

Diferencias del rol desempeñado por la autoeficacia en el *burnout* percibido por el personal universitario en función de las condiciones de trabajo

José M^a León-Rubio, Francisco J. Cantero y José M^a León-Pérez

Universidad de Sevilla

Resumen: El objetivo del presente estudio es analizar el papel que desempeña la autoeficacia en la relación entre condiciones de trabajo y síndrome de estar quemado o *burnout* en una muestra de profesionales de la Universidad de Sevilla. En concreto, la muestra está compuesta por 194 profesores universitarios (PDI) y 121 personas encargadas de tareas de administración y servicios (PAS). Mediante un diseño transversal se les aplicó un cuestionario sobre condiciones de trabajo de carácter estresante y autoeficacia para afrontar las mismas (Escala Laboral de Estrés) así como el cuestionario de *burnout* MBI. Tal como apuntaban nuestras hipótesis, las condiciones de trabajo (ambigüedad de rol y sobrecarga laboral) se relacionan positivamente con el *burnout*, jugando la autoeficacia un papel modulador sólo en los casos en que el individuo puede actuar para modificar las condiciones estresantes. Se discuten las implicaciones a nivel teórico y práctico de los presentes resultados.

Palabras clave: Autoeficacia; Condiciones de trabajo; Sobrecarga laboral; Ambigüedad de rol; *Burnout*; Agotamiento emocional.

Title: Working conditions and differences in the role that self-efficacy plays in the burnout perceived by University staff.

Abstract: The aim of this study is to analyze the role that self-efficacy plays in the relationship between working conditions and burnout in the University context. The sample was composed by 194 teachers and 121 employees from the administrative staff of the University of Seville (Spain). The *Job Stress Scale* and *Maslach Burnout Inventory* were used to measure working conditions, self-efficacy and burnout in a cross-sectional design study. According to our hypotheses, there is a positive relationship between stressful working conditions and burnout. In addition, self-efficacy seems to moderate the association between potentially stressful working conditions and burnout. However, the moderating effect of self-efficacy was observed only under the working conditions that can be directly influenced by employees' behaviour. Theoretical and practical implications for occupational health researchers and practitioners are discussed.

Key words: Self-efficacy; Working conditions; Workload; Role ambiguity; Burnout; Emotional exhaustion.

Introducción

Durante los últimos 30 años los investigadores han mostrado gran interés en el estudio del síndrome de estar quemado o *burnout*. En la actualidad, la gran mayoría de los estudios admiten que el *burnout* es un estado crónico de agitación física, cansancio emocional y mental que aparece en la persona como consecuencia de la acumulación de las exigencias del trabajo (Goddard, O'Brien y Goddard, 2006; Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001) y lo definen, siguiendo a Maslach y Jackson (1981), como un síndrome cuyas dimensiones principales son el cansancio emocional, la despersonalización y la falta de realización personal en el trabajo.

En este sentido, se considera que el *burnout* es un proceso (*e.g.*, Maslach y Jackson, 1981; Lee y Ashforth, 1996) que se inicia con una serie de síntomas psicósomáticos y psicológicos, similares a las reacciones consecuentes a la exposición a situaciones de carácter estresante durante un tiempo prolongado, tales como ansiedad o la falta de energía (*e.g.*, Bacharach, Bamberger y Conley, 1991). Estos síntomas se agrupan bajo el término *agotamiento emocional*, considerado la dimensión inicial y central del proceso de *burnout* (Moreno-Jiménez, Garrosa, Rodríguez-Carvajal, Martínez-Gamarra y Ferrer, 2009; Toppinen-Tanner, Kalimo y Mutanen, 2002). Seguidamente, se daría un sentimiento de *despersonalización* (también denominado cinismo) caracterizado por mantener la distancia con respecto a los clientes o usuarios que reciben el servicio prestado, en un intento por amortiguar el impacto

emocional de las condiciones laborales estresantes a las que se está expuesto y poder hacer frente a las altas demandas psicológicas que conllevan (Halbesleben y Demerouti, 2005; Melamed, Shirom, Toker, Berliner, y Shapira, 2006). Finalmente, el individuo reconoce la discrepancia entre su actitud y rendimiento presente y las expectativas que tenía inicialmente, lo cual desemboca en un sentimiento de *inadecuación profesional o falta de realización personal* (Maslach et al., 2001). Por tanto, como indican Moreno-Jiménez, González-Gutiérrez y Garrosa (2001) se desencadenan diversas reacciones de carácter emocional (*e.g.*, indefensión, desesperanza, irritación, apatía, desilusión, pesimismo, hostilidad, falta de tolerancia, acusaciones a los demás y supresión de sentimientos), cognitivo (*e.g.*, pérdida de significado, pérdida de valores, desaparición de expectativas, modificación del auto-concepto, desorientación cognitiva, pérdida de la creatividad, distracción y criticismo generalizado), conductual (*e.g.*, evitación de responsabilidades, absentismo, conductas inadaptativas, desorganización, evitación de decisiones, aumento del uso de caféina, alcohol, tabaco y drogas) y social (*e.g.*, evitación de contactos, conflictos interpersonales, malhumor familiar, aislamiento, formación de grupos críticos y evitación profesional).

De esta forma, no es de extrañar que el *burnout* se haya relacionado de manera consistente y significativa con una menor satisfacción, bienestar y salud de los trabajadores así como un menor rendimiento de los equipos de trabajo y la organización en su conjunto (véase, Gil-Monte y Moreno-Jiménez, 2007; Gillespie, Walsh, Winefield, Dua y Stough, 2001; Maslach et al., 2001).

Estas consecuencias negativas cobran un mayor interés si atendemos a la alta prevalencia del fenómeno, ya que más de uno de cada cuatro trabajadores en la Unión Europea sufre

Dirección para correspondencia [Correspondence address]: José María León Rubio. Departamento de Psicología Social. Facultad de Psicología. Universidad de Sevilla. Camilo Jose Cela s/n, 41018 Sevilla (España). E-mail: jmleon@us.es

estrés relacionado con el trabajo según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2010).

Ajustándonos al sector educativo, observamos que en nuestro país la investigación sobre *burnout*, y estrés laboral en general, se ha centrado sobre todo en los niveles de primaria y secundaria (e.g., González-Gutiérrez, Garrosa y Moreno-Jiménez, 2000; Latorre y Sáez, 2009; Lorente, Salanova, Martínez y Schaufeli, 2008), siendo los estudios en el ámbito universitario menos numerosos y de reciente aparición (e.g., Moreno-Jiménez et al., 2009; Otero-López, Santiago y Castro, 2008).

Burnout en el sector educativo

Como señalan Otero-López et al. (2008), diferentes estudios muestran que los profesores constituyen una población de riesgo o vulnerable a padecer el síndrome de estar quemado. Al respecto, Blix, Cruise, Mitchell y Blix (1994) consideran que en el contexto universitario se dan diferentes elementos subyacentes al *burnout* como la presión temporal, la existencia de conflictos interpersonales y un marcado desequilibrio entre demandas y recompensas. En este sentido, León-Rubio y Avargues (2007) incluyen como posibles antecedentes del *burnout* en el personal universitario los siguientes aspectos: la sobrecarga laboral sobrevenida por las múltiples y diferentes tareas a realizar (docentes, investigadoras y de gestión), así como por la insuficiencia de tiempo para dar respuesta a las demandas del trabajo y la presión temporal (fechas límite); el conflicto de rol marcado por esas múltiples tareas a desarrollar que implican el desempeño de roles contradictorios; la ambigüedad de rol consecuente con la poca transparencia de los sistemas de evaluación y promoción; y los cambios organizacionales marcados por la adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior.

De forma consecuente, no es de extrañar que muchos de los modelos propuestos para explicar la aparición del *burnout* deriven de modelos basados en el estrés ocupacional (entre los que han recibido mayor apoyo empírico destacan el Modelo Demandas-Control de Karasek, 1979, y el Modelo Esfuerzo-Recompensa de Siegrist, 1996), ya que conciben el síndrome de estar quemado como una respuesta extrema ante una prolongada exposición a situaciones de estrés (cf Gil-Monte y Peiró, 1999; Maslach et al., 2001).

Recientemente, Demerouti, Bakker, De Jonge, Janssen y Schaufeli (2001) han propuesto el Modelo de Demandas Laborales-Recursos. “Las demandas laborales hacen referencia a aquellos aspectos físicos, sociales y organizacionales del trabajo que requieren un esfuerzo físico o mental sostenido y, por lo tanto, están asociados a ciertos costes fisiológicos y psicológicos”, mientras que los recursos serían “aquellos aspectos físicos, psicológicos, sociales u organizacionales del trabajo que pueden (a) ser funcionales para lograr los objetivos laborales, (b) reducir los costes fisiológicos y psicológicos asociados a las demandas, o (c) estimular el desarrollo y el crecimiento personal” (Demerouti et al., 2001; p. 501).

En este contexto, las demandas (e.g., sobrecarga laboral, falta de reconocimiento, ambigüedad de rol), actuarían como elementos precursores del síndrome de estar quemado:

El papel de la autoeficacia

Por el contrario, los recursos tanto laborales como personales serían factores preventivos del *burnout* y sus consecuencias negativas asociadas (para un revisión, véase Bakker y Demerouti, 2007). Así por ejemplo, diferentes investigaciones han mostrado que el apoyo social percibido parece jugar un papel amortiguador en la relación entre demandas y *burnout* (e.g., Brouwers, Evers y Tomic, 2001). Si nos centramos en los recursos personales, no menos importante parece ser el papel jugado por la autoeficacia o conjunto de creencias que las personas desarrollan respecto a su capacidad para desenvolverse con éxito en situaciones que les afectan (Bandura, 1997). En esencia, las creencias de eficacia disminuyen la probabilidad de que una persona experimente estrés bajo determinadas condiciones o sufra los efectos perniciosos de la exposición a situaciones estresantes. Por una parte, porque las personas autoeficaces no suelen percibir las demandas ambientales como estresantes, y, por otra, porque se esfuerzan más, y de manera más persistente, en superar los obstáculos y experiencias difíciles. Por el contrario, aquellas personas que se juzgan a sí mismas como ineficaces en el afrontamiento de las demandas ambientales valoran de más sus propias deficiencias, así como las dificultades potenciales, por lo que presentan una mayor propensión a experimentar estrés (Sánchez-Sevilla, Guillén y León-Rubio, 2006).

Circunscribiéndonos al ámbito de la enseñanza, diferentes estudios han demostrado empíricamente que los docentes con un elevado sentido de su competencia profesional o autoeficacia, a diferencia de los que carecen del mismo: (a) muestran más y mejores habilidades para manejar una clase, por consiguiente, la emisión de comportamientos problemáticos y conflictivos por parte de los alumnos a su cargo disminuye en número y frecuencia, evitando así la exposición a situaciones estresantes (Brouwers et al., 2001); (b) perciben los cambios (e.g., las innovaciones del sistema educativo) como una oportunidad para desarrollar nuevas habilidades y no como una amenaza (Evers, Brouwers y Tomic, 2002); (c) logran con facilidad el apoyo social de sus compañeros, reduciendo la posibilidad de que surjan conflictos interpersonales y aumentando así sus recursos frente a las demandas laborales estresantes (e.g., Brouwers et al., 2001; Van Dick y Wagner, 2001), y (d) cuando tienen problemas o tropiezan con obstáculos suelen encararlos de manera activa y directa, sin cejar en su esfuerzo, aumentando así las probabilidades de salir con éxito de situaciones difíciles (e.g., Pinto, Lima y Da-Silva, 2005; Tang, Au, Schwarzer y Schmitz, 2001).

De lo anteriormente expuesto, podríamos concluir que la autoeficacia es una variable moderadora del síndrome de *burnout*; en el sentido, de que tener altos niveles de autoeficacia reduce la probabilidad de desarrollarlo y, al contrario,

bajos niveles de autoeficacia aumentan las posibilidades de padecerlo. Aún más, el síndrome de *burnout* podría ser considerado una consecuencia de una crisis de eficacia, lo que, a su vez, redundaría en una mayor sensibilidad a percibir las demandas ambientales como problemas u obstáculos, produciéndose así un círculo vicioso (Llorens, García-Renedo y Salanova, 2005).

Sin embargo, algunos estudios recientes han informado de resultados que cuestionan la valía de la autoeficacia para predecir el síndrome de *burnout*, ya que las asociaciones encontradas entre ambas variables son muy débiles e, incluso, de carácter inverso al esperado (e.g., Chan, 2007; Vancouver, More y Yoder, 2008). Es más, parece estar abierto un debate, en la Psicología en general, sobre el papel predictor de la autoeficacia a la luz de los resultados contradictorios que arrojan diferentes estudios en el área (para más detalle, véase Bandura y Locke, 2003; Vancouver et al., 2008).

Siguiendo a Sánchez-Sevilla et al. (2006), estos resultados contradictorios pueden deberse a las condiciones de trabajo con las que interaccionaría la autoeficacia para producir un efecto diferencial sobre el síndrome de *burnout*. Según estos autores, la funcionalidad de la autoeficacia en determinadas condiciones de trabajo se ve reducida a la autorregulación emocional; de manera que una alta autoeficacia sólo sería útil para soportar la situación durante un limitado periodo de tiempo. Por ejemplo, en condiciones de sobrecarga las creencias de eficacia ayudan a sobrellevar el exceso de trabajo (Van Dick y Wagner, 2001), pero no modifican la situación, con lo cual, a largo plazo, los efectos de la exposición a la tensión laboral se dejarían sentir. En estos casos, la autoeficacia no sería un buen predictor del *burnout* (Sánchez-Sevilla et al., 2006).

Contrariamente, en otras condiciones laborales la funcionalidad de la autoeficacia no se ve limitada al control de las emociones, extendiéndose a la regulación del comportamiento en términos de estándares personales y circunstancias ambientales; de manera que las creencias de eficacia podrían aumentar el control sobre la situación. Por ejemplo, en condiciones de ambigüedad de rol la autoeficacia orienta el comportamiento en referencia a criterios personales, reduciendo así la incertidumbre propia de la situación, y, por consiguiente, la tensión asociada a la misma (Anseel, Lievens y Levy, 2007).

Por tanto, existiría un efecto diferencial de la autoeficacia sobre el *burnout* en función de las condiciones de trabajo (sobrecarga o ambigüedad de rol). En este sentido, el presente trabajo pretende analizar la relación entre condiciones de trabajo y el síndrome de estar quemado en el personal universitario, así como el papel de la autoeficacia como recurso personal que permite amortiguar dicha relación. Es más, con este estudio queremos extender los hallazgos actuales, concentrándonos no sólo en el colectivo del profesorado (personal docente e investigador o PDI) sino también en el colectivo encargado de labores de gestión y apoyo (personal de administración y servicios o PAS). De esta forma, se formulan las siguientes hipótesis:

H1: A mayor sobrecarga laboral percibida por los trabajadores, mayores valores de burnout.

H2: A mayor ambigüedad de rol percibida por los trabajadores, mayores valores de burnout.

H3: A mayor autoeficacia percibida por los trabajadores, menores valores de burnout.

H4: Si las condiciones de trabajo son definidas en términos de sobrecarga, entonces la autoeficacia no estará asociada con los cambios en los valores del burnout.

H5: Si las condiciones de trabajo vienen definidas por la ambigüedad de rol, entonces los distintos niveles de autoeficacia predecirían distintos valores de burnout.

La confirmación de estas hipótesis por un lado ayudaría a esclarecer los resultados contradictorios encontrados en la literatura sobre el papel de la autoeficacia, y, por otro lado, permitiría desarrollar planes de prevención específicos, cuya importancia está justificada por la gravedad y extensión del síndrome de *burnout*, así como por los costes asociados a su padecimiento (Durán, Extremera y Rey, 2001; Manassero et al., 2000).

Método

Participantes

Se utilizó un diseño transversal mediante encuesta. En un primer momento, se seleccionaron a los encuestadores entre los becarios del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, *Centro Nacional de Medios de Protección de Sevilla*. Fueron elegidas aquellas personas que acreditaron preparación en la aplicación de pruebas psicotécnicas y conducción de entrevistas. Una vez seleccionados los encuestadores se procedió a la formación de los mismos en cuanto a los términos técnicos utilizados en los instrumentos que componían la encuesta así como el protocolo de aplicación de los cuestionarios y explicaciones que debían proporcionar. Por último, estos encuestadores fueron acreditados por el Rectorado de la Universidad de Sevilla a través del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y tras la aprobación del estudio por parte del Comité de Seguridad y Salud.

La recogida de datos se realizó mediante cuestionarios, en horario laboral. La administración de los mismos se realizó de forma individual, con el encuestador presente para resolver posibles dudas. Los encuestados participaron voluntariamente, previo consentimiento informado. En todo momento se aseguró la confidencialidad y anonimato de los datos.

De esta forma, la población objeto de estudio estuvo constituida por todo el personal de la Universidad de Sevilla (US), dividido en dos estratos o sectores: Personal Docente e Investigador (PDI) y Personal de Administración y Servicios (PAS). Tras realizar un procedimiento de muestreo equiprobabilístico (cuotas de personal) por conglomerados (campus) y monoetápico, con selección aleatoria de las personas encuestadas, se distribuyeron 720 encuestas. Final-

(1,314) = 0.23, *ns*; $F(1,314) = 1.09$, *ns*, respectivamente]. Sin embargo, existe una diferencia significativa en cuanto a la ambigüedad de rol en función del personal (1: PDI y 2: PAS), $F(1,314) = 16.68$, $p < .001$, ya que el personal administrativo percibe una mayor ambigüedad de rol ($M_{PAS} = 3.33$, $SD = 1.31 > M_{PDI} = 2.88$, $DT = 1.17$) que el personal docente [no así en cuanto a la sobrecarga laboral: $F(1,314) = 0.53$, *ns*; ni en cuanto a la autoeficacia percibida: $F(1,314) = 2.46$, *ns*]. Por último, se realizó un análisis de regresión en el que se apreció que la variable experiencia laboral (en años) se relaciona de forma significativa con las variables de nuestro estudio. De esta forma, a menor experiencia laboral mayor ambigüedad de rol ($\beta = -.19$, $p < .001$) y mayor sobrecarga laboral ($\beta = -.14$, $p < .005$), no viéndose afectada la autoeficacia ($\beta = .07$, *ns*). Por tanto, en subsiguientes análisis tanto el tipo de personal como la experiencia laboral fueron tenidos en cuenta.

A continuación se realizaron una serie de análisis para poner a prueba las hipótesis del estudio. En la Tabla 1 se presentan las medias, desviaciones típicas y correlaciones entre las principales variables.

Tabla 1. Correlaciones bivariadas y estadísticos descriptivos de las principales variables estudiadas, $N = 315$.

Variables	<i>M</i>	<i>DT</i>	1	2	3	4	5
1. Experiencia	12.39	7.76	-	-.21**	-.14*	.07	-.16**
2. Ambigüedad de rol	3.06	1.24	-	-	.37**	-.33**	.53**
3. Sobrecarga laboral	3.89	1.18	-	-	-	-.45**	.58**
4. Autoeficacia	4.91	0.60	-	-	-	-	-.37**
5. Burnout	2.16	1.23	-	-	-	-	-

* $p < .05$ ** $p < .01$

En primer lugar, se realizó un análisis de regresión jerárquico, siguiendo las indicaciones de Aiken y West (1991), para poner a prueba las hipótesis 1, 2 y 3 de nuestro estudio. Como se puede apreciar en la Tabla 2, los resultados muestran una pequeña contribución de las variables control en la predicción del *burnout* ($R^2 = .04$, paso 1). La inclusión en el segundo paso de las condiciones de trabajo de carácter estresante añade un 25% a la varianza explicada ($\Delta R^2 = .25$), ya que tanto la ambigüedad de rol ($\beta = .27$, $p < .001$) como la sobrecarga laboral ($\beta = .43$, $p < .001$) se relacionan de forma positiva con el síndrome de estar quemado por el trabajo, lo cual apoya las hipótesis 1 y 2. Al añadir en el tercer paso la autoeficacia como variable predictora, se observa un efecto directo de la misma sobre el *burnout* ($\beta = -.14$, $p < .005$), confirmando la hipótesis 3 de nuestro estudio. Además, se mantienen significativos los efectos directos de las condiciones de trabajo sobre el *burnout* ($\beta = .28$, $p < .001$, para la ambigüedad de rol; y $\beta = .44$, $p < .001$, para la sobrecarga laboral, respectivamente) y se supera el 30% de varianza explicada ($\Delta R^2 = .02$). No obstante, los análisis realizados indican que las interacciones entre la autoeficacia y las condiciones de trabajo de carácter estresante incluidas en el cuarto paso, no son significativas a la hora de predecir el síndrome de estar quemado por el trabajo ($\Delta R^2 = .01$). Es más, los efectos directos de la ambigüedad de rol ($\beta = .27$, $p < .001$) y la sobre-

carga laboral ($\beta = .46$, $p < .001$) sobre el *burnout* se mantuvieron significativos, no así el de la autoeficacia ($\beta = -.11$, *ns*).

Tabla 2. Análisis de Regresión Jerárquico con *burnout* como variable dependiente ($N = 315$)

Predictores	β estandarizada			
	Paso 1	Paso 2	Paso 3	Paso 4
Experiencia Laboral	-.22***	-.09	-.06	-.08
Personal (PDI vs PAS)	-.12*	-.08	-.09	-.08
Sobrecarga Laboral	-	.27***	.28***	.27***
Ambigüedad de Rol	-	.43***	.44***	.46***
Autoeficacia	-	-	-.14*	-.11
Sobrecarga x Ambigüedad	-	-	-	.02
Sobrecarga x Autoeficacia	-	-	-	.06
Ambigüedad x Autoeficacia	-	-	-	-.08
R^2	.04*	.29***	.31***	.30***
ΔR^2	-	.25***	.02*	.01

Nota. La variable personal está codificada "dummy" (1 = PDI, 0 = PAS); ΔR^2 Paso 2 = incremento en R^2 en el paso 2 respecto al paso 1; ΔR^2 Paso 3 = incremento en R^2 en el paso 3 respecto al paso 2; ΔR^2 Paso 4 = incremento en R^2 en el paso 4 respecto al paso 3; * $p < .01$; ** $p < .005$; *** $p < .001$

En segundo lugar, se procedió a ejecutar un análisis de dependencias entre una variable dependiente (*burnout*) y múltiples independientes o predictoras (sobrecarga, ambigüedad de rol y autoeficacia), mediante el método de detección automática de interacciones de Kass (1980), con objeto de establecer de forma más clara el posible papel modulador de la autoeficacia sobre el *burnout* y poder comprobar las hipótesis 4 y 5.

Inicialmente, el análisis categoriza las variables independientes en tres niveles (bajo, medio y moderado) y realiza la tabulación cruzada del *burnout* por cada una de estas variables. En este sentido, los análisis confirman nuevamente que existe una asociación significativa entre *burnout* y las variables sobrecarga laboral ($\chi^2(2, 315) = 15.62$, $p = .01$), ambigüedad de rol ($\chi^2(2, 315) = 44.73$, $p = .01$) y autoeficacia ($\chi^2(2, 315) = 39.97$, $p = .01$). De esta forma, a mayor nivel de sobrecarga laboral y/o ambigüedad de rol mayor proporción de personas con el atributo *burnout*, mientras que a menor nivel de autoeficacia mayor proporción de personas con el atributo *burnout*.

Posteriormente, el análisis proporciona el perfil de los grupos resultantes del efecto interactivo de las variables independientes sobre el *burnout*. Dichos perfiles se muestran en la Figura 1, en el que se comprueba que el total de la muestra se subdivide en dos niveles. En el primer nivel, el total de la muestra se fracciona por las tres categorías del factor ambigüedad de rol, el que presenta la mayor asociación significativa con el *burnout*. En el segundo nivel, las categorías extremas de dicha variable, se dividen en dos segmentos, indicando un efecto interactivo de la ambigüedad de rol con la autoeficacia para pronosticar el *burnout*. Primero la submuestra conformada por todas aquellas personas expuestas a una alta ambigüedad de rol, se divide significativamente en dos segmentos, según el nivel de autoeficacia que presentan [$\chi^2(2, 315) = 14.47$, $p = .01$], de tal manera que un nivel bajo de autoeficacia predice de manera significativa una alta proporción de personas con el atributo *burnout*, mientras que

un nivel moderado o alto de autoeficacia predice significativamente una baja proporción de personas con dicho atributo. Segundo, la submuestra que conforman aquellas personas afectadas por una baja ambigüedad de rol, se fracciona de manera significativa en dos segmentos según el nivel de autoeficacia que presentan ($\chi^2(1, 315) = 7.06, p = .01$), de modo que un nivel alto de autoeficacia predice una baja propor-

ción de personas con el atributo *burnout*, y un nivel moderado o bajo de autoeficacia pronostica una alta proporción de personas con el atributo *burnout*. Cabe indicar que no se obtuvo ningún efecto interactivo de la sobrecarga con la autoeficacia en el pronóstico del *burnout*, por lo que los resultados apoyan la Hipótesis 4.

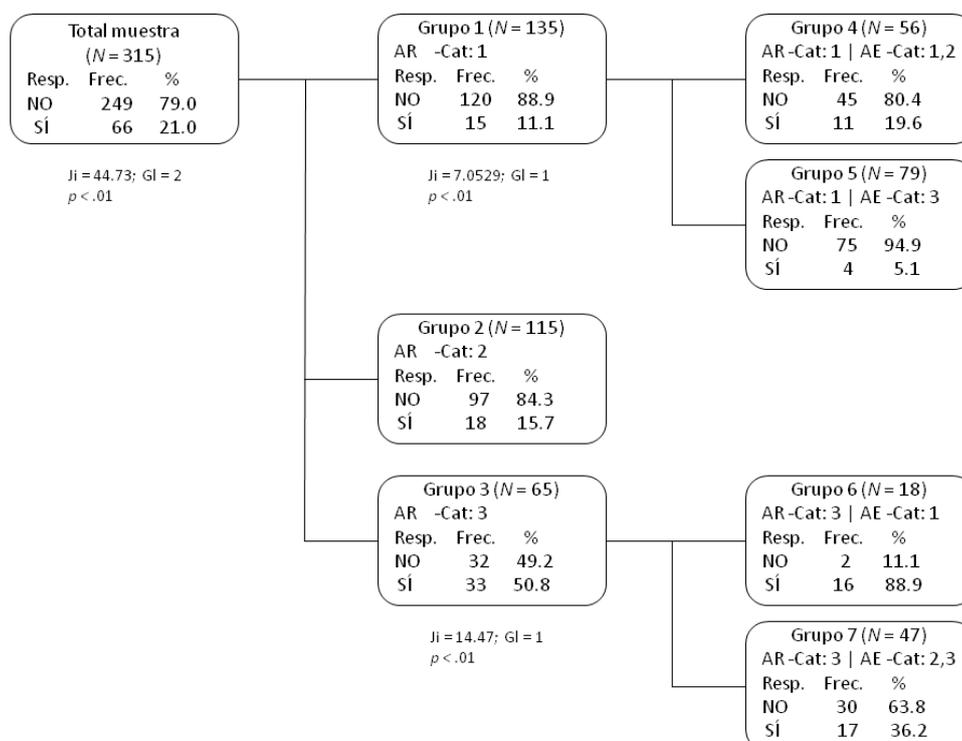


Figura1. Diagrama del Análisis de Cadenas (Chi Square Automatic Interaction Detection -CHAID) en función de la variable dependiente “burnout”.

Finalmente, el análisis nos proporciona la tabulación cruzada entre los factores que segmentan la muestra y la variable *burnout*, el resultado de dicha tabulación así como los atributos de los segmentos se presentan en la Tabla 3. Los resultados expuestos en dicha tabla, indican que la interacción de la ambigüedad de rol y la autoeficacia predicen de manera significativa la proporción de personas con el atribu-

to de *burnout* ($\chi^2(4,315) = 70.78, p = .01$), de modo que la autoeficacia modula los efectos de las categorías extremas de la ambigüedad de rol, en el sentido establecido en la Hipótesis 5 del estudio. Niveles altos de autoeficacia predicen una disminución de la incidencia del *burnout* y niveles bajos un aumento de su incidencia.

Tabla 3. Tabulación cruzada entre Burnout y los Grupos Finales (Segmentos).

Bur-nout	N total		Seg. 1		Seg. 2		Seg. 3		Seg. 4		Seg. 5	
	Fr	%	Fr	%	r	%	r	%	r	%	r	%
1 NO	9	5	97	5	5	4	5	4	2	1	0	3
2 SÍ	66	5	18	5	1	4	4	5.06	1	1	1	3
TO-	31	5	11	5	5	5	7	100	6	9	7	7
TAL	5	100	5	100	6	100	9	100	8	100	7	100

$\chi^2(4, N = 315) = 70.78, p = .01$.

Nota: Fr. = Frecuencia; Seg. = Segmento.; Segmento 1 = Ambigüedad de rol moderada; Segmento 2 = Ambigüedad de rol baja y autoeficacia baja o moderada; Segmento 3 = Ambigüedad de rol baja y autoeficacia alta; Segmento 4 = Ambigüedad de rol alta y autoeficacia baja; Segmento 5 = Ambigüedad de rol alta y autoeficacia moderada o alta.

Discusión

A la luz de los recientes resultados contradictorios que diversos estudios han mostrado sobre el papel de la autoeficacia como modulador/mediador de la relación entre condiciones de trabajo de carácter estresante y el síndrome de estar quemado, el presente trabajo analiza el rol desempeñado por la autoeficacia como amortiguador de las demandas laborales (en términos de sobrecarga laboral y ambigüedad de rol) para prevenir la aparición de *burnout* en el personal universitario (tanto personal docente como de administración). En este sentido, los resultados obtenidos permiten precisar que: (a) tanto la sobrecarga laboral como la ambigüedad de rol son importantes estresores en el trabajo relacionados con la aparición del síndrome de estar quemado; (b) en ausencia de factores estresantes, las creencias de eficacia pronostican, de modo significativo, disminuciones en los valores de la incidencia del síndrome de *burnout*; y (c) se confirma que, en condiciones estresantes, el efecto de moderación que la autoeficacia ejerce sobre el *burnout* es diferencial.

El hecho de que la sobrecarga laboral y la ambigüedad de rol sean importantes estresores está bien documentado en la literatura por lo que no nos detendremos en analizar en detalle este punto (e.g., Bakker y Demerouti, 2007; Demerouti et al., 2001; Gillespie et al., 2001; Goddard et al., 2006; Näring, Briët y Brouwers, 2006; Taris, Schreurs, Van Iersel-Van Silfhout, 2001; Winefield y Jarret, 2001). Así, los análisis del presente estudio sugieren que la incidencia de variables socio-demográficas aporta relativamente poco a la varianza explicada del síndrome de estar quemado por el trabajo (en nuestro caso, alrededor de un 4%) y que, a pesar de mínimas diferencias entre el tipo de personal, las condiciones de trabajo de carácter estresante se relacionan significativamente con el *burnout*.

En el mismo sentido, el papel amortiguador de la autoeficacia sobre el *burnout* es un resultado en línea con estudios previos (e.g., Brouwers et al., 2001; Evers et al., 2002; Sánchez-Sevilla et al., 2006) y consistente con los resultados obtenidos en investigaciones que ponen de manifiesto que el síndrome de *burnout* puede tener su origen en una crisis de eficacia personal (Llorens et al., 2005). En este sentido, como se establece en el Modelo de Competencia Social de Harrison (1983), los principales factores asociados al *burnout* son la competencia y la eficacia percibida, de tal manera que, cuando las personas encuentran un entorno laboral estresante o cargado con múltiples factores barreras, sus sentimientos de eficacia disminuyen, pues el sujeto no termina de conseguir sus objetivos, afectando negativamente a sus expectativas y competencia. Al mantenerse esta situación en el tiempo se originaría el síndrome de *burnout*.

Respecto a los resultados contradictorios encontrados en la literatura acerca del papel modulador de la autoeficacia en el *burnout*, algunos autores han considerado que se deben a la influencia de las características de los agentes involucrados, que van desde el género o la experiencia laboral hasta las

actitudes y reacciones hacia las políticas e innovaciones educativas, pasando por variables cognitivas como la toma de decisiones o las creencias irracionales (e.g. Moreno-Jiménez et al., 2009; Otero-López et al., 2008). Sin embargo, considerando el síndrome de estar quemado o *burnout* como un nivel de estrés extremo, nuestros hallazgos sugieren que la relación entre las potenciales causas de estrés (o condiciones laborales de carácter estresante) y *burnout* se ve amortiguado por la autoeficacia personal sólo bajo determinadas circunstancias, es decir, cuando el comportamiento del individuo y las acciones que lleva a cabo pueden modificar dichas condiciones laborales. De esta forma, en condiciones estresantes, el efecto de moderación que la autoeficacia ejerce sobre el *burnout* es diferencial, según que ésta sea o no una estrategia eficaz para hacer frente a tales condiciones o exigencias laborales.

No obstante, estas interpretaciones deben ser tomadas con cautela ya que el presente estudio sigue un diseño de carácter transversal y correlacional, lo que no permite establecer la dirección causal. Es más, estos diseños pueden estar afectados por el sesgo por varianza del método común (cuestionarios en nuestro caso), lo cual puede incrementar los efectos directos, aunque las interacciones halladas difícilmente se pueden atribuir a estos sesgos metodológicos (Cohen, Cohen, West y Aiken, 2003). De esta forma, sería recomendable que futuros estudios siguieran diseños longitudinales y una metodología heterogénea en muestras de diversos sectores, pues la muestra utilizada está circunscrita al sector educativo universitario, con objeto de averiguar si los hallazgos expuestos son generalizables.

Aun con ciertas limitaciones, los presentes hallazgos tienen relevantes implicaciones tanto a nivel teórico como práctico. Desde un punto de vista teórico se ofrece una explicación válida para los resultados contradictorios obtenidos en estudios previos sobre el papel de la autoeficacia (e.g., Chan, 2007; Vancouver et al., 2008). En concreto, nuestros resultados apoyan la idea de que el efecto moderador de la autoeficacia sobre la relación entre estresores laborales y *burnout*, sólo tiene lugar si la persona puede ejercer control sobre las condiciones estresantes que están desembocando en un síndrome de estar quemado. De esta forma, la autoeficacia sólo tiene un efecto moderador bajo condiciones de ambigüedad de rol y no sobre situaciones de carga laboral. Así, puede ser que las contradicciones observadas en la literatura sobre el tema, reflejen distintas formas de interaccionar de las condiciones de trabajo con la autoeficacia para predecir el *burnout*, de manera que es posible que los resultados confirmatorios del papel moderador de la autoeficacia sobre el *burnout*, se hayan obtenido en circunstancias en las que la autoeficacia tiene un valor funcional para manejarlas (como en el caso de la ambigüedad de rol), y los contradictorios en condiciones laborales estresantes, en las que la autoeficacia carece del valor funcional necesario para gestionarlas (como en el caso de la sobrecarga laboral). Es más, esta explicación es consistente con los hallazgos en torno a la rela-

ción entre autoeficacia y las estrategias de afrontamiento (Guerrero-Barona, 2003; Pinto et al., 2005; Salanova, Grau y Martínez, 2005; Tang et al., 2001), que ponen de manifiesto que las personas con niveles altos de autoeficacia, en contextos de estrés, emplean de manera preferente estrategias de afrontamiento activo orientadas a la solución del problema, aunque queda por dirimir, si la autoeficacia actúa como una estrategia de afrontamiento flexible (adaptables a cualquier circunstancia) o como un mecanismo generador de tal tipo de estrategias. Consecuentemente, desde un punto de vista práctico, podría afirmarse que el entrenamiento en autoeficacia es una estrategia preventiva recomendable para el personal universitario de cara a eliminar la ambigüedad de rol a la que se ven sometidos con frecuencia.

Referencias

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2010). Estadísticas tomadas el 2 de agosto de la siguiente dirección: <http://osha.europa.eu/es/statistics>.
- Aiken, L. S. y West, S. G. (1991). *Multiple regression: Testing and interpreting interactions*. Newbury Park, CA: SAGE Publications.
- Anseel, F., Lievens, F. y Levy, P. E. (2007). A self-motives perspective on feedback-seeking behavior: Linking Organizational Behavior and Social Psychology research. *International Journal of Management Reviews*, 9(3), 211-236.
- Bacharach, S. B., Bamberger, P. y Conley, S. (1991). Work-home conflict among nurses and engineers: Mediating the impact of role stress on burnout and satisfaction at work. *Journal of Organizational Behavior*, 12(1), 39-53.
- Bakker, A. B. y Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
- Bandura, A. (1997). *Self-Efficacy: The exercise of Control*. London: Freeman.
- Bandura, A. (2001). *Guide for constructing self-efficacy scales*. En G.V. Caprara (Ed.), *La valutazione dell'autoefficacia* (pp. 15-37). Trento, Italia: Erickson.
- Bandura, A. y Locke, E. A. (2003). Negative self-efficacy and goal effects revisited. *Journal of Applied Psychology*, 88(1), 87-99.
- Blix, A. G., Cruise, R. J., Mitchell, B. M. y Blix, G. G. (1994). Occupational stress among university teachers. *Educational Research*, 36(2), 157-169.
- Brouwers, A., Evers, W. J. y Tomic, W. (2001). Self-efficacy in eliciting social support and burnout among secondary-school teachers. *Journal of Applied Social Psychology*, 31(7), 1474-1491.
- Chan, D. W. (2007). Burnout, self-efficacy, and successful intelligence among Chinese prospective and in-service school teachers in Hong Kong. *Educational Psychology*, 27(1), 33-49.
- Cohen, J., Cohen, P., West, S. G. y Aiken, L. S. (2003). *Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioural sciences* (3ª Ed.). Mahwah, N.J.: Erlbaum.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., De Jonge, J., Janssen, P. P. M., y Schaufeli, W. B. (2001). Burnout and engagement at work as a function of demands and control. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 27(4), 279-286.
- Durán, M. A., Extremera, N. y Rey, L. (2001). El síndrome de burnout en el ámbito educativo: una aproximación diferencial. *Apuntes de Psicología*, 19(2), 251-262.
- Evers, W. J., Brouwers, A. y Tomic, W. (2002). Burnout and self-efficacy: A study on teachers' beliefs when implementing an innovative educational system in the Netherlands. *British Journal of Educational Psychology*, 72(2), 227-244.
- Fernández-Ríos, M. (1995). *Escala laboral de estrés (ELE)*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- 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(2), 261-268.
- Gil-Monte, P. R. y Moreno-Jiménez, B. (2007). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Grupos profesionales de riesgo*. Madrid: Pirámide.
- Gillespie, N. A., Walsh, M., Winefield, A. H., Dua, J. y Stough, C. (2001). Occupational stress in universities: staff perceptions of the causes, consequences and moderators of stress. *Work & Stress*, 15(1), 53-72.
- Goddard, R., O'Brien, P. y Goddard, M. (2006). Work environment predictors of beginning teacher burnout. *British Educational Research Journal*, 32(6), 857-874.
- González-Gutiérrez, J. L., Garrosa, E. y Moreno-Jiménez, B. (2000). La evaluación del estrés y el burnout del profesorado: el CBP-R. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 151-172.
- Guerrero-Barona, E. (2003). Análisis pormenorizado de los grados de burnout y técnicas de afrontamiento del estrés docente en profesorado universitario. *Anales de Psicología*, 19(1), 145-158.
- Halbesleben, J. R. B. y Demerouti, E. (2005). The construct validity of an alternative measure of burnout: investigating the English translation of the Oldenburg Burnout Inventory. *Work & Stress*, 19(3), 208-220.
- Harrison, W. D. (1983). A social competent model of burnout. En B. A. Farber (Ed.), *Stress and burnout in the human services professions* (pp 29-39). New York: Pergamon Press.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308.
- Kass, G. V. (1980). An exploratory technique for investigating large quantities of categorical data. *Applied Statistics*, 29(2), 119-127.
- Lee, R. T., y Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123-133.
- Latorre, I. y Sáez, J. (2009). Análisis del burnout en profesores no universitarios de la región de Murcia (España) en función del tipo de centro docente: Público versus concertado. *Anales de Psicología*, 25(1), 86-92.
- León-Rubio, J. M. y Avargues, M. L. (2007). Evaluación del estrés laboral del personal universitario. *Mapfre Medicina*, 18(4), 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(1-2), 55-70.
- Lorente, L., Salanova, M., Martínez, I.M. y Schaufeli, W. B. (2008). Extension of the Job Demands-Resources model in the prediction of burnout and engagement among teachers over time. *Psicothema*, 20(3), 354-360.
- Manassero, M. A., García-Buades, E., Vázquez-Alonso, A., Ferrer, V. A., Ramis, C. y Gili, M. (2000). Análisis causal del burnout en la enseñanza. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 173-195.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. y Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Melamed S., Shirom A., Toker S., Berliner S. y Shapira I. (2006). Burnout and risk of cardiovascular disease: Evidence, possible causal paths, and promising research directions. *Psychological Bulletin*, 132(3), 327-353.

Conclusiones

En conclusión, los resultados de este estudio demuestran, de forma clara, que la autoeficacia es una variable que predice bien los cambios en los valores del síndrome de *burnout*, que tales predicciones son más exactas bajo determinadas circunstancias, y que esta capacidad pronosticadora de la autoeficacia se debe a su papel como mecanismo regulador, no sólo de las emociones, sino también del comportamiento, y, por tanto, sensible a los cambios del medio. Radicando en esto último, su importancia para la intervención en prevención de riesgos laborales de origen psicosocial.

- Moreno-Jiménez, B., Garrosa, E., Rodríguez-Carvajal, R., Martínez-Gamarrá, M. y Ferrer, R. (2009). El burnout del profesorado universitario y las intenciones de abandono: un estudio multi-muestra. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 25(2), 149-163.
- Moreno-Jiménez, B., González-Gutiérrez, J.L. y Garrosa, E. (2001). Desgaste profesional (burnout), personalidad y salud percibida. En J. Buendía y F. Ramos (Eds.). *Empleo, estrés y salud* (pp. 59-83). Madrid: Pirámide.
- Näring, G., Briët, M. y Brouwers, A. (2006). Beyond demand control: Emotional labour and symptoms of burnout in teachers. *Work & Stress*, 20(4), 303-315.
- Otero-López, J. M., Santiago, M. J. y Castro, C. (2008). An integrating approach to the study of burnout in University Professors. *Psicothema*, 20(4), 766-772.
- Pinto, A., Lima, M. L. y Da-Silva, A. (2005). Fuentes de estrés, burnout y estrategias de coping en profesores portugueses. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21(1-2), 125-143.
- Salanova, M., Grau, R. M. y Martínez, I. M. (2005). Demandas laborales y conductas de afrontamiento: el rol modulador de la Autoeficacia profesional. *Psicothema*, 17(3), 390-395.
- Sánchez-Sevilla, S., Guillén, C. y León-Rubio, J. M. (2006). La autoeficacia percibida en el afrontamiento de riesgos laborales psicosociales como variable moduladora del burnout. *Ansiedad y estrés*, 12(2-3), 495-504.
- Seisdedos, M. (1997). *Inventario de Burnout de Maslach*. Madrid: TEA Ediciones.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high effort-low reward conditions at work. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27-43.
- Tang, C., Au, W. T., Schwarzer, R. y Schmitz, G. (2001). Mental health outcomes of job stress among Chinese teachers: Role of stress resource factors and burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 22(8), 887-901.
- Taris, T. W., Schreurs, P. J. G. y Van Iersel-Van Silfhout, I. J. (2001). Job stress, job strain, and psychological withdrawal among Dutch university staff: towards a dual process model for the effects of occupational stress. *Work & Stress*, 15(4), 283-296.
- Toppinen-Tanner, S., Kalimo, R. y Mutanen, P. (2002). The process of burnout in white collar and blue collar jobs: Eight year prospective study of exhaustion. *Journal of Organizational Behavior*, 23(5), 555-570.
- Van Dick, R. y Wagner, U. (2001). Stress and strain in teaching: A structural equation approach. *British Journal of Educational Psychology*, 71(2), 243-259.
- Vancouver, J. B., More, K. M. y Yoder, R. J. (2008). Self-efficacy and resource allocation: Support for a nonmonotonic discontinuous model. *Journal of Applied Psychology*, 93(1), 35-47.
- Winefield, A. H. y Jarret, R. (2001). Occupational stress in university staff. *International Journal of Stress Management*, 8(4), 285-298.

Artículo recibido: 8-9-2010; revisión: 17-12-2010; aceptado: 31-12-2010