



UNIVERSIDAD DE TALCA  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

Tesis para optar a Magíster en Psicología Social  
Mención Gestión y Desarrollo de Organizaciones Saludables.

“DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL EN  
CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA, BURNOUT, COMPROMISO Y SATISFACCIÓN  
LABORAL EN DOCENTES DEL ESTABLECIMIENTO EDUCATIVO MUNICIPAL DE  
ENSEÑANZA MEDIA DE LINARES, CHILE”.

Autora:

Katherine Andrea Bustamante Guerrero.

Profesor guía:

Andrés Eduardo Jiménez Figueroa.

Noviembre, 2020

## CONSTANCIA

La Dirección del Sistema de Bibliotecas a través de su unidad de procesos técnicos certifica que el autor del siguiente trabajo de titulación ha firmado su autorización para la reproducción en forma total o parcial e ilimitada del mismo.



Talca, 2020

## ÍNDICE

<b>RESUMEN .....</b>	<b>4</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>8</b>
<b>2.1 Satisfacción laboral, Compromiso Organizacional y Calidad de vida laboral</b> .....	<b>10</b>
<b>2.2 Factores de riesgo psicosociales y Síndrome de Burnout .....</b>	<b>13</b>
<b>2.2 Conciliación Trabajo/Familia. ....</b>	<b>17</b>
<b>III. OBJETIVOS.....</b>	<b>22</b>
<b>IV. PRODUCTOS DE LA INTERVENCIÓN .....</b>	<b>24</b>
<b>V. METODOLOGÍA .....</b>	<b>25</b>
<b>5.1 Grupo objetivo de la intervención .....</b>	<b>25</b>
<b>5.2 Tipo, diseño y procedimientos de la intervención .....</b>	<b>26</b>
<b>5.2.1 Tipo de investigación .....</b>	<b>26</b>
<b>5.2.2 Diseño de investigación .....</b>	<b>26</b>
<b>5.2.3 Procedimiento de investigación .....</b>	<b>26</b>
<b>5.3 Instrumentos y operacionalización de las variables.....</b>	<b>27</b>
<b>5.4 Plan de análisis .....</b>	<b>28</b>
<b>VI. RESULTADOS.....</b>	<b>29</b>
<b>6.1 Análisis descriptivo de Conflicto Trabajo/ Familia .....</b>	<b>29</b>
<b>6.2 Análisis descriptivo de Satisfacción Laboral.....</b>	<b>32</b>
<b>6.3 Análisis descriptivo de Compromiso Organizacional.....</b>	<b>33</b>
<b>6.4 Análisis descriptivo de Síndrome de Burnout .....</b>	<b>34</b>

6.5 Relaciones entre Conflicto Trabajo-Familia y Compromiso Organizacional .....	36
6.6 Relaciones entre Conflicto Trabajo-Familia y Satisfacción Laboral. ....	38
6.7 Relaciones entre Conflicto Trabajo-Familia y Burnout .....	39
6.8 Relaciones entre Burnout y Satisfacción Laboral. ....	40
<b>VII. DISCUSIÓN .....</b>	<b>41</b>
7.1 Propuesta de intervención .....	41
7.1.1 Descripción de la propuesta de intervención.....	41
7.1.2 Contribución de la propuesta de intervención .....	43
7.1.3 Beneficiarios de la intervención.....	43
7.1.4 Competencias a desarrollar o potenciar con la intervención...	44
7.1.5 Metodología de aprendizaje en la intervención.....	45
7.1.6 Producto de la intervención .....	46
7.1.7 Matriz Lógica.....	47
<b>VIII. CONCLUSIONES .....</b>	<b>60</b>
<b>IX. REFERENCIAS .....</b>	<b>66</b>
<b>X. ANEXOS.....</b>	<b>72</b>

## RESUMEN

Se elaboró una propuesta de intervención en base a las variables evaluadas: Satisfacción Laboral, Compromiso Organizacional, Burnout y Conflicto Trabajo-Familia, en una muestra de 51 docentes pertenecientes a un establecimiento educativo municipal de la ciudad de Linares, Chile. Para la evaluación, se administró el cuestionario de Satisfacción Laboral S20-23(Meliá & Peiró, 1989), Inventario de Burnout de Maslach, C., Jackson, S. y Leiter, M. (1996), Cuestionario de Compromiso Organizacional de Cedeño y Pirela en 2002 (como se citó en Marín, 2003) y Escala CTF/CFT de Carlson, Kacmar y Williams (2000), cuestionarios que miden las variables estudiadas. Los resultados arrojaron que los y las docentes presentan altos niveles de Satisfacción Laboral, niveles medios de Compromiso Organizacional, niveles bajos de Síndrome de Burnout y en cuanto a Conflicto Trabajo-Familia, se observa un nivel medio de interferencia entre ambos ámbitos (conflicto en ambas direcciones). Sumado a lo expuesto, dentro del estudio desarrollado, se identifican asociaciones relevantes entre las variables observadas. A pesar, de que el análisis de estas asociaciones no forma parte de los objetivos de este estudio, se exponen, para promover posteriores investigaciones. De acuerdo a lo expuesto, se observó una relación significativa e inversa entre dimensiones de Satisfacción Laboral con dimensiones de Conflicto Trabajo-Familia y Cansancio Emocional, sintomatología asociada al Síndrome de Burnout. Así también, se identifica una relación directa y significativa entre algunas dimensiones de Conflicto Trabajo/Familia y Burnout. De acuerdo a los resultados obtenidos se elaboró una propuesta de mejoramiento de dimensiones críticas que afectan la calidad de vida laboral de los profesionales de la educación.

**Palabras claves:** Satisfacción laboral, Conflicto Trabajo-Familia, Compromiso Laboral, Calidad de Vida Laboral y Docentes.

### **ABSTRACT**

An intervention proposal regarding the variables of Job Satisfaction, Organizational Commitment, Burnout and Work-Family was elaborated in a sample of 51 teachers belonging to a municipal educational establishment in Linares, Chile. They were given a Labor Satisfaction Questionnaire S20-23 (Meliá & Peiró, 1989), Burnout Inventory of Maslach, C., Jackson, S. and Leiter, M. (1996), Cedeño and Pirela Organizational Commitment Questionnaire in 2002 (as cited in Marín, 2003) and CTF / CFT Scale by Carlson, Kacmar and Williams (2000), questionnaires that measure the variables studied.

On the one hand, the results showed that teachers have high levels of Job Satisfaction, average levels of Organizational Commitment, low levels of Burnout Syndrome and Work-Family Conflict, it is observed that there is a medium level of interference between both areas (conflict in both directions). On the other hand, it is noted that within the main associations observed, the significant and inverse relationship between dimensions of Labor Satisfaction with dimensions of Work-Family Conflict and Symptomatology associated with Burnout Syndrome. On the other side, it is identified a direct and significant relationship between some dimensions of Work / Family Conflict and Burnout.

According to the results obtained, it was developed a proposal for the improvement of critical dimensions that affect the educational professionals' quality of work life.

**Keywords:** Job satisfaction, Work Commitment, Work-Family Conflict, Work Commitment, Quality of Work Life and Teachers.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad se ha observado que las exigencias en los contextos laborales han aumentado, lo cual, ha generado un impacto en el bienestar de las y los trabajadores, aspecto reafirmado en los estudios desarrollados por Gil-Monte (2012), señalando que los riesgos psicosociales se generan de acuerdo a la organización del trabajo y son una fuente de estrés que impacta el bienestar de los trabajadores. En Chile entre los años 2015 al 2017, se ha observado un aumento en el porcentaje de enfermedades en salud mental, como es señalado en las estadísticas presentadas por la Superintendencia de Seguridad Social (2017). Luego del surgimiento del constructo “Calidad de vida laboral”, investigadores comienzan a desarrollar modelos comprensivos, los que en su mayoría muestran la relevancia de las variables contextuales del trabajo. Segurado, D. y Agulló, E. (2002), sin embargo, entregan una visión integradora de aspectos tanto, objetivos como subjetivos del constructo. Por lo tanto, de acuerdo a lo señalado, en la actualidad se identifican una multiplicidad de estudios que abordan esta temática, debido a la repercusión que presenta en la efectividad de las distintas organizaciones.

En este estudio se pretende medir las variables: Satisfacción Laboral, Compromiso Organizacional, Conflicto Trabajo/Familia, y Burnout, elementos que de acuerdo a distintos modelos, figuran como indicadores directos o indirectos de la Calidad de Vida laboral (Segurado, D. y Agulló, E., 2002; Moyano, D., 2012). En relación a la variable de Burnout, la cual es entendida como: “Una respuesta prolongada a estresores emocionales e interpersonales crónicos en el trabajo” (Castillo y Alzamora, 2015, p. 29), investigaciones desarrolladas con docentes en Chile, evidencian un alto porcentaje de profesionales con sintomatología de Síndrome de Burnout (Jiménez, et al., 2012; Castillo y Alzamora, 2015; Zúñiga, Pizarro, 2017).

Así mismo, en estudios desarrollados por Jiménez, et al. (2012), se señala que, existe una relación inversa y significativa entre el síndrome de Burnout presente en los docentes y la satisfacción laboral, especificando que, además que la dimensión de agotamiento psicológico del síndrome de Burnout, presenta una relación inversa y altamente significativa con las variables que compone el cuestionario de Satisfacción Laboral (Melía, Peiró, 1989). Lo señalado, evidencia el impacto que presenta las condiciones laborales en la variables subjetivas como satisfacción laboral y con ello en la Calidad de Vida Laboral de los profesionales. Otras de las variables descritas en las investigaciones a considerar en el contexto laboral, es el Conflicto Trabajo/Familia, la cual, describe Greenhaus y Beutell (1985), como “Una forma de conflicto de rol, en el que las presiones que resultan del trabajo y las presiones familiares son mutuamente incompatibles en algún aspecto” (p.116). A lo largo de la revisión teórica, se identifican factores asociados al conflicto trabajo/familia, que impacta en el compromiso laboral y satisfacción laboral, y por ende en la efectividad de la organización (Jiménez y Aravena, 2015). Así mismo, otros estudios que buscan dar respuesta a la complejidad identificada en los contextos laborales, describen distintas prácticas flexibles como herramientas para promover la conciliación familia/trabajo, evidenciándose un impacto favorable en el compromiso y satisfacción laboral de los trabajadores (Pérez, Vela, Abella y Martínez, 2017).

Teniendo en cuenta la revisión desarrollada de las distintas investigaciones; el presente estudio tiene como objetivo general, desarrollar un diagnóstico organizacional, focalizado en variables de satisfacción laboral, compromiso laboral, Burnout y conflicto trabajo-familia para optimizar el desempeño de las y los docentes del establecimiento educativo municipal de la ciudad de Linares

- Para lo señalado se plantean los siguientes objetivos específicos: 1) Describir el nivel de compromiso laboral presente en los docentes del establecimiento educativo de Linares, 2) Describir el nivel de satisfacción laboral presente en los docentes del establecimiento educativo de la ciudad de Linares. 3) Describir el nivel de sintomatología del Síndrome de Burnout presente en los docentes del establecimiento educativo de la ciudad de Linares. 4) Describir el nivel de conflicto Trabajo/familia presente en los docentes del establecimiento educativo de la ciudad de Linares. 5) Elaborar una propuesta de intervención para el mejoramiento de las variables medidas en el establecimiento educativo de la ciudad de Linares.

## **II. MARCO TEÓRICO**

En cuanto a la realidad laboral en Chile, se han identificado, cada vez más exigencias expresadas a través de la alta carga de trabajo sea este físico o mental, jefaturas intransigentes, jornadas laborales extensas e incompatibles con el espacio familiar/personal, entre otras. La percepción que tienen las y los trabajadores de las exigencias laborales, es conceptualizando como La Calidad de Vida. Moyano (2012), comprende este concepto como: “(...) una evaluación o valoración que las personas hacen de su experiencia laboral” (p.243). En Chile, en el año 1968 se promulga la ley 16.744, como primer acercamiento al resguardo de las y los trabajadores. Ésta ley busca normar respecto a accidentes y enfermedades profesionales y proteger a las/los trabajadores. A pesar de que la ley busca normar respecto a los deberes de los empleadores y organismos encargados de fiscalizar el cumplimiento de las normativas, investigaciones señalan que, existen debilidades en su implementación, como: el déficit en el foco preventivo, falta claridad respecto a las normativas expuestas para quienes no son

expertos, poca claridad respecto al proceso regulatorio de tales normas, entre otras (Sanhueza, O. I., Valenzuela, S.V., y Enríquez, R. V., 1999; Vargas, M. V., 2015). Lo anterior, ha impactado en el desarrollo y mantención de espacios de trabajo saludables para los/as trabajadores. De acuerdo a la revisión de la prevalencia en Chile de accidentes y enfermedades profesionales revisadas en el Informe Anual de Estadísticas de seguridad social, desarrollado por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), se puede señalar que durante el 2017, hubo un aumento en enfermedades profesionales en un 24 %, respecto al año 2016; y en cuanto al diagnóstico de las denuncias de enfermedades profesionales calificadas, entre los años 2015-2017, se identifican como más frecuentes los diagnósticos de: enfermedades músculo esqueléticas con un 45% y enfermedades mentales con un 33%, observándose un incremento a través de los años de las enfermedades de salud mental, no así las músculo esqueléticas (Superintendencia de Seguridad Social, 2017).

En el sector de servicios, específicamente en el área educativa, se identifica que, las/los profesionales docentes, presentan problemáticas asociadas al área de salud física como: enfermedades músculo esqueléticas y disfonía y en el área de salud mental enfermedades como: trastornos adaptativos (Superintendencia de Seguridad Social, 2017).

Como fue evidenciado en párrafos anteriores, un porcentaje significativo de trabajadores, producto de sus condiciones laborales, presentan dificultades en la salud mental y salud física. En el área educativa, las y los docentes son profesionales que están en constante contacto con alumnos, apoderados y directivos, enfrentándose a distintas exigencias asociadas a las condiciones de su trabajo, las cuales, interfieren en desempeño. Gil-Monte (2012), señala que: “Los ambientes saludables y la salud de los trabajadores son condiciones esenciales para la efectividad de las personas y para el rendimiento de las organizaciones” (p 241). Éste autor

pone énfasis en la promoción de espacios psicosociales saludables, como determinantes frente al desempeño de las y los trabajadores.

## **2.1 Satisfacción laboral, Compromiso Organizacional y Calidad de vida laboral**

La calidad de vida laboral se configura como un elemento relevante de estudio, para las organizaciones que buscan promover la eficacia laboral (Da Silva, 2010). La Calidad de vida laboral es estudiada desde los años 70, siendo considerado, de acuerdo a la revisión teórica, como un constructo multidimensional que ha aumentado su complejidad y extensión a lo largo de los años (Moyano, D., 2012; Da Silva, M., 2010; Segurado, D. y Agulló, E. (2002).

Desde el modelo de Sirgy, Efraty, Siegel y Lee (2001), se entiende el concepto de Calidad de Vida Laboral como, un conjunto de necesidades de la/el trabajador, que deben ser satisfechas en la organización, como: necesidades en el ambiente del trabajo, necesidades desde los requerimientos de la tarea, necesidades desde el comportamiento del supervisor y necesidades desde programas auxiliares. La satisfacción de necesidades puede impactar en el Compromiso Organizacional y Satisfacción laboral. Por lo cual, Sirgy, Efraty, Siegel y Lee (2001), señalan que, a través de la intervención de variables objetivas del ámbito laboral, es posible promover variables como, Compromiso y la Satisfacción de las/los (variables subjetivas). Éste modelo, además expresa la existencia de una relación entre la experiencia laboral de las/los trabajadores y la satisfacción vital de los mismos.

Por otra parte, Da Silva (2010) realiza una revisión de numerosos estudios, respecto a distintos modelos asociados al Constructo Calidad de vida laboral, logrando obtener diez

categorías del concepto, por orden cronológico, favoreciendo la comprensión e intervención de éste constructo. A continuación se exponen las categorías mencionadas:

Seguridad del ambiente físico de trabajo (riesgos laborales), Oportunidades de promoción y adelanto futuro, Autonomía (control de la tarea, autoridad de decisión), Remuneración, Relaciones con otros (compañeros y jefes), Beneficios y recompensas, Satisfacción de necesidades sociales (pertenencia, afiliación), Comunicación entre grupos- Comunicación efectiva, Satisfacción con el trabajo y Estabilidad en el empleo. (Da Silva, 2006, p.21).

El estudio señalado, favorece la operacionalización del concepto de Calidad de vida laboral, favoreciendo futuras intervenciones en el área.

Debido a la relevancia de los elementos subjetivos en el estudio de Calidad de vida laboral, es que se pretende profundizar en ellos, teniendo en cuenta su importancia a la hora de promover organizaciones saludables, de acuerdo a distintos autores revisados por Moyano (2012).

Satisfacción Laboral, es un concepto que cobra interés en los modelos de calidad de vida laboral, es así como lo señalan Sirgy, Efraty, Siegel y Lee (2001), quienes exponen que las personas necesitan a la organización para alcanzar metas personales (Satisfacción vital) y así como también la organización requiere de la satisfacción de las/los trabajadores para lograr un funcionamiento eficaz (Da Silva, 2006; Moyano, 2012; Segurado, D. y Agulló, 2002).

El concepto de Satisfacción Laboral, ya se observa en los estudios desarrollados por Locke en el año 1976, en donde señala que, este concepto se asocia a la respuesta emocional positiva que presenta un trabajador luego de desarrollar una evaluación subjetiva de su

experiencia laboral. En investigaciones de Herzberg (1959) se identifican factores que influyen en la evaluación que la persona desarrolla en su trabajo: factores intrínsecos, que se asocian a la tarea en sí y extrínsecos, referidos a condiciones físicas y ambientales, que tendrían un impacto directo en la insatisfacción. Ya en el año 2009, Robbins y Judge (2009), en su libro *Comportamiento Organizacional*, definen la satisfacción laboral como “Sentimiento que resulta de la evaluación de las características del que se desempeña” (p.83).

En la labor docente es relevante el concepto de Satisfacción laboral, ya que, la percepción de los y las docentes respecto a su trabajo, influiría en el proceso educativo, lo cual queda expuesto en la investigación desarrollada por Linares y Gutiérrez (2010) y Vega y Moyano (2010). Actualmente, la salud física y mental de los y las docentes se ha observado en desmedro, es decir, que el malestar en estos, afecta o interfiere en su desempeño (Cáceres, et al.2015; Cornejo, 2009).

Otro concepto abordado en los modelos explicativos de Calidad de vida laboral y el desempeño de los trabajadores, es el Compromiso Organizacional entendido como: “La fuerza relativa de la identificación de la persona, y su involucramiento, con una organización en particular” (Cernas, Mercado, León, 2016, p.8). Este concepto es relevante, ya que se ha relacionado con la efectividad en las organizaciones, resultando relevante su estudio, ya que se ha relacionado a fenómenos de ausentismo laboral, permanencia laboral, rotación de personal, entre otros (Harrison, Newman y Roth, 2006). Otros estudios señalan que el Compromiso laboral es una variable amplia que combina tres características: 1. Creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización, 2. Disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y 3. El deseo de mantenerse dentro de la organización. Los autores Allen y Meller (1997) señalan que el Compromiso Organizacional se compone de tres elementos: Compromiso Afectivo, Compromiso continuo y Compromiso

normativo, por lo que, se entendería que el constructo se encuentra basado en el deseo, necesidad o deber de permanecer en una organización. Así también consideran que el componente afectivo es el más representativo al momento de comprender e intervenir la variable Compromiso Laboral, es decir, el empleado que presenta un mayor compromiso afectivo, presentará mayor disposición de involucrarse en los procesos asociados a la organización.

Desde los estudios referidos a las organizaciones educativas, resulta importante el estudio del Compromiso Organizacional, ya que se ha demostrado que ésta variable mantiene relación con el aprendizaje de los estudiantes.

Autores como Leithwood, Day, Sammons, Harris, Hopkins (2006) y Horn y Murillo, (2016), exponen que las acciones desarrolladas por las figuras directivas (forma de Liderazgo), en contexto educativo, influyen en el compromiso que presentan las/los docentes. Por lo que, es posible deducir, que una forma en que los directivos pueden favorecer el proceso de aprendizaje de los estudiantes, es intervenir la variable compromiso laboral de las/los docentes.

## **2.2 Factores de riesgo psicosociales y Síndrome de Burnout.**

De acuerdo a lo expuesto, es relevante poder identificar factores de riesgo presentes en las organizaciones, que ocasionan un deterioro en la actividad laboral y el bienestar de las y los trabajadores. Gil-Monte (2012) en su investigación, busca identificar elementos en las organizaciones, que incrementan los niveles de estrés en los empleados, repercutiendo en desencadenar enfermedades laborales, describiendo cuatro factores psicosociales, que su

deterioro puede perjudicar la salud de los trabajadores: a) características de la tarea, b) características de las organizaciones, c) características del empleo y d) organización del tiempo de trabajo.

En cuanto a la realidad educativa, actualmente se evidencian altas exigencias laborales para las/los profesionales docentes, entre las cuales, se identifican: tipo de jefatura (dirección), exigencias administrativas, ambigüedad y conflicto de su rol, desmotivación de alumnos, extensas horas de trabajo, presión por el rendimiento estandarizado, sobrecarga de trabajo, falta de apoyo de instituciones externas, desvaloración evidenciada en medios de comunicación, escasa compatibilización trabajo/familia, entre otras; las que, de acuerdo a lo planteado anteriormente, se transformarían en obstaculizadores organizacional para lograr un bienestar de los y las docentes. Así mismo, investigaciones señalan que los/las profesionales que desarrollan su actividad laboral en relación al servicio de otras personas, se encontrarían más expuesto al estrés, encontrándose entre estos servicios, la docencia (Gil-Monte 2012; Cornejo, 2009; Horn, Murillo, 2016).

Un fenómeno relevante a la hora de estudiar factores de riesgo organizacional y estrés, es el denominado síndrome de Burnout. Éste fenómeno comienza a estudiarse en el año 1961, sin embargo, es Maslach y Jackson que en el año 1986, que proponen un instrumento para su diagnóstico, el Maslach Burnout Inventory (MBI). Se entiende por Síndrome de Burnout “Una respuesta prolongada a estresores emocionales e interpersonales crónicos en el trabajo” (Castillo y Alzamora, 2015, p. 29); identificándose tres dimensiones: *Agotamiento emocional*, entendido como el componente básico e individual del estrés en el Burnout, *Despersonalización*, se reconoce como el componente interpersonal del síndrome y *realización personal-Logro*, componente asociado a la autoevaluación que desarrolla el trabajador (Leiter, M. & Maslach, C., 2001).

Investigaciones que han abordado éste síndrome, han identificado un alto porcentaje de profesionales con sintomatología de Síndrome de Burnout (Jiménez, et al., 2012; Castillo y Alzamor, 2015; Zúñiga, Pizarro, 2017). Estudios llevados a cabo con docentes en Chile, por Jiménez, et al. (2012), señalan que, existe una relación inversa y significativa entre el Síndrome de Burnout presente en los/las docentes y la satisfacción laboral, especificando que, la dimensión de agotamiento psicológico del Síndrome de Burnout, presenta una relación inversa y altamente significativa con las variables que componen el cuestionario de Satisfacción Laboral (Melía, Peiró, 1989). Sumado a lo expuesto, Alvarado, Valdivia y Piñol (2010), en su estudio con escuelas básicas municipales de Santiago de Chile, señalan que los/las profesores/as que presentan un nivel bajo en resultados SIMCE, también presentaban puntajes altos en las dimensiones de exigencias psicológicas, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, así mismo, se encontraron mayores puntajes en las tres dimensiones de la escala de Síndrome Burnout, junto con mayor prevalencia de problemas en salud mental. Así, como se ha revisado, los factores presentes en el contexto laboral de las y los docentes, interfieren en la salud y bienestar.

Otra variable estudiada en numerosas investigaciones, son los tipos de establecimiento en Chile: Particulares, subvencionados y públicos. Se ha logrado identificar diferencias relevantes a la hora de indagar en el bienestar/ malestar de los/las docentes. Cáceres et al. (2015) y Cornejo (2007) Cornejo (2009), señalan en sus estudios, a través de la aplicación de la encuesta ISTAS 21, que existen diferencias en el riesgo psicosociales obtenido entre los profesores de los establecimientos educativos particulares, subvencionados y municipales, siendo los profesores del sector municipal, los que presentan mayor nivel en la dimensión de exigencias psicológicas, dimensión doble presencia, dimensión de compensación y dimensión de trabajo activo/ posibilidad de desarrollo. Así también Alvarado, Valdivia y Piñol (2010),

exponen en su informe que, las variables psicosociales de las organizaciones educativas municipales, tienen una incidencia en el resultado de prueba de medición SIMCE (Fondo de la investigación y desarrollo en la educación, 2010). Moriana y Hurrozo (2004), realizan una revisión teórica de autores que abordan el estrés y el Burnout en docentes, identificando variables de la organización que se relacionarían con las mismas como: “Sobrecarga laboral, Trabajo administrativo del profesor, clases con alto número de alumnos, conflictos con el rol, ambigüedad del rol, problemas de disciplina en clases, problemas con los superiores, problemas con los compañeros, problemas con los apoderados de los alumnos, políticas, reformas y desarrollo profesional deficitario, salarios bajos, trastornos de conducta y conductas disruptivas de alumnos, deficiente equipamiento de los centros, dificultades con los horarios y poco tiempo y baja participación del profesorado” (Moriana, y Hurrozo, 2004), .

Por otra parte, se han identificado la existencia de factores protectores respecto al bienestar de los y las docentes y su satisfacción laboral, al interior de las organizaciones, como lo son el apoyo social y la percepción de control frente a las funciones desarrolladas por los funcionarios (Jiménez, et al., 2012; Cornejo, 2009). Un estudio desarrollado por Cáceres, et al. (2015), señala que la percepción de la sobrecarga era menor para él o la docente, cuando se evidenciaba mayor apoyo desde la Dirección y además, cuando se percibía mayor decisión sobre la dinámica de trabajo. A raíz de lo expuesto y de acuerdo a la revisión de distintas investigaciones que intentan explicar el bienestar/malestar de los y las docentes desde las condiciones organizacionales, se encuentra el modelo denominado “Demanda-control-apoyo social” el cual, en primera instancia fue originado por Robert Karasek y luego desarrollado por Jeffrey V. Johnson. Las variables que componen este modelo son: demanda psicológica, control y apoyo social. El modelo articula las variables Demanda psicológica y control, señalando y de esta articulación se desprenden cuatro escenarios, los cuales, será descritos de

manera general a continuación: alto control percibido por el funcionario y alta exigencia psicológica, así como alta percepción de control y baja exigencia psicológica, desencadenarían en la/el empleado, motivación de aprendizaje para desarrollar nuevas pautas de comportamiento, sin embargo por otra parte, baja percepción de control/decisión en el trabajo y alta exigencia psicológica, desencadenarían en un riesgo de desarrollo de tensión psicológica y enfermedades físicas (Kristensen,1995). Por último, en el caso de presentarse en el empleado una baja percepción de control o decisión y baja tensión psicológica, es posible que ocurra un aprendizaje negativo, por la falta de motivación laboral, lo que va en desmedro del rendimiento (Ministerio de trabajo y asuntos sociales España, 2001). Sumado a lo señalado por estos autores y como fue mencionado en investigaciones desarrolladas en contexto educativo, el factor de apoyo social, se identifica como un amortiguador respecto al desarrollo de tensiones psicológica y enfermedades de salud física, así como también lo afirma Gil-Monte y Peiró (2009).

### **2.3 Conciliación Trabajo/Familia.**

Los y las docentes –y otros empleados- acarrear con otras exigencias que dicen relación con los cambios de la sociedad, que impactan en el desempeño y salud laboral. Dentro de las transformaciones significativas en Chile, se identifican:

Cambios en la estructura familiar –familias monoparentales- lo que ha generado principalmente la necesidad de la incorporación de la mujer al mercado de trabajo, llegando a replantearse el equilibrio – o mejor, la relación– entre dos de los más

importantes espacios de la vida de cualquier persona: la familia y el trabajo. (Gómez y Jiménez, 2015, p. 378).

Complementando lo expuesto, Casas, Repullo, Lorenzo y Cañas (como se citó en Jiménez, Moyano, 2008), refieren que en Chile la incorporación de la figura femenina a la actividad laboral, sumado a las deficiencias en los procesos de crianza y las nuevas demandas en el mercado laboral, tienen como consecuencia, altas exigencias en cada esfera -trabajo y familiar- impactando en la calidad de vida de las y los trabajadores.

En relación a tales aspectos, a nivel nacional, se evidencia el aumento en el intereses de legislar en éstas materias, generándose nuevos proyectos que buscarían reformas laborales, a fin de dar respuestas a estos cambios, sin ir más lejos, actualmente se encuentran en revisión por la Cámara de Diputados de Chile, proyectos que buscan favorecer la conciliación de familia/trabajo, entendiendo esto último, como la posibilidad de compatibilizar las exigencias del trabajo, con las de la esfera familiar, disminuyendo el impacto que tiene el estrés que implica hacer frente las exigencias actuales que vivencian las y los trabajadores. Un estudio realizado en el año 2005 por el Instituto de la Mujer, refleja que el 51% de las mujeres y el 40% de los hombres, consideran que el equilibrio entre la esfera laboral y familiar resulta complicado. (Sanz, 2011, p.116).

De acuerdo a los cambios a nivel social, existen investigaciones en torno a la temática de conciliación familia/trabajo y la relación con la satisfacción y compromiso de las y los trabajadores por su empleo. A continuación, se expondrá el proceso evolutivo de las investigaciones asociadas a la temática de conciliación familia/trabajo, enfocando tales aportes al área de la docencia, en donde se identifica mayor necesidad de ser intervenidas, a fin de favorecer el bienestar laboral de éstos profesionales y con ello su desempeño.

En los años 70 se desarrollan las primeras investigaciones asociadas a la conciliación de familia/trabajo, en donde Pleck (citado en Sanz, 2011), reconoce que “(...) el trabajo y la familia se influyen mutuamente a partir de las ideas, emociones, y actitudes surgidas en cada uno de estos dominios” (p. 116), evidenciándose con esto, una relación bidireccional entre ambas esferas. De acuerdo a revisión bibliográfica, existen líneas investigativas que pretenden comprender y dar respuestas a estos fenómenos, dentro de los cuales, se identifica la perspectiva de Conflicto familia/trabajo, que muy bien describe Greenhaus y Beutell (citado en Sanz, 2011) como “Una forma de conflicto de rol, en el que las presiones que resultan del trabajo y las presiones familiares, son mutuamente incompatibles en algún aspecto” (p.116). Ésta perspectiva describe el conflicto que se produce en la búsqueda por dar respuesta a las exigencias del ámbito del trabajo y de la vida familiar. Lo expuesto provocaría la disminución de la capacidad para desempeñarse en uno u otro rol y con ello estrés.

La perspectiva del conflicto familia/trabajo, tiene como supuesto la teoría de roles, la cual, es definida por Greenhaus y Beutell (1985), como: el empleo de más de un rol por una persona puede implicar altas exigencias que pueden vivenciarse como incompatibles, desencadenando en ella, un malestar psicológico, por lo que, desde la conciliación familia/trabajo, se entiende que, cuando una persona percibe altas exigencias desde la esfera familiar y laboral, podrían vivenciar un “conflicto entre trabajo y familiar”, en donde los roles desempeñados en el trabajo, interfieren de alguna manera los roles en el hogar o viceversa. Así mismo se ha planteado que, existen tres tipos de conflictos entre esferas de familia y trabajo, los cuales, son descritos por Greenhaus y Beutell (1985). El tiempo, asociado a cuánto tiempo dedico a cada rol; las exigencias, que se refiere a cómo las demandas de un rol dificultan responder a las demandas del otro rol y por último el comportamiento, en donde las conductas que implica un rol son incompatibles a las que ha de desarrollar en el otro.

Así también, en un estudio desarrollado por Cáceres, et al. (2015), respecto a los factores psicosociales que afectan la salud mental de los profesores, se señala que, de acuerdo a la aplicación del instrumento ISTAS 21, se identifica que, en la dimensión de doble presencia, los profesores de establecimiento educacional municipal, presentan mayor riesgo de contar con este factor, junto con la percepción de alta carga doméstica, esto último referido a la preocupación por el quehacer del hogar, siendo a su vez, la mujer quien presenta mayor grado de doble presencia. Dentro de otros estudios, Casper (citado en Pérez, Vela, Abella y Martínez, 2014), se señala que, “(...) en el conflicto, el que se produce del trabajo hacia la familia, es mucho más frecuente e intenso que el que se da en la otra dirección” (p. 19). Por lo cual, el proceso de intervención pudiese ser focalizado a la esfera laboral, teniendo en cuenta además que, las políticas públicas a desarrollar, tendrían mayor permeabilidad.

En cuanto a la revisión de investigaciones desarrolladas por Biedma y Medina (2014), se expone como evidencia que, la percepción de conciliación trabajo familia positiva, presenta un impacto en la satisfacción y compromiso laboral. Ahora bien, de acuerdo a los avances investigativos y teniendo en cuenta lo expuesto hasta ahora; en el área de conciliación de familia trabajo, se han identificado otras perspectivas con un enfoque positivista, denominado modelo de Enriquecimiento familia- trabajo, el cual apunta a la conciliación de éstas dos esferas. Esta perspectiva señala que, los roles que puede desempeñar una persona, asociadas a la esfera laboral o familiar, pueden generar recursos, los que, a su vez, puede favorecer a una esfera u otra, provocándose un enriquecimiento entre los roles, aspecto que se diferencia de lo que expone la perspectiva conflicto familia/trabajo, la cual se focaliza en las limitaciones que implica el desarrollo de distintos roles (Pérez et al. 2014). Desde este nuevo modelo, se entiende que, las prácticas que pueden favorecer el enriquecimiento familia-trabajo, presentando un relación positiva y significativa con el compromiso laboral y satisfacción

laboral, permitiendo en el empleado, el desarrollo de los roles familiares responsables y un desempeño laboral favorable. (Pérez, et al., 2014).

De acuerdo a lo expuesto por Pérez, Vela, Abella y Martínez (2017) se señala que, desde la esfera organizacional, se identifican las prácticas flexibles, que permitirían promover al enriquecimiento familia-trabajo, lo cual, es reforzado en este estudio, señalando que, las prácticas flexibles al interior de la organización, presentan una correlación negativa con el conflicto trabajo familia, y una correlación positiva con el enriquecimiento de familia y trabajo. Se entiende por prácticas flexibles, la flexibilización de los recursos humanos al interior de una organización. De acuerdo a lo expuesto y lo revisado por Jiménez, Aravena (2015), existe una base teórica empírica, para generar asociación positiva entre la cultura de apoyo familia-trabajo y el bienestar psicosocial del empleado. Es así como se identifican elementos que, de acuerdo a las investigaciones desarrolladas, puede favorecer el bienestar laboral de los trabajadores y con ello permitir, un compromiso laboral. Desde el área de la educación, teniendo en cuenta que los docentes son un subgrupo que ha presentado alto índice de malestar psicológico, se han desarrollado investigaciones que buscan amortiguar este impacto. Otros estudios logran comprobar que el enriquecimiento trabajo Familia, influye positivamente en la satisfacción laboral, permitiendo mejorar la satisfacción de los profesores, evidenciándose además una implementación de prácticas flexibles como: la flexibilidad horaria u otra flexibilidad organizativa, que influyen de manera indirecta sobre la satisfacción laboral (Jijena y Jijena, (s/f); Pérez et al. 2014; Gil-Monte, 2012).

Teniendo en cuenta los hallazgos presentados en el estudio desarrollado por Jiménez y Aravena (2015), referido a la revisión investigativa nacional e internacional, queda de manifiesto la relevancia en el desarrollo de políticas públicas de conciliación familia/trabajo y la sensibilización a desarrollar en las organizaciones para su implementación, ya que hay

factores del conflicto trabajo/familia que impactan en el compromiso laboral y satisfacción laboral, y por ende en la efectividad de la organización. Por otra parte, Jiménez y Aravena (2015) ; Vega y Moyano (2010), ponen de manifiesto que, la masiva incorporación de la mujer al ámbito laboral, evidencia una sobrecarga en este género, en donde las mujeres presentan correlaciones más altas y negativas que los hombres, entre las variables de adicción al trabajo y satisfacción laboral, lo anterior se explicaría por la preocupación permanente que presentan las mujeres hacia la esfera familiar, sumado a la preocupación por responder a las exigencias laborales (Vega y Moyano 2010). Para denotar la relevancia de la conciliación de Trabajo/familia, Abarca, Letelier, Aravena y Jiménez (2016), en su estudio señalan que, existe una relación positiva y significativa entre satisfacción laboral y un equilibrio trabajo/familia; lo que anterior se explicaría, a través de la valoración positiva que realizarían las y los trabajadores, de su organización, ya que esta última incorporaría la esfera familia dentro de sus intereses.

Teniendo en cuenta la labor de los y las docentes, los cuales, tienen un rol crítico en el proceso de aprendizaje de sus alumnos/as, debiendo responder a las exigencia establecidas en el desarrollo de una educación de calidad y equitativa, es de relevancia identificar factores que se relacionan, potenciando o atenuando el impacto de las exigencias reconocidas en el contexto laboral, en el compromiso y satisfacción laboral y con ello apoyar en el desarrollo de estrategias que permitan favorecer la calidad de vida laboral de las y los empleados docentes.

### **III. OBJETIVOS**

#### **Objetivo general**

Desarrollar un diagnóstico organizacional, focalizado en variables de satisfacción laboral, compromiso laboral, Burnout y conflicto trabajo-familia para optimizar el desempeño de las y los docentes del establecimiento educativo municipal de la ciudad de Linares.

#### **Objetivos específicos**

- Describir el nivel de Compromiso Organizacional presente en los docentes del establecimiento educativo de la ciudad de Linares
- Describir el nivel de satisfacción laboral presente en los docentes del establecimiento educativo de la ciudad de Linares.
- Describir el nivel de sintomatología del Síndrome de Burnout presente en los docentes del establecimiento educativo de la ciudad de Linares.
- Describir el nivel de conflicto Trabajo/familia presente en los docentes del establecimiento educativo de la ciudad de Linares.
- Elaborar una propuesta de intervención para el mejoramiento de las variables antes señaladas para docentes del establecimiento educativo de la ciudad de Linares.

#### IV. PRODUCTOS DE LA INTERVENCIÓN

A través de este estudio, se pretende elaborar una propuesta de intervención en las variables de satisfacción laboral, compromiso laboral, Burnout y conflicto trabajo-familia, que favorezca el desempeño de los profesionales docentes y su salud laboral de un establecimiento educativo municipal de la ciudad de Linares. De acuerdo a lo señalado, se precisarán los resultados esperados de acuerdo a los *objetivos específicos* planteados.

- Describir el nivel de Compromiso Organizacional presente en los docentes del establecimiento educativo de la ciudad de Linares.

*Resultado esperado:* obtener indicadores descriptivos de los niveles de Compromiso Organizacional en las/los docentes de la muestra.

- Describir el nivel de satisfacción laboral presente en los docentes del establecimiento educativo de la ciudad de Linares.

*Resultado esperado:* obtener indicadores descriptivos de los niveles de Satisfacción Laboral en las/los docentes de la muestra.

- Describir el nivel de sintomatología del Síndrome de Burnout presente en los docentes del establecimiento educativo de la ciudad de Linares.

*Resultado Esperado:* obtener indicadores descriptivos de los niveles de Burnout en las/los docentes de la muestra.

- Describir el nivel de conflicto Trabajo/familia presente en los docentes del establecimiento educativo de la ciudad de Linares.

*Resultado Esperado:* obtener indicadores descriptivos de los niveles de Conflicto Trabajo-Familia en las/los docentes de la muestra.

- Elaborar una propuesta de intervención para el mejoramiento de las variables antes señaladas para docentes del establecimiento educativo de la ciudad de Linares.

*Resultado Esperado:* Formular plan de mejoramiento de las variables medidas.

## V. METODOLOGÍA

### 5.1 Grupo objetivo de la intervención.

La muestra está conformada por 51 sujetos, de un universo de 84 docentes, pertenecientes al establecimiento educativo municipal de enseñanza media técnico profesional de la ciudad de Linares. La muestra se obtuvo por asignación aleatoria, por la escuela. Dentro de los cuales se incluyen mujeres y hombres, los cuales desarrollan funciones como docentes en aula.

La distribución por sexo de la muestra observa, tiene un total de 51 docentes, 41% corresponden al género masculino y 59% al género femenino.

En la muestra la edad de los sujetos fluctúa entre los 24 a 62 años, en donde existe un 33% de los encuestados menores e igual a 30, un 41% de la muestra entre 31 y 50 años y por último en el rango de 51 años y más un 26%.

En cuanto al estado el estado civil de la muestra, se puede señalar que se distribuye entre solteros (31%), casados (39%), separados (6%), viudos (4%), divorciados (2%), en pareja, sin vínculo legal (18%).

En cuanto la distribución de la jornada laboral, un 6% cuenta con jornada part-time y un 94% jornada completa (44 horas cronológicas).

## **5.2 Tipo de investigación, diseño y procedimiento de la intervención.**

### *5.2.1 Tipo de investigación*

Es una investigación descriptiva-correlacional, que busca describir nivel de conflicto trabajo/familia, satisfacción laboral, compromiso organizacional y Burnout, así como también identificar correlación entre variables, en una muestra de docentes de un establecimiento educativo municipal. Todo lo anterior con el objetivo de desarrollar una propuesta de mejoramiento en variables que se encuentren descendidas.

### *5.2.2 Diseño de la investigación*

Esta investigación busca desarrollar un estudio descriptivo-correlacional, correspondiendo a un diseño no experimenta de carácter transversal. (Hernández, Fernández y Baptista, 2003).

### *5.2.3 Procedimiento de la investigación*

En primera instancia, se desarrolló una reunión con Directora del establecimiento educativo en el mes de septiembre de 2019, instancia en el cual, se expone la idea de desarrollar un diagnóstico organizacional, focalizado en variables del interés del investigador, con la intención de que la investigación sea de utilidad del establecimiento, por cuanto se consideran además otras variables, las que responden sugerencias de la Dirección. Luego de

la reunión desarrollada, se realiza la reformulación de objetivos, teniendo en cuenta los insumos obtenidos en tal instancia. En una segunda ocasión, se presenta en dirección del establecimiento, los documentos formales que tienen relación a instrumentos a aplicar y consentimiento informado (Ver anexo 1) e instrumento de registro de antecedentes sociodemográficos (Ver anexo 2). Luego, una vez establecidos los objetivos de la investigación, se coordina fecha de aplicación, desarrollándose tal acción en dos momentos establecidos por dirección, a través de la aplicación grupal. Por último, se establecerá fecha de devolución con directora del establecimiento una vez concluido el proceso de revisión y aceptación de este documento.

### **5.3 Instrumentos y operacionalización de las variables.**

Se utilizarán cuatro instrumentos en este estudio (Ver anexo 3): Cuestionario de Satisfacción Laboral S20-23 (Meliá & Peiró, 1989), Cuestionario de Compromiso Organizacional de Allen y Meyer (citado en Chiang, Gómez yWackerling, 2016), Escala CTF/CFT (Carlson et al, 2000) e el inventario Maslach Burnout Inventory de Maslach, Jackson y Leiter (1996).

El cuestionario de Satisfacción Laboral S20-23, aborda cinco dimensiones: Satisfacción con participación, Satisfacción con ambiente físico, Satisfacción con las prestaciones, Satisfacción intrínseca con el trabajo y satisfacción con la participación. Este cuestionario se compone por 23 ítems que considera, aspectos objetivos y subjetivos del trabajo, por lo cual se identifican dos partes del cuestionario, obteniéndose como resultado una medida global de satisfacción laboral. Las respuestas se presentan en una escala Likert de siete puntos. Por último la confiabilidad original de 0.92.

Se utiliza, además el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Cedeño y Pirela en 2002 (como se citó en Marín, 2003), el cual presenta tres dimensiones Compromiso Afectivo, Compromiso Continuo y Compromiso Normativo. Este cuestionario se compone de 18 ítems, en donde 6 ítems corresponden al componente afectivo, 6 ítems al componente de continuidad y 6 ítems a componentes normativos. Las respuestas son en escala Likert de siete posibilidades.

Además, se utiliza la Escala CTF de Carlson, Kacmar y Williams (2000), Compuesto de 18 ítems, y de respuesta en escala Likert de 5 posibilidades de respuestas de Nunca (1) a Siempre (5). Ésta escala mide la dirección del conflicto y lo expone en base a tres dimensiones: estrés, comportamiento y tiempo.

Por último, se utilizó el inventario Maslach Burnout Inventory de Maslach, C., Jackson, S. y Leiter, M. (1996), adaptado para docentes y en español; adaptación realizada por Gil-Monte y Peiró (1997), quienes obtuvieron un índice Alfa de 0.80 para Agotamiento Emocional, 0.57 para Despersonalización y 0.72 para Realización personal (Alvarado, 2009). Este inventario está compuesto por 22 ítems, en donde existen 9 referidos a agotamiento emocional, 5 ítems que refieren a la despersonalización y 8 de realización personal. Las respuestas a los ítems, son en escala Likert, de siete opciones que van de “Nunca” (0) a “Todos los días” (6) (Alvarado, 2009).

#### **5.4 Plan de Análisis**

Los datos obtenidos de la aplicación de encuestas, fueron analizados por programa estadístico SPSS V25.0 en su versión en español para Windows. Se desarrolla un análisis descriptivo de cada una de las variables, para continuar el desarrollo de correlaciones

bivariada entre las variables de interés (Conflicto trabajo/familia, Satisfacción Laboral, Compromiso Organizacional y Burnout). Para concluir, se desarrollará un análisis de posibles asociaciones significativas, entre las variables estudiadas.

## **VI. RESULTADOS**

A continuación, se presenta un análisis descriptivo de los niveles de Conflicto trabajo/familia, Satisfacción Laboral, Compromiso Organizacional y Burnout, presentes en el estudio. Luego de lo expuesto se analizan las posibles relaciones entre las variables estudiadas.

En primer lugar, se realizó una prueba de significancia de Kolmogorov-Smirnov, a través de la cual, se comprueba que los datos tienen a una distribución normal ( $p > 0.05$ ). Sin embargo en cuanto a la variable Burnout, la dimensión de despersonalización, no se distribuye de manera anormal ( $p < 0.05$ ), lo cual nos indica que en esta dimensión no se puede aplicar pruebas paramétricas, por ejemplo la de correlación de Pearson. Para mayor detalle revisar Anexo 1.

### **6.1 Análisis descriptivo de variable Conflicto Trabajo/ Familia.**

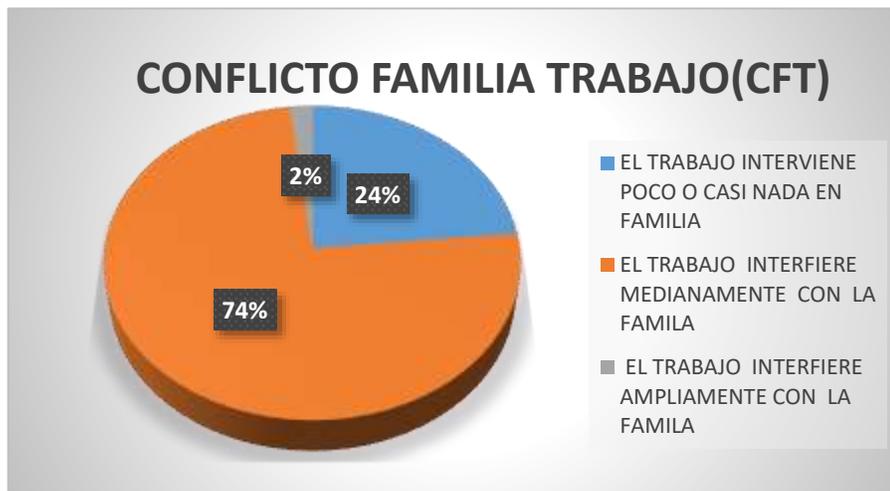
De acuerdo al análisis de los resultados obtenidos a nivel global, en cuanto al tipo de conflicto asociado al rol desempeñado por las/los participantes, tanto en el ámbito laboral como familiar, se observa un conflicto en ambas direcciones, en un nivel similar. A continuación en la Figura 1, se exponen los resultados obtenidos en variable Conflicto Trabajo Familia. Respecto a los datos observados en la variable conflicto del Trabajo hacia la Familia ( $M=21,53$ ;  $DE=5,349$ ), se observa que el trabajo interfiere medianamente en la familia, en un 74% de los

encuestados; respecto a que el trabajo interfiere poco o casi nada en la familia se identifica un 23% de los encuestados y por último, el trabajo interfiere ampliamente, se observa en un 2% de los encuestados. Como se muestra en la Figura 2, en los casos en donde el conflicto es en dirección de la familia sobre el trabajo ( $M=22,16$ ;  $DE=5,658$ ), se evidencian los siguientes resultados: la familia interfiere medianamente en el trabajo, en un 74%; la Familia interfiere poco o casi nada en el Trabajo en un 24% y por último, la Familia interfiere ampliamente en el Trabajo en un 2%. De acuerdo a lo expuesto, queda en evidencia que el conflicto se observa en ambas direcciones. En cuanto al tipo de conflicto, en la dimensión estrés ( $M=14,8$ ;  $DE=4$ ), en un 69% de los participantes, se observa que el conflicto está basado medianamente en el estrés, en un 29% de los participantes, se presenta un conflicto basado poco o casi nada en el estrés y por último, en un 2%, el conflictos está basado ampliamente en el estrés. En cuanto a la dimensión Tiempo ( $M=13,9$ ;  $DE=3,4$ ), en un 65% de los encuestados el conflicto está basado medianamente en el Tiempo, en un 35% el conflicto está basado en el tiempo, sin encontrarse caso en los cuales, el conflicto esté basado ampliamente en el tiempo. Por último en cuanto a la dimensión Comportamiento ( $M=15$ ;  $DE=4,3$ ), en un 73% de los encuestados, el conflicto está basado medianamente en el Comportamiento, en un 25% el conflicto está basado poco o casi nada en el Comportamiento y en un 2%, el conflicto está basado ampliamente en el comportamiento.

Figura 1: Distribución de niveles de conflicto de la Trabajo hacia el Familia.



Figura 2: Distribución de niveles de conflicto de la Familia hacia el Trabajo.



## 6.2 Análisis descriptivo Satisfacción Laboral.

En la Figura 3, se exponen los resultados obtenidos en la variable Satisfacción Laboral Global ( $M=4,9$ ;  $DE=0,7$ ), en primera lugar se observa que un 69% de los docentes encuestados presenta un nivel alto de satisfacción laboral, el 29% presenta un nivel Moderado de satisfacción laboral y un 2% un nivel bajo de satisfacción laboral. En cuanto al análisis por dimensiones, se puede señalar que la satisfacción con la supervisión ( $M=5,22$ ;  $DE=1,06$ ) se observa que un 43% de los participantes, presenta un nivel alto de Satisfacción y un 36% un nivel muy alto de satisfacción, un 15% de los participantes presenta un nivel moderado de satisfacción, un 4% presenta un nivel bajo de satisfacción y un 2% presenta un nivel muy bajo de satisfacción con la supervisión. Respecto a la Satisfacción con el Ambiente Físico ( $M=4,52$ ;  $DE=1,24$ ), un 33% presenta un nivel alto des, un 29% presenta un nivel moderado de satisfacción con el ambiente físico, un 17% presenta un nivel bajo de satisfacción, un 15 % presenta un nivel muy alto de satisfacción y por último, un 6% presenta un nivel muy bajo de satisfacción con el ambiente físico. Respecto a la dimensión satisfacción con las Prestaciones Recibidas ( $M=4,58$ ;  $DE=1,06$ ), un 46% presenta un nivel alto de satisfacción, un 25% de los encuestados presenta un nivel moderado de satisfacción, un 17% presenta un nivel bajo de satisfacción, un 8% presenta un nivel muy alto de satisfacción y por último un 4% de las personas, presenta un nivel muy bajo de satisfacción. En cuanto a la satisfacción con la Participación ( $M= 5,16$ ;  $DE=1,35$ ) un 46% de los participantes presentan un nivel alto de satisfacción con la participación, un 25% presenta un nivel moderado de satisfacción, un 17% presenta un nivel bajo de satisfacción con la participación, un 8% presenta un nivel muy alto de participación y un 4% presenta un nivel muy bajo con la supervisión. Por último, en cuanto a la dimensión de Satisfacción Intrínseca por el Trabajo ( $M=5.37$ ;  $DE=1,02$ ), un 51% presenta un alto nivel de satisfacción y un 34% presenta

un nivel muy alto de satisfacción, un 9% de los participantes presenta un nivel moderado de satisfacción y un 6% presenta un nivel bajo, cabe señalar que, no hay participante que presenten una satisfacción muy baja por el trabajo.



Figura 3: Distribución de niveles de Satisfacción laboral en docentes.

### 6.3 Análisis descriptivo Compromiso Organizacional.

En cuanto a la variable de Compromiso Laboral, se obtienen los siguientes resultados:

En la Figura 4, se expone resultados en cuanto al Compromiso Laboral Global ( $M=4,38$ ;  $CE=0,65$ ), un 92% de los encuestados presenta un nivel medio de, un 8% presenta un nivel alto de, no presentándose caso con un nivel bajo. En cuanto a la dimensión Compromiso Afectivo ( $M=4,22$ ;  $DE=0,74$ ), un 82% presenta un nivel medio, un 18% de los participantes presenta nivel alto, sin observarse casos con un nivel bajo de compromiso afectivo. En cuanto a la dimensión de Compromiso Normativo ( $M=4,62$ ;  $DE=0,93$ ), un 76% de los participantes presenta nivel medio, un 22% un nivel alto y un 2%, presenta un nivel bajo de compromiso normativo. Por último, en cuanto a la dimensión de Compromiso Continuo ( $M=4,3$ ;  $DE=1,03$ ),

un 82% de los participantes presenta un nivel medio y un 14% presenta un nivel alto y por último, un 4% presenta un nivel bajo de compromiso continuo.



Figura 4: Distribución de niveles de Compromiso laboral en docentes.

#### 6.4 Análisis descriptivo de Síndrome de Burnout.

En cuanto al nivel de Burnout percibido, se puede señalar que, de un total de 51 docentes, se exhibe un 2% con la presencia del Síndrome de Burnout, sin embargo, un 49% presenta sintomatología del síndrome y un 49% no presenta el síndrome de Burnout. En cuanto a la Figura 5, se grafican los resultados de la dimensión Despersonalización ( $M=4,27$ ;  $DE=3,68$ ), un 43% presenta un nivel medio, un 45% un nivel Alto de y un 12% de las/los docentes participantes presenta un nivel bajo de despersonalización. En la Figura 6 se exponen los resultados de la dimensión de Cansancio Emocional ( $M=20,08$ ;  $DE=9,28$ ), el 39% de las/los docentes presenta un nivel alto, un 37% de los participantes presenta un nivel bajo y un 24%, presenta un nivel medio de Cansancio Emocional. Por último, en la Figura 7 se grafica en

relación a la dimensión a Realización Personal ( $M=34,76$ ;  $DE=5,89$ ), en la cual un 35% presenta un nivel medio, un 33% un nivel alto y un 32% un nivel bajo de realización personal.

Figura 5: Distribución de niveles de Despersonalización en docentes.



Figura 6: Distribución de niveles de Cansancio emocional en docentes.





Figura 7: Distribución de niveles de Realización personal en docentes

### 6.5 Relaciones entre Conflicto Trabajo-Familia y Compromiso Organizacional.

En la Tabla 1, de acuerdo a los resultados obtenidos, es preciso señalar que no se evidencia una correlación significativa entre resultados globales de Compromiso Organizacional, Conflicto Trabajo sobre la Familia y Conflicto Familia-trabajo. Sin embargo en cuanto al análisis de dimensiones de ambas variables, se logra evidenciar que la dimensión de Compromiso Continuo, presenta una relación directa y altamente significativa con la variable Conflicto Trabajo sobre la Familia ( $r=0,372$ ;  $p<0,01$ ), y la variable Conflicto Familia sobre el trabajo ( $r=0,383$ ;  $p<0,01$ ). Así también la dimensión Compromiso continuo, presenta una relación directa con la dimensión *Tiempo* ( $r=0,301$ ;  $p<0,05$ ), *Estrés* ( $r=0,463$ ;  $p<0,01$ ) y *Comportamiento* ( $r=0,294$ ;  $p<0,05$ ). En cuanto a la dimensión Compromiso Afectivo, se observa relación directa con la dimensión *tiempo* ( $r=0,306$ ;  $p<0,05$ ).

Tabla 1

*Correlaciones bivariadas entre dimensiones Trabajo-Familia y dimensiones de Compromiso Organizacional.*

		<b>Correlaciones</b>								
		Resulta do puntu ación escala ctf total	Resul tado puntu ación escala cft total	Tiem po	Estrés	Compo rtamie nto	Compro miso laboral resultado total	Compro miso laboral resultados dimensio n afectivo	Compro miso laboral resultados dimensio n continuo	Compromiso laboral resultados dimension normativo
Resultado puntuación escala CTF total	Correlación de Pearson	1	,898*	,888*	,919**	,854**	0.189	-0.218	,372**	0.162
Resultado puntuación escala CFT total	Correlación de Pearson	,898**	1	,859*	,901**	,900**	0.216	-0.184	,383**	0.184
Tiempo	Correlación de Pearson	,888**	,859*	1	,806**	,680**	0.056	-,306*	,301*	0.040
Estrés	Correlación de Pearson	,919**	,901*	,806*	1	,747**	0.270	-0.183	,463**	0.202
Comportamie nto	Correlación de Pearson	,854**	,900*	,680*	,747**	1	0.222	-0.096	,294*	0.224
Compromiso laboral resultado total	Correlación de Pearson	0.189	0.216	0.056	0.270	0.222	1	,493**	,734**	,875**
Compromiso laboral resultados dimensión afectivo	Correlación de Pearson	-0.218	0.184	-,306*	0.183	-0.096	,493**	1	-0.108	,343*
Compromiso laboral resultados dimensión continuo	Correlación de Pearson	,372**	,383*	,301*	,463**	,294*	,734**	-0.108	1	,507**
Compromiso laboral resultados dimensión normativo	Correlación de Pearson	0.162	0.184	0.040	0.202	0.224	,875**	,343*	,507**	1

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

## 6.6 Relaciones entre Conflicto Trabajo-Familia y Satisfacción Laboral.

De acuerdo a los resultados obtenidos, expuestos en la Tabla 2, no se evidencia una correlación significativa entre Conflicto Trabajo sobre la Familia global y Satisfacción Laboral Global. Por lo cual se desarrolla un análisis correlacional con las dimensiones de cada variable, identificando que la variable Satisfacción Laboral Global, presenta una relación inversa con la dimensión *Estrés* ( $r=-0,305$ ;  $p<0,05$ ), como también con la dimensión *Comportamiento* ( $r=-0,314$ ;  $p<0,05$ ). Por otra parte, en cuanto a la dimensión *Satisfacción intrínseca con el trabajo*, presenta un relación inversa con el Conflicto Trabajo, sobre la Familia ( $r=-0,406$ ;  $p<0,01$ ), con el conflicto Familia sobre el Trabajo ( $r=-0,495$ ;  $p<0,01$ ), la dimensión *Tiempo* ( $r=-0,339$ ;  $p<0,05$ ), con la dimensión *Estrés* de la variable Conflicto Trabajo sobre la Familia ( $r=-0,539$ ;  $p<0,01$ ) y la dimensión *Comportamiento* ( $r=-0,386$ ;  $p<0,05$ ). Por último se observa una correlación inversa y altamente significativa entre la dimensión de *Satisfacción con la participación* y la dimensión *Comportamiento* ( $r=-0,360$ ;  $p<0,01$ ).

Tabla 2:

*Correlaciones bivariadas entre dimensiones Trabajo-Familia y dimensiones de Satisfacción Laboral.*

		S. Prestaciones recibidas	S. Supervisión	S. Ambiente físico	S. Intrínseca con trabajo	S. Con la participación	Resultado en puntuación CTF dimensión estrés	Resultado en puntuación CTF dimensión tiempo	Resultado en puntuación CTF dimensión comportamiento	Resultado puntuación escala CTF total
S. Prestaciones recibidas	Correlación de pearson	1	,348*	,220	,323*	,473*	,070	,042	-,132	-,014
S. Supervisión	Correlación de pearson	,348*	1	,265	,263	,425*	-,190	-,039	-,145	-,145
S. Ambiente físico	Correlación de pearson	,220	,265	1	,175	,023	-,089	-,121	-,068	-,105
S. Intrínseca con trabajo	Correlación de pearson	,323*	,263	,175	1	,266	,343*	-,430**	-,297*	-,406**
S. Con la participación	Correlación de pearson	,473*	,425*	,023	,266	1	-,127	-,088	,384*	-,239
Resultado en puntuación CTF dimensión estrés	Correlación de pearson	,070	-,190	-,089	,343*	-,127	1	,745**	,560*	,874**
Resultado en puntuación CTF dimensión tiempo	Correlación de pearson	,042	-,039	-,121	,430*	-,088	,745**	1	,614*	,893**
Resultado en puntuación CTF dimensión comportamiento	Correlación de pearson	-,132	-,145	-,068	,297*	,384*	,560**	,614**	1	,846**
Resultado puntuación escala CTF total	Correlación de pearson	-,014	-,145	-,105	,406*	-,239	,874**	,893**	,846*	1

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### 6.7 Relaciones entre Conflicto Trabajo-Familia y Burnout.

En cuanto a los resultados obtenidos, expuestos en la Tabla 3, se puede señalar que la dimensión de *Cansancio Emocional*, se correlaciona de manera directa y significativa, con la variable Conflicto de Trabajo hacia la Familia ( $r=0,498$ ;  $p<0,01$ ), así también con la variable Conflicto de la Familia hacia el Trabajo ( $r=0,526$ ;  $p<0,01$ ), la dimensión *Tiempo* ( $r=0,401$ ;

$p < 0,01$ ), con la *dimensión Estrés* ( $r = 0,549$ ;  $p < 0,01$ ) y la *dimensión Comportamiento* ( $r = 0,476$ ;  $p < 0,01$ ), no observándose otra relación de significancia.

Tabla 3: *Correlaciones bivariadas entre dimensiones Trabajo-Familia y dimensiones de Burnout*

		Resultado puntuación escala CTF total	Resultado puntuación escala CFT total	Tiempo	Estrés	Comportamiento	Resultado burnout dimensión cansancio emocional	Resultado burnout dimensión despersonalización	Resultado burnout dimensión realización personal
Resultado puntuación escala CTF total	Correlación de pearson	1	,898**	,888**	,919**	,854**	,498**	0.109	-0.184
Resultado puntuación escala CFT total	Correlación de pearson	,898**	1	,859**	,901**	,900**	,526**	0.094	-0.218
Tiempo	Correlación de pearson	,888**	,859**	1	,806**	,680**	,401**	0.199	-0.196
Estrés	Correlación de pearson	,919**	,901**	,806**	1	,747**	,549**	0.044	-0.218
Comportamiento	Correlación de pearson	,854**	,900**	,680**	,747**	1	,476**	0.059	-0.155
Resultado burnout dimensión	Correlación de pearson	,498**	,526**	,401**	,549**	,476**	1	,281*	-0.211
Resultado burnout dimensión	Correlación de pearson	0.109	0.094	0.199	0.044	0.059	,281*	1	-0.185
Resultado burnout dimensión	Correlación de pearson	-0.184	-0.218	-0.196	-0.218	-0.155	-0.211	-0.185	1

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

## 6.8 Relaciones entre dimensiones Burnout y Satisfacción Laboral.

La Tabla 4, muestra los datos obtenidos, en los que no se identifica correlación entre variables de Burnout y Satisfacción laboral Global. A pesar de lo expuesto, se identifica una correlación inversa y altamente significativa entre las dimensiones *Cansancio Emocional* y *Satisfacción Intrínseca por el Trabajo* ( $r = -0,514$ ;  $p < 0,01$ ).

Tabla 4: Correlaciones bivariadas entre dimensiones Burnout y Satisfacción Laboral.

		S. Prestaciones recibidas	S. Supervisión	S. Ambiente físico	S. Intrínseca con trabajo	S. Con la participación	Resultado burnout dimensión cansancio emocional	Resultado burnout dimensión despersonalización	Resultado burnout dimensión realización personal
S. Prestaciones recibidas	Correlación de pearson	1	,348*	0.220	,323*	,473**	-0.239	0.213	0.031
S. Supervisión	Correlación de pearson	,348*	1	0.265	0.263	,425**	-0.176	0.225	0.104
S. Ambiente físico	Correlación de pearson	0.220	0.265	1	0.175	0.023	-0.202	0.070	0.175
S. Intrínseca con trabajo	Correlación de pearson	,323*	0.263	0.175	1	0.266	-,514**	-0.094	0.201
S. Con la participación	Correlación de pearson	,473**	,425**	0.023	0.266	1	-0.245	0.215	-0.017
Resultado burnout dimensión	Correlación de pearson	-0.239	-0.176	-0.202	-,514**	-0.245	1	,281*	-0.211
Resultado burnout dimensión	Correlación de pearson	0.213	0.225	0.070	-0.094	0.215	,281*	1	-0.185
Resultado burnout dimensión	Correlación de pearson	0.031	0.104	0.175	0.201	-0.017	-0.211	-0.185	1

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

\*\*.. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

## VII. DISCUSIÓN

### 7.1 Propuesta de Intervención

#### 7.1.1 Descripción de la propuesta de intervención:

Esta propuesta está focalizada a los/as docentes y directivos de un establecimiento educativo municipal de la ciudad de Linares, y tiene como objetivo principal, entregar herramientas que permitan disminuir los factores de riesgo, que atentan con la calidad de vida de los trabajadores. Basado en los resultados obtenidos en este estudio, se pretende una disminución del impacto de las demandas psicológicas derivadas de algunas condiciones

laborales, a través de la entrega de apoyo social, así también es esperable desarrollar y/o potenciar habilidades organizativas que permitan disminuir el impacto del conflicto/trabajo familia, además de desarrollar herramientas de detección de afrontamiento del estrés y/o desgaste psicológico.

La propuesta de intervención, está dirigida a dos grupos objetivos: directivos del establecimiento y docentes que desarrollan funciones en el aula. A través de charlas y talleres de participación activa, generar espacios de aprendizaje.

- Equipo directivos:

Sensibilizar respecto a la relevancia del bienestar emocional de los trabajadores. Así como también, asesorar en políticas organizacionales respecto a conciliación trabajo-familia y participación y por último, promover la formulación de políticas organizacionales de acuerdo a la realidad del establecimiento.

- Equipo docente:

Promover estilos de trabajo colaborativo respecto a las funciones desempeñadas. Así mismo, concientizar respecto a indicadores de estrés laboral y habilidades de afrontamiento de estrés.

Lo expuesto, busca optimizar y mejorar el desempeño de los funcionarios de establecimiento.

### *7.1.2 Contribución de la propuesta de intervención.*

A modo general, es importante señalar que la propuesta de intervención está basada en el modelo de Demanda-Control-Apoyo social, y tiene como objetivo principal hacer frente a las demandas que tienen las/los docentes, que atentan con el bienestar laboral; Generando y potenciando habilidades y recursos personales y/o grupales. Todo lo anterior en concordancia al diagnóstico desarrollado en la organización.

La propuesta de intervención presenta cuatro contribuciones principales:

1. Disminuir el impacto de la demanda psicológica derivada de algunas condiciones laborales.
2. Que los/as docentes cuenten con herramientas de detección y afrontamiento del estrés y/o desgaste psicológico.
3. Promover el desarrollo y/o potenciación de habilidades organizativas que permitan en las/los/as docentes afrontar las demandas con mayor control.
4. Desarrollar habilidades de liderazgo y adquirir conocimiento respecto a nuevas prácticas organizacionales que permitan la disminución de factores de riesgos asociados al conflicto Trabajo-Familia y la insatisfacción laboral.
5. Generar instancias de participación activa y elaboración de nuevas prácticas institucionales que permitan dar respuesta a necesidades de las y los trabajadores.

### *7.1.3 Beneficiarios de la intervención.*

La intervención está diseñada para ser aplicada a las/los/as docentes de la muestra, así como también a los directivos, ya que éstos últimos mantienen una coordinación permanente

con los/as docentes. Cabe señalar que, la participación de los directivos es relevante, teniendo en cuenta el rol que cumplen respecto a futuras implementaciones de nuevas prácticas en favor de la calidad laboral de las/los trabajadores.

#### *7.1.4 Competencias a desarrollar o potenciar con la intervención.*

Mediante la aplicación de los talleres señalados en la propuesta de intervención, se pretende desarrollar y/o potenciar las siguientes competencias en docentes y directivos:

1. A nivel directivo, como docente, *Trabajo en equipo*, con el objetivo de promover el apoyo social entre los profesionales y a la vez generar sentido de pertenencia entre los profesionales y la organización.
2. A nivel de docentes, favorecer la adecuada *Toma decisiones*, a fin de promover en los profesionales de la organización, la planificación de tareas y cumplimiento de objetivos asociados al puesto de trabajo.
3. A nivel de directivos, promover el *Conocimiento Organizacional*, es decir, la capacidad de comprender la realidad de la organización y con ello desarrollar acciones en favor de las necesidades de las/los profesionales.
4. A nivel directivo, *promover el liderazgo*, asociado a la capacidad de dirigir a personas, logrando que estas se constituyan de manera efectiva y adecuada en relación a los objetivos de la organización.

5. A nivel de docentes se promoverá el *Manejo del estrés*, promoviendo la capacidad de reconocerlo y a la vez desarrollar estrategias de afrontamiento.

#### *7.1.5 Metodología de aprendizaje en la intervención.*

1. Exposición de temáticas: el objetivo principal es desarrollar sesiones expositivas, en las cuales se entregue una base teórica de la temática a abordar, entregando los elementos que sean útiles para luego llevarlos a la práctica.
2. Aplicación de instrumentos: se contará con instrumentos de auto-aplicación, a fin de medir alguna variable como el Estrés, contando así con insumos para la entrega de conocimiento en favor del bienestar de los participantes.
3. Desarrollo de casos prácticos: la utilización de esta técnica tiene como objetivo repasar contenidos abordados en taller, favoreciendo el “saber hacer”.
4. Ejercicios de relajación, respiración e imaginación: entregar de manera práctica técnicas de relajación al inicio del taller, a fin de promover la atención, siendo aquello un elemento relevante de las temáticas a abordar.
5. Utilización de material audiovisual: teniendo en cuenta el aporte que constituyen las TICs en los procesos de aprendizaje, se utilizarán diapositivas (powerpoint) y videos.

6. Desarrollo de folletería y afiches informativos: a fin de sensibilizar y/o recordar las temáticas abordadas, se desarrollarán trípticos y afiches con una síntesis de la información desarrollada.
  
7. Desarrollo de actividades dinámicas grupales: Aplicación, a través de dinámicas grupales, de conceptos abordados en taller a fin de aprehender las temáticas tratadas de manera didáctica.

#### *7.1.6 Productos de la intervención.*

Esta propuesta de intervención, tiene como objetivo el desarrollo y potenciación de las competencias descritas, y con ello favorecer el bienestar laboral de las/los/as docentes. Además, se pretende entregar insumos asociados a la sistematización de los resultados, así como también el material utilizado para que sea replicado.

Informe final de intervención: este producto, debe contener la sistematización de los talleres desarrollados, así como también los resultados observados.

Material utilizado: se respaldarán en formato CD, las presentaciones audiovisuales, como la planificación de las exposiciones de temáticas desarrolladas, trípticos, afiches e instrumentos aplicados. Todo lo anterior, con el fin de que este plan de intervención sea replicado.

Matriz de Marco Lógico  
Módulo I Liderazgo (Directivos)

Estructura	Descripción	Indicadores verificables	Fuentes de verificación	Supuestos
<b>Fin</b>	Favorecer en directivos la adquisición de conocimiento respecto a los distintos estilos de liderazgo, adquiriendo herramientas y potenciación de habilidades que contribuyan al bienestar de las/los trabajadoras.	<p><b>iv1</b> Medición de aspectos y conceptos asociados al liderazgo en los participantes a través de pauta de auto aplicación, con metodología ex ante – ex post.</p> <p><b>iv2</b> Al finalizar los talleres los participantes han incorporado conocimientos para potenciar sus habilidades directivas en un 15% en relación a los niveles iniciales.</p>	<p><b>1.</b> Escala de liderazgo</p> <p><b>2.</b> Registro fotográfico.</p> <p><b>3.</b> Registros de asistencia.</p>	Al lograr que los directivos potencien su conocimiento y capacidad de liderazgo, se espera que esto repercuta favorablemente en la organización, en aspectos como la distribución de tareas, habilidades organizativas, entre otras.
<b>Propósito</b>	Desarrollar en los directivos las competencias necesarias para lograr liderar adecuadamente sus respectivos departamentos en	<b>iv1</b> Se requiere un total de 15 horas presenciales para trabajar en talleres con directivos	<p><b>1.</b> Registros fotográficos</p> <p><b>2.</b> Contrato profesionales relatores.</p>	Una vez que los directivos finalicen la intervención se espera que estos estén sensibilizados respecto a las problemáticas de los

	un marco de Satisfacción y Compromiso organizacional hacia los trabajadores y sus derechos.	<p><b>iv2</b> Se requiere un total de 15 horas no presenciales para la preparación y planificación del módulo de liderazgo</p> <p><b>iv3</b> Lugar físico para realización de talleres con data show, notebook, sillas, mesas, pizarra y materiales de escritorio.</p>	<p><b>3.</b> Acceso a registros de asistencia.</p>	trabajadores, logrando así desarrollar estrategias para subsanarlas.
<b>Componentes</b>	<p><b>c1</b> Entregar a los directivos información acerca del liderazgo y su relevancia en el desarrollo de las organizaciones.</p> <p><b>c2</b> Potenciar el liderazgo en los directivos a través de la adquisiciones de estrategias y herramientas actualizadas a nivel organizacional.</p>	<p><b>iv1</b> Al finalizar los talleres los directivos aumentan en un 50% el manejo conceptual y teórico en relación al liderazgo.</p> <p><b>iv2</b> Al finalizar los talleres los directivos han mejorado su capacidad de liderazgo en un 20% en relación a los niveles iniciales.</p>	<p><b>1.</b> Trípticos informativos.</p> <p><b>2.</b> Prueba para medir conocimientos.</p> <p><b>3.</b> Apoyo de videos informativos.</p> <p><b>4.</b> Análisis de registros de asistencia y participación activa en talleres.</p>	El nivel de avance en relación a los objetivos de los talleres, permite contar con directivos con un alto grado de compromiso en el quehacer de sus tareas, potenciando su liderazgo a través de desarrollo de habilidades blandas, estrategias y técnicas actualizadas en la material.

	<b>C3</b> Favorecer la sensibilización de los directivos en cuanto a la relevancia de la calidad de vida laboral y participación activa de los profesionales.	<b>iv3</b> Al finalizar los talleres los directivos han mejorado su nivel de participación activa en un 30% en relación a los niveles iniciales.	<b>5.</b> Registros fotográficos.	
<b>Actividades</b>	<b>a1</b> Ejercicios de relajación y respiración.  <b>a2</b> Exposiciones teóricas	<b>iv1</b> Al finalizar los talleres los directivos han mejorado su capacidad de autocontrol mediante técnicas de relajación en un 10% en relación a los niveles iniciales.  <b>iv2</b> mediante exposiciones teóricas, los participantes aumentan en un 50% el manejo de conceptual en relación a las temáticas abordadas.	<b>1.</b> Pautas de casos desarrollados. <b>2.</b> Análisis de registros de asistencia. <b>3.</b> Música de relajación. <b>4.</b> Trípticos informativos. <b>5.</b> Exposiciones teóricas. <b>6.</b> Materiales utilizados en actividades grupales.	Los ejercicios de relajación y entregan herramientas a los directivos que les permiten lograr un mayor autocontrol.  Las exposiciones teóricas permiten crear un marco conceptual y un sustento a la base de las temáticas asociadas al liderazgo.

	<p><b>a3</b> Desarrollo de casos prácticos.</p> <p><b>a4</b> Dinámicas grupales</p>	<p><b>Iv3</b> Número de casos analizados y desarrollados por los directivos en relación a problemáticas organizacionales que involucran a los/as docentes.</p> <p><b>Iv4</b> actividades que aumentan en un 20% la cohesión grupal y el trabajo en equipo en directivos.</p>		<p>El desarrollo de casos ayuda a los directivos a utilizar sus capacidades cognitivas y perceptivas para resolver situaciones relacionadas con su quehacer diario.</p> <p>Las dinámicas grupales, logran favorecer el trabajo en equipo y la cohesión grupal.</p>
--	---	--	--	--

Matriz de Marco Lógico

Módulo II Reconocimiento y Manejo del Estrés (Docentes)

<b>Estructura</b>	<b>Descripción</b>	<b>Indicadores verificables</b>	<b>Fuentes de verificación</b>	<b>Supuestos</b>
<b>Fin</b>	Entrega de herramientas a los/as docentes para que adquieran herramientas y de manera autónoma y desarrollen habilidades que les permitan afrontar el estrés que genera la carga laboral.	<b>iv1</b> Medición del nivel de estrés existente en los/as docentes (ex ante – ex post) a partir de la escala sintomática del estrés (versión IMT, 1996). <b>iv2</b> Al finalizar los talleres las los/as docentes han disminuido el nivel de estrés en al menos un 10%.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Escala sintomática del estrés.</li> <li>2. Utilización de fuentes estadísticas.</li> <li>3. Acceso a registros de asistencia.</li> <li>4. Registros fotográficos.</li> </ol>	Mediante las herramientas entregadas a los/as docentes en relación al reconocimiento y manejo del estrés, los/as docentes logran disminuir el agotamiento emocional originado a partir de las actividades laborales.
<b>Propósito</b>	Desarrollar y potenciar en los/as docentes habilidades para el manejo del estrés, con el objetivo de que estos logren desarrollar estrategias de afrontamiento del estrés.	<b>iv1</b> Se requiere un total de 12 horas presenciales para trabajar en talleres con los/as docentes <b>iv2</b> Se requiere un total de 20 horas no presenciales para la preparación y planificación del módulo de	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contrato profesionales relatores.</li> <li>2. Acceso a registros de asistencia.</li> <li>3. Pautas de autoevaluación.</li> </ol>	Al lograr el reconocimiento y manejo de estrés, se espera que los/as docentes logren subsanar situaciones propias de sus tareas, tales como el contacto con los alumnos, el trato con apoderados y las exigencias

		reconocimiento y manejo del estrés. <b>iv3</b> Lugar físico para realización de talleres con data show, notebook, sillas, mesas, colchonetas, pizarra y materiales de escritorio.	<b>4.</b> Pautas de evaluación grupal.	administrativas, llevándolas a cabo de manera adaptativa.
<b>Componentes</b>	<b>c1</b> Informar a los/as docentes respecto a las distintas estrategias existentes para el reconocimiento y manejo del estrés.  <b>c2</b> Entregar herramientas a los/as docentes para que desarrollen habilidades en	<b>iv1</b> Al finalizar los talleres los/as docentes han adquirido mayores conocimientos respecto del reconocimiento y manejo del estrés en relación a los niveles iniciales que presentan (prueba de medición, mejoran un 30%).  <b>iv2</b> Al finalizar los talleres los/as docentes han mejorado su capacidad de identificar fortalezas y debilidades	<b>1.</b> Trípticos informativos. <b>2.</b> Prueba para medir conocimientos. <b>3.</b> Apoyo de videos informativos. <b>4.</b> Análisis de registros de asistencia. <b>5.</b> Pauta de observación conductual.	La participación en los talleres para el reconocimiento y manejo del estrés, supone el desarrollo de estrategias dentro de un contexto contenido, que favorezca la participación de los/as docentes, lográndose así que estos aprehendan desde la praxis.

	<p>relación al manejo del estrés en el quehacer diario.</p> <p><b>c3</b> Reconocer e identificar prácticas saludables que los/as docentes hayan desarrollado para lograr manejar el estrés en su trabajo.</p> <p><b>c4</b> Recrear situaciones ficticias donde los/as docentes logren poner en práctica estrategias de afrontamiento frente a situaciones estresantes.</p>	<p>individuales en relación al manejo del estrés, en un 30% en relación a los niveles iniciales.</p> <p><b>iv3</b> al finalizar los talleres, los/as docentes han logrado compartir estrategias propias del quehacer diario, donde hayan logrado desarrollar estrategias para el manejo del estrés.</p> <p><b>iv4</b> Al finalizar los talleres los/as docentes han mejorado su capacidad para identificar situaciones en las que han puesto en práctica las estrategias para el afrontamiento del estrés</p>	<p><b>6.</b> Checklist de estrategias para el manejo del estrés</p>	
--	--	---	---	--

		aprendidas en un 15% en relación a los niveles iniciales.		
<b>Actividades</b>	<p><b>a1</b> Ejercicios de role playing.</p> <p><b>a2</b> Técnicas de relajación.</p>	<p><b>iv1</b> Al finalizar los talleres, los/as docentes han mejorado la puesta en práctica de sus estrategias de manejo del estrés con un aumento del 15% en relación a los niveles iniciales.</p> <p><b>iv2</b> los/as docentes han logrado poner en práctica técnicas de relajación, logrando incorporarlas en su habitualidad, aumentando esta conducta en un 20% en relación a niveles iniciales.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1.</b> Pautas de casos desarrollados.</li> <li><b>2.</b> Análisis de registros de asistencia.</li> <li><b>3.</b> Música de relajación.</li> <li><b>4.</b> Trípticos informativos.</li> <li><b>5.</b> Pautas de role playing.</li> <li><b>6.</b> Pautas de evaluación conductual.</li> <li><b>7.</b> Lista de autoevaluación.</li> </ol>	<p>Los ejercicios de rol playing permiten a las los/as docentes apoderarse de roles en situaciones ficticias que pueden trasladar a su realidad inmediata al poner en práctica las estrategias de afrontamiento aprendidas.</p> <p>El desarrollo de técnicas de relajación, suponen un recurso relevante y una herramienta que permite la disminución del estrés,</p>

	<p><b>a3</b> Exposición teórica.</p>	<p><b>lv3</b> los/as docentes han logrado reconocer aspectos conceptuales en cuanto a los beneficios que tiene el manejo del estrés y su repercusión en la disminución del agotamiento emocional. Esto aumenta en un 40% respecto a niveles iniciales.</p>		<p>El aprendizaje de aspectos teóricos en relación al reconocimiento y manejo del estrés, supone una apertura y sensibilización para que los/as docentes reconozcan la importancia del autocuidado.</p>
--	--------------------------------------	--	--	---

Matriz de Marco Lógico

Módulo III Trabajo Colaborativo (Directivos/ Docentes)

<b>Estructura</b>	<b>Descripción</b>	<b>Indicadores verificables</b>	<b>Fuentes de verificación</b>	<b>Supuestos</b>
<b>Fin</b>	Fomentar el apoyo social y el sentido de pertenencia en los funcionarios de la organización.	<p><b>iv1</b> Medición del nivel de trabajo colaborativo existente en los funcionarios al inicio de los talleres y luego de su finalización.</p> <p><b>iv2</b> Al finalizar los talleres los funcionarios han mejorado los niveles de trabajo colaborativo en un 10% en relación a los niveles iniciales.</p>	<p><b>1.</b> Pauta de evaluación de trabajo colaborativo</p> <p><b>2.</b> Mapa de red de apoyo laboral.</p> <p><b>3.</b> Registros fotográficos.</p> <p><b>4.</b> Acceso a registros de asistencia.</p>	Al otorgar las herramientas necesarias a los funcionarios, se pretende que logren desarrollar todas las capacidades necesarias desarrollar sistemas de apoyo mutuo en el ejercicio de sus tareas.
<b>Propósito</b>	Desarrollar y potenciar en el grupo de funcionarios el trabajo colaborativo para que logren desenvolverse de forma adecuada en el ejercicio de sus tareas, teniendo a la base el apoyo mutuo.	<p><b>iv1</b> Se requiere un total de 11 horas presenciales para trabajar en talleres con los funcionarios.</p> <p><b>iv2</b> Se requiere un total de 15 horas no presenciales para la preparación y planificación</p>	<p><b>1.</b> Contrato profesionales relatores.</p> <p><b>2.</b> Acceso a registros de asistencia.</p> <p><b>3.</b> Pautas de autoevaluación.</p>	Mediante el desarrollo del trabajo colaborativo en el grupo de funcionarios, se obtendrá una mayor capacidad para desarrollar sus tareas de manera conjunta, adquiriendo las

		del módulo de trabajo colaborativo. <b>iv3</b> Lugar físico para realización de talleres con data show, notebook, sillas, mesas, pizarra y materiales de escritorio.	<b>4.</b> Pautas de evaluación grupal.	herramientas que fomenten la interdependencia en el logro de los objetivos de la organización.
<b>Componentes</b>	<b>c1</b> Entregar información a los funcionarios con acerca de la relevancia que tiene el poder desarrollar el trabajo colaborativo.  <b>c2</b> Potenciar las habilidades y conocimientos en trabajo colaborativo para que el grupo de funcionarios desarrolle niveles adecuados de interdependencia y logren sus tareas en conjunto.	<b>iv1</b> Al finalizar los talleres los funcionarios han adquirido mayores conocimientos respecto de la relevancia de incorporar el trabajo colaborativo.  <b>iv2</b> Al finalizar los talleres los funcionarios han mejorado su trabajo colaborativo en un 30% en relación a los niveles iniciales.	<b>1.</b> Trípticos informativos. <b>2.</b> Apoyo de videos informativos. <b>3.</b> Análisis de registros de asistencia. <b>4.</b> Pauta de observación conductual. <b>5.</b> Registros fotográficos. <b>6.</b> Mapa de red de apoyo laboral.	Mediante una adecuada comprensión respecto de la importancia del trabajo colaborativo, se logrará que los funcionarios aumenten su trabajo colaborativo y logren generar interdependencia, mejorando así el desempeño laboral y la vez reduciendo el desgaste emocional.

	<b>c3</b> Entregar información a los funcionarios respecto de las ventajas asociadas al trabajo colaborativo y estrategias asociadas.	<b>iv3</b> Al finalizar los talleres los funcionarios han mejorado su conocimiento conceptual respecto a las ventajas del trabajo colaborativo.		
<b>Actividades</b>	<b>a1</b> Ejercicios de role playing.  <b>a2</b> Desarrollo de casos.	<b>iv1</b> Al finalizar los talleres los funcionarios han mejorado su trabajo colaborativo a partir de la actividades prácticas realizadas en un 15% en relación a los niveles iniciales.  <b>iv2</b> Número de casos analizados y desarrollados por los funcionarios en relación a la trabajo colaborativo.	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1.</b> Pautas de casos desarrollados.</li> <li><b>2.</b> Análisis de registros de asistencia.</li> <li><b>3.</b> Música de relajación.</li> <li><b>4.</b> Trípticos informativos.</li> <li><b>5.</b> Pautas de role playing.</li> <li><b>6.</b> Lista de autoevaluación.</li> </ol>	<p>Los ejercicios de rol playing permiten a los funcionarios con apoderarse de roles en situaciones ficticias que pueden ser útiles cuando las lleven a la práctica en cuanto a su trabajo colaborativo.</p> <p>El desarrollo de casos ayuda a los funcionarios a utilizar sus capacidades cognitivas y perceptivas</p>

	<p><b>a3</b> exposición teórica.</p>	<p><b>iv2</b> Al finalizar los talleres los funcionarios logran un adecuado manejo conceptual en relación al trabajo colaborativo, aumentando un 30% respecto a los niveles iniciales.</p>	<p>para resolver situaciones relacionadas con su trabajo colaborativo.</p> <p>Las exposiciones teóricas respecto al trabajo colaborativo permiten a los funcionarios adquirir mayores conocimientos respecto de cómo desarrollar tareas a partir del apoyo mutuo, aumentando la interdependencia.</p>
--	--------------------------------------	--	---

## VIII. CONCLUSIONES

El estudio desarrollado, tiene como objetivo describir los niveles de Conflicto Trabajo-Familia, Satisfacción Laboral, Compromiso Organizacional y Burnout, con el fin de elaborar una propuesta interventora, que favorezca la calidad de vida de las/los docentes. La muestra estuvo conformada por 51 docentes de ambos sexos del establecimiento educativo Instituto Comercial de Linares, el cual es de administración municipal.

En la actualidad, ha cobrado relevancia, el estudio de la calidad de vida de los/las trabajadores, teniendo en cuenta el impacto que presenta para el desempeño de la organización. Como se expuso con anterioridad, se han estudiado factores protectores y de riesgos psicosociales, que derivan del trabajo y que afecta en la calidad de vida laboral de las personas (Gil-Monte, 2012).

Considerando las condiciones actuales, asociadas a las distintas exigencias en el ámbito laboral para las/los docentes, el equilibrio entre los roles que desempeña una persona, tanto en el ambiente laboral, como familiar resulta relevante y complejo, es por lo cual, que se han realizado estudios en el área, los cuales, señalan que la búsqueda de equilibrio entre ambos ámbitos, puede favorecer en la calidad de vida laboral de las personas (Gil-Monte, 2012). De acuerdo a lo descrito por Gil-Monte, quien realiza una revisión de los factores de riesgo psicosociales, señala que los riesgos no suelen estar en el individuo, sino que en el entorno, identificando elementos que pueden convertirse en factores de riesgo como: la cantidad de trabajo, ritmo del trabajo, jornada laboral, relaciones interpersonales, estilos de liderazgo, entre otras. Los resultados obtenidos en éste estudio, se condicen con las investigaciones

desarrolladas, observándose que el conflicto Trabajo-Familia percibido, se encuentra basado básicamente en el Tiempo que los docentes dedican a los distintos roles, el estrés que implica las distintas exigencias y el comportamiento exigido por cada rol, sumado a las condiciones actuales en Chile -ejemplificadas en nuestra muestra- como el aumento de presencia de docentes de género femenino y el aumento de familias monoparentales.

Otro hallazgo del presente estudio, es la relación positiva entre equilibrio en Trabajo-Familia y satisfacción Laboral, es decir, las/los docentes a medida que perciben mayor equilibrio Trabajo-Familia, evidencian también mayor satisfacción laboral. Lo señalado releva la importancia del abordaje de la variable Conciliación Familia-Trabajo, para promover la calidad de vida laboral de las/los docentes. La investigación desarrollada por Pérez et al. (2014), entrega estrategias para promover el equilibrio Familia-Trabajo, como las Prácticas Flexibles, señalando que, existe relación positiva entre Prácticas Flexibles (internas- externas), como: tele-trabajo, horario flexible, utilización de expertos, entre otros y el enriquecimiento de Trabajo-familia, lo favorable de tales prácticas, deben ser generadas desde la organización, a través de la figura de directivos. Desde lo señalado, se visualiza como un agente de cambio, la organización, la cual puede desarrollar políticas institucionales que apunten a disminuir los factores de riesgo.

Otra variable medida en éste estudio, es la Satisfacción Laboral, la cual, como se mencionó en el párrafo anterior, se relacionó positivamente con la conciliación Trabajo-familia. Cabe señalar que la Satisfacción laboral, de acuerdo a la literatura, es considerada una variable organizacional que se relaciona con la Calidad de Vida Laboral (Moyano, D, 2012). De acuerdo a lo expuesto, es relevante señalar que, que en éste estudio las/los docentes

presentan alta puntuación en la variable Satisfacción Laboral, difiriendo con la literatura, la cual, apunta que las y los docentes, se encuentran expuesto a diversos riesgos psicosociales, que atentan con la salud física como mental (Superintendencia de Seguridad Social. 2017). A fin de explicar los resultados obtenidos en éste estudio, investigaciones señalan, que el profesorado presenta mayor satisfacción con el propio ejercicio de la docencia, generando un valor intrínseco de su trabajo, lo cual, puede explicar los niveles de satisfacción percibidos (Bedoya, M., Carrillo,L., Severiche, S. y Espinosa, F., 2018; Güell, M., 2014). En cuanto a los resultados obtenidos en la dimensión de ambiente Físico -entorno y espacio físico del lugar de trabajo- y la percepción de las prestaciones recibida -cumplimiento de convenios laboral, promoción y formación- se observan en un nivel medio de satisfacción, al respecto, investigaciones respaldan este resultado, señalando que las mayores insatisfacciones de los docentes, se relacionan con los espacios físico y el salario (Bedoya, et al., 2018). Lo expuesto con anterioridad, nos orienta respecto a las acciones a desarrollar a fin de aumentar la actitud positiva de los docentes frente a su trabajo, así como también, potenciar procesos asociados a la satisfacción laboral intrínseca, dimensión de mayor relevancia para los docentes, de acuerdo a los estudios revisados. Existen modelos que entregan luces, respecto a las causas de la insatisfacción laboral de los docentes, como es señalado por Gil-Monte y Peiró (2009), el Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales de España (2001) y Luisa Güell (2014), quienes exponen que el modelo de Demanda/Control/Apoyo, puede ser una opción para comprender e intervenir las variables descritas.

En cuanto a la variable Compromiso Organizacional, de acuerdo al instrumento utilizado, se observa un nivel Medio de Compromiso Organizacional, es decir, que los participantes presentan una relación intensa con la organización, con una moderada

identificación y obligación, percibiendo algún costo asociado a dejar la empresa. Lo expuesto se condice con la investigación desarrollada por Zamora (2008), quien a través de su estudio buscó comprender la permanencia de docentes en establecimiento municipal chileno de enseñanza básica, a pesar del desgaste que implicaban sus funciones, evidenciándose que la relación más significativa se observó en la dimensión del Compromiso Organizacional Afectivo, operacionalizada en las condiciones del trabajo pedagógico. Cabe considerar que, de acuerdo a lo expuesto por Meyer y Allen, al momento de tomar decisión de permanecer en la organización, se activan principalmente factores afectivos.

Otro fenómeno, que de acuerdo a investigaciones, interfiere en la calidad de vida de los docentes, es el Síndrome de Burnout (Gil-Monte 2012; Cornejo, 2009; Horn, Murillo, 2016). El síndrome de Burnout es la respuesta psicológica frente a los factores de riesgo psicosociales del trabajo, en cuanto éstos exceden los recursos del trabajador (Cáceres, et al., 2015). Los resultados observados no se condicen con los principales estudios, ya que no se evidencian rangos significativos de Burnout en docentes, aunque se observa sintomatología asociada principalmente al desgaste emocional, lo que sugiere agotamiento tanto físico como mental. Investigaciones desarrolladas con docentes en Chile, evidencian un alto porcentaje de profesionales con sintomatología de Síndrome de Burnout (Jiménez, et al., 2012; Castillo y Alzamor, 2015; Zúñiga, Pizarro, 2017). Al respecto, es relevante identificar estrategias de afrontamiento que pueden generarse desde la organización y así disminuir la probabilidad de desarrollar este síndrome.

Estudios llevados a cabo con docentes en Chile, por Jiménez, et al. (2012), señalan que, existe una relación inversa y significativa entre el síndrome de Burnout presente en los

docentes y la satisfacción laboral, especificando que, la dimensión de agotamiento psicológico del síndrome de Burnout, presenta una relación inversa y altamente significativa con las variables que componen el cuestionario de Satisfacción Laboral (Melía, Peiró, 1989). De acuerdo a lo señalado, la variable de Satisfacción Laboral, puede resultar un amortiguador del efecto de los factores de riesgo presente en los establecimientos educativos municipales sobre los docentes.

El diagnóstico organizacional desarrollado en el establecimiento educativo municipal, focalizó la mirada en variables, que para favorecer la calidad de vida laboral de las y los docentes, cobran gran relevancia.

A fin de propiciar un ambiente saludable para las y los docentes, se generó una propuesta intervención, que incorpora el análisis de los resultados obtenidos. El modelo Demanda-Control- Apoyo social (Kristensen, 1995), logra ajustarse a la realidad del establecimiento educativo, por lo cual, se genera una propuesta de intervención, la cual, pretende disminuir el agotamiento psicológico, producto de las demandas del cargo de docentes, a través de estrategias asociadas a la disminución del estrés, por otra parte se propuso abordar el liderazgo laboral, generando instancias para la potenciación de habilidades y herramientas en directivos, teniendo en cuenta la relevancia de su gestión, en la generación de instancias para el trabajo en equipo y la participación, para disminuir el cansancio psicológico.

Esta investigación logró un primer acercamiento a una temática de gran relevancia para la educación. Dentro de este estudio se identifica la satisfacción laboral, como una

variable –amortiguadora- que favorecer la Calidad de Vida Laboral de las y los docentes, desde ahí el interés de continuar la profundización respecto a los factores que potencian la Satisfacción en los docentes, así como también profundizar en el análisis, a través de asociaciones entre variables, que pueden estar influyendo en los resultados de la investigación desarrollada.

## IX. REFERENCIAS

- Abarca, S., Letelier, A., Aravena, V., y Jiménez, A. (2016). Equilibrio trabajo-Familia, satisfacción laboral y apoyo familiar en docentes de escuelas básicas. *Psicología desde el Caribe*, 33(3), 285-298.
- Alle, N. y Meyer, M. (1997). *Commitment in the workplace (theory, research and application)*, Londres, Reino Unido: Sage Publications.
- Alvarado, K. (2009). Validez factorial de Maslach Burnout Inventory (versión castellana) en educadores costarricenses. *Actualidades Investigativas en Educación*, 9(1), 1-22.
- Bedoya, M., Carrillo, L., Severiche, S. y Espinosa, F. (2018). Factores asociados a la satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior del Caribe Colombiano. *Revista Espacios*, 39(2), 798-1015.
- Biedma, J., y Medina, J. (2014). Impacto de la conciliación laboral y familiar en el desempeño organizativo. *Omnia Science*, 10(3), 448-466.
- Bravo, M., Cárdenas, D. (2005). *Relación entre el Clima Organizacional y el Compromiso que poseen los Trabajadores de una Empresa de Servicios de Asesoría* (tesis de pregrado). Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela.
- Buzzeti, B. (2005). *Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del colegio de profesores A.G. de Chile* (Tesis de pregrado). Universidad de Chile, Santiago, Chile.
- Cáceres, N., Campillay, J., Cvitanic, C., y Bargsted, M. (2015). Los factores de riesgo psicosocial del trabajo afectan la salud mental de los profesores según el tipo de financiamiento del establecimiento. *Salud y sociedad*, 6(1), 050-075.

- Carlson, D., Kacmar, M. y Williams, L. (2000). Construction and Initial Validation of a Multidimensional Measure of Work-Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56, 249-276. doi: 10.1006/jvbe.1999.1713
- Castillo, D., Alzamora, M. (2015). Síndrome de Burnout e docentes que se desempeñan en escuelas públicas vulnerables de la ciudad de Santiago. *Revista Akadèmeia*, 13(1) 27-41.
- Cernas, D.A., Mercado, P., León F. (2016). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos. *Contaduría y administración*, 63(2), 1-23.
- Chiang, M. M., Gómez, N. M., Wackerling, L. M., (2016). Compromiso Organizacional del funcionamiento Municipal rural de la provincia de Ñuble, Chile. *Ciencia y trabajo*, 18(56), 134-138.
- Cornejo, R., y Quiñonez, M. (2007). Factores asociados al malestar/bienestar docente. Una investigación actual. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 5(5), 75-80.
- Cornejo, R. (2009). Condiciones de trabajo y bienestar/malestar docente en profesores de enseñanza media de Santiago de Chile. *Educação & Sociedade*, 30(107), 409-426.
- Da Silva, M. (2010). *Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional* (Tesis doctoral). Universidad de Barcelona, España.
- Fondo de la investigación y desarrollo en la educación (2010). *Salud mental en los docentes de escuelas municipalizadas y resultados en la prueba SIMCE (s/n)*. Recuperado de <https://centroestudios.mineduc.cl/wp.../07/InformeFinal-Uchile-RubenAlvarado.pdf>.

- Gil-Monte, P., & Peiró, J. (2009). Antecedentes significativos del “síndrome de quemarse por el trabajo” (burnout) en trabajadores públicos. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 1, 32-45.
- Gil-Monte, P.R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Rev Peru Med Exp Salud Pública*, 29(2), 237-241.
- Gómez, V., y Jiménez, A. (2015). Corresponsabilidad familiar y el equilibrio trabajo-familia: medios para mejorar la equidad de género. *Latinoamericana*, 14 (40), 377-396.
- Greenhaus, J. y Beutell, N. (1985). “Sources of conflict between work and family roles”. *Academy of Management Review*, 10(1), 76- 88.
- Güell, M. (2014). *Estudio de la Satisfacción Laboral de los Maestros* (Tesis doctoral). Universitat Internacional de Catalunya, España.
- Harrison, D., Newman, D. y Roth, P. (2006). How Important are Job Attitudes? Meta-Analytic Comparisons of Integrative Behavioral Outcomes and Time Sequences. *Academy of Management Journal*, 49(2), 305-325.
- Hernández, R., Fernández C. y Baptista, M. (2003). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Horn, A., Murillo F. (2016). Incidencia de la dirección escolar sobre el compromiso de los docentes: Un estudio Multinivel. *Psicoperspectivas individuo y sociedad*, 15(2), 64-77.
- Jijena, R., y Jijena, C. (s/f). El rol moderador de la flexibilidad del horario de trabajo en la relación del enriquecimiento trabajo familia y la satisfacción docente. *Horizonte Empresarial*, 41-55.

- Jiménez, A., y Moyano, E. (2008). Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida. *Universum, 1* (23), 116-133.
- Jiménez, A., Jara, M., y Miranda, E. (2012), Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes. *Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional, 16*(1), 125-134.
- Jiménez, A., Aravena, V. (2015). Desafíos de fomentar estrategias personales e incorporar políticas de conciliación trabajo-familia en las organizaciones. *Pensamiento psicológico, 13*(2), 123-135.
- Kristensen, T. (1995). The demand-control-support model: Methodological challenges for future research, *Stress Med; 11*(1), 17-26.
- Leiter, M. & Maslach, C. (2001). Burnout and quality in Sped-Up World. *The Journal for Quality and participation, 24* (2), 48-51.
- Leithwood, K., Day, C., Sammons, P., Harris, A. y Hopkins, D. (2006). *Successful School Leadership. What it is and how it influences pupil learning*. Londres, Reino Unido: National College for School Leadership.
- Linares, O. y Gutierrez, R. (2010). Satisfacción laboral y percepción de salud mental en profesores. *Revista Mexicana de Investigación en Psicología, 2*(1), 33-38.
- Locke, E. (1976). *The Nature Causes and Causes of Job Satisfaction*. Chicago, Estados Unidos: Ed. Dunnette, M.C.
- Martín, M., Campos, A., Jiménez, J., & Martínez, J. (2007). Calidad de vida y estrés laboral: la incidencia del burnout en el deporte de alto rendimiento madrileño. *Revista Internacional de Ciencias del Deporte, 3* (6), 63-77.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1986). Job burnout and effects. *Consulting Psychology, 27*, 89-97.

- Maslach, C. (2003). Job burnout: new directions in research and intervention". *Current Directions in Psychological Science*, 12 (5), pp. 189-192.
- Melia, J., & Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: el cuestionario de satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 3, 59-74.
- Ministerio de trabajo y asuntos sociales España. (2001). *NTP 603: Riesgo psicosociales: el modelo demanda-control-apoyo social*. Recuperado de [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp\\_603.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf)
- Moriana, J. y Hurrozo, J. (2004). Estrés y burnout en profesores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4(3), 597-621.
- Moyano, D. (2012). Concepto, modelos y algunas evidencias relativas a la calidad de vida laboral. En: *Psicología, sociedad y equidad: aportes y desafíos* (C.Zúñiga Ed.) FACSO, UCh.
- Pérez, M., Vela, M., Abella, S., y Martínez, A. (2014). El enriquecimiento trabajo-familia: nuevo enfoque en el estudio de la conciliación y la satisfacción laboral de los empleados. *Universia Business Review*, 45, 16-33.
- Pérez, M., Vela, M., Abella, S., y Martínez, A. (2017). Las medidas de conciliación en las empresas y la satisfacción laboral de los empleados: el papel explicativo del enriquecimiento trabajo-familia. *Esic Market Economics and Business Journal*, 48(1), 43-68.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Decimotercera Edición. Naucalpan de Juárez, México: Person Educación.

- Sanhueza, O. I., Valenzuela, S.V., y Enriquez, R. V. (1999). Análisis de la situación de la salud ocupacional en Chile. *Rev.latino-am.enfermagem*, 7(1), 49-54.
- Sanz, V. (2011). Conciliación y salud laboral: ¿Una relación posible? Actualidad en el estudio del conflicto trabajo-familia y la recuperación del estrés. *Medicina y seguridad del trabajo*, 57(1), 1-262.
- Segurado, D. y Agulló, E. (2002). Calidad de Vida Laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología Social. *Psicothema*, 14(4), 828-836.
- Sirgy, M.j., Efraty, D., Siegel, P. y Lee, D.J. (2001). A New Measure of Quality of Work Life (QWL) Based on Need Satisfaction and Spillover Theories, Social. *Social Indicators Research*, 55(3), 241-302,
- Superintendencia de Seguridad Social. (2017), Informe anual Estadísticas de Seguridad Social (s/n). [http://www.suseso.gob.cl/607/articles-496701\\_archivo\\_01.pdf](http://www.suseso.gob.cl/607/articles-496701_archivo_01.pdf)
- Vargas, M. V., (2015). Seguridad y salud en el trabajo en Chile diagnóstico y propuestas. (s/n). <http://www.msst.cl/2016/05/26/seguridad-y-salud-en-el-trabajo-en-chile-diagnostico-y-propuestas/>
- Vega, A., Moyano, E. (2010). Adicción al trabajo, satisfacción laboral y familiar en académicos de una universidad estatal chilena. *Revista salud y sociedad*, 1(3), 222-232.
- Zamora, G., P. (2008). Factores de la Organización Escolar que Configuran el Compromiso Organizacional Afectivo de los Profesores de Enseñanza Básica. *Estudios pedagógicos*, 34(1), 139-155.
- Zuñiga, S., Pizarro, V. (2018). Mediciones de Estrés Laboral en Docentes de un Colegio Público Regional Chileno. *Información Tecnológica*, 29(1) 171-180.

## X. ANEXO

### *Anexo 1: Consentimiento informado*



#### **ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Mi nombre es nombres es Katherine Bustamante Guerrero, tesista de la carrera de psicología de la Universidad de Talca, y estoy realizando un estudio acerca del estado en el que se encuentran los funcionarios de este establecimiento educacional. Para lo cual, es necesario que usted responda los cuestionarios que se encuentran a continuación, dándonos a conocer su opinión personal y sincera, basada en su propia experiencia con respecto a su trabajo como profesor (a).

Toda información que nos proporcione es **ESTRICTAMENTE CONFIDENCIAL**, puesto que los datos recabados serán utilizados sólo para fines investigativos y serán analizados por personas ajenas a la institución a la cual pertenece.

Si usted está de acuerdo con participar libre y voluntariamente de este estudio, por favor firme y conteste la totalidad de las preguntas. Desde ya le agradezco su colaboración.

.....

Firma

Fecha ...../...../.....

## Registro de Antecedentes Sociodemográficos

Para enriquecer esta investigación, se le solicita a continuación completar los siguientes datos sociodemográficos, marcando con una X en los casos que sea necesario:

- **Sexo:** Femenino \_\_\_ Masculino \_\_\_
- **Edad:** \_\_\_
- **Nivel de Estudios:** Enseñanza media \_\_\_ Enseñanza superior a nivel técnica \_\_\_ Enseñanza superior a nivel Universitaria \_\_\_
- **Estado Civil:** Casado(a) \_\_\_ Separado(a) \_\_\_ Viudo(a) \_\_\_ En pareja (Sin vínculo legal) \_\_\_ Divorciado(a) \_\_\_ Soltero(a) \_\_\_
- **Vive solo \_\_\_ o con familia \_\_\_**
- **En caso de tener pareja (con o sin vínculo legal), ¿esta trabaja remuneradamente?:** Si \_\_\_ No \_\_\_
- **Ocupación del Cónyuge:** \_\_\_\_\_
- **Usted es el principal proveedor (a) económico de su familia:** Si \_\_\_ No \_\_\_
- **¿Cuál es el nivel educacional que alcanzó la persona que aporta el ingreso principal de su hogar?**  
Ed. Básica \_\_\_ Ed. Media \_\_\_ Ed. Técnica \_\_\_ Universitario \_\_\_ Posgrado \_\_\_
  
- **Cargo que desempeña en la Organización:** Directivo \_\_\_ Mando Medio \_\_\_ Empleado \_\_\_
- **Años de Experiencia Laboral:** \_\_\_ **Horas semanales trabajadas:** \_\_\_
- **Jornada Laboral:** Part- Time \_\_\_ Jornada Completa \_\_\_
- **Tipo de Contrato:** Planta \_\_\_ A Contrata \_\_\_ A Honorarios \_\_\_
  
- **¿Cuántas horas al día permanece en su hogar?:** \_\_\_\_\_
- **Cuenta con servicio Doméstico (Asesora del Hogar):** Si \_\_\_ No \_\_\_
- **Está a cargo de Adultos mayores:** Si \_\_\_ No \_\_\_
- **Cuántos hijos tiene (Viviendo con usted):** 1 a 2 hijos \_\_\_ 3 ó más \_\_\_
- **Indique el número de hijos en el rango de edad en el que se encuentran:**  
0-3 \_\_\_ 4-6 \_\_\_ 7-11 \_\_\_ 12-17 \_\_\_ 18 o más \_\_\_
  
- **Del total de ingresos de su hogar, ¿usted dónde se ubicaría?**  
150.000 - 300.000 \_\_\_\_\_  
300.001 - 450.000 \_\_\_\_\_

450.001 - 675.000	_____
675.001 - 975.000	_____
975.001 - 1.575.000	_____
1.575.001 o más	_____

Anexo 5: Dossier de instrumentos administrados a docentes.

**Cuestionario de Compromiso Organizacional de Allen y Meyer (Revisado 2002)**

En el siguiente cuestionario indique para cada una de las siguientes afirmaciones su grado de acuerdo o desacuerdo en relación a su percepción sobre diversos aspectos de la institución, marcando con una **X** en la respuesta que considere más acertada. Asegúrese de responder a todas las preguntas. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni preguntas con trampa.

(Recuerde escoger la casilla que corresponde a su respuesta en las columnas de derecha)

		Totalmente de Acuerdo	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En Desacuerdo	Muy en desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
1.	Si yo no hubiese invertido tanto de mí mismo(a) en la organización, yo consideraría trabajar en otra parte							
2.	Aunque resultara ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora							
3.	Si deseara renunciar a la organización en este momento, muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas							
4.	Permanecer en mi organización actualmente, es un asunto tanto de necesidad como de deseo							
5.	Si renunciara a esta organización, pienso que tendría muy pocas alternativas							
6.	Sería muy fácil si trabajara el resto de mi vida en esta organización							
7.	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento							
8.	Esta organización merece mi lealtad							
9.	Realmente siento los problemas de mi organización como propios							
10.	Yo no siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual							

11.	Yo no renunciaría a mi organización ahora porque me siento obligado con la gente en ella							
12.	Esta organización tiene para mí un alto grado de significancia personal							
13.	Le debo muchísimo a mi organización							
14.	No me siento como parte de la familia en mi organización							
15.	No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización							
16.	Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas							
17.	Sería muy difícil para mí en este momento dejar a mi organización, incluso si lo deseara							
18.	No me siento emocionalmente vinculado con esta organización.							
<b>Muchas Gracias por Participar. Recuerde revisar si ha contestado a todas las preguntas</b>								

### *Cuestionario de Satisfacción Laboral*

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo a las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo, marcándola con una **cruc (X)**:

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo	4	Algo	Bastante	Muy
1	2	3		5	6	7

		Insatisfecho			Indife- rente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo	4	Algo	Bastante	Muy
		1	2	3		5	6	7
1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo.							
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.							
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan							
4	El salario que usted recibe.							
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.							
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.							
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.							
8	La iluminación de su lugar de trabajo.							
9	La ventilación de su lugar de trabajo.							
10	La temperatura de su local de trabajo.							
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.							
12	Las oportunidades de promoción que tiene.							
13	Las relaciones personales con sus superiores.							
14	La supervisión que ejercen sobre usted.							
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.							
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.							

<b>17</b>	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.							
<b>18</b>	El apoyo que recibe de sus superiores.							
<b>19</b>	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.							
<b>20</b>	Su participación en las decisiones de su departamento o sección.							
<b>21</b>	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.							
<b>22</b>	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.							
<b>23</b>	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.							

### **Maslach Burnout Inventory**

Marque con una cruz (X) bajo el número que mejor lo represente, donde:

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes o menos	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días.

		0	1	2	3	4	5	6
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
2	Al final de la jornada me siento agotado.							
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día.							
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis estudiantes.							
5	Creo que trato a algunos estudiantes como si fueran objetos.							
6	Trabajar con estudiantes todos los días es una tensión para mí.							
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis estudiantes.							
8	Me siento "quemado" (desgastado) por el trabajo.							
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	Me encuentro con mucha vitalidad.							
13	Me siento frustrado por mi trabajo.							
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15	Realmente no me importa lo que les ocurra a algunos de mis estudiantes.							
16	Trabajar en contacto directo con los estudiantes me produce bastante estrés.							
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis estudiantes.							
18	Me encuentro animado (a) después de trabajar junto a mis estudiantes.							
19	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.							
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21	Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							
22	Siento que los estudiantes me culpan de algunos de sus problemas.							

## Escala CTF/CFT (Carlson, Kacmar & Williams, 2000)

A continuación se enumeran distintas formas en las que la vida laboral interfiere en la vida familiar. Por favor, indique el grado en que ha experimentado cada uno de estos problemas (marque la opción de la escala más adecuada en su caso).

1= Nunca

2= Casi Nunca

3= A veces

4= Casi Siempre

5= Siempre

		1	2	3	4	5
1	Mi trabajo me aparta de mis actividades familiares más de lo que desearía					
2	El tiempo que dedico a mi trabajo impide mi participación igualitaria en responsabilidades y actividades del hogar					
3	He de perderme actividades familiares debido al tiempo que debo dedicar a las responsabilidades laborales					
4	El tiempo que dedico a las responsabilidades familiares suele interferir con mis responsabilidades laborales					
5	El tiempo que paso con mi familia a menudo me impide dedicar tiempo a las actividades laborales que serían útiles para mi carrera					
6	He de perderme actividades laborales debido a la cantidad de tiempo que dedico a las responsabilidades familiares					
7	Cuando llego a casa del trabajo, a menudo estoy demasiado cansado como para participar en responsabilidades o actividades familiares					
8	A menudo estoy tan emocionalmente agotado cuando llego del trabajo que me impide contribuir en mi familia					
9	Debido a todas las presiones en el trabajo, cuando llego a casa del trabajo estoy demasiado estresado para hacer cosas que me divierten					
10	Debido al estrés del hogar, a menudo estoy preocupado por mi familia en el trabajo					
11	Debido a que las responsabilidades me estresan a menudo, tardo mucho en concentrarme en mi trabajo.					
12	La tensión y ansiedad de mi vida familiar a menudo debilita mi capacidad para hacer mi trabajo					

<b>13</b>	Las estrategias de conducta que utilizo en mi trabajo no son oportunas para resolver problemas en casa					
<b>14</b>	Las conductas que son efectivas y necesarias en mi trabajo serían contraproducentes en casa					
<b>15</b>	Las tareas que realizo que me hacen ser efectivo en el trabajo no me ayudan a ser buen padre/ esposo					
<b>16</b>	La conducta que desarrollo en casa no parecen ser eficaces en el trabajo					
<b>17</b>	Las estrategias de conducta que utilizo en casa no son oportunas para resolver problemas laborales					
<b>18</b>	Las conductas que son efectivas y necesarias en mi hogar serían contraproducentes en el trabajo.					