

## **SÍNDROME DE BURNOUT, SATISFACCIÓN LABORAL Y RELACIONES INTERPERSONALES EN PROFESORES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE AREQUIPA**

Burnout Syndrome, Job satisfaction and Interpersonal relationships in professors from an educative institution at Arequipa

**Walter Arias G., Mónica Sánchez S. y Karla D. Ceballos C.\***

**Universidad Católica San Pablo**

### **ABSTRACT**

In the present research, we value the relationships between burnout syndrome, job satisfaction and interpersonal relationships in a group of teachers from Arequipa City. We tested 46 teachers from a private educational institution at Arequipa, with the Burnout Maslach Inventory, the Warr, Cook & Wall's Job Overall Scale, and the Interpersonal Relationships Satisfaction at Job Scale. All of these instruments had adequate psychometric properties. The results indicate that there are negative and moderate correlations between job satisfaction and burnout syndrome, but interpersonal relationships. There were not found significant differences according to sex or charge of teachers, and the intrinsic job satisfaction had a negative and significant predictive effect over burnout syndrome.

**Keywords:** Burnout syndrome, job satisfaction, interpersonal relationship, teachers.

---

\*Correspondencia: Walter Arias G.\*. Escuela de Psicología. Universidad Católica San Pablo.

E-mail: [walterlizandro@hotmail.com](mailto:walterlizandro@hotmail.com)

Fecha de recepción: 5 de diciembre del 2016      Fecha de aceptación: 11 de enero del 2017

## RESUMEN

En la presente investigación, se valoran las relaciones entre el síndrome de burnout, la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales en un grupo de profesores de la ciudad de Arequipa. Para ello, se evaluó a 46 profesores de una institución educativa privada de esta ciudad, con el inventario de Burnout de Maslach, la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall, y la escala de Satisfacción de las Relaciones Interpersonales en el Trabajo. Todos estos instrumentos cuentan con propiedades psicométricas adecuadas para la ciudad de Arequipa. Los resultados indican que existen relaciones negativas y moderadas entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout, pero no con las relaciones interpersonales. No se encontraron diferencias significativas en función del sexo o el cargo de los profesores, y la satisfacción laboral intrínseca tuvo un efecto predictivo significativo y negativo sobre el síndrome de burnout.

**Palabras clave:** Síndrome de burnout, satisfacción laboral, relaciones interpersonales, profesores.

## RESUMO

Na presente investigação, as relações entre a síndrome da exaustão, a satisfação no trabalho e as relações interpessoais em um grupo de professores da cidade de Arequipa são valorizadas. Para tanto, foram avaliadas 46 professoras de uma instituição de ensino particular da cidade, com o Inventário de Burnout de Maslach, a Escala de Satisfação do Trabalhador, Cozinhando e Parede, e a escala de Satisfação de Relações Interpessoais no Trabalho. Todos esses instrumentos possuem propriedades psicométricas adequadas para a cidade de Arequipa. Os resultados indicam que existem relações negativas e moderadas entre a satisfação no trabalho e a síndrome de exaustão, mas não com as relações interpessoais. Não foram encontradas diferenças significativas na função do sexo ou na posição dos professores, e a satisfação intrínseca no trabalho teve um efeito preditivo significativo e negativo na síndrome de burnout.

**Palavras-chave:** Síndrome de Burnout, satisfação no trabalho, relacionamento interpessoal.

## INTRODUCCIÓN

La labor docente es una actividad profesional muy demandante, que implica para quienes se desempeñan en esta profesión, estar expuesto a una diversidad de riesgos de índole psicosocial (Fernández, 2002b), siendo uno de los más desgastantes, el estrés laboral (Nieto, 2006). El estrés laboral, hace referencia a un estado de tensión psíquica, física o de ambas, que está mediada por una serie de factores laborales u organizacionales. Cuando el estrés laboral se hace crónico, puede derivar en una condición conocida como síndrome de burnout (Moriana, & Herruzo, 2004), que fue descrito por un psiquiatra que observó la conducta desmotivada de los voluntarios que laboraban en una clínica para tratar a toxicómanos (Freudenberger, 1974).

Maslach (1976) hizo la primera propuesta teórica sobre el síndrome, al que caracterizó por tres síntomas básicos: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Luego, junto con Jackson diseñó un instrumento conocido como el Inventario de Burnout de Maslach, que contiene reactivos para valorar las tres dimensiones propuestas (Maslach, & Jackson, 1981). Por agotamiento emocional se entiende un estado de desmotivación y desgaste emocional que se acompaña de falta de energía en el trabajo (Restrepo, Colorado, & Cabrera, 2006). Por despersonalización, se entiende un cambio en la manera ser y el comportamiento del profesor que se asocia con cinismo y el trato distante del trabajador que padece el síndrome de burnout (Moreno, Arcenillas, Morante, & Garrosa, 2005). La baja realización personal tiene que ver con sentimientos de estancamiento profesional que se asocian a una falta de desarrollo en el ámbito laboral y actitudes negativas hacia el trabajo (Arias, & Jiménez, 2012).

Los estudios de burnout en profesores, han planteado como explicación de la aparición del síndrome, la hipótesis de intercambio social, en el que las relaciones entre el profesor y el alumno, son de tipo asimétrico, con mayor responsabilidad de parte del profesor, que se sobrecarga y agota al propender el aprendizaje de los estudiantes, mientras que estos, en muchos casos no tienen el interés ni la disposición de aprender (Schaufeli, 2005). En ese sentido, Nieto (2006) señala que, entre las causas de estrés docente, se tienen, la conducta perturbadora de los estudiantes, las condiciones insatisfactorias de trabajo, la falta de tiempo y una inadecuada cultura escolar. A ello podríamos agregar las condiciones heterogéneas de los estudiantes, en cuanto a su nivel de aprendizaje,

motivación, condición socioeconómica y origen cultural (Alonso, & Martínez, 2011). Sin embargo, también se reconoce, que muchos factores psicológicos y personales del profesor actúan como mediadores, que favorecen el desarrollo de la sintomatología propia del síndrome de burnout (Gil-Monte, & Peiró, 1999).

De este modo, tanto factores psicológicos como sociolaborales, intervienen en la aparición del síndrome de burnout. En ese sentido, los estudios sobre el tema, han vinculado el síndrome de burnout con aspectos propios del trabajo como el clima escolar (Arón, & Milicic, 2000), el acoso en el trabajo (Ayuso, & Guillén, 2008), el conflicto familia-trabajo (Depolo, & Bruni, 2015) y ciertas condiciones organizacionales (Salanova, Martínez, & Lorente, 2005); mientras que a nivel personal, se ha relacionado con la autoeficacia (Fernández, 2008; Llorens, García, & Salanova, 2005), los estilos de afrontamiento (Marqués, Lima, & Lopes, 2005), el estilo de vida y otros factores extralaborales (Oramas, Rodríguez, Almirall, Huerta, & Vergara, 2003).

Es importante tener en cuenta que si bien el profesor está expuesto a diversos factores que ponen en riesgo su salud física (Salas, Centeno, Landa, Amaya, & Benites, 2004), el síndrome de burnout afecta tanto su salud física como mental, pues se ha asociado a problemas somáticos, ansiedad e insomnio (Marenco-Escuderos, & Ávila-Toscano, 2016). Asimismo, entre las múltiples consecuencias del síndrome de burnout, una de sus principales manifestaciones tiene que ver con el descenso de la satisfacción laboral (Nahar, Hossain, Rahman, & Bairagi, 2013) y la experimentación de sentimientos de culpa (Figueiredo, Gil-Monte, & Olivares, 2016). En el estudio de Rabasa, Figueiredo, Gil-Monte y Llorca-Pellicer (2016) se reportó que la culpa cumplía un rol mediador entre el síndrome de burnout y el absentismo de un grupo de profesores españoles.

Con respecto a la satisfacción laboral, ésta se entiende como un estado emocional positivo o placentero que es producto de las experiencias laborales del trabajador (Peiró, González-Roma, Bravo, & Zurriaga, 1995). Existen diversas teorías que explican la satisfacción laboral (Schultz, 1999) como instrumentos que la miden (Dominguez, Calderón, & Arroyo, 2016; Escobedo, Cuautle, Maynez, & Estebané, 2014; Palma, 1999; Warr, Cook, & Wall, 1979). Además, la satisfacción laboral se ha relacionado positivamente con la autoeficacia de trabajadores de escuela (Boon, Wan Jaafar, & Baba, 2015), la felicidad (Gamero, 2013), el bienestar psicológico (Warr, 1990), el engagement

(Warr, & Inceoglu, 2012), el civismo organizacional (Zeinabadi, 2010) y negativamente con el estrés laboral (Fiori, Bollmann, & Rossier, 2015) y el síndrome de burnout (Durán, Extremera, Montalbán, & Rey, 2005). También se ha reportado que la satisfacción laboral de los profesores se asocia negativamente con el agotamiento emocional, y positivamente con el logro personal y el apoyo percibido de los compañeros (Briones, Tabernero, & Arenas, 2010). Así, por ejemplo, se ha reportado que la satisfacción laboral se relaciona con el compromiso de los profesores y el apoyo que reciben de sus superiores (Camacho, & Arias, 2012).

En ese sentido, aunque variables personales como el autoconcepto y la personalidad pueden explicar el compromiso docente (Cerviño, Fernández, & Córdova, 2016), las relaciones con los compañeros de trabajo tienen un peso muy importante en los contextos laborales. De hecho, varios autores han señalado que las relaciones interpersonales en el trabajo, son una fuente importante de estrés y desgaste emocional (Leiter, & Maslach, 1988). Asimismo, Sánchez (2017) realizó un estudio con profesores de una institución educativa privada, y encontró que técnicas como el *coaching*, pueden mejorar la satisfacción de las relaciones interpersonales de los profesores. Así, el *coaching*, que ha sido aplicado en diversos contextos empresariales (Arqueros, 2009; Ayuso, de la Calzada, Díaz, Díaz, González, Gorroño, Riera, de Sierra, & Yome, 2010; Berganza, Escribano, García, 2004) puede ser usado en la escuela con fines formativos, tanto de habilidades cognitivas como interpersonales (Jiménez, 2012a, 2012b; Larez, 2008; Rodríguez, Esteban, Aranda, Blanchard, Domínguez, González et al., 2011).

En cuanto a las relaciones interpersonales de los profesores, el adecuado liderazgo docente tiene un impacto favorable en la satisfacción laboral (Contreras, 2016), y es una pieza clave de ciertas prácticas colaborativas como la codocencia (Obando-Castillo, 2016). En un estudio realizado en Arequipa, se encontró, sin embargo, que las relaciones humanas entre los profesores de instituciones educativas públicas eran negativas y conflictivas (Arias, 2013). Así pues, puede colegirse que las relaciones interpersonales son un factor de riesgo psicosocial en el personal docente, que merece ser investigado en relación a factores tales como el síndrome de burnout y la satisfacción laboral.

En el Perú, empero, no existen estudios sobre estas variables, en su conjunto, aunque el síndrome de burnout en profesores ha sido investigado por Fernández, (2002a, 2002b;

Fernández, Merino, & Guimet, 2015), sus trabajos se circunscriben a la ciudad de Lima. En Arequipa, se han llevado a cabo algunos estudios sobre riesgo psicosocial en profesores, que han reportado que los profesores de escuelas públicas tienen mayores niveles de despersonalización y los que laboran en escuelas privadas, presentan baja realización personal (Arias, & Jiménez, 2013). Asimismo, se ha visto que los profesores con mayores demandas laborales presentan puntuaciones más altas en creatividad (Arias, Montes, & Masías, 2014) y que sus estrategias de afrontamiento del estrés suelen ser inadecuadas, dado que el estilo pasivo de afrontamiento se correlaciona positivamente con la despersonalización y el síndrome de burnout (Arias, 2015).

Así, algunos estudios han reportado que la prevalencia de síndrome de burnout en profesores portugueses es de 14.2% (Figueiredo, Gil-monte, & Grau-Alberola, 2009), mientras que, en España, se ha reportado una prevalencia del 9.8%, (Acosta, & Burguillos, 2014), y en Chile, algunos estudios indican la presencia de niveles moderados de burnout en los profesores (Arón, & Milicic, 2000). En el Perú, en profesores de nivel primario, el 43% tenía niveles severos de síndrome de burnout (Fernández, 2002a), y en profesores de nivel secundario, el porcentaje fue de 32.7% (Delgado, 2003). En profesores de Arequipa, tanto de primaria como de secundaria, el 6.35% obtuvo niveles altos y el 91.5% niveles moderados de síndrome de burnout (Arias, & Jiménez, 2013).

Por otro lado, a través de análisis de regresión, se ha visto que la satisfacción laboral predice negativamente el síndrome de burnout y cada una de sus dimensiones en profesores de Argentina (Malandar, 2016), mientras que, en España, se han encontrado relaciones significativas entre el síndrome de burnout y factores formativos, las relaciones interpersonales y la autoeficacia profesional (Arís, 2009). Además, se han reportado relaciones positivas y significativas entre la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales (Yañez, Arenas, & Ripoll, 2010). De este modo, la presente investigación pretende valorar las relaciones entre el síndrome de burnout, la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales entre profesores de una institución educativa privada de la ciudad de Arequipa. Para ello, también se realizarán análisis descriptivos y comparativos de las variables de estudio, así como análisis de regresión, por tanto, el estudio es de carácter asociativo (Ato, López, & Benavente, 2013).

## METODO

### *Participantes*

La muestra estuvo constituida por 46 profesores de una institución educativa privada de la ciudad de Arequipa, de la cual el 36.95% fueron varones y el 63.05% fueron mujeres, con una edad media de 34 años y una desviación estándar de  $\pm 8.5$ , dentro de un rango de 22 a 55 años. En cuanto a su grado de instrucción, el 54.34% tenía el grado de bachiller y el título profesional, mientras que el 45.66% tenía el grado de maestro o magíster, además de ser profesores titulados. Además, el 10.86% desempeñaban funciones de tutoría, el 39.13% eran profesores de un solo curso, el 2.17% cumplían funciones de coordinación y el 47.82% eran profesores que ejercen la polidocencia. Los profesores fueron seleccionados mediante la técnica de grupos intactos, es decir, se trata de un muestreo por conveniencia de tipo no probabilístico.

### *Instrumentos*

#### *Inventario de Burnout de Maslach (MBI)*

Validada por Arias y Jiménez (2013) para profesores de Arequipa. El inventario contiene 22 ítems en una escala tipo Likert que va de 0 (nunca) a 6 (todos los días). El instrumento se compone de tres subescalas que corresponden a las tres dimensiones del síndrome de burnout: agotamiento emocional (9 ítems), despersonalización (5 ítems) y baja realización personal (8 ítems). Se hallaron niveles de consistencia interna óptimos mediante el coeficiente Alfa de Cronbach: burnout  $\alpha = .721$ , agotamiento emocional  $\alpha = .761$ , despersonalización  $\alpha = .606$ , y baja realización personal  $\alpha = .652$ .

#### *Escala de Satisfacción en el Trabajo de Warr, Cook y Wall (1979)*

Validada para una muestra multiocupacional de trabajadores de Arequipa por Arias, Rivera y Ceballos (2017). El instrumento consta de 15 ítems y dos factores de modo que la dimensión de factores intrínsecos está compuesta por los ítems pares y la dimensión de factores extrínsecos se compone de los ítems impares. Está dispuesta en una escala de respuesta tipo Likert que va desde muy insatisfecho (7) hasta muy satisfecho (1). Cuenta

con un índice de confiabilidad alto (.945) obtenido mediante el método de consistencia interna con la prueba Alfa de Cronbach, y correlaciones ítem-test superiores a .589.

#### *Satisfacción de las Relaciones Interpersonales en el Trabajo (SRIT)*

Validada para la ciudad de Arequipa por Arias y Ceballos (2014). El instrumento consta de 13 ítems con cinco alternativas de respuesta tipo Likert que van desde muy insatisfecho (1) hasta muy satisfecho (5). De acuerdo con el análisis psicométrico practicado, obtuvo una estructura unidimensional, que difiere de la estructura de tres factores que reportaron originalmente Yañez et al. (2010). Se obtuvieron correlaciones ítem-test elevadas que superan el coeficiente de Pearson de .7, y un índice de confiabilidad de .778, obtenido mediante la prueba Alfa de Cronbach y el método de consistencia interna.

#### *Procedimientos*

En primer lugar, se gestionaron los permisos con las autoridades pertinentes de la institución educativa. Una vez obtenidos, se procedió a evaluar a los profesores a través de los instrumentos de investigación antes descritos. Las pruebas se aplicaron en la sala de profesores del plantel educativo y se les explicó previamente, los fines de la investigación y se les aseguró mantener en reserva los datos de cada uno de los participantes, así como de la institución educativa. Una vez recogidos los datos, se procedió a analizar estadísticamente la información mediante el programa SPSS, versión 21.

#### *Análisis de los datos*

Se trabajó con análisis de frecuencias y porcentajes para el síndrome de burnout, así como estadísticos descriptivos para las tres variables de estudio. También se practicaron comparaciones en función del sexo y el cargo de los profesores, para lo cual se empleó la prueba t de Student y el análisis de varianza. Las correlaciones se efectuaron con el Coeficiente de Correlación de Pearson y se complementaron con el análisis de regresión lineal.



## RESULTADOS

El análisis descriptivo de los datos, revela que los puntajes de la media de la satisfacción laboral, se ubican ligeramente debajo de la mediana, y sus valores de asimetría son negativos, lo que indica que hay una tendencia a hacia niveles de satisfacción laboral óptimos. Las relaciones interpersonales en el trabajo, obtuvieron puntajes moderados, también con una asimetría negativa. Con respecto al síndrome de burnout, el agotamiento emocional y la despersonalización obtuvieron medias cercanas a la mediana y asimetría positiva, lo que sugiere una tendencia hacia una escasa presencia del síndrome de burnout. Asimismo, la dimensión de baja realización personal y el puntaje total del síndrome de burnout, tuvieron una asimetría negativa y medias ligeramente por debajo de la mediana, que sugieren que los valores están distribuidos hacia la derecha (Tabla 1)

Tabla 1

*Estadísticos descriptivos*

	Satisfacción intrínseca	Satisfacción extrínseca	Satisfacción laboral	Satisfacción Relaciones	Agotamiento emocional	Despersonalización	Baja realización	Síndrome de Burnout
Media	37.673	43.630	79.5	49.565	17.152	3.869	39.739	60.760
Mediana	40	45	85	50.5	17.5	2	41	62
Moda	41	47	79	42	19	0	48	63
Desv. típ.	6.860	7.772	17.771	9.620	10.039	4.519	9.004	14.719
Varianza	47.069	60.415	315.811	92.562	100.798	20.427	81.085	216.674
Asimetría	-0.652	-0.706	-1.633	-0.744	0.388	1.245	-2.348	-1.321
Curtosis	-0.070	0.157	4.390	0.778	-0.314	1.143	7.719	5.406

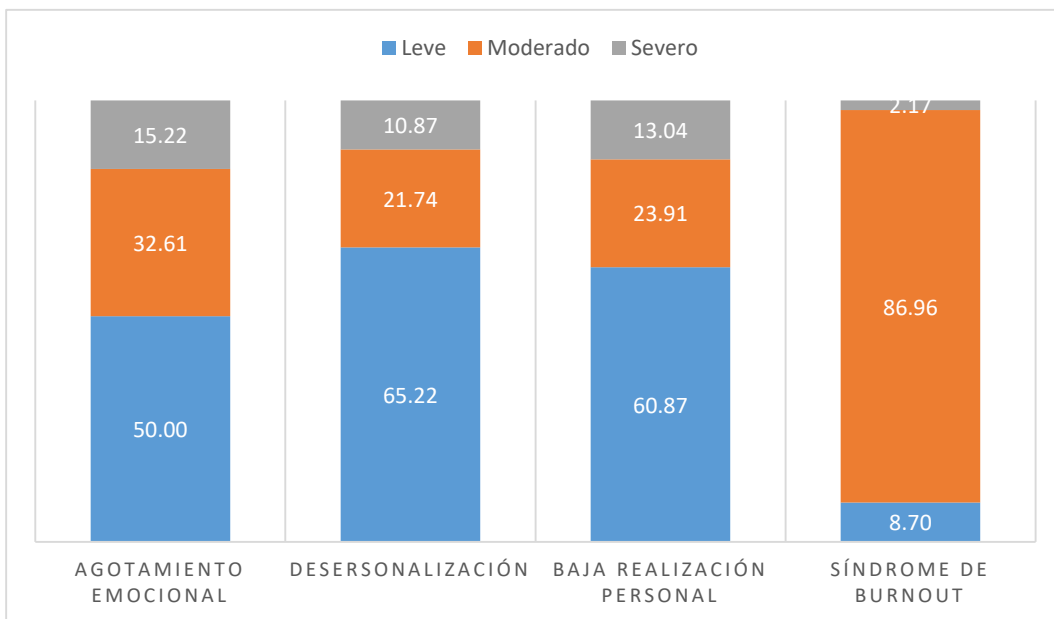


Figura 1. Niveles de síndrome de burnout

Con respecto al síndrome de burnout, el 50% de la muestra obtuvo niveles bajos o leves de agotamiento emocional, el 32.61% niveles moderados y el 15.22% niveles severos. Además, el 65.22% obtuvo niveles leves de despersonalización, el 21.74% niveles moderados, y el 10.87% niveles altos o severos. El 60.87% de profesores obtuvo niveles leves de baja realización personal, 23.91% niveles moderados y el 13.04% niveles severos; mientras que, en cuanto al puntaje total, el 8.7% se ubica en un nivel leve, el 86.96% en un nivel moderado y solo el 2.17% se ubica en un nivel severo, que es indicativo de presencia del síndrome de burnout (Figura 1).

Al hacer comparaciones en función del sexo de los profesores, mediante la prueba t de Student (ver Tabla 2), no se encontraron diferencias significativas ( $p < .05$ ).

Tabla 2.

*Comparaciones por sexo*

	Sexo	N	Media	Desviación típ.	t	gl	p
Satisfacción intrínseca	Varón	17	37.470	7.475	-0.147	44	0.883
	Mujer	29	37.793	6.608			
Satisfacción extrínseca	Varón	17	44.058	8.437	0.274	44	0.785
	Mujer	29	43.379	7.499			
Satisfacción laboral	Varón	17	81.529	15.524	0.621	44	0.537
	Mujer	29	78.310	19.127			
Satisfacción de relaciones interpersonales	Varón	17	49.235	11.138	-0.165	44	0.869
	Mujer	29	49.758	8.818			
Agotamiento emocional	Varón	17	17.823	8.427	0.368	44	0.714
	Mujer	29	16.758	10.998			
Despersonalización	Varón	17	4.882	5.441	1.069	44	0.294
	Mujer	29	3.275	3.862			
Baja realización personal	Varón	17	38.529	9.254	-0.687	44	0.496
	Mujer	29	40.448	8.942			
Síndrome de burnout	Varón	17	61.235	8.503	0.195	44	0.845
	Mujer	29	60.482	17.512			

Tampoco se encontraron diferencias significativas entre los profesores en función del cargo, como se aprecia en la Tabla 3, donde el análisis de varianza, reporta valores con niveles de significancia superiores a 0.05.

Tabla 3.

*Análisis de varianza en función del cargo*

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Satisfacción intrínseca	Inter-grupos	69.130	3	23.043	0.472	0.703
	Intra-grupos	2048.977	42	48.785		
	Total	2118.108	45			
Satisfacción extrínseca	Inter-grupos	102.426	3	34.142	0.548	0.652
	Intra-grupos	2616.290	42	62.292		
	Total	2718.717	45			
Satisfacción laboral	Inter-grupos	583.664	3	194.554	0.599	0.618
	Intra-grupos	13627.835	42	324.472		
	Total	14211.5	45			
Satisfacción de las relaciones interpersonales	Inter-grupos	483.913	3	161.304	1.840	0.154
	Intra-grupos	3681.390	42	87.652		
	Total	4165.304	45			
Agotamiento emocional	Inter-grupos	449.184	3	149.728	1.538	0.218
	Intra-grupos	4086.750	42	97.303		
	Total	4535.934	45			
Despersonalización	Inter-grupos	10.3153	3	3.438	0.158	0.923
	Intra-grupos	908.902	42	21.640		
	Total	919.217	45			
Baja realización personal	Inter-grupos	265.805	3	88.601	1.099	0.359
	Intra-grupos	3383.063	42	80.549		
	Total	3648.869	45			
Síndrome de burnout	Inter-grupos	918.685	3	306.228	1.456	0.240
	Intra-grupos	8831.683	42	210.278		
	Total	9750.369	45			

El análisis correlacional, por otro lado, reveló relaciones significativas y moderadas entre la edad y la baja realización personal y el síndrome de burnout. También hubo correlaciones altas entre la satisfacción laboral y sus dimensiones intrínsecas y extrínsecas, que superan el 0.693; mientras que la satisfacción laboral intrínseca se correlacionó moderada, negativa y significativamente con la despersonalización ( $r = -0.384$ ). La satisfacción laboral extrínseca también obtuvo coeficientes de correlación negativos y moderados con el agotamiento emocional, la despersonalización y el síndrome de burnout. Por otro lado, el agotamiento emocional correlacionó alta y positivamente con la despersonalización y el síndrome de burnout, mientras que la

despersonalización se relacionó de manera moderada y negativa con la baja realización personal, y de manera positiva con el síndrome de burnout, y la baja realización personal se relacionó positivamente con el síndrome de burnout, como puntuación global. No se registraron correlaciones entre la satisfacción de las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral y el síndrome de burnout, o sus respectivas dimensiones (ver Tabla 4)

Tabla 4.

*Correlaciones*

	Edad	Satisfacción intrínseca	Satisfacción extrínseca	Satisfacción laboral	Satisfacción de relaciones	Agotamiento emocional	Despersonalización	Baja realización	Síndrome de burnout
Edad cronológica	1	0.076	0.197	0.181	0.029	0.054	0.009	<b>0.373</b>	<b>0.268</b>
Satisfacción intrínseca		1	<b>0.919</b>	<b>0.737</b>	<b>0.736</b>	-0.466	<b>-0.384</b>	0.157	-
Satisfacción extrínseca			1	<b>0.693</b>	<b>0.714</b>	<b>-0.350</b>	<b>-0.267</b>	0.194	-
Satisfacción laboral				1	<b>0.613</b>	<b>-0.228</b>	-0.199	0.050	-
Sat. Rel. interpersonales					1	-0.193	-0.156	0.148	-
Agotamiento emocional						1	<b>0.635</b>	-0.094	<b>0.819</b>
Despersonalización							1	<b>-0.322</b>	<b>0.543</b>
Baja realización personal								1	<b>0.448</b>
Síndrome de Burnout									1

Finalmente, se practicó un análisis de regresión lineal para valorar el impacto de la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales en el síndrome de burnout. En el modelo planteado, se consideraron como variables predictoras o independientes, a la satisfacción laboral, la satisfacción laboral intrínseca, la satisfacción laboral extrínseca y la satisfacción de las relaciones interpersonales; mientras que como variable dependiente se consideró al síndrome de burnout como puntuación global.

Tabla 5.

*Análisis de regresión*

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	65.901	13.530		4.870	0.000
Edad cronológica	0.435	0.250	0.251	1.739	0.089
Satisfacción intrínseca	-2.137	0.830	-0.996	-2.574	<b>0.013</b>
Satisfacción extrínseca	0.797	0.685	0.421	1.163	0.251
Satisfacción laboral	0.005	0.168	0.007	0.035	0.971
Relaciones interpersonales	0.507	0.310	0.331	1.636	0.109

p= 0.014

VI: Satisfacción laboral, satisfacción laboral intrínseca, satisfacción laboral extrínseca, satisfacción de las relaciones interpersonales

VD: Síndrome de burnout

El modelo resultante fue significativo (p= 0.014), de modo que solo la satisfacción laboral intrínseca obtuvo coeficientes beta estandarizados negativos y significativos (p= 0.013), lo que indica que la satisfacción laboral intrínseca predice el síndrome de burnout de manera inversa, es decir que, a mayor satisfacción intrínseca, menor será la probabilidad de desarrollar el síndrome de burnout. Además, se obtuvo un valor de R cuadrado corregida de 0.538, que sugiere que esto se cumple en el 50% de la muestra, por tanto, podría considerarse a la satisfacción intrínseca como un factor protector del síndrome de burnout en los profesores de la institución educativa estudiada.

## DISCUSIÓN

En el presente trabajo nos propusimos valorar las relaciones entre el síndrome de burnout, la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales de los profesores de una institución educativa de la ciudad de Arequipa, en Perú. Nuestros resultados indican que, a nivel descriptivo, los niveles de burnout severo son bajos, pues solo el 2.17% de profesores se ubica en esta categoría. Asimismo, la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales fueron adecuadas pues obtuvieron valores cercanos a la mediana. Comparativamente, no se encontraron diferencias significativas con respecto al sexo y el cargo de los profesores, en ninguna de las variables de estudio.

Por otro lado, se encontraron relaciones significativas entre la edad y la despersonalización y el síndrome de burnout, lo que supone que los profesores de mayor edad tienden a mantener una actitud más distante de sus estudiantes y a no involucrarse con sus problemas. No es sorprendente ver que la satisfacción laboral y sus dimensiones obtuvieron correlaciones altas entre sí, de modo similar como ocurrió con el burnout y sus tres dimensiones, pues corresponden a dimensiones de un mismo constructo, en cada caso. Sin embargo, dos datos son relevantes: la relación nula de las relaciones interpersonales con el síndrome de burnout y la satisfacción laboral, que contradice los hallazgos de Arís (2009) y Yañez et al. (2010); y por otro lado, las relaciones entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout.

De este modo, la satisfacción extrínseca e intrínseca se correlacionó moderada y negativamente con la despersonalización, mientras que la satisfacción extrínseca se relacionó negativamente con el agotamiento emocional y el síndrome de burnout, y la satisfacción laboral se correlacionó negativamente con el agotamiento emocional. Lo que supone que, a mayor satisfacción laboral, menor será la presencia de agotamiento emocional, despersonalización o síndrome de burnout, como ha sido reportado también por Malander (2016), Durán, Extremera, Montalbán y Rey (2005). De hecho, en nuestro trabajo, hemos podido apreciar que la satisfacción laboral tiene un efecto predictivo sobre el síndrome de burnout, a través de la satisfacción laboral intrínseca. Esto quiere decir que los profesores que sienten que el trabajo les satisface a nivel personal, ya sea porque disfrutan de su trabajo o porque les permite desarrollarse y alcanzar sus metas, son los que menos probabilidades tienen de sufrir síndrome de burnout.

Estos resultados nos permiten suponer también, que los profesores más intrínsecamente satisfechos, son quienes realizan sus obligaciones con diligencia y responsabilidad, ya que están menos expuestos al síndrome de burnout y diversas formas de estrés laboral relacionadas a este constructo. Así, por ejemplo, en el estudio de Verešová (2013), los profesores más estresados, tendían a procrastinar más y a emplear estrategias de afrontamiento inadecuadas. Aunque es posible que estas manifestaciones estén a su vez, asociadas a factores personales como la resiliencia (Öksüz, & Güven, 2014) o la autoeficacia de los profesores (Burga, 2015), no pueden dejarse de lado, algunas condiciones organizacionales que, o bien favorecen la satisfacción laboral y

limitan la aparición de manifestaciones propias del síndrome de burnout, o bien tienen efectos perjudiciales para la salud y el bienestar de los profesores.

Entre estas cuestiones, es importante tomar en cuenta, que un ambiente agradable y armonioso de trabajo, favorece las relaciones interpersonales y promueve la satisfacción laboral de los trabajadores, a través de la experimentación de emociones positivas (Palomera, 2017), por ello es necesario promover instituciones educativas con inteligencia emocional (Vásquez, 2007). Una técnica que ha resultado provechosa para estos fines es el coaching (Jiménez, 2012a; Sánchez, 2017). Así mismo, también es importante gestionar adecuadamente los conocimientos y las competencias de los profesores (Torres, Torres, Riveros, Solis, & Acevedo, 2016), de modo que puedan responder a las demandas laborales con eficiencia, y minimizar los efectos de la sobrecarga laboral y el agotamiento emocional.

Ahora bien, nuestro estudio, tiene algunas limitaciones, como el hecho de que, dadas las características de la muestra y el proceso de selección de la misma, es imposible generalizar los resultados a otras realidades educativas. Sin embargo, puesto que se trata de un estudio preliminar y original, pues no existen reportes de estudios que hayan incluido el síndrome de burnout, la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales; permite profundizar en el análisis de los factores del riesgo psicosocial en el educador. Se puede concluir en tal sentido, que la satisfacción laboral intrínseca cumple un rol protector frente al síndrome de burnout en los profesores, por tanto, las instituciones educativas, deberían promover este tipo de satisfacción en los profesores. Solo huelga decir, que nuevas investigaciones sobre estas variables, y con muestras más representativas, nos permitirán obtener resultados más concluyentes y generalizables.

## REFERENCIAS

- Acosta, M., & Burguillos, A. I. (2014). Estrés y burnout en profesores de primaria y secundaria de Huelva: Las estrategias de afrontamiento como factor de protección. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 4(1), 303-308.
- Alonso, M. L., & Martínez, C. (2011). Educación multicultural y bienestar social del profesorado. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 3(3), 32-37.
- Arias, W. L. (2013). Relaciones humanas en profesores de instituciones educativas públicas de Arequipa. *Revista de Investigación ULaSalle*, 2(1), 5-14.



- Arias, W. L. (2015). *Síndrome de burnout y afrontamiento*. Arequipa: Adrus.
- Arias, W. L., & Ceballos, K. D. (2014). Propiedades psicométricas de la escala Satisfacción de las Relaciones Interpersonales en el trabajo. *Revista de Investigación ULaSalle*, 3, 46-55.
- Arias, W. L., & Jiménez, N. A. (2012). *Estrés crónico en el trabajo: estudios del síndrome de burnout en Arequipa*. Arequipa: Universidad Católica San Pablo.
- Arias, W. L. & Jiménez, N. A. (2013). Síndrome de burnout en profesores de educación básica regular de Arequipa. *Educación*, 22(42), 53-76.
- Arias, W. L., Montes, I., & Masías, M. A. (2014). El modelo demanda control de Karasek y su relación con la creatividad docente en profesores de nivel primario de Arequipa. *Revista de Psicología (Universidad César Vallejo)*, 16(1), 64-77.
- Arias, W. L., Rivera, R., & Ceballos, K. D. (2017). Análisis psicométrico de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall en una muestra multiocupacional de Arequipa. *Interacciones*, 3(2), 79-85. doi: 10.24016/2017.v3n2.74
- Arís, N. (2009). El síndrome de burnout en los docentes. *Education & Psychology*, 18(2), 829-848.
- Arqueros, M. T. (2009). El coaching en las organizaciones. Ponencia presentada en el *IV Jornadas Internacionales Mentoring & Coaching*, 23-25 de noviembre. Madrid, España.
- Arón, A. M., & Milicic, N. (2000). Desgaste profesional de los profesores y clima social escolar. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 32(3), 447-466.
- Ato, M., López, J. J., & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059. doi: 10.6018/analesps.29.3.178511
- Ayuso, J. A., & Guillén, C. L. (2008). Burnout y mobbing en enseñanza secundaria. *Revista Complutense de Educación*, 19(1), 157-173.
- Ayuso, J. L., de la Calzada, R., Díaz, E., Díaz, J. C., González, G., Gorroño, I., Riera, E., de Sierra, M., & Yome, E. (2010). Coaching en equipos. Herramientas de diagnóstico. *Cuadernos de Coaching*, 4, 16-18.
- Berganza, A., Escribano, M. P., & García, H. (2004). Coaching y mentoring como metodologías de desarrollo en las organizaciones. *Capital Humano*, 174, 27-34.
- Boon, O. P., Wan Jaafar, W. M. & Baba, M. (2015). Factors contributing to job satisfaction among school counselors. *Procedia. Social and Behavioral Sciences*, 211, 803-810. doi: 10.1016/j.sbspro.2015.11.171

- Briones, E., Tabernero, C., & Arenas, A. (2010). Job satisfaction of secondary school teachers: Effects of demographic and psycho-social factors. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 26(2), 115-122.
- Burga, A. (2015). Análisis de la Escala de Autoeficacia como docente, aplicando la teoría clásica de los test y el modelo de Rasch de escala de valoración de Andrich. En D. Jáuregui, R. León & M. A. Rodríguez *Homenaje a Reynaldo Alarcón* (pp. 265-307). Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Camacho, C., & Arias, L. F. (2012). Satisfacción, apoyo y compromiso en profesores mexicanos. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 31(2), 120-127.
- Cerviño, C., Fernández, I., & Córdova, S. (2016). Factores predictores del compromiso docente en escuelas públicas peruanas: un modelo estructural. *Persona*, 19, 43-54.
- Contreras, T. S. (2016). Liderazgo pedagógico, liderazgo docente y su papel en la mejora de la escuela: una aproximación teórica. *Propósitos y Representaciones*, 4(2), 231-284. doi: 10.20511/pyr2016.v4n2.123
- Delgado, A. (2003). El síndrome de burnout en profesiones de educación secundaria de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, 6(2), 26-47.
- Depolo, M., & Bruni, I. (2015). Teacher's facilitation between work and family roles: Myth or reality? *Procedia. Social and Behavioral Sciences*, 186, 886-893. doi: 10.1016/j.sbspro.2015.04.124
- Dominguez, A., Calderón, G., & Arroyo, F. (2016). Cuestionario S21/26: Análisis psicométrico preliminar en trabajadores administrativos. *Revista de Investigación*, 7, 51-67.
- Durán, M. A., Extremera, N., Montalbán, F. M., & Rey, L. (2005). Engagement y burnout en el ámbito docente: Análisis de sus relaciones con la satisfacción laboral y vital en una muestra de profesores. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 21(1-2), 145-158.
- Escobedo, M. T., Cuautle, L., Maynez, A., & Estebané, V. (2014). Escala de satisfacción laboral a partir de factores socioculturales y ergoambientales para los docentes de las instituciones de Educación Superior de México. *Ciencia & trabajo*, 16(51), 177-184.
- Fernández, M. (2002a). Desgaste psíquico (burnout) en profesores de educación primaria de Lima metropolitana. *Persona*, 5, 27-66.
- Fernández, M. (2002b). *Realidad psicosocial del maestro de primaria*. Lima: Universidad de Lima.

- Fernández, M. (2008). Burnout, autoeficacia y estrés en maestros peruanos: Tres estudios fácticos. *Ciencia & Trabajo*, 39(10), 120-125.
- Fernández, M., Merino, C., & Guimet, M. (2015). Propiedades psicométricas del Maslach Burnout Inventory-General Survey en una muestra de docentes de Lima (Perú). En D. Jáuregui, R. León & M. A. Rodríguez *Homenaje a Reynaldo Alarcón* (pp. 371-391). Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Figueiredo, H., Gil-monte, P. R., & Grau-Alberola, E. (2009). Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en una muestra de maestros portugueses. *Aletheia*, 29, 6-15.
- Figueiredo, H., Gil-Monte, P. R., & Olivares, V. (2016). Síndrome de quemarse por el trabajo. En J. F. Uribe *Psicología del trabajo. Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad* (pp. 83-96). México: El Manual Moderno.
- Fiori, M., Bollmann, G., & Rossier, J. (2015). Exploring the path through which career adaptability increases job satisfaction and lowers job stress: The role of affect. *Journal of Vocational Behavior*, 91, 113-121. doi: 10.1016/j.jvb.2015.08.010
- Freudenberger, H.J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Gamero, H. (2013). La satisfacción laboral como dimensión de la felicidad. *Ciencia & Trabajo*, 15(47), 94-102.
- Gil-Monte, P.R. & Peiró, J. M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15(2), 261-268.
- Jiménez, R. (2012a). La investigación sobre coaching en formación del profesorado: Unan revisión de estudios que impactan en la ciencia sobre la práctica docente. *Profesorado. Revista de Curriculum y Formación del Profesorado*, 16(1), 238-252.
- Jiménez, R. (2012b). Coaching en el desarrollo profesional docente. Fases formativas y procesos metodológicos de investigación. *Revista Electrónica Universitaria de Formación del Profesorado*, 15(4), 101-112.
- Lárez, J. H. (2008). El coaching educativo como estrategia para potenciar el éxito durante la etapa de desarrollo y culminación del trabajo especial de grado. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*, 9(2), 219-234.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Occupational Behavior*, 9, 297-308.

- Llorens, S., García, M., & Salanova, M. (2005). Burnout como consecuencia de una crisis de eficacia: Un estudio longitudinal en profesores de secundaria. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 21(1-2), 55-70.
- Malander, N. M. (2016). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de nivel secundario. *Ciencia & Trabajo*, 18(57), 177-182.
- Marengo-Escuderos, A. M., & Ávila-Toscano, J. H. (2016). Burnout y problemas de salud mental en docentes: Diferencias según características demográficas y sociolaborales. *Psychologia. Avances de la Disciplina*, 10(1), 91-100. doi: 10.1016/j.sbspro.2015.11.171
- Marqués, A., Lima, M. L., & Lopes, A. (2005). Fuentes de estrés, burnout y estrategias de coping en profesores portugueses. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 21(1-2), 125-143.
- Maslach, C. (1976). Burnout. *Human Behavior*, 5(9), 16-22.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 12, 99-113.
- Moreno, B., Arcenillas, M. V., Morante, M. E., & Garrosa, E. (2005). Burnout en profesores de primaria: Personalidad y sintomatología. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 21(1-2), 71-87.
- Moriana, J. A., & Herruzo, J. (2004). Estrés y burnout en profesores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4(3), 597-621.
- Nahar, L., Hossain, A., Rahman, A., & Bairagi, A. (2013). The relationship of job satisfaction, job stress, mental health of government and non-government employees of Bangladesh. *Psychology*, 4(6), 520-525.
- Nieto, J. M. (2006). *Cómo evitar o superar el estrés docente*. Madrid: Editorial CSS.
- Obando-Castillo, G. (2016). Aproximación al principio de colaboración como clave para la práctica de codocencia. *Educationis Momentum*, 2(1), 93-107.
- Öksüz, Y., & Güven, E. (2014). The relationship between psychological resilience and procrastination levels of teacher candidates. *Procedia. Social and Behavioral Sciences*, 116, 3189-3193. doi: 10.1016/j.sbspro.2014.01.732
- Oramas, A., Rodríguez, R., Almirall, P. J., Huerta, J., & Vergara, A. (2003). Algunas causas de estrés psicológico en maestros del Municipio Arroyo Naranjo, Cuba. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 4(2), 8-12.

- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana. *Teoría e Investigación en Psicología*, 9(1), 27-34.
- Palomera, R. (2017). Positive psychology in schools: a change with Deep roots. *Psychologist Papers*, 38(1), 66-71.
- Peiró, J. M., González-Roma, V., Bravo, J., & Zurriaga, R. (1995). La medida de la satisfacción laboral. *Ansiedad y Estrés*, 1(2-3), 231-253.
- Rabasa, B., Figueiredo-Ferraz, H., Gil-Monte, P. R., & Llorca-Pellicer, M. (2016). The role of guilt in the relationship between teacher's job burnout syndrome and the inclination toward absenteeism. *Revista de Psicodidáctica*, 21(1), 103-119. doi: 10.1387/RevPsicodidact.13076
- Restrepo, N. C., Colorado, G. O., & Cabrera, G. A. (2006). Desgaste emocional en docentes oficiales de Medellín, Colombia, 2005. *Revista de Salud Pública*, 8(1), 63-73.
- Rodríguez, A., Esteban, R. M., Aranda, R., Blanchard, M., Domínguez, C., González, P., Romero, P., Sanz, E., Mampaso, A., Vitón, M. J., & Messina, C. (2011). Coaching reflexivo entre iguales en el practicum de la formación de maestros. *Revista de Educación*, 355, 355-379.
- Salanova, M., Martínez, I. M., & Lorente, L. (2005). ¿Cómo se relacionan los obstáculos y facilitadores organizacionales con el burnout docente? Un estudio longitudinal. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 21(1-2), 37-54.
- Salas, W. A., Centeno, J., Landa, E., Amaya, J. M., & Benites, M. R. (2004). Prevalencia de disfonía en profesores del distrito de Pampas – Tayacaja – Huancavelica. *Revista Médica Herediana*, 15(3), 125-130.
- Sánchez, M. (2017). Taller de coaching para mejorar la satisfacción de las relaciones interpersonales en una institución educativa de Arequipa. *Illustro*, 8, 33-52.
- Schaufeli, W. B. (2005). Burnout en profesores: Una perspectiva social del intercambio. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 21(1-2), 15-35.
- Schultz, D. P. (1999). *Psicología industrial*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Torres, M., Torres, M., Riveros, M., Solis, R., & Acevedo, I. (2016). Gestión del conocimiento y competencias profesionales de los docentes de una red educativa de Lima. *Revista de Investigación en Psicología*, 19(2), 69-79.
- Vásquez, F. J. (2007). Inteligencia emocional en las organizaciones educativas. *Psicogente*, 10(17), 42-59.

- Verešová, M. (2013). Procrastination, stress and coping among primary school teachers. *Procedia. Social and Behavioral Sciences*, 106, 2131-238. doi: 10.1016/j.sbspro.2013.12.243
- Warr, P. B., Cook, J. D., & Wall, T. D. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52(2), 129-148.
- Warr, P. B. (1990). The measurement of well-being and other aspects of mental health. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 193-210. doi: 10.1111/j.2044-8325.1990.tg00521.x
- Warr, P. B., & Inceoglu, I. (2012). Job engagement, job satisfaction, and contrasting associations with person-job fit. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17(2), 129-138. doi: 10.1037/a0026859
- Yañez, R., Arenas, M., & Ripoll, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Liberabit*, 16(2), 193-202.
- Zeinabadi, H. (2010). Job satisfaction and organizational commitment as antecedents of organizational citizenship behavior of teachers. *Procedia. Social and Behavioral Sciences*, 5, 998-1003. doi: 10.1016/j.sbspro.2010.07.225