

CONDICIONES DE TRABAJO, *BURNOUT* Y SÍNTOMAS DE ESTRÉS EN LA UNIVERSIDAD: VALIDACIÓN DE UN MODELO ESTRUCTURAL SOBRE EL EFECTO MEDIADOR DE LA COMPETENCIA PERSONAL PERCIBIDA

M^a Luisa Avargues Navarro,
Mercedes Borda Mas y Ana M. López Jiménez
Universidad de Sevilla (España)

Resumen

En este estudio se ha puesto a prueba un modelo estructural sobre el papel mediador de la competencia personal percibida en la aparición del síndrome del desgaste profesional (*burnout*) y de los síntomas de estrés ante condiciones de trabajo estresantes, en una muestra de 315 trabajadores de la Universidad de Sevilla (193 docentes y 122 no docentes). Los instrumentos de evaluación fueron: un cuestionario de datos sociodemográficos, el "Inventario de *burnout* de Maslach", la "Escala laboral de estrés" y la "Escala Magallanes de estrés". Para el análisis de datos se utilizaron matrices de correlaciones bivariadas y el cálculo de ecuaciones estructurales. Los modelos estimados, para cada colectivo, se ajustaron de forma satisfactoria, constatándose el efecto mediador de la competencia percibida sobre las dimensiones despersonalización y realización personal y la sintomatología de estrés. No se confirmó su efecto mediador sobre la dimensión cansancio emocional, que actuó también como variable mediadora. Además, se concluye que en el modelo estimado para los docentes adquieren más fuerza los componentes cognitivo-aptitudinales y, en el del personal no docente los de carácter emocional. PALABRAS CLAVE: *estrés laboral, burnout, competencia personal percibida, personal de universidad.*

Abstract

The present study has tested on a sample of 315 employees of the University of Seville (193 faculty and 122 non-faculty) a structural model of the mediating role of personal perceived competence in the appearance of *burnout* syndrome and stress symptoms under stressful work conditions. The evaluating instruments

used were: a sociodemographic questionnaire, the Maslach *Burnout* Inventory, the Occupational Stress Scale and the Magallanes Stress Scale. Bivariate correlation matrixes and structural equation modeling were used to analyze the data. The estimated models for each group were satisfactorily adjusted, thus ascertaining the mediating effect of perceived competence over the dimensions of the syndromes depersonalization and personal accomplishment, and stress symptoms. Its mediating effect was not confirmed for the emotional exhaustion dimension, which acted as mediating variable. Furthermore, it was determined that cognitive-aptitudinal components acquire more strength in the estimated model used for faculty whereas for non-faculty, those of emotional characteristics do.

KEY WORDS: *occupational stress, burnout, personal perceived competence, university staff.*

Introducción

En la actualidad, existen pruebas empíricas que hacen pensar en el estrés laboral y el síndrome del desgaste profesional (conocido internacionalmente como *burnout*) como problemas de salud frecuentes y con graves consecuencias entre el personal que trabaja en la universidad, personal docente e investigador (PDI) y personal de administración y servicios (PAS) (Avargues, 2006).

En las últimas décadas, el sistema universitario se ha visto afectado por múltiples presiones derivadas de los cambios (económicos, políticos, sociales, culturales y tecnológicos) que han ido aconteciendo en el camino hacia lo que hoy llamamos sociedad globalizada y por la creación del los Espacios Europeos de Educación Superior (González, 2005). La disminución de recursos, el aumento de la demanda y la falta de apoyo político, han convertido al ámbito universitario en un contexto laboral idóneo para la aparición del estrés laboral y, por consiguiente, del desgaste profesional (Avargues, Borda y López, 2010a).

La revisión de las investigaciones previas realizadas sobre el tema (p. ej., Avargues, 2006; Avargues y Borda, en prensa; Durán, Extremera y Rey, 2001; León y Avargues, 2007; Otero, Santiago y Castro, 2008; Paredes, 2000; Winefield, Gillespie, Stough, Dua y Hapuarachi, 2003; Winefield y Jarrett, 2001) pone de manifiesto que el estudio del estrés y el desgaste profesional en el personal de universidad supone un reto de carácter científico-técnico, en el plano teórico y aplicado. En el plano teórico, porque son numerosos los modelos y conocimientos que se pueden poner a prueba. La mayoría de las investigaciones se han centrado en determinar la magnitud del problema y cuáles son los factores que lo desencadenan y son pocas las que abordan el estudio de la influencia de variables moderadoras de carácter personal, que podrían estar facilitando o inhibiendo la experiencia de estrés y el desgaste profesional en este nivel educativo (Avargues, 2006). Dado que la situación de cambio del sistema universitario es difícilmente modificable y requiere una continua adaptación, se hace necesario seguir ahondando en el estudio de variables personales que podrían estar mediando en la aparición del estrés y el desgaste profesional. En concreto, si se considera que el modelo académico que se pretende instaurar no sólo está basado en el desarrollo de nuevas competencias

de todo el personal que trabaja en la universidad, el estudio de la competencia personal percibida en este colectivo y de su efecto mediador en la experiencia de estrés y el desgaste profesional estaría sobradamente justificado (Avargues, Borda y López, 2010b). Respecto al plano aplicado, los resultados obtenidos podrían ser de utilidad de cara a la elaboración de programas de prevención y tratamiento de estos síndromes en la universidad.

En este trabajo se ha adoptado el concepto de competencia personal percibida acuñado por Wallston (1992). Dicho constructo es entendido como una creencia general sobre el grado en que uno mismo es capaz de conseguir aquellas metas u objetivos deseados. Estas creencias implican poseer un locus de control interno o la creencia de que con una determinada acción podemos conseguir un objetivo determinado (expectativas de resultado), pero con un componente más, con la creencia de que uno mismo es capaz de hacerlo (expectativa de autoeficacia) (Rueda, Pérez-García y Bermúdez, 2003). De este modo, Wallston (1992) asume parte de la teoría de la autoeficacia de Bandura (1977). Sin embargo, pese a que ambos conceptos pueden solaparse hacen referencia a fenómenos distintos. Esto es, dentro del concepto de control percibido se puede distinguir empíricamente entre creencias generales sobre el mundo y uno mismo (competencia personal percibida) y expectativas específicas referidas a contextos concretos (autoeficacia) (Fernández-Castro y Edo, 1994). Así, mientras que la autoeficacia es una expectativa contextual, es decir, el grado en que una persona cree que será capaz de realizar una conducta en un momento determinado, la competencia percibida es una creencia general.

En concreto, la tesis que aquí se plantea es la del efecto mediador de la competencia personal percibida en la experiencia de estrés laboral y el desgaste profesional. Se parte del supuesto de que las personas con una alta competencia personal percibida experimentarán menos estrés y, por tanto, menos desgaste profesional que aquellas con una competencia personal percibida baja; bien sea ante la exposición a una misma situación estresante (p. ej., Martínez, Fernández-Castro y Aparicio, 2004), o ante distintas situaciones generadoras de estrés (p. ej., Fernández-Castro, Martínez-Sánchez y Ortiz, 1999). En este sentido, se ha hallado una relación positiva entre competencia personal percibida y la dimensión de realización personal del desgaste profesional y negativa con las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización (Gil-Monte y Peiró, 1999; Lee y Ashforth, 1996). En la línea de Fernández-Castro (1999), poseer elevados sentimientos de competencia personal percibida podría facilitar la formación de expectativas de autoeficacia altas y la utilización de estrategias de afrontamiento adaptativas, especialmente cuando las personas están en situaciones nuevas en las que no tienen una experiencia personal directa (situación como la que puede estar dándose en nuestro contexto universitario como consecuencia del proceso de convergencia al Espacio Europeo de Educación Superior). Por último, el estudio de este tipo de creencias, que como se ha comentado son generales y no referidas a contextos específicos, facilita la labor de comparar los resultados obtenidos por los distintos profesionales que trabajan en la universidad.

Por otro lado, atendiendo a las aportaciones realizadas por Gil-Monte, Peiró y Valcárcel (1998) sobre la etiología, proceso y consecuencias del desgaste profesional, bajo un enfoque transaccional, la relación entre la experiencia de estrés (estrés

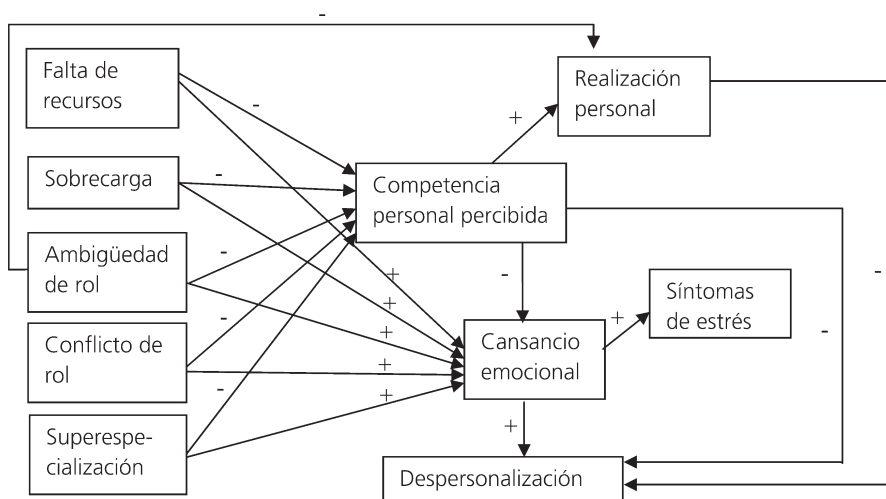
por sobrecarga, infracarga, conflicto y ambigüedad de rol) y sus consecuencias (síntomas de estrés, problemas de salud), puede estar mediada por la aparición del desgaste profesional (respuesta ante el estrés). Sin embargo, el hecho de que aparezca o no el síndrome va a venir determinado por la forma en que la persona afronte la situación de estrés. Dicho afrontamiento será más eficaz en función de determinadas variables personales de carácter cognitivo relacionadas con el desempeño profesional, entre ellas, los sentimientos de competencia personal percibida. De este modo, la competencia personal percibida puede ser considerada como una variable mediadora de la experiencia de estrés que puede facilitar o inhibir la aparición del síndrome y de sus consecuencias.

Ahora bien, conviene tener presente que los sentimientos de competencia pueden variar en función de las condiciones de trabajo a las que estén expuestas las personas, de modo que existirán situaciones laborales que faciliten su desarrollo y otras que los debiliten, produciendo una crisis en estos sentimientos de eficacia y dando lugar a la aparición del síndrome (Salanova, Martínez y Lorente, 2005). Por ello, es de esperar también que la competencia personal percibida se encuentre afectada por dichas situaciones generadoras de estrés, de forma directa y negativa, adoptando un papel mediador entre éstas y la aparición del desgaste profesional.

El objetivo principal de este estudio ha sido poner a prueba un modelo teórico estructural, propuesto por los autores, sobre el efecto mediador de la competencia personal percibida en la aparición del desgaste profesional y las reacciones o sintomatología de estrés, en el personal de la Universidad de Sevilla, PDI y PAS (figura 1).

Figura 1

Modelo teórico propuesto sobre el efecto mediador de la competencia personal percibida en la aparición del desgaste profesional dentro del proceso de estrés laboral



Método

Participantes

La población estuvo constituida por todo el personal de la Universidad de Sevilla (US), dividido en dos grandes grupos: PDI y PAS. El procedimiento de muestreo fue aleatorio por conglomerados y etapas, con selección aleatoria de las unidades primarias de muestreo (Facultades, Escuelas Universitarias y Centros de Gestión) y por rutas aleatorias y cuotas de personal (afijación proporcional en función del tipo de personal, PDI o PAS, y del sexo) las unidades últimas o personas encuestadas.

Se distribuyeron 720 encuestas y se recogieron 315, todas ellas válidas. La tasa de respuesta fue del 43,7%, muy superior a la obtenida en otras investigaciones similares realizadas en España (Guerrero, 2003) y parecida a la informada en estudios de carácter internacional (Winefield y Jarret, 2001). El error muestral fue del 4,9%, para un nivel de confianza del 95,5%, y una probabilidad de que el encuestado presente desgaste profesional igual al 0,28. Dicha probabilidad se estableció de acuerdo con los resultados obtenidos en la "III Encuesta sobre condiciones de trabajo y salud", realizada por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo (2000).

Las 315 encuestas recogidas y procesadas se distribuyeron respecto a los estratos del siguiente modo: 193 pertenecían al PDI y 122 al PAS; es decir, el 61,2% y el 38,7% respectivamente. Estos porcentajes no suponen variaciones significativas respecto al tamaño de estos colectivos dentro de la población, el 63% para el PDI y el 37% para el PAS, según los datos recogidos en el Anuario Estadístico de la Universidad de Sevilla (2003/2004).

De los 193 participantes que compusieron el PDI, 127 eran hombres (65,8%) y 66 mujeres (34,2%). En el caso del PAS, 46 eran hombres (37,7%) y 75 mujeres (61,5%). Dichos porcentajes tampoco suponen variaciones significativas respecto a la población de origen, a saber, del PDI, el 68,6% eran hombres y el 31,4% mujeres, del PAS, el 42% eran hombres y el 58% mujeres. El rango de edad osciló entre un mínimo de 24 años y un máximo 69 años, con una media de edad de 40,9 años ($DT= 10,5$), en el PDI, y entre un mínimo de 21 años y un máximo de 65 años, con una media de edad de 38,7 años ($DT= 6,9$), en el PAS.

Instrumentos

1. Cuestionario de datos sociodemográficos y laborales (Avargues, 2006). Elaborado al efecto, consta de 10 preguntas. Cinco de naturaleza sociodemográfica, cuatro de características laborales y una en la que se solicita una clave de ocho dígitos con el fin de asegurar el anonimato del encuestado (tabla 1).
2. "Escala laboral de estrés" (ELE; Fernández-Ríos, 1995). Se utilizó la versión de dicha escala revisada y adaptada por León y Avargues (2004). La escala evalúa aspectos relacionados con la actividad laboral que son estresantes en

potencia, consta de 49 enunciados afirmativos (tabla 2) con siete opciones de respuesta que van desde "Totalmente falso" hasta "Totalmente cierto". En la escala inicial los ítems se agrupan en cinco subescalas: *sobrecarga laboral* (entendida como tener mucho que hacer en poco tiempo), *conflicto de rol* (hace referencia a demandas contrarias a los deseos y criterios del trabajador), *superespecialización* (se refiere a la creencia de poseer una capacitación superior a la exigida por las tareas a realizar), *ambigüedad de rol* (se refiere a una deficiente definición e información sobre las funciones, expectativas, alcance y responsabilidades asociadas al puesto de trabajo) y, por último, *incompetencia* (o sentimiento de no estar capacitado para desarrollar con éxito las actividades propias del puesto). Esta subescala fue sometida a revisión con el fin de determinar si podría utilizarse como una buena medida de la competencia personal percibida, concluyéndose que podría utilizarse como una medida general dicho constructo. De este modo, para medir la competencia personal percibida se invirtieron las puntuaciones obtenidas en esta subescala (Avargues, 2006).

Tabla 1

Descripción de la muestra en función de variables sociodemográficas y laborales (N= 315)

Variables sociodemográficas y laborales		Frecuencia		%	
		PDI (n=193)	PAS (n=122)	PDI	PAS
Personal					
Estado civil	Solteros	50	33	25,9	27
	Casados o viviendo en pareja	128	80	66,3	65,6
	Divorciados o separados	11	8	5,7	6,6
	Viudos	4	1	2,1	0,8
¿Tiene hijos?	Sí	118	90	61,1	73,8
	No	75	32	38,9	26,2
Nº de hijos	Uno	28	27	14,5	22,1
	Dos	49	47	25,4	38,5
	Tres o más	41	16	21,2	13,1
Vinculación laboral	Funcionario Carrera	115	77	59,6	63,1
	Personal Laboral	78	45	40,4	36,9
Campus Universitario	CC Sanitarias	64	25	33,2	20,5
	CC Sociales y Jurídicas	62	49	32,1	40,2
	CC Técnicas	65	37	33,7	30,3
Experiencia laboral	Años trabajados en la empresa	M y DT		Rango	
		PDI	PAS	PDI	PAS
		12,8 (9,39)	11,8 (7,2)	(1-45)	(0-33)

Nota: PDI= personal docente e investigador; PAS= personal de administración y servicios.

Para comprobar la validez de constructo se realizó un análisis factorial exploratorio de Componentes Principales y rotación Varimax de los factores obtenidos, hasta once con el criterio de Kaiser, los cinco primeros corresponden a los de Fernández-Ríos (1995). No obstante, nosotros tuvimos un sexto factor que denominamos *falta o escasez de recursos* dado que podía ser importante en el contexto de esta investigación en la que no solamente se evaluaba al PDI sino también al PAS. El resto de los factores no se incluyeron en el estudio porque su contenido se solapaba con alguno de los anteriores y/o estaban definidos por un único ítem. La varianza explicada por la solución en seis factores fue de 50,86% y el valor del KMO (Kaiser-Meyer-Oldkin) fue de 0,84. Los factores anteriores constituyeron seis subescalas a partir de las que obtuvimos las puntuaciones en las variables incluidas en el modelo. Cada ítem se asignó a la subescala con peso factorial más alto y siempre que fuera superior, en valor absoluto, a 0,3. En la tabla 2 aparecen los ítems que configuran cada subescala y su correspondiente alfa de Cronbach. La puntuación en cada subescala fue la media aritmética de las puntuaciones obtenidas en el conjunto de los ítems de cada subescala.

Tabla 2
Matriz de componentes rotados

Ítems del MBI	Sc ($\alpha=0,902$)	AR ($\alpha=0,836$)	CR ($\alpha=0,859$)	C ($\alpha=0,787$)	Se ($\alpha=0,654$)	FR ($\alpha=0,817$)
49. Necesitaría disponer de más tiempo para poder realizar todas las tareas asignadas	0,809					
3. Tengo exceso de trabajo	0,796					
13. Debo quedarme más tiempo del requerido para terminar las tareas que me son asignadas	0,789					
8. No tengo tiempo suficiente para realizar todas las tareas que me exigen	0,767					
42. A veces me asignan muchas tareas para realizar en un tiempo limitado	0,750					
23. Se me asignan demasiadas tareas a la vez	0,720					
33. El exceso de trabajo no me permite disponer de períodos de descanso	0,713					
18. Tengo tiempo suficiente para realizar mi trabajo	0,692					

Ítems del MBI	Sc ($\alpha=0,902$)	AR ($\alpha=0,836$)	CR ($\alpha=0,859$)	C ($\alpha=0,787$)	Se ($\alpha=0,654$)	FR ($\alpha=0,817$)
46. Algunas veces tengo que llevarme trabajo a casa para poder terminar las tareas que me han asignado	0,598					
34. Necesitaría ayuda de personal especializado para realizar eficazmente algunas tareas	0,460					
12. Tengo que hacer cosas que deberían hacerse de forma distinta y bajo distintas condiciones	0,413					
4. Tengo dificultades en la realización de las tareas que se me asignan	0,380					
19. Algunas veces necesito mucho esfuerzo para realizar las tareas impuestas	0,360					
6. Desconozco los criterios a través de los cuales se me evaluará para un ascenso o un incremento laboral		0,737				
41. Nadie me expone con claridad como evaluará mi trabajo		0,692				
21. No están claros los objetivos y las metas asignadas a mi trabajo		0,668				
1. Desconozco cuáles son las posibilidades y las oportunidades para progresar o ascender		0,646				
45. No obtengo la información necesaria sobre los objetivos y resultados de mi trabajo		0,632				
29. Ignoro cómo mejorar mi rendimiento en el trabajo		0,545				
11. No tengo información sobre cómo desarrollar mis capacidades para alcanzar el éxito en mi trabajo		0,502				
16. No sé lo que se espera de mí en mi trabajo		0,481				
26. Sé exactamente lo que se espera de mí en mi trabajo		0,389				

Ítems del MBI	Sc ($\alpha=0,902$)	AR ($\alpha=0,836$)	CR ($\alpha=0,859$)	C ($\alpha=0,787$)	Se ($\alpha=0,654$)	FR ($\alpha=0,817$)
35. A menudo se me pide hacer cosas en contra de mi mejor criterio			0,802			
32. A veces se me exige un comportamiento en el desempeño de mi trabajo que va en contra de mis criterios personales			0,723			
37. A veces tengo que modificar mi comportamiento para que sea compatible con las exigencias de un individuo o grupo			0,629			
7. A veces ocurre que dos o más personas esperan de mí comportamientos que son incompatibles entre sí			0,607			
27. Las cosas que hago son bien vistas por unos pero no por otros			0,605			
17. A menudo me encuentro en situaciones en las que me exigen comportamientos contradictorios			0,603			
36. A menudo recibo órdenes poco claras de mis jefes inmediatos			0,598			
31. No se me proporciona la información necesaria para realizar mi trabajo correctamente			0,470			
2. Trabajo con dos o más grupos que actúan de forma bastante diferente						
14. En algunas circunstancias creo no estar capacitado para el puesto que desempeño				0,712		
40. Cuando surgen problemas importantes en mi trabajo sé resolverlos eficazmente				0,639		
48. Realizo con mucha facilidad y eficacia las tareas que se me asignan				0,604		
47. A veces pienso que debería ocupar un puesto menos elevado				0,589		

Ítems del MBI	Sc ($\alpha=0,902$)	AR ($\alpha=0,836$)	CR ($\alpha=0,859$)	C ($\alpha=0,787$)	Se ($\alpha=0,654$)	FR ($\alpha=0,817$)
9. Algunas veces no sé resolver las tareas que me son encomendadas				0,577		
20. Creo estar suficientemente capacitado para ocupar un puesto más elevado				0,576		
39. Me equivoco fácilmente al realizar las tareas impuestas				0,500		
24. A menudo me encuentro abrumado ante la especialización que requiere el trabajo que se me exige				0,448		
43. En algunas circunstancias necesito ayuda para poder resolver las tareas impuestas				0,379		
5. Mis habilidades y conocimientos son mucho más elevados de los que se requieren para el puesto que desempeño					0,658	
15. El trabajo que realizo no cubre mis objetivos o aspiraciones					0,635	
44. Las tareas que realizo están por debajo de mis capacidades					0,530	
10. Tengo capacidad suficiente para que me asignen puestos de mayor responsabilidad					0,510	
25. El trabajo que realizo lo considero bastante sencillo y monótono					0,478	
30. Mi trabajo está acorde con mis valores personales					0,461	
28. No dispongo de los materiales técnicos necesarios para realizar mi trabajo						0,718
22. Los recursos que están a mi disposición no se corresponden con el nivel de responsabilidad que requiere el trabajo que se me exige						0,698
38. No me asignan los recursos de personal necesarios para el desempeño del trabajo						0,625

Nota: Sc= Sobrecarga; AR= Ambigüedad de rol; CR= Conflicto de rol; C= Competencia; Se= Superespecialización; FR= Falta de recursos.

3. "Inventario de *burnout* de Maslach" (*Maslach Burnout Inventory*, MBI; Maslach y Jackson, 1986). Se utilizó la adaptación realizada por Seisdedos en 1997 para TEA. Lo conforman 22 elementos de respuesta cerrada que estiman la frecuencia, desde "Nunca" hasta "Todos los días", con que se experimenta en el trabajo determinados sentimientos y actitudes que sirven para evaluar las tres dimensiones del síndrome del estrés laboral asistencial: agotamiento o cansancio emocional, despersonalización y reducida realización personal. Los índices de fiabilidad según el alfa de Cronbach son 0,90, 0,79 y 0,71, respectivamente. Además, este instrumento cuenta con medidas bastante aceptables de validez de constructo, convergente y discriminante.
4. "Escala Magallanes de estrés" (EMEST; García, Magaz y García, 1998). Consta de 15 elementos, cada uno de los cuales hace referencia a una alteración funcional "menor" sobre la cual la persona en evaluación debe indicar su frecuencia durante los dos últimos meses, desde 0= "Nunca" hasta 3= "Muchas veces". Por separado, ninguna de ellas es indicadora de estrés, pero su acumulación y una alta frecuencia pueden interpretarse como un signo de que la persona se encuentra bajo estrés. Por tanto, esta prueba evalúa, alteraciones fisiológicas comúnmente aceptadas como "reacciones al estrés" o síntomas de estrés. Los coeficientes de correlación test-retest y el alfa de Cronbach de la escala fueron 0,75 y 0,82 respectivamente. Por otro lado, en los estudios de validez realizados se han obtenido medidas aceptables (García *et al.*).

Procedimiento

Se seleccionaron seis encuestadores; cuatro becarios de investigación de la US y dos becarios de investigación del Centro Nacional de Medios de Protección de Sevilla y perteneciente al Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Los criterios de selección fueron: haber expresado su deseo de participar de forma voluntaria y acreditar preparación en la aplicación de pruebas psicotécnicas y conducción de entrevistas. Se les instruyó en los siguientes temas: objetivo de la encuesta, población objeto de la misma, tamaño y composición de la muestra, técnica de muestreo empleada, condiciones de aplicación de los instrumentos de evaluación y cómo tratar las posibles dificultades e incidencias que se presentasen durante su aplicación y recogida de la información. Se asignó, a cada una de ellos, los centros donde debían administrar la encuesta, la ruta aleatoria que debían seguir dentro de ellos y el número de encuestas que debían aplicar conforme a la cuota de personal que se había establecido de forma previa.

Una vez localizado el sujeto, el encuestar informaba, de forma individual, acerca de los fines de la investigación y de su carácter anónimo, al tiempo que se les solicitaba su participación. Si la persona en cuestión accedía, se le suministraban los instrumentos de evaluación para que los cumplimentara y se devolvieran al lugar indicado en el sobre.

Análisis de datos

Para los análisis preliminares se utilizaron matrices de correlaciones bivariadas y la estimación de la media y desviación tipo de las variables incluidas en los modelos estimados. El modelo propuesto fue estimado con LISREL 8.71. Se utilizó máxima-verosimilitud como método de estimación. Aunque es un método que requiere normalidad multivariante también es bastante robusto ante su incumplimiento (Schemelleh-Engel, Moosbrugger y Müller, 2003).

La estrategia de análisis utilizada fue la "Estrategia de desarrollo del modelo" (Jöreskog y Sörbom, 1993). Se planteó un modelo hipotético inicial, a partir de las distintas aportaciones teóricas derivadas de las investigaciones realizadas sobre el tema, y se fue modificando, de forma sucesiva, apoyándonos en los índices de modificación y en la significación de los coeficientes estimados. Se eliminaron aquellos efectos directos no significativos. No obstante, en las modificaciones realizadas, siempre se tuvieron en cuenta los presupuestos teóricos de partida, es decir, sólo se realizaron cambios que fuesen coherentes con dichos presupuestos con el fin de asegurar, no sólo la validez empírica del modelo, sino también su validez teórica. La utilización de dicha estrategia está justificada porque, a juicios de las autoras, las aportaciones teóricas realizadas hasta el momento son insuficientes en el colectivo estudiado.

Resultados

Análisis descriptivo preliminar

En la tabla 3 se muestran las medias, desviaciones típicas y las correlaciones entre las variables del estudio para el PDI y el PAS. Como era de esperar, en ambos colectivos, la competencia personal percibida correlaciona de forma positiva con los sentimientos de realización personal y de forma negativa con las dimensiones cansancio emocional y despersonalización, así como con la variable síntomas de estrés. Las relaciones entre el estrés producido por las condiciones de trabajo y la variable competencia personal percibida son también negativas.

Modelo de mediación

De acuerdo con la estrategia utilizada, los modelos ajustados para el PDI y el PAS se presentan en el figura 2. Los términos de error se han excluido del gráfico aunque si se han estimado. Por otro lado, no se incluyó el modelo de medida en el análisis porque la ratio número de sujetos a número de variables requerida hubiera sido muy pequeña.

El ajuste a los datos en los modelos estimados fue bastante satisfactorio, como muestran las medidas de bondad de ajuste incluidas en la tabla 4.

Tabla 3
Estadísticos descriptivos y correlaciones entre las variables

	M	DT	FR	Sc	CR	Se	AR	C	CE	D	RP	
PDI	FR	7,69										
	Sc	39,88	0,32**									
	CR	44,5	0,45**	0,47**								
	Se	13,96	0,26**	-0,02	0,36**							
	AR	17,94	0,28**	0,25**	0,55**	0,44**						
	C	34,52	-0,17*	-0,53**	-0,47**	-0,24**	-0,42**					
	CE	18,38	0,24**	0,58**	0,47**	0,22**	0,32**	-0,47**				
	D	5,06	4,62	0,08	0,23**	0,27**	0,19**	0,16*	-0,37**	0,41**		
	RP	36,83	7,23	-0,02	-0,20**	-0,16*	-0,21**	-0,21**	0,35**	-0,32**	-0,34**	
	SE	12,77	6,91	0,17*	0,31**	0,32**	0,15*	0,18**	-0,26**	0,59**	0,15*	-0,28**
	M		DT	(1) FR	(2) Sc	(3) CR	(4) Se	(5) AR	(6) C	(7) CE	(8) D	(9) RP
PAS	FR	6,73	3,72									
	Sc	37,20	15,09	0,45**								
	CR	46,43	17,40	0,59**	0,58**							
	Se	18,63	6,59	0,29**	0,03	0,37**						
	AR	19,99	6,91	0,36**	0,39**	0,58**	-0,036**					
	C	35,35	5,79	-0,40**	-0,47**	-0,42**	-0,11**	-0,36**				
	CE	20,80	12,19	0,41**	0,59**	0,61**	0,29**	0,47**	-0,47**			
	D	4,98	5,31	0,21*	0,34**	0,31**	0,12	0,22**	-0,41**	0,49**		
	RP	36,04	8,08	-0,12	-0,11	-0,21*	-0,13	-0,04**	0,28**	-0,26**	-0,27**	
	SE	14,38	7,95	0,36*	0,50**	0,50**	0,15	0,36**	-0,36**	0,68**	0,27*	-0,32**

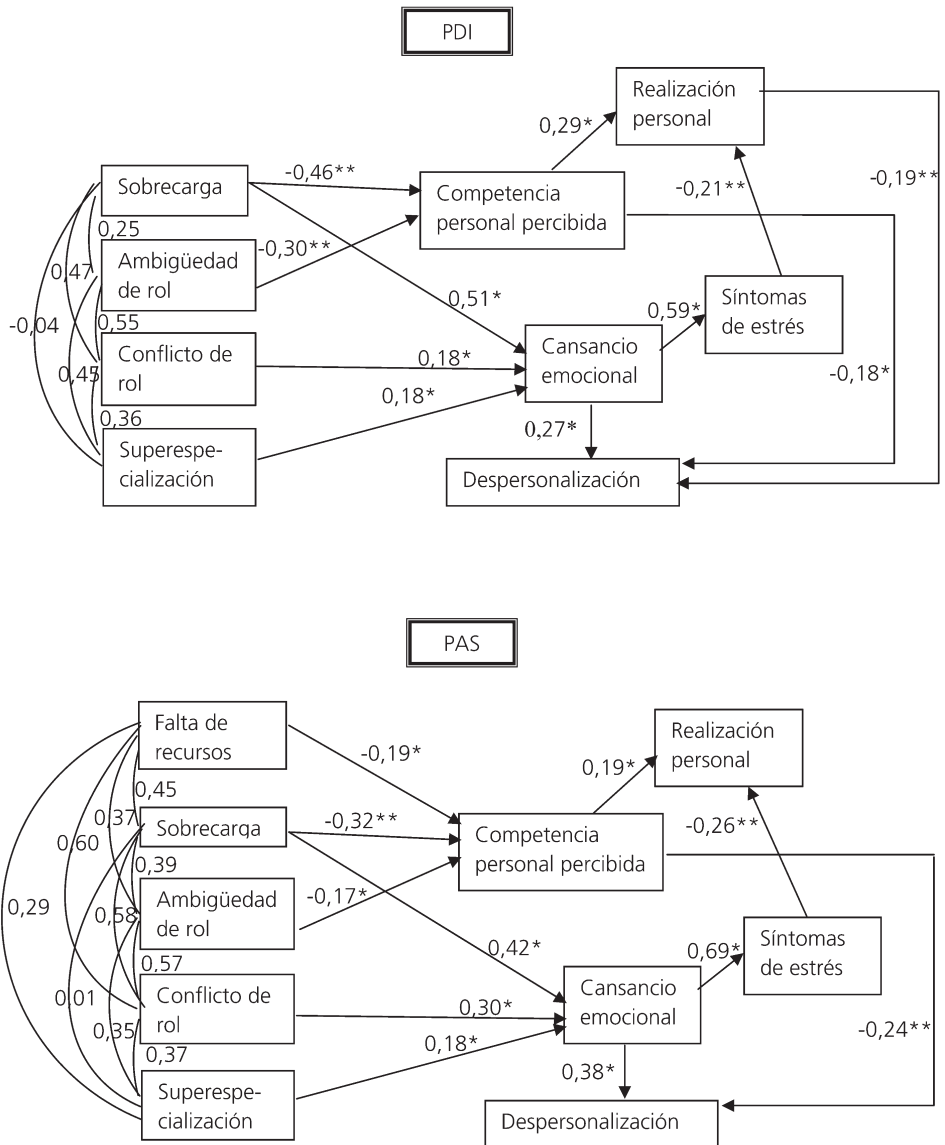
Notas:

* $p < 0,05$; ** $p < 0,01$

PDI= personal docente e investigador; PAS= personal de administración y servicios; Sc= Sobrecarga; AR= Ambigüedad de rol; CR= Conflicto de rol; C= Competencia; Se= Superespecialización; FR= Falta de recursos; CE= Cansancio emocional; D= Despersonalización; RP= Realización personal; SE= Síntomas de estrés.

Figura 2

Modelos estructurales de mediación de la competencia personal percibida en la aparición del desgaste profesional dentro del proceso de estrés laboral para el PDI y el PAS



Notas:

PDI= personal docente e investigador; PAS= personal de administración y servicios

* $p < 0,05$; ** $p < 0,01$

Tabla 4
Medidas de bondad de ajuste modelo estructural

Variables evaluadas	Medidas absolutas de ajuste			Medidas incrementales de ajuste			
	MFF χ^2	χ^2	RMSEA	NFI	NNFI	CFI	IFI
Valores obtenidos PDI	35,26 ($p= 0,41$; $g/= 34$)	34,48 ($p= 0,45$; $g/= 34$)	0,0086 ($p= 0,92$; $g/= 34$)	0,96	1	1	1
Valores obtenidos PAS	25,89 ($p= 0,84$; $g/= 34$)	25,12 ($p= 0,87$; $g/= 34$)	0,0 ($p= 0,98$; $g/= 34$)	0,97	1,01	1	1,01
Valores recomendados			< 0,08	> 0,90	> 0,90	Próximo a 1	Próximo a 1

Nota: PDI= personal docente e investigador; PAS= personal de administración y servicios.

Por otro lado, en ambos modelos la proporción de variabilidad explicada para cada una de las variables endógenas estudiadas supera o es cercana, en la mayoría de los casos, al 25% (tabla 5) por lo que a nivel individual se puede considerar que el tamaño de efecto es aceptable.

Tabla 5
Proporción de variabilidad explicada de las variables dependientes en el modelo estructural de mediación

Variables	Competencia	Cansancio emocional	Despersonalización	Realización personal	Síntomas
Variabilidad explicada PDI	38%	42%	23%	16%	35%
Variabilidad explicada PAS	30%	49%	27%	13%	47%

Nota: PDI= personal docente e investigador; PAS= personal de administración y servicios.

En líneas generales, la mayoría de las relaciones propuestas en el modelo teórico se confirman en los modelos estimados, pudiéndose constatar el efecto mediador de la competencia personal percibida en la aparición del desgaste profesional (figura 2). No obstante, tal y como se ha comentado, se han eliminado algunas relaciones directas que no resultaron significativas. De este modo, tanto en el modelo del PDI como en el del PAS, no se ha confirmado el efecto directo de la competencia personal percibida sobre cansancio emocional, ni los efectos de conflicto de rol y superespecialización sobre competencia. De igual modo, no se confirma el efecto

directo de ambigüedad de rol sobre la realización personal, ni el efecto directo de este factor y el factor falta de recursos sobre cansancio emocional.

Como particularidades de estos modelos, señalar que en el modelo estimado para el PDI se ha eliminado el factor falta de recursos y, en el caso del PAS, la relación directa entre realización personal en el trabajo y despersonalización. Además, ambos modelos incluyen una nueva relación no hipotetizada en el modelo teórico, entre la variable síntomas de estrés y realización personal (figura 2).

Por otro lado, la competencia personal percibida se relaciona significativamente y de forma negativa con despersonalización y de forma positiva con realización personal. Del mismo modo, mientras el cansancio emocional influye positivamente en despersonalización, la realización personal influye en esta última de manera negativa. Por último, señalar también la influencia positiva de cansancio emocional en la aparición de sintomatología de estrés.

En ambos grupos, los efectos directos más significativos son los ejercidos por sobrecarga sobre cansancio emocional (PDI: $t= 7,82$; PAS: $t= 5,05$) y competencia personal percibida (PDI: $t= -7,77$; PAS: $t= -3,59$), así como el efecto de cansancio emocional sobre síntomas de estrés (PDI: $t= 9,99$; PAS: $t= 10,18$). Por otro lado, mientras en el PDI destaca el efecto directo de ambigüedad de rol sobre competencia ($t= -5,06$) y el de esta última variable sobre realización personal ($t= 4,28$), en el caso del PAS, presenta mayor significación el efecto de conflicto de rol sobre cansancio emocional ($t= 3,29$) y el de esta dimensión sobre despersonalización ($t= 4,52$).

En cuanto a la significación estadística de los efectos indirectos, señalar que, en el PDI, excepto el efecto indirecto de conflicto de rol sobre realización personal ($t= -1,91$), los valores obtenidos son significativos. Al igual que en los efectos directos, vuelve a destacar el efecto de sobrecarga laboral en este caso sobre síntomas de estrés ($t= 6,16$), despersonalización ($t= 5,72$) y realización personal ($t= -5,02$). Además, también destaca el valor de t obtenido para el efecto de ambigüedad de rol sobre realización personal ($t= -3,27$) (tabla 6). En el caso del PAS, la mayoría de efectos indirectos son significativos, a excepción de ejercidos por los factores falta de recursos y ambigüedad de rol sobre las dimensiones de despersonalización y realización personal, así como el efecto del factor conflicto de rol sobre esta última dimensión. Al igual que ocurría en el modelo del PDI, los efectos de mayor significación son los ejercidos por sobrecarga sobre despersonalización ($t= 4,47$), realización personal ($t= -3,30$) y sobre la variable síntomas de estrés ($t= 4,52$) (tabla 6).

Atendiendo a la descripción realizada de los efectos directos presentados en el modelo estimado (figura 2) y a los efectos indirectos presentados en la tabla 6, puede decirse que se confirma el efecto mediador de la competencia personal percibida. En concreto, en los modelos estimados se confirma su papel mediador en la aparición de los sentimientos de realización personal y despersonalización. De este modo, los sentimientos de competencia personal percibida actúan mediando, de forma significativa, la influencia los factores sobrecarga (PDI y PAS) y ambigüedad de rol (PDI) sobre dichas dimensiones del síndrome de **desgaste profesional**. En relación con la realización personal, el factor sobrecarga vuelve a presentar un mayor poder predictivo en los dos grupos estudiados y lo que diferencia a los modelos

Tabla 6

Matriz de efectos indirectos totales estandarizados de las condiciones laborales estresantes sobre las dimensiones del desgaste profesional y los síntomas de estrés

Variables evaluadas		Falta de recursos	Sobrecarga	Conflicto de rol	Super-especialización	Ambigüedad de rol
PDI	Despersonalización	-.	0,26 **	0,05*	0,05*	0,07**
	Realización personal	-.	0,20**	0,02	0,02*	0,09**
	Síntomas de estrés	-.	0,30 **	0,11 **	0,10*	-.
PAS	Despersonalización	0,05	0,24 **	0,11*	0,07**	0,04
	Realización personal	0,04	0,14**	0,05	0,03*	0,03
	Síntomas de estrés	-.	0,29 **	0,20*	0,13**	-.

Notas:

PDI= personal docente e investigador; PAS= personal de administración y servicios.

* $p < 0,05$; ** $p < 0,01$

estimados no es el tipo de relación que en ellos se establecen, entre los factores laborales y la dimensión realización personal, sino el valor de los coeficientes estimados, presentando mayor peso los efectos indirectos obtenidos en el grupo del PDI (tabla 6). Respecto a los niveles de despersonalización, el efecto mediador de esta variable adopta dos formas: una, en la que aparece como única variable mediadora del efecto ejercido por los factores mencionados (PDI y PAS) y, la otra, en la que media el efecto de dichos factores junto a la variable realización personal en el trabajo (PDI) (figura 2). Tanto la competencia personal percibida como la realización personal aparecen como variables amortiguadoras o inhibidoras de la experiencia de estrés, lo que pone de relieve la importancia que cobran los componentes cognitivo-aptitudinales en el modelo del PDI.

Como puede deducirse de los modelos estimados, la relación entre el estrés producido por los factores laborales y la dimensión cansancio emocional no está mediada por los sentimientos de competencia, tal y como se había hipotetizado en el modelo teórico de partida (figura 1). Sí se confirma el efecto mediador del cansancio emocional sobre la realización personal y despersonalización. Tal y como era de esperar, la dimensión cansancio emocional media el efecto de los factores sobrecarga, conflicto de rol y superspecialización sobre despersonalización, realización personal y síntomas de estrés (figura 2).

El efecto de mediación de cansancio emocional sobre despersonalización se produce, por un lado, sólo a través de la dimensión cansancio emocional (PDI y PAS) y, por el otro, a través de dicha dimensión, los síntomas de estrés y los sentimientos de realización personal en el trabajo (PDI). Lo que pone, una vez más, en relieve el papel que juegan los componentes cognitivos-aptitudinales como inhibidores o amortiguadores de los efectos negativos producidos por el estrés en el PDI y evidencia, en el caso del PAS, el papel central que ocupan las respuestas emocionales en el desarrollo del síndrome en este colectivo. Además, en ambos modelos, el efecto indirecto sobre los niveles de despersonalización, a través de

cansancio emocional, que presenta mayor impacto es el producido por el factor sobrecarga laboral aunque, en el caso del PAS, también es de resaltar el efecto producido por el factor conflicto de rol (tabla 6). El factor sobrecarga, también influye en los niveles de despersonalización a través de la competencia personal percibida, pero es la influencia que ejerce a través de cansancio emocional la que presenta un valor más elevado. Sin embargo, mientras que el peso del efecto de mediación a través de esta dimensión es mayor en el PAS, respecto al hallado en el PDI, en el caso del efecto mediador de la competencia personal percibida ocurre todo lo contrario. Es decir, es en el grupo del PDI donde dicho efecto alcanza un valor más elevado. De ahí, que se enfatice una vez más en la importancia que, en el colectivo de profesores, parecen tener los componentes cognitivo-aptitudinales, adquiriendo, sin embargo, en el grupo del PAS, mayor protagonismo las respuestas de carácter emocional (tabla 6).

En ambos colectivos, el cansancio emocional aparece también como variable mediadora (junto a los síntomas de estrés) de los efectos producidos por los factores sobrecarga y superespecialización, sobre la dimensión realización personal. La sobrecarga laboral vuelve a presentar un mayor efecto en los dos grupos estudiados, y lo que diferencia a los modelos hallados es el peso de los efectos indirectos de los distintos factores laborales sobre dicha dimensión, siendo superiores en el grupo del PAS (tabla 6). Esto permite constatar una vez más la importancia los componentes de carácter emocional en dicho colectivo. De igual modo, en ambos modelos, los factores sobrecarga, conflicto de rol y superespecialización afectan, aunque de modo indirecto (a través de cansancio emocional), a la aparición de sintomatología de estrés. El factor sobrecarga vuelve a aparecer como el más influyente en ambos colectivos. Sin embargo, en el colectivo del PAS, también vuelve a destacar el efecto del factor conflicto de rol.

Discusión

El objetivo principal de la presente investigación era poner a prueba un modelo estructural sobre el papel mediador de la competencia personal percibida en la aparición del síndrome del desgaste profesional y de los síntomas de estrés ante condiciones de trabajo estresantes, en el personal de la Universidad de Sevilla (PDI y PAS).

Los modelos estimados, para cada colectivo, se han ajustado de forma satisfactoria, constatándose el efecto mediador de la competencia percibida sobre las dimensiones despersonalización y realización personal, así como sobre la sintomatología de estrés. No obstante, no se ha confirmado su efecto mediador sobre la dimensión cansancio emocional, la cual parece estar también actuando como variable mediadora.

En los modelos ajustados la competencia personal percibida actúa como mediadora de los efectos de sobrecarga y ambigüedad de rol en consonancia con los resultados obtenidos en otras investigaciones. Determinados factores, como las condiciones laborales evaluadas en este estudio, pueden debilitar los sentimientos de competencia personal percibida (Cifre, Llorens y Salanova, 2003; Dorman, 2003;

Gil-Monte *et al.*, 1998; Grau, Llorens, Burriel, Salanova y August, 2004; Llorens, García-Renedo y Salanova, 2005; Salanova, Cifre, Grau y Martínez, 2005; Salanova, Martínez y Lorente, 2005).

Respecto a la sobrecarga laboral, principal antecedente de los sentimientos de competencia, debe considerarse que, además de ser un obstáculo o barrera para la realización adecuada del trabajo, el contexto universitario en el que se realiza este estudio, caracterizado por múltiples cambios como consecuencia del proceso de convergencia europea y los cambios legislativos acontecidos en los últimos años, la convierten en una condición de trabajo difícilmente modificable. Distintos estudios han puesto de manifiesto que las creencias de competencia personal son útiles para afrontar la situación de estrés cuando ésta es potencialmente controlable, de lo contrario, el efecto positivo que éstas pueden tener sobre el bienestar puede verse debilitado e incluso llegar a ser perjudicial (Fernández-Castro *et al.*, 1999). Lo mismo puede decirse para el factor ambigüedad de rol, añadiendo que la prueba empírica sí ha permitido constatar, además, el papel que desempeña como factor desencadenante de respuestas cognitivo-aptitudinales (Gil-Monte y Peiró, 1999). Por otro lado, el hecho de que, en el grupo del PDI, el efecto de este último factor aparezca con un peso bastante elevado y con mayor significación que en el grupo del PAS, puede explicarse en la misma línea. El escenario de transformaciones ha afectado y está afectando de lleno al rol docente, hasta el punto, por ejemplo, de haberse creado nuevas figuras contractuales, con diferentes funciones y sistemas de promoción que, en ocasiones, no quedan claramente definidos.

De igual modo, no es de extrañar que sólo se haya confirmado un efecto negativo sobre la variable competencia de las condiciones sobrecarga y ambigüedad de rol, ya que los factores conflicto de rol y superespecialización se asocian, tanto en nuestro estudio como en otros, de forma principal, al desarrollo de respuestas de carácter emocional (Boada, Diego y Argulló, 2004; Gil-Monte *et al.*, 1998; Gil-Monte y Peiró, 1999; González-Camino, Sáinz, Osca y Martínez, 2003; Lee y Ashforth, 1996; Salanova, Martínez y Lorente, 2005).

Al igual que en este trabajo, en otras investigaciones no se han obtenido efectos significativos de la competencia personal percibida sobre la dimensión cansancio emocional (p. ej., Dorman, 2003; Gil-Monte, 2005; Gil-Monte *et al.*, 1998); por el contrario, también existen otros estudios en los que dicho efecto se ha mostrado significativo, aunque con valores muy bajos (Gil-Monte y Peiró, 1999; Grau *et al.*, 2004; Lee y Ashfoth, 1996; Llorens *et al.*, 2005; Salanova, Cifre *et al.*, 2005; Salanova, Martínez y Lorente, 2005). De igual modo, en relación con la dimensión despersonalización, los datos aportados se encuentran en la misma línea, es decir, existen estudios en los que, a diferencia del presente trabajo, no se han obtenido efectos directos significativos (Gil-Monte *et al.*, 1998) y otros en las que sí (Grau *et al.*, 2004; Lee y Ashfoth, 1996; Llorens *et al.*, 2005; Salanova, Cifre *et al.*, 2005; Salanova, Martínez y Lorente, 2005). En definitiva, puede decirse que los datos aportados en relación con estas dos dimensiones no llegan a ser concluyentes.

Ahora bien, si la competencia personal percibida influye en los niveles de despersonalización y no en el agotamiento emocional, tiene sentido si se considera la despersonalización como una estrategia de afrontamiento desadaptativa centrada

en la emoción (retiro emocional), y se atiende a los datos informados en distintas investigaciones en las que se pone de manifiesto la relación existente entre competencia personal percibida y estilos de afrontamiento. En este sentido, se ha podido comprobar que la competencia personal percibida se asocia de manera positiva con el uso de un estilo de afrontamiento centrado en la solución de la tarea y de forma negativa con un estilo de afrontamiento dirigido al manejo inadecuado de la emoción (Rueda *et al.*, 2003). Esto es, que alguien se sienta competente no va a evitar el que experimente estrés e incluso agotamiento, pero sí que lo afronte de forma más adaptativa sin que llegue a quemarse.

En lo que sí parecen coincidir la mayoría de los autores es en que, al igual que ocurre en los modelos estimados en esta investigación, la competencia personal percibida influye, de forma positiva, en el desarrollo de sentimientos de realización personal en el trabajo, corroborando el carácter cognitivo-aptitudinal de esta dimensión (Dorman, 2003; Gil-Monte, 2005; Gil-Monte y Peiró, 1999; Lee y Ashforth, 1996). En otras palabras, se podría afirmar que poseer altos sentimientos de competencia personal percibida va a influir de forma positiva en nuestro bienestar y ajuste emocional, tal y como ha quedado demostrado en la investigación científica (p. ej., Rueda *et al.*, 2003; Smith y Wallston, 1992). De aquí, la importancia de fomentar medidas preventivas que garanticen el desarrollo de este tipo de creencias. Como se ha comentado, dichos sentimientos van a actuar amortiguando el impacto negativo del estrés por sobrecarga y ambigüedad de rol sobre los sentimientos de realización personal y despersonalización, favoreciendo la aparición de los primeros e inhibiendo los últimos.

Centrando ahora la discusión de los resultados en el papel que juega la dimensión cansancio emocional en los modelos estimados, puede decirse que dicha variable adquiere protagonismo, al ser la única dimensión del síndrome afectada directamente por las condiciones de trabajo generadoras de estrés. De igual modo, aparece en los modelos estimados como única variable mediadora de los efectos de los factores sobrecarga, conflicto de rol y superespecialización, en la aparición de sintomatología de estrés. Además, como se ha apuntado en el apartado anterior, va a participar también en los efectos mediados que estos factores ejercen sobre las otras dos dimensiones del síndrome, realización personal y despersonalización, siendo en el caso del conflicto de rol y la superespecialización la única vía de mediación. Recuérdese que en ambos modelos la influencia del factor sobrecarga sigue siendo la de mayor peso y que en el PAS destaca también la influencia del factor conflicto de rol.

Estos hallazgos se encuentran en la línea de los aportados en diversas investigaciones realizadas sobre el desgaste profesional confirmando la influencia directa de la sobrecarga laboral sobre los niveles de agotamiento emocional (p. ej., Dorman, 2003; Gil-Monte y Peiró, 1999; Salanova, Cifre *et al.*, 2005), así como del conflicto de rol en dichos sentimientos (Gil-Monte *et al.*, 1998; Gil-Monte y Peiró, 1999; Lee y Ashforth, 1996; Salanova, Martínez y Lorente, 2005). Esto es, sobrecarga laboral y conflicto de rol desencadenan preferentemente una respuesta de carácter emocional. Respecto a la influencia de la superespecialización sobre el cansancio emocional (que, recordemos, indicaba la creencia de poseer más capacidades de

las exigidas por el puesto y, por tanto, encontrar las tareas a realizar aburridas y monótonas, no poder poner en práctica las habilidades que se poseen), los datos obtenidos también coinciden con los aportados en distintas investigaciones que han considerado como estresores contenidos del puesto de trabajo (Boada *et al.*, 2004; González-Camino *et al.*, 2003).

El hecho de que la sobrecarga laboral se presente como el antecedente más significativo se corresponde también con lo informado en las distintas investigaciones realizadas al respecto (Gil-Monte y Peiró, 1999). Del mismo modo, que conflicto de rol adquiera mayor importancia en el modelo del PAS, presentando un efecto mayor al estimado para el modelo del PDI, tiene bastante sentido ya que, a diferencia del PDI y por lo general, el PAS sí ha de desarrollar su trabajo bajo supervisión directa. Por otro lado, no haber encontrado efectos directos del factor ambigüedad de rol sobre cansancio emocional, podría explicarse a partir de los resultados obtenidos en otras investigaciones y que permiten concluir que la ambigüedad de rol genera, sobre todo, respuestas de carácter cognitivo-aptitudinal (Gil-Monte *et al.* 1998).

Respecto a la relación que el cansancio emocional tiene con las otras dos dimensiones del síndrome, la realización personal y la despersonalización, los resultados obtenidos nos sumergen de lleno en el debate acerca del orden secuencial en que aparecen y se desarrollan las distintas dimensiones del desgaste profesional. En el modelo teórico de partida las tres dimensiones del síndrome aparecen relacionadas siguiendo el orden establecido en el modelo propuesto por Gil-Monte *et al.* (1998), esto es, el cansancio emocional y la falta de realización personal aparecen al mismo tiempo y ambas influyen de forma positiva en la despersonalización. Sin embargo, las relaciones que se muestran en los modelos ajustados para el PDI y el PAS no llegan a corresponderse, en su totalidad, con las establecidas bajo los supuestos teóricos de estos autores.

En el caso del PDI, si sólo se consideran los efectos directos, podría decirse que el modelo estimado se ajusta, de forma total, al planteado por Gil-Monte *et al.* (1998). No obstante, no se puede ignorar el hecho de que el cansancio emocional influye, aunque de forma indirecta y a través de los síntomas de estrés, sobre la dimensión realización personal. Además, el efecto que ejerce el cansancio emocional sobre los niveles de despersonalización es mayor que el ejercido por la realización personal en el trabajo. Por tanto podría concluirse que, aunque tanto el agotamiento emocional como la realización personal son determinantes para el inicio del síndrome en el PDI de la US, el primero ejerce un mayor impacto. De ahí, que se plantee la necesidad de priorizar, en este colectivo, medidas de intervención que se centren, de forma fundamental, en la prevención del desarrollo de sentimientos de agotamiento emocional (ya que son quienes parecen estar contribuyendo, en mayor medida, al inicio del síndrome), pero prestando también especial atención al fomento de los sentimientos de realización personal en el trabajo (por el papel que parecen estar desempeñando como amortiguadores o inhibidores del efecto que ejerce el cansancio emocional sobre el desarrollo de sentimientos de despersonalización, ya que se relacionan con estos últimos de forma directa y negativa, disminuyéndolos).

En relación al modelo estimado para el PAS, las relaciones establecidas entre las distintas dimensiones del síndrome se ajustan más al modelo de secuencialidad

planteado por Lee y Ashforth (1996). Según este modelo, el cansancio emocional ocupa el papel central en el desarrollo del síndrome, apareciendo en primer lugar e influyendo tanto en los sentimientos de realización personal como en los de despersonalización. El modelo estimado en esta investigación tan sólo se diferencia del planteado por dichos autores en que el efecto del cansancio emocional sobre la realización personal es, una vez más, de carácter indirecto, estando mediado por los síntomas de estrés. Por tanto, puede decirse que en el caso del PAS está aún más claro que es el cansancio emocional quien da lugar al desarrollo del síndrome, por lo que, al igual que en el caso del PDI, habrá que prestarle especial atención de cara a futuras propuestas de intervención.

Por último, el hecho de que el cansancio emocional aparezca como única variable que afecta de forma directa a los niveles de síntomas de estrés, aumentándolos, es congruente con los resultados obtenidos por los estudiosos del tema, los cuales señalan hacia dicha dimensión como única responsable directa de la aparición de sintomatología (p. ej., Boada *et al.*, 2004; Gil-Monte y Peiró, 1999). Por otro lado, el que la sobrecarga laboral sea el factor con el efecto más significativo, se corresponde también con lo informado en las distintas investigaciones realizadas al respecto.

A modo de conclusión, puede decirse que tanto en el PDI como en el PAS, el factor laboral que parece estar ejerciendo un mayor efecto sobre las dimensiones del síndrome del desgaste profesional y las manifestaciones de síntomas de estrés es la sobrecarga laboral. Destaca también en el caso del PDI el efecto del factor ambigüedad de rol y en el del PAS el del factor conflicto de rol. En ambos colectivos, hay que resaltar los efectos de mediación no sólo de la variable competencia personal percibida, sino también de la dimensión cansancio emocional en el desarrollo de los sentimientos de despersonalización y realización personal en el trabajo. La competencia personal va a actuar como variable inhibidora o amortiguadora de los efectos negativos que los factores estresantes ejercen sobre dichos sentimientos, disminuyendo los sentimientos de despersonalización y aumentando los sentimientos de realización personal en el trabajo. El agotamiento emocional, sin embargo, desempeña un papel fundamental como variable mediadora en la aparición de los sentimientos de despersonalización pero, a diferencia de la competencia personal percibida, actúa facilitando el desarrollo de dichos sentimientos. Además, dicha dimensión influye también facilitando el efecto negativo de los factores estresantes sobre los sentimientos de realización personal en el trabajo, disminuyéndolos. Mientras que en el modelo del PDI los efectos inhibidores o amortiguadores de los sucesos estresantes presentan mayor peso, en el del PAS, lo presentan los efectos facilitadores. Por tanto, en el modelo obtenido para el PDI cobra más fuerza los componentes cognitivo-aptitudinales y, en el del PAS, los de carácter emocional.

Atendiendo a todo lo expuesto y de cara a futuras propuestas de intervención, las actuaciones que se planteen deberían abordar los planos organizacional y personal. Priorizando, en el primer caso, aquellas actuaciones encaminadas a favorecer condiciones de trabajo que disminuyan el estrés producido, de forma principal, por la sobrecarga laboral y la ambigüedad de rol, en el caso del PDI, y por la sobrecarga laboral y el conflicto de rol, en el caso del PAS. En cuanto a la intervención de carácter individual, considerar que, en el PDI, la experiencia de estrés y síndrome

del desgaste profesional parece estar más asociado a las respuestas de carácter cognitivo-aptitudinal, mientras que en el PAS, son las respuestas emocionales las que parecen estar desempeñando un papel central. Es por ello, que habrá de intervenir en ambos sentidos pero priorizando la utilización de técnicas de control de respuestas cognitivas, en el primer grupo, y de técnicas de control de las respuestas fisiológicas en el segundo, como por ejemplo las propuestas por autores como Allen y Woolfolk (2006), entre otros.

Para terminar, en cuanto a las posibles limitaciones de este trabajo, destacar: a) El carácter aleatorio del procedimiento de muestreo empleado. Tan sólo se controló el número de participantes en cuanto al sector de pertenencia, Campus Universitario y sexo (afijación proporcional), b) el empleo exclusivo de instrumentos de medida de tipo autoinforme y, c) la omisión de otras variables de personalidad, tales como el estilo de afrontamiento, los sentimientos de autoeficacia, cuya información podría haber permitido establecer un mayor número de relaciones.

Referencias

- Allen, L. A. y Woolfolk, R. L. (2006). *Affective cognitive behavioural therapy: a new treatment for somatization. Psicología Conductual, 14*, 549-568.
- Anuario Estadístico de la Universidad de Sevilla (2003/2004) (2004). Secretariado de Publicaciones de la Universidad de Sevilla.
- Avargues, M. L. (2006). *El core of burnout y los síntomas de estrés del personal de la Universidad de Sevilla: prevalencia, factores psicosociales y análisis del efecto mediador de la competencia personal percibida*. Tesis doctoral sin publicar, Universidad de Sevilla, España.
- Avargues, M. L., Borda, M. y López, A. M. (2010a). El core of burnout y los síntomas de estrés en el personal de Universidad. Prevalencia e influencia de variables de carácter sociodemográfico y laboral. *Boletín de Psicología, 99*, 89-101.
- Avargues, M. L., Borda, M. y López, A. M. (2010b). Working conditions, burnout and stress symptoms in university professors: validating structural model of the mediating effect of perceived personal competence. *The Spanish Journal of Psychology, 13*, 284-296.
- Avargues, M. L. y Borda, M. (en prensa). Estrés laboral y síndrome de burnout en la Universidad: análisis de la situación actual y revisión de las principales líneas de investigación. *Anuario de Psicología Clínica y de la Salud*.
- Bandura, A. (1977). *Social learning theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Boada, J., Diego, R. y Argullo, E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicósomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema, 16*, 125-131.
- Cifre, E., Llorens, S. y Salanova, M. (2003). Riesgos psicosociales en profesores universitarios. ¿Existen diferencias atendiendo a su categoría profesional? *Revista de Psicología Social aplicada, 13*, 29-53.
- Dorman, J. P. (2003). Testing a model for teacher burnout. *Australian Journal of Educational and Developmental Psychology, 3*, 35-47.
- Durán, M. A., Extremera, N. y Rey, L. (2001). Burnout en profesionales de la enseñanza. Un estudio en educación primaria, secundaria y superior. *Revista de Psicología del Trabajo y de la Organizaciones, 17*, 45-62.
- Fernández-Castro, J. (1999). Las estrategias para afrontar el estrés y la competencia percibida: influencias sobre la salud. En G. Fernández Abascal y F. Palermo (dirs.), *Emociones y Salud* (pp. 364-385). Barcelona: Ariel.

- Fernández-Castro, J. y Edo, S. (1994). ¿Cómo influye el control percibido en el impacto que tienen las emociones sobre la salud? *Anales de Psicología*, 10, 127-133.
- Fernández-Castro, J., Martínez-Sánchez, F. y Ortiz, B. (1999). Efecto modulador de la competencia personal percibida sobre la reactividad fisiológica al estrés inducido experimentalmente. *Revista de Psicología Contemporánea*, 6, 82-89.
- Fernández-Ríos M. (1995). *Escala laboral de estrés (ELE)*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Fundación Europea para la mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (2000). *Tercera encuesta europea sobre condiciones de trabajo*. Recuperado el 14 de abril de 2009, desde www.eurofound.eu.int/publications/files/EF0121EN.pdf
- García, M., Magaz, A. y García, R. (1998). *Escala Magallanes de estrés*. Bizkaia: Cohs. Consultores en Ciencias Humanas, S. L.
- Gil-Monte, P. R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo: una enfermedad laboral de la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P. R. y Peiró, J. M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15, 261-268.
- Gil-Monte, P. R., Peiró, J. M. y Valcárcel, P. (1998). A model of burnout process development: an alternative from appraisal models of stress. *Comportamento Organizacional e Gestao*, 4, 165-179.
- González, T. (2005). El espacio europeo de educación superior: una nueva oportunidad para la universidad. En P. Colás y J. P. Pons (dirs.), *La Universidad en la Unión Europea* (pp. 27-56). Málaga: Aljibe.
- González-Camino, G., Sáinz M., Osca, A. y Martínez, M. D. (2003). Influencia de distintos estresores sobre el burnout. *Encuentros de Psicología Social*, 1, 26-30.
- Grau, R., Llorens, S., Burriel, R., Salanova, M. y Agut, S. (2004). Competencia percibida como mediadora entre obstáculos/facilitadores organizacionales y bienestar psicológico entre empleados de contacto directo con clientes. En M. Salanova, R. Grau, I. M. Martínez, E. Cifre, S. Llorens y M. García-Renedo (dirs.), *Nuevos horizontes en la investigación sobre autoeficacia* (pp. 187-197). Castellón de la Plana: Servicio de Publicaciones de la Universitat Jaume I.
- 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.
- Jöreskog, K. G. y Sörbom, D. (1993). *LISREL VII structural equation modeling with the SIMPLIS command language*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Lee, R. T. y Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 18, 123-133.
- León, J. M. y Avargues, M. L. (2004). *Evaluación del estrés sociolaboral en la Universidad de Sevilla*. Memoria de investigación. Madrid: Fundación Mapfre Medicina.
- León, J.M. y Avargues, M. L. (2007). Evaluación del estrés sociolaboral en el personal la Universidad de Sevilla. *Revista Mapfre Medicina*, 18, 323-332.
- Llorens, S., García-Renedo, M. y Salanova, M. (2005). Burnout como consecuencia de una crisis de eficacia: un estudio longitudinal en profesores de secundaria. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21, 55-70.
- Martínez, F., Fernández-Castro, J. y Aparicio, M. C. (2004). Comparison of alexithymia and personal competence as moderators of stress reactions between students and teachers. *Studia Psychologica*, 46, 73-81.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. 2ª ed. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Otero, J. M., Santiago, M. J. y Castro, C. (2008). Una aproximación integradora al estudio del burnout en profesores de universidad. *Psicothema*, 20, 766-772.

- Paredes, M. C. (2000). *Caracterización multivariante del síndrome de burnout en la plantilla docente de la Universidad de Salamanca*. Tesis Doctoral sin publicar, Universidad de Salamanca, España.
- Rueda, B., Pérez-García, A. M. y Bermúdez, J. (2003). La salud emocional desde la perspectiva de la competencia percibida. *Acción Psicológica*, 2, 41-49.
- Salanova, M., Cifre, E., Grau, R. M. y Martínez, I. M. (2005). Antecedentes de la autoeficacia en profesores y estudiantes universitarios: un modelo causal. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21, 159-176.
- Salanova, M., Martínez, I. y Lorente, L. (2005). Cómo los obstáculos y facilitadores organizacionales se relacionan con el burnout docente: un estudio longitudinal. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 21, 37-54.
- Schemelleh-Engel, K., Moosbrugger, H. y Müller, H. (2003). Evaluating the fit of structural equation models: Test of significance and descriptive goodness-of-fit measures. *Methods of Psychological Research*, 8, 23-74.
- Seisdedos, M. (1997). *Inventario de burnout de Maslach*. Madrid: Tea.
- Smith, C. A. y Wallston, K. A. (1992). Adaptation in patients with chronic rheumatoid arthritis: application of a general model. *Health Psychology*, 11, 151-162.
- Wallston, K. A. (1992). Hocus-Pocus, the Focus Isn't on Locus: Rotter's social learning theory modified for health. *Cognitive Theory and Research*, 16, 183-199.
- Winefield, A. H., Gillespie, N., Stough, C., Dua, J. y Hapuararchi, J. (2003). *Occupational stress in Australian universities: a national survey*. Melbourne: National Tertiary Education Union.
- Winefield, A. H. y Jarrett, R. (2001). Occupational stress in university staff. *International Journal of Stress Management*, 8, 285-298.

RECIBIDO: 11 de agosto de 2009

ACEPTADO: 15 de octubre de 2009