



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA



**RELACIÓN ENTRE EL SÍNDROME DE DESGASTE OCUPACIONAL Y LA  
PERCEPCIÓN DE APOYO ORGANIZACIONAL EN PERSONAL DOCENTE DE  
NIVEL BÁSICO**

**T E S I S**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A

**VÁSQUEZ ORTIZ MIGUEL OMAR**

DIRECTORA DE TESIS: MTRA. ERIKA VILLAVICENCIO AYUB

REVISOR: DR. FELIPE URIBE PRADO

SINODALES:

MTRA. MARÍA ISABEL DELSORDO LÓPEZ

LIC. ALEJANDRA GARCÍA SAISÓ

MTRA. MIRNA ROCÍO VALLE GÓMEZ

CIUDAD UNIVERSITARIA, 2012



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

*A mis Hermanos y mis Padres*

*“Por mi raza hablará el espíritu”*

José Vasconcelos, 1921

## ÍNDICE

Página

### RESUMEN

INTRODUCCIÓN 1

### CAPÍTULO 1. SÍNDROME DE DESGASTE OCUPACIONAL

Antecedentes 4

Modelos 9

El síndrome de desgaste ocupacional en personal docente 12

### CAPÍTULO 2. PERCEPCIÓN DE APOYO ORGANIZACIONAL (PAO)

Teoría del intercambio social 18

Percepción de apoyo organizacional (PAO) 26

*Justicia* 29

*Apoyo del supervisor* 30

*Recompensas y condiciones de trabajo* 31

### MÉTODO

Planteamiento del problema 35

Preguntas de investigación 36

Objetivos 37

Tipo de estudio 37

<b>Diseño</b>	<b>38</b>
<b>Definición de variables</b>	<b>38</b>
<i>Definición conceptual</i>	
<i>Definición operacional</i>	
<b>Hipótesis</b>	<b>40</b>
<b>Muestra</b>	<b>41</b>
<b>Instrumentos</b>	<b>41</b>
<b>Procedimiento</b>	<b>43</b>
<b>Análisis de datos</b>	<b>43</b>
<b>RESULTADOS</b>	<b>45</b>
<b>DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</b>	<b>49</b>
<b>Limitaciones y sugerencias</b>	<b>57</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>59</b>
<b>APÉNDICE</b>	<b>67</b>

## Resumen

Se realizó un estudio para determinar si existe una relación entre las dimensiones del desgaste ocupacional y la percepción de apoyo organizacional (PAO) en profesores de nivel básico. La muestra fue de 120 participantes los cuales respondieron la escala de desgaste ocupacional (EDO) (Uribe, 2010), y el cuestionario de percepción de apoyo organizacional (PAO) (Eisenberger et al, 1986); se realizaron análisis de correlación y de regresión lineal por pasos, los resultados demostraron: relaciones negativas entre la PAO y las escalas del desgaste ocupacional, las variables psicosomáticas se relacionaron positivamente con las tres escalas de desgaste ocupacional, la PAO se relacionó negativamente con las escalas psicosomáticas y que la PAO muestra un efecto positivo para disminuir el factor psicosomático de ansiedad generado por insatisfacción laboral en la población docente.

*Palabras clave:* Desgaste Ocupacional, Percepción de Apoyo Organizacional, Docencia, Variables Psicosomáticas, Salud Ocupacional.

## Introducción

La educación es un componente clave en el desarrollo del ser humano, los primeros años de vida escolar son sumamente trascendentes para el desarrollo intelectual, cognitivo y social de los individuos.

Los profesores aprenden diversas técnicas pedagógicas e integran sus conocimientos acerca de diferentes materias y programas de estudios para cumplir con el objetivo de transmitir conocimiento, cultura y valores que en un futuro les permitan a los individuos hacer frente a las exigencias del mundo actual.

Sin embargo, además de tener la responsabilidad de procurar el desarrollo intelectual, social y emocional de los alumnos, el profesor como trabajador está expuesto a diferentes estresores; Durán, Extremera, Montalbán & Rey (2005) puntualizan que los cambios en el rol del profesor y su reconocimiento social, los nuevos modelos educativos que plantean mayores demandas y exigencias así como la escasez de recursos para darles respuesta y la interacción con los estudiantes (frecuentemente caracterizada por indisciplina o violencia en el aula) parecen favorecer el desarrollo del síndrome de desgaste ocupacional.

Actualmente es importante aportar evidencia científica que justifique la necesidad de establecer políticas, programas y actividades que tomen en cuenta



la importancia de la salud dentro del lugar de trabajo, a fin de promover cambios sociales, culturales y organizacionales que contribuyan a crear políticas de salud ocupacional, prever la manifestación de patologías y mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

En el caso de los profesores, es importante destacar que tienen en sus manos a terceros, por lo que la prioridad radica en identificar y controlar los factores estresantes derivados del trabajo cotidiano dentro de las organizaciones así como el impacto que estas afectaciones que pueden tener dentro del desarrollo y calidad de vida de los trabajadores y de igual o mayor relevancia con los alumnos que tienen a su cargo.

Al respecto, Marrau (2007) considera que la prevalencia del síndrome en el personal docente como una respuesta a fuentes de estrés crónico (la cual se desarrolla cuando fallan las estrategias de afrontamiento) supone una sensación de fracaso profesional y de fracaso en las relaciones interpersonales con los alumnos, lo que a su vez causaría un desarrollo en el sentimiento de baja realización personal en el trabajo y agotamiento emocional. Ante esto, el individuo puede desarrollar actitudes y conductas de despersonalización como una nueva forma de afrontamiento.

En este sentido, la adaptación psicológica de las personas a nuevas circunstancias puede ser facilitada o impedida dependiendo de factores personales, contextuales y ambientales, así como la interrelación de los mismos (Lazarus, 1991; Lazarus y Folkman, 1984).

Respecto a los recursos ambientales, en esta investigación se propone que, dentro del ámbito laboral, la Percepción de Apoyo Organizacional (PAO) se puede tomar como un recurso ambiental que puede influir como facilitador del afrontamiento ante las consecuencias del síndrome de desgaste ocupacional.

En el primer capítulo se encontrará información acerca de los principales antecedentes, conceptos y definiciones, así como modelos ilustrados del síndrome de desgaste ocupacional.

En el capítulo dos se revisarán los antecedentes, el concepto y dimensiones de la percepción de apoyo organizacional (PAO), incluyendo una breve descripción de la teoría del intercambio social (TIS) la cual sustenta el constructo.

## Capítulo 1. Síndrome de Desgaste Ocupacional

### Antecedentes

Freunderberger fue el pionero en investigar acerca de lo que se conoce ahora como síndrome de desgaste ocupacional, este autor lo conceptualiza como un: “estado de agotamiento, decepción y pérdida de interés como consecuencia del trabajo cotidiano en la prestación de servicios ante expectativas inalcanzables” (Freunderberger, 1974, p. 38, en Tonon, 2003); de igual forma lo concibe a partir de una situación laboral en la cual el individuo percibe agotamiento emocional y físico dentro de un ambiente profesional enfocado al servicio de ayuda hacia otras personas, el cual puede ser servicio social, educativo, de salud, entre otros.

Posterior a esta primera aproximación, una de las principales investigadoras acerca de este fenómeno es Maslach (1978), quién realizó diferentes estudios acerca del tema, definiéndolo bajo una perspectiva psicosocial, en la cual se considera al síndrome como un proceso que se desarrolla a partir de la interacción que se produce dentro del ambiente laboral(al cual pertenece el profesional) dependiendo de su desempeño y sus características personales, además lo define como un síndrome de agotamiento emocional y cinismo que ocurre con frecuencia entre individuos que realizan algún tipo de trabajo con personas y que se traduce en una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico.

Continuando con esta postura Maslach y Jackson (1981) coinciden en que es importante el factor psicosocial y el crónico para que pueda desarrollarse el síndrome en los individuos. Así mismo identifican tres dimensiones del síndrome: (el cual fue desarrollado para construir un instrumento para evaluar el síndrome de desgaste ocupacional en las personas): el agotamiento emocional (disminución y pérdida de recursos emocionales que corresponden a la medida de sentirse abrumado emocionalmente), despersonalización (la respuesta impersonal y la falta de sentimientos por los sujetos atendidos, que se expresa en el desarrollo de actitudes negativas de insensibilidad y cinismo hacia los receptores del servicio prestado) y falta de realización personal (sentimientos de competencia y realización exitosa en la tarea laboral que se desempeña cotidianamente; en el caso del síndrome de desgaste ocupacional corresponde a evaluar de forma negativa, con el reproche de no haber alcanzado los objetivos propuestos y con vivencias de insuficiencia impersonal y baja autoestima profesional) (Tonon, 2003).

Maslach (1981) señala que el síndrome de desgaste ocupacional se inicia con la aparición de agotamiento emocional, posteriormente aparece despersonalización y por último baja realización personal en el trabajo.

Por otra parte, siguiendo la misma perspectiva Pines y Aronson (1988) se refieren al síndrome de desgaste ocupacional como un estado de agotamiento

físico, emocional y mental causado por involucrarse por largos periodos en situaciones que son emocionalmente demandantes.

Gil-Monte (2005, p. 44) considera que el síndrome de desgaste ocupacional es una respuesta al estrés laboral crónico, la cual explica como “una experiencia subjetiva de carácter negativo compuesta por cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, hacia las personas con las que se relaciona el individuo en su trabajo, en especial con los clientes y hacia el propio rol profesional asimismo cataloga el síndrome como resultado de un proceso de acoso psicosocial en el trabajo.

El síndrome no es algo que aparece súbitamente, como se ha explicado requiere de la integración de diferentes variables, el proceso se va manifestando de manera gradual, y dependiendo de la manera en que el individuo afronta los acontecimientos que suceden en su ambiente. Existen varios modelos que intentan describir el proceso en que el síndrome de desgaste ocupacional se va desarrollando en los individuos.

De acuerdo con Farber (1991, como se citó en Mannasero, Vázquez, Ferrer, Fornes, & Fernández, 2003 p. 87) “el síndrome de desgaste ocupacional se relaciona a una actividad laboral y surge de la percepción de una discrepancia significativa entre el esfuerzo y la recompensa, estando influida por factores

individuales, organizacionales y sociales”. Existe una tendencia a presentarse en individuos que laboran directamente con clientes problemáticos o necesitados y se caracteriza típicamente por el abandono o cinismo hacia los clientes, agotamiento físico o emocional y diversos síntomas psicológicos, como irritabilidad, tristeza, y baja autoestima”.

Como se señaló anteriormente el síndrome de desgaste ocupacional se presenta en los profesionales que proporcionan un servicio de ayuda a los demás, independientemente de si el reforzador es un estímulo económico, para ellos también es gratificante el conocimiento acerca del grado en que están ayudando a las personas que lo solicitan, esto produce cierto grado de estrés psicológico y emocional en el profesional, ya que tiene a su cargo y bajo su responsabilidad a un ser humano. Además que están expuestos por amplios períodos a los problemas físicos, psicológicos y sociales de los clientes, dependiendo de la profesión.

Por otra parte, cabe destacar que el síndrome de desgaste ocupacional suele aparecer de diferentes formas, presentando diferentes manifestaciones y sintomatologías. Freunderberger (1971), Maslach (1978), y Quevedo-Aguado, et al (1999) clasificaron los síntomas del síndrome de desgaste ocupacional en cuatro grupos, de acuerdo con su origen y manifestaciones, dividiéndolos en:

1. Agotamiento físico o síntomas psicossomáticos: se caracteriza por baja energía, fatiga crónica y debilidad. El sujeto puede ser susceptible a enfermedades como: gripas, dolores de cabeza, tensión muscular, trastornos gastrointestinales, cambios drásticos en la alimentación, trastornos del sueño, frío constante, falta de aliento, entre otros.
2. Agotamiento emocional: involucra sentimientos de indefensión, desesperanza y de estar atrapado. Los signos varían entre sujetos pero pueden manifestarse como: llanto incontrolable, frustración, depresión, indiferencia, crisis emocionales, desencanto entre otros.
3. Agotamiento mental: se destaca por el desarrollo de actitudes negativas hacia uno mismo, el trabajo y la vida en sí. Sus características principales son: baja moral, insatisfacción, bajo auto-concepto, sentimientos de inferioridad, incompetencia, pérdida de interés con las personas con quienes se trabaja, entre otras.
4. Signos conductuales: desempeño deficiente, deterioro de la calidad del servicio, ausentismo laboral, alta rotación del personal, aumento de la conducta violenta, aficiones suicidas, incapacidad para relajarse, dependencia a sustancias tóxicas, conflictos matrimoniales y familiares entre otras.

## Modelos

Como se menciono anteriormente, el síndrome de desgaste ocupacional es un proceso crónico o gradual que va apareciendo con base a la respuesta o el afrontamiento de diversos factores estresantes dentro del ámbito laboral, es importante conocer los diferentes modelos que delimitan las etapas que anteceden y suceden el desarrollo del síndrome; el modelo de Edelwich y Brodsky (1980) proponen cuatro fases que están realcionadas de acuerdo al siguiente proceso:

Fase 1. Se caracteriza por ser un periodo en el cual los individuos desarrollan sus actividades con gran entusiasmo, se identifican de manera positiva con sus compañeros de trabajo y se sienten altamente comprometidos con la organización.

Fase 2. Aún realiza sus actividades de forma eficiente, sin embargo ya no se encuentra tan comprometido con sus actividades, simplemente cumple de acuerdo a lo estipulado y sus intereses se centran en actividades fuera del centro de trabajo, amigos, familia, casa.

Fase 3. En esta etapa el individuo evalúa si los esfuerzos que realiza, la empatía que tiene con sus compañeros y el esfuerzo que imprime en sus actividades en verdad le generan satisfacción y valen la pena.



Fase 4. En esta fase, la apatía se considera un mecanismo de defensa frente a la frustración, aunque el individuo se siente frustrado continuamente, no puede realizar ninguna acción para evitarlo pues realiza su trabajo para subsistir.

El modelo de Farber (1991, como se citó en Mannasero, et al 2003) sigue de manera sucesiva una serie de etapas, o estadios, de la siguiente manera:

1. Entusiasmo y dedicación
2. Frustración e ira, como respuesta a los estresores dentro del ambiente laboral, que impactan en su entusiasmo.
3. Inconsecuencialidad, o falta de correspondencia entre la energía invertida y los efectos y recompensas conseguidos.
4. Abandono de compromiso e implicación en el trabajo.
5. Vulnerabilidad personal, apareciendo múltiples problemas físicos (hipertensión, problemas digestivos, dolores), cognitivos (echar la culpa a otros, atención egoísta a las propias necesidades) y emocionales (irritabilidad, tristeza y falta de paciencia).
6. Agotamiento y descuido (deseo de dejar el trabajo, ausencias frecuentes, abuso de drogas, etc.), que sería el estadio final de los problemas anteriores si no se recibe el tratamiento adecuado.

Gil-Monte (1994, como se citó en Gil-Monte 2005, p. 106) elaboró un modelo alternativo el cual sustenta las teorías acerca del síndrome de desgaste ocupacional. Hipotetizó un modelo en el que el síndrome de desgaste ocupacional es definido como “una respuesta al estrés laboral crónico que aparece tras un proceso de reevaluación cognitiva, cuando las estrategias iniciales para afrontar el

estrés laboral crónico no resultan funcionales”. Esta respuesta es una variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias, y se inicia con el desarrollo conjunto de baja realización personal en el trabajo y alto agotamiento emocional. Las actitudes de despersonalización que siguen se consideran una estrategia de afrontamiento desarrollada por los profesionales ante la experiencia crónica de baja realización personal en el trabajo y alto agotamiento emocional.

Cabe destacar que se pone de manifiesto el papel de las emociones y la importancia del significado de la percepción del sujeto a partir de los estímulos psicosociales y las estrategias de afrontamiento del mismo.

El modelo de Price y Murphy (1984, como se citó en Gil-Monte 2005), afirma que el síndrome de desgaste ocupacional es un proceso de adaptación a las situaciones de estrés laboral, y sugiere que puede ser explicado de manera similar a un proceso de duelo, pues conlleva pérdidas de nivel personal (pérdida de ilusión), de nivel interpersonal (pérdida de los beneficios que conllevan las relaciones interpersonales positivas, como el sentirse apreciado), y de nivel institucional (pérdida de trabajadores competentes para el sistema)

## **El síndrome de desgaste ocupacional en personal docente**

Una de las profesiones más estresantes es la docencia, pues el docente tiene a su cargo a terceros, los cuales dependen de manera importante de él para lograr desarrollar sus potencialidades intelectuales dependiendo de la etapa de desarrollo.

El síndrome de desgaste ocupacional docente es definido como un patrón negativo de respuesta a eventos estresantes relacionados con la práctica de la enseñanza, los alumnos y la docencia como profesión, así como la percepción de la falta de apoyo administrativo (Seidaman y Zager, 1987).

Kyriacou (1987, p.146) define el síndrome de desgaste ocupacional que experimenta el docente como: “la experiencia sufrida por un profesor(a) de emociones no placenteras como: tensión, frustración, ansiedad, ira y depresión resultantes de su labor docente”.

El profesor con síndrome de desgaste ocupacional es, frecuentemente, impredecible en su conducta y las contradicciones son casi norma de su actividad, por un lado, tiene la necesidad imperiosa de culpar o atribuir a alguien por lo que pasa y al mismo tiempo olvidar hasta donde pueda todo lo relacionado con su trabajo, la enseñanza; puede parecer desesperado y sin ganas de hacer nada, a

veces, y con grandes ganas de actividad social en otras (Mannasero et. al, 2003); lo cual además de impactar en la vida social y profesional del profesor, también repercute indirectamente en sus alumnos.

Guerrero & Rubio (2005) enfatizan que el síndrome de desgaste ocupacional debe entenderse como una respuesta a las fuentes de estrés crónico que surgen de las relaciones entre los usuarios de los servicios asistenciales y los profesionales es decir, como un proceso de interacción entre el contexto laboral y las características de la persona; por lo tanto el síndrome no es cuestionable en el caso de la docencia ya que se encuentran presentes las variables que interactúan y aumentan la probabilidad de que se presente el síndrome.

Marrau (2007) percibe la prevalencia del síndrome en el personal docente como una respuesta a fuentes de estrés crónico, la cual se desarrolla cuando fallan las estrategias de afrontamiento, este fallo supone una sensación de fracaso profesional y de fracaso en las relaciones interpersonales con los alumnos, lo que a su vez desarrolla sentimiento de baja realización personal en el trabajo y agotamiento emocional, ante estos sentimientos el mismo autor supone que el individuo desarrollará actitudes y conductas de despersonalización como una nueva forma de afrontamiento.

Farber (1991, como se citó en Mannasero, et al 2003) sistematizando todos estos rasgos de la conducta del personal docente, destacó la existencia de tres prototipos principales que pueden ayudar a entender las diferentes características bajo las que opera el síndrome de desgaste ocupacional en el personal docente; cabe destacar que no significa que un profesor pueda ser incluido dentro de una categoría de manera pura, sino que las categorías pueden ser fluctuantes y se pueden experimentar en diversos instantes una y otra, las categorías que el autor definió son:

1. Profesores agotados. Reaccionan ante las excesivas demandas y los fracasos de la enseñanza trabajando cada vez menos y con más tranquilidad, puesto que no esperan alcanzar ningún objetivo o que trabajar más o mejor tenga para ellos ningún tipo de compensación. Los profesores agotados han cortado o eliminado su compromiso y su dedicación personal con la enseñanza.
2. Profesores frenéticos. Suelen ser profesores muy comprometidos con su trabajo, que reaccionan ante la adversidad y los fracasos sin reconocerlos y sin darse tregua, incrementando más y más sus esfuerzos ante la adversidad, en lugar de reaccionar y dosificar sus esfuerzos o modificar sus objetivos. El síndrome de desgaste ocupacional aparece en sus vidas bruscamente; en un momento de debilidad, cuando todo su sentido de eficacia desaparece, de golpe, todo se viene abajo y la desilusión lo invade por completo. Los profesores se encuentran tan comprometidos y celosos de su trabajo,

que incluso olvidan sus propias necesidades, se esfuerzan frenética y heroicamente hasta que se agotan.

3. Profesores Infraincentivados. Este tipo de profesores no encuentran en su trabajo suficientes estímulos, aunque no se sienten agotados, ni estresados, ni tampoco perjudicados en su autoestima. Simplemente, no perciben en su trabajo nada que consideren una buena recompensa por hacerlo y consideran que sus capacidades están infrautilizadas en la escuela.

Por otra parte, el modelo de estrés docente de Kyriacou y Sutcliffe (1978) propone que el síndrome de desgaste ocupacional docente, resulta de la percepción del profesor que:

- Las demandas van dirigidas hacia él.
- Es incapaz o tiene dificultad para cubrir dichas demandas.
- El fracaso para lograrlo amenaza su bienestar físico y mental

Lo importante es el afrontamiento ante la amenaza y las estrategias que utiliza para cubrir estas demandas de manera positiva y lidiar con ellas.

El desempeño del profesor se puede ver reducido debido a sintomatologías experimentadas, falta de motivación para preparar sus clases, para prepararse mas, para ayudar a sus alumnos, inasistencias por enfermedades, agotamiento

físico y emocional, irritabilidad, ira, falta de compromiso, intolerancia a la frustración, entre otras.

En este capítulo se expuso que el síndrome de desgaste ocupacional se presenta de manera crónica, además se encuentra fuertemente relacionado con la tarea cotidiana y la acumulación de la fatiga ante la falta de correspondencia entre el reforzador y la inversión del esfuerzo.

Freunderberger (1974, como se citó en Tonon, 2003) lo concibe a partir de una situación laboral en la cual el individuo percibe agotamiento emocional y físico dentro de un ambiente profesional enfocado al servicio de ayuda hacia otras personas, el cual puede ser servicio social, educativo, de salud, entre otros; por lo cual podemos argumentar que el síndrome de desgaste ocupacional tiene prevalencia en trabajadores que otorgan servicio a terceros, lo cual no es cuestionable en el caso de la docencia; Saidaman y Zager (1987) definen que el síndrome de desgaste ocupacional se presenta en los profesores debido a que estos se exponen a eventos estresantes relacionados con la práctica de la enseñanza, los alumnos, la docencia como profesión así como la percepción de la falta de apoyo administrativo, lo cual ubica a esta población con gran riesgo a padecerlo, pues como sabemos parte de su responsabilidad es ayudar a sus alumnos a desarrollar habilidades intelectuales, sociales y cognitivas.

De acuerdo con lo anterior, resulta importante tener información e identificar variables que nos permitan emprender planes de acción para prevenir su aparición, controlar su proliferación y disminuir los índices de desgaste que las personas (que actualmente lo presentan) experimentan, pretendiendo con esto mantener la salud laboral del profesorado en un estado óptimo, lo cual implica también una mejor calidad de educación en sus alumnos.



## **Capítulo 2. Percepción de Apoyo Organizacional (PAO)**

Actualmente la Percepción de Apoyo Organizacional (PAO) es un factor clave para comprender el comportamiento, actitud, motivación y compromiso en el ámbito laboral; los empleados tienen un rol de gran importancia dentro de cualquier organización, además de las prestaciones y el sueldo otorgado por el trabajo realizado, también se encuentran sujetos a otros factores que tienen implicaciones emocionales y cognitivas que les afectan directamente; generalmente las organizaciones tienen como ideal el ofrecer a los trabajadores diferentes apoyos para mantenerlos dentro de la misma, buscando generar confianza y un compromiso mutuo que tenga como resultado el desarrollo integral de ambos.

### **Teoría del intercambio social (TIS)**

El concepto de percepción de apoyo organizacional tiene como base la teoría del intercambio social la cual diversos autores (Homans, 1961 y Thibaut & Kelly, 1959, como se citó en Stolarski, 1974; Blau, 1964 como se citó en Estramina, 2007) comenzaron a estudiar, tratando de explicar que el cambio social y la estabilidad son parte de un proceso de intercambios negociados entre los individuos.

Morales (1981, p. 130) menciona que todas las teorías de intercambio comparten dos supuestos, el primero considera al hedonismo como rasgo esencial de la naturaleza humana y como determinante fundamental de las relaciones

sociales que se mantienen en función de los resultados o recompensas que proporcionan, y el segundo, el individualismo, y en virtud de él se considera la explicación de todo fenómeno social, además que “la aceptación de estos dos supuestos hace que los conceptos y principios fundamentales de la teoría sean psicológicos y que toda interacción, o en su parte más importante, se conciba como un intercambio de recompensas”.

La TIS analiza cómo afecta la estructura de los costos y recompensas a los patrones de interacción que se desarrollan en las relaciones sociales (Molm 1991, como se citó en Rogero 2009).

Una de las primeras aproximaciones de esta teoría fue planteada por Thibaut y Kelley (1959, como se citó en Stolarski, R. 1974), sus postulados tenían un carácter conductual – económico, teniendo como conceptos fundamentales: beneficios, costos, resultados y nivel de comparación.

El eje principal de sus deducciones se centró en explicar la manera en que dos o más personas que participan en una relación de carácter interactivo dependen una de la otra para obtener resultados positivos; aunque al interactuar cada persona responde emitiendo un patrón o conjunto de comportamientos secuenciales específicos, la premisa básica de la teoría señala que una interacción socialmente significativa se repetirá solo cuando los integrantes

resulten beneficiados en función de haber participado en esta, además mencionan que las ganancias resultantes de la interacción pueden ser de dos formas: beneficios materiales (objetos) o beneficios psicológicos (incremento en el poder, estatus, afecto, etc.).

Los mismo autores sostienen que la meta de la interacción social es la de maximizar los resultados positivos que cada participante pueda obtener, y aunque el interés por las ganancias es netamente individual, también es funcional para el grupo, pues contribuye a mantener su integridad.

Cada unidad de intercambio estaría compuesta por secuencias verbales y motrices dirigidas hacia una meta, la cual sería, como se mencionó la de maximizar los beneficios y minimizar los costos producto de la interacción.

Además afirman que al valorar las relaciones de intercambio, las personas emplean dos criterios o patrones de comparación subjetivos: el nivel de comparación y el nivel de comparación subjetivo. Definen el nivel de comparación como “el estándar en relación al cual el sujeto valora lo atrayente o satisfactoria que resulta ser esa relación para él”, cabe mencionar que este nivel establece una especie de “promedio” acerca de beneficios y costos resultantes de experiencias previas (propios o de otros sujetos).

El nivel de comparación alternativa, es “el estándar que el sujeto de una relación emplea para decidir si permanece en ella o la deja”, es decir, al valorar una relación el sujeto la comparará con otras relaciones y tomará una decisión en función a cual le ofrece mayores beneficios, consecuentemente una persona puede abandonar una alternativa por otra dependiendo de los beneficios que le ofrezcan.

En las dos situaciones, la recompensa y los costos varían en función de las experiencias que ha vivido una persona y las oportunidades presentes.

Homans (1961, citado en Stolarski, R. 1974) propone otro modelo, este se basa en el condicionamiento operante y la economía elemental, conceptualiza el comportamiento social como “un intercambio de actividades, tangibles o no, que ocurre entre dos o más personas y cuyo resultado se especifica en costos o recompensas”.

Partiendo de las leyes del condicionamiento operante y sus estudios, Homans (1982, citado en Estramiana 2007; Rogero 2009) formula cinco preposiciones:

- Preposición del éxito. “cuanto más sea recompensada la actividad de una persona, tanto más probable es la posibilidad que se lleve a cabo esta actividad”

- Preposición del estímulo. “si el concurso de un determinado estímulo o una serie de estímulos ha generado que, en el pasado, una persona se haya visto recompensada, entonces cuanto más semejantes sean los estímulos actuales a los pasados, tanto más probable es que la persona realice ahora la misma actividad o alguna semejante”
- Preposición del valor. “cuanto más valiosa sea la recompensa de una actividad, tanto más probable es que el sujeto realice esta actividad”.
- Preposición de la privación-satisfacción. “cuanto más haya recibido una persona una recompensa determinada en el pasado inmediato, tanto menos valiosa le resultará toda ulterior unidad de esa recompensa”
- Preposición de la frustración-agresión. “si una persona no recibe por su actividad la recompensa que esperaba o recibe un castigo que no esperaba, sentirá enfado, y al estar enfadada, los efectos de una conducta agresiva le valdrán la recompensa.”

Aunque todo lo establece dentro de un marco de contingencia costo-recompensa, menciona que el modelo funciona con base en tres variables endógenas que interactúan entre sí y una variable exógena moduladora, las variables endógenas son: la actividad (lo que hacen los miembros de un grupo en su conducta como tales), el sentimiento (las actividades que los miembros de la comunidad simbólica o verbal particular, consideran como signo de las actitudes y los afectos que un hombre tiene con respecto a otros), y la interacción (unidad de actividad estimulada por determinada unidad de actividad producida por otro), por

otra parte, la variable exógena son las “normas” (afirmaciones hechas por los miembros del grupo con respecto a la forma en que bajo determinadas circunstancias deben comportarse).

Un tercer modelo de la TIS es el propuesto por Blau (1964, en Estramiana, 2007), el cual a diferencia de los autores anteriores si bien considera que el intercambio parte de las relaciones interpersonales, plantea que los procesos de intercambio también van dando lugar a nuevas formas de relación dentro de las estructuras sociales; menciona que la forma básica de la relación social es la asociación, misma que precede al intercambio social, y está compuesta por tres unidades: la atracción personal, la presentación de una imagen deseable y la aprobación social. Toda vez que se genera una asociación, se generará un intercambio, y a partir de esto se irán conformando nuevas formas de relación.

Diversos autores sostienen que las interacciones humanas son transacciones que tienen como fin el maximizar las gratificaciones y minimizar los costos para uno mismo. (Blanch, 2003; Mayers, 2000; Rice, 1997)

Blanch (1982, como se citó en Blanch 2003, pp. 99) argumenta que “las teorías del intercambio social tratan de explicar la conducta humana combinando el principio económico de la conducta como función del propio interés, la lógica hedonista de la persecución del placer y la axiología pragmatista de la utilidad”, además menciona que “el sujeto únicamente busca su beneficio particular, con lo

que supuestamente contribuye (sin proponérselo) a la riqueza de las demás personas” (Blanch, 2003)

Gil-Monte P. y Peiró J. (1997) argumentan en un primer sentido que la TIS es producto de un intercambio de recompensas y castigos, el individuo funciona siguiendo un principio hedonista según el cual intenta maximizar el placer (recompensas) y minimizar el dolor (castigos). En estos procesos de intercambio las personas asignan un valor tanto a sus resultados como a los resultados obtenidos por los demás y esperan que estos intercambios se desarrollen con honradez, reciprocidad y equidad.

A su vez Rogero (2009) argumenta que los actores establecen distintos tipos de relaciones, dependiendo de las normas implícitas que delimiten su aportación y beneficios. En la mayoría de las relaciones humanas se produce una reciprocidad en la que existe una expectativa de ser correspondido, estas normas pueden mutar a lo largo de una relación estableciéndose diferentes clases de intercambio.

De acuerdo con lo anterior podríamos deducir que por una parte, el sujeto responderá o actuará de acuerdo a sus metas o necesidades de interacción, y por la otra, los beneficios que pueda obtener influirán para aumentar la prevalencia de la interacción teniendo siempre en cuenta la viabilidad, estabilidad y el beneficio propio.

Un componente básico de la TIS y por ende de la PAO es la *Norma de Reciprocidad*, este concepto radica en las expectativas sociales que se tiene acerca de una persona y su comportamiento.

Gouldner (1960, como se citó en Rhodes & Einserberger, 2002, p.698) deduce que “cuando una persona trata de buena manera a otra, la norma de reciprocidad le obliga a tratarla de igual forma”; formándose una expectativa acerca de que las personas ayudarán y no perjudicarán a quienes les hayan ayudado.

Coyle-Shapiro, Morrow, y Kessler (2006) sugieren que el intercambio social implica una serie de interacciones interdependientes que obligan a la reciprocidad.

Podemos concluir que la norma de reciprocidad sugiere que cuando se recibe un trato preferente de otros se corresponda con la expectativa de recompensarlo de la misma forma.



## Percepción de Apoyo Organizacional

La teoría de la Percepción de Apoyo Organizacional plantea que “para determinar la prontitud con que la organización recompensa el esfuerzo y busca satisfacer sus necesidades socioemocionales, los empleados desarrollan creencias conjuntas acerca de la medida en que la organización valora sus contribuciones y se preocupa por su bienestar” (Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa, 1986, como se citó en Rhodes, 2002, p.698).

Levinson (1965, como se citó en Fuller, Hester, Barnett, Frey, & Relyea, 2006, p. 328) promueve la idea acerca que los individuos tienden a antropomorfizar (es decir, personifican) la institución a la que pertenecen, sobre la base de las acciones, las tradiciones y las políticas; bajo esta premisas podríamos suponer que si la organización le brinda apoyo a sus colaboradores, ellos podrían responder de forma recíproca.

Blau (1964, como se citó en Nik, A. & Tengku, A. 2009, p.122) argumenta que los empleados se esfuerzan y se comprometen en función de los bienes materiales y los beneficios sociales que les brinda la organización; él mismo propone que “la relación entre el empleado y la organización procede del grado en que estos comparten los objetivos por alcanzar” (1964, como se citó en Ali, 2010); a su vez, Fuller et. al. (2006) argumenta también que las personas obtienen el estatus de su organización directamente desde su relación de intercambio con el empleados, es decir en qué medida “soy valorado por mi organización”

De acuerdo con esto, el empleado se compromete con la organización de acuerdo a la percepción que tiene acerca de que esta le proporciona apoyo e interés en su bienestar, existiendo reciprocidad entre estos conceptos; diversas investigaciones concuerdan en el hecho de que la percepción de reconocimiento, recompensas, promociones o ascensos por el trabajo realizado, benefician o incrementan el nivel de PAO (Eisenberger, Rhodes, & Cameron, 1999; Meyer & Smith, 2000; Shore, Tetrick, & Barksdale, 2006) pues perciben un trato recíproco de la organización.

Toro (2007, p. 47) concluye que el concepto “no se refiere tanto a hechos o situaciones específicas de la organización sino más bien a la percepción subjetiva de tales actitudes y preocupaciones por parte de personas representativas de la organización”, es decir, se resume a la persona, al como asimila con base a otros constructos psicológicos su entorno, en la dimensión de apoyo.

Vega y Garrido (1998, como se citó en García 2006, p. 38) señalan que la percepción de apoyo organizacional es el “conjunto de acciones que conducen a una persona a percibir que es estimada, aceptada, considerada y valorada por los miembros de una empresa”.

Con base en las investigaciones de Eisenberger, Arias (2001, p. 7) menciona que “si las persona perciben que la organización se interesa por ellas, procura su bienestar y les brinda ayuda ante problemas personales cuando es

necesario, las consecuencias son muy favorables para la organización en cuanto al desempeño y permanencia.

Rhodes et. al. (2002) plantea que la teoría de apoyo organizacional implica procesos psicológicos subyacentes en tres sentidos:

1. En lo que concierne a la norma de reciprocidad, la percepción de apoyo organizacional genera en el empleado un sentido de responsabilidad y compromiso por el bienestar de la organización y por el logro de los objetivos.
2. El compromiso, la aprobación y el respeto relacionados a la percepción de apoyo organizacional empatan con sus necesidades socioemocionales, lo cual permite al empleado a identificarse de forma positiva con la organización.
3. La percepción de apoyo organizacional fortalece la idea acerca que la organización reconoce y premia el rendimiento positivo. Estos procesos generan resultados favorables para ambos (ej. en el caso de los empleados, el aumento de satisfacción laboral, y un estado de ánimo y motivación elevado y para la organización, un mayor compromiso afectivo y mayor rendimiento de los empleados)

Laschinger, et. al. (2006) coinciden con las ideas de Eisenberger y concluyen que el PAO además genera en el empleado un amplio sentido de obligación para cuidar y procurar el bienestar de la organización, el cual se

manifiesta cuando el colaborador se compromete intensamente en acciones que favorezcan el logro de los objetivos organizacionales.

Asimismo (Eisenberger et al., 1986, como se citó en Ghani, 2009), manifiesta que la percepción de apoyo organizacional fomenta el compromiso emocional o afectivo, es decir, dependiendo del grado en que los trabajadores perciben que la organización contribuye a cubrir sus necesidades socio-emocionales sugiriendo que un mayor nivel que contribuiría a compensar las necesidades individuales de aprecio, respeto, identidad social, reconocimiento y las recompensas intrínsecas.

Se encontraron diferentes factores intervinientes de la PAO, después de un meta análisis, Rhodes et. al. (2002) delimito tres componentes claves que influyen positivamente los niveles de percepción de apoyo organizacional:

- Justicia
- Apoyo del supervisor
- Recompensas y condiciones de trabajo

**Justicia.** Este aspecto hace referencia a la calidad en el trato interpersonal en la asignación de recursos; esto también incluye el trato digno, respetuoso, así como la comunicación acerca de la manera en que se determinan los resultados (Rhodes et. al., 2002)

Patrick y Laschinger (2006) argumentan que equidad hace referencia al funcionamiento de las políticas y procedimientos de una organización.

La percepción de justicia en los procesos organizacionales está fuertemente relacionada con la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y la manera de trabajar (Cohen-Charash & Spector, 2001; Colquitt, Conlon; Wesson, Porter & NG, 2001, como se citó en Johnson, J. et al 2009, pp. 432).

Esta dimensión fue analizada a fondo y se observó la interrelación de varios componentes con esta variable, en función de la manera en que se reciben las recompensas, Kacmar y Carlson (1997) consideraron tres principales puntos que no van conforme a las prácticas de justicia en la organización, estos son: la obtención de los resultados actuando de manera egoísta; estar de acuerdo con “malas prácticas” o “malos manejos” de gestión para asegurar resultados valorados y por último la obtención de aumentos salariales y promociones a través del favoritismo y no por el méritos. Supusieron que este conflicto daña la percepción que se tiene acerca de los procedimientos y resultados de la organización, lo cual pudiera disminuir la AOP.

**Apoyo del supervisor.** Se encontró que así como los empleados poseen una percepción global acerca de su organización, también desarrollan o generan percepciones acerca del grado en que el supervisor valora sus contribuciones y cuida de su bienestar (Kottke y Sharafinski, 1988)

El supervisor es representante de la organización y tiene la responsabilidad directa de realizar una evaluación constructiva del desempeño de los trabajadores; consecuentemente los empleados resentirán favorable o desfavorablemente esta tarea, traduciéndolo en la percepción acerca del apoyo del supervisor y por ende de la organización.

De igual forma, Rhodes et. al. (2002) realizó investigaciones para examinar relaciones entre las variables del “apoyo del supervisor” y la PAO, su investigación confirmó la teoría del apoyo organizacional determinando que una buena relación con el supervisor contribuye a elevar los niveles de la PAO por el empleado.

Waseem (2010) considera que si el empleado tiene una relación positiva con el supervisor, él o ella sentirán que la organización ha contribuido para satisfacer su necesidad de relacionarse, y por lo tanto, perciben que la organización se ha preocupado por su bienestar; por lo cual se puede concluir que una mejor relación de intercambio entre los supervisores y los empleados contribuirá a aumentar el nivel de PAO.

**Sistema de recompensas y condiciones de trabajo.** Alderfer (1972, como se citó en Waseem, 2010, p. 3266) considera que si bien el sistema de recompensas de la organización ayudará a satisfacer las necesidades fisiológicas de los empleados, sin embargo ellos también tienen el deseo de desarrollar sus habilidades dentro de la organización para satisfacer sus necesidades de crecimiento y desarrollo.

Shore y Shore (1995) sugieren que existen diversas prácticas de recursos humanos que generan que los empleados consideren que se reconocen sus contribuciones, además de que estas incrementan los niveles de PAO. Se han investigado varios sistemas de recompensas y condiciones de trabajo que tienen correlación con la PAO, siendo los principales:

- Estímulos económicos y promociones laborales
- Seguridad o estabilidad laboral
- Autonomía
- Control de variables estresoras
- Capacitación
- Tamaño de la organización.

También se encontraron otros hallazgos generados por el PAO; Patrick et. al. (2006) observaron que cuando los empleados reciben retroalimentación positiva, son reconocidos y se recompensan sus aportaciones se sienten valorados por la organización, y cuando carecen de soporte las personas se sienten frustradas e insatisfechas con su trabajo, también encontró que la PAO desempeña un papel importante en la retención de personal y permite desarrollar liderazgo futuro en los trabajadores.

Wayne, Shore y Liden (1997) concluyen que cuando la PAO es alta, el desarrollo de intercambio social incrementa, consecuentemente el empleado responderá de forma recíproca y aumentará su nivel de compromiso con base al grado en que considere que la organización le ha apoyado.

Chiaburu y Marinova (2006) mencionan la probabilidad acerca que dependiendo del grado en que los empleados se sientan valorados y cuidados por su organización, estos responderán de manera recíproca mejorando su esfuerzo o modificando su comportamiento tomando siempre en cuenta el beneficiar a la organización.

Watt (2010) encontró que los empleados que presentan tendencia al aburrimiento perciben menor soporte y consideran que su organización no procura su bienestar.

Por otra parte, es importante mencionar que Eisenberger, Huntington, Hutchinson, & Sowa (1986), observaron un patrón consistente con respecto a la forma de percibir el apoyo organizacional, es decir, el grado que la organización aprecia sus contribuciones y los trata de manera favorable o desfavorable, con base en ello realizó diferentes estudios exploratorios y confirmatorios obteniendo evidencias de diferentes poblaciones y finalmente desarrollo el "Survey of Perceived Organizational Support" a fin de evaluar esta dimensión.



Con base en lo mencionado en este capítulo comprendemos que el concepto de percepción de apoyo organizacional tiene como base la teoría del intercambio social, la cual ha sido investigada por diversos autores (Homans, 1961 y Thibaut & Kelly, 1959, como se citó en Stolarski, 1974; Blau, 1964 como se citó en Estramina, 2007), y se centra en explicar que el cambio social y la estabilidad son parte de un proceso de intercambios negociados entre los individuos ó “como un intercambio de recompensas” (Morales, 1981, p. 130).

Por otra parte, la teoría de la Percepción de Apoyo Organizacional investiga las creencias de los trabajadores acerca de la forma en que la organización valora sus contribuciones y se preocupa por su bienestar (Eisenberger, et. al. 1986, tr.), lo mencionado anteriormente complementa las dos teorías permitiéndonos concluir que, si los individuos perciben que la organización para la cual laboran les provee de recompensas (entendido como la forma en que gracias a su labor dentro de la institución se satisfacen sus necesidades socioemocionales) ellos responderán de la manera recíproca comprometiéndose más en las labores que desarrollan, siendo relevante para comprender la motivación, el compromiso y la buena disposición del personal hacia su trabajo y hacia la empresa, así como las implicaciones que tiene esta variable para la mantener la salud laboral de los trabajadores.

## **Método**

### **Planteamiento del problema**

Una de las poblaciones en riesgo de presentar el síndrome y a quien está enfocada esta investigación es el personal docente (Kyriacou 1987; Mannasero 2003; Salanova, 2005; Schaufeli, 2010).

El papel que tiene el docente dentro de una institución educativa es de suma importancia ya que tiene a su cargo a terceros, los cuales dependen de manera importante de él para lograr desarrollar sus potencialidades intelectuales dependiendo de su etapa de desarrollo.

El síndrome de desgaste ocupacional definido como un patrón negativo de respuesta a eventos estresantes relacionados con la práctica de la enseñanza, los alumnos y la docencia como profesión, así como la percepción de la falta de apoyo administrativo (Seidaman y Zager, 1987). Entonces la falta de apoyo y en si la situación estresante del ambiente de trabajo escolar con todos los factores que intervienen en el, impactan directamente en el docente.

De acuerdo con lo anterior es importante identificar si existe interacción entre diferentes variables que participan en el desarrollo del síndrome con el fin de contar información relevante que contribuya a tomar decisiones tanto para frenar

su evolución como para prevenir que se presente en un futuro, lo cual impactará directamente en la salud del profesionalista que como consecuencia obtendrá un mejor desempeño laboral.

### **Preguntas de Investigación**

¿Cuál es índice de apoyo organizacional percibido del personal docente de la población estudiada?

¿Cuál de las tres dimensiones del síndrome de desgaste ocupacional tiene mayor incidencia en la muestra estudiada?

¿Qué relación existe entre la percepción de apoyo organizacional y el síndrome de desgaste ocupacional en el personal docente?

¿Qué relación existe entre la percepción de apoyo organizacional y las tres dimensiones del síndrome de desgaste ocupacional con cada una de las diferentes variables psicosomáticas en personal docente de nivel básico?

¿La Percepción de Apoyo Organizacional añade explicación de la varianza a la relación entre las dimensiones del síndrome de desgaste ocupacional y las variables psicosomáticas?

## **Objetivos**

Identificar el índice de apoyo organizacional percibido del personal docente de la población estudiada

Identificar cual de las tres dimensiones del síndrome de desgaste ocupacional tiene mayor incidencia en la muestra estudiada

Identificar si existe alguna relación entre la percepción de apoyo organizacional y el síndrome de desgaste ocupacional en el personal docente

Identificar si existe relación entre la percepción de apoyo organizacional y las tres dimensiones del síndrome de desgaste ocupacional con cada una de las diferentes variables psicosomáticas en personal docente de nivel básico.

Identificar si la Percepción de Apoyo Organizacional añade explicación de la varianza a la relación entre las dimensiones del síndrome de desgastes ocupacional y las variables psicosomáticas

## **Tipo de estudio**

El tipo de estudio es descriptivo y correlacional, pues se describieron las características de la población y se busco identifica las posibles relaciones entre las diferentes variables implicadas en una muestra de personal docente de nivel.

## **Diseño**

Por las características de la investigación, se empleó un diseño no experimental transeccional ya que se aplicaron los instrumentos de evaluación, se recolectaron los datos, se busco describir variables y se analizó la incidencia en un solo momento o en un tiempo único.

## **Definición de variables**

**Definición Conceptual. Síndrome de desgaste ocupacional:** Maslach (1978) lo define como: un síndrome de agotamiento emocional y cinismo que ocurre con frecuencia entre individuos que realizan algún tipo de trabajo con personas y que se traduce en una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico. Se identifican tres principales dimensiones: a) el agotamiento emocional (disminución y pérdida de recursos emocionales que corresponden a la medida de sentirse abrumado emocionalmente), b) despersonalización ( la respuesta impersonal y la falta de sentimientos por los sujetos atendidos, que se expresa en el desarrollo de actitudes negativas de insensibilidad y cinismo hacia los receptores del servicio prestado) y c) falta de realización personal ( sentimientos de competencia y realización exitosa en la tarea laboral que se desempeña cotidianamente; en el caso del síndrome de desgaste ocupacional corresponde a evaluar de forma negativa, con el reproche de no haber alcanzado los objetivos propuestos y con vivencias de insuficiencia impersonal y baja autoestima profesional) (Tonon, 2003).

**Percepción de apoyo organizacional:** Percepción del trabajador acerca de la prontitud en que la organización recompensa el esfuerzo y busca satisfacer sus necesidades socioemocionales, los empleados desarrollan creencias conjuntas acerca de la medida en que la organización valora sus contribuciones y se preocupa por su bienestar” (Eisenberger 1986, tr.)

Variables psicosomáticas y sociodemográficas: Características personales de los sujetos

**Definición Operacional. Síndrome de desgaste ocupacional:** media de los puntajes obtenidos de acuerdo a los componentes de la variable: agotamiento (reactivos: 2, 4, 5, 6,14, 19, 20, 26, 27), despersonalización (reactivos: 3,7,9,16,18,21,22,23,29) e insatisfacción al logro (reactivos: 1,8,10,11,12,13,15,17,24,25,28,30)

**Percepción de apoyo organizacional:** media del total del puntaje obtenido del instrumento.

Variables psicosomáticas: media de los puntajes obtenidos de las variables a evaluar: sueño (reactivos: 1,33,36,40,42,51,52,55,56,58,64), psicosexuales (reactivos: 38,39,50,61,65,66,67,68,69,70), gastrointestinales (reactivos: 35,44,45,57,60,62), psiconeuróticos (reactivos: 37,46,48,53,54,63), dolor (reactivos: 34,43,47,49,59), ansiedad (reactivo: 41), depresión (reactivo: 32).

## Hipótesis

*H1: Hay presencia de percepción de apoyo organizacional y el síndrome de desgaste ocupacional en la población estudiada.*

*H0: No hay presencia de percepción de apoyo organizacional y síndrome de desgaste ocupacional en la población estudiada.*

*H12: Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción del apoyo organizacional y las tres dimensiones del síndrome de desgaste ocupacional con una o más variables del síndrome de desgaste ocupacional.*

*H02: No existe relación estadísticamente significativa entre la percepción del apoyo organizacional y las tres dimensiones del síndrome de desgaste ocupacional con una o más variables del síndrome de desgaste ocupacional.*

*H13: La percepción de apoyo organizacional añade explicación de la varianza a la relación entre las dimensiones del síndrome de desgaste ocupacional y las variables psicossomáticas asociadas a él.*

*H03 La percepción de apoyo organizacional no añade explicación de la varianza a la relación entre las dimensiones del síndrome de desgaste ocupacional y las variables psicosomáticas asociadas a él.*

∴

### **Muestra**

La muestra fue no probabilística, intencional; en este caso personal docente que actualmente imparta cátedra a nivel básico frente a grupo, pertenecientes a la zona escolar número 509 del sector 32 de la Dirección de Educación Primaria número 5 del Distrito Federal.

### **Instrumentos**

Se utilizaron dos instrumentos para medir las variables, estos fueron:

- La escala mexicana de desgaste ocupacional (EDO)
- El test de percepción de apoyo organizacional

La escala mexicana de desgaste ocupacional (EDO) (Uribe 2010) se basa en los constructos de cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal, esta escala cuenta con alfa normativa adecuada (variable agotamiento  $\alpha = .79$ , despersonalización  $\alpha = .73$  e insatisfacción al logro  $\alpha = .86$ ), está compuesta por un cuestionario de 70 reactivos (30 del síndrome de desgaste ocupacional y



40 de factores psicosomáticos), con respuestas tipo Lickert de seis puntos de valoración divididos en dos partes, la primera de “totalmente de acuerdo” a “totalmente en desacuerdo” y la segunda de “nunca” a “siempre”.

El test de percepción de apoyo organizacional (Eisenberger et al, 1986) en la adaptación de una versión corta de 13 ítems de una versión en español (ej. “Esta institución perdonaría un error de mi parte, cometido de buena fe”, “esta institución me ayudaría si yo necesitará un favor especial”) que se ha utilizado en población mexicana (Uribe, 2001), con un alfa adecuado ( $\alpha = .85$ ). La escala está compuesta con un formato de respuesta tipo Lickert con cinco puntos de valoración, donde en un extremo 1 indica *totalmente en desacuerdo* y en el otro extremo 5 indica *totalmente de acuerdo*.

## **Procedimiento**

Se concretó una cita con la Supervisora de la Zona Escolar 509 del Sector 32 de la Dirección de Escuelas Primarias número 5, en la cual se le explicó la importancia y los pormenores del estudio, se le invitó a participar en la investigación y una vez que aceptó la propuesta se le preguntó acerca de la población de profesores de la zona escolar que permanecían en activo con grupos de alumnos a su cargo y los que realizaban actividades administrativas, con esta información se crearon paquetes que contenían los instrumentos de evaluación tomando en cuenta únicamente a los profesores que tenían alumnos a su cargo y con ayuda de la Supervisora de Zona se convocó a una junta con los Directores de cada escuela en la cual se realizó una explicación breve acerca de la investigación y se le entregó a cada director el paquete correspondiente con la instrucción de que realizaran una junta con los profesores de su escuela en la cual solicitaran que de manera voluntaria que respondieran la escala de desgaste ocupacional (EDO) (Uribe, 2010) así como el test de percepción de apoyo organizacional (PAO) (Eisenberger et al, 1986), y en un plazo de dos semanas enviaran de regreso los paquetes con las pruebas a la Supervisión de la Zona Escolar para reunirlos y continuar con el desarrollo de la investigación.

## ***Análisis de datos***

Para la escala de desgaste ocupacional se obtuvieron los promedios de respuesta por factor, sumando los puntajes de calificación, esto es, otorgando un

valor entre 1 y 6, considerando la dirección de los reactivos; el resultado de la suma de los reactivos por factor se dividió entre el número de reactivos, según el factor correspondiente dando como resultado el promedio de respuestas de cada factor.

En el caso del test de percepción de apoyo organizacional se llevó a cabo la calificación de forma similar, solo que en este caso se otorgaron los valores entre 1 y 5 (número total de opciones de respuesta en escala likert) y se dividió el resultado entre 13 (número de reactivos totales del instrumento)

La información obtenida se codificó en una base de datos empleando el programa de cómputo para realizar análisis estadísticos SPSS 19; en primer lugar se realizó un análisis descriptivo con el objetivo de indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables de la población, posteriormente se analizaron los datos pretendiendo identificar posibles correlaciones entre variables a fin de describir las relaciones entre dos ó más categorías, conceptos o dimensiones.

Una vez que se identificaron las correlaciones significativas, se procedió a realizar análisis de regresión lineal por pasos con la intención de conocer si la PAO añadía explicación de la varianza a la relación entre las dimensiones del síndrome de desgaste ocupacional y las variables psicosomáticas.

## Resultados

El estudio buscó observar la relación entre el síndrome de desgaste ocupacional, sus componentes, y variables psicosomáticas, con la percepción de apoyo organizacional. Se realizaron análisis estadísticos descriptivos, correlaciones y regresión lineal para observar las diferencias y hallazgos de estos elementos.

Participaron en total 97 mujeres y 23 hombres correspondiente al 80.8% y 19.2% respectivamente, de los cuales el 79.2% del total de profesores fue de escuelas públicas y el 20.8% de escuelas privadas, de edades entre los 22 a los 72 años ( $\bar{x} = 40$ )

En primer término se calcularon las medias de los valores de las variables del síndrome de desgaste ocupacional y la PAO, obtenidos por el total de la población (ver tabla 1).

Tabla 1

Medias obtenidas del total de docentes evaluados de las dimensiones de: Percepción de Apoyo Organizacional (PAO) y de los componentes del síndrome de desgaste ocupacional (Agotamiento, Despersonalización e Insatisfacción).

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
PAOtot	120	1,00	5,00	3,4692	1,02320
AGOTAMIENTO	120	1,00	5,22	2,2123	,97172
DESPERSONALIZACIÓN	120	1,00	5,67	1,7083	,80046
INSATISFACCIÓN	120	1,00	5,67	1,5085	,80408

Podemos observar que las medias obtenidas la percepción de apoyo organizacional (PAO) obtuvo el puntaje más alto ( $\bar{x}= 3.46$ ), le siguió el Agotamiento ( $\bar{x}= 2.21$ ), y finalmente la despersonalización ( $\bar{x}= 1.70$ ) e insatisfacción ( $\bar{x}= 1.50$ ), lo cual se relaciona con la hipótesis acerca de la incidencia de las dimensiones en la población estudiada.

Posteriormente se analizó la relación entre las variables empleando una correlación bivariada de Pearson con el objetivo de responder la hipótesis en la que se busca identificar posibles relaciones entre la percepción de apoyo organizacional y las dimensiones del síndrome de desgaste ocupacional; los resultados obtenidos (ver tabla 2) mostraron índices de correlación moderados en las variables, el índice más alto Despersonalización ( $r= -.332$ ,  $p <.01$ ), mientras que Agotamiento e Insatisfacción fueron idénticos ( $r= -.197$ ,  $p. < .05$ ).

Tabla 2

Índices de correlación de Pearson de la percepción de apoyo organizacional (PAO) y de los componentes del síndrome de desgaste ocupacional (Agotamiento, Despersonalización e Insatisfacción).

	AGOTAMIENTO	DESPERSONALIZACION	INSATISFACCION
PAO	-.197*	-.332**	-.197*

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

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

Con el objetivo de dar respuesta a la hipótesis acerca de las posibles relaciones entre la variable PAO y las tres dimensiones del síndrome de desgaste ocupacional con las variables psicosomáticas que fueron medidas, se realizó otro análisis de correlaciones tomando en cuenta estas dimensiones; se identificaron relaciones significativas entre las tres variables del síndrome de desgaste ocupacional (agotamiento, despersonalización, e insatisfacción) con las variables de trastornos de sueño, trastornos psicosexuales en hombres, problemas gastrointestinales, dolor, ansiedad, y depresión (ver tabla 3).

Tabla 3. Matriz de correlaciones de PAO y las tres dimensiones del síndrome de desgaste ocupacional con variables psicosomáticas.

	AGO	DES	INS	SUE	SEX MUJ	SEX HOM	GAS	NEU	DOLOR	ANS	DEPRE
PAO	-.197*	-.332**	-.197*	-.212*	.049	-.308	-.203*	-.129	-.182	-.235*	-.177
AGO		.644**	.540**	.338**	.286**	.436*	.304**	.198*	.357**	.337**	.337**
DES			.688**	.476**	.369**	.610**	.335**	.279**	.333**	.283**	.327**
INS				.475**	.189	.668**	.330**	.262**	.363**	.439**	.458**

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

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

Por último, una vez que se identificaron las correlaciones significativas, se realizaron análisis de regresión lineal por pasos (ver tabla 4) con la intención de conocer si la PAO añadía explicación de la varianza a la relación entre las dimensiones del síndrome de desgaste ocupacional y las variables psicosomáticas. Solamente se encontró una relación significativa con la ansiedad.

En el primer paso del análisis, se encontró que la insatisfacción ( $\beta = .427$ ,  $p < 0,001$ ) explicó el 21,4% de la variación de la ansiedad; en el segundo paso, al introducir la PAO al modelo ( $\beta = -.178$ ,  $p < 0,05$ ), se encontró una relación negativa significativa y un aumento significativo del coeficiente de determinación ( $\Delta R^2 = 0.028$ ,  $F = 4,2$ ,  $p < 0,05$ ), aportando evidencia a la tercera hipótesis planteada.

Tabla 4. Regresión lineal de dos pasos con variable dependiente (Ansiedad)

VD. ANS	B	R <sup>2</sup>	▲R <sup>2</sup>	▲R <sup>2</sup> total
<b>Paso 1</b>				
AGO	.194			
DES	-.135			
INS	.427***	.214		
<b>Paso 2</b>				
AGO	.197			
DES	-.202			
INS	.437***			
PAO	-.178*		.028	.242

\*\*\*P<.001, \*\*P<.01, \*P<.05

## Discusión y conclusiones

En este estudio se analizó la relación existente entre la percepción de apoyo organizacional (PAO) con la presencia del síndrome de desgaste ocupacional, así como variables psicosomáticas en profesores de educación básica; a partir de las tres hipótesis que se plantearon se identificaron diferentes datos e información relevante.

La primera hipótesis se centro en determinar si existe incidencia del síndrome de desgaste ocupacional en la muestra estudiada así como el grado de apoyo organizacional que lo profesores percibían, los datos que se obtuvieron indican que se acepta la hipótesis acerca de la presencia de la PAO y el desgaste ocupacional en la población estudiada.

Con base en el modelo de Leiter (p. 38, citado en Uribe 2010) se dedujo que la zona escolar en la cual se realizó el estudio cuenta con una población en Fase 1 (puntuación de 3) es decir con un desgaste ocupacional bajo, relativamente sano en lo concerniente a la presencia del síndrome de desgaste ocupacional.

Esta información integrada a las investigaciones y modelos de Edelwich y Brodsky (1980) y Farber (1991), dan la pauta para concluir que la mayoría del personal estudiado desarrolla sus actividades con gran entusiasmo y dedicación,



además existe una identificación positiva con sus compañeros y un alto compromiso con la organización.

Por otra parte, el grado de apoyo organizacional que los profesores perciben es de 3.46 de 5 puntos posibles, lo cual lo sitúa por encima de la media y permiten deducir que los profesores perciben que la zona para la cual laboran se encuentra comprometida, en atender sus demandas, recompensar su esfuerzo y busca satisfacer sus necesidades socioemocionales, lo cual implica que aumenten su desempeño y permanezcan dentro de la organización (Eisenberger 1986; Toro 2003; Vega y Garrido 1998; Arias 2001; Laschinger et al 2006).

En lo concerniente a posibles relaciones entre las variables de percepción de apoyo organizacional, el síndrome de desgaste ocupacional y variables psicosomáticas propias del síndrome, los resultados obtenidos nos indican que existe una relación estadísticamente significativa entre estas variables con lo cual se comprueba la segunda hipótesis planteada.

Es importante destacar que al correlacionar las escalas de síndrome de desgaste ocupacional y la percepción de apoyo organizacional (ver tabla 2) se encontró una correlación negativa significativa en la dimensión de despersonalización ( $-0.332$   $p < .01$ ), esta dimensión se refiere a la respuesta impersonal y falta de sentimientos por los sujetos atendidos que se expresa en el desarrollo de actitudes negativas de insensibilidad y cinismo hacia los receptores

del servicio (Maslach & Jackson, 1981), de lo anterior se concluye que un punto relevante en este estudio radica en que la PAO contribuye a que los profesores se sientan mayormente comprometidos con los alumnos y que muestren mayor sensibilidad a sus demandas, además de ser un factor que contribuya a que mantengan la motivación y se sientan satisfechos con sus actividades.

En el segundo análisis de correlación (ver tabla 3) se incluyeron las diferentes variables psicosomáticas que fueron medidas del EDO con los tres componentes del síndrome de desgaste ocupacional y la PAO.

La PAO se correlacionó negativamente con todas la variable psicosomáticas, sin embargo no hubo correlaciones significativas.

En lo concerniente a los tres componente del síndrome de desgaste ocupacional con las variables psicosomáticas se encontraron datos interesantes, denotando una correlación significativa entre el síndrome del desgaste y manifestaciones psicosomáticas en el personal docente, las variables que generaron relaciones más fuertes fueron: trastornos de sueño, ansiedad, depresión, trastornos psicosexuales (en hombres), y dolor.

En lo correspondiente a los trastornos de sueño con las dimensiones que integran al síndrome de desgaste ocupacional las correlaciones fueron: con agotamiento  $r = .338$   $p < .01$ , despersonalización  $r = .476$   $p < .01$  e insatisfacción  $r = .475$   $p < .01$ , estos resultados empatan con algunas investigaciones en las que

se demostró que la calidad de sueño es un predictor significativo de las dimensiones de desgaste ocupacional (Peterson, Demerouti, Bergström, Samuelsson, Ansberg & Nyger, 2007; Miró, Solanes, Martínez, Sánchez & Rodríguez, 2007; Zencirci & Arslan, 2011), esta variable cada vez va tomando mayor relevancia pues este tipo de trastornos es más común y sus consecuencias tienen un impacto negativo en el desempeño de los trabajadores.

Las variable de ansiedad obtuvo correlaciones positivas con el agotamiento ( $r=.436$  p.  $<.05$ ) e insatisfacción ( $r=.439$  p.  $<.01$ ), estos índices de correlación concuerdan con los resultados obtenidos por Vladut & Kalay (2011) en una muestra de profesores en la que identificaron niveles altos de ansiedad en las tres dimensiones de desgaste ocupacional, en otra investigación hecha con médicos se encontró que el personal joven era más propenso a tener altos índices de ansiedad debido a su falta de experiencia ante situaciones novedosas del entorno laboral (Moreno, Seminotti, Garrosa, Rodríguez & Morante, 2005), de acuerdo con los resultados que se identificaron en este estudio y siguiendo las definiciones de Uribe (2010) y Caballero, Hederich & Palacio (2009) acerca del agotamiento e insatisfacción y ansiedad, respectivamente, se deduce que al existir una pérdida progresiva de energía, cansancio, desgaste y fatiga así como evaluarse negativamente asimismo y al trabajo genera en los profesores un sentimiento de tensión y nerviosismo además de una percepción de amenaza y de peligro ilógico.

La variable depresión obtuvo coeficientes significativos con las tres variables del síndrome (agotamiento  $r=.337$  p.  $<.01$ , despersonalización  $r=.327$  p.

<.01, e insatisfacción  $r=448$  p. 01), estas relaciones encuadran con resultados obtenidos en otras investigaciones (Moriana & Herruzo, 2005; Esquivel, Buendía, Martínez, Martínez, Martínez, & Velasco, 2006) donde en una muestra de trabajadores identificaron que el diagnóstico de depresión era generado por causas organizacionales propias del ámbito de trabajo, del mismo modo Perales, Chue, Padilla, & Baraona (2011) encontraron resultados similares acerca de la relación entre el síndrome y la variable de depresión, el trastorno depresivo interrumpe y demerita la calidad de la enseñanza, además aumenta las probabilidades de ausentismo de los profesores, existiendo una asociación entre las manifestaciones emocionales (depresión) del personal docente y las tasas de bajas laborales de los profesores (Prieto & Bermejo, 2006).

Las variables psicosexuales (en hombres) tuvieron una significancia alta sin embargo la muestra de personal masculino en la investigación fue limitada ( $n=23$ ) aunque no es posible obtener una conjetura válida a raíz de las correlaciones, si proporciona un precedente para tomar en cuenta esta variable y sus consecuencias relacionadas al síndrome en futuras investigaciones.

Finalmente, la variable dolor se correlacionó igualmente con las tres variables del síndrome de desgaste ocupacional (agotamiento  $r=357^{**}$  p. <.01, despersonalización  $r=333$  p. <.01, e insatisfacción  $r=363$  p. <.01), lo cual indica que las personas que experimentan el síndrome de desgaste ocupacionales tienen riesgo de sufrir dolor físico, Grossi, Thomtén, Fandiño, Soares, & Sundin (2009), en un estudio longitudinal, identificaron que las zonas de dolor más frecuentes

relacionado con el padecimiento del síndrome son el cuello, los hombros y la espalda, además observaron que las variables de dolor y desgaste ocupacional se incrementaban de forma simultánea y el sujeto hacia lo posible por evadir las actividades o los lugares que percibía eran potencialmente dañinas, lo cual pudiera explicar también como se menciona el incremento en el ausentismo de profesores.

Una vez que se identificaron las correlaciones significativas, se realizaron análisis de regresión lineal por pasos con la intención de comprobar la hipótesis acerca de que la PAO añadía explicación de la varianza a la relación entre las dimensiones del síndrome de desgaste ocupacional y las variables psicossomáticas; solamente se encontró una relación significativa con la ansiedad (ver tabla 4). En el primer paso del análisis, se encontró que la insatisfacción ( $\beta = .427$ ,  $p < 0,001$ ) explicó el 21,4% de la variación de la ansiedad; en el segundo paso, al introducir la PAO al modelo ( $\beta = -.178$ ,  $p < 0,05$ ), se encontró una relación negativa significativa y un aumento significativo del coeficiente de determinación ( $AR^2 = 0.028$ ,  $F = 4,2$ ,  $p < 0,05$ ), aportando evidencia a la hipótesis planteada.

Este hallazgo refiere que la PAO muestra un efecto positivo para disminuir el factor de ansiedad generado por el componente de insatisfacción; además concuerdan con investigaciones (Rhoades et al, 2002; LaMastro 2000, citado en Patrick 2006) en las cuales se encontraron reportes de varias consecuencias importantes de la percepción de apoyo organizacional, entre ellas además el

promover compromiso organizacional y la satisfacción laboral, además que un efecto del apoyo percibido tiene inferencia con la disminución de reacciones como la fatiga, el estrés, el agotamiento quien realizó un estudio con profesores y demostró que altos niveles de PAO generan una tendencia a tener un estado positivo en el trabajo diario disminuyendo además sentimientos negativos como la tensión y el estrés.

En conclusión, la PAO es un factor significativo para controlar la presencia del síndrome de desgaste ocupacional en sus tres dimensiones (agotamiento, despersonalización, e insatisfacción), así como disminuir el factor de ansiedad generado por la insatisfacción que experimenta un profesor.

Además el síndrome de desgaste ocupacional incrementa significativamente las posibilidades de experimentar depresión, dolor, ansiedad, y trastornos de sueño en el personal docente, lo cual además de las consecuencias personales tendría también impacto en sus actividades dentro del aula.

Lo cual da un precedente valido para comenzar a informar y dar conocimientos acerca del síndrome en general y sus consecuencias así como para tomar decisiones y emprender acciones para que los profesores se sientan mas identificados con la organización y perciban un mayor apoyo de su institución; Arias (2001) menciona que si las persona perciben que la organización se interesa por ellas, procura su bienestar y les brinda ayuda ante problemas personales

cuando es necesario, las consecuencias serán muy favorables para la organización en cuanto al desempeño y permanencia.

## **Limitaciones**

- Por políticas de las escuelas, no fue posible aplicar las evaluaciones personalmente, lo cual implica que una persona autorizada por las autoridades escolares fue la responsable de comunicar las instrucciones y solucionar dudas acerca de los instrumentos de aplicación.
- No fue posible supervisar la correcta aplicación de los instrumentos de evaluación.
- La posible falta de entusiasmo por parte de los profesores para responder por que los resultados pudieran ser conocidos por las autoridades.
- La falta de apoyo de algunas escuelas o profesores que decidieron que sus escuelas no participarán en el estudio ocasionando que se redujera la muestra estudiada.

## **Sugerencias**



- Se sugiere que se continúe investigando las variables dentro del rol docente, pero que también se tomen en cuenta a los alumnos acerca de su rendimiento y la percepción de la calidad de educación que reciben.
- Realizar estudios longitudinales para saber la forma en que el síndrome va evolucionando.
- Realizar un estudio en el cual se realice un inventario acerca de los elementos que los trabajadores consideran que pueda aumentar la percepción que tienen acerca de su organización.
- Equilibrar la muestra de acuerdo al género, con el objetivo de realizar comparaciones entre esta variable y determinar si existían diferencias significativas.
- Realizar comparaciones entre escuelas públicas y privadas a fin de conocer si los profesores con mayores recursos y prestaciones por parte de su institución generaban resultados distintos que lo que se obtuvieron.

## **Referencias**

- Arias G., F. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. *Revista Contaduría y Administración*, 200, 5-11
- Ali, A., y Ahmad, M. (2010). Perceived Organizational Support and Psychological Empowerment. *European Journal of Social Sciences*, 17, 2.
- Blanch, J.M. (2003). Teoría de las relaciones laborales.Desafíos. Ed.Barcelona Universitat Oberta de Catalunya.
- Blanch, J.M., & Gala C., (2003). Teoría de las relaciones laborales. Fundamentos. Ed. Barcelona Universitat de Catalunya.
- Chiaburu, D.S., & Marinova, S.V. (2006). Employee role enlargement: Interactions of trust and organizational fairness. *Leadership & Organization Development Journal*, 27,3, 168–182.
- Coyle-Shapiro, J. A., Morrow, P. C., y Kessler, I. (2006). Serving two organizations: Exploring the employment relationship of contracted employees. *Human Resource Management*, 45,4, 561–583.
- Dawley D.,et.al.(2010). Perceived Organizational Support and Turnover Intention: The Mediating Effect of Personal Sacrifice Job Fit. *The Journal of Psychology*, 150 ,3, 238 – 257.
- Durán, M. A., Extremera, N., Montalbán, F. M. y 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 de las Organizaciones*, 21, 145-158.

- Edelwich y Brosky (1980). Burnout stages of disillusionment in the helping professions. New York Human Science.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchinson, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507.
- Eisenberger, R., Rhodes, L., & Cameron, J. (1999). Does pay for performance increase or decrease perceived self-determination and intrinsic motivation?. *Journal of Personality and Social Psychology*, 77, 1026-1040.
- Esquivel, C., Buendia, F., Martínez, O., Martínez, J., Martínez, V., Velasco, V. (2007) Síndrome de agotamiento profesional en personal médico de un hospital de tercer nivel. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc*, 45, 5, 427-436.
- Estramiana J.L., et. al. (2007) Introducción a la teoría psicológica social sociológica. 2007. ed. UOC. Barcelona.
- Estramiana J.L. (2003). Fundamentos de sociales del comportamiento humano. 2003. Ed. UOC. Barcelona.
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 1, 159-166.
- Fuller, J., Hester, K., Barnett, T., Frey, L., Relyea, C. (2006). Perceived Organizational Support and Perceived External Prestige: Predicting Organizational Attachment for University Faculty, Staff, and Administrators. *The Journal of Social Psychology*, 146, 3, 327-347.
- García, L. (2006). *Compromiso y Apoyo Organizacional Percibido en la relación contractual de outsourcing*. Tesis Universidad Nacional Autónoma de México. Licenciatura en Psicología.
- Ghani, N., & Hussin, T. (2009). Antecedents of Perceived Organizational Support. *Canadian Social Science*, 5, 6.

- Gil-Monte P., & Peiró J.M. (1997). Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. Ed. Síntesis. Madrid.
- Gil-Monte P. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Ed. Pirámide. Madrid.
- Grossi, G., Thomten, J., Fandiño A., Soares, J., Sundin, O. (2009). Does Burnout predic changes in pain experience among women living in Sweden? A longitudinal study. *Stress and Health*, 25, 297-311.
- Guerrero, E. y Rubio, J. (2005). Estrategias de prevención e intervención del “Burnout” en el ámbito educativo. *Salud Mental*, 28 ,5, 27-33.
- Hernández N., M, & Lara Puente, A. (2006). *Evaluación del síndrome de burnout en profesores de nivel primaria y preparatoria*. Tesis Universidad Nacional Autónoma de México. Licenciatura en Psicología.
- Hernández, R., Fernández C., y Baptista P. (2006). Metodología de la investigación. Ed. Mc Graw Hill. Cuarta edición. México
- Hutchinson, S. (1997) A path model of Perceived Organizational Support. *Journal of Social Behavior and Personality*, 12 ,1, 159-174.
- Johnson, J. et al (2009). Perceptions of Overall Fairness: Are effects on Job Performance Moderated by Leader-Member Exchange?. *Human Performance*, 22, 432-449
- Kacmar, K. M., & Carlson, D. S. (1997). Further validation of the Perceptions of Politics Scale (POPS): A multiple sample investigation. *Journal of Management*, 23, 627–658.

- Kottke, J. L., & Sharafinski, C. E. (1988). Measuring perceived supervisory and organizational support. *Educational and Psychological Measurement*, 48, 1075–1079.
- Kyriacou, C. (1987) Teacher stress and burnout: an international review. *Educational Research*, 29,2, 146-152.
- Kyriacou, C., & Sutcliffe, J. (1978). Teacher Stress: Prevalence, sources and symptoms. *British Journal of Educational Psychology*, 48, 159-167.
- Laschinger, H., Prudy, N., Cho, J., & Almost, J. (2006). Antecedents and consequences of nurse managers' perceptions of organizational support. *Nursing Economics*, 24 ,1.
- Lazarus, R. S., y Folkman, S. (1984) *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.
- Lazarus, R.S. (1991) *Emotion and adaptation*. New York: Oxford University Press.
- Mannasero M., Vazquez, A., Ferrer, V., Fornes, J. & Fernandez, M. (2003) Estrés y burnout en la enseñanza. Ed. UIB. Palma.
- Martínez-Mejía, E. (2011). *Adherencia organizacional y percepción de recursos personales y organizacionales en la relación empleado-empleador en empleados mexicanos* (Tesis de Doctorado). Universidad Autónoma de Madrid, Madrid.
- Maslach, C. (1978). The client role in staff burn-out. *Journal of social issues*. 34(4).
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behavior*, 2, 99-113.

- Maslach, C., Schaufeli, W. B. y Leiter, M. P. (2001). Burnout. *Annual Review of Psychology*. 52, 397-422.
- Marrau, C. (2007). El síndrome del burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente. *Fundamentos de Humanidades*, 5 ,11, 53-68.
- Mayers, D. (2000). Psicología Social. Ed. McGraw-Hill. 2000. Colombia.
- Meyer, J. & Smith, C. (2000). HRM practices and organizational commitment: test of a meditation model. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 17, 319-331.
- Morales, J. (1981). La teoría del intercambio social desde la perspectiva de Blau. *REIS*. 4,78, 129-146.
- Moriana, J. & Herruzco, J. (2005). El síndrome de burnout como predictor de bajas laborales de tipo psiquiátrico. *Clínica y Salud*. 16, 2, 161-175.
- Nik, A. y Tenghku A. (2009). Antecedents of Perceived Organization Support. *Canadian Social Science*. 5, 6, 121 – 130.
- Pagano, R. (1998). Estadística para las ciencias del comportamiento. Thomson. 1999. México.
- Patrick, A. y Laschinger, H.K.S. (2006).The effect of Structural Empowerment and Perceived Organizational Support on Middle Level Nurse Manager's Role Satisfaction. *Journal of Nursing Management*, 14, 13 – 22.
- Pines A. y Aronson E. (1988). Carrer Burnout Causes&Cures.Ed. The free press.

- Peterson U., Demerouti E., Bergstrom G., Samuelsson M., Asberg M. & Nygren A. (2008). Burnout and physical and mental health among Swedish healthcare workers. *Journal of Advanced Nursing* 62(1), 84–95.
- Perales, A., Chue, H., Padilla, A. Barahoa, L. (2011) Estrés, Ansiedad y Depresión en Magistrados en Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Pública*. 28, 4, 581-588.
- Prieto, M., & Bermejo, L. (2006) Contexto laboral y personal docente en una muestra de profesores de Secundaria. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*. 22, 1, 45-73.
- Quevedo-Aguado, M., et al. (1999). Relación entre de despersonalización (burnout), trastornos psicofisiológicos, clima laboral, y tácticas de afrontamiento en una muestra de docentes. *Estudios de Psicología*, 86–95.
- Rhodes,L., Eisenberger,R.(2002). Perceived Organizational Support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87,4, 698-714.
- Rice, P. (1997). Desarrollo Humano: estudio del ciclo vital. Ed. Prentice Hall Hispanoamericana.1997.Barcelona.
- Rogero, J. (2009). Los tiempos del cuidado: el impacto de la dependencia de los mayores en la vida cotidiana de sus cuidadores. Ed. Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO). 2010. Madrid.
- Salanova, M., Renedo M, & Llonas S. (2005). Burnout como consecuencia de una crisis de eficacia: estudio longitudinal en profesores de secundaria. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*,21,1-2, 55 – 70.

- Schaufeli, W., Salanova, M., Martínez, I., & Bresó E. (2010) How obstacles and facilitators predict academic performance: the mediating role of study burnout and engagement. *Anxiety, Stress & Coping*, 23,1, 53 – 70.
- Seidman, S., & Zager, J. (1987). The teacher burnout scale. *Educational Research Quarterly*, 7,2,5-16.
- Self D., Holt D., et al (2005). Work-group and organizational support: a test of distinct dimensions. *Journal of Occupational Organizational Psychology*, 78, 133-140.
- Shore, L., Tetrick, L., & Barksdale, K. (2006). Social and economic exchange: construct development and validation. *Journal of Applied Social Psychology*, 36, 837-867.
- Shore, L. M., & Shore, T. H. (1995). Perceived organizational support and organizational justice. *Organizational politics, justice, and support: Managing the social climate of the workplace*, 149–164.
- Stolarski, R. (1974). *Aproximación a la formalización de la teoría de intercambio social*. Tesis Universidad Nacional Autónoma de México. Licenciatura en Psicología.
- Tonon G. (2003). *Calidad de vida y desgaste profesional*. Ed. Espacio 2003 Argentina.
- Toro, F. (2007). Incidencia de la imagen gerencial sobre el apoyo organizacional percibido. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 26, 1, 46–55.



- Uribe, J. F. (2001). *Maquiavelismo: Conceptualización, medición y su relación con otras variables* (Tesis de Doctorado). Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- Uribe, J. Felipe (2010). EDO Escala de desgaste ocupacional (Burnout). Ed. Manual Moderno.
- Wang M. (2009) Does Organizational Support Promote Citizenship Behavior in Service Settings? The Moderating Role of Service Climate. *The journal of social psychology*, 149,6, 648 -676.
- Waseem, M. (2010) Relative Importance of Pay Level Satisfaction, Career Development Opportunities, and Supervisor Support in Perceived Organizational Support. *Journal of Yasar University*, 3264 – 3277.
- Watt J., Hergis M. (2010) Boredom Proneness: It's relationship with subjective underemployment, perceived organizational support, and job performance. *J Bus Psychol*, 25, 163 – 174.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., & Liden, R.C. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective. *Academy of Management Journal*, 40, 82–111.

**APENDICE**

## Percepción de Apoyo Organizacional

A continuación encontrará una serie de enunciados respecto a su trabajo manera de pensar. Solicitamos su opinión sincera al respecto. No hay respuestas buenas o malas; todas son valiosas pues se refieren a su opinión. Responda tan rápidamente como sea posible, después de leer cuidadosamente cada enunciado. Debe contestar colocando una "X" en algún espacio de las columnas del lado derecho que más se acerque a su opinión.

**TD= Totalmente en desacuerdo**

**TA = Totalmente de acuerdo**

Ejemplo:

	TD				TA	
En las reuniones me gusta contar chistes					X	

	TD				TA	
1. La institución perdonaría un error de mi parte, cometido de buena fe.						
2. Si yo decidiera renunciar, la institución trataría de persuadirme para quedarme.						
3. La institución me ayudaría si yo necesitara un favor especial.						
4. La institución ignoraría cualquier queja de mi parte.						
5. Si mi puesto fuera eliminado, esta institución preferiría despedirme en vez de transferirme a otra sede.						
6. Si esta institución encontrará una forma más eficiente de efectuar mi trabajo, me reemplazaría.						
7. Esta institución realmente se preocupa por mi bienestar.						
8. Encuentro ayuda por parte de la institución cuando tengo un problema.						
9. Esta institución denota muy poca preocupación por mí.						
10. Si esta institución tuviera oportunidad, se aprovecharía de mí.						
11. Si esta institución pudiera contratar a alguien con una remuneración más baja para reemplazarme, lo haría.						
12. Esta institución considera intensamente mis metas y valores.						
13. Esta institución toma en cuenta mis opiniones.						

Antes de entregar este cuestionario, revise que esté contestado totalmente.

**GRACIAS POR SUS RESPUESTAS**