



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

## CARACTERÍSTICAS DEL BURNOUT Y SU RELACIÓN CON EL CONFLICTO TRABAJO- FAMILIA EN UN GRUPO DE DOCENTES DE NIVEL SUPERIOR

TESIS PROFESIONAL  
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTA:

VICTOR SERRANO GARCÍA

ASESORA: DRA. ANGÉLICA RIVEROS ROSAS

MÉXICO, D.F.

2009





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.

*Donde la mente no tiene temor y la cabeza se mantiene en alto;  
donde el conocimiento es libre;  
donde el mundo no ha sido separado en fragmentos  
por paredes estrechas y serviles;  
donde las palabras salen desde lo profundo de la verdad;  
donde la lucha extenuante estira sus brazos hacia la  
perfección;  
donde el fluido claro de la razón no ha perdido su camino  
en las arenas monótonas del desierto del hábito mortal;  
donde la mente es guiada hacia adelante por Ti,  
dentro del pensamiento y la acción eternamente amplios  
- en ese cielo de libertad – Padre mío,  
deja que mi planeta despierte.*

*Rabindranath Tagore*

## ÍNDICE

	Página
Resumen	1
Abstract	2
Introducción	3
Estrés Laboral	6
Consecuencias del Estrés Laboral	8
Condiciones de Trabajo y Estrés	10
Burnout	14
Fases de desarrollo del Burnout	20
Causas de Burnout	21
Efectos del Burnout	23
Modelos Interpretativos	25
Roles Vitales y Conflicto Trabajo-Familia	27
Burnout en la Docencia	36
Método	43
Instrumentos	46
Resultados	51
Discusión	75
Conclusiones	80
Referencias	83
Anexo	92

## RESUMEN

El estudio de los factores psicosociales y su relación con los trastornos mentales asociados al trabajo, ha cobrado relevancia a nivel mundial al constituir un problema de salud pública; la exposición continua a los estresores del entorno puede implicar una sobrecarga en las capacidades del individuo y, en ocasiones, un agotamiento excesivo y la manifestación de síntomas emocionales y conductuales que componen el Síndrome de Burnout. En este trabajo se estudian las características del Burnout y su relación con el Conflicto Trabajo-Familia en un grupo de docentes de nivel superior. El grupo se conformó por 99 docentes en activo (47 hombres y 52 mujeres) de dos instituciones de educación superior, seleccionados a través de un muestreo no probabilístico intencional. Para recopilar los datos se aplicó una batería que consta de tres instrumentos para evaluar los niveles de Burnout, Conflicto Trabajo-Familia y algunas variables de tipo organizacional y laboral. Los resultados indican que el grupo presentó niveles bajos de Burnout y de Conflicto Trabajo-Familia. La distribución de las subescalas mostró que el grupo de docentes presentó niveles altos de Estrés de Rol. Se confirmó la relación de las variables de tipo organizacional y laboral como antecedentes del Burnout y se calculó la validez concurrente de los instrumentos, confirmando su utilidad en la medición del síndrome.

## **ABSTRACT**

The study of psychosocial factors linked to work-related mental disorders has increased worldwide since it tends to represent a public health problem. Sustained exposure to stress-producing environmental factors can overload a person's capacity and lead to extreme exhaustion including emotional and behavioral symptoms which make up the burnout syndrome. The present paper addresses some characteristics of this syndrome and its relation to work-family conflict in faculty from two higher education institutions in Mexico. Participants included 99 professors (47 male and 52 female) selected through a non-random intentional procedure. Data were collected through a three instrument battery which measured burnout level, work-family conflict and various work environment features. Results revealed relatively low levels of both burnout and work-family conflict. In contrast, the scale distribution showed that the participants felt high levels of work-related stress. The findings confirm the relationship between organizational work variables as antecedents or predictors of burnout. In terms of psychometrical properties the instruments showed good concurrent validity pointing toward effective appraisal of the burnout syndrome.

## INTRODUCCIÓN

El estrés es un fenómeno que ha recibido atención en muchos campos debido a la relevancia de sus implicaciones; en el campo de la medicina se define en términos de respuestas fisiológicas, fundamentalmente hormonales y endocrinas que preparan al sujeto para responder ante el estresor físicamente, escapando o peleando (Selye, 1978).

Los efectos o consecuencias negativas del estrés difieren considerablemente en función de las características de los estresores del entorno y de las cualidades físicas y psicológicas del individuo. De ahí la variabilidad individual en la presencia o intensidad de los trastornos físicos, psicológicos y/o conductuales (Rodríguez, 1998).

Como manifestaciones habituales del estrés se puede mencionar el conjunto de síntomas tales como alteraciones del patrón de sueño, angustia, depresión, tensión nerviosa, insomnio, trastornos sexuales, entre otros, así como deterioro en la salud como ocurre en las enfermedades por somatización como cefaleas o alergias. Frecuentemente se acompaña de la búsqueda de remedios nocivos y poco eficaces como el tabaquismo, alcoholismo y farmacodependencia, que empeoran y cronifican los efectos del estrés (Stora, 1992).

Los efectos del estrés pueden clasificarse por su mecanismo de acción; Sandín (1995) los separa según la respuesta fisiológica y el órgano afectado (ver Tabla 1).

Tabla 1

Respuestas fisiológicas y cambios orgánicos asociados al estrés psicológico (Sandín, 1995).

<b>Órgano/Sistema Asociado</b>	<b>Respuesta</b>
Cardiovascular	Incremento de tasa cardiaca Aumento presión sanguínea sistólica y diastólica Aumento del gasto de salida (output) cardiaco Vasoconstricción periférica Posibles arritmias cardiacas
Estómago	Incremento secreciones gástricas
Bronquios	Dilatación
Hígado	Involución
Timo y sistema inmune	Involución tímica y reducción de la competencia inmunológica
Suprarrenales	Incremento tamaño/actividad
Páncreas	Involución
Riñón	Degeneración
Glándulas sexuales	Reducción tamaño/actividad
Tiroides	Incremento tamaño/actividad
Metabolismo	Liberación de glucosa Incremento en producción de glucosa Catabolismo proteico Mayor liberación de ácidos grasos en la sangre Aumento del colesterol plasmático Aumento de triglicéridos plasmáticos Incremento del transporte de oxígeno
Otras respuestas psicofisiológicas	Incremento de tensión muscular general Temblor Incremento de tasa respiratoria Hiperventilación Incremento de la sudoración Incremento de la actividad electrodermal Incremento de dilatación pupilar Reducción tensión muscular intestinal Reducción de la salivación Reducción de amplitud de ondas EEG Reducción pH piel/saliva



De entre las diferentes situaciones que resultan estresantes, destacan las relacionadas con su funcionamiento laboral, los efectos nocivos del estrés sobre la salud pueden ser más frecuentes dentro del ámbito organizacional, debido al tiempo que los individuos pasan en su trabajo. Las consecuencias del estrés no sólo afectan al individuo, también se manifiestan en el ámbito familiar y en la propia organización.

Sumado a los efectos físicos mencionados, Cox y Rial González (2002) destacan como efectos del estrés en el ámbito organizacional el alto nivel de ausentismo, rotación de personal, bajo rendimiento en materia de seguridad, desánimo de los empleados, falta de motivación, baja productividad, poca participación en la toma de decisiones y aislamiento social o físico.

Por su parte, Roberts (2002) señala que un ritmo elevado de trabajo y la monotonía de sus labores pueden provocar enfermedades relacionadas con el estrés y, en última instancia, “quemar” al individuo (haciendo referencia al Síndrome de Quemarse por el Trabajo o Burnout) o exponerlo a riesgos innecesarios a fin de acabar con el aburrimiento, como las adicciones o toxicomanías. De prolongarse dicho estado sin solucionar el problema, puede llevar al sujeto a

estados de agotamiento, facilitar procesos de enfermedad y aún sobrevenir la muerte (Cohen, 1979).

Actualmente las situaciones que estresan al organismo humano ocurren en el ámbito de su desempeño, en el que debe responder a múltiples amenazas de tipo social para las que no siempre tiene recursos (Lazarus y Folkman, 1986). Así, la incapacidad del organismo para responder a las demandas de tipo sociales y laborales, provoca la misma respuesta de estrés y deja al cuerpo fisiológicamente preparado para la acción física que no se produce, situación que suele ocurrir durante periodos prolongados, dañando seriamente su funcionamiento (Sandín, 2003).

## **Estrés Laboral**

El estrés laboral es un fenómeno bastante generalizado en la sociedad actual, caracterizada por cambios constantes en periodos muy cortos de tiempo. Es definido como un conjunto de reacciones nocivas, físicas y emocionales, que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador (Sauter, Murphy, Colligan, Swanson, Hurrell, Scharf, Sinclair, et al., 1999).

En este sentido, el estudio de los factores psicosociales y su relación con los trastornos mentales asociados al trabajo, ha cobrado relevancia a nivel mundial al constituir un problema de salud pública. El cambio en el mundo laboral, como el incremento en la demanda de actividad cognitiva y contacto con los clientes de la organización, ha hecho progresar la frecuencia e intensidad de los riesgos de carácter psicosocial, a tal punto que son considerados riesgos emergentes, y algunos con visos de epidemia (Gil-Monte y Moreno, 2007).

A pesar de que no existen aún los suficientes estudios epidemiológicos que den cuenta de cómo influye la globalización en la salud de los trabajadores, esta influencia se orienta hacia un cambio en el perfil de morbilidad, con mayor presencia de fatiga y estrés agudo y crónico, incremento de los trastornos mentales, psicosomáticos y músculo-esqueléticos y la coexistencia de esta problemática emergente con enfermedades derivadas de las condiciones de trabajo (hipoacusias, intoxicaciones, etc.).

La mayor presión y la consecuente exposición al estrés hacen que surjan y se propaguen dolencias vinculadas al trabajo. Este fenómeno no es nuevo, pero ha ido cambiando desde las enfermedades fundamentalmente físicas a problemas de orden psicológico.

## *Consecuencias del Estrés Laboral*

Aunque la fuerza de trabajo ha experimentado un crecimiento constante en América del Norte, el número absoluto de accidentes y enfermedades graves de trabajo ha permanecido sin cambios o incluso se ha reducido. Sin embargo, en México fluctuó entre 307,000 y 483,000 durante el periodo de 1993 a 2002; el número de fallecimientos por accidentes y enfermedades del trabajo ha ido en aumento al pasar de 966 en 1996 a 1309 en 2000 (Comisión para la Cooperación Laboral, 2004).

Los factores psicosociales, de acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo, (OIT) (1984), se definen como elementos externos que afectan la relación de las personas con su grupo y cuya presencia o ausencia puede producir daño en el equilibrio psicológico del individuo.

Según Juárez García (2006), los componentes que integran el fenómeno de los factores psicosociales en el trabajo, se pueden clasificar en tres grandes rubros:

- 1) la percepción de las condiciones generales de trabajo, que incluyen las características y contenido de la actividad laboral, su organización y sus exigencias;
- 2) un componente de características individuales, que comprende los factores disposicionales de personalidad, creencias, etc.;
- 3) un componente que implica efectos psicológicos derivados de la interacción trabajador-condiciones y es una alteración temprana de la salud o un proceso tensionante que puede tener un carácter negativo o positivo.

Los factores psicosociales estresantes que se encuentran en el medio ambiente de trabajo son numerosos, de diferente naturaleza, complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, suscitando muchas consideraciones. Comprenden aspectos físicos, relativos a la organización y sistemas de trabajo, así como a la calidad de las relaciones humanas en la empresa. Todos estos factores interactúan entre sí y repercuten en el clima psicosocial de la empresa, especialmente sobre la salud física y mental de los trabajadores.

## *Condiciones de Trabajo y Estrés*

Las condiciones del ambiente físico de trabajo pueden constituir una fuente de estrés en los trabajadores. Al respecto, algunos autores (LaDou, 1999; Bartolome, Abad, García y Nieto, 1998; Muchinsky, 2000), resaltan el ruido, las vibraciones, la iluminación, la temperatura, la exposición a las condiciones climáticas, el diseño del lugar de trabajo, la exposición a sustancias químicas y los riesgos inherentes a la naturaleza del trabajo, como poderosos estresores relacionados con el ambiente.

El horario de trabajo puede ser otro elemento desencadenante de estrés laboral. El trabajo mixto, el trabajo nocturno, la realización de largas jornadas de trabajo o de un gran número de horas extra o los horarios de trabajo cambiantes, son aspectos que los trabajadores perciben como amenazantes y pueden propiciar la aparición de efectos negativos como la irritabilidad y la ansiedad (Ramos, Montalbán y Bravo, 1997).

Los efectos a corto y largo plazo de las modificaciones en el horario de trabajo pueden manifestarse en cambios de los ritmos biológicos, afectaciones del sueño por alteraciones en el ciclo circadiano, alteraciones del apetito y problemas digestivos, ansiedad, irritabilidad,

falta de concentración y problemas de memoria; además de afectar las relaciones sociales al dificultar la interacción con los otros y disfrutar del tiempo libre (LaDou, 1999; Bartolome, Abad, García y Nieto, 1998; Spector, 2000).

El contenido del trabajo es otra dimensión que se incluye en los factores psicosociales estresantes. La autonomía en la toma de decisiones, la responsabilidad por otros, el desarrollo de las propias habilidades, la retroalimentación, la evaluación del desempeño, y la variedad, interés e identificación de las tareas son variables que componen esta dimensión

Algunas investigaciones han mostrado que la percepción de control de un sujeto sobre su trabajo está asociada con la satisfacción laboral y el compromiso con la organización, mientras que la falta de control puede producir insomnio, depresión, ansiedad, dolores de cabeza, agotamiento, insatisfacción, ausentismo, y la posibilidad de abandonar el trabajo (Fernández y Garrido, 1999; Spector, 2000).

Por otro lado, la retroalimentación y la evaluación del desempeño representan factores estresantes, tanto por su ausencia o como cuando su carácter negativo ocurre en ausencia de recomendaciones

específicas para mejorar, éstas, evitan que el individuo obtenga información adecuada y útil sobre el trabajo que está desarrollando.

Las relaciones interpersonales son uno de los elementos que más se valora en el trabajo, sin embargo, si son percibidas de forma negativa contribuyen al desencadenamiento del estrés. En este sentido, se identifican las relaciones deterioradas, la falta de confianza y apoyo, las relaciones poco cooperativas y, sobre todo, la existencia de disputas, conflictos personales o tensiones entre los compañeros de trabajo como fuentes importantes de estrés (Ramos, Montalbán y Bravo, 1997).

El desarrollo de la carrera laboral incluye también algunos factores como la seguridad en el empleo, traslados, ascensos y oportunidades de desarrollo que se vuelven estresantes en tanto que no cumplen con las expectativas de progreso del trabajador. Al respecto, Ramos, Montalbán y Bravo (1997), identifican las etapas de la carrera laboral y las situaciones asociadas como fuentes de estrés:

1. Fase inicial o de “sorpresa”. Consiste en el choque entre las expectativas de la persona al incorporarse a una organización, con la realidad de ésta. La ambigüedad, incertidumbre y



dificultad para entender los valores y modelos dominantes en la empresa, propician la experimentación de estrés.

2. Fase de consolidación. Las preocupaciones se derivan de los esfuerzos por conseguir el éxito profesional y las dificultades para hacer compatibles las demandas de la carrera con las de la familia.
3. Fase de mantenimiento. En esta fase puede presentarse el estancamiento de la carrera ante las pocas oportunidades de desarrollo, lo cual reduce el ritmo de progreso en el desempeño laboral.
4. Fase de preparación a la jubilación. En ésta, la propia percepción o significado que se le atribuye al retiro, la disminución de las facultades físicas o mentales, la dificultad para adaptarse a los cambios organizacionales, además del temor y la incertidumbre son situaciones tipificadas como fuente de estrés.

Aún cuando cambien su naturaleza, los estresores que pueden afectar el desempeño y bienestar del individuo están presentes a lo largo de toda la carrera laboral

Otro tipo de variables desencadenantes de estrés laboral, son las relacionadas a la estructura organizacional. El grado de formalización o burocratización de la empresa, la rigidez, la centralización de la autoridad y toma de decisiones, la supervisión estricta representan factores que pueden dificultar el funcionamiento de la propia organización y terminar en situaciones altamente estresantes.

En suma, la exposición continua a los estresores puede implicar una sobrecarga en las capacidades del individuo y, en ocasiones, un agotamiento excesivo y la manifestación de síntomas emocionales y conductuales que componen el Síndrome de Burnout.

## **Burnout**

Dentro de los daños asociados a los factores psicosociales se destaca el Síndrome de Burnout, introducido a la literatura de carácter psicológico a mediados de los años 70 por Freudenberger (1974), quien lo define como la experiencia de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral que surge en los profesionales que trabajan en contacto directo con personas, como consecuencia de su experiencia laboral diaria.

A partir de esta primera definición, el Burnout ha sido muy difundido, incrementando significativamente el campo de estudio. Sin embargo, su uso recurrente ha propiciado la pérdida de consistencia científica por lo ambiguo e inespecífico de su definición (Mingote y Pérez, 2003).

Para Cherniss (1980), el Burnout es un proceso que comprende cambios negativos en las actitudes y la conducta profesional que brinda un servicio a seres humanos, como respuesta a una experiencia de trabajo demandante, frustrante y poco gratificante.

Pines y Aronson (1989) apuntan que es un estado de agotamiento físico, emocional y mental, que se desarrolla en personas que se ven implicadas en situaciones emocionalmente demandantes. Las demandas emocionales son causadas generalmente por una combinación de expectativas muy altas y situaciones de estrés crónico.

Para Gil-Monte (2005), el Burnout o “Síndrome de Quemarse por el Trabajo” debe entenderse como una respuesta al estrés laboral crónico, que aparece cuando fallan las estrategias de afrontamiento que suele emplear el individuo y funciona como variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias. Así, el Burnout es un

paso intermedio en la relación estrés-consecuencias, de forma que si permanece a lo largo del tiempo el estrés laboral tendrá consecuencias nocivas para el individuo, en forma de enfermedad o falta de salud, con alteraciones psicosomáticas, y problemas de funcionamiento para la organización.

Maslach y Jackson (1981), identificaron que el Burnout es una respuesta al estrés caracterizada por diferentes elementos, como: sentimiento de agotamiento que impide tener el mismo desempeño que el inicial; despersonalización, que se manifiesta con actitudes negativas y de cinismo hacia los clientes, usuarios, pacientes; y baja realización personal en el trabajo, que incluye evaluaciones negativas sobre las propias contribuciones en el trabajo. Estos elementos, llevan a una fuerte sensación de pérdida de significado y poder, son elementos esenciales del síndrome y se retroalimentan entre sí, perpetuando y empeorando la situación.

El agotamiento emocional se presenta como una respuesta a las demandas emocionales excesivas impuestas por otros sujetos. En éste, el sujeto no tiene energía para hacer frente a otro día, sus recursos emocionales están vacíos y no tiene forma de abastecerlos, lo cual disminuye su rendimiento.

La despersonalización se manifiesta con actitudes negativas y de cinismo hacia los clientes, usuarios, pacientes. Este distanciamiento puede funcionar como una protección ante la presión que surge al trabajar de manera cercana con otros, pero puede también bloquear los sentimientos, provocando un daño a la calidad humana en la relación que, en principio, fue de ayuda.

La baja realización personal es la percepción de que los logros profesionales y personales quedan debajo de las expectativas. Surge al comprobar que las demandas exigidas al sujeto exceden su capacidad para atenderlas, causando sentimientos de minusvalía, fracaso y baja autoestima, así como de rechazo a los logros laborales alcanzados y a sí mismo.

El Burnout se trata de 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 los clientes), y hacia el propio rol profesional. Como consecuencia de esta respuesta aparecen una serie de disfunciones conductuales, psicológicas y fisiológicas que van a tener repercusiones nocivas para los individuos y para la organización (Gil-Monte, 2005).

Freudenberger plantea que las personas con una abnegada dedicación al trabajo son más propensas al Burnout. Según esta orientación, el Burnout aparece en los profesionales más comprometidos y que trabajan con mayor intensidad, ante la presión de su trabajo, que intentan satisfacer con desprendimiento y desinterés, desplazando sus propios intereses. La presión del profesional provendría de tres sitios: de ellos mismos, de las necesidades de los clientes que perciben como muy agudas, y de los compañeros y superiores del trabajo (Manassero, Vázquez, Ferrer, Fornés y Fernández, 2003).

El Burnout, o Síndrome de Quemado por el Trabajo (SQT por sus siglas) tiene su origen en las relaciones interpersonales de carácter profesional que se establecen en el entorno laboral (Gil-Monte, 2005). Cuando estas relaciones conllevan una exigencia desmedida, y una tensión para el componente emocional y cognitivo, aparecen las condiciones que propician que las fuentes de estrés laboral originen un patrón de respuestas que constituyen los síntomas del Burnout (ver tabla 2).

Tabla 2

Principales antecedentes del SQT (Burnout) (Gil-Monte, 2006).

<p style="text-align: center;"><b>Antecedentes del entorno social de la organización</b></p> <p>Cambios en las condiciones sociodemográficas.</p> <p>Cambios en la normativa y en la legislación.</p> <p>Cambios en la cultura de la población: “la sociedad de la queja”.</p> <p>Cambios en las condiciones tecnológicas.</p> <p>Cambios en la concepción del trabajo: el trabajo emocional.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Antecedentes del sistema físico-tecnológico de la organización</b></p> <p>Configuración estructural de la organización.</p> <p>La tecnología de la organización.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Antecedentes del sistema social-interpersonal de la organización</b></p> <p>Disfunciones en los roles laborales.</p> <p>Falta de apoyo social en el trabajo.</p> <p>Conflictos interpersonales.</p> <p>Ausencia de reciprocidad en los intercambios sociales.</p> <p>El proceso de contagio del SQT.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Antecedentes del sistema personal de los miembros de la organización</b></p> <p>Autoeficacia.</p> <p>Motivación para la ayuda.</p> <p>Otras variables personales.</p> <p>Variables de personalidad.</p>

Gil-Monte (2006), clasifica los principales antecedentes del Burnout según el sistema o entorno del que provienen (ver Tabla 2). Así, los antecedentes van desde características individuales y de personalidad, hasta los cambios en la tecnología y el entorno social de la organización.

Los trabajadores considerados en situación de riesgo de padecer Burnout son aquellos cuya tarea consiste en exponerse de manera prolongada a situaciones que demanden su asistencia. De acuerdo con Velázquez (2003), se han llevado a cabo investigaciones al respecto que arrojan datos como los siguientes:

- Alrededor del 30% de las consultas clínicas por enfermedades laborales están relacionadas con trastornos psicológicos y/o psiquiátricos, de los cuales el 15% se deben al Burnout.
- Entre el 15% y el 30% de los médicos lo padecen.
- El 30% de las bajas en la docencia se deben a éste síndrome.
- Es el cuadro más relevante de los problemas laborales en los trabajadores judiciales.

### *Fases de Desarrollo del Burnout*

El Burnout es considerado como un proceso continuo, en el que sus componentes pueden presentarse en mayor o menor grado; diversos autores señalan que no aparece de manera repentina como respuesta a un estresor determinado sino que emerge en una secuencia determinada de tiempo.



Gil-Monte (2005), propone que el síndrome comienza con bajos sentimientos de realización personal en el trabajo, junto con altos sentimientos de agotamiento emocional. Así, la despersonalización se presenta como una estrategia de afrontamiento ante la experiencia crónica de baja realización personal y agotamiento emocional.

Leiter (1988), propone que los sentimientos de agotamiento emocional se presentan como respuesta inicial ante los estresores del entorno laboral que, cuando se incrementan y vuelven crónicos, llevan al desarrollo de actitudes de despersonalización.

### *Causas de Burnout*

El Burnout es provocado por múltiples factores, aunque no siempre son todos o los mismos los que lo consolidan. Leiter (1988) apunta que las características del ambiente de trabajo tienen mayor incidencia en el desarrollo del síndrome, que los factores demográficos o de personalidad del individuo.

Algunos autores como Cherniss (1980) señalan que la interacción profesional con la organización o institución es la causa más importante en el desarrollo del Burnout. En ese sentido, Maslach y

Leiter (1997) describen los factores institucionales que pueden provocar el Burnout:

- Sobrecarga de trabajo. Esta situación crea una crisis que afecta de tres formas: hace el trabajo más intenso, surge la necesidad de mayor tiempo de actividad y lo vuelve más complejo.
- Falta de control laboral. Las políticas y prácticas que intervienen con esta capacidad reducen la autonomía individual y el involucramiento con el trabajo.
- Insuficiencia en las recompensas. Además de las recompensas monetarias, de prestigio y de seguridad, se da la pérdida de recompensas intrínsecas como el disfrutar el trabajo, ganar experiencia, etc.
- Pérdida del sentimiento de comunidad. La pérdida de seguridad en el empleo y la concentración excesiva de la organización en resultados a corto plazo, excluyen las consideraciones hacia los trabajadores. Esto provoca la fragmentación de las relaciones personales disminuyendo el trabajo en equipo.
- Ausencia de justicia. En ocasiones, las organizaciones toman decisiones que indican poca preocupación por el bienestar de

los trabajadores, encaminan sus recursos principalmente al bienestar financiero, no se construye un sentimiento de comunidad y los trabajadores no confían en las decisiones de la dirección.

- Conflicto con los valores de la organización. Un sistema de supervivencia a corto plazo y centrado en los resultados contradice los valores que muchos trabajadores tienen respecto a su trabajo.

### *Efectos del Burnout*

En la literatura se ha sugerido una estrecha relación entre el Burnout y diversos problemas de salud, además de estar asociado a situaciones como baja productividad, mayor ausentismo y mayores intenciones de abandonar la organización.

El Burnout afecta negativamente emociones, cogniciones, actitudes, conductas y el sistema fisiológico del individuo. Gil-Monte (2005) clasifica los efectos del Burnout en cognitivos, afectivo-emocionales, actitudinales y conductuales (véase tabla 3). Además, enfatiza que éstos son dimensiones independientes y la prevención o tratamiento difieren según el dominio al que pertenecen, ya sea cognitivo o emocional.

Tabla 3

Principales síntomas del SQT (Burnout) (Gil-Monte, 2005).

<b>Síntomas Cognitivos</b>	
Sentirse contrariado.	Verlo todo mal.
Sentirse menos valorado en el trabajo.	Todo se hace una montaña.
Percibirse incapaz para realizar las tareas.	Sensación de no mejorar.
Pensar que no se puede abarcar todo.	Inseguridad.
Pensar que se trabaja mal.	Pensar que el trabajo no vale la pena.
Falta de control.	Pérdida de la autoestima.
<b>Síntomas afectivo-emocionales</b>	
Nerviosismo.	Aburrimiento.
Irritabilidad y mal humor.	Agobio.
Disgusto y enfado.	Tristeza y depresión.
Frustración.	Desgaste emocional.
Agresividad.	Angustia.
Desencanto.	Sentimientos de culpa.
<b>Síntomas actitudinales</b>	
Falta de ganas de seguir trabajando.	Evaluación negativa a los compañeros.
Apatía.	Romper con el entorno laboral.
Irresponsabilidad.	Ver al usuario como un enemigo.
Hartazgo.	Frialdad hacia los usuarios.
Intolerancia.	Indiferencia.
Impaciencia.	Culpar a los demás de la situación.
<b>Síntomas conductuales</b>	
Aislamiento.	Enfrentamientos.
Poca colaboración.	Malas contestaciones.

Otros síntomas identificados en el Burnout son la ansiedad, perturbaciones físicas y problemas de relación interpersonal (carácter irritable e insoportable, insensibilidad notable hacia sus obligaciones familiares y sociales, desentendimiento de los demás, etc.).

## *Modelos Interpretativos*

La investigación sobre el Burnout presenta algunas deficiencias. La falta de modelos teóricos sólidos que dirijan la investigación, y que relacionen el estudio del Burnout con otros campos de estudio, se considera una de las deficiencias más relevantes.

La necesidad de explicar la relación antecedentes-consecuentes en las dimensiones del Burnout, junto con la utilidad de integrarlo en marcos teóricos más amplios, que permitan explicar su etiología de manera satisfactoria, han dado lugar a la aparición de diversos modelos teóricos. Estos modelos agrupan una serie de variables, consideradas como antecedentes y consecuentes del síndrome, y discuten a través de qué procesos los individuos llegan a sentirse “quemados”.

Gil-Monte y Peiró (1999), clasifican los modelos propuestos para el estudio del Burnout en tres grupos:

1) *Modelos desarrollados desde la Teoría Sociocognitiva del Yo.*

Consideran que las cogniciones de los individuos influyen en lo que éstos perciben y hacen, y que la creencia o grado de seguridad por parte de un sujeto en sus propias capacidades

determinará el empeño que éste pondrá para conseguir sus objetivos, así como ciertas reacciones emocionales como la depresión o el estrés, que acompañan la acción.

2) *Modelos desarrollados desde las Teorías del Intercambio Social.*

Proponen que el síndrome tiene su etiología principalmente en las percepciones de falta de equidad o falta de ganancia que desarrollan los sujetos como resultado del proceso de comparación social cuando se establecen relaciones interpersonales.

3) *Modelos desarrollados desde la Teoría Organizacional.*

Incluyen como antecedentes del síndrome las disfunciones de rol, la falta de salud organizacional, la estructura, la cultura y el clima organizacional. Enfatizan la importancia de los estresores del contexto de la organización y de las estrategias de afrontamiento empleadas ante la experiencia de quemarse. Incluyen el síndrome como una respuesta al estrés laboral.

La *Teoría Organizacional* se caracteriza por englobar modelos que enfatizan la importancia de los estresores del contexto de la organización y de las estrategias de afrontamiento empleadas ante la experiencia de “quemarse”. En este grupo se incluyen el modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983) que destaca las

disfunciones de los procesos de rol y especialmente la importancia de la sobrecarga y de la pobreza de rol para el desarrollo del síndrome; el modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993) que destaca la importancia de la salud de la organización; y el modelo de Winnubst (1993) que enfatiza la importancia de la estructura, la cultura y el clima organizacional.

Desde esta teoría, el Burnout está vinculado a estresores sociales crónicos que se relacionan con los principales roles del individuo, y consisten, por ejemplo, en dificultades en el trabajo, problemas de pareja o complicaciones en las relaciones entre padres e hijos.

### **Roles Vitales y Conflicto Trabajo – Familia**

Los roles son diversas posiciones interconectadas que ocupan los individuos en el sistema social; posiciones que comprenden un cúmulo de tareas que determinan las expectativas sociales. Todos los individuos ocupan una posición dependiendo no sólo de sus cualidades personales, sino fundamentalmente de la valoración que la sociedad les otorga. Es por esto que de acuerdo al estatus de la persona, y en relación con su sexo y sus necesidades, ésta tiene que cumplir con normas que le permitan permanecer y pertenecer a un grupo social.

Cada individuo desempeña una serie de roles o papeles. Bee y Mitchell (1987), los definen como un conjunto de normas sociales integradas. Se espera de una persona que realiza un papel que se comporte de manera particular y que presente ciertos rasgos o atributos positivos que caracterizan a quien desempeña el rol y que los demás reconocen en su comportamiento.

El rol es un vínculo que el individuo establece para comunicarse e interactuar con el mundo, y que de esta forma le permite cumplir con diferentes funciones, deberes y derechos que se han introyectado en el núcleo familiar y social durante el desarrollo biopsicosocial (Amarís, 2004).

Debido a la relación existente entre los roles, todo individuo desempeña varios roles simultáneamente; distintos pero complementarios, lo que puede generar en algunos casos conflicto de roles, ya que cambiar de un papel a otro puede causar confusión por las exigencias que cada uno demanda y que en ocasiones, pueden resultar opuestos o incompatibles (Bee y Mitchell, 1987).

Al respecto, Pearlin (1989) ha diferenciado los siguientes tipos de estresores sociales crónicos relacionados con los roles:



- a) Por sobrecarga de roles. Ocurren cuando las demandas exceden las capacidades del individuo.
  
- b) Conflictos interpersonales en conjuntos de roles. Aparecen en formas diferentes, pero siempre conllevan problemas y dificultades que se originan entre personas que interactúan entre sí en conjuntos de roles complementarios. Por ejemplo, los conflictos entre padres e hijos, o entre jefe y subordinado.
  
- c) Conflictos entre roles. Se producen cuando existen demandas incompatibles entre diversos roles que desempeña un individuo. Normalmente éste no puede satisfacer las demandas de uno de los roles sin descuidar las del otro.
  
- d) Por cautividad de rol. Ocurre en personas que no están dispuestas a asumir un rol que les incumbe. Por ejemplo, las amas de casa o los jubilados que prefieren un trabajo fuera de casa o los trabajadores empleados en una empresa que prefieren estar en casa con niños pequeños.
  
- e) Por reestructuración de rol. Producido por los cambios asociados a la evolución del propio rol. Pueden aparecer de forma insidiosa

y persistir hasta que las personas se reajustan a las nuevas expectativas y normas que gobiernan las relaciones.

Los roles que desempeña el individuo están insertos en dominios más amplios que componen su vida. Los más importantes, por sus implicaciones sociales y culturales, son el trabajo y la familia.

La familia es una de las grandes áreas entre las que distribuimos la mayor parte de nuestro tiempo. Este dominio, generalmente, ocupa el lugar central para las personas en términos de importancia, aunque se ocupa con frecuencia mayor tiempo y energía en el dominio laboral. En el trabajo desempeñamos diversos roles que interactúan con otros roles que se desempeñan en otras áreas de la vida. El grado en que las experiencias vividas en un dominio determinado afectan al resto de los dominios dependerá en parte de la persona y en parte de la situación.

El estudio de Pleck (1977) sobre el sistema de roles familiar y laboral, mostró la permeabilidad de estos dos ámbitos, definiéndola como la medida en que a las exigencias del rol familiar se les permite inmiscuirse en el rol laboral y viceversa, Eagle, Miles e Icenogle (1997) postularon que los dominios trabajo y familia son asimétricamente permeables: los límites del dominio familiar son más

permeables que los límites del dominio laboral, dado que las demandas del rol laboral se introducen más en el rol familiar que viceversa.

La creciente incorporación de la mujer en el mercado laboral ha traído cambios fundamentales en relación a los dominios trabajo y familia, impulsados fundamentalmente por el movimiento feminista en el reconocimiento de los derechos de la mujer, cambios en la educación de género y la necesidad de más de un salario para sustentar a una familia. Con ello, las familias tradicionales, en las que el padre es considerado como el “proveedor”, se han ido transformando para dar lugar a las familias actuales, en las que los dos miembros de la pareja trabajan fuera del hogar y aportan ingresos para la supervivencia familiar. Estas parejas son conocidas como parejas de doble ingreso (*dual-income*), dos perceptores de sueldo (*dual-earners*), doble carrera (*dual-career*) o doble empleo (*dual-job*).

En los últimos años, investigaciones sobre el conflicto entre los roles familiar y laboral como desencadenantes de procesos estresantes, han tenido un amplio desarrollo. El impacto del conflicto trabajo-familia en las estrategias de afrontamiento y el bienestar psicológico es incuestionablemente importante pues, además de la confusión entre las actividades del trabajo y las de la familia en algunas

situaciones, los roles familiar y laboral siguen teniendo normas y requerimientos que pueden ser incompatibles unos con otros.

Greenhaus, R. y Beutell, N. (1985) definen el conflicto trabajo-familia como una forma de conflicto de rol en la que las demandas del trabajo y las de la familia son mutuamente incompatibles. Identifican tres tipos:

- a) Conflicto basado en el tiempo. El tiempo que toman las actividades relacionadas con un rol, generalmente no puede ser utilizado para desarrollar las actividades relacionadas con el otro rol. Puede tomar dos formas: (1) las presiones de tiempo relacionadas con la pertenencia a un rol pueden hacer físicamente imposible complacer las expectativas derivadas de otro rol; (2) las presiones de tiempo pueden producir ansiedad en relación con un rol, aun cuando se intenta físicamente satisfacer las demandas de otro rol. El número de horas de trabajo a la semana, la cantidad y frecuencia de horas extra, la presencia e irregularidad de los turnos, la inflexibilidad del horario de trabajo, el comportamiento tipo A<sup>1</sup>, el matrimonio, mayor responsabilidad en la crianza de los hijos, tener hijos

---

<sup>1</sup> Friedman y Rosenman (1976) definieron a los individuos con conducta Tipo A como adultos con características de impaciencia, agresividad, que no muestran fatiga, y que se muestran intensamente involucrados con el trabajo.

pequeños y familias extensas, son algunas de las características identificadas como fuentes de este tipo de conflicto.

b) Conflicto basado en la tensión y agotamiento. Se presenta cuando el agotamiento en un rol afecta el desempeño en otro rol. Existe evidencia considerable de que los estresores del trabajo pueden producir síntomas como tensión, ansiedad, fatiga, depresión, apatía e irritabilidad. Ambigüedad de rol, bajos niveles de apoyo del jefe/supervisor, trabajo físico y psicológico, son fuentes relacionadas a este tipo de conflicto.

c) Conflicto basado en conductas y expectativas incompatibles. Patrones específicos de comportamiento en un rol pueden ser incompatibles con las expectativas en relación con el comportamiento en otro rol. Si una persona es incapaz de ajustar su comportamiento para cumplir con las expectativas de roles diferentes, seguramente experimentará conflicto entre roles. Por ejemplo, el estilo de comportamiento que los hombres exhiben en el trabajo (impersonalidad, lógica, poder, autoridad) puede ser incompatible con el comportamiento deseado por los hijos, en el dominio familiar; algunos trabajadores jóvenes se sienten atrapados entre dos comportamientos o dos sistemas de valores: la restricción emocional presumiblemente reforzada en el trabajo y la apertura esperada por los miembros de la familia.

El estudio de este tipo de conflicto se ha realizado desde dos aproximaciones diferentes. La primera propone la definición del conflicto basada en las demandas del contexto profesional o familiar: al sujeto se le exigen tareas en un contexto que son incompatibles con la participación o compromiso en otro tipo de contexto, ocasionando estrés (Bacharach, Bamberger y Conley, 1991). La segunda, analiza el conflicto en cuanto a sus efectos sobre la vida familiar y laboral (Greenhaus y Beutell, 1985).

Estas aproximaciones se reflejan en cinco modelos que explican el proceso y la dinámica de la relación entre familia y trabajo (Paterna y Martínez, 2002):

1. El Modelo de Desbordamiento (Staines, 1980) que plantea que todo lo que ocurre en uno de los dominios es transferible al otro;
2. La Teoría de Segmentación (Evans y Bartolome, 1984) que, por el contrario, afirma que el éxito en uno de los dominios no interviene en la eficacia en el otro;
3. La Teoría del Conflicto (Greenhaus y Beutell, 1985) indica que la satisfacción en el ámbito laboral requiere del sacrificio en los roles familiares o viceversa;

4. La Teoría de Compensación (Staines, 1980) propone una relación inversa entre el dominio laboral y el familiar, así como entre la actividad laboral y el hecho de no trabajar, en el sentido de que una carencia en el primero sería compensada por otras experiencias familiares o actividades no laborales;
5. La Teoría Instrumental (Evans y Bartolome, 1984) sugiere que uno de los dominios (familiar o laboral) es fundamental para conseguir ciertos logros y la satisfacción en el otro.

El exceso de trabajo puede constituirse como un factor que afecte notoriamente la dinámica de la familia, al hacer que tanto hombres como mujeres permanezcan alejados del hogar y descuiden sus funciones. En general, el padre y la madre que trabajan perciben que les falta un mayor compromiso en lo que se refiere al cuidado de los hijos y a la ejecución de las labores domésticas.

La estabilidad laboral parece ser otro aspecto que media en la calidad de las relaciones que los padres establecen con sus hijos, ya que un trabajo estable brinda la seguridad económica y emocional que influye sobre la familia. Con la inestabilidad laboral se sufren mayores presiones, las cuales afectan el buen funcionamiento del rol.

Los padres que trabajan experimentan grandes tensiones y conflictos que se generan en la necesidad de balancear las demandas provenientes de sus roles como padres y como trabajadores. La familia demanda de los padres que trabajan una gran dedicación de tiempo, energía, atención y amor; a la vez, la familia es la principal motivación para que éstos salgan a trabajar con el objeto de brindar una mejor calidad de vida a los hijos. En este sentido, la calidad de la relación de pareja se ha identificado como un elemento protector del estrés en el funcionamiento cotidiano (Camic & Knight, 2000) y promotor de mejor calidad de vida y estado de salud.

## **Burnout en la Docencia**

El fenómeno del Burnout ocurre con frecuencia en los profesionales de la docencia y, en general, en los profesionales que trabajan en contacto directo con los usuarios. Numerosas investigaciones (Albanesi, De Bartoli y Tifner, 2006; Bórquez, 2004; Guerrero, 2003; Marrau, 2004; Restrepo, Colorado y Cabrera, 2006) encontraron evidencias para considerar a la docencia como una profesión estresante. El proceso de trabajo que realizan es más de tipo intelectual y/o de servicio, con una baja exposición a riesgos laborales y un alto nivel de exigencias que se desprenden de la redistribución de tareas y competencias, de las relaciones de jerarquía, entre otras



características, a lo que se suma la carencia de prestaciones y una contratación definitiva.

LeCompte y Dworkin (1991), sugieren en sus investigaciones que el Burnout se presenta en docentes con características específicas: aquellos cuyos alumnos no están comprometidos con su educación, quienes enseñan en escuelas muy grandes o muy pequeñas, quienes enseñan en escuelas donde los recursos y materiales son limitados, quienes trabajan bajo el mando de autoridades autocráticas o “laissez-faire”<sup>2</sup>, quienes tienen colegas que son pesimistas respecto a sus trabajos, quienes consideran que su rol docente es complejo y caracterizado por ambigüedades y conflictos, y aquellos que viven en comunidades donde los salarios no corresponden con el costo de vida.

Al respecto, Cedoline (1982) identificó siete factores que contribuyen en gran medida al desarrollo del Burnout entre docentes:

1. Tener poco control sobre sus vidas o destinos.
2. Legislaturas, reformas académicas y grupos que demeritan la profesión docente y su autonomía, incrementando la burocratización.

---

<sup>2</sup> El estilo de dirección “laissez-faire” se caracteriza porque el individuo evita proporcionar dirección o apoyo, no presta atención a personal subordinado, no se toman las decisiones necesarias, se retrasan las acciones a realizar, las responsabilidades son ignoradas y no existe autoridad (Bass, 1985).

3. Entornos altamente politizados y poca experiencia. El docente no ha aprendido a afrontar y a adaptarse.
4. Sobrecargas de trabajo o muy poco trabajo. Los trámites administrativos y el compendio de responsabilidades los sobrepasan.
5. No tener retos. El trabajo es muy aburrido y tedioso.
6. Tener clases muy numerosas o muchas clases en una jornada.
7. Satisfacer una multiplicidad de demandas conflictivas y competitivas de estudiantes, otros profesores, autoridades y padres de familia.

Las características de los profesores relacionadas con el Burnout van desde variables sociodemográficas, variables de la personalidad de los docentes, características demográficas de la institución educativa, clima social de la institución, hasta el comportamiento de las autoridades.

Muchos individuos eligen la docencia por el deseo de hacer la diferencia en la vida de los alumnos. Los profesores inexpertos se forman expectativas en torno a instruir y modelar mentes jóvenes, planear y desarrollar currículos, evaluar estudiantes, manejar grupos y mantener la disciplina. Algunos esperan servir como modelos o referentes para los alumnos, actuar como padres sustitutos,

especialmente cuando los padres descuidan sus responsabilidades, trabajar con alumnos en diferentes niveles de habilidades, contextos, desventajas y problemas; incluso combatir el racismo, el sexismo, el abuso, la drogadicción y los problemas de aprendizaje.

Así, la contradicción entre lo que los docentes esperan de su formación y lo que experimentan en las escuelas, es un elemento central en la creación del Burnout. Éste generalmente es más frecuente entre docentes jóvenes e idealistas que en los mayores, quienes han abandonado el idealismo y aprendieron a afrontar y a trabajar en el sistema (LeCompte y Dworkin, 1991).

En el mismo sentido, algunos autores como Sarason (1978-1979) han sugerido que la formación de los docentes no los prepara para el mundo real de la docencia, donde la autonomía es significativamente restringida.

Por otro lado, las características de la institución, por sí mismas, pueden afectar la tendencia de los docentes al Burnout. La localización, el tamaño de la institución, ser públicas o privadas, las características del alumnado, las de sus familias y el gasto público por alumno, representan variables cruciales (LeCompte y Dworkin, 1991).

El nivel educativo en el que se ejerce la docencia, también es una variable importante para el desarrollo del síndrome. En la educación básica, los grupos son pequeños, con el mismo profesor durante todo el día, con interacción intensa, los niños lloran más y esperan que el docente actúe como sustituto de sus padres. Dado que los grupos son pequeños, hay más oportunidades para los directores y autoridades de monitorear a los profesores convirtiéndose en una situación estresante. Además, la interacción con autoridades y padres de familia son vistas también como poderosos estresores. En la educación media, los grupos son más numerosos y no interactúan con los mismos estudiantes todo el tiempo; sin embargo, es en esta etapa cuando los alumnos tienen el primer acercamiento a las drogas y su atención se centra en la sexualidad. En la educación superior, los estudiantes son más sofisticados, maduros y orientados hacia su carrera y su futuro (LeCompte y Dworkin, 1991).

La investigación en sociología del trabajo y en sociología médica sostiene que el apoyo social puede reducir significativamente las consecuencias del estrés laboral en la salud, moral y bienestar de los individuos. Autores como LaRocco, House y French (1980), Maslach y Jackson (1979), y Freudemberger (1974) notaron que el apoyo social de los compañeros de trabajo, parejas y amigos puede ser tan

efectivo en la reducción de los efectos de los estresores como el apoyo recibido de las autoridades. El apoyo social funciona en tanto que hace saber al individuo que no están solos y que otros se preocupan por su bienestar. Se ha reportado que el nivel de Burnout puede reducirse significativamente por los actos de las autoridades escolares, como involucrar a los docentes en la toma de decisiones académicas y reconocer a aquellos que han hecho un buen trabajo (LeCompte y Dworkin, 1991).

El llamado modelo neoliberal y las políticas en la educación se han dirigido a eficientar los escasos recursos destinados a la educación, transformar las prácticas académicas, reorganizar el trabajo docente y modificar las pautas de formación profesional, poniendo en riesgo la integridad mental, la salud física, el compromiso, el deseo y la satisfacción de los académicos por su trabajo. Sin embargo, aún queda por precisar cuáles son los factores psicosociales específicos en la docencia que se asocian con el síndrome del Burnout, tema de sobrada importancia pues ello contribuiría a que los responsables de recursos humanos de las instituciones educativas desarrollen la prevención a nivel organizacional, eliminando o disminuyendo la presencia de estos factores.

Este trabajo tiene como propósito identificar las características asociadas al síndrome de Burnout, así como su relación con el conflicto trabajo-familia, en un grupo de profesores de nivel superior.

# MÉTODO

## Participantes

La población de estudio estuvo constituida por 99 profesores que laboran frente a grupo a nivel licenciatura, maestría o doctorado en Instituciones de Educación Superior.

Tabla 1  
Características sociodemográficas.

	$\mu$ (DS)			F
Edad	48 (12.7)	Sexo	H	47
			M	52
Número de hijos	1.5 (1.5)	Situación Pareja	Con	70
			Sin	29
Exp. Docencia	19.11 (11.47)	Satisf. Pareja	Muy insatisfactoria	10
			Insatisfactoria	3
Exp. Institución	12.34 (10.53)		Satisfactoria	50
			Muy satisfactoria	22
Evaluación Alumnos	8.89 (0.94)		No contestó	14

Criterios de inclusión: Profesores en activo que accedieron a llenar los instrumentos de manera anónima y voluntaria.

Criterios de exclusión: Profesores que no estuvieron en activo al momento de levantar los datos o que rehusaron su participación.

Criterios de eliminación: Profesores que decidieron abandonar en el estudio.

## **Variables**

### ***Síndrome de Burnout***

Definición conceptual. Es una respuesta al estrés laboral crónico, que aparece cuando fallan las estrategias de afrontamiento que suele emplear el individuo y funciona como variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias (Gil-Monte, 2005).

Definición operacional. Condiciones experimentadas por los participantes en su trabajo, medidas a través de las subescalas Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización, del CBP-R; y Desgaste Psíquico, Indolencia y Desilusión por el Trabajo, del CESQT-PE.



## ***Conflicto Trabajo – Familia***

Definición conceptual. Forma de conflicto de rol en la que las demandas del trabajo y las de la familia son mutuamente incompatibles (Greenhaus y Beutell, 1985).

Definición operacional. Puntajes obtenidos por los participantes en la escala de conflicto de rol.

## ***Patógenos Conductuales***

Definición conceptual. Conductas que aumentan el riesgo de un individuo a enfermar (Oblitas, 2008).

Definición operacional. Frecuencia con la que los sujetos señalan consumir bebidas alcohólicas y tomar medicamentos. Además de la especificación del tipo de medicamento que consume con mayor frecuencia.

## **Instrumentos**

### *Cuestionario de Burnout del Profesorado Revisado (CBP – R)*

El CBP – R (Moreno, Garrosa y González, 2000) evalúa los procesos de estrés y Burnout específicos de la profesión docente, así como las posibles variables antecedentes de tipo organizacional y laboral que pueden estar actuando como desencadenantes de estos procesos. Está compuesto por 3 factores que a su vez se dividen en escalas:

#### *Procesos de Estrés y Burnout*

#### **Factor I. Estrés y Burnout**

Por una parte, se compone de ítems referentes al proceso de estrés, específicamente al estrés producido por las disfunciones de rol; y por otra parte, cuestiones relativas al proceso de Burnout y de cada una de sus dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización).

Escalas:

Estrés de Rol (13 ítems)  $\alpha = .81$

Burnout (19 ítems)  $\alpha = .87$

Agotamiento Emocional (8 ítems)  $\alpha = .81$

Despersonalización (4 ítems)  $\alpha = .61$

Falta de Realización (7 ítems)  $\alpha = .77$

### *Antecedentes Organizacionales y Laborales*

#### **Factor II. Desorganización**

Referente a las condiciones en las que se realiza el trabajo, al estilo de dirección y al apoyo recibido por el supervisor.

Escalas:

Supervisión (12 ítems)  $\alpha = .86$

Condiciones Organizacionales (9 ítems)  $\alpha = .63$

#### **Factor III. Problemática Administrativa**

Conformado por ítems que hacen referencia a las preocupaciones profesionales y el reconocimiento que reciben de su profesión los docentes.

Escalas:

Preocupaciones Profesionales (9 ítems)  $\alpha = .72$

Falta de Reconocimiento Profesional (4 ítems)  $\alpha = .70$

## Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT – PE)

El CESQT (Gil-Monte, Unda y Sandoval, 2009), en su versión para profesionales de la educación, identifica el Burnout como una respuesta al estrés laboral crónico que se deriva de las relaciones interpersonales problemáticas. Se caracteriza por un deterioro cognitivo, un deterioro emocional y actitudes y comportamientos de indiferencia, indolencia, distanciamiento y en ocasiones de maltrato al usuario. En algunos casos aparecen sentimientos de culpa.

El CESQT está compuesto por 20 ítems distribuidos en cuatro dimensiones:

### **1. Ilusión por el Trabajo**

Definido como el deseo del individuo por alcanzar las metas laborales porque supone una fuente de placer personal. El individuo percibe su trabajo atractivo y alcanzar las metas profesionales es fuente de realización. (5 ítems)  $\alpha = .76$

## **2. Desgaste Psíquico**

Definido como la aparición de agotamiento emocional y físico debido a que en el trabajo se tiene que tratar a diario con personas que presentan o causan problemas. (4 ítems)  $\alpha = .82$

## **3. Indolencia**

Definida como la presencia de actitudes de indiferencia y cinismo hacia los usuarios de la organización. Las personas que puntúan alto en esta dimensión muestran insensibilidad y no se conmueven ante los problemas de las personas hacia las que trabajan. (6 ítems)  $\alpha = .73$

## **4. Culpa**

Definida como la aparición de sentimientos de culpa por el comportamiento y las actitudes negativas desarrolladas en el trabajo, en especial hacia las personas con las que se establecen relaciones laborales. (5 ítems)  $\alpha = .79$

### *Escala de Conflicto de Rol*

Consiste en una escala elaborada a partir de las recomendaciones de Netemeyer, Boles y McMurrian (1996), conformada por 6 ítems, cada

uno de los cuales pretende analizar la percepción de conflicto entre el ámbito familiar y el laboral.

## **Procedimiento**

Los cuestionarios se aplicaron en las Instituciones de Educación Superior cuyo director aceptó previamente su participación en el estudio. Se informó a los participantes sobre las generalidades y propósitos del estudio. Los cuestionarios se aplicaron de forma individual en el lugar de trabajo, sólo a aquellos que aceptaron participar. Finalmente, se agradeció su colaboración y se le proporcionaron los datos de contacto con los investigadores, en caso de solicitar copia de los resultados.

## RESULTADOS

A partir de las características grupales de los datos finales, se aplicaron los estadígrafos pertinentes al nivel de medición y distribución.

Inicialmente, se realizaron comparaciones por grupos contrastados entre quienes tuvieron los niveles más altos y bajos de Burnout (percentiles 25 y 75), a fin de identificar factores de riesgo por las variables laborales, como años de antigüedad, y la satisfacción con su vida de pareja. Para identificar la asociación entre el conflicto de rol y las áreas específicas que mide el cuestionario de Burnout (Estrés de Rol, Agotamiento Emocional, Despersonalización, Falta de Realización, Supervisión, Condiciones Organizacionales, Preocupaciones Profesionales, Falta de Reconocimiento Profesional y Culpa) se realizó una correlación de Spearman Rho por tratarse de variable ordinales.

Para determinar la distribución del grupo para cada una de las variables de estudio, se elaboraron las siguientes gráficas, donde el cuadro grande representa el 50% de la muestra delimitado por los percentiles 75 y 25 (bordes superior e inferior respectivamente), el

cuadro pequeño representa la mediana para cada variable y las líneas marcan los valores máximos y mínimos de la escala.

La figura 1 presenta la distribución del grupo para el total del CBP-R. En ésta, se refleja una ligera tendencia hacia los valores altos de la escala; la mediana presenta un valor de 101 en un rango de 32 a 150.

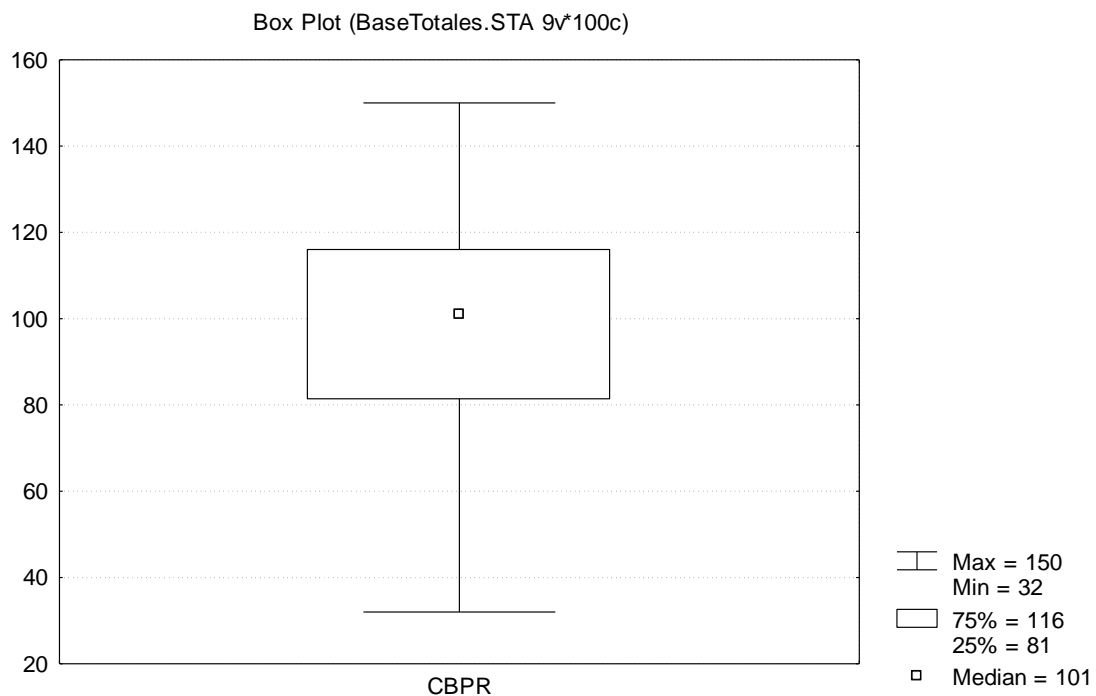


Figura 1

Distribución de la muestra respecto a los puntajes totales en la escala CBP-R.

La figura 2 presenta la distribución de la muestra para el total del SQT. En ésta, puede verse la tendencia de la muestra hacia los valores bajos de la variable; el 50% de la muestra está ubicada en los



valores bajos de la escala, y la mediana presenta un valor de 8, donde los valores mínimos y máximos son 0 y 27, respectivamente.

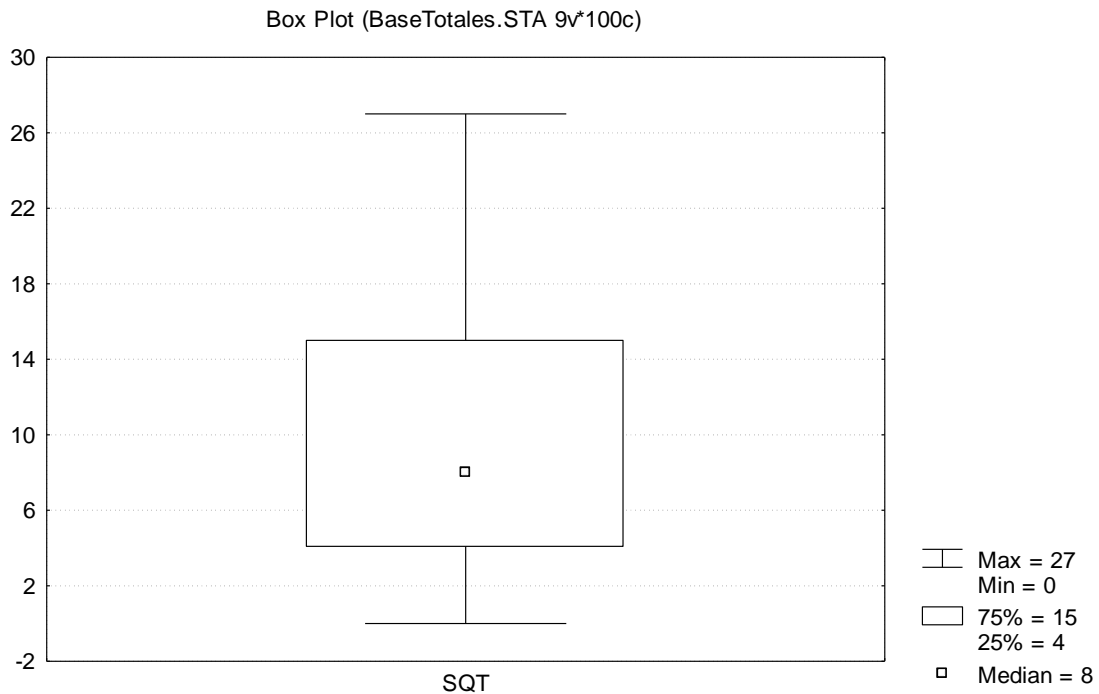


Figura 2

Distribución de la muestra respecto a los puntajes totales en la escala SQT.

En la figura 3 se presenta la distribución de la muestra para la variable Conflicto Trabajo Familia. En ésta, puede verse la ligera tendencia hacia los valores bajos. Sin embargo, la distribución parece equilibrada: la mediana se ubica en 11, cuando los valores mínimo y máximo van de 0 a 23, respectivamente.

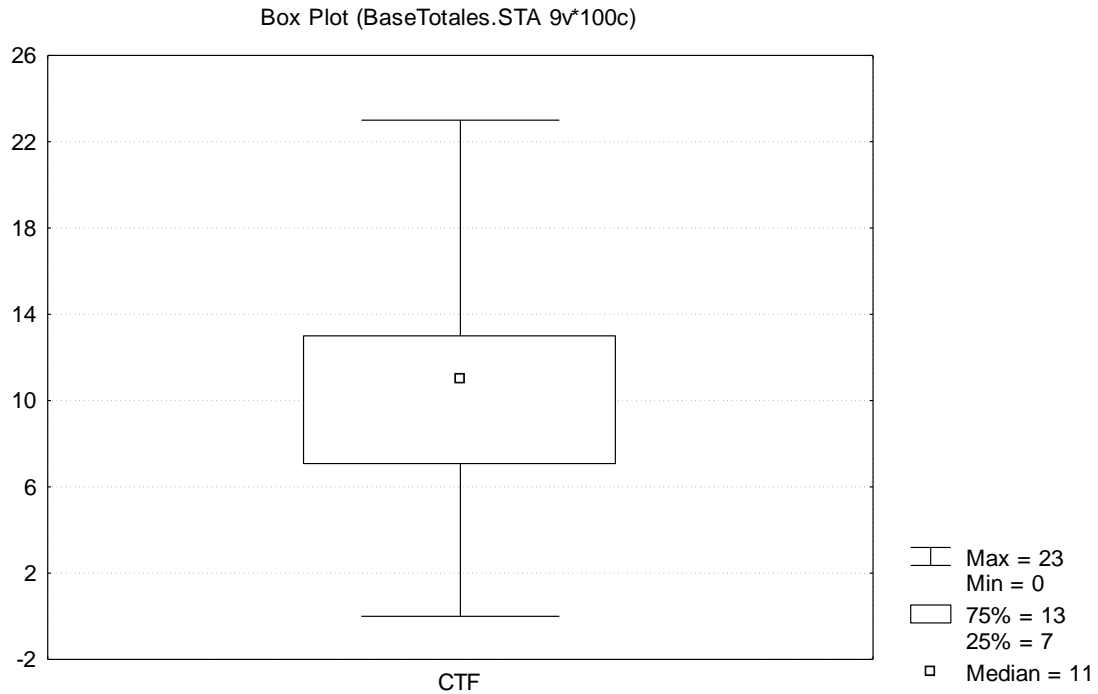


Figura 3

Distribución de la muestra respecto a los puntajes totales en la escala de Conflicto Trabajo-Familia.

En las siguientes figuras se presentan las distribuciones del grupo para las variables que componen cada instrumento utilizado.

La figura 4 muestra la distribución del grupo bajo estudio para las variables que componen el CBP-R.

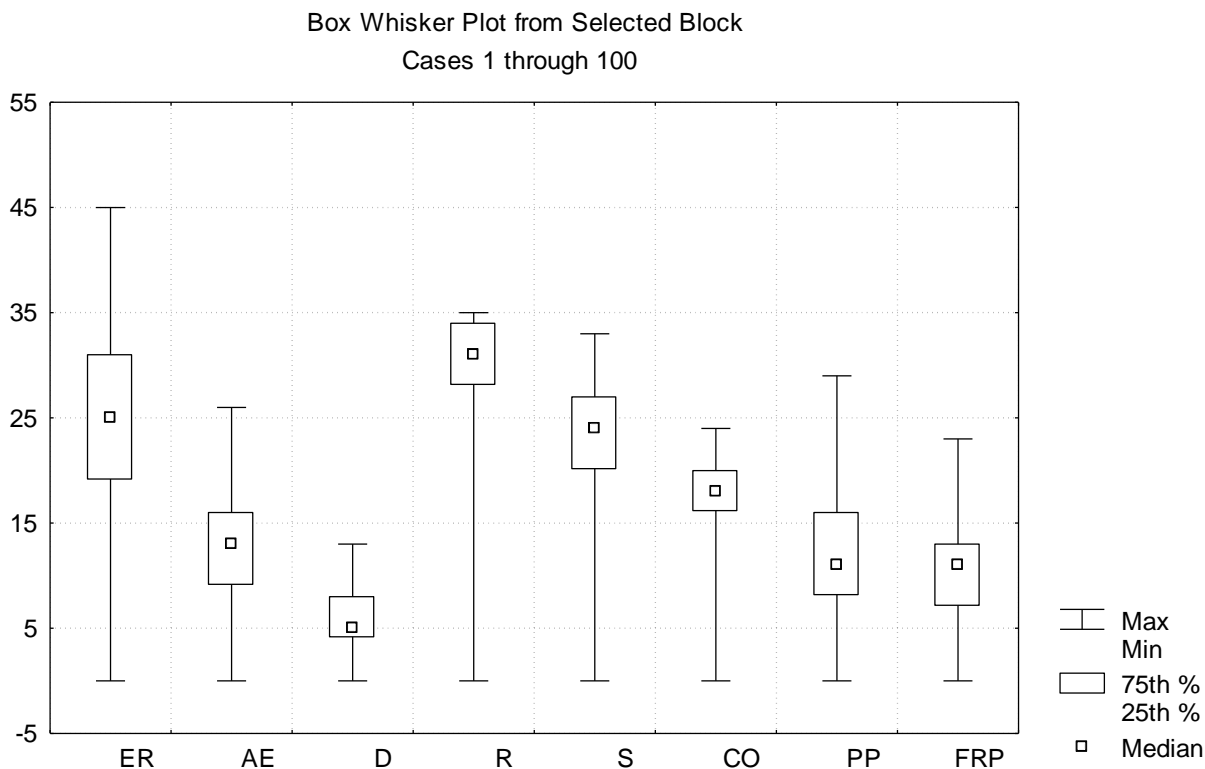


Figura 4

Distribución de la muestra respecto a los puntajes totales por área que compone el CBP-R.

Se puede observar que en las variables Realización, Supervisión y Condiciones Organizacionales, que miden aspectos positivos, las distribuciones se muestran tendientes a los valores más altos. En general, los participantes se muestran satisfechos con las condiciones de trabajo y supervisión, y con niveles altos de realización en el trabajo sin embargo, si hubieron participantes que puntuaron en los niveles más bajos de las variables.

Por otro lado, para las variables Agotamiento Emocional, Despersonalización, Preocupaciones Profesionales y Falta de

Reconocimiento Profesional, que miden aspectos negativos, las distribuciones muestran una tendencia hacia los valores bajos. A pesar de ello, las distribuciones es posible que algunos individuos estén desarrollando el proceso de Burnout, por lo que merecen especial atención.

Es importante señalar que la variable Estrés de Rol presentó la mayor tendencia hacia los valores altos, lo cual indica que los participantes manifiestan síntomas de estrés por la insatisfacción con el rol profesional.

La figura 5 muestra las distribuciones del grupo para las variables que componen el CESQT-PE.

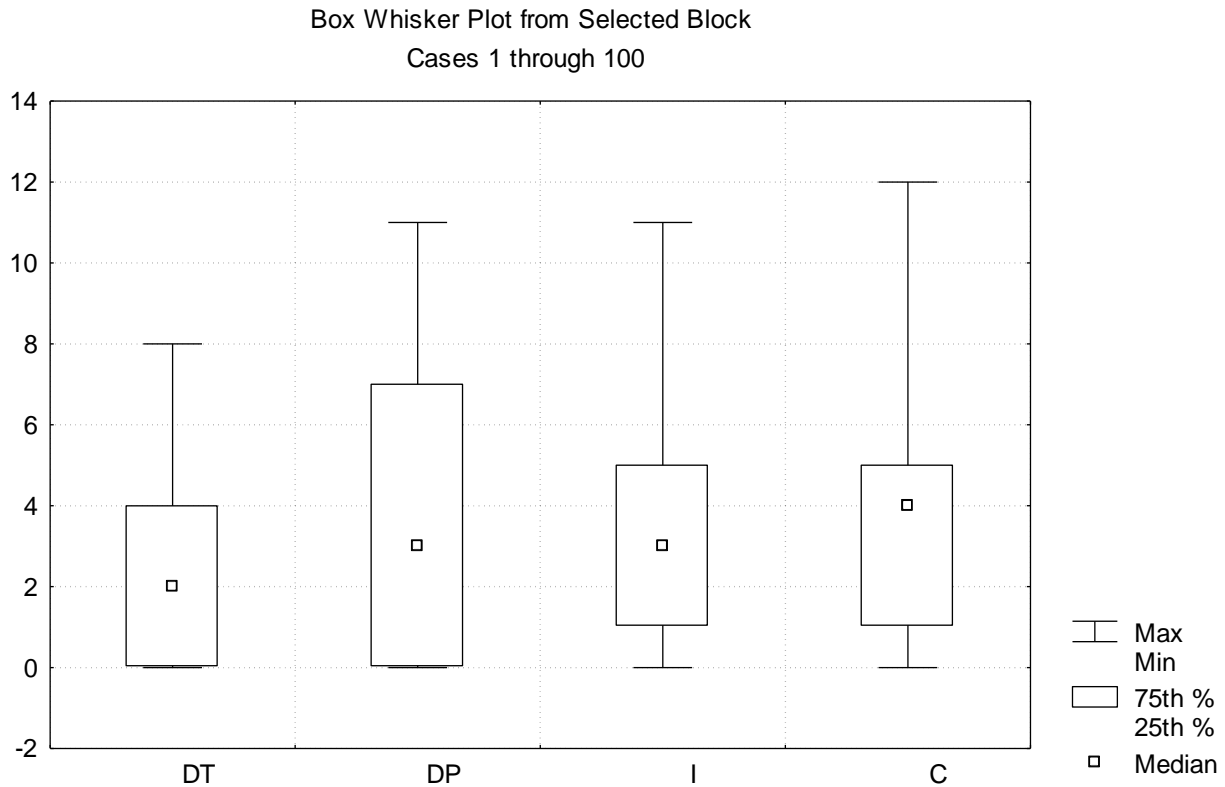


Figura 5

Distribución de la muestra respecto de los puntajes totales por cada área que compone el CESQT-PE.

En ésta, se observa una tendencia clara hacia los valores más bajos de las variables. El caso de Desilusión por el Trabajo y Desgaste Psíquico llama la atención porque muestran una amplia dispersión en los puntajes obtenidos por los participantes, lo cual indica una heterogeneidad en el grupo. Tal como se observa en el instrumento anterior, los puntajes indican niveles bajos de Burnout y de Culpa.

Para la estimación de la validez concurrente se calcularon las correlaciones entre las dimensiones del CBP-R y las del CESQT-PE, mostradas en la Tabla 2.

Tabla 2

Matriz de correlaciones entre las variables de estudio para el cálculo de validez concurrente.

	Desgaste Psíquico	Indolencia	Desilusión por el Trabajo
Agotamiento Emocional	<b>0.663**</b>	0.319	0.165
Despersonalización	0.229	<b>0.355*</b>	0.341*
Realización	-0.235	-0.427**	<b>-0.831**</b>

\*= $p < .05$ , \*\*= $p < .01$

El análisis de la matriz permite observar que las correlaciones más intensas se obtuvieron entre aquellas escalas que miden constructos similares. De este modo, Agotamiento Emocional presentó una correlación  $r = .663$  ( $p = 0.000$ ) con Desgaste Psíquico. Realización obtuvo una correlación  $r = -.831$  ( $p = 0.000$ ) con Desilusión por el Trabajo que, aunque miden el mismo constructo, puntúan en sentidos diferentes; de ahí que la correlación sea negativa. Entre Despersonalización e Indolencia el valor fue  $r = .355$  ( $p = 0.029$ ), lo cual indica que, aunque existe una correlación significativa, ésta es débil.

Los instrumentos utilizados miden, además de las variables del Burnout, otras áreas que son diferentes entre sí, por lo que se han incluido en el cálculo de correlaciones para determinar si están funcionando como antecedentes del síndrome (ver Tabla 3).

Tabla 3

Matriz de correlaciones entre las variables de estudio de los instrumentos CBP-R y CESQT-PE.

	Desgaste Psíquico	Indolencia	Desilusión por el Trabajo	Culpa
Agotamiento Emocional	<b>0.663**</b>	0.319	0.165	0.382
Despersonalización	0.229	<b>0.355*</b>	<b>0.341*</b>	0.167
Realización	-0.235	<b>-0.427**</b>	<b>-0.831**</b>	-0.107
Estrés de Rol	<b>0.656**</b>	<b>0.587**</b>	0.198	<b>0.386*</b>
Supervisión	0.167	<b>0.476**</b>	<b>0.499**</b>	0.223
Condiciones Organizacionales	0.234	<b>0.402*</b>	<b>0.378*</b>	0.027
Preocupaciones Profesionales	0.127	-0.009	-0.208	0.321
Falta Reconocimiento Profesional	<b>0.339*</b>	0.107	-0.097	<b>0.381*</b>

\*= $p < .05$ , \*\*= $p < .01$

Así, Estrés de Rol obtuvo valores de  $r = .656$  ( $p = 0.000$ ) con Desgaste Psíquico,  $r = .587$  ( $p = 0.000$ ) con Indolencia y,  $r = .386$  ( $p = 0.017$ ) lo cual indica una fuerte relación entre el estrés generado por la insatisfacción con el rol docente y el desencadenamiento de procesos de Burnout.

Supervisión obtuvo  $r = .476$  ( $p = 0.004$ ) con Indolencia y,  $r = .499$  ( $p = 0.002$ ) con Desilusión por el Trabajo. Los niveles de indolencia y desilusión por el trabajo muestran una relación directa y significativa con la insatisfacción con la supervisión y el apoyo del jefe o superior.

Condiciones Organizacionales obtuvo  $r = .402$  ( $p = 0.018$ ) con Indolencia, y  $r = .378$  ( $p = 0.025$ ) con Desilusión por el Trabajo,

indicando una relación significativa entre la satisfacción con las condiciones de trabajo y el desarrollo de Burnout.

Finalmente, Culpa obtuvo  $r = .386$  ( $p = 0.017$ ) con Estrés de Rol y  $r = .381$  ( $p = 0.020$ ) con Falta de Reconocimiento Profesional. Según ésta, el estrés producido por la insatisfacción con el rol profesional y la falta de reconocimiento producen sentimientos de culpa en los docentes.

La tabla 4 contiene la estimación de las correlaciones entre las variables demográficas de la muestra y las dimensiones del CBP-R.

Tabla 4  
Correlaciones entre variables demográficas y dimensiones del CBP-R

	AE	D	R	ER	S	CO	PP	FRP
Turno	-.020	.006	-.101	-.084	-.169	-.044	-.165	-.110
Edad	.023	.076	.010	.029	.038	.041	-.206	-.113
Sexo	<b>-.232*</b>	-.174	.122	-.151	-.173	-.104	.074	.099
Situación de Pareja	-.112	.030	-.028	-.032	-.077	-.111	-.015	-.103
Satisfacción Pareja	.172	.200	-.188	.166	.230	.114	-.012	-.021
Número de hijos	-.024	-.083	.203	-.043	-.072	-.005	-.162	-.145
Experiencia Docencia	.058	.044	.083	.053	-.006	-.019	-.082	-.006
Experiencia Institución Actual	-.047	.114	-.044	-.032	.014	-.055	-.209	-.144
Evaluación de los alumnos	.115	-.087	.275	.011	-.222	<b>-.393*</b>	.269	.214
Nombramiento	-.145	-.034	.024	.009	.019	-.285	.177	.183

AE= Agotamiento Emocional, D= Despersonalización, R= Realización, ER= Estrés de Rol, S= Supervisión, CO= Condiciones Organizacionales, PP= Preocupaciones Profesionales, FRP= Falta de Reconocimiento Profesional.

\*= $p < .05$

Analizando los resultados, puede notarse que los coeficientes no muestran relaciones significativas entre ellas. Sin embargo, Condiciones Organizacionales y Evaluación de los Alumnos



presentan una carga de  $-.393$  ( $p = .023$ ) que, aunque débil, resulta significativa.

Un dato interesante se muestra en la relación entre las variables Sexo y Agotamiento Emocional ( $r = -.232$ ,  $p = 0.024$ ). La relación inversa indica que los hombres participantes mostraron mayor agotamiento que las mujeres.

La tabla 5 contiene la estimación de las correlaciones entre las variables demográficas de la muestra y las dimensiones del CESQT-PE.

Tabla 5  
Correlaciones entre variables demográficas y dimensiones del CESQT-PE

	Desilusión por el Trabajo	Desgaste Psíquico	Indolencia	Culpa
Turno	-.465	-.102	.232	-.285
Edad	-.073	-.203	-.111	.002
Sexo	-.293	-.073	-.089	-.009
Situación de Pareja	.049	-.198	-.106	.137
Satisfacción Pareja	.114	.122	.050	-.168
Número de hijos	-.151	-.289	-.193	-.214
Experiencia Docencia	-.210	.007	-.068	.099
Experiencia Institución Actual	.007	-.165	-.121	.025
Evaluación de los alumnos	-.908	.817	.996	.939
Nombramiento	-.158	<b>-.356*</b>	-.136	.027

\*= $p < .05$

Los resultados muestran cargas fuertes entre las dimensiones Desilusión por el Trabajo, Desgaste Psíquico, Indolencia y Culpa, y la

variable Evaluación de los Alumnos. Sin embargo, no resultaron significativas debido al número de participantes eliminados en el proceso de cálculo. Por otro lado, Desilusión por el Trabajo y Turno presentan  $r = -.465$  ( $p = 0.128$ ); la relación negativa indica que los profesores del turno matutino podrían presentar mayor Desilusión por el Trabajo, pero el número de participantes considerados en el cálculo hace que ésta no sea estadísticamente significativa.

La tabla 6 muestra la estimación de las correlaciones entre las variables demográficas de la muestra y la variable Conflicto Trabajo-Familia.

Tabla 6  
Correlaciones entre variables demográficas y Conflicto Trabajo-Familia

	Conflicto Trabajo-Familia
Turno	-.004
Edad	-.040
Sexo	-.040
Situación de Pareja	-.022
Satisfacción Pareja	-.045
Número de hijos	-.106
Experiencia Docencia	.038
Experiencia Institución Actual	-.150
Evaluación de los alumnos	.040
Nombramiento	-.138

A partir de éstos, puede notarse que no presentan una carga estadísticamente significativa con la variable Conflicto Trabajo-Familia.

En la tabla 7 se muestran los coeficientes de correlación para las variables demográficas del grupo y los patógenos conductuales.

Tabla 7  
Correlaciones entre variables demográficas y patógenos conductuales

	Alcohol	Medicamentos	Tipo de Medicamentos
Turno	-.124	.191	.019
Edad	-.064	-.265	<b>.403**</b>
Sexo	.132	.072	-.083
Situación de Pareja	-.078	-.011	.046
Satisfacción Pareja	.192	.203	.130
Número de hijos	-.202	-.024	.238
Experiencia Docencia	.074	-.278	.368
Experiencia Institución Actual	.120	-.202	.398
Evaluación de los alumnos	-.085	-.091	.008
Nombramiento	.372	.187	-.102

\*\*=p< .01

En estos, la carga significativa resultó entre las variables Edad y Tipo de Medicamentos con  $r=.403$ , donde los medicamentos que se consumen con mayor frecuencia fueron los analgésicos. Entre las restantes variables no hubo una carga significativa para inferir una relación.

La tabla 8 muestra las correlaciones entre las dimensiones del CBP-R y los patógenos conductuales.

Tabla 8

Correlaciones entre las dimensiones del CBP-R y patógenos conductuales

	Alcohol	Medicamentos	Tipo de Medicamentos
Agotamiento Emocional	-.099	-.048	-.058
Despersonalización	-.112	-.125	.028
Realización	-.084	.049	-.096
Estrés de Rol	-.091	-.030	-.074
Supervisión	-.195	-.080	.089
Condiciones Organizacionales	<b>.390**</b>	-.000	.125
Preocupaciones Profesionales	.069	-.094	-.040
Falta de Reconocimiento Profesional	-.043	-.081	-.027

\*\*=p< .01

Los coeficientes de correlación mostrados, no reflejan una relación significativa entre ellas.

Para las variables Alcohol y Condiciones Organizacionales el coeficiente muestra una carga significativa, aún cuando no es fuerte; ésta podría indicar que menor satisfacción con las condiciones de la institución aumenta la frecuencia en el consumo de alcohol.

En la tabla 9 se muestran las correlaciones entre las dimensiones Desilusión por el Trabajo, Desgaste Psíquico, Indolencia y Culpa, y los patógenos conductuales.

Tabla 9

Correlaciones entre las dimensiones del CESQT-PE y patógenos conductuales

	Alcohol	Medicamentos	Tipo de Medicamentos
Desilusión por el Trabajo	.040	-.033	.043
Desgaste Psíquico	-.007	-.217	.094
Indolencia	.043	-.242	.082
Culpa	.094	<b>-.432**</b>	.280

\*\*=p&lt; .01

Para las dimensiones del CESQT-PE y los patógenos conductuales, los coeficientes de correlación no reflejan cargas significativas excepto para la variable Culpa y Frecuencia en el Consumo de Medicamentos cuya carga es de  $r=-.432$  ( $p=0.006$ ). La relación negativa indica que los participantes que sienten mayor culpa aumentan el consumo de medicamentos. Para el resto de las variables, las relaciones no resultaron significativas.

El cálculo de las correlaciones para las variables Conflicto Trabajo-Familia y patógenos conductuales reflejó la nula relación entre ellas.

Para las variables Estrés de Rol y Conflicto Trabajo-Familia, se graficaron los coeficientes de correlación con las dimensiones de los cuestionarios de Burnout, por tratarse de un análisis bivariado con una variable como eje principal.

En la figura 6, se muestran las correlaciones entre Estrés de Rol y las principales variables de estudio. En ésta, se puede observar que las correlaciones son significativas a partir de .2 y -.2, aún cuando las cargas sean débiles.

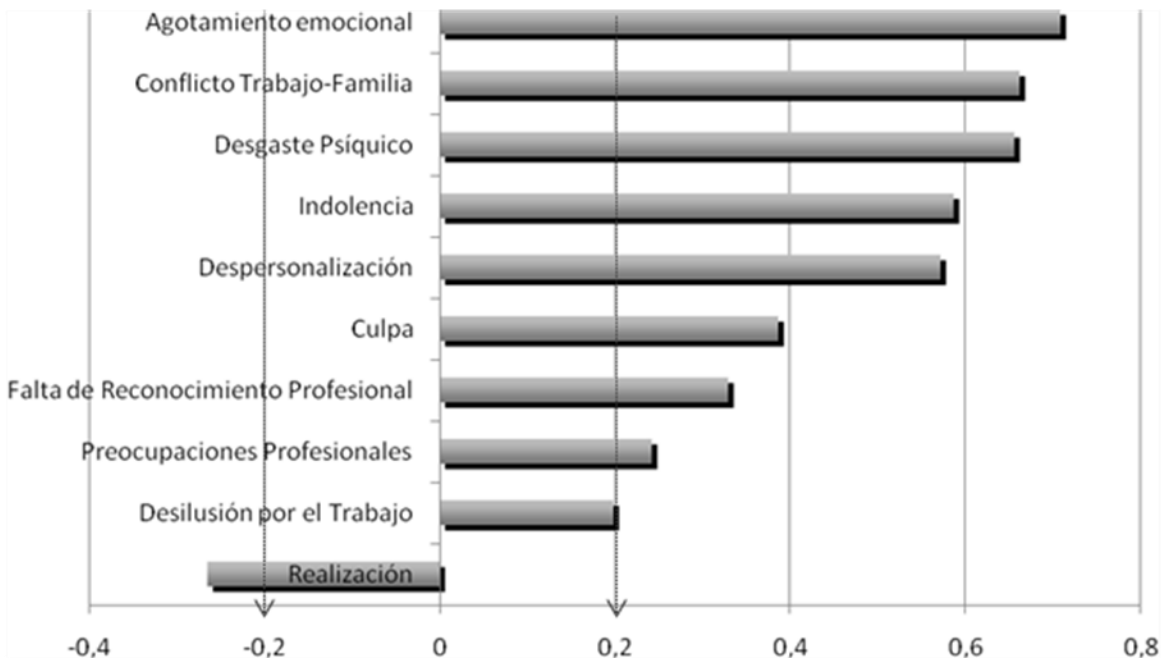


Figura 6  
Correlaciones de las principales variables de estudio con Estrés de Rol.

Así, las cargas más fuertes se presentaron en dimensiones que miden constructos similares: Agotamiento Emocional y Desgaste Psíquico, Indolencia y Despersonalización. Además de Conflicto Trabajo-Familia, que también presentó una carga importante.

Las variables Culpa, Falta de Reconocimiento Profesional y Preocupaciones Profesionales mostraron cargas significativas, pero débiles con Estrés de Rol.

Por otro lado, Realización obtuvo una carga negativa estadísticamente significativa con Estrés de Rol, aunque el coeficiente es débil.

En la figura 7, que muestra las correlaciones de las variables de estudio con Conflicto Trabajo-Familia, puede verse que las cargas más fuertes se encontraron en Desgaste Psíquico y Agotamiento Emocional, que miden la sobrecarga y el cansancio experimentados por el individuo al exponerse de forma continua a los estresores, y las variables Estrés de Rol e Indolencia, que miden el grado de estrés experimentado por la insatisfacción con el rol profesional y las conductas de cinismo hacia los depositarios del servicio, respectivamente.

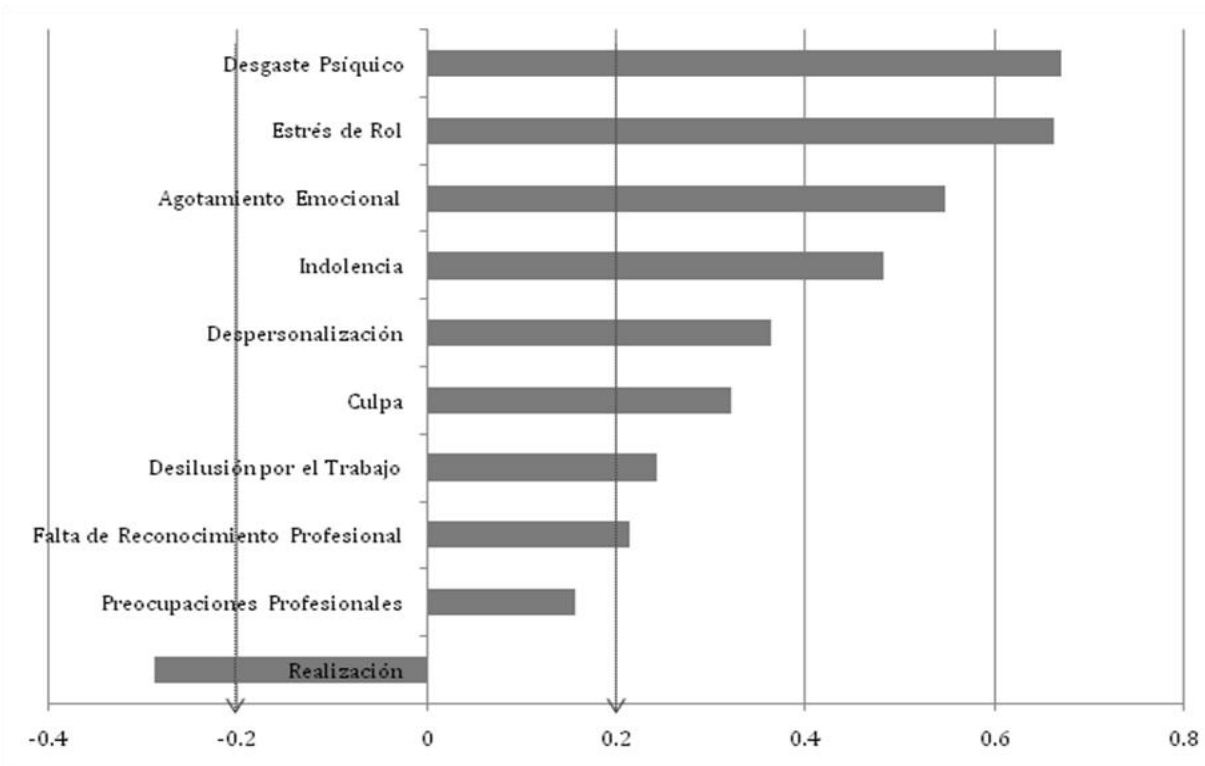


Figura 7

Correlaciones de las principales variables de estudio con Conflicto Trabajo-Familia

Despersonalización, Culpa, Desilusión por el Trabajo y Falta de Reconocimiento Profesional presentaron cargas estadísticamente significativas pero débiles.

La variable Realización, como en el caso anterior, correlacionó de forma negativa con Conflicto Trabajo-Familia, presentando una carga estadísticamente significativa, pero débil.



Para el contraste de los grupos extremos, con altos y bajos niveles de Burnout, se realizó una prueba T de Student. A continuación se muestran los gráficos y se describen los resultados.

En la figura 6 se muestra el contraste de los grupos con niveles altos y bajos de Burnout para las variables Frecuencia en el Consumo de Alcohol, Frecuencia en el Consumo de Medicamentos, Tipo de Medicamentos y Satisfacción con la vida de pareja.

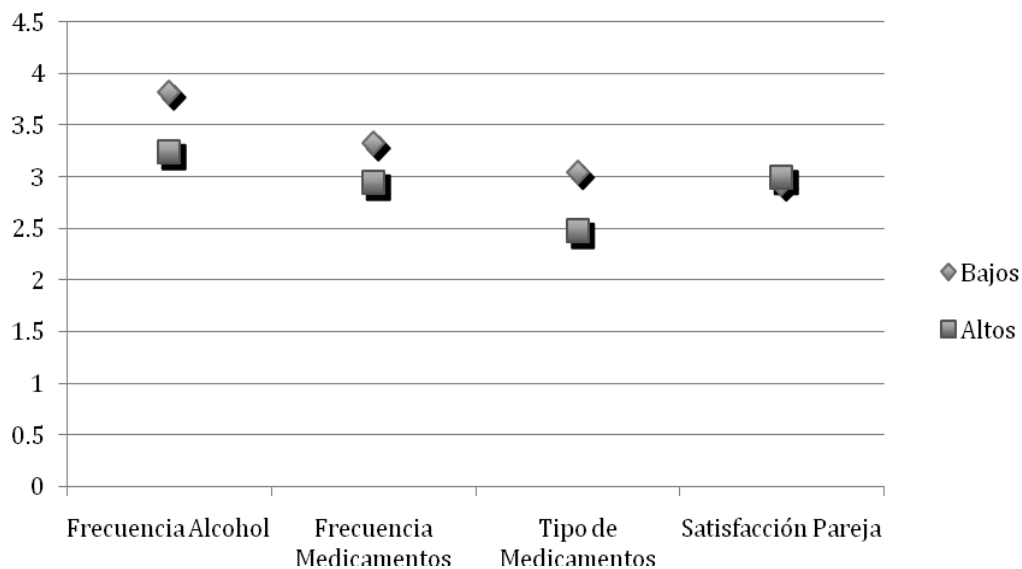


Figura 8  
Contraste de grupos con niveles altos y bajos de Burnout, con las variables Frecuencia en el Consumo de Alcohol, Frecuencia en el Consumo de Medicamentos, Tipo de Medicamentos y Satisfacción con la Vida de Pareja.

Las diferencias entre los grupos contrastados en la figura 4 no resultaron significativas, sin embargo marcan la tendencia del grupo

con niveles altos de Burnout a aumentar la frecuencia en el consumo de alcohol y medicamentos. En el caso de Satisfacción con la Vida de Pareja la diferencia es muy pequeña ( $t=-.203$ ), y no resulta significativa.

En la figura 9, se muestra el contraste de los grupos extremos con las variables Experiencia en la Docencia, Experiencia en la Institución Actual y Evaluación de los Alumnos.

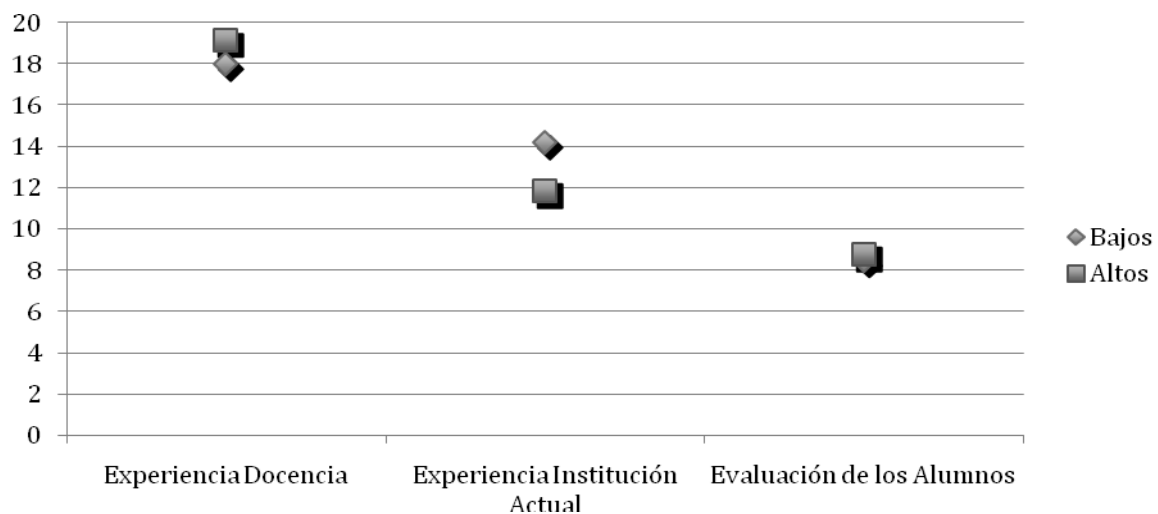


Figura 9  
Contraste de grupos con niveles altos y bajos de Burnout, con las variables Experiencia en la Docencia, Experiencia en la Institución Actual y Evaluación de los Alumnos.

En ésta, puede notarse una diferencia moderada entre los grupos extremos con la variable Experiencia en la Institución Actual. El grupo con altos niveles de Burnout tienen menos años de experiencia en la

institución en la que trabajan actualmente, mientras que los de niveles bajos tienen mayor experiencia.

La figura 10 muestra el contraste entre los grupos extremos y las variables Estrés de Rol, Realización, Supervisión y Condiciones Organizacionales.

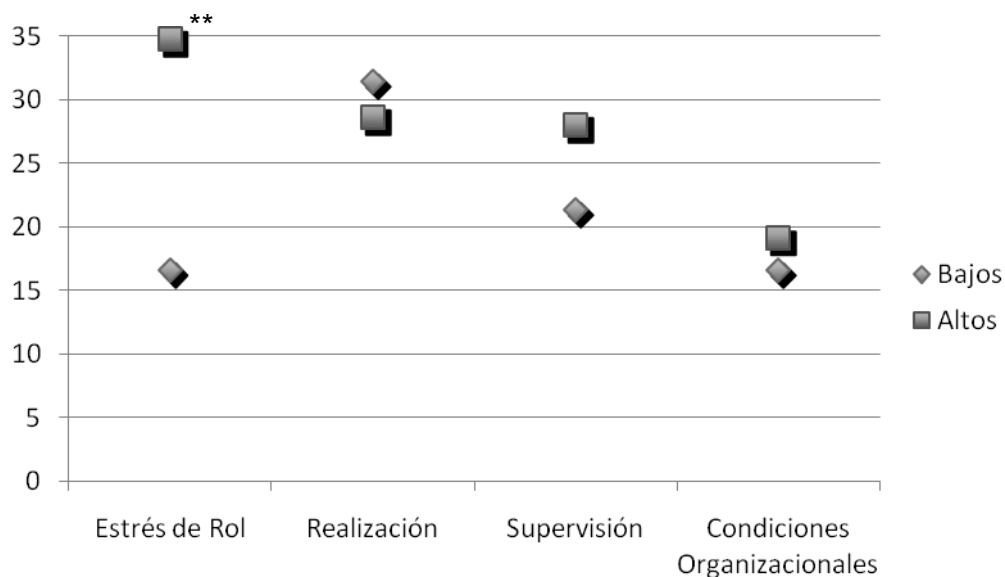


Figura 10  
Contraste de grupos con niveles altos y bajos de Burnout, con las variables Estrés de Rol, Realización, Supervisión y Condiciones Organizacionales.  
\*\*= $p < .01$

Estrés de Rol mostró una diferencia significativa entre los grupos con niveles altos y bajos de Burnout ( $t = -13.020$ ). El grupo con altos niveles de Burnout reporta mayores niveles de Estrés de Rol, mientras que el grupo con niveles bajos de Burnout reporta menores niveles de la misma variable; lo mismo sucede para la variable

Supervisión. En el caso de Realización, los puntajes aparecen invertidos. Tal y como se espera, el grupo con altos niveles de Burnout reporta menos Realización, mientras que el grupo con bajos niveles de Burnout reporta mayor Realización.

En la figura 11 se presenta el contraste entre los grupos con niveles altos y bajos de Burnout, y las variables Agotamiento Emocional, Preocupaciones Profesionales, Conflicto Trabajo-Familia, Falta de Reconocimiento Profesional y Despersonalización.

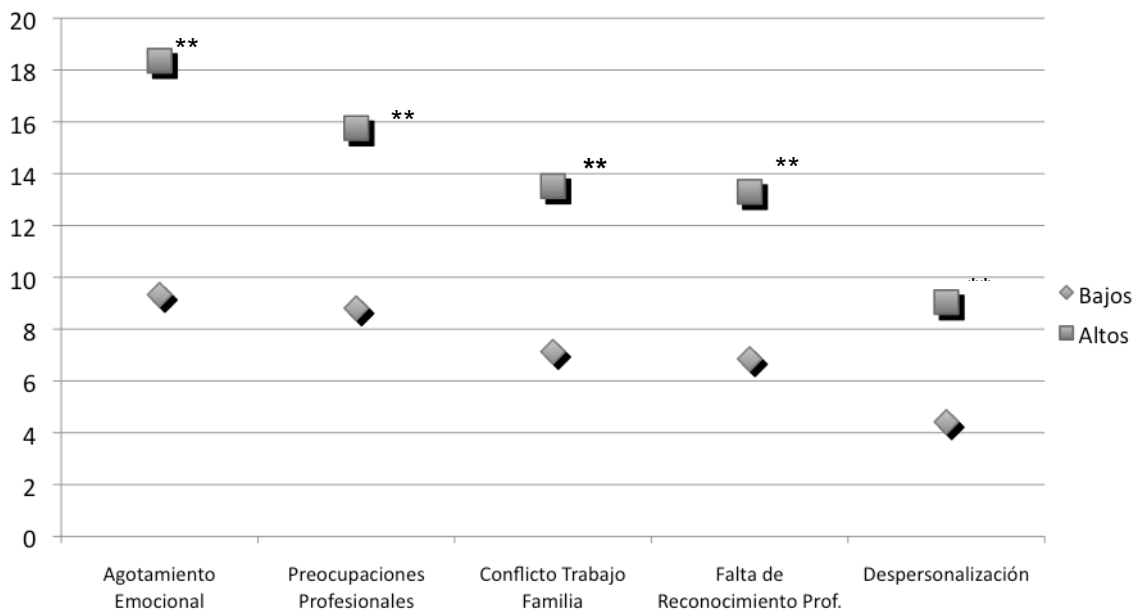


Figura 11  
Contraste de grupos con niveles altos y bajos de Burnout, con las variables Agotamiento Emocional, Preocupaciones Profesionales, Conflicto Trabajo-Familia, Falta de Reconocimiento Profesional y Despersonalización.  
\*\*= $p < .01$

Se observan diferencias importantes y estadísticamente significativas entre los grupos contrastados. El grupo con altos niveles de Burnout reportan niveles notablemente más altos en Agotamiento Emocional ( $t=-9.351$ ), Preocupaciones Profesionales ( $t=-5.684$ ), Conflicto Trabajo-Familia ( $t=-7.833$ ), Falta de Reconocimiento Profesional( $t=-7.553$ ) y Despersonalización ( $t=-8.475$ ). Por otro lado, el grupo con bajos niveles de Burnout reporta menores niveles en las mismas variables. La diferencia más importante se reporta en Agotamiento Emocional.

La figura 12 muestra el contraste de los grupos extremos con las variables Desgaste Psíquico, Indolencia, Culpa y Desilusión por el Trabajo.

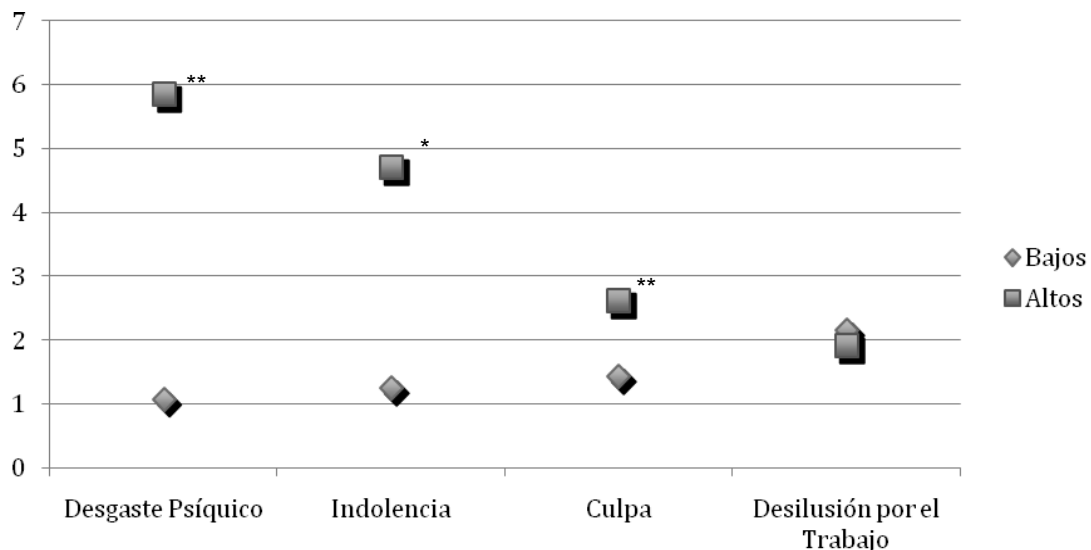


Figura 12

Contraste de grupos con niveles altos y bajos de Burnout, con las variables Desgaste Psíquico, Indolencia, Culpa y Desilusión por el Trabajo.

\*\*= $p < .01$ , \*= $p < .05$

El grupo con altos niveles de Burnout reporta mayores niveles de Desgaste Psíquico, Indolencia y Culpa, mientras que el grupo con bajos niveles del síndrome reporta menores niveles en las mismas variables. La diferencia más importante se presenta en las variables Desgaste Psíquico e Indolencia.

## DISCUSIÓN

En este estudio se ha abordado el Burnout como una respuesta al estrés laboral crónico, por lo que se han incluido variables de tipo organizacional y laboral para identificar los posibles antecedentes.

Regularmente, la labor del docente se ha asociado a un sentido de apoyo y ayuda para los depositarios del servicio educativo, y de sacrificio ante las demandas de los alumnos, padres de familia y autoridades. Además, éste debe cumplir con los requerimientos oficiales en cuanto a planes y programas de estudio, incluyendo los servicios administrativos relacionados con la evaluación o calificación de los productos de su trabajo. Las condiciones de trabajo y las presiones a las que se ven sometidos pueden hacerlos más vulnerables a presentar el síndrome de Burnout.

En primer lugar, los resultados indican que el grupo presenta niveles bajos de Burnout. Sin embargo, al incluir las variables de tipo organizacional que hacen referencia a la satisfacción del docente con su rol profesional y con las condiciones de trabajo, los puntajes globales aumentan de tal forma que la muestra se ubica en los niveles altos de Burnout.

Esto confirma que la satisfacción de los docentes con su rol profesional, la supervisión, las condiciones organizacionales, las preocupaciones profesionales y la falta de reconocimiento profesional pueden estar funcionando como antecedentes del síndrome.

En segundo lugar, la distribución de la muestra en relación al conflicto trabajo-familia indica una carga hacia los niveles medios y bajos en la escala. Si bien no se presentan niveles altos de conflicto, es probable que quienes se ubican en los niveles medios eleven sus puntajes al continuar expuestos a condiciones estresantes y desarrollen el Burnout.

En tercer lugar, al correlacionar las características demográficas de la muestra con las variables de estudio, se observaron resultados que llaman la atención:

Se observó que, al correlacionar las variables Sexo y Agotamiento Emocional, los hombres participantes presentan mayor agotamiento emocional que las mujeres.

La evaluación que los alumnos hacen de los profesores forma parte de la evaluación del desempeño del docente. La correlación entre ésta y las condiciones organizacionales presenta un coeficiente



negativo, lo cual podría indicar la tendencia de los alumnos a evaluar a los profesores con puntajes muy bajos cuando las condiciones de la institución educativa no son adecuadas.

Por otro lado, la misma variable presentó una carga negativa muy fuerte con Desilusión por el Trabajo. Esto mantiene la sugerencia de que la evaluación que los alumnos hacen del desempeño de los docentes tiene gran relevancia e influye en la satisfacción con su trabajo, pues son los alumnos los depositarios del servicio.

Al graficar las correlaciones de las principales variables de estudio con Conflicto Trabajo-Familia pudimos constatar que este tipo de conflicto está fuertemente relacionado con las dimensiones de Agotamiento Emocional y Despersonalización que componen el síndrome de Burnout, y puede funcionar como detonador de éste.

En cuarto lugar, al contrastar los grupos con niveles altos y bajos de Burnout en relación a las variables de estudio, se presentaron algunas diferencias significativas que deben considerarse con especial cuidado.

Para la variable Estrés de Rol, la diferencia entre los grupos extremos es significativa, lo cual confirma que la insatisfacción de los docentes con su rol profesional puede fungir como antecedente del síndrome.

Lo mismo sucede con las variables Preocupaciones Profesionales y Falta de Reconocimiento Profesional cuyas puntuaciones aumentaron para el grupo con mayores niveles del síndrome.

En el caso de Supervisión, la diferencia es pequeña, pero podría ser significativa para confirmar la importancia del apoyo del jefe o superior, y del daño que produce una excesiva supervisión en los docentes.

Por último, al respecto de los instrumentos utilizados, se calcularon las correlaciones entre las dimensiones del CBP-R y el CESQT-PE para estimar la validez concurrente.

El CBP-R es un cuestionario elaborado en España que no había sido probado en población mexicana, pero que incluye en sus escalas variables de tipo organizacional y laboral.

El CESQT-PE es un cuestionario elaborado por un autor español, que sí ha sido probado en población mexicana y cuyos coeficientes de

confiabilidad confirman su utilidad. La muestra estuvo conformada por 698 profesores de educación primaria de 51 escuelas públicas.

Al calcular las correlaciones, confirmamos que ambos cuestionarios están midiendo los mismos constructos. Sin embargo, se sugiere llevar a cabo un análisis pormenorizado para la validación del CBP-R en población mexicana.

## CONCLUSIONES

A partir de los resultados obtenidos, ha quedado asentado que el Burnout es una respuesta al estrés laboral crónico, por lo que la intervención en las instituciones educativas debe contemplar, entre otras cosas, programas para el reconocimiento y prevención de las manifestaciones del síndrome en los docentes.

El estudio contribuye a incrementar la comprensión del fenómeno y su magnitud entre profesores mexicanos, así como a mejorar el aún escaso acervo bibliográfico en la materia de estudio, dada la incipiente proliferación de éstos en nuestro país.

Por otro lado, sirve como referente a los responsables de Recursos Humanos de las instituciones de Educación Superior para el diseño de estrategias de intervención dirigidas a la prevención del síndrome, identificando las variables presentes en su desarrollo y a la mejora del ambiente, clima y condiciones de trabajo.

Sin embargo, como apuntan Moriana y Herruzo (2004), para la prevención del Burnout en profesores es necesario actuar desde la administración pública centrándose en el reconocimiento público de la labor docente, la vuelta a una imagen positiva del profesor, el balance

entre las políticas educativas y la realidad, así como la autonomía de las instituciones educativas.

Otro aspecto relevante es la provisión de recursos humanos y materiales para adaptarse a los cambios que generan las necesidades sociales y políticas. Es necesario analizar la carrera profesional y vida laboral del profesor, y revisar las funciones de las escuelas y de los profesores. También destacan como estrategias de prevención la participación de los profesores en las decisiones de los centros y en las políticas educativas, potenciar el trabajo en grupo, así como mantener adecuadas relaciones interpersonales entre los compañeros y crear servicios de apoyo y asesoramiento al profesorado.

Así, la intervención sobre las variables organizacionales representa sólo una parte del total de dimensiones a considerar para la prevención del síndrome.

En este estudio también se confirmó la relación directa que tiene el Conflicto Trabajo-Familia en el desencadenamiento de procesos de Burnout. No obstante, se sugiere para futuras investigaciones la identificación del origen del Conflicto, en quienes presentan mayores niveles de éste.

Por último, los resultados obtenidos en relación a los sentimientos de culpa son de gran utilidad para identificar a los participantes que se encuentran en un estado grave de Burnout y pueden constituir casos clínicos, por lo que ameritan especial atención para su tratamiento.

Se sugiere para futuras investigaciones la consideración del Burnout como un problema estructural que no sólo depende de las características del profesor o de la institución, sino también del contexto histórico-social del rol docente.

## REFERENCIAS

- Albanesi, S., De Bortoli, M. y Tifner, S. (2006). Aulas que enferman. *Psicología y salud*. 16 (2), 179-185.
- Amarís, M. (2004). Roles parentales y el trabajo fuera del hogar. *Psicología desde el Caribe*. 13, 15-28.
- Bacharach, S., Bamberger, P. y Conley, S. (1991). Work-home conflict among nurses and engineers: mediating the impact of role stress on burnout and satisfaction at work. *Journal of Organizational Behavior*. 12 (1), 39-53.
- Bartolome, L., Abad, M., García, I. y Nieto, M. (1998). *Ciencias psicosociales aplicadas a la salud*. Madrid: McGraw-Hill.
- Bass, B. (1985). *Leadership and performance beyond expectations*. New York: Free Press.
- Bee, H. y Mitchell, S. (1987). *El desarrollo de la persona en todas las etapas de su vida*. México: Harla.
- Bórquez, S. (2004). Burnout, o estrés circular en profesores. *Pharos*. 11 (1), 23-34.
- Camic, P. y Knight, S. (2000). *Clinical handbook of health psychology* (2a. ed.). Kirkland, WA: HOGrefe & Huber.

Cedoline, A. (1982). *Job burnout in public education: symptoms, causes and survival skills*. New York: Teachers College Press.

Cherniss, C. (1980). Professional burnout in human service organizations. En Moreno, B. y col. (1992). *Configuración específica de estrés asistencial en profesores de BUP*. Puebla: Memoria de investigación. CIDE.

Cohen, F. (1979). Personality stress and the development of physical illness. In G.C.Stone, F. Cohen. & N.E. Adler, *Health psychology, A handbook* (pp. 77-111). San Francisco: Jossey-Bass Publishers.

Comisión para la Cooperación Laboral. (2004). *Accidentes y enfermedades de trabajo en América del Norte*. Nota informativa.

Cox, T., Kuk, G. y Leiter, M. (1993). Burnout, health, work stress, and organizational healthiness. En Schaufeli, W., Maslach, C. y Marek, T. *Professional burnout: recent developments in theory and research*. London: Taylor & Francis.

Cox, T. y Rial-González, E. (2002). El estrés: panorámica europea. El estrés laboral en una fuerte reacción emocional negativa al trabajo. *Magazine Trabajemos contra el Estrés*. 5, 4-6.

Eagle, B., Miles, E. e Icenogle, M. (1997). Interrole conflicts and the permeability of work and family domains: are there gender differences? *Journal of Vocational Behavior*. 50, 168-184.



Evans, P. y Bartolome, F. (1984). The changing pictures of the relationship between career and family. *Journal of Occupational Behavior*. 5, 9-21.

Fernández, M. y Garrido, L. (1999). *Psicopatología laboral. Trastornos derivados del trabajo*. España: Colección Ciencias Biomédicas 2. Universidad Pública de Navarra.

Freudemberger, H. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*. 30, 159-166.

Friedman, M. y Rosenman, R. (1976). *Conducta tipo A y su corazón*. México: Grijalbo.

Gil-Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.

Gil-Monte, P. (2006). La evaluación y diagnóstico del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). *Taller impartido durante el "1er Foro de las Américas en Investigación sobre Factores Psicosociales, Estrés y Salud Mental en el Trabajo"*. Morelos, México.

Gil-Monte, P. y Moreno, B. (2007). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): grupos profesionales de riesgo*. Madrid: Pirámide.

Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*. 15 (2). 261-268.

- Gil-Monte, P., Unda, S. y Sandoval, J. (2009). Validez factorial del “Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo” (CESQT) en una muestra de maestros mexicanos. *Salud Mental*. En prensa.
- Golembiewski, R., Munzenrider, R. y Carter, D. (1983). Phases of progressive burnout and their work site covariants: critical issues in OD research and praxis. *Journal of Applied Behavioral Science*. 19 (4), 461-481.
- Greenhaus, J. y Beutell, N. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*. 10 (1), 76-88.
- Guerrero, E. (2003). Análisis pormenorizado de los grados de burnout y afrontamiento del estrés docente en profesorado universitario. *Anales de Psicología*. 19 (1), 148-158.
- Juárez, A. (2006). Desarrollo de un modelo estructural de factores psicosociales en el trabajo y la salud. *Primer Foro de las Américas en Investigación sobre Factores Psicosociales. Estrés y Salud Mental en el Trabajo. Retos por la Calidad de Vida Laboral*. México: Red de Investigadores sobre Factores Psicosociales en el Trabajo.
- LaDou, J. (1999). *Medicina laboral y ambiental*. México: Manual Moderno.
- LaRocco, J., House, J. y French, J. (1980). Social support, occupational stress, and health. *Journal of Health an Social Behavior*. 21, 202-228.

- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- LeCompte, M. y Dworkin, A. (1991). *Giving up on school. Student dropouts and teacher burnouts*. USA: Corwin Press.
- Leiter, P. (1988). Burnout as a function of communication patterns. *Group and Organizational Studies*. 13 (1), 111-128.
- Manassero, M., Vázquez, A., Ferrer, V., Fornés, J. y Fernández, M. (2003). *Estrés y burnout en la enseñanza*. Brasil: Palma.
- Marrau, C. (2004). El síndrome de burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente. *Fundamentos en Humanidades*. 5 (10), 53-68.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1979). Burned-out copes and their families. *Psychology Today*. 12, 59-62.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*. 2, 99-103.
- Maslach, C. y Leiter, P. (1997). *The truth about burnout. How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco: Jossey Bass Inc.
- Mingote, A. y Pérez, S. (2003). *Estrés en la enfermería: el cuidado del cuidador*. Madrid: Díaz de Santos.

- Moreno, B., Garrosa, E. y González, J. (2000). La evaluación del estrés y el burnout del profesorado: el CBP-R. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*. 16 (1), 331-349.
- Moriana, J. y Herruzo, J. (2004). Estrés y burnout en profesores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*. 4 (3), 597-621.
- Muchinsky, P. (2000). *Psychology applied to work. An introduction to industrial and organizational psychology*. EUA: Wadsworth.
- Netemeyer, R., Boles, J. y McMurrian, R. (1996). Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*. 81 (4), 400-410.
- Oblitas, L. (2008). Panorama de la Psicología de la Salud. *Revista Científica de Psicología Científica*. (documento www). Recuperado: <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-314-1-panorama-de-la-psicologia-de-la-salud.html>, 1 de Junio de 2009.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención*. Informe del Comité Mixto OIT/OMS.
- Paterna, C, y Martínez, C. (2002). Compatibilizando trabajo y familia. Variables mediadoras. *Boletín de Psicología*. 75, 19-37.

- Pearlin, L. (1989). The sociological study of stress. *Journal of Health and Social Behavior*. 30. 241-256.
- Pines, A. y Aronson, E. (1989). *Career burnout: causes and cures*. New York: Free
- Pleck, J. (1977). The work-family role system. *Social Problems*. 24, 417-427.
- Ramos, T., Montalbán, G. y Bravo, M. (1997). Estrés en las organizaciones: concepto, consecuencias y control. En Hombrados, M. *Estrés y salud*. Valencia: Promolibro.
- Restrepo, N., Colorado, G., Cabrera, G. (2005). Desgaste emocional en docentes oficiales de Medellín, Colombia. *Revista de Salud Pública*. 8 (1), 63-73.
- Roberts, C. (2002). Pasar del conocimiento a la acción. El acceso a la información de la Agencia sobre el Estrés Laboral. *Magazine Trabajemos Contra el Estrés*. 5, 7-10.
- Rodríguez, F. (1998). *Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones*. España: Pirámide.
- Sandín, B. (1995). El estrés. En Belloch, A. *Manual de Psicopatología*. México: McGraw-Hill.

- Sandín, B. (2003). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *International Journal of Clinical and Health Psychology*. 3 (1), 141-157.
- Sarason, S. (1978-1979). Again, the preparation of teachers: competency and job satisfaction. *Interchange*. 10, 1-11.
- Sauter, S., Murphy, L., Colligan, M., Swanson, M., Hurrell, J., Scharf, F., Sinclair, R., Grubb, P., Goldenhar, R., Alterman, T., Johnston, J., Hamilton, A., y Tisdale, J. (1999). *El estrés en el trabajo*. (Documento www). Recuperado: <http://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101sp.htm>
- Selye, H. (1978). *The stress of life*. México: McGraw-Hill.
- Spector, P. (2000). *Industrial and organizational psychology: research and practice*. EUA: John Wiley and Sons Inc.
- Staines, G. (1980). Spillover versus compensation: a review of literature on the relationship between work and nonwork. *Human Relations*. 33, 111-129.
- Stora, J. (1992). *El estrés*. México: Publicaciones Cruz.
- Velázquez, S. (2003). *Violencias cotidianas, violencia de género. Escuchar, comprender y ayudar*. Argentina: Paidós.

Winnubst, J. (1993). Organizational structure, social support, and burnout. En Schaufeli, W., Maslach, C. y Marek, T. *Professional burnout: recent developments in theory and research*. London: Taylor & Francis.

# ANEXO

Instrucciones:

Por favor, complete los datos siguientes. Indique la respuesta que mejor describe su caso.

Edad \_\_\_\_\_ años

Sexo:

1. Hombre ( )
2. Mujer ( )

En este momento me encuentro...

1. con pareja ( )
2. sin pareja ( )

Yo diría que mi situación de pareja es:

1. Muy insatisfactoria ( )
2. Insatisfactoria ( )
3. Satisfactoria ( )
4. Muy satisfactoria ( )

Número de hijos \_\_\_\_\_ (si no tiene, ponga 0)

Años de experiencia en la docencia \_\_\_\_\_

Años como docente en esta institución \_\_\_\_\_

Nombramiento: \_\_\_\_\_



**Indique la respuesta que mejor describe su situación profesional como profesor. Por favor, rodee con un círculo la respuesta deseada.**

	<i>No me afecta</i>	<i>Me afecta un poco</i>	<i>Me afecta moderadamente</i>	<i>Me afecta bastante</i>	<i>Me afecta muchísimo</i>
1. Falta de seguridad o permanencia en el empleo.	1	2	3	4	5
2. Amenaza de violencia en el campus.	1	2	3	4	5
3. Sentimiento de "estar atorado" en la profesión.	1	2	3	4	5
4. Salario bajo.	1	2	3	4	5
5. Estar aislado(a) de los compañeros.	1	2	3	4	5
6. Conflictos con las autoridades.	1	2	3	4	5
7. Contactos negativos con los padres.	1	2	3	4	5
8. Imagen pública de los profesores ante las autoridades.	1	2	3	4	5
9. Imagen pública de los profesores ante los alumnos.	1	2	3	4	5
10. Falta de servicios de apoyo para problemas profesionales.	1	2	3	4	5
11. Falta de servicios de apoyo para problemas personales.	1	2	3	4	5
12. Amenaza de cierres en la universidad.	1	2	3	4	5

**A continuación indique la respuesta que mejor describe su grado de acuerdo con cada frase. Por favor, rodee con un círculo el número que corresponda a la respuesta deseada.**

	<i>Totalmente en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indeciso</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Totalmente de acuerdo</i>
13. Los padres están implicados en la educación de sus hijos.	1	2	3	4	5
14. A los profesores de mi institución se les anima a intentar soluciones nuevas y creativas a los problemas existentes.	1	2	3	4	5
15. Los recursos materiales de mi institución (edificios, mobiliario...) tienen mantenimiento adecuado.	1	2	3	4	5
16. En mi institución se reconoce a los profesores cuando realizan su trabajo de manera excepcional.	1	2	3	4	5
17. Enseñar me agota emocionalmente.	1	2	3	4	5
18. Siento que un mal día podré tener un ataque de nervios, si sigo enseñando.	1	2	3	4	5
19. A veces siento que los estudiantes funcionan como objetos impersonales.	1	2	3	4	5
20. Me siento aislado(a) personalmente por mis compañeros.	1	2	3	4	5
21. No tengo claro cuáles son mis funciones y las responsabilidades de mi trabajo.	1	2	3	4	5
22. En lo fundamental, yo diría que estoy muy contento(a) con mi trabajo.	1	2	3	4	5
23. Actualmente encuentro que mi vida es muy provechosa.	1	2	3	4	5
24. Me estresa bastante tener que completar informes y papeles a tiempo.	1	2	3	4	5
25. Cuando realmente necesito hablar a mi jefe/superior/coordinador, él/ella está dispuesto(a) a escuchar.	1	2	3	4	5
26. A veces tengo que saltarme reglas de la institución para llevar a cabo mis tareas.	1	2	3	4	5

	<i>Totalmente en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indeciso</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Totalmente de acuerdo</i>
27. Mi jefe/superior/coordinador me convoca junto con otros compañeros a reuniones conjuntas para tomar decisiones y resolver problemas comunes.	1	2	3	4	5
28. Me siento ansioso(a) y tenso(a) al ir a trabajar cada día.	1	2	3	4	5
29. Siento que mis alumnos son “el enemigo”.	1	2	3	4	5
30. Siento una presión constante por parte de los otros para que mejore mi trabajo.	1	2	3	4	5
31. Hay una diferencia entre el modo en que mi jefe/superior/coordinador piensa que deberían hacerse las cosas y cómo yo creo que deben hacerse.	1	2	3	4	5
32. Es muy estresante dar una buena educación en un ambiente de poco apoyo financiero.	1	2	3	4	5
33. Mi jefe/superior/coordinador toma en consideración lo que digo.	1	2	3	4	5
34. Recibo información suficiente para llevar a cabo mi trabajo con efectividad.	1	2	3	4	5
35. Lo paso mal para satisfacer las demandas en conflicto de estudiantes, autoridades y profesores.	1	2	3	4	5
36. Sabiendo lo que sé ahora, si tuviera que decidir de nuevo si elijo este trabajo, definitivamente lo haría.	1	2	3	4	5
37. Mi jefe/superior/coordinador permite que resuelva a mi modo mis problemas de trabajo, pero está disponible para aconsejarme si lo necesito.	1	2	3	4	5
38. Me estresa el cambio de normas para llevar a cabo mis obligaciones en la institución.	1	2	3	4	5
39. Mi jefe/superior/coordinador “da la cara” por la gente que trabajamos en la institución.	1	2	3	4	5
40. En general, mi trabajo se acerca bastante a la clase de trabajo que yo deseaba.	1	2	3	4	5

	<i>Totalmente en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indeciso</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Totalmente de acuerdo</i>
41. Siento que tengo trabajo extra más allá de lo que debería esperarse normalmente de mi puesto.	1	2	3	4	5
42. Mi trabajo está afectando negativamente mis relaciones personales.	1	2	3	4	5
43. Se me hace muy difícil volver al trabajo después de las vacaciones.	1	2	3	4	5
44. Siento que puedo producir algún cambio positivo en la vida de mis alumnos.	1	2	3	4	5
45. Mi institución reúne los materiales suficientes para que los profesores sean efectivos.	1	2	3	4	5
46. Siento que realmente no les agrado a mis alumnos.	1	2	3	4	5
47. Siento que mi trabajo está afectando negativamente mi salud.	1	2	3	4	5
48. Se me imponen obligaciones relacionadas con la institución sin los recursos y materiales adecuados para cumplirlas.	1	2	3	4	5
49. Se me dificulta encontrar interesante y atractivo mi trabajo.	1	2	3	4	5
50. Actualmente disfruto bastante de mi vida.	1	2	3	4	5
51. Con frecuencia me siento deprimido(a) respecto a mi profesión.	1	2	3	4	5
52. Cuando tengo conflictos con alumnos, mi jefe/superior/coordinador me da el apoyo que necesito.	1	2	3	4	5
53. Mis compañeros y yo tenemos tiempo con suficiente regularidad para discutir temas relacionados con el trabajo.	1	2	3	4	5
54. Si un buen amigo(a) me dijera que está interesado(a) en tener un trabajo aquí, tendría serias reservas en recomendárselo.	1	2	3	4	5
55. Tener que participar en actividades escolares fuera de las horas habituales de trabajo es muy estresante para mí.	1	2	3	4	5

	<i>Totalmente en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indeciso</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Totalmente de acuerdo</i>
56. Se me informa de las cosas importantes que ocurren en la institución.	1	2	3	4	5
57. Los criterios de funcionamiento para mi trabajo son demasiado altos.	1	2	3	4	5
58. Es imposible tratar con los alumnos con una base personal e individual.	1	2	3	4	5
59. Sé lo que se espera de mi trabajo en el semestre.	1	2	3	4	5
60. Encuentro muy estresante estar atento(a) a los problemas y necesidades individuales del alumnado.	1	2	3	4	5
61. Actualmente encuentro mi vida muy aburrida.	1	2	3	4	5
62. Se me da demasiada responsabilidad sin la autoridad adecuada para cumplirla.	1	2	3	4	5
63. Es inútil hacer sugerencias sobre mi trabajo, porque las decisiones se toman a pesar de mis intentos por influir en ellas.	1	2	3	4	5
64. Mi institución ofrece incentivos para motivar a los estudiantes.	1	2	3	4	5
65. Me siento tranquilo(a) acerca de mi futuro profesional.	1	2	3	4	5

**Indique la respuesta que mejor describe su situación. Por favor, rodee con un círculo la respuesta deseada.**

	<i>Nunca</i>	<i>Raramente</i>	<i>A veces</i>	<i>Frecuentemente</i>	<i>Muy frecuentemente</i>
66. Mi trabajo me supone un reto estimulante.	0	1	2	3	4
67. Me desagrada atender a ciertos alumnos.	0	1	2	3	4
68. Creo que muchos alumnos son insoportables.	0	1	2	3	4
69. Me preocupa el trato que he dado a algunas personas en el trabajo.	0	1	2	3	4
70. Veo mi trabajo como una fuente de realización personal.	0	1	2	3	4
71. Creo que los familiares de los alumnos son unos pesados.	0	1	2	3	4
72. Pienso que trato con indiferencia a algunos alumnos.	0	1	2	3	4
73. Pienso que estoy saturado(a) por el trabajo.	0	1	2	3	4
74. Me siento culpable por alguna de mis actitudes en el trabajo.	0	1	2	3	4
75. Pienso que mi trabajo me aporta cosas positivas.	0	1	2	3	4
76. Puedo ser irónico(a) con algunos alumnos.	0	1	2	3	4
77. Me siento agobiado(a) por el trabajo.	0	1	2	3	4
78. Tengo remordimientos por algunos de mis comportamientos en el trabajo.	0	1	2	3	4
79. Etiqueto o clasifico a los alumnos según su comportamiento.	0	1	2	3	4

	<i>Nunca</i>	<i>Raramente</i>	<i>A veces</i>	<i>Frecuentemente</i>	<i>Muy frecuentemente</i>
80. Mi trabajo me resulta gratificante.	0	1	2	3	4
81. Pienso que debería pedir disculpas a alguien por mi comportamiento.	0	1	2	3	4
82. Me siento cansado(a) físicamente en el trabajo.	0	1	2	3	4
83. Me siento desgastado(a) emocionalmente.	0	1	2	3	4
84. Me siento ilusionado(a) por mi trabajo.	0	1	2	3	4
85. Me siento mal por algunas cosas que he dicho en el trabajo.	0	1	2	3	4

**Sobre la relación entre su trabajo y su familia, siente que:**

	<i>Totalmente en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indeciso</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Totalmente de acuerdo</i>
86. Hacer compatibles trabajo y familia me resulta muy agobiante.	1	2	3	4	5
87. Por lo general, consigo separar los problemas del trabajo y los de la familia.	1	2	3	4	5
88. Siento frustración en mi trabajo por la necesidad de atender a mi familia.	1	2	3	4	5
89. He visto reducida mi posibilidad de mejora a causa de mis cargas familiares.	1	2	3	4	5
90. Siento incomodidad por no atender adecuadamente a mi familia por las demandas de mi profesión.	1	2	3	4	5
91. Mi desarrollo profesional y laboral ha implicado cierta falta de atención a mis responsabilidades familiares.	1	2	3	4	5



**A continuación indique la respuesta que mejor describe su caso.**

92. ¿Con qué frecuencia consume bebidas alcohólicas?

- a) Diario, casi diario o de 1 a 4 veces por semana
- b) 1 a 3 veces por mes
- c) 3 a 11 veces por año
- d) 1 a 2 veces al año
- e) Abstemio: no bebió en el último año
- f) Abstemio: nunca ha bebido

93. ¿Con qué frecuencia toma medicamentos?

- a) Diariamente (3 o más veces por semana)
- b) Mensualmente (2 o más veces al mes)
- c) Esporádicamente (2 o menos veces cada dos meses)
- d) Rara vez (2 o menos veces cada seis meses)

94. ¿Qué tipo de medicamentos suele requerir con mayor frecuencia?

- a) Analgésicos
- b) Antiácidos
- c) Antibióticos
- d) Antihistamínicos
- e) Otros. Por favor, especifique \_\_\_\_\_