

Capítulo VI

Calidad de vida en el trabajo y agotamiento profesional (*burnout*) en docentes de distintos niveles educativos en Morelos

Martha Elva González Zermeño

Luis Fernando Arias Galicia

Arturo Juárez García

Introducción

El interés sobre el tema del *burnout* es referido ampliamente en la literatura y se describe como una respuesta al estrés laboral crónico que ocurre con frecuencia en las personas que laboran en las organizaciones de servicios humanos (médicos, enfermeras, docentes, etcétera) (Gil-Monte y Peiró, 1997). La mayoría de los estudios consideran a la profesión docente como una de las profesiones más estresantes (Gold y Roth, 1993), debido a que el profesor, en el ejercicio de su función se ve sometido a una constante presión por intentar responder a la diversidad de exigencias y continuos cambios de las instituciones educativas, las cuales cada vez son más complejas y demandantes de acuerdo al nivel educativo en el que el profesor desarrolle su labor docente. De este modo el ambiente de la enseñanza ha sido considerado como uno de los lugares de trabajo donde los profesionales parecen más expuestos a padecer el Síndrome de Agotamiento Profesional, lo que a su vez representa un impacto negativo en la calidad de vida en el trabajo.

La literatura reporta que el uso del término *burnout* comienza a ser usado con regularidad en Estados Unidos y su inicio se da a mitad de los años 70. Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) mencionan que la contribución inicial que define el suceso está basada en la experiencia de la gente que trabajaba en servicios humanos y cuidados de la salud. La primera persona en utilizarlo fue Herbert Freudenberger en 1974, quien se refiere a este síndrome para describir un cuadro que veía en voluntarios jóvenes que trabajaban con toxicómanos en la ciudad de Nueva York (Schwartzmann, 2004) y empleó la palabra para describir un conjunto de síntomas físicos sufridos por el personal sanitario como resultado de las condiciones de trabajo, aportando numerosas definiciones, modelos teóricos y componentes (Gil-Monte, 2003; Guerrero, 2000 y Ortega y López, 2004).

A partir de 1978, se encuentran las investigaciones realizadas por la psicóloga Cristina Maslach, quien realizó estudios de las emociones en el lugar de trabajo, por lo cual empleó el término *burnout* para describir el proceso gradual disminución de la responsabilidad profesional, desinterés cínico hacia el trabajo, así como un conjunto de respuesta emocionales que afectaban a los profesionales de ayuda.

Maslach *et al.* (2001) al describir la historia de los estudios del tema señala una fase empírica que inicia a partir de 1980, en donde el estudio del Síndrome de Agotamiento Profesional cambió a investigaciones empíricas sistemáticas, utilizando metodología de cuestionarios y encuestas en diversas poblaciones. En esta época aparece la escala más utilizada por los investigadores en la actualidad y misma que ha desarrollado altas propiedades psicométricas, el MBI (Maslach Burnout Inventory), elaborado por Maslach y Jackson en 1981. En respuesta al interés de estudiar el hecho en maestros, surge la segunda versión del MBI utilizada en profesionales de la educación.

En 1990 la fase empírica continúa, los estudios sobre el tema se extendieron a ocupaciones más allá de los trabajos con profesionales de salud y educación, por ejemplo en militares, policías, psicólogos, gerentes y otras más (Barrasa, Carrasco y Arreola, 2007). Además las investigaciones sobre el síndrome fueron realizadas cada vez más con

metodología y análisis estadísticos más sofisticados (Maslach *et al.*, 2001). En esta década encontramos diversos estudios realizados en el ámbito internacional y nacional que contribuyen con información sobre la compleja relación entre el agotamiento profesional y los factores organizacionales relativos a la calidad de vida laboral, los resultados han contribuido a entender la dimensión del agotamiento profesional sobre todo el personal de salud y la educación. La presencia de diversas investigaciones también han permitido conocer la posible influencia de factores desencadenantes del agotamiento profesional y sus posibles consecuencias (Gil-Monte, Peiró y Valcárcel, 1998).

El agotamiento profesional (*burnout*) en el personal de educación

El ambiente de la enseñanza ha sido considerado uno de los lugares de trabajo donde los profesionales parecen más expuestos a padecer el agotamiento profesional, principalmente la investigación se ha dirigido a esta profesión ya que en el ejercicio de su labor puede llegar a desarrollar distintas situaciones estresantes, afectando tanto a las organizaciones como al trabajador.

Durán, Extremara, Montalbán y Rey (2005) mencionan que la literatura muestra que los profesores experimentan un elevado nivel de estrés, el cual afecta negativamente a su salud física y mental, el ambiente de aprendizaje y el logro de los objetivos educativos. Este evento se vincula a la falta de implicación, alienación, ausentismo, menor rendimiento, bajas, elevado gasto en sustituciones y abandono de la profesión. Es por eso que la profesión docente es considerada como una de las profesiones más estresantes, ya que se ven sometidos a una constante presión por intentar responder a la diversidad de demandas y continuos cambios en las instituciones educativas. Salanova, Martínez y Lorente, (2005) indican que la organización educativa cada vez es más compleja, fomentando la universalización de la educación. Por ello, el docente ha de ser capaz de trabajar en equipo, coordinarse por niveles, ciclos y materias, y en algunos casos asumir cargos de gestión y pertenecer a órganos colegiados, todo esto da lugar a manifestaciones

de diversa índole que están repercutiendo en el personal docente y en su función profesional, y por supuesto en el Agotamiento profesional.

En el contexto educativo, el agotamiento también implica la pérdida de recursos emocionales debido a las demandas de los estudiantes, demás profesores del centro y familias de los estudiantes. Por otro lado, se refleja indiferencia y actitudes distantes y cínicas hacia el trabajo que se realiza. La despersonalización serían actitudes indiferentes hacia los estudiantes, a los que se trata como si fueran objetos, y también hacia la gente con la que se trabaja como los otros profesores (Salanova *et al.*, 2005).

El desarrollo del Agotamiento profesional en los docentes puede aparecer como una consecuencia de la exposición del sujeto a las fuentes de estrés propias del ámbito escolar y al uso de estrategias de afrontamiento no adaptativas (Moreno, Garrosa y González, 2000). De acuerdo con Marqués, Lima y Lopes (2005) el agotamiento profesional docente se configura como una reacción extrema al estrés acumulado y prolongado, que afecta al bienestar físico y psicológico de los profesores, así como negativamente a su relación con los alumnos, a la calidad de la enseñanza y se asocia con situaciones como el ausentismo y la tendencia de abandono del trabajo.

Al examinar los factores organizacionales que contribuyen al estrés laboral en los docentes, Schwab, Jackson y Schuler (1986) reportan en su investigación de la Universidad de New Hampshire de Estados Unidos, que la falta de apoyo social puede generar agotamiento profesional y, en este caso, los docentes son susceptibles de desarrollar sentimientos crónicos de agotamiento emocional y fatiga, actitudes negativas hacia sus estudiantes y sentimientos de falta de logro en su trabajo.

Grajales, Trevni (2000) con 704 profesores de bachillerato en Nuevo León, México, realizó un estudio relacionando su nivel de desgaste emocional con el grado de involucramiento en la labor docente y con la satisfacción laboral. En esta investigación se encontraron evidencias de una tendencia por parte de los varones de disminuir su involucramiento en el trabajo a medida que su desgaste emocional aumentaba y las mujeres de la muestra observaron niveles de desgaste emocional significativamente mayores que los varones. Por otro lado Sandoval y

Unda (2005), efectuaron una investigación con 116 maestros de bachillerato del Estado de México, en la que contrastaron las variables del Síndrome de Agotamiento Profesional y satisfacción laboral con las nuevas exigencias y condiciones de organización del trabajo académico actual. Entre los resultados reportados se menciona que en la medida que se presentaron niveles más altos de insatisfacción, se presentó cada vez mayor cansancio emocional en los participantes del estudio. Aldrete, Pando, Aranda y Balcazár en el 2003 realizaron estudios en 25 escuelas de educación primaria de la Zona Metropolitana de Guadalajara, Jalisco, llegando a los siguientes resultados: de los docentes de la muestra, el 25.9% presentaron agotamiento emocional, calificado como alto, el 21.6% también calificado como alto en el aspecto de baja realización en el trabajo y el 80% fueron evaluados como nivel bajo en el área de despersonalización. Asimismo Pando, Aranda, Aldrete, Flores y Pozos (2006) realizaron un estudio con 144 profesores de tiempo completo y medio tiempo del Centro Universitario de Ciencias de la Salud, de la Universidad de Guadalajara y encontraron que un 52.7% de los participantes califica con Síndrome de Agotamiento Profesional, presentándose las tasas más altas en las mujeres (64.2%) y los solteros con 61.7%. las manifestaciones más altas fueron registradas en la falta de realización en el trabajo con un 39%, el agotamiento emocional con un 24.7% y la más baja fue la despersonalización con 6.2%.

En estudios como los de Ortiz y Arias-Galicia (2008) se investigó la relación de los factores psicosociales con el Agotamiento profesional (Síndrome de Burnout) en profesionales de salud y de la educación en el occidente de México, los datos demostraron la relación significativa entre estrés percibido y las tres dimensiones del agotamiento profesional. Estos resultados demuestran la relación positiva entre la percepción de sentirse estresado y el agotamiento profesional. Otras variables estudiadas y asociadas con el Síndrome de Burnout fueron la satisfacción en el trabajo, el compromiso organizacional, el apoyo organizacional y la antigüedad. Asimismo, Camacho (2009) realizó un estudio sobre *burnout*, satisfacción, compromiso y otras variables de la calidad de vida de los profesores veracruzanos de primaria, prepara-

toria y universidad; la autora menciona que en términos generales el promedio de los profesores goza de buena salud, están satisfechos con el trabajo y con la vida, no tienen un alto índice de rotación, no existen niveles alarmantes de agotamiento profesional y falta de logro aunque sí están presentes, pero tampoco hay niveles altos de apoyo ni de compromiso hacia la institución, lo cual hace reflexionar sobre la necesidad de poner atención en estos aspectos para mejorar la satisfacción y el compromiso, así como la calidad de vida de los docentes.

En España, Salgado *et al.*, (1997) en una investigación con profesores de primaria encontró que la muestra presentaba niveles muy bajos tanto en frecuencia como en intensidad en las tres subescalas del Maslach Burnout Inventory (MBI). Igualmente con maestros universitarios en la Universidad de Extremadura, España, Guerrero (2001, 2003) realizó dos estudios y los resultados del primero revelaron que los docentes participantes obtuvieron puntuaciones que se situaron en grado medio respecto a una interpretación globalizada del grado de agotamiento profesional, además de estar más agotados emocionalmente que despersonalizados. En el segundo trabajo reporta a los profesores con altos grados de agotamiento emocional, poseían también sentimientos de despersonalización en comparación con los que presentaban puntajes medios o bajos. Witehead, Riba y O' Driscoll (2000) efectuaron estudios en Nueva Zelanda con profesores de secundaria, los resultados confirman la validez de constructo del MBI, además de encontrarse niveles altos en la escala de agotamiento emocional en la muestra de estudio. En Canadá, Byrnes (1993) realizó un estudio con maestros de nivel intermedio (preparatoria) y secundaria con el propósito de evaluar la validez factorial del MBI. En Italia y Francia se realizó una investigación con profesores de escuelas primarias y secundaria (Pedrabissi y Rolland, 1993), los resultados confirmaron la influencia del ambiente sociocultural en niveles de estrés en las dos muestras en relación con la edad, también se encontraron diferencias significativas en los puntajes de agotamiento emocional entre la muestra de docentes de Francia e Italia. En otro estudio sobre la validación cultural del instrumento de Maslach en Hong Kong y Alemania (Schwarzer, Schmitz y Tang,

2000) se compararon los niveles del agotamiento profesional de profesores de Alemania y China, resultando diferencias menores entre los dos grupos.

Otros estudios también aportan datos con relación al nivel educativo donde trabajan los maestros, por ejemplo: los profesores de escuelas preparatorias y secundarias presentan menores niveles de realización personal que sus homólogos de primaria. Los profesores de preparatoria tienen más despersonalización a diferencia de los de primaria y secundaria (Schwab *et al.*, 1986). De acuerdo con antecedentes mencionados, pareciera ser que nos se reportan niveles altos de *burnout* en los profesores de acuerdo al nivel educativo donde laboran y la dimensión de desgaste emocional es la reportada con niveles mayores en las distintas investigaciones. Esto nos permite inferir que los docentes reportan solamente la presencia del agotamiento emocional como respuesta al estrés crónico desarrollado en el ámbito educativo y las otras dos dimensiones (despersonalización y la carencia de logro) se muestran con niveles bajos o medios.

De acuerdo a lo anterior es notorio que en las últimas décadas se ha tomando conciencia del desarrollo del agotamiento profesional (*burnout*) en los profesionales que trabajan en las instituciones educativas, considerando el docente de diversos niveles (primaria, secundaria, preparatoria y nivel superior), así como de la necesidad de conocer, comprender y mejorar las condiciones en las que se desarrolla la labor docente para contar con ambientes laborales más humanos y menos nocivos para las personas. El agotamiento profesional al ser considerado como un problema psicosocial que se presenta en espacios laborales y requiere de mayor atención de las organizaciones y académicos para entenderlo mejor. En nuestro país aún es necesario emprender investigaciones más detalladas respecto al Agotamiento profesional en el ambiente educativo no solamente de docentes sino también con otros trabajadores de estas instituciones como son los directivos y personal de apoyo, quienes de la misma manera que los maestros enfrentan situaciones difíciles debido a las condiciones que se presentan en un ambiente de constantes cambios y exigencias.

La calidad de vida en el trabajo y el agotamiento profesional (*burnout*)

De acuerdo con Segurado y Agulló (2002) la calidad de vida laboral depende de todos aquellos elementos constitutivos del medio ambiente de trabajo (condiciones ambientales, organización del trabajo, horarios, salarios, salud, seguridad, ritmo de trabajo, etcétera) por tanto, depende de la naturaleza y características de las condiciones de trabajo. Para Heshett, Jones, Earl Sasser, y Schlesinger (1994) la calidad de vida laboral contribuye a la satisfacción de los empleados.

En cuanto a la satisfacción en el trabajo, es considerada de gran interés porque indica la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores y porque además muchas evidencias demuestran la relación entre faltas y renunciadas al trabajo por parte de los trabajadores, por el contrario, los empleados satisfechos gozan de mejor salud y viven más años (Alonso, 2006). Por tanto, es indispensable mencionar lo siguiente: cuando la organización no busca satisfacer las necesidades de los trabajadores, existe una posibilidad alta de generar agotamiento profesional en ellos. Para Maslach *et al.*, (2001) el Agotamiento profesional (*burnout*) se presenta asociado con la disminución en la satisfacción en el trabajo y reduce el compromiso con la organización. Las personas que lo experimentan agotamiento profesional (*burnout*) pueden tener impacto negativo en sus compañeros, causar conflictos personales y perturbar las tareas.

Tsigilis, Zachopoulou y Grammatikopoulos (2006) señalan que mucho se ha escrito respecto al *burnout* y la satisfacción laboral en la educación y la gran mayoría de los autores publican investigaciones con profesores de primaria, educación intermedia y secundaria. Estos autores realizaron un estudio con profesores de educación temprana del sector público y privado en Grecia y descubrieron la relación entre el desgaste emocional y la satisfacción del trabajo. Los valores mostraron una relación inversa entre estas dos variables.

En el caso de los docentes, el agotamiento profesional es una de las causas principales del deterioro en el trabajo (Aldrete *et al.*, 2003), asi-

mismo, las repercusiones negativas de la práctica docente pueden estar afectando su salud (Guerrero, 1997). Es decir, la actividad docente puede ser fuente de satisfacción o de desgaste para el profesor, lo cual puede ocasionar problemas de salud. Para Salanova y Llorens (2008) el estudio del agotamiento profesional no es una cuestión de moda y de unos cuantos, sino una necesidad social orientada a mejorar la salud y la calidad de vida de las personas.

Otro aspecto importante a considerar en el lugar de trabajo, es el suministro y la recepción de ayuda social, la cual ha sido recomendada como un medio de proteger a los empleados de los efectos nocivos de la inevitable exposición al estrés de trabajo (House, 1981). El apoyo social no necesariamente reduce el nivel de estrés experimentado, sino que ayuda al empleado para hacer frente a la situación estresante (Spooner-Lane, 2004). En cuanto a la función del apoyo brindado por la organización a sus trabajadores, para Eisenberger, Huntington, Hutchison y Sowa (1986) la organización sirve como una fuente importante de recursos, como el respeto y el cuidado, y beneficios tangibles, tales como el salario y beneficios médicos. Ser reconocido por la organización ayuda a satisfacer las necesidades del personal para su aprobación, estima y afiliación. Cuando se valora positivamente el aumento de esfuerzo, se observa y es recompensado por el jefe o supervisor como agente de la organización; entonces se disminuye el riesgo de estrés laboral.

En resumen, la incidencia del agotamiento profesional tiene repercusiones sobre diversos factores relacionados con la calidad de vida laboral, por tanto, resulta necesario considerar los aspectos de satisfacción en el trabajo, la relación con jefes, compañeros y alumnos, el salario, el horario de trabajo y el apoyo de la organización, así como bienestar y salud laboral a la hora de evaluar la eficacia de determinada organización, pues la calidad de vida laboral y el estado de salud física y mental de los trabajadores tiene consecuencias sobre la organización (ausentismo, rotación, disminución de la productividad, etcétera) (Vinnaccia y Alvarán, 2004).

Ante este planteamiento surgen las siguientes preguntas:

1. ¿El nivel educativo en donde laboran los trabajadores de la educación se asocia a las tres dimensiones del agotamiento profesional (*burnout*)?
2. ¿Las variables demográficas como el sexo, el estado civil y la edad están correlacionadas estadísticamente con los tres factores del agotamiento profesional (*burnout*)?
3. ¿La presencia del Agotamiento profesional (*burnout*) y de estrés se asocia a la baja calidad de vida laboral de los docentes?

Objetivos

- ¥ Detectar los niveles de agotamiento profesional que presentan los trabajadores de la educación por nivel educativo (superior, medio superior, secundaria, primaria y preescolar).
- ¥ Analizar la asociación de variables demográficas (sexo, estado civil y edad) con el agotamiento profesional.
- ¥ Analizar la relación de variables relacionadas con la calidad de vida laboral (satisfacción con el trabajo, satisfacción con el horario, satisfacción con los compañeros, entre otras) con el agotamiento profesional (*burnout*) y el estrés.

Método

Participantes

La muestra estuvo formada por 374 trabajadores de 21 escuelas públicas y particulares del Estado de Morelos, de los cuales 30.6% fue de nivel universitario, el 30.2% de nivel medio superior, el 24.3% de secundaria, el 9.6% de primaria y el 5.3% de preescolar. Participaron un 48.4% de profesores por horas, un 23.5% de profesores de Tiempo Completo, un 9.1% de profesores de Medio Tiempo y un 17.4% de Personal de Apoyo, directivos y otros puestos y 1.6% no contestó. El 62.3% de los participantes no trabajaba en otra institución, el 35.8% reportaron tener otro trabajo y 1.9% no dieron datos.

El 61.5% pertenecía al sexo femenino, 30.7% al masculino y 7.8% no contestó. Un 20.9% entre 21 y 30 años de edad; 31.3% tenía un rango de edad entre 31 y 40 años; 29.7% entre 41 y 50 años; 16.6% entre 51 o más y 1.5% no contestó. En cuanto al estado civil el 52.1% estaban casados; 29.4% solteros; 9.6% divorciados; 5.9% viven en unión libre; 2.7% son viudos y 0.3% no contestó.

El nivel máximo de estudios de los participantes se distribuyó de la siguiente manera: en profesional un 53.4%, seguido por estudios de posgrado (maestría o doctorado) con un 31.5%, un 9.6% con estudios profesionales truncados (3 o más años), 3.4% con preparatoria y 2.1% con secundaria.

Instrumentos

- ∞ El Inventario de Burnout (MBI Educators Survey), diseñado por Maslach, Jackson y Leiter (1996) para personal de docente. Este instrumento es el más empleado en el ámbito nacional e internacional y ha sido ampliamente validado y confiabilizado (Gil Monte, 2002; Grajales, 2000; Schwarser, Schmitz y Tang, 2000; Byrne, 1993).
- ∞ Q-LABORS (Casas *et al.*, 2004). Escala diseñada para evaluar la calidad de vida de los médicos, con breves modificaciones para adaptarlo a los docentes. Este instrumento consta de factores relevantes de la calidad de vida laboral que mide condiciones subjetivas y objetivas (satisfacción con el horario, con el superior inmediato, con los compañeros, con el salario, con el salario, con la relación y con los estudiantes). Dicha escala los ítems de sobrecarga de trabajo y fueron utilizados para evaluar el factor de estrés.
- ∞ El Cuestionario de Salud de Goldberg (1978). En el *Manual del cuestionario de salud general Windsor: NFER-Nelson*. La versión en castellano fue empleada por Padilla y Peláez (1985).
- ∞ *Cuestionario Minnesota de satisfacción en el trabajo*, propuesto por Weiss, Davis, England y Lofquist (1967). La versión castellana se tomó del cuestionario empleado por Tang y Luna-Arocas (2003).

- ¥ El *Cuestionario de apoyo organizacional percibido* de Eisenberger et al. (1986); se tradujeron al castellano y se tradujeron nuevamente al inglés por un académico cuya lengua materna era ésta, a fin de garantizar el significado igual a la escala original.
- ¥ Datos demográficos: edad, escolaridad, puesto, tipo de contratación, experiencia laboral, sexo, etcétera.

Procedimiento

La recolección de la información se llevó a cabo en 21 instituciones educativas públicas y particulares del estado de Morelos. La forma de contacto con los centros educativos se desarrolló por medio de la exposición del proyecto de investigación a los Directores. Posteriormente se repartieron los cuestionarios entre aquellos profesores y otros trabajadores dispuestos a colaborar en el estudio, se concedió un plazo diferente en cada escuela para la devolución de los instrumentos. Los cuestionarios fueron entregados a los Directores de cada institución quienes los repartieron a los trabajadores, se incluyó una cláusula de confidencialidad y se estableció el compromiso de devolver resultados a los maestros que anotaron su nombre al final del cuestionario y a las instituciones participantes.

Análisis estadístico

Se realizó el análisis de varianza (ANOVA) con el fin de conocer el efecto de las variables de interés y la *t* de student. Se estableció un nivel de significación de .05 para rechazar las hipótesis nulas.

Se utilizó el paquete estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 13 para Windows. La información se capturó en dos ocasiones por distintas personas y después se sometió a una verificación mediante el programa Excel para detectar y corregir posibles errores.

Resultados

Al analizar el nivel escolar en el que laboran los trabajadores de la educación, se encontraron los siguientes resultados: primeramente no se hallaron diferencias significativas entre el nivel educativo donde se labora y las tres dimensiones (desgaste emocional, despersonalización y carencia de logros) del agotamiento profesional. Pero sí se encontraron diferencias significativas con otras variables de calidad de vida laboral. Entre los resultados encontrados tenemos que los trabajadores (docentes, directivos y personal de apoyo) pertenecientes al nivel primaria tuvieron niveles más altos de satisfacción en aspectos de relación con superior inmediato, con compañeros y con los estudiantes, además percibieron mayor apoyo por parte de la institución educativa y señalaron estar más estresados que los demás participantes de los otros niveles. Los trabajadores de nivel medio (secundaria) presentaron los puntajes más altos en cuanto se refiere a la satisfacción con el salario y los universitarios indicaron grados menores de satisfacción con los compañeros de trabajo, con el salario y percibieron poco apoyo por parte de la universidad. Los docentes de preescolar reportaron niveles bajos de satisfacción con su superior inmediato y con los estudiantes (tabla 1).

Tabla 1
Análisis de la varianza de la variable nivel escolar en el que se labora

- ¥ 1= Preescolar
- ¥ 2= Primaria
- ¥ 3= Secundaria
- ¥ 4= Preparatoria
- ¥ 5= Universidad

Variable	Nivel educativo					Nivel de significación
	1	2	3	4	5	
Desgaste emocional	2.43	2.55	2.45	2.34	2.28	p= .631
Despersonalización	1.71	1.88	2.01	2.00	1.88	p= .600
Carencia de logro	2.85	2.65	2.84	2.79	2.84	p= .609
Satisfacción con el trabajo	4.99	5.57	5.42	5.30	5.33	p= .094
Satisfacción con el superior inmediato	4.09	5.91	5.36	5.14	4.95	p= .000
Satisfacción con el horario	5.71	5.95	5.68	5.86	5.81	p= .689
Satisfacción con los compañeros	5.31	5.93	5.43	5.36	5.22	p= .048
Satisfacción con la suficiencia de materiales	4.23	4.19	4.69	4.56	4.11	p= .077
Satisfacción con el salario	3.46	3.42	4.04	3.59	3.20	p= .003
Satisfacción con la relación con estudiantes	6.12	6.75	6.16	6.19	6.27	p= .012
Salud	5.46	5.49	5.35	5.50	5.61	p= .628
Estrés	3.28	3.48	2.96	2.89	2.83	p= .003
Apoyo organizacional percibido	4.77	5.13	5.08	4.67	4.58	p= .003

En las siguientes tablas se presentaran los resultados de las variables demográficas y solamente se incluyeron aquellos que demostraron tener diferencias significativas.

En la tabla 2 se presenta el análisis de la variable sexo en relación con la presencia del Síndrome de Agotamiento Profesional y se encon-

tró que los participantes en el estudio de sexo masculino reportaron mayor despersonalización a diferencia de las mujeres que señalaron presencia de niveles superiores de estrés.

Tabla 2
Análisis de la variable sexo

Variable	Sexo	Media	Nivel de significación
Despersonalización	Femenino	1.86	.03
	Masculino	2.09	
Estrés	Femenino	3.07	.01
	Masculino	2.81	

En cuanto a la variable estado civil y el agotamiento profesional, los participantes con pareja reportaron niveles mayores de despersonalización, en las otras dos dimensiones no se encontraron diferencias significativas. A diferencia de los resultados con las variables relacionadas con la calidad de vida laboral en donde los docentes sin pareja presentaron niveles superiores de satisfacción con superior inmediato y mejor salud (ver tabla 3).

Tabla 3
Análisis de la variable Estado civil

Factor	Estado civil	Media	Nivel de significación
Despersonalización	Con pareja (casados, unión libre)	2.02	.04
	Sin pareja (solteros, viudos y divorciados)	1.82	
Satisfacción con el superior inmediato	Con pareja (casados, unión libre)	5.11	.03
	Sin pareja (solteros, viudos y divorciados)	5.44	
Salud	Con pareja (casados, unión libre)	5.41	.02
	Sin pareja (solteros, viudos y divorciados)	5.69	

En lo que se refiere a la edad no se encontraron diferencias significativas con los factores del agotamiento profesional y las otras variables de estudio.

Conclusiones

Los resultados obtenidos en esta investigación demuestran que al analizar el efecto de la variable *nivel educativo* donde laboran los trabajadores de la educación (docentes, directivos y personal de apoyo) y las tres dimensiones (desgaste emocional, despersonalización y carencia de logros) del agotamiento profesional, no se hallaron diferencias significativas, es decir que el nivel en que laboran los participantes, ya sea preescolar, primaria secundaria, preparatoria o universidad no tiene efecto sobre el grado de desarrollo del agotamiento profesional (*burnout*) en esta muestra. Por otro lado se encontraron diferencias significativas con otras variables relativas a calidad de vida laboral en el estudio, principalmente con los participantes de nivel educativo de primaria en donde se presentan altos niveles de satisfacción con su superior inmediato, con sus compañeros y con los estudiantes. Lo anteriormente mencionado puede ser debido a que las instituciones educativas de nivel primarias fomenten actividades que favorezcan el desarrollo de un ambiente laboral encaminado a tener buenas relaciones con todos los integrantes, lo cual puede ser un soporte para tener mayor calidad de vida en el trabajo, sin embargo no dejan de sentirse más estresados que los demás, posiblemente se deba a la característica de ejercer una profesión altamente estresante. Los trabajadores de escuelas secundarias manifiestan satisfacción con el salario, en cambio los participantes universitarios indican niveles bajos satisfacción con los compañeros de trabajo, con el salario y perciben poco apoyo por parte de la institución, quizás esto se deba a que en las instituciones de educación superior se realizan pocas actividades que promueven el involucramiento y compromiso de los trabajadores con su institución y con sus compañeros, además de que no se siente bien remunerados y en muchas ocasiones tienen más de un trabajo para compensar esta

situación. Los que laboran en preescolar reportaron sentirse con poca de satisfacción en la relación con estudiantes y su superior inmediato.

En resumen, aunque no se demostró la presencia alarmante del agotamiento profesional (*burnout*) en los participantes del estudio, los resultados nos muestran a los trabajadores de niveles primarios más satisfechos y, por el contrario, los universitarios y los de preescolar se sienten insatisfechos en factores organizacionales importantes. No obstante que se ha dicho que el trabajar en el ámbito educativo trae consigo cierto nivel de estrés, es necesario disminuirlo y fomentar aquellos aspectos relevantes para mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores.

En cuanto a los resultados del análisis de las variables demográficas y la presencia del Síndrome de Agotamiento Profesional, al estudiar la variable sexo solamente se presentaron diferencias significativas con la variable despersonalización, encontrándose que los participantes de sexo masculino reportan tener sentimientos y actitudes negativas hacia destinatarios del trabajo (en nuestro caso los alumnos), con lo cual podemos decir que en los participantes del estudio de sexo masculino presentan actitudes de deshumanización debido a un endurecimiento afectivo al desarrollar sus funciones dentro de una institución educativa. Por el contrario las mujeres manifiestan sentirse estresadas. En referencia al estado civil se encontró más despersonalización en el personal que tenía pareja (casado y en unión libre) y los trabajadores sin pareja (solteros, divorciados y viudos) presentaron mayor satisfacción en la relación con su jefe inmediato y mejor salud. En cuanto a variable edad no se encontraron diferencias significativas con las variables de estudio.

Al investigar sobre las variables demográficas Maslach *et al.* (2001) indican diversos estudios muestra que la variable sexo tiene una asociación fuerte con el agotamiento profesional y con respecto al estado civil, los solteros parecen ser más propensos a padecerlo que los casados. En cuanto a la edad ha sido consistentemente más relacionada con el agotamiento profesional, reportándose entre los empleados jóvenes niveles mayores que entre las personas desde 30 hasta 40 años. Los datos del presente estudio no coincidieron con estos últimos resultados.

Del mismo modo en los estudios de agotamiento profesional de los profesores, los investigadores han tenido en cuenta la existencia de otras variables que pudieran estar ejerciendo un papel mediador en el proceso, facilitando o inhibiendo su desarrollo. Entre esas variables se le ha puesto atención a los factores sociodemográficos (Moreno, Garrosa y González, 2000). Es necesario poner atención a la existencia de estas variables y su influencia en el desarrollo del agotamiento profesional (*burnout*), así como ampliar las investigaciones tomando en cuenta al personal directivo y de apoyo que también puede presentar este problema.

Para finalizar es necesario mencionar algunas limitaciones, una de ellas es que se tomaron muestras de instituciones educativas de un solo estado (Morelos), otra es que la muestra de los trabajadores de nivel universitario pertenece sólo a una institución educativa de nivel superior (Universidad Autónoma del Estado de Morelos). Por tanto, no es posible generalizar los resultados, por lo que sería necesaria una mayor investigación sobre el tema en nuestro país tomando en cuenta los diversos niveles educativos donde laboran los profesionales del ámbito educativo, con el propósito de contar con datos sobre la dimensión del problema y difundirlo con los involucrados especialmente a las instituciones educativas para mejorar las condiciones labores en las que se desempeña la labor docente para mejorar su calidad de vida, a la vez que se incrementa también la eficiencia de las organizaciones educativas.

Referencias bibliográficas

- Aldrete, M., Pando, M., Aranda, C. & Balcazár, P.N. (2003). Síndrome de Burnout en maestros de educación básica, nivel primaria de Guadalajara. *Investigación en salud*, 1.
- Alonso, P. (2006). Diferencias en la percepción de la satisfacción laboral en una muestra de personal administrativo. *Boletín de Psicología*, 88, 49-63.

- Barrasa, A., Carrasco, R. & Arreola, M.G. (2007). Síndrome de Burnout: Un estudio comparativo entre profesores y médicos de la ciudad de Durango. *Investigación Educativa*, 6, 63-73.
- Byrne, B.M. (1993). The Maslach Burnout Inventory: Testing for factorial validity and invariance across elementary, intermediate y secondary teachers. *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, 66, 197
- Camacho, C. (2009). *Burnout, compromiso y otras variables en la calidad de vida laboral de profesores veracruzanos*. Tesis para obtener el grado de doctor en Psicología no publicada, Facultad de Psicología, Universidad Autónoma del Estado de Morelos, Morelos, México.
- Casas, J., Repullo, J.R., Mingo, C., Sánchez, P., Aguilera, M. Pérez, A. & Guerra, J. (2004). Adaptación de la escala Q-Labors a atención primaria. *Revista de Calidad Asistencial*, 19, 329-340.
- Durán, M., Extremera, N., Montalbán F. & Rey, L. (2005). Engagement y Burnout en el ámbito docente: Análisis de sus relaciones con la satisfacción laboral y vital en una muestra de profesores. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* 21, 145-158.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support and employee diligence, commitment and innovation. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507.
- Freudenberger, H.J. (1974). Staff Burn-out. *Journal of Social Issues*. 30
- Gil-Monte, P.R. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud pública de México*, 44, 33-40.
- Gil-Monte, P.R. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Electrónica InterAcao Psy*, 1, 19-33.

- Gil-Monte, P.R. (2004). *El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para su intervención*. Recuperado en diciembre 2005 de: <http://psicología.científica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/ar-pgil.htm>.
- (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Síntesis Pirámide.
- Gil-Monte, P.R. & Peiró, J.M. (1997). *El desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis Psicología.
- Gil-Monte, P.R., Peiró, J.M., & Valcácel, P. (1998). A model of burnout process development: An alternative from appraisal models of stress. *Comportamiento Organizacional e Gestao*, 4, 165-179.
- Gold, Y. & Roth, R. (1993). *Teachers managing stress and preventing burnout. The professional health solution*. London: The Falmer Press.
- Grajales, G.T. (2000). *Estudio de validez factorial del Maslach Burnout Inventory versión española en una población de profesionales mexicanos*. Recuperado el 12 de octubre de 2007, de <http://tgrajales.net>.
- (2000). *El agotamiento emocional en profesores de Nuevo León, México: un estudio de géneros*. Recuperado el 12 de octubre de 2007, de <http://tgrajales.net>.
- Guerrero, E. (1997). Estudio y análisis descriptivo de bajas laborales docentes. *Psicología Educativa*, 3, 175-187.
- Guerrero, E. (2000). Una Investigación con docentes universitarios sobre afrontamiento del estrés laboral y el síndrome del “quemado”. *Revista Iberoamericana de la Educación*. Disponible en: www.campus-oei/revista/deloslectores2.htm#13.
- Guerrero, E. (2003). Análisis pormenorizado de los grados de burnout y técnicas de afrontamiento del estrés docente en profesorado universitario. *Anales de Psicología*, 19, 145-158.

- Heskett, J.L., Jones, T.O., Loveman, G.W., Earl Sasser, W. & Schlesinger, L.A. (1994). Putting the Service-Profit Chain to Work. *Harvard Business Review*, 72, 164-174.
- House, J.S. (1981). *Work stress and social support*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Marqués, A., Lima, M.L. & Lopes, A. (2005). Fuentes de estrés, burnout y estrategias de coping en profesores portugueses. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16, 173-195.
- Maslach, C. (1978). The client role in staff burn-out. *Journal of Social Issues*. 34, 111-124.
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1981). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, California; Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B. & Leiter, M.P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52, 397-422.
- Moreno, B., Garrosa, E. & González, J.L. (2000). La evaluación del estrés y el burnout del profesorado: el CBP-R. *Revista de Psicología del Trabajo y las organizaciones*, 16, 151-171.
- Ortega, C., & López, F. (2004) El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *Internacional Journal of Clinical and Health Psychology*, 4, 137-160.
- Ortiz, J.A. & Arias-Galicia, L.F. (2008). Factores psicosociales de agotamiento profesional (síndrome de burnout) en profesionales de la salud y de la educación en el occidente de México. En Uribe-Prado, J.F. (ed.). *Psicología y salud ocupacional en México*. México: UNAM, pp.121-150.
- Padilla, P. & Peláez, O. (1985). Detección de trastornos mentales en el primer nivel de atención médica. *Salud Mental*, 8, 66-72.
- Pando, M., Aranda, C., Aldrete, M.G., Flores, E. & Pozos, E. (2006). Factores psicosociales y *burnout* en docentes del Centro Universitario de Ciencias de la Salud. *Investigación en Salud*. VIII, 173-177.

- Pedrabissi, L. & Rolland, J.P. (1993). Stress and burnout among teachers in Italy and France. *Journal of Psychology*, 127, 529-536.
- Sandoval, O.J. & Unda, R.S. (2005). Síndrome de desgaste profesional en profesores de bachillerato del estado de México. *Red de información estratégica laboral. STPS*. Disponible en: <http://multimedia.ILCE.edu.mz/riel/resultados/sindromedesgaste.pdf>.
- Salanova, M. & Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout. *Papeles del Psicólogo*, 29, 59-67.
- Salanova, M., Martínez, I. M. & Lorente, L. (2005). ¿Cómo se relacionan los obstáculos y facilitadores organizacionales con el burnout docente?: Un estudio longitudinal. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21, 37-54.
- Salgado, R.A., Yela, B.J., Quevedo, A.M., Delgado, A.C., Fuentes, B.J., Sánchez, C.A., Sánchez, S.T. & Velasco, A.C. (1997). El síndrome de burnout: estudio empírico en profesores de enseñanza primaria. *Anales de la Revista de Psicología Aplicada* 1.
- Segurado, A. & Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, 14, 828-836.
- Schwab, R.L. (1986). Burnout in education. En Maslach, C. & Jackson, S. E. (eds.). *Maslach burnout Inventory Manual*. Palo Alto, California, EE.UU.: Consulting Psychologists Press, pp. 18-22.
- Schwab, R.L., Jackson, S.E. & Schuler, R.S. (1986). Educator burnout: sources and consequences. *Educational Research Quarterly*, 10, 14-30.
- Schwartzmann, L. (2004). Estrés laboral, síndrome de desgaste (quemado), depresión: ¿estamos hablando de lo mismo? *Ciencia y trabajo*, 6, disponible en: <http://cienciaytrabajo.cl/pdfs/14/pagina%20174.PDF>
- Schwarzer, R., Schmitz, G.S. & Tang, C. (2000). Teacher burnout in Hong Kong and Germany: a cross-cultural validation of the Maslach burnout inventory. *Anxiety, stress, and coping*, 13, 309-326.

- Spooner-Lane, R. (2004). *The influence of work stress and work support on burnout in public hospital nurses*. Tesis de Doctorado para la obtención del título de Doctor en Filosofía, Faculty of education, University of Queensland, Australia.
- Tang, T.L.P. & Luna-Arocas, R. (2003). Money ethic endorsement, self-reported income, and life satisfaction. University faculty in the Us and Spain. *Personnel Review*, 32, 756-773.
- Tsigilis, N., Zachopoulou, E. & Grammatikopoulos, V. (2006). Job satisfaction and burnout among Greek early educators: A comparison between public and private sector employees. *Educational Research and Review*, 1, 256-261.
- Vinaccia, S. & Alvaran, L. (2004). El síndrome de burnout en una muestra de auxiliares de enfermería: un estudio exploratorio. *Univ. Psychol. Bogotá (Colombia)*, 3, 35-45.
- Weiss, D.J., Davis, R.V., England, G.W. & Lofquist, L.H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction questionnaire*. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Whitehead, A., Ryba, K. & O' Driscoll, M. (2002). Burnout among New Zealand primary school teachers. *New Zealand Psychological Society*.

