



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO

Facultad de Educación y Humanidades
Departamento de Ciencias Sociales
Escuela de Psicología

Carga mental y satisfacción laboral en trabajadores de la educación chilena

Memoria para optar al título de Psicólogo

Autores

Marcelo Cabezas Cádiz
Cristian De La Fuente Sepúlveda
Matías Fuentes Palma

Profesor Guía
Dr. Rodolfo Mendoza Llanos

Chillán, 2020

Resumen

El presente artículo analiza y da a conocer la relación entre las variables de carga mental y satisfacción laboral en profesionales de la educación chilena, sobre una muestra total de 104 participantes, con los cuales se parte de la presunción que, con un mayor grado de carga mental, menor nivel de satisfacción con el trabajo. El estudio cuantitativo y la recolección de datos, se efectúa mediante un formulario digitalizado de las escalas de Satisfacción Laboral de Warr, Cook & Wall y el Método Nasa-TLX. El estudio de datos, se realiza con un análisis estadístico para probar o refutar la hipótesis. Los resultados indican la inexistencia de relación entre las variables. Así, la carga mental no necesariamente se asocia de forma negativa con la satisfacción laboral. Se estima que otros factores externos pueden incidir en como el profesional de la educación percibe su actitud hacia su trabajo, como la identidad vocacional o elementos socioculturales arraigados en el sistema educacional que restan valor a su salud mental.

Palabras clave: Carga mental; satisfacción laboral; profesionales de la educación.

Abstract

This article analyzes and reveals the relationship between the variables of psychological burden and job satisfaction in Chilean education professionals, on a sample of 104 participants. It's assumed that, with a higher degree of psychological burden, lower level of job satisfaction. The quantitative study and data collection are carried out using a digitized form of Overall Job Satisfaction scale and the Nasa-TLX method. The study of data is carried out with a statistical analysis to prove or disprove the hypothesis. The results of the research show the non-existence of a relationship between these variables. Therefore, the psychological burden not necessarily has a negative influence on job satisfaction. Still, it is estimated that other external factors can influence how the educational professional perceives their attitude towards their work, such as vocational identity or sociocultural elements rooted in the educational system that detract from their mental health.

Keywords: Psychological burden; job satisfaction; education professionals; work; mental health.

Introducción

El problema en la calidad de la educación chilena tiene múltiples orígenes que responden a aspectos sociológicos, culturales, económicos y laborales, pero principalmente radica en el carácter comercial de la misma, por lo que es posible encontrar consecuencias que afectan sistémicamente la calidad de la educación chilena, y por lo tanto el bienestar del trabajador de la educación, pues otorga al mercado la facultad de intervenir en la adquisición de bienes y servicios básicos como una alternativa al servicio público. Cavieres (2014) afirma que dicho problema se debe a la privatización parcial de la educación, dando lugar a la conformación de instituciones privadas con atribuciones para generar ganancias. Al convertir los centros educacionales en empresas con fines de lucro, cualquier decisión que consiga aumentar los ingresos -incluso perjudicando la calidad de la educación y enseñanza entregada- se justifica desde este modelo.

Es este modelo el cual genera múltiples particularidades en la enseñanza y la desigualdad social; que afectan tanto a los alumnos, familias y profesores; siendo amparado por el marco legal vigente actualmente en el país, el cual regula la comunidad educativa en la ley 20.370 con las normas no derogadas del decreto con fuerza de ley N°1, de 2010, y permite dentro de sus artículos tanto la existencia de este modelo, como la capacidad de los padres para elegir el centro educativo.

Dentro de esta normativa, se conocen una serie de estatutos y códigos que regulan el actuar de toda la comunidad educativa con el fin de velar por el sistema educativo tanto municipal, subvencionado y privado, presente a lo largo del país; aun así, algunos de estos estatutos permiten acciones cuestionables en el actuar parental, gubernamental y sistémico; que afectan y hacen recaer toda labor educativa en los trabajadores de la educación.

Si bien es cierto, que es muy difícil determinar y clasificar, los valores y aspectos que pueden caracterizar el clima comunitario educacional de cada modelo, los profesores de colegios particulares se ven apoyados en su trabajo educativo con los padres, madres y cuidadores, mientras que los trabajadores de la educación en colegios municipales y subvencionados se ven enfrentados con tareas basadas en similares requerimientos de la población, pero sin el apoyo parental. Reyes y Akkari

(2017) afirman que estas tareas incluyen: “bajar las tasas de repetición y absentismo escolar, prevenir conflictos y peleas, y aumentar la participación de las familias en las escuelas. bajar las tasas de repetición y absentismo escolar, prevenir conflictos y peleas, y aumentar la participación de las familias en las escuelas” (p.377).

Dentro del artículo 10 (Ley 20.370, 2010) la ley permite que tanto los padres, madres y apoderados tengan el derecho a asociarse libremente a la calidad y materia educativa de sus pupilos, esto como fue mencionado anteriormente, ha llevado a que en colegios subvencionados y municipales, el rol de aumentar la participación de las familias recae en los profesores, aun cuando es la familia la primera fuente socializadora, y los beneficios en la participación de la misma involucran la mejora de la autoestima, motivación, sentimientos de protección y fortalecimiento de vínculos familiares en los pupilos, mejorando los resultados de la educación y futuro académico del niño (MIDEPLAN, 2006).

Además, el artículo 7 (Ley 20.370, 2010) describe el rol del estado para evaluar continua y periódicamente el sistema educativo, incluyendo a los profesionales de la educación, los cuales ven constantemente la presión de mejorar su experiencia pedagógica, creando una presión continua que, si bien es facilitada y apoyada por el estado, ya que este en el artículo 10 promueve el desarrollo profesional docente, aun así -e incluso considerando el contexto actual- la salud mental de los profesionales de la educación se ve afectada debido a esta imperante necesidad de mejora.

Es dentro de este intrincado contexto político, social, cultural y económico del sistema educativo; en el cual se detectan problemas de salud mental que son particulares para los trabajadores de la educación, y responden a la inusual presión laboral de este sistema. Gamonal (2013) afirma que en las relaciones sociales existe por defecto uno o más vínculos de poder, siendo la relación laboral una de las más intensas, pues se demanda permanentemente las capacidades del trabajador (p. 426). Por su parte, Morales (2017) sitúa a los profesionales de la educación como trabajadores expuestos a las consecuencias de la economía y a la situación puntual de cada institución, agregando a esto, la visión social y cultural de la labor educativa;

la cual puede variar en sus particularidades de desigualdad, inequidad, falta de promoción social e incluso analfabetismo.

Por otra parte, una de las formas en que la salud mental y bienestar del trabajador de la educación puede verse afectada, es en la definición de una jornada laboral que posea el estado, la misma es limitada por la Organización Internacional del Trabajo (2001 citado en Moretti, 2015) relacionada con el tiempo durante el cual el empleado presta los servicios estipulados en el contrato de trabajo, acumulando un total de 45 horas semanales como máximo. En este horario un trabajador alcanzaría a realizar todas las tareas asignadas acorde al sueldo mínimo garantizado según cada país.

Sin embargo, se debe considerar que los profesionales de la educación también realizan constantes trabajos en horarios extralaborales, a pesar de que existe evidencia que indica que una jornada laboral superior a 8 horas diarias conduce al organismo a situaciones extremas que superan la propia capacidad fisiológica del cuerpo humano de recuperarse, produciendo así una disminución notable del desempeño laboral, manifestada principalmente en errores al momento de desempeñar ciertas tareas, aumento de fatiga, disminución del estado de alerta, insomnio y aumento de la frecuencia cardiaca, con la posibilidad de afectar la salud a largo plazo, y ser una posible causa de problemas cardiovasculares (Haro et al., 2007, p.193).

Finalmente, cuando se trata de salud mental en la situación laboral, las diferencias de género toman especial importancia en su estudio y respuesta efectiva, ya que este fenómeno afecta sistémicamente a la mujeres en su bienestar, y a la comunidad nacional de nuestro país en su calidad y equidad. Existe evidencia que muestra que las mujeres tienen relaciones contractuales más desfavorables y mayor exposición a riesgos, además de sufrir en mayor medida estresores específicos, como discriminación, estereotipos, aislamiento social o conflictos familia-trabajo (Ceballos, Valenzuela y Paravic, 2014, p. 272).

En relación al contexto actual de pandemia a causa del COVID-19, los cambios han afectado las políticas laborales. En Chile, al igual que en el mundo, los profesionales de la educación han visto cambios considerables en sus

procedimientos y estrategias educativas, lo cual los ha llevado a un proceso de digitalización, debiendo adaptatar así, sus dinámicas tanto laborales como personales, haciendo del hogar, un espacio de trabajo. A raíz de esto, se considera pertinente, estudiar la satisfacción laboral, puesto que es la actitud y como percibe el trabajador el bienestar en su quehacer educativo. Siguiendo esta misma línea, desde la salud mental del trabajador y su contexto actual, se decide investigar la carga mental, debido a su impacto psicológico dentro de distintos ámbitos situacionales, como social, familiar, laboral, entre otros.

Desde una perspectiva contextual, es necesario indicar que actualmente la fuerza de trabajo en el país, según el INE (2018), alcanza un total de 8.465.000 trabajadores aproximadamente, contabilizados al trimestre agosto - octubre de 2018, creciendo un 0,7% en comparación con el mismo periodo del año anterior, equivalentes a 59.371 personas. El permanente aumento de trabajadores en Chile demuestra, la urgencia de crear políticas laborales que protejan al trabajador y a los distintos grupos poblacionales que siguen aumentando, como los adultos mayores y sus jubilaciones (INE, 2018, p.1-5).

En un contexto más específico y en relación a la población docente en el país, el Ministerio de Educación en su anuario (2018) afirma que a nivel nacional existen en total 399.931 profesores, subdivididos en instituciones de educación parvularia, establecimientos educacionales, contemplando educación básica y media en colegios municipales, particulares subvencionados y particulares pagados e instituciones de educación superior, incluyendo centros de formación técnica, institutos profesionales y universidades, conformando un 4,7% de la fuerza total de trabajo en el país. Así es posible afirmar que la población a estudiar comprende una mayoría relevante dentro del grupo de trabajadores totales del país.

Es así que la presente investigación es relevante para obtener una comprensión de la relación, directa o indirecta, que posee los elementos estresores de la tarea, las capacidades cognitivas del trabajador y su satisfacción laboral en el contexto educacional en el actual escenario de pandemia por COVID-19. Para ello en el presente estudio se investiga dos variables que afectan a esta muestra, la satisfacción laboral y carga mental. En primer lugar, la satisfacción laboral, por ser

uno de los principales determinantes de la productividad, motivación y desempeño laboral, con el fin de entender qué aspectos públicos y privados del trabajador se ven afectados, como se puede observar en distintas investigaciones recientes de Chiang y Ojeda (2013), Chiang y San Martín (2015) y Chiang, Riquelme y Rivas (2018). En segundo lugar, se trabajó con la variable de grados de carga mental debido a que considera los factores externos e internos del trabajador que pueden afectar su desempeño.

Antecedentes teóricos

Dentro de las variables que se estudian en el presente trabajo están la satisfacción laboral y la carga mental, para las cuales se presentan marcos teóricos y conceptuales para entender su relación, desde modelos tradicionales hasta teorías más actuales.

Satisfacción Laboral

Si bien no existe un concepto único de satisfacción laboral, pues existen variadas definiciones y siendo posible que permanentemente aparezcan nuevas (Harpaz, 1983 citado en Chiang & Ortega, 2013), en general tienen elementos comunes, por lo que se revisan algunas de ellas a continuación.

Sobre este constructo anterior mencionado Chiang, Martín y Núñez (2010) indican que se pueden clasificar en dos tipos; el primer tipo son las definiciones que relacionan lo emocional o placentero de la experiencia laboral del individuo en sí, y el segundo tipo asocia la actitud general del empleado hacia su situación de trabajo, la cual también puede ir direccionada a distintas facetas específicas de este último.

El concepto de satisfacción laboral ha sido analizado desde diferentes teorías y modelos que intentan realizar un estudio propio del concepto, la primera teoría que se discutirá será la descrita por Herzberg y sus colaboradores en 1959 que es una aproximación bifactorial o teoría de motivación/higiene, los factores motivadores se relacionaban con el contenido del trabajo, para que el trabajador obtenga una posibilidad de reconocimiento, posibilidad de desarrollo, y la posibilidad de ser creativo en el trabajo. Mientras que los aspectos de higiene están

relacionados con el contexto del trabajo, tales como el salario, las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales, y las de supervisión (Peiró y Prieto, 2007).

La siguiente aproximación está relacionada con el concepto de discrepancia, y las múltiples teorías que lo asocian al concepto de satisfacción laboral, Peiró y Prieto (2007) afirman:

“Estas teorías parten de la idea de que la satisfacción depende del grado en que coincide lo que un individuo busca en su trabajo con lo que realmente consigue de él. Cuanto mayor sea la distancia entre lo que se quiere conseguir y lo que se obtiene del trabajo, menor será la satisfacción laboral”.

Esta discrepancia, entre lo que espera, y lo que consigue, es vista desde dos tipos de teorías, intrapersonales e interpersonales, en la discrepancia intrapersonal se encuentra la teoría de discrepancia de Locke y la teoría del ajuste en el trabajo, Peiró y Prieto (2007) dicen: “algunos autores han argumentado que es el grado en que el trabajo satisface las necesidades de los individuos lo que determina el grado de satisfacción laboral”.

La teoría de discrepancia de Locke relaciona la satisfacción laboral con los valores laborales intrínsecos de una persona y como esta los puede obtener a través de su trabajo (Peiró y Prieto, 2007).

Por otra parte, la teoría de ajuste en el trabajo se basa en las necesidades y valores del trabajador(a), y ve una interacción entre el sujeto y el ambiente, Peiró y Prieto (2007) afirman: “Esta teoría sitúa la satisfacción laboral, o la ausencia de ésta, como resultado de una discrepancia nivel individual entre las necesidades y valores que el empleado quiere obtener de su trabajo y lo que realmente obtiene”.

Al hablar de motivación humana, las teorías más importantes son la de Maslow y la de McClelland. Para Maslow las personas se encuentran motivadas por cinco clases de necesidades: fisiológicas (alimento, agua y abrigo), de seguridad (protección, orden y estabilidad), sociales (afecto, amistad y sentido de pertenencia), autoestima (prestigio, status y autoestima) y autorrealización (autosatisfacción). Estas necesidades humanas están clasificadas según una pirámide jerárquica, donde unas son prioritarias y solo cuando estas están cubiertas,

se puede ascender a necesidades de orden superior (Santrock, 2002 citado en Araya y Pedreros, 2013).

Según McClelland existen tres motivaciones en las personas, las cuales son las necesidades de logro, afiliación y poder. Algunos(as) autores(as) sostienen que estas necesidades son motivaciones sociales, ya que se aprenden de una manera no consciente, como producto de enfrentarse activamente al medio. Dado esto, su importancia radica en que predisponen a las personas a comportarse en formas que afectan de manera crítica el desempeño en muchos trabajos y tareas (Naranjo, 2009 citado en Araya y Pedreros, 2013).

Otra aproximación es un situacional, con la teoría del procesamiento de la información social de Salancik y Pfeffer, que utiliza el modelo de satisfacción de necesidades para relacionarlas con las actitudes en el trabajo, y la teoría de los eventos situacionales de Quarstein, McAfee y Glassman que diferencia entre eventos situacionales, o situaciones previstas por el(la) trabajador(a) antes de tomar un trabajo, y los eventos situacionales, o situaciones no imprevistas, para explicar la satisfacción laboral (Peiró y Prieto, 2007).

Siguiendo con esta corriente, la aproximación dinámica ha generado un modelo dinámico de satisfacción laboral de Bruggemann que busca la interacción entre el(la) trabajador(a) y su situación laboral, y las variables dinámicas que presente la calidad de satisfacción (Peiró y Prieto, 2007).

Según Bruggemann “La satisfacción profesional es el resultado de una comparación entre lo que hace y lo que debería de hacer: a medida que la distancia disminuye, la satisfacción aumenta”. (Padrón, 1994 citado en Cantón & Téllez, 2016).

También Hinojosa (2010) dice que, “la satisfacción de los trabajadores ocupa un lugar preferente, ya que su percepción negativa o positiva influye en la relación que adopten con la organización y el nivel de compromiso que tengan con ella” (citado en Vargas & Flores, 2019, p.152).

Newstrom, Brito, Carrión & Quiñones (2011) indican que la satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de profesión; no sólo en términos del bienestar deseable de las personas donde quiera que trabajen, sino también en

términos de productividad y calidad. No obstante, cuando se hace alusión al rol del docente, este constructo obtiene un matiz determinado.

Así, se puede hablar de la satisfacción laboral del docente como las reacciones afectivas de este en cuanto a su papel en la enseñanza (Skaalvik & Skaalvik, 2011).

La relación que existe entre el(la) docente y su satisfacción laboral es algo que va más allá que el vínculo empleado-institución, sino que tiene una repercusión mayor en la cual influye fuertemente la vocación.

Por tanto, es importante recalcar el papel que tiene la satisfacción laboral en una política educativa fructífera, puesto que bajos niveles de satisfacción laboral pueden acarrear costes añadidos, como la sustitución de profesorado o su reemplazo. Si se entiende el funcionamiento de los colegios e institutos como un proceso organizacional más, la política educativa puede atender a la satisfacción laboral, no solo como el estado ideal de un docente, sino también como un marcador importante de buen funcionamiento organizacional determinado por múltiples variables del trabajo y el cual, a su vez, afecta a otras. (Tomás, De los Santos & Fernández, 2019, p.65).

En resumen se puede decir que la satisfacción laboral es la actitud del trabajador(a) hacia su empleo, ya sea de manera general o facetas específicas del mismo, en esta actitud pueden influir diferentes factores como se observa en la revisión anterior, estos van desde componentes motivadores a higiénicos; intrapersonales e interpersonales; necesidades humanas propias del individuo, factores situacionales – dinámicos y elementos profesionales y/o vocacionales que generan los disímiles matices en los niveles de satisfacción que van variando de un sujeto a otro. Es por esto que, para el constructo de satisfacción laboral, se considera en este estudio, la usanza que ha tenido la Escala general de satisfacción de Warr, Cook y Wall (1979), que se basa en la teoría bifactorial, además de que se considera que el enfoque difiere de clima psicológico al centrarse más en la percepción del propio(a) trabajador(a) y no en la del entorno socio-laboral (Mendoza, 2015).

Carga mental

La principal razón por la que se trabaja con el concepto de carga mental en el trabajo es porque esta abarca, y no se limita a las exigencias del trabajo o actividad, sino que considera además las capacidades del trabajador(a) y sus factores externos, tanto ambientales, culturales, sociales, psicomotores e intelectuales o formación académica y profesional previa, interviniendo así en cada aspecto relacionado con el trabajo (Como se cita en Cardoso e Gontijo, 2012).

Es así, que se consideran los modelos teóricos que suponen una relación indirecta entre el concepto de carga laboral y satisfacción laboral, mediada por factores externos, como horas de trabajo, compromiso organizacional y variables emocionales (Inegbedion, Inegbedion, Peter & Harry, 2020), resolviéndose así algunas de las limitaciones que se han encontrado más recientemente en estudios anteriores.

Además, se debe diferenciar del concepto esfuerzo mental, donde se hace una asignación voluntaria de recursos para cumplir las exigencias de la tarea, siendo carga mental un uso mismo de recursos en relación a la capacidad disponible (Cárdenas, Conde-González y Perales, 2015).

Tales demandas que ejerce el lugar del trabajo para el cumplimiento de una tarea generan consecuencias negativas y serias en el(la) trabajador(a), “hay un incremento en desordenes psicológicos, íntimamente conectados con la aparición de estrés laboral y excesivas demandas en el lugar de trabajo” (Cersosimo, Lagioia y Callea, 2011, p. 598).

Como tal, el concepto de carga mental ha tomado un deber que implica el estudio de la capacidad cognitiva de los trabajadores(as), buscando encontrar un balance entre los intereses privados de una organización, y el bienestar público de sus trabajadores(as).

Existen varios modelos que buscan definir el termino de carga mental, sin un consenso teórico fijo, es entonces que se debe explorar una serie de modelos para generar un sentido más amplio y multidimensional en su definición, pero se sabe que este se encuentra intrínsecamente relacionado con la capacidad de procesamiento o recursos mentales, como se cita en Ferrer y Dalmau (2004) “En un

sentido amplio, la capacidad de procesamiento o recursos mentales se define como el conjunto de componentes estructurales y energéticos que posee la persona” (p.522).

El primer modelo a considerar es el de Hacker, que divide dos enfoques para conceptualizar la carga mental, el primero, la interacción exigencias-recursos, entendido como la diferencia entre las exigencias mentales y capacidades o recursos cognitivos, basado en la psicología cognitiva. Donde esencialmente, estas exigencias mentales de la tarea constituyen el estresor, y los recursos cognitivos han de adaptarse a esta (Ferrer y Dalmau, 2004).

El segundo enfoque es exigencias de la tarea y derivado de la ergonomía cognitiva, donde las características de la tarea del cargo (demandas cognitivas, condiciones temporales), son una variable exterior y que se enfrentan a las características del trabajador(a) (habilidades propias), y a las características de la situación o condiciones físico- ambientales (Reynaldos, 2016).

Cómo último se destaca actualmente la normativa europea y española UNE-EN ISO 10075- (1991/2001) esta describe a la carga mental como presión mental o estrés influida externamente en los recursos del trabajador(a), produciendo tensión mental o *strain* (Reynaldos, 2016). Con el fin de integrar estas ideas en un concepto de forma exhaustiva, Young y Stanton (2001) refieren a carga mental como, “el nivel de recursos atencionales necesarios para equilibrar los criterios de ejecución objetivos y subjetivos, que son modificados por las demandas de la tarea, el soporte externo y la experiencia”, siendo el nivel de recursos atencionales una facultad limitada, que media los criterios de ejecución impuestos externamente (objetivos) o internamente (subjetivos) (Como se cita en Ferrer y Dalmau, 2004).

Finalmente, Díaz et al entienden una diferencia entre la carga mental objetiva o la presión que ejerce por las tareas del trabajo y las condiciones para cumplirlo, y la carga mental subjetiva o la tensión mental entre estas tareas y las características personales o situacionales (Reynaldos, 2016).

Para concluir, se utilizará como modelo de carga mental una visión multidimensional, ya que ofrecen una amplio contenido de diagnóstico de los elementos de carga (Ferrer y Dalmau, 2004), para ello se encuentra la definición de

Hacker, ya que se considera importante seguir utilizando los estudios de la psicología cognitiva, con enfoque transpersonal para medir los niveles de carga mental, argumentando las variabilidades que pueden existir en las funciones cognitivas de los(as) trabajadores(as), ya que los recursos varían de trabajador(a) a trabajador(a), en el momento actual y en distintos momentos de su vida.

Dentro de las relaciones encontradas entre las variables analizadas previamente, se puede mencionar tres estudios realizados en muestras de distintos países (británicos, taiwaneses y belgas) y distintos tipos de trabajos: farmacéuticos (Lea et al., 2012), reporteros (Liu & Lo, 2018) y un estudio comparativo entre trabajadores con contrato definido (temporales) e indefinido (permanente) (De Cuyper & De Witte, 2006).

Entre las investigaciones realizadas para relacionar las variables, se encontró que en reporteros Taiwaneses existe una relación entre carga laboral ($M = 3,38$, $SD = 0,59$, $\alpha = 0,74$) y *burnout*, mientras que la satisfacción ($M = 3,46$, $SD = 1,09$) media los niveles de *burnout* (Liu & Lo, 2018).

Otro estudio, (Lea, Corlett & Rodgers, 2012) realiza una revisión de la literatura que analiza estudios cualitativos, mixtos y limitados estudios cuantitativos, realizados en farmacéuticos(as) sobre su satisfacción laboral, carga laboral y estrés, en este las autoras determinaron que existe relación directa entre el incremento de carga laboral y un decrecimiento de la satisfacción laboral.

En cambio, en un estudio (De Cuyper & De Witte, 2006) que investigo autonomía y carga laboral entre trabajadores de empleados temporales ($N = 189$) y permanentes ($N = 371$), y sus efectos en satisfacción laboral y otras variables, se encontró que no había una relación predictora entre satisfacción laboral y compromiso organizacional, mientras que, carga laboral no fue un predictor significativo de satisfacción laboral en trabajadores temporales, $t(184) = 1,19$, ns., en cambio, si era predictora en los trabajadores permanentes ($\beta = 0,18$, $p < 0,01$). Así, y, por lo tanto, se genera la idea de que la carga mental, podría ser un agente estresor influyente en como los trabajadores de la educación, perciben su satisfacción laboral, debido al contexto educacional actual, en donde se ve al profesional de la educación como un índice de productividad, sobre exigiéndoles

tareas propias del quehacer educativo, pasando por alto las estipulaciones horarias, la especificidad y el peso de la actividad.

Es por ello que el presente trabajo tiene por objetivo general conocer el tipo de relación que existe entre la carga mental y la satisfacción laboral de profesionales de la educación en Chile, por medio de los siguientes objetivos específicos: 1) Identificar los niveles de satisfacción laboral que presentan los profesionales de la educación en Chile y 2) Determinar los grados de carga mental que presenten los trabajadores de la educación de una muestra nacional.

De acuerdo a la literatura revisada se plantea como hipótesis que la carga mental se asocia negativamente con la satisfacción laboral de profesionales de la educación en Chile

Método

El presente estudio corresponde a un estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional de tipo transversal

Participantes

Los participantes corresponden a una muestra no probabilística compuesta por 104 profesionales de la educación del país, donde el 68,3% corresponde mujeres y el 31,7% a hombres. Todos ellos dentro de un rango etario entre 20 y 70 años de distintas instituciones educativas, con distintas jornadas laborales y diversas áreas de trabajo.

Instrumentos

Para evaluar las variables definidas, se utilizaron dos instrumentos que se describen a continuación:

Escala General de Satisfacción laboral. Instrumento que mide satisfacción laboral y que corresponde a una adaptación al español del instrumento de Warr, Cook y Wall realizada por Fidalgo Vega & Pérez Bilbao (1995). Consta de 15 ítems en formato de respuesta tipo Likert de siete puntos (1 = “Muy insatisfecho” a 7 = “Muy satisfecho”), para conformar dos dimensiones: Satisfacción Intrínseca (7 a 49

puntos) y Satisfacción Extrínseca (8 a 56 puntos). Existe reporte de adecuada confiabilidad ($\alpha \geq 0,80$) para el instrumento en muestras chilenas (Mendoza-Llanos y Moyano-Díaz, 2019) y en el presente estudio se obtuvo una confiabilidad general adecuada ($\alpha = 0,92$).

Método NASA TLX. Instrumento que mide carga de trabajo mental, desarrollado por Hart y Staveland (1988) que ha sido validado por el Ministerio del trabajo y previsión social, bajo el amparo del Gobierno de Chile. Esta herramienta otorga una valoración de la carga mental desde una perspectiva multidimensional, y que otorga una puntuación global de la carga de trabajo a partir de la media ponderada de las puntuaciones de las seis subescalas siguientes: a) Rendimiento: hasta qué punto el individuo se siente satisfecho(a) con su nivel de rendimiento; b) Exigencia de tipo mental ¿Cuánta actividad mental y perceptiva fue necesaria? ; c) Exigencia de tipo físico ¿Cuánta actividad física fue necesaria? ; d) Exigencia temporal ¿Cuánta presión de tiempo sintió, debido al ritmo al cual se sucedían las tareas o los elementos de las tareas? ; e) Esfuerzo ¿En qué medida ha tenido que trabajar -física o mentalmente- para alcanzar su nivel de resultados? ; f) Nivel de frustración Durante la tarea, ¿En qué medida se ha sentido inseguro(a), desalentado(a), irritado(a), tenso(a) o preocupado(a); o por el contrario, se ha sentido seguro(a), contento(a), relajado(a) y satisfecho(a)? A partir de estas dimensiones, se extrae un puntaje total de carga de trabajo. Las tres primeras escalas denotan las demandas impuestas a la persona y las tres subsiguientes hacen referencia a la interacción con la tarea.

De acuerdo a los reportes para la validación en Chile la confiabilidad es adecuada ($\alpha \geq 0,94$) en la escala total (Olivares, Jélvez, Mena y Lavarello, 2013) y en el presente estudio se obtuvo una confiabilidad adecuada ($\alpha = 0,65$), considerando que el instrumento es de naturaleza multidimensional.

Además, se incluyeron preguntas relacionadas con características sociodemográficas, como sexo, rango etario, lugar de residencia y tipo de institución, referente a la fuente de financiamiento del lugar de trabajo; todas estas preguntas, se encuentran en detalle en el formulario *anexo 1*. Se incluyó también una última pregunta referente a la satisfacción con la vida.

Procedimiento

Para la recolección de información se utilizó un formulario digital a través de la plataforma de Google *Forms* enviado por correo electrónico a los participantes, en donde se hace alusión a los instrumentos que serán descritos a continuación.

Primero se digitalizó el instrumento resguardando cada una de las preguntas que se formulan en cada escala, para luego realizar el envío del formulario mediante correo electrónico a las personas que voluntariamente accedieron a ser partícipes de la investigación. El último paso a realizar fue, analizar los datos entregados por los encuestados en el programa IBM SPSS v 25. Quienes participaron aceptaron un consentimiento informado en el que se consignan el respeto a los principios de autonomía, voluntariedad, no maledicencia, de riesgo mínimo (Franca-Tarragó, 2012), indicando además que, si bien no hay beneficio alguno con la participación en el trabajo, pero que se hará llegar un breve resumen con los resultados generales de la investigación.

Con respecto al estado mundial para la búsqueda de una población que se encuentra inmersa en una pandemia, se utilizaró la técnica de método bola de nieve, donde el sujeto encuestado dará el nombre de otro sujeto a encuestar, y así sucesivamente (Atkinson & Flint, 2001).

Resultados

Se comenzó haciendo un análisis de distribución de los participantes, según sexo, rango de edad y tipo de institución en la que los trabajadores de la educación ejercen su labor, posteriormente se describen datos estadísticos de frecuencias de cada una de las variables satisfacción intrínseca, extrínseca, satisfacción laboral y carga mental con sus niveles y grados. Luego se realiza un análisis correlacional entre las variables principales (carga mental y satisfacción laboral). Finalmente, como resultados adicionales, se hace una comparación entre hombres y mujeres de acuerdo al grado de carga mental total y en sus diferentes dimensiones.

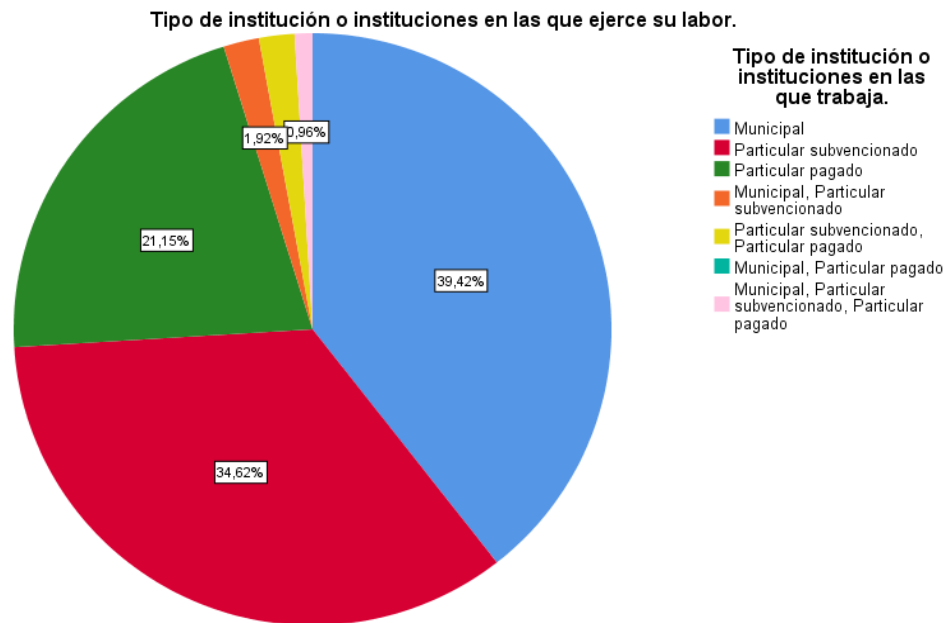
El presente estudio utilizó una muestra de 104 profesionales de la educación a lo largo del país de los cuales son 71 mujeres y 33 hombres. De acuerdo a la distribución por rango de edad, los grupos que concentran la mayor cantidad de

personas corresponde a los rangos 1 (20 a 29) y 2 (30 a 39), con 57,58% del total de hombres y 71,83% del total de mujeres respectivamente (Véase en Tabla 1).

Tabla 1. Distribución de muestra según rango etario y sexo.

Rango de edad	Hombre		Mujer	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
20 a 29	7	21,21	27	38,03
30 a 39	12	36,36	24	33,80
40 a 49	10	30,30	13	18,31
50 a 59	3	9,09	6	8,45
60 a 69	1	3,03	1	1,41

La distribución de acuerdo al tipo de institución en donde ejercen los profesionales de la educación se representa de la siguiente manera: el 39,4% de los trabajadores encuestados se desempeñan en establecimientos educacionales de carácter municipal o dependientes del estado, mientras que el 34,6% lo hace en instituciones educativas particular subvencionadas y el 21,1% en ámbitos solo particulares pagadas, por lo que el 4,9% restante de la muestra ejercen en más de un tipo de institución, como se puede apreciar en la Figura 1.



En la Tabla 2, es posible observar los estadísticos descriptivos de las variables en estudio: satisfacción laboral y carga mental.

Tabla 2. Estadísticos descriptivos de Satisfacción Laboral general, sus dimensiones intrínsecas y extrínsecas y, carga mental.

	Satisfacción Intrínseca	Satisfacción Extrínseca	Satisfacción Laboral	Carga mental
Media	37,37	42,27	79,64	1227,40
Mediana	38,00	43,00	81,00	1255,00
Moda	38,00	46,00 ^a	81,00	1130,00 ^a
Desviación estándar	7,03	7,917	14,43	155,09
Asimetría	-,64	-,52	-,51	-,54
Curtosis	,12	-,11	-,05	-,35
Mínimo	18,00	22,00	44,00	850,00
Máximo	49,00	56,00	105,00	1500,00

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño. N = 104

De lo anterior se observa que el promedio de satisfacción laboral en la muestra corresponde a 79,64 puntos dentro de la escala utilizada, equivalente al rango alto establecido (Tabla 3). Se puede relacionar directamente con la moda obtenida que es 81 puntos, lo que reafirma que el promedio de la muestra se encuentre en dicho rango. La desviación estándar de los sujetos corresponde a 14,43 respecto a la media, con una curtosis de carácter platicúrtica correspondiente a -0,05 (véase Tabla 2). Respecto de la carga mental y como se observa en la Tabla 3, se obtuvo una media de 1227 puntos en la escala total del instrumento Nasa TLX, partiendo de un mínimo de 850 hasta un máximo de 1500 puntos. La desviación estándar de los evaluados corresponde a 155 respecto a la media, con una curtosis de carácter platicúrtica correspondiente a -0,35.

Tabla 3. Niveles de satisfacción laboral y carga mental en trabajadores de la educación.

Nivel	Satisfacción laboral		Carga Mental	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Baja	2	1,9	0	0
Media	34	32,7	10	9,6
Alta	68	65,4	94	90,4
Total	104	100,0	104	100,0

A partir de la Tabla 3 se puede corroborar el gran porcentaje de sujetos dentro del rango alto de satisfacción laboral con un 65,4% y 32,7% en el rango medio, mientras que un 1,9% de evaluados se sintió insatisfecho laboralmente. Cuando se analiza la segunda variable de Carga Mental, se puede decir que la muestra de 104 personas arroja niveles que abarcan en su totalidad rangos medio y alto (9,6% y 90,4% respectivamente).

Correlación entre satisfacción laboral y carga mental

El objetivo general es entender la posible relación existente entre las variables ya analizadas, Satisfacción Laboral y Carga Mental. Entorno a los resultados, se puede afirmar que no existe correlación significativa entre las variables ($r = -0,12$, $p = 0,23$), lo que quiere decir que la carga mental y las exigencias de la labor educativa no se asocian con como el individuo percibe su satisfacción con su trabajo, ya que obtiene una dispersión heterogénea de los datos, que refleja la nulidad de la hipótesis (Figura 2).



Como se puede observar en la Tabla 4, es relevante indicar que la mayoría de los sujetos de investigación presentan altos niveles de carga mental, siendo 94 personas en total en dicho nivel, de las cuales, 67 son mujeres, representando así más del 50%. Como no se observan niveles bajos de carga mental, es posible comparar ambos grupos, existiendo una gran discrepancia entre hombres y mujeres de acuerdo a los grados de carga mental ($\text{Chi}^2 = 4,08$; $gl = 104$; $p = 0,04$). Por lo

anterior, se realizan comparaciones adicionales en las variables en estudio según sexo.

Tabla 4. Nivel de Carga Mental según sexo.

Nivel	Hombre	Mujer	Total
Media	6	4	10
Alta	27	67	94
Total	33	71	104

Comparaciones en satisfacción laboral y carga mental según sexo

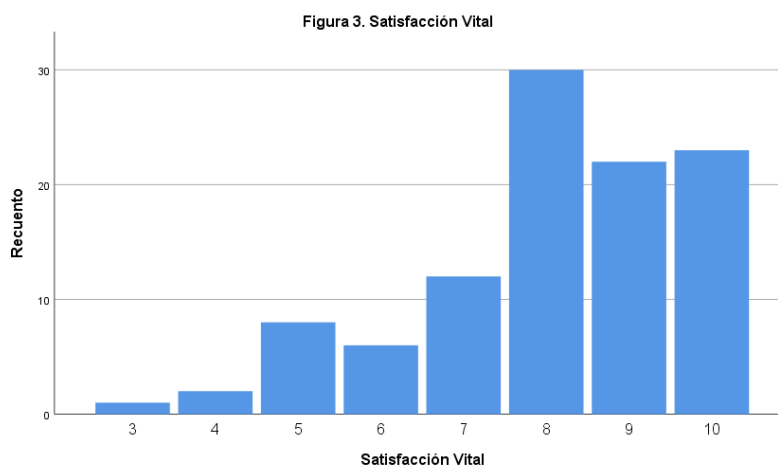
Respecto al análisis de la Tabla 5 se puede contemplar que en la mayoría de las variables no hay diferencias significativas entre mujeres y hombres, excepto en tres de estas; Carga mental ($t = 2,60$; $p = 0,01$), Exigencias temporales ($t = 2,47$; $p = 0,01$) y Rendimiento ($t = 2,23$; $p = 0,02$), por lo cual se concluye que las mujeres perciben un mayor nivel de carga mental, más exigencias temporales y una mayor exigencia sobre su rendimiento en comparación con los hombres en el rol educativo.

Tabla 5. Comparación de medias de las dimensiones de la Satisfacción laboral y Carga mental en trabajadores de la educación según sexo.

	Grupo	M	SD	t	p
Satisfacción Laboral	Mujer	78,88	15,20	-0,78	0,43
	Hombre	81,24	12,68		
Satisfacción Intrínseca	Mujer	37,12	7,46	-0,52	0,60
	Hombre	37,90	6,06		
Satisfacción Extrínseca	Mujer	41,76	8,22	-0,96	0,33
	Hombre	43,36	7,21		
Carga Mental	Mujer	1253,66	138,37	2,60	0,01
	Hombre	1170,90	175,25		
Exigencias Temporales	Mujer	8,26	1,61	2,47	0,01
	Hombre	7,42	1,63		
Rendimiento	Mujer	8,32	1,13	2,23	0,02
	Hombre	7,75	1,34		
Exigencias Mentales	Mujer	8,60	1,39	0,10	0,91
	Hombre	8,57	1,19		
Exigencias Físicas	Mujer	5,57	2,38	1,74	0,08
	Hombre	4,72	2,15		
Esfuerzo	Mujer	8,83	1,23	1,73	0,08
	Hombre	8,36	1,38		
Nivel de frustración	Mujer	7,14	2,09	0,94	0,34
	Hombre	6,72	2,03		

Mujer = 71; Hombre =33.

Referente a la última pregunta planteada en el instrumento que hace alusión a la satisfacción con la vida se puede acotar que la media y la moda comparten el mismo valor que es 8 puntos de un umbral de respuesta del 1 a 10, por ende, se infiere que el promedio de los profesionales de la educación está contentos o satisfechos con su vida de manera general (Figura 3).



Discusión

El contexto actual de pandemia por el COVID-19, produce una crisis inusual que afecta a las personas, generando consecuencias negativas para su salud mental y bienestar. A la hora de realizar un estudio en este contexto, se presentan múltiples dificultades a considerar, como la salud mental de los trabajadores, la cual se debe tener en cuenta a la hora de la recolección de datos, análisis, muestreo e incluso de las discusiones.

Ahora, ciertamente se debe considerar la incertidumbre y presión mental que puede generar un nuevo sentido de realidad en pandemia, además a estos cambios en la cotidianidad y el teletrabajo se le puede atribuir una posible contaminación de los datos recolectados, pero indispensablemente de la naturaleza de estos datos, las consecuencias negativas en la salud mental del trabajador son las mismas, y se cree fervientemente que estas solo han de declinar con el avance de la pandemia (considerando que estos datos fueron recogidos al comenzar la pandemia), el estrés

laboral y posiblemente el *burnout* laboral afectarán drásticamente la estabilidad y la formación académica de sus alumnos.

En el estudio se mostró la existencia de altos niveles de Satisfacción Laboral y; además, altos grados de Carga Mental en la muestra evaluada, lo cual indica que la hipótesis no se corroboró. En cuanto a los resultados, la variable de carga mental fue elegida debido a su integración de características intrínsecas y extrínsecas al trabajador, y estas últimas pueden variar considerablemente en este periodo en cual fue aplicado las encuestas, “es habitual que las personas emitan juicios de valor sobre la dificultad que entraña la realización de alguna tarea, aunque estas impresiones no suelen cuantificarse o no llegan a verbalizarse” (NASA-TLX), es quizás una variable que afecta a este juicio de valor, la identidad profesional o vocación educativa, con la cual se puede llegar a argumentar que, durante este periodo de pandemia, los profesionales de la educación se han aferrado más fuerte a esta vocación profesional educativa, para sobrellevar el sentido de incertidumbre y ansiedad que pudo haberles generado este periodo en los ámbitos personales y privados.

Finalmente, se puede agregar que durante este periodo la variable de satisfacción laboral también pudo haber visto afectada, se cree que esta podría aumentar acorde a la importancia percibida de la labor, aun así, el afirmar con certeza esto es apresurado, ya que los datos indican que los profesionales de la educación experimentan en su mayoría altos y medios niveles de satisfacción laboral, y esta es la evidencia empírica que se tiene frente a la vivencia del valor cultural y social que tiene el estado laboral de la educación y la satisfacción que brinda en las personas.

Es por esto que no se encontró una relación significativa entre ambas variables, por lo que no se cumple la hipótesis de asociación por no ser significativos los resultados, ahora, se debe mencionar que los resultados de carga mental no correlacionan entre sí, por lo que seguramente estos resultados separan a las personas en dos grupos (niveles altos y medios); y estos datos arrojados no se presentaban de una forma homogénea al contrarrestarlos con satisfacción laboral.

Considerando las diferencias de género presente en los resultados del análisis, se cree de suma importancia su estudio para comprender el estado de la salud mental en las mujeres entendiendo las diferencias de género en el mundo laboral.

Ahora, cuando se habla de diferencias de género, estas se encuentran específicamente en los resultados del test NASA-TLX, en estos, las mujeres presentan mayores índices de carga mental que los hombres a un nivel general, lo cual demuestra que las mujeres se enfrentan con exigencias de la tarea en el quehacer docente, que sobrepasan significativamente al uso de recursos disponibles de las trabajadoras para cumplir con su labor.

Además, las mujeres aseveran dedicar más tiempo que los hombres en las responsabilidades que se les ha asignado con respecto a las **Exigencias Temporales**, el hecho de que esta variable se asocie con que “Tiene escaso control de sus tiempos de descanso y/o de término de su jornada de trabajo” (NASA-TLX), indica que los niveles de doble presencia afectan de mayor forma durante este periodo a las mujeres, ya que también se ven con el cargo de las tareas domésticas en su área laboral.

Por último, las mujeres presentan una mayor carga en la variable de **Rendimiento**, lo cual se puede explicar tanto en causas internas, como en causas externas o sistémicas, pues estas se enfrentan con estándares de calidad más elevados para mantener un puesto de trabajo estable, considerando los estresores anteriormente mencionados como la discriminación y los estereotipos asociados a su género.

De manera general, se puede decir que la investigación realizada llevó a resultados que rechazaron la hipótesis inicial, la cual planteaba que la carga mental influía negativamente en la satisfacción laboral de profesionales de la educación. Esta idea nació de la creencia de que los profesores se ven enfrentados con horarios laborales que invaden su vida extra laboral, lo cual llevó a creer que su salud mental se veía afectada severamente por el *peso* de la tarea, el cual puede abarcar actividades como; clases *online*, planificación y búsqueda de material, diseño de material audiovisual y práctico, recepción, corrección y devolución de tareas, seguimiento de alumnos, respuesta a dudas y consultas durante todo el día,

capacitación en nuevas estrategias educativas y nuevas tecnologías y reuniones de equipos multidisciplinarios.

Ciertamente, se logró probar que la salud mental de los trabajadores de la educación, se ve fuertemente afectada por los altos niveles de carga mental arrojados. Se demuestra que las exigencias de la tarea en el quehacer docente, sobrepasan significativamente el uso de recursos disponibles de los trabajadores para cumplir con su labor; por lo tanto, el estrés laboral y posiblemente el *burnout* laboral afecten drásticamente la estabilidad y la formación académica de sus alumnos.

Por otra parte, se cree que este estudio produce la necesidad de un análisis más profundo de la interiorización, e incluso normalización de la carga mental por parte de los profesionales de la educación, ya que estos(as) ven la alta demanda y la sobreexigencia de sus tareas como una extensión de su trabajo regular, y no como un agente estresor adicional; reflejado esto en los altos índices de satisfacción laboral manifestados y su falta de correlación con la carga mental. Siguiendo esta idea, es común que se presenten casos en los que el(la) trabajador(a) docente priorice su actitud vocacional por sobre su salud mental, apelando a una labor social de su rol educador dentro de este mismo contexto. Ciertamente, se necesitan estudios posteriores para aseverar dicho supuesto.

Como limitaciones de este estudio, se puede reconocer de inmediato, la existencia de un contexto especial a causa del COVID-19, que impidió una difusión amplia de los instrumentos utilizados, pues estos, tuvieron que ser digitalizados en un formulario y enviados vía correo electrónico, con todas las restricciones que este medio posee. Aquello dificultó fuertemente el acceso a la muestra, por ende, el estudio que originalmente estaba destinado a la región de Ñuble, tuvo que ser ampliado a nivel nacional.

La principal sugerencia nace del presente contexto, el cual evidenció la necesidad de ampliar el estudio a lo largo del tiempo, ya que la investigación realizada es transversal con respecto a una correlación de variables cambiantes frente a las disposiciones sociales y psicológicas de los(as) profesionales de la educación, es decir, se descubrió que un estudio continuo en el tiempo con un

seguimiento adecuado, podría aislar variables biopsicosociales que contaminen la disposición a la labor docente, como por ejemplo, la vocación, el *burnout*, factores de higiene laboral, etc.

Bibliografía

- Atkinson, Rowland. & Flint, John. (2001). Accessing Hidden and Hard-to-Reach Populations: Snowball Research Strategies. *Department of Sociology University of Surrey*. (33)1-5.
- Araya-Castillo, Luis, y Pedreros-Gajardo, Margarita (2013). ANÁLISIS DE LAS TEORÍAS DE MOTIVACIÓN DE CONTENIDO: UNA APLICACIÓN AL MERCADO LABORAL DE CHILE DEL AÑO 2009. *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*, IV (142),45-61. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=153/15333870004>
- Cantón Mayo, Isabel, y Téllez Martínez, Sonia (2016). La satisfacción laboral y profesional de los profesores. *Revista Lasallista de Investigación*, 13 (1),214-226.
- Cardoso, Mariane de Souza. e Gontijo, Leila. (2012). Avaliação da carga mental de trabalho y do desempenho de medidas de mensuração: NASA TLX e SWAT. *Gestão & Produção*, 19(4), 873-884. DOI 10.1590 / S0104-530X2012000400015.
- Cárdenas, David., Conde-González, José. y Perales, José César. (2015). El papel de la carga mental en la planificación del entrenamiento deportivo. *Revista de Psicología del Deporte*, 1(24), 91-100.
- Cavieres, Eduardo. (2014). La calidad de la educación como parte del problema: educación escolar y desigualdad en Chile. *Revista Brasileira de Educação*, 19 (59), 1033-1051. <https://doi.org/10.1590/S1413-24782014000900011>
- Ceballos, Paula, Valenzuela, Sandra, & Paravic, Tatiana. (2014). Factores de riesgos psicosociales en el trabajo: género y enfermería. *Avances en*

Enfermería, 32 (2), 271-279.
<https://dx.doi.org/10.15446/av.enferm.v32n2.46231>

- Cersosimo, Mariangela., Lagioia, Bianca Elisa. & Callea, Antonino. (2011). Work related stress and public health: a research. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(5), 597-603.
- Chiang Vega, María Margarita, y Ojeda Hidalgo, José Felipe. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración*, 58(2), 39-60. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422013000200003&lng=es&tlng=es.
- Chiang Vega, María Margarita, Martín Rodrigo, María José y Núñez Partido, Antonio (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas (Biblioteca Comillas: Economía N°2).
- Chiang Vega, María Margarita, Riquelme Neira, Gabriel Rodrigo, y Rivas Escobar, Pedro Alfonso. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo*, 20(63), 178-186. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>
- Chiang Vega, María Margarita, y San Martín Neira, Nadia Jacqueline. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & trabajo*, 17(54), 159-165. ISSN: 1794-4449. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=695/69545978019>
- Dalmau, Inés. Y Ferrer, Ramón. (2004). Revisión del concepto de carga mental: Evaluación, consecuencias y proceso de normalización. *Anuario de psicología*, 4 (35), 521-545.
- De Cuyper, Nele. & De Witte, Hans. (2006). Autonomy and Workload Among Temporary Workers: Their Effects on Job Satisfaction, Organizational Commitment, Life Satisfaction, and Self-Rated Performance. *International Journal of Stress Management*, 13(4), 441-459. DOI: 10.1037/1072-5245.13.4.441

- Donoso Díaz, Sebastián. Castro Paredes, Moyra. & Alarcón Leiva, Jorge. (2015). Aspectos críticos en las propuestas sobre una nueva arquitectura de la educación pública chilena. *Estudios Pedagógicos*, 41 (2), 305-324. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052015000200018>
- Fidalgo Vega, Jesús, y Pérez Bilbao, Manuel. (1995). *NTP 394: Satisfacción Laboral: escala general de satisfacción*.
- Franca-Tarragó, Omar. (2001). *Ética para psicólogos: Introducción a la Psicoética*. (3ra ed.). Bilbao, España: Descleé de Brouwer, S.A.
- Gamonal, Sergio. (2013). El principio de protección del trabajador en la Constitución Chilena. *Estudios constitucionales*, 11 (1), 425-458. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-52002013000100011>
- Haro, Luis., Sánchez, Raúl., Juárez, Cuauhtémoc., Larios, Enrique. (2007). Justificaciones médicas de la jornada laboral máxima de ocho horas. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 45 (2). 191-197.
- Inegbedion, Henry., Inegbedion, Emmanuel., Peter, Adeshola. & Harry, Lydia. (2020). Perception of workload balance and employee job satisfaction in work organisations. *Heliyon*, 6, 1-9. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e03160>
- Instituto Nacional de Estadística. INE (2019). *Boletín estadístico: Empleo trimestral*. (243). Recuperado de: <https://www.INE.cl>
- Lea, Victoria., Corlett, Sarah. & Rodgers, Ruth. (2012). Workload and its impact on community pharmacists' job satisfaction and stress: a review of the literature. *International Journal of Pharmacy Practice*. 20, 259-271. doi: 10.1111/j.2042-7174.2012.00192.x
- Gobierno de Chile. (2010). *Ley N° 20.370*. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 2 de Julio de 2010.
- Liu, Huei-Ling. & Lo. Ven-hwei. (2017). An integrated model of workload, autonomy, burnout, job satisfaction, and turnover intention among Taiwanese reporters. *Asian Journal of Communication*. 28(2), 153-169.
- Mendoza Llanos, Rodolfo. (2015). Insatisfacción laboral como predictor del ausentismo en un hospital público. *Revista médica de Chile*, 143(8), 1028-1033. <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872015000800010>

- Mendoza Llanos, Rodolfo y Moyano-Díaz, Emilio (2019). Las variaciones de la satisfacción vital según edad y clima organizacional en trabajadores de la salud. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 18(36).
- Ministerio de Educación MINEDUC. (2018). *Docentes y asistentes. En Estadísticas de la educación 2018*. Recuperado de <https://www.mineduc.cl>
- Ministerio de Planificación MIDEPLAN. (2006). *Familia y proceso de aprendizaje. En Estudio "Prácticas sociales a nivel familiar que tienen relación con los aprendizajes de niños y niñas del nivel preescolar y del primer ciclo escolar básico, de Villarrica y Pucón"*. Recuperado de <https://www.crececontigo.gob.cl/wp-content/uploads/2015/11/13-Familia-y-proceso-de-aprendizaje-1.pdf>
- Ministerio del Trabajo y Previsión Social. *Campus de Prevención Instituto de Seguridad Laboral: Método NASA TLX (Task Load Index)*. Recuperado de: <https://ergomedia.isl.gob.cl/nasatlx/index.html>
- Ministerio del Trabajo y Previsión Social. (6 de abril de 2020). *Faculta el acceso a prestaciones del seguro de desempleo de la ley n° 19.728, en circunstancias excepcionales*. Diario Oficial de la República de Chile. Recuperado de <https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/04/06/42625/01/1748546.pdf>
- Morales, José Manuel. (2017). *Educación y neoliberalismo en Chile*. (Tesis para optar al grado de Magister en Filosofía). Universidad de Chile, Santiago, Chile.[Material no publicado]
- Moretti, Christian. (2015). Duración de la jornada laboral: Implicancias sanitarias y político-económicas. *Revista chilena de terapia ocupacional*, 15 (1), 57-64. doi:10.5354/0719-5346.2015.37130
- Newstrom, Jhon W., Brito Guzmán, Martha Patricia, Carrión Sánchez, Miguel Ángel, y Quiñones Deras, Adolfo. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. Ciudad de México: McGraw-Hill.
- Olivares Faúndez, Víctor E, Jélvez Wilke, Carolina, Mena Miranda, Luis, y Lavarello Salinas, Julio. (2013). Estudios sobre Burnout y Carga Mental en Conductores del Transporte Público de Chile (Transantiago). *Ciencia &*

- trabajo*, 15(48), 173-178. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492013000300011>
- Peiró, José María. y Prieto, Fernando. (2007). *Tratado de psicología del trabajo. Volumen I: la actividad laboral en su contexto*. Madrid: Editorial Síntesis, S. A.
- Reyes, Ignacio & Akkari, Abdeljalil. (2017). La privatización de la educación en Chile: análisis de los discursos del profesorado y de la dirección de los centros sobre la calidad de la educación y la rendición de cuentas. *RASE- Revista de la Asociación de Sociología de la Educación*. 10. 363. 10.7203/RASE.10.3.9891.
- Reynaldos, Ana Carolina. (2016). *Salud en el trabajo*. Curicó: Universidad Católica del Maule.
- Skaalvik, Einar M., & Skaalvik, Sidsel. (2011). Teacher job satisfaction and motivation to leave the teaching profession: Relations with school context, feeling of belonging, and emotional exhaustion. *Teaching and teacher education*, 27(6), 1029-1038.
- Tomás, José M., De los Santos, Saturnino, y Fernández, Irene. (2019). Satisfacción laboral en el docente dominicano: antecedentes laborales. *Revista Colombiana de Psicología*, 28, 63-76. <https://doi.org/10.15446/rcp.v28n2.71675>
- Vargas Echeverría, Shilia Lisset, y Flores Galaz, Mirta Margarita. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Investigación bibliotecológica*, 33(79), 149-176. <https://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913>

ANEXOS.

Anexo 1: Formulario digitalizado de los instrumentos utilizados

<https://forms.gle/SgYGpN2bniaXRsv5>