

RESUMEN

ALGUNOS FACTORES RELACIONADOS CON EL AGOTAMIENTO
LABORAL EN LOS DOCENTES DE ESCUELAS PREPARATORIAS EN EL
ESTADO DE NUEVO LEON

Par

Jorge R. Quinteros Rocha

Consejero: Dr. Tevni Grajales

RESUMEN DE TESIS DE POSGRADO

Universidad de Montemorelos

Facultad de Educacion

Titulo: ALGUNOS FACTORES RELACIONADOS CON EL AGOTAMIENTO LABORAL EN LOS DOCENTES DE ESCUELAS PREPARATORIAS EN EL ESTADO DE NUEVO LEON

Nombre del investigador: Jorge R. Quinteros Rocha

Nombre y titulo del consejero: Tevni Grajales, Doctor en Metodología de la Investigación Educativa

Fecha de terminacion: Mayo de 2000

Problema

La presente investigación realiza un acercamiento a un estado de estrés crónico, denominado más específicamente SELA, el cual afecta perniciosamente y silenciosamente a los profesionales que trabajan en instituciones de servicio social y se manifiesta a través de sentimientos negativos de frustración, agotamiento emocional, absentismo laboral y una variada recurrencia de enfermedades psicosomáticas frecuentes.

Esta enfermedad psicolaboral presenta formidables desafíos para su identificación y aislamiento y posee múltiples y complejos factores para su incidencia.

Como se señala en la literatura sobre el tema, existen dos posturas que pretenden atribuir la mayor responsabilidad al síndrome y son los factores de orden personal y organizacional. Esta discusión incluso ha llevado a considerar la enfermedad del SELA como un accidente

de responsabilidad netamente laboral (Esteban, 1999). Este síndrome resiente la productividad laboral, la calidad de los servicios y sobre todo deteriora la salud física y emocional del trabajador social.

Este estudio se circunscribe a determinar si las variables grado de satisfacción laboral, grado de dedicación al trabajo, grado de percepción de una cultura de estilo innovador, tiempo de servicio y el genero son predictoras del SELA, en los docentes de escuelas preparatorias en el Estado de Nuevo León, en el año 2000.

Método

Esta investigación posee las características de ser exploratoria, de campo, descriptiva, de encuesta, correlacional multivariada, y transversal.

Para la selección de una muestra representativa se siguió un muestreo aleatorio estratificado de conglomerados. La población estuvo conformada por 4.905 docentes (unidades de observación) agrupados en 95 escuelas preparatorias (conglomerados), las cuales a su vez se agrupan en cuatro subsistemas empleadores (estratos). De este modo se selecciono aleatoriamente un total de 1.045 docentes, de los cuales se logro reunir un total de 704 encuestas validas.

Las cuatro escalas de medición que conforman el formulario de encuesta son (a) satisfacción laboral de Viera (1998), (b) de dedicación al trabajo del Inventario de Actividad de Jenkins, Zyzanski y Rosenman (1965), (c) de percepción de una cultura de estilo innovador de Araya (1999) y (d) el inventario MBI de Maslach y Jackson, en la versión española de Seisdedos (1997).

Para las correspondientes pruebas de las hipótesis nulas se utilizo la prueba de regresión lineal múltiple mediante el método "enter".

de responsabilidad netamente laboral (Esteban, 1999). Este síndrome resiente la productividad laboral, la calidad de los servicios y sobre todo deteriora la salud física y emocional del trabajador social.

Este estudio se circunscribe a determinar si las variables grado de satisfacción laboral, grado de dedicación al trabajo, grado de percepción de una cultura de estilo innovador, tiempo de servicio y el genero son predictoras del SELA, en los docentes de escuelas preparatorias en el Estado de Nuevo León, en el año 2000.

Método

Esta investigación posee las características de ser exploratoria, de campo, descriptiva, de encuesta, correlacional multivariada, y transversal.

Para la selección de una muestra representativa se siguió un muestreo aleatorio estratificado de conglomerados. La población estuvo conformada por 4.905 docentes (unidades de observación) agrupados en 95 escuelas preparatorias (conglomerados), las cuales a su vez se agrupan en cuatro subsistemas empleadores (estratos). De este modo se selecciono aleatoriamente un total de 1.045 docentes, de los cuales se logro reunir un total de 704 encuestas validas.

Las cuatro escalas de medición que conforman el formulario de encuesta son (a) satisfacción laboral de Viera (1998), (b) de dedicación al trabajo del Inventario de Actividad de Jenkins, Zyzanski y Rosenman (1965), (c) de percepción de una cultura de estilo innovador de Araya (1999) y (d) el inventario MBI de Maslach y Jackson, en la versión española de Seisdedos (1997).

Para las correspondientes pruebas de las hipótesis nulas se utilizo la prueba de regresión lineal múltiple mediante el método "enter".

de responsabilidad netamente laboral (Esteban, 1999). Este síndrome resiente la productividad laboral, la calidad de los servicios y sobre todo deteriora la salud física y emocional del trabajador social.

Este estudio se circunscribe a determinar si las variables grado de satisfacción laboral, grado de dedicación al trabajo, grado de percepción de una cultura de estilo innovador, tiempo de servicio y el genero son predictoras del SELA, en los docentes de escuelas preparatorias en el Estado de Nuevo León, en el año 2000.

Método

Esta investigación posee las características de ser exploratoria, de campo, descriptiva, de encuesta, correlacional multivariada, y transversal.

Para la selección de una muestra representativa se siguió un muestreo aleatorio estratificado de conglomerados. La población estuvo conformada por 4.905 docentes (unidades de observación) agrupados en 95 escuelas preparatorias (conglomerados), las cuales a su vez se agrupan en cuatro subsistemas empleadores (estratos). De este modo se selecciono aleatoriamente un total de 1.045 docentes, de los cuales se logro reunir un total de 704 encuestas validas.

Las cuatro escalas de medición que conforman el formulario de encuesta son (a) satisfacción laboral de Viera (1998), (b) de dedicación al trabajo del Inventario de Actividad de Jenkins, Zyzanski y Rosenman (1965), (c) de percepción de una cultura de estilo innovador de Araya (1999) y (d) el inventario MBI de Maslach y Jackson, en la versión española de Seisdedos (1997).

Para las correspondientes pruebas de las hipótesis nulas se utilizo la prueba de regresión lineal múltiple mediante el método "enter".

Resultados

Los coeficientes beta de las variables cultura de estilo innovador (-.224), satisfacción laboral (-.203) y dedicación al trabajo (-.100) son los que mejor explican la variabilidad del SELA como constructo unitario y de manera significativa ($p < .05$). Del mismo modo los coeficientes beta de las variables cultura de estilo innovador (-.221), satisfacción laboral (-.206) Y del genero (.093) son los que mejor explican la variabilidad del cansancio emocional, resultando ser el factor componente mas relevante y significativo del SELA.

Conclusiones

Estos resultados Llevan a concluir que la implementación de una cultura institucional de estilo innovador en la organización, resulta ser la variable de mayor preponderancia para un manejo adecuado y productivo de los recursos humanos tendientes a prevenir los efectos del SELA.

La ejecución de un estilo innovador demanda del administrador tener una visión y la creencia de que las organizaciones exitosas se hacen con el concurso la gente, generando un impulso interno que preserva los objetivos de la organización, mientras las personas crecen y se realizan alcanzando suplir necesidades superiores de satisfacción personal.

Se ha visto la necesidad de lograr un mejor ajuste entre las demandas organizacionales y los parámetros fisiológicos de los empleados, procurando satisfacer esas demandas mediante cursos permanentes de perfeccionamiento y capacitación laboral orientados a mantener y aun elevar los grados de satisfacción laboral de los empleados.

Ciertas personas caracterológicamente disfrutan de trabajos exigentes en tiempos limites, como también otras que no están acostumbradas a ese ritmo de exigencia. En todo caso, ambos tipos de personas buscan encontrar para sus diferentes grados de dedicación al trabajo

ciertas condiciones básicas, tales como trabajo desafiante, recompensas equitativas, reconocimiento por sus logros y condiciones adecuadas para un desarrollo efectivo de sus trabajos.

Se plantea un desafío para los administradores de desarrollar creativamente algunas políticas que ayuden a reducir el mayor grado de vulnerabilidad en el cansancio emocional de las mujeres debido al doble rol de trabajo que estas asumen. Una organización sensible a estas diferencias potencialmente lograra ventajas competitivas en la producción y el bienestar de todos sus empleados.

Finalmente y de acuerdo a los resultados de las pruebas de regresión lineal múltiple y los análisis de confiabilidad observados, permiten aseverar que la escala del MBI tal cual fue propuesto por Maslach y Jackson (1981) parece ser consistente en la forma como se comporta su factor de cansancio emocional, no así los factores de realización personal y de despersonalización, donde este ultimo es el que pierde mas fuerza como factor componente del SELA (Alpha informado = .5700; encontrado = .5327).

Universidad de Morelos Facultad
de Educación

ALGUNOS FACTORES RELACIONADOS CON EL AGOTAMIENTO
LABORAL EN LOS DOCENTES DE ESCUELAS
PRE PARATORIAS EN EL ESTADO
DE NUEVO LEON

Tesis

presentada en cumplimiento parcial de los
requisitos para el grado de Doctorado en
Educación

por

Jorge Ramiro Quinteros Rocha

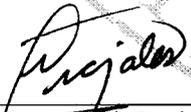
Mayo de 2001

ALGUNOS FACTORES RELACIONADOS CON EL AGOTAMIENTO
LABORAL EN LOS DOCENTES DE ESCUELAS
PREPARATORIAS EN EL ESTADO
DE NUEVO LEÓN

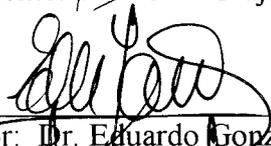
Tesis
presentada en cumplimiento parcial
de los requisitos para el grado de
Doctorado en Educación

Por
Jorge Ramiro Quinteros Rocha

APROBADA POR LA COMISIÓN:

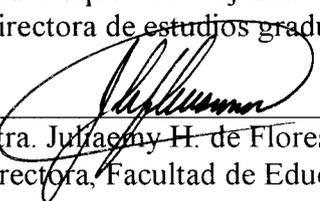

Presidente: Dr. Tevni Grajales


Dra. Sara Viera
Examinadora externa


Asesor: Dr. Eduardo González


Dra. Raquel Korniejczuk
Directora de estudios graduados


Asesor: Dr. Therlow Harper


Mtra. Juliaeny H. de Flores
Directora, Facultad de Educación

4 de mayo del 2001
Fecha de aprobación

DEDICATORIA Dedico

este trabajo:

A mi querida esposa Luisa, quien me brinda un apoyo permanente y cariñoso
en la prosecución de este proyecto.

A mis queridos hijos Jorge, Rodrigo y Roció, por la paciencia y sacrificios
ofrecidos con generosidad y comprensión durante mis estudios doctorales.

TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE FIGURAS	vii
LISTA DE TABLAS	viii
RECONOCIMIENTOS	x
Capítulo	
I. NATURALEZA Y DIMENSIÓN DEL PROBLEMA	1
Antecedentes del problema	1
Planteamiento del problema	4
Declaración del problema	7
Preguntas subordinadas respecto del problema	8
Hipótesis de la investigación	9
Propósito de la investigación	9
Importancia y justificación	10
Limitaciones	13
Delimitaciones	15
Supuestos	17
Definición de términos	24
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	27
Introducción	27
El síndrome burnout, agotamiento laboral o SELA	28
Factores personales	35
Factores organizacionales	38
Satisfacción laboral y sus relaciones con el SELA	43
La dedicación al trabajo, tipo de personalidad y sus relaciones con el SELA	50
Cultura institucional de estilo innovador y sus relaciones con el SELA	54
Tiempo de servicio y sus relaciones con el SELA	60
Género y sus relaciones con el SELA	61
Subsistema empleador	63
III. MARCO METODOLÓGICO	65
Introducción	65
Tipo y diseño de la investigación	66

Población	67
Muestra	71
Tamaño de la muestra	71
Proceso de selección de la muestra	73
Hipótesis de investigación	75
Variables del estudio	77
Los instrumentos de medición	87
Validez y confiabilidad de los instrumentos	88
Grado de satisfacción laboral	88
Grado de dedicación al trabajo	89
Grado de una cultura de estilo innovador	92
El SELA y sus componentes	93
La recolección de los datos	95
Análisis de los datos	98
IV. RESULTADOS OBTENIDOS	100
Introducción	100
Descripción de la muestra	101
Resultados del análisis univariado	104
Grado de satisfacción laboral	104
Grado de dedicación al trabajo	105
Grado de percepción de una cultura de estilo innovador	106
Síndrome de estrés laboral asistencial	108
Grado de cansancio emocional	108
Grado de despersonalización	109
Grado de realización personal	110
Pruebas de hipótesis	110
Hipótesis nula 1	113
Hipótesis nula 2	114
Hipótesis nula 3	116
Hipótesis nula 4	117
Discusión de los resultados	119
V. RESUMEN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	143
Resumen	143
Conclusiones	153
Recomendaciones	159
Metodológicas	159
Administrativas	160
Referidas a investigaciones futuras	161
Apéndice	
A. FORMULARIO DE ENCUESTA	162

B.	INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE LA SEP	167
C.	POBLACIÓN DE ESCUELAS PREPARATORIAS SEGÚN SUBSISTEMA EMPLEADOR	178
D.	DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA	182
E.	CARTA SOLICITUD PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS	185
F.	FORMATO DE ENTREGA Y RECEPCIÓN DE ENCUESTAS	187
G.	INSTRUCCIONES PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS ..	189
H.	DATOS GENERALES OBTENIDOS DURANTE LA APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS	191
I.	CARTA DEL RECTOR DE LA ESCUELA PREPARATORIA DEL ITESM	194
J.	CÓDIGOS DE IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES	196
K.	SALIDAS COMPUTARIZADAS	198
	LISTA DE REFERENCIAS	223

LISTA DE FIGURAS

1. Respuestas a la insatisfacción en el puesto	46
2. Histograma de frecuencias de la variable tiempo de servicio en los docentes encuestados	104
3. Histograma de frecuencias del grado de satisfacción laboral en los docentes encuestados	106
4. Histograma de frecuencias de la variable grado de dedicación al trabajo en los docentes encuestados	107
5. Histograma de frecuencias de la variable grado de percepción de una cultura institucional de estilo innovador en los docentes encuestados	107
6. Histograma de frecuencias de la variable SELA en los docentes encuestados	108
7. Histograma de frecuencias de la variable grado de cansancio emocional en los docentes encuestados	109
8. Histograma de frecuencias de la variable grado de despersonalización en los docentes encuestados	110
9. Histograma de frecuencias de la variable grado de realización personal en los docentes encuestados	111
10. Grado de impacto de las variables satisfacción laboral y una cultura innovadora en la manifestación del SELA en dos grupos de docentes	138
11. Tendencias de manifestación del SELA cuando la percepción de cultura de estilo innovador disminuye entre los empleados de una organización	140

LISTA DE TABLAS

1. Población de escuelas preparatorias y docentes en el Estado de Nuevo León, según tipos de bachillerato	68
2. Población de escuelas preparatorias y docentes considerados en el estudio	70
3. Cálculo de mínimos de muestra de escuelas y docentes para el tamaño de la muestra	72
4. Datos para el proceso de selección de la muestra	75
5. Operacionalización de las variables	78
6. Indicadores de validez de las preguntas para medir la satisfacción laboral	90
7. Indicadores de la validez de las preguntas para medir el grado de cultura de estilo innovador percibido	92
8. Cargas factoriales comparativas del piloteo de la versión española del MBI en México	94
9. Índices de confiabilidad de las variables en estudio	95
10. Datos finales comparativos en el proceso de aplicación de las encuestas	97
11. Número de docentes en la muestra según variables demográficas y subsistema empleador	103
12. Estadísticas descriptivas de las variables métricas del estudio	105
13. Resultados de la prueba de regresión lineal múltiple de las variables predictoras y de la variable criterio SELA (método enter)	113
14. Resultados de la prueba de regresión lineal múltiple de las variables predictoras y de la variable criterio grado de cansancio emocional (método enter)	115

15. Resultados de la prueba de regresión lineal múltiple de las variables Predictoras y de la variable criterio grado de despersonalización (método enter)	116
16. Resultados de la prueba de regresión lineal múltiple de las variables predictoras y de la variable criterio grado de realización personal (método enter)	118
17. Tabla comparativa de resultados en dos pruebas de regresión lineal múltiple con la variable criterio SELA	120

RECONOCIMIENTOS

Expreso mi gratitud:

Primeramente a Dios, por su bondad y las capacidades que me brindo para su desarrollo y servicio en favor de otros.

A la Unión Boliviana y a la Universidad Adventista de Bolivia, por la confianza depositada en la prosecución de mis estudios de posgrado.

A la Universidad de Montemorelos, por su invaluable apoyo financiero y al Instituto de Desarrollo Profesional, por haberme brindado un trabajo desafiante y motivador.

A los docentes y administradores de la División de Posgrado, que fueron una inspiración en la etapa formativa y culminante de este grado académico.

Al Dr. Tevni Grajales, mi mas profundo reconocimiento por su apoyo desinteresado, tiempo y conocimientos, que hicieron posible la elaboración de esta tesis.

A mis distinguidos(as) amigos(as) y compañeros(as) del curso doctoral, por compartir sus fortalezas personales y profesionalismo.

CAPITULO I

NATURALEZA Y DIMENSION DEL ESTUDIO

Antecedentes del problema

Solo en años recientes la sociedad ha comenzado a prestar atención al importante impacto que tiene el estrés en la salud pública, la economía, la producción y el desenvolvimiento de los diversos sectores tanto personales como organizacionales.

Buendía (1999) sostiene que el estrés puede considerarse como una señal de alerta ante la exposición de un agente físico o psicológico que pueda representar alguna amenaza para el sujeto. En realidad, un cierto nivel es necesario para mantener las defensas preparadas y así afrontar las situaciones de la vida cotidiana: es el llamado *eustres*. Frente a él está el *distres*, que surge cuando el organismo no sabe acomodarse a nuevas situaciones tensionantes. Si este tipo de estrés se prolonga genera reacciones sostenidas de tensión, de inquietud, irritabilidad e inhibición ante los conflictos y, finalmente, desemboca en una "sensación de indefensión que puede llevar a un sentimiento de desesperanza o depresión crónica que a su vez genera que el individuo sea incapaz de pensar y concentrarse normalmente" (p. 86).

Para Kaplan y Sadock (1999), cualquier cambio puede ser el origen de una situación de estrés por la necesidad de adaptación que supone. Lo que para unos puede ser un problema, para otros es una ventaja, o incluso pura rutina. "Los factores psicológicos y emocionales son los principales condicionantes en esta percepción, pero también la educación o incluso la herencia genética" (p. 116).

En este contexto Suchmann (citado en Fuentes, 2000) comenta que la medicina psicosocial, que estudia los fenómenos de la mente en relación con su entorno físico y social, esta experimentando en nuestros días una revolución científica trascendental. Hasta fines de los años 60, los departamentos de salud de los países desarrollados estuvieron concentrados en el desafío de resolver problemas creados por las enfermedades infecciosas, direccionados a su identificación, clasificación y control de los gérmenes.

Justamente cuando la ciencia parecía haber alcanzado el control y exterminación de estas enfermedades, descubrieron que una prolongada evolución psicosocial estaba cambiando el orden de las prioridades, puesto que las enfermedades de origen bacteriológico, que forman parte de una teoría denominada del "germen", ya no eran la principal amenaza. Hoy, una nueva teoría "psicosocial" sobre la etiología de las enfermedades esta ganando aceptación. Desarrollada por las ciencias que estudian la conducta humana, esta teoría ve a las enfermedades como un mal ajuste del organismo a su ambiente físico y social. Este planteamiento enfatiza la relación que existe entre la actitud del hombre, el medio y su salud.

Fuentes (2000) prosigue diciendo que los cambios sociales producidos por el hombre han convertido al ser humano en un agente de sus propias enfermedades, siendo responsable y victima a la vez. Su estado de salud esta determinado mayormente por lo que el hace de si mismo y de la interpretación de su entorno.

El presente estudio enfoca su atención en una particular fuente de tensiones, que se genera, según Seisdodos (1997) en profesionales que laboran en instituciones de servicios Sociales, sanitarios y educativos, los cuales se ven forzados a involucrarse durante muchas horas en los problemas y preocupaciones de las personas con que se relacionan. Frecuentemente, la interacción del profesional con su cliente se centra en los problemas actuales de este, que vive cargado con muy diversos sentimientos, tales como la preocupación, el miedo o el rechazo.

Por otra parte, como no siempre la solución a estos problemas es fácilmente alcanzable, esa interacción del profesional se hace muchas veces ambigua y frustrante, llegando a acumular este un grado de estrés tan crónico, que puede cansarlo emocionalmente y, finalmente, llevarlo a una situación de agotamiento extremo o quemadura.

El proceso del agotamiento laboral ha sido objeto de estudio por investigadores de las ciencias de la conducta, quienes han informado que este proceso se mantiene latente cuando "el estrés del trabajador permanece en un desequilibrio entre las exigencias impuestas a un trabajador y su capacidad para modificarlas" (Slipak, 1999, p. 2).

En el caso particular de los profesores, se ha encontrado que cuando no hallan la respuesta adecuada, estos recurren a distintos mecanismos de defensa, solicitando traslados para alejarse de los centros conflictivos, de las malas relaciones interpersonales, o bien, acuden al ausentismo de corta duración, o a la presentación de bajas por enfermedad, e incluso, en situ acciones limite, y tras un verdadero gesto de sinceridad, al abandono real de la profesión (Ministerio de Educación y Cultura [MEC], 1999).

Las manifestaciones de este proceso socio-laboral, son variadas y complejas, entre las cuales aparece la clásica ansiedad, que funciona a nivel inconsciente y sirve para movilizar los recursos del yo con el fin de advertir el peligro. Fuentes internas o externas de peligro pueden advertir dicha señal que conduce al sujeto a organizar mecanismos de defensa específicos para protegerse o reducir el grado de excitación instintiva. Puede ocurrir también, que los mecanismos de defensa utilizados, no consigan contener de manera adecuada los derivados del impulso asociado a ese peligro (Kaplan y Sadock, 1999).

Freudenberger (1974) fue el primero en describir mas ampliamente este fenómeno físico, emocional y mental del cansancio, que abarca la ausencia al trabajo, la despersonalización y el bajo logro entre los trabajadores de servicio social, denominándolo "burn-out" (p. 159).

Este constructo, para el caso de la presente investigación, estará asociado a los términos de "quemado", "exhausto", "agotamiento laboral", y "agotamiento emocional".

Seisdedos (1997) propone reemplazar el termino Ingles "burnout" par la perífrasis Síndrome del Estrés Laboral Asistencial (SELA) que ha comenzado a usarse en el ambiente universitario y científico sobre este tema.

Bowers (1995) sostiene que este cumulo de tensiones entre los profesores ha constituido un largo tema de interés para la investigación, con conclusiones que muestran un fenómeno cada vez mas evidente en las organizaciones educativas.

Se advierte la necesidad de prestar una mayor atención a la incidencia que este síndrome en particular pudiera estar ejerciendo sobre la salud laboral de los docentes que trabajan en centros educativos. Se formula a continuación el planteamiento del problema, seguido de su correspondiente declaración, a fin de configurar el propósito o enfoque principal de este estudio.

Planteamiento del problema

Las organizaciones modernas enfrentan un entorno de permanentes cambios, debido a la complejidad de las relaciones estructurales, personales y culturales. Parece ser que las condiciones organizacionales en el nuevo siglo se verán fuertemente condicionadas a un ambiente inestable, donde lo único permanente es el cambio.

Peters y Waterman (1990) sostienen que el capital o reserva mas importante de las organizaciones del futuro son las personas. En este contexto, es importante considerar el ambiente en el cual los sujetos podrán desenvolverse. A mayor complejidad organizacional, mayores posibilidades de poder descuidar el entorno favorable y estimulante, para el desarrollo de los individuos que forman parte de ella.

Por otro lado, la función docente requiere de recursos humanos ampliamente preparados no solo en el aspecto profesional, sino también que posean ciertas condiciones psicológicas personales, entre las cuales esta principalmente una buena dosis de estabilidad emocional que le permita enfrentar con éxito y equilibrio los retos, tales como el aconsejamiento, la paciencia y la comprensión de una juventud en formación.

La tarea docente enfrenta una severa demanda a de la sociedad, en el sentido de asumir la responsabilidad de educar a los jóvenes, para evitar los males sociales que parecen aumentar de manera dramática.

Estas demandas, junto a las condiciones de trabajo imperantes, con características propias en cada institución, conforman ciertos grados de presión en los docentes que en la mayor parte de las veces se manifiestan en cansancio físico, mental y emocional, resultante de estados variables a permanentes de estrés en el trabajo (Figuroa, 1998).

En otras palabras, entran en juego una diversidad de características personales y de la organización muy complejas y muchas veces difíciles de precisar a primera vista, sobre su manifestación y tratamiento.

Según un estudio de Weisberg y Sagie (1999) realizado con profesores en Israel, se encontró un aumento significativo de individuos agotados que ya no son capaces de tolerar presiones ocupacionales y que se sienten totalmente abrumados por el estrés en el trabajo, siendo, en muchos casos, vulnerables a alcanzar un punto limite de quiebre físico y emocional.

Todo parece transcurrir en la vida de manera mas o menos normal, las organizaciones y las personas parecen convivir de manera respetuosa y productiva, mas, por otro lado, se advierten fuertes evidencias de que ciertas cosas de la vida laboral son pasadas por alto y aun no tomadas en cuenta, sino después de estudios que profundizan y sacan a la luz aspectos que inciden significativamente en la salud y la producción laboral de los empleados.

Todo ser humano espera que, a cambio de los servicios que presta en una determinada organización, pueda encontrar cierto grado de satisfacción en el trabajo, que le permita desempeñarse con cierto margen de normalidad en sus funciones. Esto dependerá seguramente, de las expectativas que trae en el momento de ingresar a su trabajo y de la forma como vaya satisfaciendo sus necesidades, generando un nivel de satisfacción y actitudes hacia el trabajo que ha sido objeto de muchos estudios e investigaciones (Robbins, 1996).

Estudios realizados por Anderson e Iwanicki (1984) afirman que los factores que contribuyen a la satisfacción laboral, bajo diferentes condiciones, también se toman en factores contribuyentes para el agotamiento emocional entre los empleados. Una delgada línea divisoria separa sutilmente la satisfacción de la insatisfacción laboral entre los empleados de una organización, debido a los múltiples factores sensibles que entran en juego, ya sean de orden personal como organizacional, que al ser tomados en cuenta y aun sometidos a estudios de investigación, podrán ofrecer perspectivas mas claras y objetivas para su delimitación y tratamiento.

Resulta evidente, la importancia del ambiente organizacional donde se desenvuelven los empleados, lugar donde se generan algunas actitudes que dependerán de ciertas percepciones que los docentes en particular, puedan tener sobre la cultura institucional, ya sea esta de estilo innovador o tradicional, como la define Araya (1999), donde las organizaciones con estilo cultural tradicional desarrollan mayores síntomas de tensión laboral entre sus miembros.

Entre los factores que producen satisfacción en el trabajo, esta el trabajo mismo y el grado con el cual el empleado de servicios sociales asume esa tarea. Algunos investigadores prefieren denominar a esto con el nombre de "involucramiento" (Figueroa, 1998, p. 84), es decir, hasta que punto el empleado asume su tarea como de si mismo, cuando esta perfectamente podría quedar bajo la responsabilidad del cliente. Ciertas personas atraviesan más allá

de una delgada línea divisoria que los compromete y aun desencadena sentimientos de fatiga, de cansancio y de agotamiento hacia un proceso de manifestación del SELA.

Otros autores como Jenkins, Zyzansky y Rosenman (1992) manejan el termino de "grado de dedicación al trabajo" (p. 12), como un factor que forma parte de un conjunto de variables asociadas a cuantificar un cierto tipo de personalidad denominada "A" que lleva a los profesionales mas rápidamente a desencadenar enfermedades cardiovasculares, por enfrentar tareas en tiempos limites y muy sobrecargados.

Pines, Aronson y Kafry (1981) informan acerca de un periodo crítico que podría estar entre los diez primeros años de servicio laboral docente, donde parece estar el mayor riesgo de manifestación del síndrome en cuestión. Algunos estudios señalan que, posteriormente a esos años y dependiendo de los casos, algunos se despersonalizan, es decir, se mantienen en una fase de indiferencia, irritabilidad y cinismo hacia las necesidades de los clientes.

Son complejas y muy diversas las formas que podrían tomar aquellas reacciones que en su momento no están siendo total o medianamente satisfactorias para el empleado, lo cual repercute en un pobre desempeño y productividad, cuyos efectos pueden ser aun mas peligrosos y difíciles de revertir en el caso particular del docente, cuando se trata de que sus principales clientes son estudiantes en proceso de formación educativa.

Declaración del problema

Se ha considerado tomar algunas variables que según el marco teórico poseen cierta relevancia en los procesos de agotamiento laboral. Desde esta perspectiva la investigación se plantea la siguiente pregunta:

El grado de satisfacción laboral, el grado de dedicación al trabajo, el grado de cultura institucional de estilo innovador percibido, el tiempo de servicio y el genero (, son predictores

del síndrome del estrés laboral asistencial entre los docentes de escuelas preparatorias del Estado de Nuevo León en el año 2000?

Se pretende observar las correlaciones existentes de las variables predictoras señaladas con la variable criterio SELA, la cual a su vez posee un constructo de tres componentes asociados que son el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal.

Preguntas subordinadas respecto del problema

La declaración del problema lleva a buscar respuesta a las siguientes preguntas subordinadas:

1. El grado de satisfacción laboral, el grado de dedicación al trabajo, el grado de cultura institucional de estilo innovador percibido, el tiempo de servicio y el genero y, son predictores del grado de cansancio emocional entre los docentes de escuelas preparatorias del Estado de Nuevo León en el año 2000?

2. El grado de satisfacción laboral, el grado de dedicación al trabajo, el grado de cultura institucional de estilo innovador percibido, el tiempo de servicio y el genero y, son predictores del grado de despersonalización entre los docentes de escuelas preparatorias del Estado de Nuevo León en el año 2000?

3. El grado de satisfacción laboral, el grado de dedicación al trabajo, el grado de cultura institucional de estilo innovador percibido, el tiempo de servicio y el genero y, son predictores del grado de realización personal entre los docentes de escuelas preparatorias del Estado de Nuevo León en el año 2000?

Estas interrogantes se formulan a continuación en términos de hipótesis de investigación a la luz de la información teórica estudiada.

Hipótesis **de la** investigación

Se presentan las hipótesis de investigación, cuyas proposiciones guían la presente investigación las cuales se sujetan a la correspondiente comprobación empírica.

H1: El grado de satisfacción laboral, el grado de dedicación al trabajo, el grado de cultura institucional de estilo innovador percibido, el tiempo de servicio y el género, son predictores del grado de síndrome de estrés laboral asistencial, entre los docentes de escuelas preparatorias del Estado de Nuevo León en el año 2000.

H2: El grado de satisfacción laboral, el grado de dedicación al trabajo, el grado de cultura institucional de estilo innovador percibido, el tiempo de servicio y el género, son predictores del grado de cansancio emocional, entre los docentes de escuelas preparatorias del Estado de Nuevo León en el año 2000.

H3: El grado de satisfacción laboral, el grado de dedicación al trabajo, el grado de cultura institucional de estilo innovador percibido, el tiempo de servicio y el género, son predictores del grado de despersonalización, entre los docentes de escuelas preparatorias del Estado de Nuevo León en el año 2000.

H4: El grado de satisfacción laboral, el grado de dedicación al trabajo, el grado de cultura institucional de estilo innovador percibido, el tiempo de servicio y el género, son predictores del grado de realización personal, entre los docentes de escuelas preparatorias del Estado de Nuevo León en el año 2000.

A continuación se hace mención de los alcances de la presente investigación en términos de su propósito y su importancia y justificación.

Propósito de la investigación

La presente investigación pretende hacer una descripción bibliográfica del fenómeno del SELA e interpretarlo a la luz de la interacción existente entre las variables predictoras seleccionadas con la variable criterio SELA como un fenómeno conjunto, y a través de sus tres componentes asociados, cansancio emocional, despersonalización y grado de realización personal, orientados a lograr una mejor comprensión del proceso del agotamiento laboral entre los docentes de escuelas preparatorias del Estado de Nuevo León, México.

Pretende generar, para los administradores de la educación, una descripción de la cultura institucional de estilo innovador y la forma como perciben los docentes la presencia o ausencia de esta cultura administrativa.

Intenta generar información para los organismos administrativos de Educación que pueda eventualmente ser de utilidad en la prevención y/o tratamiento del agotamiento laboral o SELA a partir de los factores que inciden de manera más significativa en su manifestación, entre los docentes de la Educación media superior del Estado.

Al intentar sistematizar u ordenar los factores de mayor incidencia en la manifestación de este síndrome y considerando los factores personales u organizacionales observados, proveerá información útil para ser aplicada a los procesos de capacitación y motivación laboral de recursos humanos en los centros educativos en general.

Importancia y justificación

Según Figueroa (1998), la gravedad del SELA es tal que se ha ubicado como un serio problema social del siglo XX en Estados Unidos de Norteamérica, Israel, Holanda, Alemania y Puerto Rico, entre otros.

Pines, Aronson y Kafry (1981) sostienen que las funciones educativas en la enseñanza han sido identificadas como tareas estresantes, constituyéndose el tema más debatido en la literatura del agotamiento, principalmente en los Estados Unidos y Europa.

La profesión docente enfrenta una gran demanda y presión de la sociedad, al ser llamada a corregir los males sociales que aquejan a la comunidad, sin detenerse muchas veces, en las limitaciones y carencias que el profesor se ve obligado a enfrentar en el ejercicio de sus funciones, generando una serie de tensiones y preocupaciones en el profesional que drenan significativamente sus recursos emocionales y físicos.

Según el Dr. Alfonso Ontiveros (comunicación personal, 3 de mayo de 2000), Director del Centro de Investigaciones del Departamento de Psiquiatría del Hospital Universitario de la Universidad Autónoma de Nuevo León, México, este síndrome, el SELA, con sus componentes asociados de cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal, se manifiesta en toda suerte de enfermedades físicas y emocionales, que al ser tratadas, no siempre se derivan a causas del entorno laboral del docente, debido a la falta de estudios específicos sobre el área, al menos entre los centros hospitalarios de la capital del Estado. La depresión, la fatiga emocional, las migrañas y otras enfermedades psicosomáticas son tratadas directamente como tales, sin profundizar en las raíces, probablemente del entorno laboral, que pudieran estar afectando. Las estadísticas que posee este facultativo en el centro de investigaciones a su cargo muestran una particular incidencia entre los docentes de escuelas secundarias, de Educación media superior y de corporaciones educativas religiosas. Probablemente, en la opinión del Dr. Ontiveros, esta incidencia se deba a las excesivas demandas y obligaciones que el profesor enfrenta desde su entorno personal, social y confesional.

Seisdedos (1997) advierte que el no atender oportunamente este problema puede llevar a un deterioro significativo en la calidad de los servicios prestados, al ausentismo, a la baja moral en el trabajo y a la disminución o despido del personal.

Slipak (1999) menciona la postura de la Organización Internacional del Trabajo [OIT] al referirse al agotamiento laboral en los siguientes términos:

Esta enfermedad es un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo. Resiente la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores. Múltiples estudios epidemiológicos han demostrado que la salud está relacionada con factores psicosociales presentes en el trabajo y que la función de esos factores, tanto con respecto al estado de salud como a las causas de la enfermedad, es de alcance relativamente general. Los factores psicosociales pueden contribuir a causar y agravar una enfermedad e influir en los resultados de las medidas de curación y rehabilitación. (p. 3)

Se ha planteado muchas veces la idea de que estos factores no afectan a todos por igual y plantean el problema desde el concepto exclusivo de la vulnerabilidad. No obstante, habrá que tener en cuenta que, cuando los factores psicosociales son intensos, es menor la importancia de la vulnerabilidad individual, al igual que la resistencia individual a padecer enfermedades infecciosas, por ejemplo, no invalida combatir las mismas, aunque solo afecte a una parte de la población.

Desde esta perspectiva, las advertencias que la OIT hace específicamente con relación al estrés se formulan en el contexto del agotamiento laboral o SELA que puedan estar manifestándose en algún tramo de los denominados estresores crónicos o severos.

Así, la OIT sostiene que "las empresas que ayuden a sus empleados a hacer frente al estrés y reorganicen con cuidado el ambiente de trabajo, en función de las aptitudes y las aspiraciones humanas tienen más posibilidades de lograr ventajas competitivas" (p. 3).

Las personas que se encuentran sometidas a estrés tienden a abandonar el empleo como respuesta de huida, lo que determina un alto índice de rotación de personal en las empresas. Las personas sufren cuando se sienten superadas por las demandas laborales exigentes, pero también cuando no tienen empleo, o se angustian pensando que pueden llegar a ser un desocupado más.

Son cuantiosos los gastos y pérdidas derivadas por el costo del estrés (entendiéndose específicamente en este caso por distres), los cuales aumentan año tras año, generalmente

determinados por crecientes índices de ausentismo, baja productividad, accidentes profesionales, y lo que es más importante, la incidencia sobre la salud mental y física de los individuos, que si bien podrán ser cuantificados por los gastos en salud, internaciones, etcétera, son en realidad invaluableles, por cuanto la calidad de vida y la vida en si misma no deben tener índices, baremos o tablas de indemnización.

Limitaciones

Hasta donde se ha podido investigar en la literatura, no existen estudios específicos sobre el constructo del SELA en México. La mayor parte de la información sobre este tema se encuentra en idioma inglés, lo cual evidentemente constituye una limitación debido a los componentes culturales que podrían estar interactuando en este fenómeno.

No han sido hallados tampoco instrumentos de medición que hayan sido utilizados para su generalización en algunos sectores de la población mexicana en cuanto al tema del agotamiento laboral, constituyéndose así en la mayor limitación del presente estudio.

Los instrumentos de medición seleccionados para la presente investigación, como el Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Inventario de Actividad de Jenkins, Forma C (JAS), fueron traducidos del inglés y adaptados a la realidad española por Seisdedos (1997) y por Fernández-Abascal (1992), respectivamente. Se intentan aprovechar las eventuales ventajas que conllevan estos instrumentos adoptando su uso previo estudio de validez factorial de la versión española del **MBI**, realizada por Grajales (2000) en una población de 190 profesionales mexicanos de médicos, enfermeras, policías, profesores, secretarías y otros, concluyendo que el **MBI** español puede ser utilizado en un contexto latinoamericano con ciertas reservas, recomendándose un proceso de explicación propuesto por Walkey y Green (1992, citados en

Grajales, 2000) de hacer estudios en los cuales se pueda observar su comportamiento en poblaciones menos heterogéneas de profesionales.

El las pretende medir en su conjunto tres factores específicos: (a) el factor "S" de prisa o impaciencia, (b) el factor "H" de comportamiento duro y competitivo y (c) el factor "J" de implicación en el trabajo. Este instrumento fue sometido también a una aplicación piloto por parte del investigador, en una muestra de profesores de la Universidad de Montemorelos [UM], encontrándose grados aceptables de validez factorial, con la sola recomendación de eliminar la pregunta 51 del instrumento original, por no adaptarse exactamente sus alternativas de respuesta a la realidad académica mexicana. De este modo se decidió incorporar al formulario de medición para la encuesta los 23 reactivos del este ultimo factor "J" para determinar específicamente el grado de involucramiento o dedicación al trabajo de los docentes en este estudio.

Para medir la percepción de una cultura institucional de estilo innovador se han tornado siete reactivos del instrumento de medición utilizado por Araya (1999) validados por el mismo autor en una muestra de docentes de México y de varios países de Latinoamérica y España; y 14 preguntas para medir la satisfacción laboral, propuestas por Viera (1998) Y aplicados en una muestra de docentes de escuelas secundarias del Estado de Nuevo León.

Por razones de tiempo, se hará una observación de campo de la muestra en un periodo limitado y determinado por el presente estudio. Lo ideal habría sido un estudio longitudinal en el tiempo, según recomienda Babakus y Cravens (1999) para observar de manera mas completa el comportamiento de las distintas variables.

Delimitaciones

En la presente investigación se delimitan algunas restricciones que por la naturaleza y extensión del estudio se hacen necesario especificar.

Esta investigación inicialmente considero para su estudio a todos los docentes, que durante el periodo escolar 1999-2000, formaron parte del personal de las escuelas preparatorias del Estado de Nuevo León, en sus diferentes modalidades de bachillerato general, técnico y abierto. Sin embargo, para efectos de una mejor organización del estudio y para una toma mas operativa de la muestra correspondiente, se estimo conveniente demarcar los siguientes aspectos tendientes a delimitar mas específicamente a la población del estudio: considerar como unidad de observación a todos los docentes de escuelas preparatorias del Estado de Nuevo León que posean las siguientes características: (a) que sean preparatorias con bachillerato general y técnico, (b) que administrativamente estén agrupadas alrededor de un organismo representativo del estado que las evalúe, financie y apoye en el seguimiento de las actividades curriculares y (c) que posean el Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios (RVOE) de la Secretaria de Educación Publica del Estado [SEP], para su funcionamiento.

Sobre la base de estos criterios se excluyeron deliberadamente de esta población a las 10 escuelas preparatorias del sistema de bachillerato abierto, por ser físicamente las mismas que los otros bachilleratos; una escuela federal de artes, debido a que posee poco personal y su estructura de funcionamiento difiere de los otros bachilleratos en cuanto a las relaciones grupales de profesor-alumno; 40 preparatorias generales y 14 técnicas no adscritas a una universidad o a la Subsecretaria de Evaluación y Educación Superior para su administración y financiamiento,

Hay dos posturas en la literatura sobre cuales son los factores responsables de la manifestación del síndrome. La primera afirma que los principales factores asociadas a la manifestación

del SELA se atribuyen básicamente a las características personales del individuo, descargando sobre el la mayor responsabilidad por su falta de adaptación y desempeño a los requerimientos establecidos en la función laboral. Este estudio delimita ciertas variables personales que, a juicio del investigador y basado en el marco teórico, contienen aspectos relevantes relacionados con el proceso de manifestación del SELA: el género, el tiempo de servicio, el grado de satisfacción laboral y el grado de dedicación al trabajo. Por otro lado, la segunda tendencia establece fuertes evidencias que enfocan su atención a diagnosticar el SELA desde la perspectiva de las condiciones imperantes dentro la organización, como principales factores desencadenantes para la manifestación del síndrome. Aquí se consideran los siguientes factores: percepción por parte del docente de una cultura institucional de estilo innovador, subsistema empleador al que pertenece la institución en la que laboran los docentes y la situación laboral en términos de vinculación hacia su institución, ya sean de tiempo completo, parcial o por horas. Estos factores se visualizan como eventuales, inminentes y asociados a la manifestación del SELA.

Se han dejado de considerar ciertos factores organizacionales que según algunos teóricos inciden también de manera significativa en la manifestación de este síndrome, entre ellos, por ejemplo, (a) el conflicto del rol asignado, relativos al efecto causado por ordenes contradictorias en la delegación o asignación de funciones a una persona (Burge, 1998; Figueroa, 1998; Keller, 1975; Slipak, 1999); (b) la ambigüedad del rol desempeñado, cuando las personas no están seguras de lo que se espera de ellas debido a la falta de claridad sobre el papel que se esta desempeñando (Babakus y Cravens, 1999; Figueroa, 1998; Gmelch, 1994; Keller, 1975; Slipak, 1999; Turnipseed y Moore, 1999); (c) la sobrecarga de responsabilidades asignadas (Burge, 1998; Slipak, 1999; Turnipseed y Moore, 1999); (d) la falta de capacitación laboral específica para las tareas asignadas (Figueroa, 1998; Holloman, 1999); (e) los factores

estresantes en la docencia al no disponer de las herramientas necesarias para el desempeño adecuado de las tareas asignadas (Farber, 2000; Guglielmi y Tatrow, 1998; Sedgwick y Lou, 1999; Slipak, 1999).

El no poder observar todas las variables involucradas nos Llevan necesariamente a la delimitación de la extensión y número de las preguntas para el formulario de medición seleccionado, el cual debe ser adecuado y factible en cuanto al tiempo que tomara obtener la muestra por parte de los entrevistados. Por lo tanto el formulario estructurado para la presente investigación contiene cinco secciones con un total de 71 preguntas, para cuya contestación se requirió de un tiempo de 25 a 30 minutos.

Se configura a continuación el marco filosófico institucional de la Universidad de Montemorelos y del investigador, en función de la consideración del tema de la presente investigación.

Supuestos

La cosmovisión cristiana parte de la base bíblica de que el ser humano ha sido creado a la imagen de Dios. Las Sagradas Escrituras afirman en el libro del Génesis: "Entonces dijo Dios: Hagamos al hombre a nuestra imagen, conforme a nuestra semejanza. Y creo Dios al hombre a su imagen, a imagen de Dios lo creo; varón y hembra los creo" (1: 26, 27).

White (1964) considera que cuando los primeros seres humanos salieron de las manos de su Hacedor, llevaban en su naturaleza física, mental y espiritual, la semejanza de su Creador, con el propósito de que, cuanto mas vivieran, mas plenamente revelaran esa imagen y reflejaran así la gloria del Creador.

En su estado de inocencia, el hombre gozaba de una completa comunión con Aquel "en quien están escondidos todos los tesoros de la sabiduría y de la ciencia" (Colosenses 2:3).

La historia bíblica que conforma la cosmovisión cristiana, no solo reconoce el elevado nivel en que la Biblia sitúa al ser humano en la creación y su propósito original, sino también, la profundidad y las consecuencias de un acto de desobediencia que trastoca sustancialmente la condición del hombre. Esta desobediencia a los designios divinos por parte del hombre es tipificada como un acto de "pecado" (definido el pecado como la trasgresión a la ley de Dios), lo cual aleja y deteriora significativamente las relaciones del hombre con su Creador.

El problema del mal es un factor esencial en la construcción de esta cosmovisión. La Biblia declara que así el pecado se constituye en una interrupción en el orden y el plan original de Dios, separando a los seres humanos de su contacto estrecho y personal con su Creador, provocando inevitablemente distorsión en las percepciones, afectando su interpretación de la realidad y originando una serie de conflictos que están latentes en el interior de los seres humanos, afectando visiblemente sus relaciones con sus semejantes y trastornando los valores de la esencia humana.

Las Sagradas Escrituras en el capítulo 3 del libro del Génesis, revelan las bases de las principales consecuencias antropológicas y psicológicas en el ser humano como efecto de esta desobediencia. "Y mandó Jehová Dios al hombre, diciendo: De todo árbol del huerto podrás comer; mas del árbol de la ciencia del bien y del mal no comerás; porque el día que de él comieres, ciertamente morirás" (2: 16-17). A pesar de esta advertencia, Eva "tomó de su fruto, y comió; y dio también a su marido, el cual comió así como ella" (3 :6) y, como consecuencia, surgen las primeras sensaciones del temor en la primera pareja humana: "Y oyeron la voz de Jehová Dios ... y se escondieron de la presencia de Jehová" (3:8), desencadenando una actitud casi universal de descargar la responsabilidad de sus propios actos hacia otras personas: "La mujer que me diste por compañera me dio del árbol y yo comí" (3: 12). Desde esta ocasión, los seres humanos son víctimas de la inestabilidad y turbulencia de sus emociones. White (1961)

describe en pocas palabras este trauma cósmico que envuelve al hombre: "Por la desobediencia, sus facultades se pervirtieron y el egoísmo reemplazo al amor" (p. 17).

De tal magnitud fueron los efectos del pecado en la naturaleza humana, que el egoísmo ha hecho del hombre el centro de si mismo, el centro de todos sus esfuerzos; su naturaleza pecaminosa le impide, como en el principio, reconocer a su Creador como el verdadero centro y propósito de su existencia. Este hecho coloca sobre los hombros del ser humano, afectado por el pecado, una mayor carga que le es difícil llevar por si solo, iniciando un proceso permanente de agotamiento físico y mental. Ese yo afectado por el egoísmo sobredimensiona o reduce de tal manera sus expectativas, que lo sitúa en una posición de permanente vulnerabilidad frente a las circunstancias de la vida.

Las consecuencias del pecado se manifiestan en diversas formas de temor, de egocentrismo y de búsqueda de poder que desestabilizan las emociones y, particularmente, el dominio propio de las personas, atribuibles a una fuerza inherente a la naturaleza del hombre que están más allá del control de sus fuerzas y voluntad.

White (1961) prosigue diciendo que "es imposible que escapemos del pecado por nosotros mismos, ya que el ánimo del hombre no se puede sujetar naturalmente a la voluntad de Dios. La educación, la cultura, el ejercicio de la voluntad tienen su propia esfera, pero no tienen poder para salvarnos" (p. 18). Apenas pueden producir una corrección externa, pero no pueden cambiar el corazón; no pueden purificar las fuentes de la vida.

Desde esta perspectiva se pueden entender mejor las diferentes problemáticas que aquejan al hombre consigo mismo y con las relaciones que este establece, en las percepciones de su entorno personal, familiar y laboral, en el manejo de su tiempo, de sus emociones y sus percepciones, originando en la persona toda una gama de plataformas de agotamiento físico, mental y espiritual.

El hombre afectado por el pecado necesita reencontrar el verdadero centro de su existencia:

"Toda buena dadiva y todo don perfecto provienen de Dios" (Santiago 1: 17).

La mas urgente necesidad del hombre es volverse a Dios, reenfocar su vida en torno al Ser Supremo, llevando sus cargas y tensiones a Aquel que promete: "Venid a mi todos los que estáis trabajados y cargados que yo os hare descansar" (Mateo 11:28).

La condición pecaminosa prevaleciente en el hombre hace que este pretenda manejar las cosas de la vida de manera independiente, confiando en su propia sabiduría para salir airoso. De esta forma asume cargas que las lleva sin la ayuda de Dios. White (1989) comenta esta actitud señalando que así

nos imponemos la responsabilidad que pertenece a Dios, y así nos colocamos en su lugar. Con razón podemos entonces sentir ansiedad y esperar peligros y perdidas, que seguramente nos sobrevendrán, Cuando creemos realmente que Dios nos ama y quiere ayudarnos, dejaremos de acongojarnos por el futuro. Confiaremos en Dios así como un niño confía en su padre amante. Entonces desaparecerán todos nuestros tormentos y dificultades. (p. 85)

Demasiado frecuentemente, dice Berecz (2000), el hombre fracasa al no "reenmarcar" los conflictos que le afligen, evitando buscar de manera creativa soluciones de un orden mas elevado. Prosigue diciendo que el perdón humano y divino es la esencia del "reencuadramiento" no solo de dilemas morales, sino de la vida misma. El corazón de todo esta en el aprender a perdonar, incluyendo el dejar que se borren las equivocaciones pasadas, propias o ajenas. Esto quiere decir descargar el exceso de equipaje, esos baúles llenos de vergüenza y culpabilidad por causa de las propias iniquidades y errores, y la amargura y el odio hacia los demás. La tensión crónica o la amargura comprometen el sistema inmunológico del ser humano de tal manera que lo tornan en mas vulnerable a una amplia gama de enfermedades. "Confesad pues vuestros pecados los unos a los otros, y orad los unos por los otros, para que seáis sanados" (Santiago 5: 16).

Sin embargo, aunque la imagen divina plasmada en el hombre fue fracturada y distorsionada, no ha sido destruida. El hombre sigue siendo sujeto y no objeto, sigue teniendo libertad de decisión y responsabilidad. Sigue siendo persona (Martínez, 1994).

El profesor del aula, el administrador de la institución educativa, el padre de familia, en suma, todo ser humano se halla afectado en mayor o menor grado por los efectos del pecado perjudicando sus más profundas bases antropológicas y psicológicas.

A pesar de que la imagen de Dios en la raza humana ha sido oscurecida por el pecado, el hombre es de suyo perfectible y, por ende, educable. Esta posibilidad determina la viabilidad del proceso educativo y la afirmación de que la Educación es factible (Fowler, 1990).

En suma, la Educación y la redención se unen en el esfuerzo de restaurar al hombre a la plenitud de su ser original y a la armoniosa relación que tenía con Dios. Así la Educación, como proceso, se torna en un medio, para un fin último que es la restauración del hombre.

White (1964) al comentar los fines y objetivos de la Educación cristiana y la correspondencia de Dios y el ser humano en esta tarea señala:

La obra de la redención debía restaurar en el hombre la imagen de su Hacedor, hacerlo volver a la perfección con que había sido creado, promover el desarrollo del cuerpo, la mente y el alma, a fin de que se llevase a cabo el propósito divino de su creación. Este es el objeto de la Educación, el gran objeto de la vida. (p. 13)

El trabajo antes y después de la manifestación del pecado fue establecido como una bendición. Significaba, dice White (1964), "desarrollo, poder, felicidad" (p. 210). El cambio producido en la condición de la tierra, debido a la maldición del pecado, ha obrado una transformación en las condiciones de trabajo y, sin embargo, aunque este va acompañado ahora de ansiedad, cansancio y dolor, sigue siendo una fuente de felicidad y desarrollo. De este modo el

trabajo laborioso llega a ser una parte del gran plan de Dios, para evitar la tentación y una oportunidad para templar el carácter, practicar la humildad y el servicio.

Las jornadas de trabajo se constituyen en una oportunidad para el mejoramiento constante, la disciplina mental y del carácter; para desarrollar la fidelidad, la pulcritud, la responsabilidad y la sana ambición de mejorar constantemente desde una perspectiva de preparación más eficiente y eficaz para el servicio. Nadie vive y edifica para si; los seres humanos son interdependientes para fomentar el trabajo en equipo y cooperativo. El trabajo debe ser un lugar para el desarrollo permanente de las facultades y realizar las tareas, como si fueran hechas "como para el Señor" (Colosenses 3:23).

Una sana filosofía sobre el trabajo permitirá al trabajador elaborar un principio y a la vez una actitud positiva frente a los requerimientos demandados. White (1964) recomienda honrar el trabajo: "Los que reconozcan que hay ciencia en el trabajo mas humilde, verán en el nobleza y belleza, y se deleitaran en hacerlo con fidelidad y eficiencia" (p. 218).

En el marco de la filosofía del trabajo y los principios de vida saludable se establecen la conveniencia y la necesidad de adoptar horarios específicos para las comidas, trabajo, descanso físico, comunión con Dios, recreación y relación con las familias y amistades. El cuerpo requiere una cierta dosis de actividades y rotación, que promuevan el desarrollo equilibrado y saludable de todas las facultades del ser, brindándole salud y alegría que lo capaciten para desempeñar con eficiencia los deberes diarios (Pamplona, 1993).

Bíblicamente esta establecido el mandamiento de trabajar durante seis días de la semana y, como parte del proyecto de restauración del hombre por el Creador, Dios mismo ha instaurado el descanso semanal, el séptimo día, el sábado, como un reparador psicobiologico de las tensiones que pudieran desatarse durante este lapso de tiempo.

Dice la Escritura que el sábado "fue hecho por causa del hombre, y no el hombre por causa del sábado" (Marcos 2:27); es decir que el día de repose establecido por Dios fue instaurado para responder a una necesidad básica y fundamental en el ser humano: el descanso semanal

Bacchiocchi (1980) comenta que

en un tiempo de valores inestables y conflictivos, el sábado nos llama a la reflexión moral, al desarrollo de la conciencia y la responsabilidad. El sábado ofrece esta ocasión a cada ser humano. En este día nos retiramos del tumulto del mundo para examinar nuestra situación en la vida, para revisar nuestros objetivos, nuestras motivaciones frente a Dios, los demás, nuestro trabajo y nosotros mismos. (p. 176)

Mucha gente no consigue recuperar y renovar sus energías, a pesar del tiempo libre que poseen, dedicándose desmedidamente al trabajo y descuidando la atención de sus profundas necesidades espirituales:

Los santuarios de nuestra sociedad materialista, el estadio, el cine y otras diversiones, en el mejor de los casos solo proporcionan formas de evasión en la que uno se olvida de si mismo por un tiempo, pero no son capaces de llenar el vacío espiritual que se encuentra a la base de la inquietud y del agotamiento. Al poner límite a nuestras labores según el mandamiento de Dios, el descanso sabático nos ayuda a vencer la tentación de deificar el trabajo. Nos recuerda que Dios es el Señor de todas las actividades de la existencia humana. Nos dice que toda obra debe ser realizada lo mejor posible (Éxodo 20: 10), pero sin convertirla en el centro de nuestros intereses. Porque la realidad última no está en el trabajo sino en Dios. (p. 165)

Al no dar la importancia a la demanda psicobiológica de un descanso semanal en la rutina laboral, seguramente la enfermedad física obligara en algún momento a hacerlo. El descanso semanal establecido por Dios, no solo proporciona un descanso físico, sino también emocional, mediante una comunión benéfica que restaura las fuerzas y las reservas emocionales para una nueva semana de nuevas tareas y desafíos.

ONeil (1993) plantea un aparente contrasentido entre aquellas personas que se entregan tanto al trabajo, que creen que están en la dirección correcta; sin embargo estas "podrían estar ganando en el trabajo y así también estar perdiendo la vida". Habrá que aprender a buscar y

aun crear espacios para el descanso y la reflexión, denominados "retiros", especialmente cuando el trabajo esta agobiando. "Un retiro es un refugio del mundo en el cual usted se ha perdido, y un lugar donde puede encontrarse a si mismo" (p. 29).

Definición de términos

Para efectos del presente estudio los términos mas relevantes se definieron como sigue:

Instituciones de servicio social: Son aquellas organizaciones dedicadas al servicio de otros, donde los profesionales se encuentran en contacto directo con sus pacientes o clientes, con quienes establecen lazos relativamente estables, dependiendo del tiempo que las funciones específicas permiten hacerlo. El trabajo efectuado es de conocimiento público o privado, con significativos grados de involucramiento psicoemocional entre profesionales y pacientes (Figuroa, 1998, p. 83).

Organizaciones educativas: Conjuntos organizados de recursos humanos y físicos bajo la autoridad de un director o responsable, destinados a la impartición de enseñanza a estudiantes de un mismo ciclo educativo y con un turno determinado (Secretaría de Educación Pública [SEP], 1999, p. 422).

Medicina psicosocial: Rama o enfoque de carácter médico que centra su atención y estudio en los fenómenos, en las relaciones y efectos en la salud del hombre, del medio ambiente social, de las actitudes y de las creencias que influyen en todos los aspectos de la medicina preventiva, terapéutica y de rehabilitación (Fuentes, 2000, p. 7).

Escuela preparatoria: El bachillerato (comúnmente denominado "preparatoria") forma parte de la educación media superior y, como tal, se ubica en la educación secundaria y la educación superior. Es un nivel educativo con objetivos y personalidad propias que atiende a una población cuya edad fluctúa, generalmente, entre los quince y dieciocho años y su finalidad

esencial es generar en el educando el desarrollo de una primera síntesis personal y social que le permita su acceso a la educación superior y a la vez que le de una comprensión de su sociedad y de su tiempo y lo prepara para su posible incorporación al trabajo productivo (SEP, 1999).

Secretaría de Educación Pública del Estado: Es un organismo publico del estado de Nuevo León que por principal función tiene la de promover, establecer, organizar, dirigir y sostener los servicios educativos, científicos, técnicos y artísticos según las necesidades regionales y nacionales conforme a las normas de la Constitución Local, la Constitución Federal, de la presente ley y de los reglamentos relativos a la materia (Gobierno del Estado de Nuevo León, 1984).

Universidad de Montemorelos: Es una institución educativa privada, patrocinada y sostenida por la Iglesia Adventista del Séptimo Día, por ex alumnos, amigos y otras organizaciones filantrópicas; su misión es preparar profesionales cristianos dedicados a servir a Dios y a sus semejantes (Universidad de Montemorelos [UM], 2000).

Filosofía de la educación cristiana: Marco filosófico que sustenta una serie de premisas y postulados, basados en las Sagradas Escrituras, que constituyen un saber que integran la fe con los principios educativos, de donde se deriva un marco de referencia acerca de la educabilidad cristiana (Martínez, 1994).

En este capítulo se dan a conocer los antecedentes del problema, los propósitos, la justificación, las hipótesis de investigación y nulas correspondientes, junto a los supuestos filosóficos que sustentan los fundamentos de la presente investigación que exploran ciertas variables en calidad de predictoras del agotamiento laboral o SELA, entre los docentes de escuelas preparatorias en el estado de Nuevo León.

A continuación, en el capítulo II se presenta la revisión de la literatura más relevante que pudo recogerse en torno a cada una de las variables en estudio y las relaciones que pudieran existir entre ellas y el SELA. Se presentan las investigaciones realizadas e informes sobre el tema en diferentes ambientes, relativas a la satisfacción laboral, la percepción de una cultura de estilo innovador, el grado de dedicación al trabajo, el tiempo de servicio docente, el género, como variables predictoras y el agotamiento laboral o SELA, como variable criterio, tomando en consideración sus diferentes dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal.

CAPITULO II

REVISION DE LA LITERATURA

Introducción

El medio laboral es una de las áreas de mas alta significación personal para el individuo, similar al medio familiar. De hecho una buena cantidad de horas se pasa en el lugar de trabajo, adquiriendo una importancia tanto para el individuo como para la organización, en cuanto al bienestar y desarrollo que esto pudiera reportar para ambos.

Un volumen considerable de investigaciones en el campo laboral han sido realizadas para conocer mejor el funcionamiento organizacional, el aumento de la productividad en el trabajo y la salud del trabajador efectuada por los higienistas laborales.

La presente investigación se plantea como problema si las variables predictoras grado de satisfacción laboral, grado de dedicación al trabajo, grado de cultura institucional de estilo innovador percibido, tiempo de servicio y genero son predictoras del síndrome del estrés laboral asistencial entre los docentes de escuelas preparatorias del Estado de Nuevo León en el año 2000. En el marco de esta declaración, ha centralizado la revisión de la literatura para conocer aquellas fuentes de información que están directamente relacionadas con los factores o variables asociadas al problema.

Las fuentes de información bibliográfica provienen de la visita a sitios especializados de Internet como UMI, PRO-QUEST y otras bases de datos publicadas por universidades de Estados Unidos y España. Los journals, libros y microfichas han sido recogidos de las bibliotecas de la Universidad Panamericana de Edinburg, Texas y hemerobibliografias electrónicas

como WebSPIRS y EBSCO, de la biblioteca en la página Web de la Universidad de Morelia.

Se han seleccionado aquellas fuentes bibliográficas y de investigación formales que se relacionan con la naturaleza del presente estudio. Una buena parte de ellas proviene de fuentes de literatura en inglés, las cuales aparecen indicadas en la lista de referencias, según se citan.

El presente capítulo se organiza presentando en primer lugar una caracterización descriptiva del SELA o burnout, encontrada en la literatura. Seguidamente se toma cada una de las variables para describir también las relaciones asociadas al síndrome en estudio.

Las variables demográficas subsistema empleador y situación laboral son características propias de la muestra aplicada, por lo cual por primera vez se observaron sus correlaciones con cada uno de los factores que componen el SELA.

EI síndrome burnout, agotamiento laboral o SELA

En la revisión de la literatura se han encontrado diversas fuentes que, al describir el fenómeno de este estudio, lo hacen con los términos de estrés crónico, cansancio o agotamiento emocional y/o laboral, quemadura, burnout y recientemente como SELA.

Dentro del ambiente laboral, el problema del cansancio o fatiga emocional está cobrando gran interés, debido a que el trabajo en general, con el paso del tiempo y los cambios rápidos que experimenta la sociedad, se ha hecho cada vez más estresante para las personas, por presiones o tensiones a las que deben enfrentarse cada día (Kinsey, 1992).

Esteban (1999) señala que "existe un tipo muy característico de estrés [agotamiento laboral] que se da en aquellas profesiones de quienes realizan su trabajo en contacto con otras personas que, por sus características, son sujetos de ayuda, como los profesores, personal sanitario o los asistentes sociales" (p. 1).

Por primera vez, Freudenberger (1974) acuñó el término "burn-out", en inglés, para referirse al estado de fatiga o frustración producida en el trabajador de servicio social que, por una dedicación a una causa o modo de vida, no consiguió producir la recompensa esperada. Es un desgaste del profesional que lo hace sentirse exhausto por demandas excesivas de energía, fuerzas o recursos, producto de querer alcanzar ciertas expectativas poco realistas impuestas por el mismo o por los valores de la sociedad. Esto sucede cuando un miembro de una organización, debido a múltiples razones y después de muchos intentos se vuelve inoperante (p. 159).

Según Figueroa (1998), la gravedad del SELA es tal, que se ha ubicado como un serio problema social del siglo XX en Estados Unidos de Norteamérica, Israel, Holanda, Alemania y Puerto Rico, entre otros.

Históricamente y a través de diversos autores se ha intentado describir y/o definir los alcances de este síndrome, por los cuales cobra interés y vigencia para el propósito de este estudio.

Maslach (citada en Seisdedos, 1997) expuso los alcances del constructo del burnout, señalando que los profesionales de instituciones de servicios sociales, sanitarios y educativos se ven expuestos a implicarse durante muchas horas en los problemas y preocupaciones de las personas con las que se relacionan profesionalmente. Frecuentemente, la interacción del profesional con el sujeto se centra en los problemas actuales de este (salud, higiene mental, relaciones personales o laborales, etc.), y estos vienen cargados con muy diversos sentimientos, tales como la preocupación, el miedo, el rechazo, el odio, la desesperación y los sentimientos negativos.

Por otra parte, como no siempre es obvia la solución a estos problemas ni fácilmente alcanzable, esa interacción del profesional con el sujeto se hace ambigua y frustrante. En

consecuencia, el profesional que continuamente trabaja con personas en esa labor asistencial va acumulando un estrés crónico que puede cansarle emocionalmente y finalmente llevarle a una situación de agotamiento o quemadura.

Este síndrome conlleva los síntomas de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal, los cuales para propósitos de la presente investigación se constituyen más adelante en factores típicos del SELA y a su vez en factores para su medición correspondiente. Maslach concluye diciendo que cuando un profesional está quemado se indica que la situación familiar, social o laboral le ha sobrepasado y ha quedado reducida su capacidad de adaptación.

Posteriormente, Maslach y Leiter (1997) afirmaron que la quemadura es una tensión emocional crónica originada por el deseo de lidiar exitosamente en favor de otros, particularmente cuando estos tienen problemas. Agrega que la tensión surge de la interacción social entre el cliente o persona que recibe la ayuda y el que la otorga. Sus estudios confirman que, al ocurrir este evento, el que ofrece la ayuda pierde el interés y su tacto hacia el receptor, mostrando una actitud deshumanizada y despreocupada. Aclara que esta fatiga emocional, despersonalización y logro personal reducido puede ocurrir entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes.

Según Burge (1998) dicho síndrome ataca a personas que tienen las mejores intenciones de trabajar bien, comienzan con mucho entusiasmo y energía, pero, con el paso del tiempo y al ver que las metas no se alcanzan, este entusiasmo muere y lo reemplaza una suerte de apatía, enajenación, cinismo, impaciencia y negativismo. Estas personas trabajan demasiado y en forma muy intensa, debido a expectativas internas y externas.

Para Figueroa (1998) quemadura es la condición fisiológica, psicológica y conductual que presenta un profesional cuyo trabajo está orientado al servicio directo hacia otras personas.

Sus características son un agotamiento emocional excesivo, la negación o aislamiento hacia otros y un desempeño laboral pobre, resultado de un proceso largo, tedioso y repetitivo ante las demandas de otros, del trabajo o de ambos.

Weisberg y Sagie (1999) describen el fenómeno de la que madura, definiéndolo como un agotamiento físico, mental y emocional, resultante de un estado crónico de presión acumulativa o estrés en el trabajo. Es caracterizado por una reducción física y emocional y sentimientos negativos hacia el trabajo y la vida de uno. Se empiezan a advertir algunas diferencias, respecto de la postura original de los autores del SELA, las cuales se discriminarán mejor más adelante. Estos individuos agotados que ya no son capaces de tolerar presiones ocupacionales, se sienten totalmente abrumados por las tensiones del trabajo y se exponen a ser vulnerables hasta alcanzar el punto límite de quiebre.

A fin de evitar diferentes terminologías que describen o se asocian al fenómeno de la quemadura y particularmente a la palabra inglesa "burnout", Seisdedos (1997) propone a la comunidad científica universitaria denominar este constructo con la perífrasis Síndrome de Estrés Laboral Asistencial (SELA), cuyas siglas están siendo usadas con mayor frecuencia en este estudio.

Farber (2000) afirma que el SELA está relacionado con el trabajo y que proviene de una opinión de los individuos respecto de una significativa discrepancia entre el esfuerzo (input) y la recompensa recibida (output) influenciada por factores individuales, organizacionales y sociales. Asegura que el síndrome ocurre preferentemente a personas que deben atender a clientes o público en general y sus características son presencia de cinismo, agotamiento físico y emocional, irritabilidad, ansiedad, tristeza y autoestima baja.

Al describir los elementos que pretende medir el instrumento original del MBI de Maslach y Jackson, Seisdedos (1997) señala que este síndrome se manifiesta a través de tres síntomas o factores distintivos que lo componen:

1. *El cansancio emocional.* Cuando la fuerza o capital emocional se va consumiendo, el profesional ve como se vacía su capacidad de entrega a los demás, tanto desde un nivel profesional como psicológico.

2. *La despersonalización.* Es decir, la aparición de sentimientos y actitudes negativas y cínicas acerca del sujeto con el que trabaja. Este proceso de endurecimiento, a incluso de deshumanización en relación con sus casos, lleva a los profesionales a considerar que las personas son algo o Bastante merecedoras de sus problemas. Por ejemplo, según Robbins (1996), los médicos en los hospitales con frecuencia se refieren a sus pacientes por el número de habitación o enfermedad, a fin de evitar involucrarse anímica y personal mente con ellos. El desarrollo de la despersonalización aparece, en este ejemplo, relacionado con la experiencia del agotamiento emocional.

3. *Falta de realización personal.* Esto implica la tendencia a evaluarse negativamente, y surge de modo especial cuando el profesional trabaja con personas. En estos casos el profesional empieza a sentirse infeliz y descontento, consigo mismo y con su labor.

Seisdedos (1997) destaca que la profesión docente es una de las que esta mas expuesta a contraer el SELA, debido a formidables desafíos en este ámbito para la realización personal, dado a que esta profesión es receptora de una gran presión de la sociedad que intenta corregir grandes problemas sociales a través de su gestión.

Pines, Aronson y Kafry (1981) desarrollaron otra escala de agotamiento que pretende describir el fenómeno del SELA, desde una perspectiva diferente, sin embargo algo parecida a la descrita por Maslach y Jackson en su reconocido instrumento del MBI.

Estas tres nuevas dimensiones de agotamiento en el proceso del SELA, serian: agotamiento físico, emocional y mental.

El agotamiento físico es caracterizado por una energía baja, fatiga crónica, debilidad y preocupación. Se manifiesta a través de propensión a accidentes, vulnerabilidad a las enfermedades, dolores de cabeza frecuentes, náuseas, cambio en los hábitos alimentarios y en el peso.

Se destaca aquí, a diferencia del constructo del MBI, las manifestaciones físicas del síndrome en términos de enfermedades y alteraciones psicobiológicas entre los trabajadores agotados.

El agotamiento emocional es caracterizado por sentimientos de depresión, un sentimiento de estar atrapado que lo lleva a la desesperación.

El agotamiento mental involucra el desarrollo de actitudes negativas hacia sí mismo, su vida y su trabajo.

Estos dos últimos factores de agotamiento emocional y mental parecen estar estrechamente ligados al cansancio emocional y a la despersonalización del modelo descrito en el MBI

Turnipseed y Moore (1999) concluyen que, en estudios del MBI realizados por ellos, el agotamiento emocional se considera el factor más potente de la quemadura, ya que al agotarse los recursos emocionales de los individuos, parecen entrar en un círculo vicioso que abruma sus recursos psicológicos. Por otro lado mencionan que la despersonalización actúa más bien como un medio para hacer frente, cuando se han agotado estos recursos emocionales.

Resulta relevante hacer notar el énfasis de estos autores sobre la predominancia del factor cansancio emocional, como un síntoma o factor del SELA, lo cual parece confirmarse con otros estudios y pruebas de validez según se indican más adelante.

Varios estudios entre profesores en los Estados Unidos de Norteamérica, señalados por Chemiss (1980), mostraron que el SELA en sus diversas fases Llevan a una significativa disminución de la calidad de la enseñanza, ausentismos prolongados y a un temprano abandono de la profesión. Esta situación muchas veces se ve agravada por las bajas probabilidades de encontrar otros trabajos alternativos, por lo cual algunos profesores se sienten atrapados y en una situación difícil de superar.

El SELA constituye una enfermedad psicolaboral muy evidente cuya etiología presenta formidables desafíos para su identificación y aislamiento. Posee múltiples y complejos factores para su incidencia, sin embargo, especialistas e investigadores del área de psicología laboral lo reconocen como una enfermedad que se manifiesta mediante diversas patologías físicas.

La complejidad estructural de las organizaciones modernas, la acelerada vida laboral de las instituciones en la satisfacción de sus demandas sociales, generan una diversidad de tensiones tanto personales como organizacionales que son propicias para la manifestación de este síndrome.

Esteban (1999) presenta un caso singular respecto de las implicancias personales y organizacionales que podría tener el proceso de agotamiento laboral de un trabajador, al señalar que un Tribunal Superior de Justicia de España acababa de dictar una sentencia en la que reconoce que el síndrome del burnout causado por el estrés en el trabajo es accidente laboral. Ante estas circunstancias y de acuerdo con los hechos probados, el fallo señala que "el trabajador posee una personalidad perfeccionista y obsesiva, lo cual no constituye una enfermedad, pero esta ha surgido al estar en contacto con personas con las que trabaja. Por tanto, se ha acreditado la naturaleza del padecimiento y su conexión directa y exclusiva con la prestación laboral" (p. 1).

De esta forma Slipak (1999) comenta el concepto de subjetividad individual, de percepción acorde con la personalidad, lo que genera las mayores discusiones entre los especialistas en cuanto a las repercusiones jurídico-laborales del estrés y sus derivados como enfermedad profesional o laboral.

La literatura encontrada en cuanto al tema del SELA, refiere dos tendencias bastante bien marcadas, en el sentido de (a) atribuir los efectos del SELA casi exclusivamente a los factores personales del individuo y (b) atribuir los efectos del SELA casi particularmente a factores organizacionales en las cuales se desempeñan los trabajadores sociales.

Factores personales

Babakus y Cravens (1999) destacan que mucho de la investigación acerca del constructo sobre el agotamiento laboral o SELA ha sido dedicada especialmente a la ayuda de profesionales de Educación y enfermería, pero se ha extendido a muchos trabajadores orientados al servicio de otros y a diversos tipos de organizaciones. Afirma que los investigadores concuerdan en que el agotamiento emocional posee tres componentes: (a) la falta de energía y el desgaste de los recursos emocionales de una persona; (b) la despersonalización resultante de la demostración de un desligamiento y cinismo hacia los compañeros de trabajo, clientes y la organización y (c) la realización personal disminuida, es decir, la presencia de una tendencia a evaluarse a si mismo negativamente. Estos componentes son afectados por actitudes y comportamientos en su propia y única manera de ser en el individuo, reconociendo que es importante examinar no solo los efectos del constructo del agotamiento combinado sobre las actitudes relacionadas al trabajo y comportamiento, sino también el impacto de cada componente individual.

Figuroa (1998) atribuye como un rasgo personal el involucramiento excesivo del profesional en la condición de sus pacientes y o clientes, pues, cuando así sucede, la tensión emocional aumenta y las probabilidades de contraer o sufrir quemadura son mayores. En otras palabras el profesional se expone al SELA, cuando asume con demasiada frecuencia los problemas de sus pacientes, según sea el caso. Aparecen otros factores, tales como actitudes y comportamientos desagradables de pacientes, clientes o estudiantes que producen sentimientos de incompetencia profesional al ver pocos resultados o ninguna mejoría frente a sus expectativas, que pueden muchas veces ser demasiado poco realistas.

Al comentar la necesidad de saber enfrentar de manera personal y constructiva las demandas de los clientes en las organizaciones, Scott (1992) señala que aquellos que tratan con clientes se ven con frecuencia en situaciones tensas. Necesitan aprender a tratar las tensiones en forma constructiva, para poder mantener un alto nivel de satisfacción personal y de servicio a los demás. El autor enfatiza la idea de la necesidad de un mayor control personal, ajuste y equilibrio para evitar caer en los extremos de un servicio insuficiente o a veces exagerado.

Según Slaikeu (1996) los recursos personales constituyen un recurso clave al momento de enfrentar las tensiones en todo lugar y nivel: la fuerza del yo, la historia previa de enfrentamiento a situaciones tensionantes y los problemas de personalidad no resueltos. Sea que hayan nacido así o que se hayan habituado a ellas mediante la experiencia vital, algunas personas están mejor dotadas que otras para manejar las tensiones de la vida.

A muchas personas las tensiones de la vida las conducen a un punto tal, que deben encontrar una válvula de escape, tornándose en una buena oportunidad para un adecuado y positivo enfrentamiento de este cambio. Así, prosigue el mismo autor, "para los chinos, por ejemplo, las tensiones indican lo mismo peligro que oportunidad" (p. 4).

Por lo tanto los diferentes grados de desorganización que acompañan los afrontamientos de las tensiones debieran conducir pronto a alguna forma de reorganización, ya sea esta positiva o negativa, como considerar un eventual cambio de carrera o de profesión. En muchas ocasiones estos sucesos en apariencia casuales, proporcionan la oportunidad para que una persona en problemas busque alternativas que le permitan efectivamente mejorar su salud emocional.

Según lo anteriormente expuesto, una solución satisfactoria de las tensiones proveerá una personalidad mas segura y altamente integrada, con un incremento en la fuerza para enfrentar tensiones futuras.

Finalmente se mencionan tres recursos para el afrontamiento que deben ser definidos de manera personal o en el medio laboral: (a) los recursos materiales que incluyen disponibilidad de dinero, comida, vivienda, transporte; (b) los recursos personales del individuo que se componen de la fuerza del yo, existencia de cualquier problema de personalidad no resuelto; y (c) los recursos sociales que se refieren a la gente en su ambiente individual inmediato como la familia, amigos y compañeros de trabajo.

Algunos de los síntomas de la desorganización producida por las tensiones son ansiedad, insomnio, dificultades interpersonales y un dogma de la teoría de las crisis es que cualquiera puede sufrirla y sostiene que les sucede a todos en algún momento de la vida, aunque la frecuencia e intensidad varié.

Un individuo puede ser del todo normal durante 35 años y de modo súbito estar completamente desorganizado como resultado de un suceso traumático. Esta desorganización puede considerarse como una respuesta normal ante una circunstancia anormal.

Al señalar los factores personales para afrontar las tensiones, se habla de una vulnerabilidad del trabajador para responder a las exigencias de su medio laboral, solo que la discusión

prosigue sobre la intensidad de los estresores existentes en el trabajo, versus la capacidad de las personas para su afrontamiento y asimilación.

Además de los indicados, se encontró que algunos de los factores personales asociados a la manifestación del SELA son la salud física del profesional, el tipo de personalidad (A o B) Y la estructura emocional del individuo para hacer frente a las tensiones (Gmelch, 1994); la holgura o tanque emocional disponible en el individuo (Golembiewski y Munzenrider, 1993).

Slipak (1999) señala que estudiar el estrés o el agotamiento laboral no es tarea fácil, ya que en este proceso confluyen variados factores individuales y organizacionales muy complejos y ramificados. Se hará a continuación una presentación de los factores atribuibles a la organización, que podrían, según algunos modelos y enfoques del SELA, estar afectando la salud laboral de los trabajadores.

Factores organizacionales

Slipak (1999) indica que solo en años recientes la sociedad ha comenzado a prestar atención a la importante influencia que tienen los procesos de estrés y agotamiento laboral en la salud pública y el impacto económico que ejerce en la producción y en el desenvolvimiento de los diversos sectores. A partir de esta toma de conciencia, se han realizado estudios y propuesto diversas estrategias para mitigar los efectos de estos procesos en la salud laboral y en las pérdidas económicas que conllevan. Conceptos como el control total de calidad en la empresa, equipos integrales de producción, ambiente laboral sano, son habituales en la jerga de empresarios y ejecutivos, no solo por una mayor conciencia de responsabilidad social, sino también por un avanzado concepto de rentabilidad económica.

Se ha mencionado anteriormente que el proceso de agotamiento tiene un comienzo que es el afrontamiento a partir del estrés que de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud

[OMS], se define como el "conjunto de reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción". Por su parte Lazarus (1986) complementa diciendo que el estrés "es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar" (p. 112).

A propósito comenta Selye (1975) que, cuando las respuestas del individuo a los cambios demandados por la organización se realizan en armonía, respetando los parámetros fisiológicos del individuo y se adecuan paulatinamente a la demanda, y se consume biológica y físicamente la energía dispuesta por el sistema general de adaptación del individuo, se adopta entonces el concepto de estrés como un *eustres* (considerado positivo y aun necesario). Cuando por el contrario las respuestas han resultado insuficientes o

exageradas con relación a la demanda, ya sea en el plano biológico, físico o psicológico, y no se consume la energía mencionada, se produce el *distres* (considerado negativo y evitable), que por su permanencia (cronicidad) o por su intensidad (respuesta aguda) se desencadena el proceso de agotamiento laboral. Antes de manifestarse la enfermedad psicosomática, el sistema deberá pasar por las fases de alarma, resistencia y finalmente agotamiento.

Al plantear la incidencia de los factores organizacionales en el agotamiento laboral en el contexto del párrafo anterior, Slipak (1999) señala que la adaptación del individuo a las exigencias del medio, al igual que su éxito o fracaso, puede ser considerada como inadecuada entre los seres humanos y su entorno laboral cuando estas exigencias no corresponden a sus capacidades, necesidades o expectativas, sometiéndolo entonces a mayores grados de estrés y agotamiento.

Aplicando este concepto al ámbito del trabajo de los individuos, se puede ajustar la definición de estrés como "el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarla a cabo" (p. 16).

Maslach y Leiter (1997) plantean que la actividad laboral es generadora de estrés y es justamente por la conveniencia de mantener nuestros puestos de trabajo, que esa lucha se torna hoy mas intelectual y psicológica que física, generando tensiones orientadas al distres y fases iniciales de agotamiento emocional. Afirman también que la verdad de la quemadura es que no es solo una imperfección del empleado individual, sino que la mayoría de las veces la causa de la quemadura es solo un síntoma de la organización en apuro donde se destacan la excesiva carga de trabajo, el control inadecuado, las recompensas inexistentes o pobres y la falta de equidad. Por lo tanto, si se trata de identificar las causas y las soluciones, deben ser encontradas sobre todo en la organización y no en el individuo.

Lamentablemente el ambiente y la infraestructura física de la organización no siempre son compatibles con las necesidades de las personas que la conforman, provocando tensiones e incomodidades al no ser resueltas oportunamente. El calor insoportable, el frio excesivo, una iluminación deficiente, la conglomeración de personas y equipos mal ubicados, escritorios y sillas inadecuados son elementos influyentes al momento de hablar de quemazón. Edificios viejos y en estado de deterioro, decoraciones marchitas o que evocan sentimientos de ansiedad y tristeza y la falta de una ventilación adecuada, pueden ser características de una pobre organización y administración institucional. La falta o deficiencias en los recursos necesarios para poder desempeñar un trabajo de calidad son indicadores de poca sensibilidad y descuido hacia los seres humanos que pasan la mayor parte de su vida en su lugar de trabajo (Figuroa, 1998).

Entre los factores relacionados con el trabajo, prosigue el mismo autor, se destaca la incongruencia entre las expectativas del profesional y aquellas del puesto, la falta de exposición al trabajo durante el adiestramiento, la imposición de muchas mas responsabilidades de las que puede manejar, es decir, la sobrecarga del rol asignado, el trabajo no retador y de mucha presión, la falta de apoyo del supervisor, la ausencia de cohesión de pares y de cooperación

entre los mismos. Estos factores limitan los mejores propósitos de los trabajadores provocando diversos grados de ansiedad, depresión y fatiga laboral.

De acuerdo a un modelo teórico sobre el manejo del estrés, Guglielmi y Tatrow (1998) consideran que las tensiones van en aumento, hasta tornarse crónicas, cuando las demandas del trabajo no son mitigadas por mecanismos psicológicos de defensa personal. Este problema se agudiza cuando el empleado no dispone de una cierta libertad de acción y de participación en la toma de decisiones en su organización. Sus estudios han demostrado una alta correlación de efectos negativos de agotamiento cuando existen altas demandas en el trabajo y bajos niveles de autodeterminación y participación.

Maslach y Leiter (1997) enfatizan que las soluciones al SELA se centran en proporcionar programas de ayuda a los empleados y mejorar el proceso de selección de personal centrados en el manejo de las tensiones propias del trabajo. Después de ofrecer estos programas, la organización necesita analizar su contexto organizacional y otorgar la importancia requerida a tales medidas.

Estos autores indican lamentablemente que las administraciones de algunas corporaciones en los Estados Unidos piensan que, si un profesional no se adapta a los requerimientos establecidos, es mejor que abandone su trabajo. Sin embargo esta deserción profesional tiene dos facetas, pues parece que fuera rentable debido a que los empleados que no toleran las cargas de trabajo se van, pero el costo no es tan mínimo, ya que esto puede afectar en una reducción de la productividad, pérdida de mano de obra calificada, tiempo para nuevos entrenamientos y pérdida de entusiasmo entre los trabajadores.

Según Weisberg y Sagie (1999) el agotamiento laboral del profesor puede estar asociado a varios factores concomitantes del ambiente del trabajo, tales como trabajo excesivo, carencia de apoyo administrativo, salarios inadecuados, problemas disciplinarios, falta de interés

del estudiante, salas de clases atestadas, dificultades en el avance, carencia de equipos de apoyo, transferencias indeseadas a otras escuelas, conflictos en percepciones del trabajo y crítica pública de profesores sobre su desempeño.

Gmelch (1994) señala que en un estudio de investigación la ambigüedad del trabajo proporciono la influencia más significativa en la despersonalización, según los parámetros del MBI.

Varios estudios (Gehmeyr, 1993; Jones 1993; Verstraete, 1994; citados en Babakus y Cravens, 1999) mencionan los tres factores más potentes que conllevan a la quemadura. El primero es el conflicto del papel, es decir, aquellas responsabilidades que han sido asignadas al trabajador y que son multidireccionadas y contrapuestas, al no respetarse las funciones jerárquicas debido a conflictos personales asociados, que producen en el subalterno una indefinición en la ejecución de las tareas asignadas.

El segundo factor es la ambigüedad de esas funciones o tareas asignadas, las cuales son consecuencia del factor anterior; es decir, la persona no está segura de que es lo que específicamente se espera de ella (Figueroa, 1998; Gmelch, 1994; Turnipseed y Moore, 1999).

Por último está la sobrecarga en las tareas asignadas, las cuales se presentan cuando en la organización no existen políticas adecuadas para la distribución y asignación de tareas de acuerdo a las capacidades, pertinencia y disponibilidad del personal en cuanto a tiempo y capacitación para la tarea. Por otro lado las personas no han aprendido a decir que no cuando se sienten rebasadas por las responsabilidades, generando tensiones y fatiga (Burge, 1998; Turnipseed y Moore, 1999).

Como podrá verse, estos factores pueden ser atribuidos al tipo de organización que maneja y distribuye estas variables; sin embargo, podrían deberse también a factores de responsabilidad personal, al no saber canalizar estos conflictos de manera defensiva y constructiva.

El trabajo debe resultar un verdadero desafío para el individuo y la existencia de un ambiente confortable, retroalimentación positiva y reconocimiento, son factores fuertemente asociados a una grata satisfacción laboral por parte de los educadores, que a la postre es un factor de gran preponderancia para evitar las tensiones del trabajo.

Satisfacción laboral y sus relaciones con el SELA

Evidentemente el medio laboral es una de las áreas de más alta significación personal para el individuo similar al medio familiar. Cuando el centro de trabajo ofrece altos grados de satisfacción, estos elementos inciden en la salud del empleado, en su desempeño y en su productividad, aunque últimamente se han encontrado evidencias que ponen en duda la relación causal satisfacción-productividad. Según Robbins (1996) hay por lo menos tres razones por las cuales los administradores deberían ocuparse del nivel de satisfacción en sus organizaciones:

1. Hay una clara evidencia de que los empleados insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y es más probable que renuncien.

2. Se ha demostrado que los empleados satisfechos tienen mejor salud y viven más.

3. La satisfacción en el puesto se traslada a la vida del empleado fuera del ámbito laboral. Se escucha a menudo la expresión "satisfacción laboral", la cual puede contener una variedad de connotaciones que hacen necesaria definirla más claramente, para efecto de los alcances de la presente investigación.

Para Rosenbaum (1999) satisfacción laboral puede implicar, en esencia, hacer un trabajo que se disfruta, hacerlo bien y ser recompensado con los esfuerzos. Desde este punto de vista la satisfacción en el trabajo se debería pensar en términos de estilo de vida que se extiende más allá del trabajo en sí mismo.

Un grupo de profesionales de la Universidad de Harvard (Harvard University, 1999) menciona tres pautas importantes de la posición profesional, relacionadas con la esencia de la satisfacción laboral: lograr desafíos, enfrentarse a ellos exitosamente y sentir la satisfacción del logro que el éxito brinda.

Davis y Newstrom (1995) señalan que la satisfacción en el trabajo es "un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con que los empleados perciben su trabajo" (p. 203).

Robbins (1994) define satisfacción laboral en términos de "actitud general que adopta la persona ante su trabajo". Menciona además, que "una persona muy satisfecha, en términos laborales, adopta actitudes positivas respecto al trabajo, mientras que una persona insatisfecha con su trabajo, adopta actitudes negativas respecto a este" (p. 180).

Robbins acota también que, cuando se alude a las actitudes de los empleados, la mayoría de las veces se está hablando de satisfacción en el trabajo. A su vez, Cherrington (1994, citado en Viera, 1998) indica que la satisfacción en el trabajo se refiere a las actitudes de una persona en particular, mientras que al hablar de los sentimientos de un grupo de trabajadores se hace referencia a la moral del mismo.

Davis y Newstrom (1995) señalan que la satisfacción en el trabajo puede verse como una actitud general o puede aplicarse específicamente a una parte del trabajo del individuo, lo cual significa que aunque cierta persona esté satisfecha en un puesto específico, puede no estarlo en otros programas o aspectos de la empresa en la que labora. Estos mismos autores mencionan que, en relación con la edad, se da más satisfacción en personas de más edad, debido posiblemente a que reducen sus expectativas a niveles más realistas y se ajustan mejor en las situaciones laborales. También, afirman que es predecible que las personas con ocupaciones de nivel superior tiendan a sentirse más satisfechas en sus empleos, ya que seguramente

están mejor remuneradas, ocupan mejores puestos y en sus posiciones hacen mejor uso de sus posibilidades.

¿Que variables relacionadas con el trabajo determinan la satisfacción en el puesto?

Robbins (1996) resume los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto: (a) trabajo desafiante desde el punto de vista mental, (b) recompensas equitativas, (c) condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, y (d) colegas que apoyan efectivamente. Concluye recordando la importancia de un buen ajuste entre la personalidad de un empleado y su ocupación, puesto que da por resultado un individuo más satisfecho. En esencia, sostiene que la gente con tipo de personalidad congruente con su vocación seleccionada debe encontrar que tiene los talentos y habilidades correctos para satisfacer los requerimientos del puesto que desempeña; por ello, es más probable que tenga éxito en dichos puestos y, a causa de este éxito, logre una mayor probabilidad de obtener una alta satisfacción en el trabajo.

Gordon (1997) recalca que, cuando un puesto sirve para realizar o facilitar la consecución de los valores y los objetivos de la persona, produce satisfacción, y cuando entorpece su logro, genera insatisfacción. Esta actitud ha recibido mucha atención de parte de investigadores y practicantes, porque antes se creía que era la causa de que mejoraran los resultados laborales. Las investigaciones recientes dudan o niegan que exista dicha relación y, en cambio, sugieren una interacción más compleja entre la satisfacción, la dedicación, la rotación y la productividad.

Según Robbins (1996) la insatisfacción del empleado puede expresarse de varias formas. La Figura 1 ofrece cuatro respuestas que difieren entre sí en dos dimensiones: constructividad/destructividad y actividad/pasividad. Estas se definen como sigue:

1. Salida: comportamiento dirigido a dejar la organización. Incluye a buscar un nuevo empleo además de la renuncia.

2. *Voz*: intento activo y constructivo de mejorar las condiciones. Incluye la sugerencia de mejoramiento, la discusión de problemas con los superiores y alguna forma de actividad sindical.

3. *Lealtad*: espera pasiva pero optimista de que mejoren las condiciones.

4. *Negligencia*: permitir pasivamente que empeoren las condiciones. Incluye el absentismo o retrasos crónicos, esfuerzos pequeños y un mayor porcentaje de errores.

A esta altura de las consideraciones, se pretende establecer algunas relaciones del marco teórico sobre la satisfacción y el agotamiento laboral.

Slaikeu (1996) destaca que cuando el trabajo es satisfactorio refuerza los sentimientos de auto valía y finalidad en la vida. Contrariamente, las insatisfactorias condiciones de trabajo pueden ser una fuente de frustración y preocupación. Varios estudios han demostrado que los

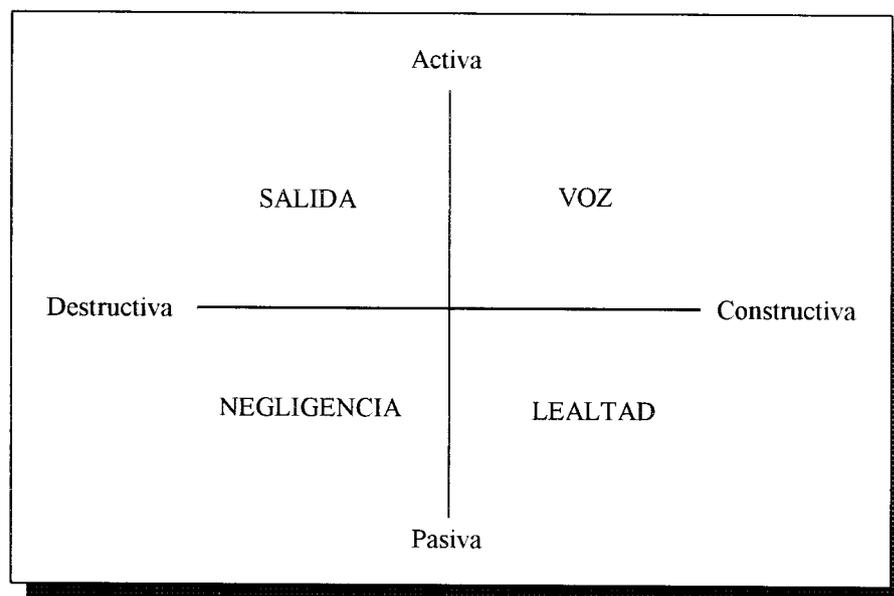


Figura 1. Respuestas a la insatisfacción en el puesto (tomado de Rusbult y Lowery, 1985, citado en Robbins, 1996, p. 83).

empleados insatisfechos propenden a sufrir variados tipos de enfermedades físicas, cefaleas y hasta cardiopatías.

Algunos investigadores revelan incluso que la satisfacción laboral constituye un mejor predictor de la longevidad que la condición física o el consumo de tabaco. Señalan además que la insatisfacción no es tan solo un fenómeno psíquico. El estrés resultante de ella incrementa la susceptibilidad a los ataques cardíacos, trastornos físicos, aumento del estrés y otras depresiones (Kreitner y Kinicky, 1997; Robbins, 1998).

Kreitner y Kinicky (1997) señalan que la satisfacción laboral es una respuesta afectiva o emocional hacia varias facetas del trabajo del individuo. Recalcan que esta definición no es un concepto unitario; mas bien, una persona puede estar relativamente satisfecha con un aspecto de su trabajo e insatisfecha con otro u otros aspectos de el.

Ante el hecho de que ciertas personas parecen estar satisfechas por toda una variedad de circunstancias laborales y otras que parecen estar siempre insatisfechas, existe un modelo denominado "de componentes rasgos-genéticos" basado en la creencia de que la satisfacción laboral es en parte una función de los rasgos personales y de los factores genéticos. Como tal este modelo implica que las diferencias individuales estables son tan importantes para explicar la satisfacción laboral como lo son las características del entorno del trabajo. También se halló que los factores genéticos predicen de manera significativa tanto la satisfacción laboral como la satisfacción intrínseca (Kreitner y Kinicky, 1997, p 175).

Gmelch (1994) señala que durante la década de los años 80 los estudios sobre el agotamiento se centraron en explorar sus causas y las posibles respuestas derivadas de la tensión en los profesionales de servicio.

La mayoría de estos estudios han investigado las fuentes de la quemadura y las asociaciones que este fenómeno tiene con el desempeño en el trabajo, la satisfacción y las variables

que median como sistemas de ayuda en las organizaciones, conflicto de papel, personalidad y género; es decir, las influencias de la tensión y la quemadura sobre otras características personales, profesionales y de organización. Dichos estudios empiezan a mostrar los efectos de la quemadura sobre la satisfacción profesional y la salud (Blix, 1994; Gmelch y Torelli, 1994; Sarros y Sarros, 1992; citados por Gmelch, 1994).

Según Babakus y Cravens (1999), los investigadores concuerdan en que el SELA tiene relación con el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal disminuida, los cuales se relacionan directamente con el factor satisfacción laboral, pues afectan actitudes y conductas relacionadas con el trabajo, al producir frustración e insatisfacción laboral. Afirman además que mientras mayor es el grado de agotamiento emocional o quemadura, mas baja es la satisfacción en el trabajo.

Anderson e Iwanicki (1984) sostienen que las facetas específicas del trabajo que contribuyen a la satisfacción laboral son las mismas que conducen al agotamiento o quemadura. Tuettemann (1991) preguntó a los profesores que factores consideraban importantes para la satisfacción laboral. Las respuestas obtenidas señalaron entre otros al salario percibido, la promoción, el éxito con estudiantes deficientes, el aprendizaje de sus estudiantes y ser reconocidos por sus superiores. En este estudio los hombres dieron mayor importancia al salario y a la promoción y las mujeres al aprendizaje de sus estudiantes y al reconocimiento de sus superiores. Menos del 20% de estos profesores admitieron que en su trabajo reciben un reconocimiento por sus esfuerzos. La mayoría de ellos se sienten competentes en el aspecto académico de su trabajo y cerca de un 20% expresan insatisfacción en sus relaciones y logros con sus estudiantes. Un 19% de los profesores frecuentemente se sienten incapaces de manejar a sus estudiantes con problemas conductuales. Un 32% consideran que lo que ellos enseñan es relevante

para sus estudiantes. Estos dos últimos factores estuvieron significativamente relacionados con el estrés psicológico.

Maslach y Leiter (1997) afirman que si el trabajo no presenta desafíos, no es confortable, carece de retroalimentación positiva y de reconocimiento, y produce irremediamente un agotamiento grave que desembocara mas tarde en un SELA.

Chiu, Man y Thayer (1998) estudiaron la satisfaccion laboral y sus efectos sobre la tensión en el individuo y encontraron que existe una relación causal entre estos dos elementos. Los resultados de este estudio hecho en Hong Kong fueron comparados con hallazgos en Estados Unidos de Norteamérica, en una población de enfermeras, trabajadores sociales y administradores. Los resultados indican que la satisfaccion profesional y marital experimentada fueron afectadas por los conflictos del trabajo y de la familia, así como el nivel de estrés fue influenciado por la satisfaccion que los profesionales tienen de la vida, afectando también de manera alternada la satisfaccion profesional y marital.

Mientras mas satisfecho se encuentre el profesional en su trabajo, menor será el riesgo de sentirse victima del SELA y cuanto mayor sea la capacidad para enfrentar los problemas con eficacia, mayor será la satisfaccion laboral del trabajador. Estas conclusiones fueron señaladas por Gmelch (1994).

Babakus y Cravens (1999) sostienen que la inclusión del comportamiento del ambiente organizacional puede ser un aporte relevante al estudio y proponen seguir investigando los componentes del agotamiento emocional como una extensión en el tiempo. Se propone una investigación longitudinal de los constructos y se recomienda el empleo de múltiples organizaciones en estudios futuros para verificar la validez de los hallazgos.

Viera (1998) efectuó un estudio cuyo propósito fue encontrar el nivel de satisfaccion de los docentes del estado de Nuevo León, México, y determinar los elementos que pueden

afectar dicha satisfacción. Para lograrlo se aplicó un cuestionario a una muestra aleatoria de 837 docentes de enseñanza secundaria del estado de Nuevo León durante junio de 1997 a fin de identificar por medio de la regresión lineal múltiple, factores que determinan la satisfacción de dichos docentes en su trabajo. Se encontró (a) un adecuado nivel de satisfacción, el cual puede ser predicho por el grado de relación intergrupala que experimenta el docente en su trabajo, (b) una relación significativa entre la satisfacción en el trabajo y el tamaño de las escuelas, definido en esta investigación por el número de docentes en las mismas, lo cual puede generar un incremento de la satisfacción en el trabajo en los docentes que laboran en las instituciones particulares, siendo que estos tienen un menor número de maestros y (c) lo que más aporta a los docentes en cuestión de elevar su nivel de satisfacción en el trabajo es cubrir las necesidades de grupo de trabajo, y lo que menos aporta en la satisfacción de los mismos docentes es el cumplir con sus necesidades individuales.

La dedicación al trabajo, tipo de personalidad y sus relaciones con el SELA

Todos los seres humanos enfrentan ciertos niveles de estrés, cuya magnitud depende de las características psicológicas, de experiencias y de las actividades cotidianas de cada persona

Según Carranco y Siegrist (2000), "el estrés afecta incluso a los recién nacidos, ya que existen evidencias claras de que cuando el bebé está en el útero percibe los cambios anímicos de la madre" (p. 24). Para que un suceso se considere estresante, debe tenerse en cuenta su naturaleza y los recursos, defensas psicológicas y mecanismos de afrontamiento de la persona que lo experimenta.

Cualquier situación que ocasione un cambio y exija una adaptación podría causar estrés. Pero no se puede hablar de una relación causa-efecto, porque el grado de estrés que se sufra depende de la "forma de vivirlo" más que el acontecimiento en sí.

Según estudios de Meyer Friedman y Ray Rosenman (citados en Carranco y Siegrist, 2000) el factor personalidad del individuo juega un papel importante en el afrontamiento de las tensiones, sobre el cual, en términos muy generales, existen dos categorías de individuos:

1. *Tipo A*: personas competitivas, inflexibles con los demás y consigo mismas, intolerantes y agresivas. Disfrutan de las situaciones de presión y suelen estar siempre haciendo varias cosas a la vez.

2. *Tipo B*: individuos que se toman la vida con más calma y no valoran tanto el trabajo como los primeros. Son más metódicos y pacientes; saben separar la vida personal y profesional y no tienen tanta ambición.

Aunque todas las personas poseen características de ambos tipos, en algunas son más marcadas las del tipo A, favoreciendo la aparición de estrés y de enfermedades cardiovasculares. Así por ejemplo, una persona que tenga siempre la necesidad de ser puntual, con una marcada tendencia al tipo A, sufrirá mayores tensiones y estrés si queda atrapada en el tráfico, confirmando la aseveración de que mayores factores de estrés están asociados con la filosofía de cada uno.

Jenkins et al. (1965) crearon un instrumento de 52 preguntas, diseñadas para medir el patrón de conducta de tipo A. Recalcan ellos que el patrón de conducta de tipo A, o patrón de conducta de riesgo coronario, es un síndrome comportamental o estilo de vida caracterizado por extrema competitividad, motivación para el logro, agresividad, impaciencia, apresuramiento, inquietud y sensación de estar en desafío con la responsabilidad y bajo la premura del tiempo. Este patrón de conducta no es un rasgo de personalidad, ni una reacción puntual a una situación desafiante, sino "la reacción de una persona predispuesta caracterológicamente para una situación que le resulta desafiante" (p. 5).

Este estilo de comportamiento puede ser cuantificado en términos de tres dimensiones relativamente independientes o como un compuesto clínico de tres dimensiones. Este inventario denominado el Inventario de Actividad de Jenkins (las), en su forma C, proporciona además puntuaciones separadas para tres de los factores que componen la conducta de tipo A: Un factor de rapidez, prisa e impaciencia (factor S), un factor de implicación o involucramiento en el trabajo (factor J) y un factor de comportamiento duro y competitividad (factor H).

Para efectos de la presente investigación se han seleccionado los reactivos o preguntas relativos al factor J, con el propósito de medir el grado de dedicación al trabajo; dicho de otro modo, medir el grado de implicación en el trabajo que dicen tener los docentes encuestados.

Según Fernández-Abascal (1992), este factor expresa el grado de dedicación a la actividad profesional. Típicamente, las personas que se ubican en el nivel alto de dedicación al trabajo, informan tener una alta motivación de logro y una gran presión en el trabajo. Trabajan horas extraordinarias y afrontan importantes trabajos en tiempos límites. Generalmente estas personas prefieren una promoción laboral a un aumento en el sueldo.

Se quiere determinar en que medida este factor J, de implicación o de dedicación al trabajo, puede ser un predictor para la manifestación del SELA.

Figuroa (1998) plantea que los proveedores de servicios sociales se involucran mas allá de un cierto limite aceptable en sus relaciones de profesional a paciente, estableciendo una conexión no adecuada entre las partes, llegando a ver a estas personas como algo mas que un paciente y comprometiendo un mayor drenaje emocional. Si a esto se añaden factores críticos en las relaciones interpersonales y organizacionales, el peligro de manifestación del SELA es mayor.

Parece ser que las personas con fuerte acentuación en la tipología A de conducta actúan en respuesta a una particular forma de vivir, más que el acontecimiento en si y con frecuencia como una filosofía de vida de cada uno.

Figueroa (1998) señala la importancia de advertir "una cierta distancia adecuada" en la relación profesional-paciente. Destaca que, cuando el profesional de ayuda esta ofreciendo sus servicios y persisten aun condiciones criticas en el proceso de sus esfuerzos profesionales, tiende a involucrarse demasiado en esta problemática, originando una tensión emocional que empieza a agotarlo. La relación entre las partes se va estrechando tanto, que el proveedor llega a ver a esta persona como algo más que un paciente. Se sale de la perspectiva de la función principal de esta relación, que es dar servicio a la persona que la necesita. Es correcto que el profesional puede y debe ofrecer un servicio, puede y debe tener una relación con el que va a recibir el mismo, puede y debe preocuparse por lo que pasa con la persona, pero tiene y debe mantener una distancia en la relación profesional-paciente, para que el prestador de servicios no se involucre mas allá de lo prudente en los problemas propios del paciente.

Por otro lado cuando el profesional de ayuda ve que, después de proveer sus servicios, los pacientes no mejoran, empiezan a aflorar sentimientos de incompetencia profesional y de ansiedad, muchas veces asociadas también al tipo de relaciones que puedan prevalecer en ese momento.

Turnipseed y Moore (1999) indican que el agotamiento emocional esta fuertemente asociado a actitudes de cuidado y servicio social emocionalmente vigoroso ante expectativas muchas veces sobredimensionadas e irreales, por parte del profesional, que se compromete y asume en demasía, drenando sus recursos emocionales en respuesta a una discrepancia entre el estado real y el deseado, a condición de que esta discrepancia sea considerada importante.

Cultura institucional de estilo innovador y sus relaciones con el SELA

Al pedirle a un ejecutivo que dijera que es lo que creía que era la cultura organizacional, este dijo: "No la puedo definir, pero la reconozco cuando la veo" (Robbins, 1996, p. 681). Sin embargo, al intentar elaborar una definición específica parece haber un amplio acuerdo en que la cultura organizacional se refiere a un sistema de significado compartido entre sus miembros, y que distingue a una organización de las otras.

Básica y elementalmente parecen en la realidad contraponerse dos estilos de cultura organizacional: (a) la tradicional, en la cual predominan los factores de control, de normas y sanciones, donde las personas deben actuar de acuerdo con las reglas, por lo general impuestas, y (b) la de estilo innovador, en la que se valora más a las personas por sus logros, compatibilizando las metas personales e institucionales, en alguna medida auto impuestas.

En esta línea pareciera que el desempeño de los empleados está ligado al nivel de compromiso adquirido y este en cierta medida es reforzado por la cultura de la organización. "La cultura refuerza el compromiso de la organización y aumenta la consistencia de la conducta de los empleados" (Robbins, 1994, p. 627).

Las culturas orientadas a la gente son en alguna medida conocidas como fuertes e innovadoras y actúan como sustituto en la formalización de las tradicionales. Así los resultados de una cultura innovadora deberán ser de una menor rotación de los empleados. Este estilo cultural muestra un alto grado de acuerdo entre los miembros acerca de lo que simboliza la organización. Tal unanimidad de propósito propicia cohesión, lealtad y compromiso organizacional. A su vez, estas cualidades disminuyen la propensión de los empleados a abandonar la organización.

Las organizaciones modernas están expuestas a escenarios muy cambiantes y a una cualificación cada vez mayor de recursos humanos, los cuales demandan la implementación de estilos culturales, definidos como innovadores. Esta cultura pretende permeabilizar todos sus procesos, desde la aplicación de políticas hasta la ejecución de condiciones laborales en permanente mejora, para generar un mayor compromiso de los trabajadores con los objetivos de la organización.

Peter Drucker, un conocido experto de las organizaciones modernas (citado en McFarland, Senn y Childress, 1996), al visualizar las organizaciones del futuro y sus demandas señaló:

El próximo siglo ya está aquí; de hecho hemos avanzado ya bastante en él. No conocemos todas las respuestas, pero sí conocemos los interrogantes. Es posible discernir los campos de acción que se abren ante nosotros. Vivimos uno de esos grandes periodos históricos que se dan cada doscientos o trescientos años, cuando la gente ya no entiende al mundo, y el pasado no basta para explicar el futuro. Las instituciones tendrán que innovar rápidamente y ser de carácter mundial. (p. 23)

El entorno actual de las organizaciones es mucho más dinámico que en el pasado. Esto podría estar afectando también a las instituciones, ya que cuando el entorno está sujeto a cambios rápidos, la cultura organizacional podría no resultar adecuada, lo que traería como consecuencia una disminución en la eficacia de la organización.

El ambiente laboral desempeña un papel importante en la vida de casi todas las personas, como lo evidencia el hecho de que la mayoría de ellas pasan más tiempo en el trabajo que durante sus horas de vigilia o en cualquier otro lugar. El trabajo puede concebirse como un modo de ganarse la vida y, para la mayoría de la gente, como un reflejo de la identidad personal; y si este es satisfactorio, refuerza los sentimientos de autovalía y finalidad en la vida (Slaikeu, 1996).

McFarland, Senn y Childress (1998) consideran que una sana cultura organizacional no es tan solo un conjunto de valores compartidos, sino más bien como estos valores están interconectados e integrados en las operaciones de la organización. Quizás una de las mejores definiciones de cultura es la manera como hacemos aquí las cosas para asegurarnos de que tenemos una organización exitosa y cumplidora. Prosiguen diciendo que el verdadero reto no se encuentra en la simple articulación de valores y en colgar una placa en la pared, sino en la manera de hacer que verdaderamente esos valores tengan vida; en otras palabras, crear una cultura sana alrededor de los valores compartidos por todos.

Al pretender ampliar el concepto de una cultura institucional de estilo innovador, algunos líderes de empresas de éxito han dado su opinión respecto de como deben hacerse las cosas en instituciones que adoptan este estilo:

Hay que promover la autonomía, cualquiera sea el nivel de la institución o de la organización, de tal manera que los empleados puedan llegar a influir en las decisiones que afectan sus propias áreas de trabajo, donde los talentos individuales son mejor aprovechados y de este modo aumentan el nivel de compromiso.

McFarland et al. (1996) señalan que para que un grupo logre con éxito un objetivo común

se debe despertar la totalidad de su potencial. Es muy importante tratar a cada persona como individuo. No trate a las personas como si fuesen mercancía. Cada persona es especial. Si la trata de esta manera, podrá despertar su potencial total. Todo el mundo quiere ser reconocido por lo que hace. Es muy importante conceder el crédito cuando deba darse. Un líder exitoso hace exactamente eso. La dignidad de una persona aumenta cuando tiene algo que decir sobre el destino de la empresa. (pp. 73-74)

Hay que revelar y liberar las capacidades y la energía que tiene la gente y hacerla trabajar conjuntamente de una manera que, bajo otras condiciones, no lo haría. Se requiere que las personas vean el impacto positivo que pueden tener y su sentido de las oportunidades.

Se debe impulsar un estilo cultural innovador que ayude a proporcionar la armonía y la sincronización de las metas, procesos y fines de la organización. Estructurar o afinar la cultura de las organizaciones educativas puede entenderse mejor si se hace corresponder a lo que se denomina un balanceo de una rueda automotriz en términos mecánicos. Si esto no se ha realizado, produce desgaste inapropiado en otras partes de la maquinaria y a medida que aumenta la velocidad, existe mayor resistencia y el rendimiento disminuye drásticamente. En una institución ocurre algo semejante, por lo que es necesario poner en sincronía la misión, la visión, y las estrategias (Araya, 1999, p. 34).

El estilo innovador reconocido y atribuido por los docentes comprende una cultura donde se valora a las personas por sus logros, porque hacen bien las cosas, alcanzando tanto las metas institucionales como personales. El entusiasmo, el desarrollo del trabajo con alegría, las metas desafiantes pero realistas surgen de consensos o en alguna medida son autoimpuestas. Cada persona se siente que está haciendo contribuciones o se siente un colaborador. Las acciones se realizan pensando en atender bien a los alumnos y al personal, con el propósito de alcanzar el mayor crecimiento individual posible. Existe una real preocupación por las personas, antes que las cosas. Importa más la calidad que la cantidad. La comunicación es abierta, *cordial, fluida hacia todos los niveles y direcciones, donde las relaciones interpersonales son de alto nivel* (Araya, 1999).

Robbins (1996) destaca que cuando un empleado expresa su opinión respecto de la cultura predominante en su medio de trabajo, lo que está haciendo es dar a conocer su percepción al respecto, seguida de una actitud correspondiente.

En este caso la cultura organizacional se ocupa de la forma como los empleados perciben las características de la cultura de la institución, independientemente de que les agradan o

no; es decir, es un término descriptivo. Esto es importante porque establece la diferencia de este concepto con el de la satisfacción en el puesto.

Las investigaciones de la cultura organizacional tratan de medir la forma como los empleados visualizan a su organización: ¿Estimula el trabajo en equipo? ¿Recompensa la innovación? ¿Ahoga la iniciativa?

En contraste, la satisfacción con el puesto trata de medir las respuestas emocionales frente al ambiente de trabajo. Se ocupa de la forma como los empleados visualizan las expectativas de la organización, las prácticas de recompensa y cosas semejantes. Aunque es indudable que los dos términos tienen algunas características que se superponen, hay que tener en cuenta que el término cultura organizacional de estilo innovador es un concepto descriptivo; la satisfacción con el puesto es un concepto de evaluación.

Davis (1995, citado en Viera, 1998) señala que las actitudes son un conjunto mental que influye en la forma en que una persona ve lo que le rodea en forma positiva o negativa; reflejan los sentimientos personales respecto a algo. Así pues, cuando una persona dice que le gusta o no su trabajo, esta expresando su actitud ante el mismo.

Cuando un individuo mira un objetivo e intenta interpretar lo que ve, en la interpretación influyen mucho las características personales del perceptor individual. Entre las más importantes características personales que afectan a la percepción se encuentran las actitudes, motivos, necesidades, intereses, experiencias anteriores y expectativas. Es decir, la percepción que un trabajador pueda señalar ha de depender de una serie de factores personales que podrían diferir unos de otros, ante un mismo ambiente. Estas diferentes percepciones sobre un mismo ambiente son atribuibles a las diferencias personales existentes en el mismo entorno del trabajo (Robbins, 1996).

Canfield y Miller (1996) dan por evidente que las buenas condiciones de trabajo están asociadas con una mejor participación de los maestros, mas esfuerzo, moral alta y un mayor sentido de eficacia en la clase. Estas condiciones favorables incluyen buenas instalaciones físicas para trabajar, altos niveles de influencia del maestro en las decisiones escolares y altos niveles de control sobre el curriculum y la instrucción. Además, señalan que las personas desean sentir que su trabajo o el puesto que ocupan son importantes y que desean llegar a un lugar de trabajo donde puedan sentirse amadas, apreciadas e importantes, en vez de sentirse degradadas, ignoradas o tomadas como maquinas u objetos. Se desea realizar un trabajo productivo, agradable y con significado.

Es bueno señalar también que las políticas organizacionales son los instrumentos que sirven para implementar las estrategias organizacionales, imponen restricciones y limitaciones, comunican lo que se espera de los trabajadores y sientan las bases para el control administrativo. Permiten la coordinación a lo largo y ancho de todas las unidades administrativas, aclaran quien hará el trabajo, especificando el tipo de tareas a realizar y, sobre todo, propiciando la delegación en la toma de decisiones a los niveles adecuados, donde suelen surgir algunos inconvenientes.

La cultura organizacional de estilo innovador, tal como la define Araya (1999), abarca cuestiones sensibles que tocan emocionalmente a los trabajadores y que tienen conexión con aspectos relacionados con este estudio, como la valoración de las personas por sus logros, implementación de metas desafiantes pero realistas, participación en las decisiones con grados de comunicación abierta, cordial y fluida hacia todos los niveles y direcciones.

En una investigación que realizó Araya (1999) en ocho universidades de ocho países distintos, entre agosto de 1998 y junio de 1999, encontró una relación directa y significativa entre la satisfacción de los empleados y el estilo cultural innovador que dicen tener. De este

modo, mientras mayor sea la percepción del estilo cultural innovador, mayor es la satisfacción laboral que se informa. Inversamente encontró que mientras más fuerte es la percepción del estilo cultural tradicional en la institución, menor será el nivel de satisfacción que se informa. Observó también una relación directa entre el compromiso que manifiestan los empleados y el estilo cultural innovador. Quedó también en evidencia que el compromiso institucional es independiente de las variables demográficas estudiadas.

Tiempo de servicio y sus relaciones con el SELA

Estudios realizados por Sedgwick y Lou (1999) informan que, al aplicar el instrumento MBI de Maslach a una muestra de profesores de Educación general, para determinar los niveles de quemadura, los indicadores demográficos, tales como sexo, años de servicio y edad, constituyeron predictores débiles o poco significativos para la quemadura de estos profesores.

Ciertos docentes dicen encontrarse atrapados al no poder abandonar sus funciones debido a las dificultades de cambio de trabajo en el mercado laboral. La experiencia acumulada les ayuda a sobrellevar estas frustraciones. Seisdedos (1997) encontró que a mayor cantidad de años de servicio laboral, el SELA se manifiesta mediante el proceso de despersonalización entre los docentes, es decir, una cierta conformidad y cierto grado de cinismo e indiferencia hacia sus funciones.

En un estudio de Atance Martínez (2000) realizado en una muestra de 294 profesionales de la salud, como médicos y enfermeras en España, a quienes se aplicó el instrumento de medida del MBI, se encontró que la edad del profesional no parece influir en la aparición del SELA. Es posible que pueda existir un periodo de sensibilización debido a que habría unos años en los que el profesional sería especialmente vulnerable al síndrome, siendo éstos los primeros años de carrera profesional, dado que sería el periodo en el que se produce la transición

de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, aprendiéndose en ese tiempo que tanto las recompensas personales, profesionales y económicas no son ni las prometidas ni las esperadas.

Naisberg y Fenning (1991, citados en Atance Martínez, 2000) encontraron en una muestra variada de profesionales de servicios sociales que los sujetos que más agotamiento laboral experimentan acaban por abandonar la profesión, por lo que los profesionales con más años en su trabajo son los que menos agotamiento laboral presentan y por ello se mantienen en su trabajo.

Babakus y Cravens (1999) dan cuenta de la importancia de hacer estudios longitudinales para observar el comportamiento del SELA en relación a los años de servicio de los empleados educacionales. Informan de un novedoso resultado que establece que durante los diez primeros años de la docencia aparecen los primeros signos de un proceso de configuración del SELA.

Género y sus relaciones con el SELA

Babakus y Cravens (1999) expusieron los resultados de una investigación que estudió la relación del agotamiento emocional con varias características personales como la edad, sexo y ciclo de vida de la carrera. La muestra fue 56% masculina y 44% femenina. Se encontraron pocas diferencias basadas en el género y por lo tanto no se observaron influencias significativas de sexo en el agotamiento emocional. Sin embargo este pudo variar por la edad y por la etapa en el ciclo de vida de la profesión.

Los resultados de otro estudio realizado por Howard-Hamilton, Palmer y Johnson (1998) en profesionales que trabajan en asuntos estudiantiles de universitarios muestran que las mujeres señalaron niveles más altos de agotamiento emocional que los hombres y las mujeres se

diferenciaron también de ellos con respecto a muchas características y actividades personales relativas al trabajo.

Un trabajo realizado por Tuettemann (1991) entre profesores de enseñanza secundaria y preuniversitaria del Oeste de Australia encontró que las profesoras que enfrentaban una falta de reconocimiento de sus superiores o de sus estudiantes en cuanto a sus esfuerzos, cuando uno o ambos factores ocurrían, mostraban niveles significativos de estrés psicológico. Los profesores informaron que los mayores satisfactores para ellos eran percibir un buen salario y esperar una justa promoción en sus actividades y desafíos.

Kyriacou y Sutcliffe (1978) refieren un par de estudios que relacionaron la satisfacción en el trabajo con el sexo y encontraron que mientras unos indican un alto grado de satisfacción en las profesoras, otros encuentran poca diferencia entre ambos sexos.

Seisdedos (1997) informa de un estudio realizado entre docentes, directivos y profesionales de los servicios sociales, donde se observó una pequeña diferencia en cuanto al sexo en la aplicación de las escalas del MBI, en la que los varones mostraron mayores índices de despersonalización que las mujeres; sin embargo, esta pequeña diferencia no fue claramente tan importante como otras variables para predecir el SELA.

Freundenberger y North (1985), en un informe sobre el agotamiento emocional en las mujeres, indican que este fenómeno adquiere algunas connotaciones inesperadas, en particular en lo referente a como ve la sociedad los efectos del agotamiento en las mujeres:

Muchas mujeres se han aclimatado a la tensión y a la presión endémica de sus vidas y papeles, ese estado de sensación del agotamiento se interpreta como vida normal. Las quejas de la fatiga, de la motivación perdida y del entusiasmo no son tomadas muy en cuenta debido a que se atribuyen equivocadamente, como algo normal y subyacente al sexo femenino en las distintas culturas. (p. 4)

Atance Martínez (2000) informa de un estudio de investigación realizado en una muestra de 294 profesionales de la salud, con médicos y enfermeras en España, a quienes se

aplico el instrumento de medida del MBI. Se ha encontrado en el informe que serian principalmente las mujeres el grupo mas vulnerable para el agotamiento laboral, entre los trabajadores de servicios de salud, por diversas razones como podrían ser la doble carga de trabajo que conlleva la practica profesional y la tarea familiar, así como la elección de determinadas especialidades profesionales que incrementarían los roles asumidos por la mujer.

Subsistema empleador

Las escuelas preparatorias en el Estado de Nuevo León están adscritas para su administración y sostenimiento a una de las instancias del Sistema Educativo Nacional y regidas por una Ley de Educación del Estado, promulgada por el Gobierno Constitucional del Estado Libre y Soberano de Nuevo León (Gobierno del Estado de Nuevo León, 1984), en conformidad con los lineamientos y objetivos establecidos en la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos.

Básicamente el sistema educativo nacional esta conformado por los siguientes subsistemas: (a) federal, (b) estatal, (c) particular y (d) de la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL). Para efectos de este estudio, en adelante este ultimo se denominara "de la autónoma".

El subsistema de instituciones educativas federales en la actualidad depende perentoriamente para su sostenimiento de los recursos provenientes del gobierno federal de la Nación. En los últimos años se ha puesto en marcha un proceso de transferencia de estas instituciones al sistema educativo estatal.

El subsistema educativo estatal esta conformado por todas las instituciones creadas por el gobierno estatal y por aquellas que han sido transferidas del sistema federal, las cuales se sostienen con recursos del gobierno del Estado.

El subsistema educativo particular esta conformado por todas las instituciones educativas que son sostenidas con recursos, colegiaturas y aportaciones privadas de personas jurídicas o instituciones corporativas que obtienen para la creación y puesta en marcha de una institución educativa el Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios (RVOE) expedido por la SEP.

El subsistema de la universidad Autónoma esta conformado par todas las instituciones educativas de Educación media superior que son sostenidas con recursos del presupuesto operativo de la U ANL en su calidad de institución educativa mayor.

En este contexto se considerara la variable "subsistema empleador" para los efectos del presente estudio.

En este capitulo se presentó la información obtenida en la revisión de la literatura, que tiene relación con la declaración del problema, constituyéndose en un marco de referencia para la presente investigación. A continuación se presenta el marco metodológico usado que permitió cumplir con los objetivos de la investigación.

CAPITULO III MARCO

METODOLOGICO Introducción

La literatura revisada sobre el tema del agotamiento laboral o SELA señala que los trabajadores de servicios sociales, entre ellos los docentes al servicio de la Educación, acumulan durante su vida profesional un cierto grado de estrés laboral, producto de una serie de tensiones, interacciones, percepciones y otros factores que, a la postre, inciden de alguna manera para la manifestación de malestares físicos, emocionales y otros trastornos.

La presente investigación se circunscribe a determinar la manera en que las variables: grado de satisfacción laboral, grado de dedicación al trabajo, grado de percepción de una cultura institucional de estilo innovador, tiempo de servicio y el género, son predictoras del SELA, entre los profesores de escuelas preparatorias en el Estado de Nuevo León en el año escolar 2000.

Con este propósito, se seleccionaron y organizaron los procedimientos metodológicos que mejor se adecuan a la dimensión del problema planteado.

Se detallan a continuación los métodos utilizados para realizar la investigación, especificándose su diseño, la población y la muestra, las hipótesis, la operacionalización de las variables y los procedimientos de recolección, organización y análisis de los datos obtenidos.

Tipo y diseño de la investigación

Esta investigación posee las características de ser exploratoria, de campo, descriptiva, de encuesta, correlacional multivariada, y transversal.

Es exploratoria, porque se hizo una aproximación al fenómeno del SELA con profesionales mexicanos de la educación en el marco de los conceptos hallados en la revisión de la literatura y las características de la muestra analizada.

Es de campo, ya que se desarrollo con docentes de escuelas preparatorias del Estado de Nuevo León durante el año 2000.

Esta investigación pretende realizar un acercamiento al fenómeno del SELA como variable criterio, observando el comportamiento de sus tres componentes principales: cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal, frente a diferentes grados de las variables predictoras: satisfacción laboral, dedicación al trabajo, percepción de una cultura institucional innovadora, además de tiempo de servicio y genero.

Por otro lado esta investigación se configura como descriptiva, porque pretende describir, a partir de la realidad de la muestra, el comportamiento de la variable criterio SELA y de sus tres componentes frente a las variables predictoras ya indicadas.

Fue utilizado el método de encuesta, cuyo formulario específico aparece en el Apéndice A, para recolectar información pertinente a la muestra de una población de docentes de escuelas preparatorias del estado de Nuevo León.

Es descriptiva correlacional multivariante, porque pretende describir, a partir de la realidad de la muestra, el comportamiento de las variables predictoras sobre la variabilidad de la variable criterio SELA y de sus factores componentes: cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) y realización personal (RP).

Es transversal, porque constituye una observación definida y específica en los meses de mayo a septiembre del año 2000.

Población

Según la declaración del problema la unidad de observación es el docente de escuela preparatoria del Estado de Nuevo León, en el año 2000.

Para identificar la población se solicitó al Departamento de Estadística de la SE del Estado de Nuevo León un concentrado de escuelas preparatorias y número de docentes en funcionamiento al inicio de cursos del mes de enero 2000, según se muestra en el Apéndice B.

A fin de visualizar más específicamente al sector de escuelas preparatorias del Estado se elaboró la Tabla 1, que presenta el número de escuelas y docentes según el subsistema empleador al cual se encuentran adscritas (federal, estatal particular y de la autónoma) y tipo de bachillerato (general técnico y abierto).

Al comparar los datos del Apéndice B y la Tabla 1, se hace necesario aclarar que la información relativa al número de escuelas preparatorias, en el concentrado estadístico corresponde al total de turnos que se ofrecen en cada tipo de bachillerato y no necesariamente al número de escuelas preparatorias que existen como unidades educativas o planteles en funcionamiento, debido a que en ciertos establecimientos funcionan simultánea y/o alternadamente varios turnos, ya sean estos (a) matutinos, (b) vespertinos, (c) nocturnos, y/o (d) discontinuos, que la unidad educativa ofrece a sus estudiantes, en el mismo plantel o en otros en calidad de extensiones académicas del mismo establecimiento.

Por lo tanto las cifras de escuelas que aparecen en el concentrado general entregado por la oficina de estadísticas de la SE (Apéndice B), corresponden a la sumatoria total de turnos ofrecidos en cada establecimiento. En cambio, en la Tabla 1, las escuelas corresponden solo al

Tabla 1

Población de escuelas preparatorias y docentes en el Estado de Nuevo León, según tipos de bachillerato

Tipo de Bachillerato	Subsistema empleador									
	Federales		Estatales		Particulares		De la autónoma		Totales	
	Esc.	Docent.	Esc.	Docent.	Esc.	Docent.	Esc.	Docent.	Esc	Docent.
General	1	26	1	165	70	1.865	29	1.809	101	3.865
Técnico	13	615	9	308	16	181	5	575	43	1.679
Abierto	1	1	-	0	4	25	5	201	10	227
Totales	15	642	10	473	90	2.071	39	2.585	154	5.771

Nota: Tomado del Departamento de Estadísticas de la Dirección de Planeación e Investigación de la Secretaría de Educación del Estado de Nuevo León (enero de 2000).

numero real de planteles en funcionamiento, manteniendo intacta la población de docentes en ambos casos.

Las escuelas preparatorias federales y estatales dependen para su funcionamiento de la Subsecretaria de Evaluación y Educación Superior, en su unidad de Dirección de Acreditación, Certificación y Control Escolar de la SE del Estado de Nuevo León.

Inicialmente las escuelas federales dependían financieramente para su sostén del Gobierno Federal ubicado en el Distrito Federal de la Ciudad de México. En la actualidad, la mayoría de estos establecimientos han sido trasferidas a la SE del Estado de Nuevo León y las restantes se encuentran en pleno proceso de incorporación.

Los establecimientos particulares están conformados por dos grupos: los adscritos a una universidad privada reconocida por el Estado y los que funcionan de manera particular, ambos con certificado de RYOE, extendido por la SE del Estado para su funcionamiento.

Las instituciones agrupadas como de la Autónoma están regidas por la División de Escuelas Preparatorias de la U ANL.

Para efectos de una mejor organización del estudio se determinó aplicar algunos criterios generales de agrupamiento que permitan definir mejor a la población, a partir de un conglomerado muy diverso y disperso de escuelas del nivel medio superior en el Estado, considerando en definitiva como unidad de observación a todos los docentes cuyas escuelas preparatorias posean las siguientes características (a) preparatorias con bachillerato general y/o técnico que durante el año 2000 hayan sido administradas y financiadas por organismos educativos estatales y par universidades reconocidas por el Estado y (b) que posean el RVOE para su funcionamiento.

Aplicados estos criterios se excluyeron de la población que aparece en la Tabla 1 a 10 las escuelas preparatorias del sistema de bachillerato abierto, por ser físicamente las mismas que los otros bachilleratos; una escuela federal con bachillerato general de artes, debido a que posee poco personal y su estructura de funcionamiento difiere de la de los otros bachilleratos en cuanto a las relaciones grupales de profesor-alumno, a 47 preparatorias generales particulares y 13 preparatorias técnicas que funcionan de manera independiente no adscritas a una Universidad o a la Subsecretaría de Evaluación y Educación Superior, respectivamente, para su administración y financiamiento. En total se excluyeron 61 escuelas preparatorias que no satisfacen los criterios señalados, las cuales representan un 39% del total de instituciones que se encuentran funcionando, donde trabajan 1.413 docentes que representan un 24% del total informado de la población de docentes en el Estado.

Según informes posteriores del Departamento de Evaluación de la SEP, ciertos establecimientos educativos del nivel profesional medio se encontraban durante el segundo semestre

del periodo 1999-2000 en pleno proceso de transición a su nueva modalidad educativa, de escuelas preparatorias técnicas. Bajo este criterio fueron incorporados entonces a la población general nueve Colegios Nacionales de Educación Profesional Técnica (CONALEP) y tres Centros de Estudios Tecnológicos, Industrial y de Servicios (C.E.T.I.S.) que en conjunto suman un total de 547 docentes mas y que se incluyen en las listas del Apéndice c.

La Tabla 2 presenta el numero de escuelas preparatorias y docentes abarcados par el estudio, según el subsistema empleador al que pertenecen y tipo de bachillerato que imparten. Así la población consta de 95 escuelas preparatorias, 53 de las cuales imparten bachillerato general y 42 bachilleratos técnicos, con una población total de 4.905 docentes que trabajan en ellas.

Considerando los datos precedentes que constituyen la población de la presente investigación, se procedió a la selección de la muestra representativa de la población, habiéndose seguido el procedimiento de muestreo aleatorio de racimos o conglomerado por estratos.

Tabla 2

Población de escuelas preparatorias y docentes considerados en el estudio

Tipo de Bachillerato	Subsistema empleador									
	Federales		Estatales		Particulares		De la autónoma		Totales	
	Esc.	Docent.	Esc.	Docent.	Esc.	Docent.	Esc.	Docent.	Esc.	Docent.
General	0	0	1	165	23	852	29	1.809	53	2.826
Técnico	25*	1.149*	9	308	3	47	5	575	42	2.079
Totales	25	1.149	10	473	26	899	34	2.384	95	4.905

(*) Estas cantidades incluyen a 12 escuelas preparatorias con 547 docentes que siendo inicialmente del área "profesional técnico medio". fueron traspasados al área de "bachilleratos técnicos" según listas proporcionadas por la Subsecretaría de Evaluación y Educación Superior de la SEP de Nuevo León (ver listas en el Apéndice C).

Muestra

La presente investigación siguió un muestreo aleatorio estratificado de conglomerados como procedimiento para la conformación de una porción de la población que fuera representativa. Los diferentes subsistemas educativos -federal, estatal, particular y de la Autónoma- en los que se agrupan las instituciones de Educación media superior o escuelas preparatorias en el Estado hacen necesario y conveniente considerar ciertos grados de homogeneidad a partir de estos grupos y de la población en general. La selección es aleatoria, pues cada uno de los docentes de la población tuvo la oportunidad de pertenecer a la muestra al seleccionar aleatoriamente las escuelas/conglomerados.

Se describen los procedimientos seguidos para determinar el tamaño de la muestra y la selección de la misma.

Tamaño de la muestra

La muestra de docentes y de escuelas, para ser representativas, son aleatorias y contienen un mínimo de unidades de análisis para su estudio. Para el cálculo de la muestra de esta investigación, referente al número de docentes, se estimó trabajar con un error estándar de .015, teniendo así los siguientes resultados:

Para determinar el tamaño de la muestra se aplicó la fórmula $n = S^2 / V^2$, donde S^2 es V^2 igual a .09 y V' a .000225, obteniendo un tamaño para n de 400 sujetos.

Ajustando esta muestra con la fórmula $n = \frac{n'}{1+(n-1)/N}$, donde n' es igual a 400 y N a 4905, se obtuvo una muestra ajustada de 435, lo cual significa que el tamaño mínimo de unidades de análisis adoptado fue de 435 docentes.

Habiéndose determinado que la muestra debía ser también representativa en cuanto a los diferentes subsistemas educativos en los cuales se agrupan las escuelas preparatorias del

Estado, se hizo necesario y conveniente determinar también un mínimo de escuelas según los estratos o subsistemas en los que se agrupan estas instituciones. Para esto se aplicó la fórmula $fh = \frac{n}{N}$ donde n es igual a 435 y N a 4.905, obteniendo un factor constante de .0887.

Aplicando este valor constante a los datos estadísticos de la población de escuelas preparatorias se obtiene el número mínimo, requerido para la muestra, de escuelas preparatorias. Debido a que las escuelas federales y estatales se agrupan administrativamente en torno a la Subsecretaría de Evaluación de la SEP se consideran en un solo conjunto para efectos de este cálculo (ver Tabla 3)

En la Tabla 3 se puede observar que el tamaño de la muestra debía contener como mínimo a 8.4 instituciones, ajustando la cifra a 9 escuelas preparatorias en el Estado de Nuevo León, que contengan en su conjunto a un mínimo de 435 docentes.

Tabla 3

Cálculo de mínimos de muestra de escuelas y docentes para el tamaño de la muestra

Sub-sistema Empleado	Escuelas			Docentes		
	Nro. de escuelas	Factor constante Fh	Mínimo Requerido	Nro. de docentes	Factor constante Fh	Mínimo requerido
Federales y Estatales.	35	.0887	3.1	1.622	.0887	144
Particulares	26	.0887	2.3	899	.0887	80
Autónoma	34	.0887	3.0	2.384	.0887	211
Totales	95		8.4	4.905		435

Proceso de selección de la muestra

Dados los mínimos requeridos para la muestra tanto para las escuelas como para los docentes y considerando los probables imprevistos de disponibilidad para la aplicación de las encuestas, tamaño variable de docentes en las escuelas, asequibilidad de tiempo de los docentes y otros factores que pudieran darse, se decidió conformar una muestra aleatoria de 20 unidades educativas de los diferentes subsistemas, federales-estatales, particulares y de la Autónoma de Nuevo León, a fin de asegurar un mínimo adecuado para la muestra, en las cuales se encontró que laboraban un total de 1.045 docentes (ver Tabla 4), según la información proporcionada por cada una de las entidades administrativas en las cuales se agrupan las escuelas preparatorias en el Estado (ver Apéndice D).

El proceso seguido en la selección de la muestra fue el siguiente:

1. Se obtuvo un concentrado de inicio de cursos del Departamento de Estadísticas de la SEP del Estado de Nuevo León, conteniendo un informe global de todas las instituciones educativas que funcionan en el Estado con el RVOE al mes de enero del año 2000, entre los cuales aparece un detalle de las escuelas preparatorias que son objeto de este estudio (ver Apéndice B).

2. Se estableció un contacto formal con los directores, tanto de la Subsecretaría de Evaluación de la SEP, como de la División de escuelas preparatorias de la UANL y con los coordinadores de esta área académica de las Universidades particulares, con el propósito de darles a conocer los propósitos de la presente investigación y a su vez solicitarles un listado oficial de todas las escuelas preparatorias que funcionan bajo su jurisdicción. Se estableció con ellos un calendario para la aplicación y recolección de encuestas a todos los docentes de las unidades educativas que resultaron seleccionadas (ver Apéndices C, O y E).

3. La Subsecretaría de Evaluación y Educación Superior proporciono un listado de las escuelas preparatorias adscritas a esta repartición fiscal de la SEP, agregando a doce instituciones, tres CETIS y nueve del CONALEP (ver Apéndice C) de la categoría de "escuelas técnicas medias profesionales", debido a que se encontraban en pleno proceso de traspaso al sistema de escuelas preparatorias técnicas. Del mismo modo la oficina de coordinación de escuelas preparatorias de la UANL hizo llegar un listado según aparecen en el Apéndice c.

4. Se elaboro un listado de todas las escuelas preparatorias adscritas a una universidad particular, completando de esta forma una base de datos con listados de escuelas preparatorias de los tres tipos de instituciones que las agrupan (ver Apéndice C).

5. A continuación se procedió a establecer un sistema numérico, de orden aleatorio, seleccionados con una tabla de números aleatorios de Runyon y Haber (1992) para la selección de las escuelas/conglomerados de acuerdo a los listados señalados 10, los cuales aparecen en la Tabla 4.

ò. Mediante la aplicación de estos procedimientos se configuro una nomina final de escuelas preparatorias que constituyen la muestra para el correspondiente proceso de aplicación de encuestas a todo el personal docente de dichas escuelas preparatorias. Esta lista de escuelas seleccionadas para la muestra con su correspondiente número de docentes involucrados se encuentran detallados en el Apéndice D.

Como se puede observar, el tamaño final de la muestra tanto de escuelas preparatorias como de sujetos de la muestra están por sobre los mínimos requeridos, asegurándose de esta forma la representatividad de la muestra, habiéndose mantenido un margen para eventuales riesgos en el proceso de aplicación de las encuestas.

Tabla 4

Datos para el proceso de selección de la muestra

Subsistema Empleado	Población de escuelas preparatorias	Números de orden aleatorio para la selección de escuelas de las listas del Apéndice C	Muestra de escuelas preparatorias	Docentes Involucrados en la muestra
Federal y estatal	35	2 – 6 – 14 – 17 – 22 – 27 – 31	7	272
Particular	26	1 – 5 – 7 – 11 – 13 – 16	6	217
De la autónoma	34	2 – 3 – 4 – 6 – 8 – 11 – 30	7	556
Totales	95		20	1.045

A continuación se describen las hipótesis relacionadas con el estudio, las cuales están sujetas a sus correspondientes pruebas y análisis.

Hipótesis de investigación

A continuación se presentan las hipótesis de investigación con sus correspondientes nulas, destacándose en ellas las variables predictoras: satisfacción laboral, dedicación al trabajo, percepción de una cultura institucional innovadora, tiempo de servicio y género, cuyos grados se cotejarán con el comportamiento de la variable criterio SELA, y a través de sus componentes: CE, **DP** Y **RP**.

H1. El grado de satisfacción laboral, el grado de dedicación al trabajo, el grado de cultura institucional de estilo innovador percibido, el tiempo de servicio y el género son predictores del síndrome del estrés laboral asistencial entre los docentes de escuelas preparatorias del Estado de Nuevo León en el año 2000.

H01. El grado de satisfacción laboral, el grado de dedicación al trabajo, el grado de cultura institucional de estilo innovador percibido, el tiempo de servicio y el género no son

predictores del síndrome del estrés laboral asistencial entre los docentes de escuelas preparatorias del Estado de Nuevo León en el año 2000.

H₂. El grado de satisfacción laboral, el grado de dedicación al trabajo, el grado de cultura institucional de estilo innovador percibido, el tiempo de servicio y el género son predictores del grado de cansancio emocional entre los docentes de escuelas preparatorias del Estado de Nuevo León en el año 2000.

H₀₂. El grado de satisfacción laboral, el grado de dedicación al trabajo, el grado de cultura institucional de estilo innovador percibido, el tiempo de servicio y el género no son predictores del grado de cansancio emocional entre los docentes de escuelas preparatorias del Estado de Nuevo León en el año 2000.

H₃. El grado de satisfacción laboral, el grado de dedicación al trabajo, el grado de cultura institucional de estilo innovador percibido, el tiempo de servicio y el género son predictores del grado de despersonalización entre los docentes de escuelas preparatorias del Estado de Nuevo León en el año 2000.

H₀₃. El grado de satisfacción laboral, el grado de dedicación al trabajo, el grado de cultura institucional de estilo innovador percibido, el tiempo de servicio y el género no son predictores del grado de despersonalización entre los docentes de escuelas preparatorias del Estado de Nuevo León en el año 2000.

H₄. El grado de satisfacción laboral, el grado de dedicación al trabajo, el grado de cultura institucional de estilo innovador percibido, el tiempo de servicio y el género son predictores del grado de realización personal entre los docentes de escuelas preparatorias del Estado de Nuevo León en el año 2000.

H₀₄. El grado de satisfacción laboral, el grado de dedicación al trabajo, el grado de cultura institucional de estilo innovador percibido, el tiempo de servicio y el género no son

predictores del grado de realización personal entre los docentes de escuelas preparatorias del Estado de Nuevo León en el año 2000.

A fin de que estas hipótesis sean probadas se requiere medir las variables involucradas, por lo que a continuación se indican.

Variables del estudio

Como ya se mencionó en la sección del diseño, esta investigación pretende realizar un acercamiento al fenómeno del SELA como variable criterio, observando el comportamiento de sus tres componentes principales, cansancio emocional, despersonalización y la falta de realización personal, frente a diferentes grados de las variables predictoras: satisfacción laboral, dedicación al trabajo, percepción de una cultura institucional innovadora, además de las variables demográficas de tiempo de servicio y género.

En la Tabla 5 se definen las variables a utilizar de manera conceptual, instrumental y operacional. En la primera columna se señala el nombre de la variable en cuestión, la cual se la define en la segunda columna tomando como sustento el conocimiento sistematizado, determinando su significado particular en este estudio. En la tercera columna, se especifica la forma como será observada la variable. En la cuarta y última columna, se establecen los criterios a seguir para medir la variable.

A continuación se especifican los procedimientos utilizados en la elaboración del instrumento de recolección de datos, cuidando que reúna los dos requisitos esenciales de validez y confiabilidad junto a las pruebas pertinentes para su verificación.

Tabla 5

Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
Grado de satisfacción laboral	Segun Davis y Newstrom (1995) la satisfacción es un conjunto de sentimientos con los que los empleados perciben su trabajo. Estos sentimientos pueden ser favorables o desfavorables. En la presente investigación consideramos que la satisfacción de los docentes en su trabajo es la opinión que tienen sobre el mismo	Se determina el grado de satisfacción en algunos aspectos de su trabajo, con los siguientes ítemes, según la escala: <ol style="list-style-type: none"> 1. totalmente insatisfecho 2. insatisfecho 3. ligeramente insatisfecho 4. ni satisfecho ni insatisfecho 5. ligeramente satisfecho 6. satisfecho 7. totalmente satisfecho Reactivos:	El grado de la satisfacción laboral del docente estará determinado por la sumatoria de los valores de las preguntas, los cuales determinan una puntuación directa que va de 14 a 98 puntos, de intervalos exactos.
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Los procedimientos utilizados por los administradores de la escuela para motivar a los docentes a realizar su trabajo efectivamente 2. El que se le involucre en la toma de decisiones administrativas 3. Sus relaciones con sus superiores inmediatos 4. La supervisión que hace de su trabajo docente el (la) director(a) de su escuela 5. Las reglas del trabajo, establecidas por la administración de la escuela 6. Los sistemas utilizados para promover a los profesores 7. Las oportunidades de ascenso dentro de su trabajo 8. El estatus de los profesores en la sociedad 9. El salario actual recibido 10. Las facilidades para obtener préstamos 11. Los valores que se practican dentro del grupo de trabajo 12. Las relaciones que se dan con sus compañeros de trabajo 13. Las normas vigentes, en sus relaciones con sus amigos 14. La autonomía en su labor docente 	

Grado de dedicación al trabajo	Según Jenkins, Zyzansky y Rosenman (1965) esta variable expresa el grado de dedicación a la actividad ocupacional, en términos de tener una alta motivación de logro, y gran presión en su trabajo, por lo cual el empleado trabaja horas extraordinarias y afronta importantes tareas en tiempos límites.	El grado de dedicación al trabajo estará determinado por la sumatoria de los valores de las preguntas, los cuales van desde -27 hasta los 375 puntos, de intervalos exactos. Se indican a continuación los pesos originales asignados a cada ítem-respuesta para el cálculo de la puntuación directa obtenida por cada docente:
Reactivos.		
1.	¿Cuál de las siguientes situaciones es más frecuente en su vida cotidiana? A. Problemas que necesitan solución inmediata B. Retos a los que es preciso enfrentarme C. Mi vida es una rutina de hechos fácilmente predecibles D. Noto la falta de cosas en las que interesarme u ocuparme	En blanco. 17 A. 24 B. 26 C. 2 D. 9
2.	Algunas personas llevan una vida tranquila y sin sobresaltos. Otras se enfrentan a cambios inesperados, continuas interrupciones inconvenientes o "cosas que van mal". ¿Con qué frecuencia se encuentra Ud. con estas pequeñas (o grandes) incomodidades o molestias? A. Varias veces al día B. Alrededor de una vez al día C. Algunas veces a la semana D. Una vez a la semana E. Una vez al mes o menos	En blanco. 7(*) A. 10 B. 11 C. 7 D. 3 E. 1
3.	Actualmente, ¿con qué frecuencia "pone palabras en boca de alguien" para abreviar la conversación y acelerar las cosas? A. Frecuentemente B. Ocasionalmente C. Casi nunca	En blanco. 17(*) A. 17 B. 20 C. 3

4. Si se cita con su esposo/a o con un amigo, ¿con qué frecuencia llega Ud. tarde?
- A. De vez en cuando
B. Raramente
C. Nunca llego tarde
- En blanco. 5
A. 9(*)
B. 9
C. 1
5. Actualmente, se considera una persona...
- A. Sin duda, impulsiva y competitiva
B. Más bien impulsiva y competitiva
C. Más bien relajada y tranquila
D. Sin duda, relajada y tranquila
- En blanco. -9
A. -14
B. -13
C. -7
D. -1
6. Quienes le conocen bien, ¿están de acuerdo en que Ud. tiene menos energía que la mayoría de la gente?
- A. Terminantemente, sí
B. Probablemente, sí
C. Probablemente, no
D. Terminantemente, no
- En blanco. 11
A. 5
B. 2
C. 13
D. 14
7. Quienes le conocen bien, ¿están de acuerdo en que le gusta competir e intenta ganar por todos los medios?
- A. Terminantemente, sí
B. Probablemente, sí
C. Probablemente, no
D. Terminantemente, no
- En blanco. 15
A. 17(*)
B. 17
C. 11
D. 1
8. Cuando Ud. era más joven, ¿cómo era su temperamento?
- A. Irascible y difícil de controlar
B. Firme, pero controlable
C. Sin problemas
D. Nunca me irritaba
- En blanco. 19
A. 5
B. 24(*)
C. 24
D. 29
9. ¿Se pone a veces a sí mismo límites de tiempo o plazos en el trabajo o en casa?
- A. No
B. Sí, pero sólo ocasionalmente
C. Sí, una vez a la semana o más
- En blanco. 5
A. 1
B. 4
C. 8

10. Cuando tiene que trabajar "contra reloj" para terminar una tarea, ¿cuál es la calidad de su trabajo?
- A. Mejor
 - B. Peor
 - C. Igual
- En blanco. 7
A. 15
B. 1
C. 6
11. En el trabajo, ¿realiza a veces dos tareas al mismo tiempo, cambiando rápidamente de una a otra?
- A. No, nunca
 - B. Sí, pero sólo en emergencia
 - C. Sí, habitualmente
- En blanco. 14
A. 1
B. 9
C. 20
12. ¿Está satisfecho con el puesto que ocupa en su trabajo actual, como para permanecer en él durante los próximos 5 años?
- A. Sí
 - B. No; quiero progresar
 - C. Terminantemente, no; me esfuerzo para progresar y no estaría satisfecho si no lo consiguiera en este período.
- En blanco. -4
A. -1
B. -5
C. -8
13. Si Ud. pudiera elegir, ¿qué preferiría?
- A. Un pequeño incremento en el sueldo sin promoción a un puesto superior de trabajo
 - B. Una promoción a un puesto superior sin incremento en el sueldo
- En blanco. 16
A. 2
B. 27
14. En los tres últimos años, ¿cómo cambiaron sus ingresos anuales?
- A. Se han mantenido iguales o se han reducido
 - B. Han subido ligeramente (como resultado del costo de la vida o aumento automático basado en los años de servicio)
 - C. Han aumentado considerablemente
- En blanco. 11
A. 2
B. 6
C. 19
15. ¿Con qué frecuencia lleva trabajo a casa para hacerlo por la noche o estudiar materias relacionadas con su trabajo?
- A. Raramente o nunca
 - B. Ocasionalmente (menos de una vez a la semana)
 - C. Una vez a la semana
- En blanco. 12
A. 2
B. 19
C. 26

16. ¿Con qué frecuencia va a su lugar de trabajo cuando no tiene obligación de ir (tal como de noche o en fin de semana)?
- A. No es posible en mi trabajo
 - B. Raramente o nunca
 - C. Ocasionalmente (menos de una vez a la semana)
 - D. Una vez a la semana o más
- En blanco. 10
A. 2(*)
B. 2
C. 18
D. 19
17. ¿Con qué frecuencia escribe listas para ayudarse a recordar lo que tiene que hacer?
- A. Nunca
 - B. Ocasionalmente
 - C. Frecuentemente
- En blanco. 9
A. 1
B. 7
C. 12
18. Considera necesaria la prisa...
- A. En muchas más ocasiones que los demás
 - B. En pocas más ocasiones que los demás
 - C. En pocas menos ocasiones que los demás
 - D. En muchas menos ocasiones que los demás
- En blanco. -32
A. -42
B. -35
C. -25
D. -4
19. El número de horas de trabajo semanales
- A. Es mayor en mi trabajo actual
 - B. Era mayor hace cinco años
 - C. No puedo decidir
- En blanco. 9
A. 18
B. 4
C. 2
20. La responsabilidad en el trabajo...
- A. Es más alta en mi trabajo actual
 - B. Era más alta hace cinco años
 - C. No puedo decidir
- En blanco. 12
A. 14
B. 3
C. 1
21. El nivel de prestigio o consideración social...
- A. Es más alto en mi trabajo actual
 - B. Era más alto hace cinco años
 - C. No puedo decidir
- En blanco. 15
A. 18
B. 3
C. 2

22. ¿Cuántos puestos de trabajo ha ocupado en los últimos diez años? (Asegúrese de contar los cambios en el tipo de trabajo, los cambios a nuevos empleos y los ascensos - o descensos- dentro de cada organización)
- A. 0 -1
 B. 2
 C. 3
 D. 4
 E. 5 ó más
- En blanco. 17
 A. 2
 B. 11
 C. 20
 D. 26
 E. 28
23. Mientras estudiaba, ¿tuvo cargos en algún grupo, tal como el consejo de estudiantes, asociación juvenil o capitán de un equipo deportivo?
- A. No
 B. Sí, tuve uno de estos cargos
 C. Sí, tuve dos o más de estos cargos
- En blanco. 20(*)
 A. 3
 B. 31
 C. 20

Grado de una cultura institucional de estilo innovador percibido

Según Araya (1999) la cultura de estilo innovador comprende un lugar donde se valora a las personas por sus logros, porque hacen bien las cosas alcanzando tanto las metas institucionales y personales. El entusiasmo, el desarrollo del trabajo con alegría, las metas desafiantes, pero realistas surgen de consensos o en alguna medida son autoimpuestas. Cada persona se siente que está haciendo contribuciones o se siente un colaborador. Las acciones se realizan

El grado de cultura de estilo innovador percibido estará dado por el puntaje alcanzado en una escala tipo Likert, donde cada docente señaló su percepción respecto del estilo cultural reconocido en el lugar donde trabaja, de acuerdo a la siguiente escala:

- 5 Nunca
 4 Rara vez
 3 A veces
 2 Casi siempre
 1 Siempre

Reactivos:

1. Se trabaja para alcanzar las metas institucionales sin descuidar las propias metas individuales
2. Al tomar las decisiones se involucra a otros, especialmente a aquellos que les va a afectar
3. La estructura organizacional define claramente los puestos, lo que permite a cada jefe asumir la autoridad que le proporciona el cargo

El grado de cultura de estilo innovador percibido, reconocido y atribuido en su escuela por el docente estará dado por la sumatoria de los valores de la escala, de todas las respuestas recodificadas, exceptuando la pregunta número 6. La puntuación directa va desde 7 a 35 puntos, en intervalos exactos

<p>pensando en atender bien a los alumnos y al personal, con el propósito de alcanzar el mayor crecimiento individual posible. Existe una real preocupación por las personas, antes que las cosas. Importa más la calidad que la cantidad. La comunicación es abierta, cordial, fluida hacia todos los niveles y direcciones, donde las relaciones interpersonales son de alto nivel.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 4. En lo que se hace aquí, el énfasis está en la calidad por sobre la cantidad 5. Cada uno se siente un colaborador que hace contribuciones significativas, no un dirigido 6. Las nuevas ideas son lentamente analizadas y difícilmente se aceptan 7. Se trata de evitar las confrontaciones
<p>Grado de cansancio emocional (CE)</p>	<p>Esta variable está determinada por las respuestas que se ofrezcan a los factores descritos e ítemes correspondientes, según la escala tipo Likert:</p> <p>0 = nunca 1 = pocas veces al año o menos 2 = una vez al mes o menos 3 = unas pocas veces al mes 4 = una vez a la semana 5 = pocas veces a la semana 6 = todos los días</p> <p>Reactivos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo 2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo 3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo 6. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo 8. Me siento "quemado" por mi trabajo 13. Me siento frustrado en mi trabajo 14. Creo que estoy trabajando demasiado 16. Trabajar directamente con personas me produce estrés 20. Me siento acabado
<p>Grado de cansancio emocional (CE)</p>	<p>Está determinado por la sumatoria de los valores de las respuestas obtenidas, en una escala de puntuaciones que van desde 0 a 54 puntos, de intervalos exactos.</p>

Grado de despersonalización (DP)	Grado de respuesta impersonal y fría del profesional hacia los receptores de sus servicios.	<p>5. Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales</p> <p>10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión</p> <p>11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente</p> <p>15. No me preocupa realmente lo que les ocurre a algunas personas a las que doy servicio</p> <p>22. Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas</p>	Está determinado por la sumatoria de los valores de las respuestas ofrecidas, en una escala de puntuaciones que van desde 0 a 30 puntos, de intervalos exactos.
Grado de realización personal (RP)	Grado de sentimientos de competencia éxito en el trabajo propio de las personas	<p>4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas</p> <p>7. Trato muy eficazmente los problemas de las personas</p> <p>9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás</p> <p>12. Me siento muy activo</p> <p>17. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio</p> <p>18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas</p> <p>19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión</p> <p>21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma</p>	Está determinado por la sumatoria de los valores de las respuestas ofrecidas, las cuales han sido recodificadas, en una escala de puntuaciones que van desde 0 a 48 puntos, de intervalos exactos.
Tiempo de servicio docente	Tiempo en años de servicio prestados a la docencia.	Esta variable está determinada por las respuestas que se obtengan a la pregunta: Marque, por favor, con una X la letra, que describa la información que más se aplique a su caso: Tiempo de servicio: _____ años Tiempo en esta profesión: _____ años	El indicador se determinó de acuerdo a las respuestas recibidas en una escala de razón según la cantidad de años de servicios prestados a la educación

Género	Conjunto de personas con caracteres sexuales comunes: masculino o femenino	Esta variable está determinada por las respuestas que se obtengan a la pregunta: Marque, por favor, con una X la letra, que describa la información que más se aplique a su caso: Sexo: a) Masculino b) Femenino	El indicador se determinó de acuerdo a las respuestas recibidas en una escala nominal dummy de: 0 = masculino 1 = femenino
Subsistema empleador	Ente de la estructura del Sistema Educativo Nacional (federal, estatal., particular y de la autónoma) que contrata al docente.	Esta variable está determinada por las respuestas que se obtengan a la pregunta: Marque, por favor, con una X la letra, que describa la información que más se aplique a su caso: Tipo de escuela preparatoria: a) Federal b) Estatal c) Particular d) Autónoma	El indicador de escala nominal se determinó de acuerdo a las respuestas recibidas en la encuesta: 1 = federal 2 = estatal 3 = particular 4 = autónoma
Situación laboral	Tiempo de dedicación del docente a las actividades escolares de su unidad educativa	Esta variable está determinada por las respuestas que se obtengan a la pregunta: Marque, por favor, con una X la letra, que describa la información que más se aplique a su caso: Situación laboral: a) Tiempo completo b) Tiempo parcial c) Reemplazo temporal	El indicador de escala nominal se determinó de acuerdo a las respuestas recibidas en la encuesta: 1 = tiempo completo 2 = tiempo parcial 3 = reemplazo temporal

Los instrumentos de medición

En la presente investigación se utilizan al menos cuatro instrumentos tornados de diferentes autores, los cuales conforman 10 que se ha denominado como formulario específico para la medición de las variables comprometidas en este estudio (ver Apéndice A).

Con el propósito de medir el nivel de satisfacción laboral de los docentes se seleccionó una escala de 14 preguntas elaboradas por Viera (1998), aplicadas a una muestra poblacional con características demográficas similares al del presente estudio.

Como se puede observar en el instrumento (ver Apéndice A), se utiliza un formato de la escala de Likert (1-7) para las respuestas.

Para determinar el nivel de dedicación al trabajo, se seleccionó una escala de 23 preguntas extraídas del instrumento: Inventario de Actividad de Jenkins, Forma C de Jenkins, Zyzanski y Rosenman (1985, citados en Fernández-Abascal, 1992), para medir el grado de implicación en el trabajo de los docentes, los cuales según el instrumento original, cuando alcanzan una puntuación directa alta en este factor, dicen tener una alta motivación de logro y una gran presión en el trabajo.

Las alternativas de respuestas aparecen en el instrumento (Apéndice A), en un formato de selección múltiple, para cuyo cálculo de la puntuación directa se utilizó el paquete estadístico SPSS.

Para medir la percepción de los docentes respecto de la presencia de una cultura institucional innovadora, se seleccionó una escala de siete preguntas elaboradas por Araya (1999), que, de acuerdo al marco teórico expuesto, poseen los elementos descriptivos de una cultura institucional de estilo innovador. Para su medición se utiliza un formato de la escala de Likert (1-5) para las respuestas.

El grado de cansancio emocional, el grado de despersonalización y el grado de realización personal son escalas o variables distintivas del síndrome de estrés laboral asistencial (SELA), las cuales fueron determinadas mediante la aplicación de la prueba **MBI**, Inventario "Burnout" de Maslach, en la versión española de Seisdedos (1997), compuesta de 22 preguntas descritas en la sección **III** del formulario de encuesta que aparece en el Apéndice A.

Las respuestas se expresan de acuerdo a una escala de frecuencias tipo Likert (0-6), según se muestra en el Apéndice A.

Las variables demográficas a obtener aparecen al comienzo de la encuesta y son las siguientes: (a) sexo (femenino y masculino); (b) subsistema empleador (federal, estatal, particular y de la Autónoma); (c) la situación laboral del docente (tiempo completo, tiempo parcial y reemplazo temporal); y (d) el tiempo de servicio docente acumulado en años de servicio en el desempeño de su profesión.

El formulario de la encuesta consta de 70 ítems, cuatro de los cuales corresponden a datos demográficos, para el proceso de medición de variables en la presente investigación

Validez y confiabilidad de los instrumentos

La validez de un instrumento esta asociada al grado en que este mida realmente lo que pretende medir.

Se indican a continuación los criterios utilizados para la validación de los instrumentos utilizados para la medición de cada variable, empezando por la escala de preguntas que pretenden medir el nivel de satisfacción laboral de los docentes.

Grado de satisfacción laboral

Para conocer la pertinencia y claridad de los ítems, estos fueron sometidos por Viera

(1998) a la Evaluación de cinco expertos especialistas en metodología de la investigación, con capacidades de análisis y redacción.

En la Tabla 8 se muestran los indicadores de la validez de la escala de medición obtenidos de una aplicación del instrumento a 99 docentes, 63 de los cuales eran de Educación primaria, cuatro de secundaria y 32 de escuelas preparatorias en el Estado de Nuevo León en el año de 1998.

Viera (1998) informa que los ítems de menor carga factorial son los que están relacionados con ciertos beneficios monetarios en el trabajo de los docentes, incluyendo el salario actual recibido; los ítems con mayor carga factorial son los relativos a la cultura administrativa que dicen percibir los docentes en su institución.

Seguidamente se hace referencia a las pruebas de validez de la escala de preguntas seleccionadas para medir el nivel de dedicación al trabajo.

Grado de dedicación al trabajo

Jenkins et al. (1965) crearon un instrumento de 52 preguntas, diseñadas para medir el patrón de conducta de tipo A. Recalcan ellos que el patrón de conducta de tipo A, o patrón de conducta de riesgo coronario, es un síndrome comportamental o estilo de vida caracterizado por extrema competitividad, motivación para el logro, agresividad, impaciencia, apresuramiento, inquietud y sensación de estar en desafío con la responsabilidad y bajo la premura del tiempo. Este patrón de conducta no es un rasgo de personalidad, ni una reacción puntual a una situación desafiante, sino "la reacción de una persona predispuesta caracterológicamente para una situación que le resulta desafiante" (p. 5).

Tabla 6

Indicadores de validez de las preguntas para medir la satisfacción laboral

No	Ítemes	Coefficiente de pertinencia	Coefficiente de claridad	Carga factorial
1	Los procedimientos utilizados por los administradores de la escuela para motivar a los docentes a realizar su trabajo efectivamente.	1.0	1.0	.79583
2	El que se le involucre en la toma de decisiones administrativas.	0.8	0.6	.70022
3	Sus relaciones con sus superiores inmediatos.	1.0	0.8	.73191
4	La supervisión que hace de su trabajo docente él (la) director(a) de su escuela.	1.0	0.8	.77797
5	Las reglas del trabajo, establecidas por la administración de la escuela.	1.0	1.0	.82399
6	Los sistemas utilizados para promover a los profesores.	1.0	1.0	.74539
7	Las oportunidades de ascenso dentro de su trabajo.	0.8	1.0	.66684
8	El estatus de los profesores en la sociedad.	0.8	0.8	.47241
9	El salario actual recibido.	0.8	1.0	.52152
10	Las facilidades para obtener préstamos.	0.8	1.0	.36446
11	Los valores que se practican dentro del grupo de trabajo.	1.0	0.8	.78434
12	Las relaciones que se dan con sus compañeros de trabajo.	1.0	1.0	.62102
13	Las normas vigentes, en sus relaciones con sus amigos.	1.0	0.8	.53170
14	La autonomía en su labor docente.	1.0	1.0	.48663
Global		.928	0.9	

Nota: Tomado de Viera (1998), p. 110-113.

Este estilo de comportamiento puede ser cuantificado en términos de tres dimensiones relativamente independientes o como un compuesto clínico de tres dimensiones. Este inventario denominado el Inventario de Actividad de Jenkins (las), en su forma C, proporciona además puntuaciones separadas para tres de los factores que componen la conducta de tipo A: un

factor de rapidez, prisa e impaciencia (factor S), un factor de implicación o involucramiento en el trabajo (factor J) y un factor de comportamiento duro y competitividad (factor H).

Para efectos de la presente investigación se han seleccionado los reactivos o preguntas relativos al factor J, con el propósito de medir el grado de dedicación al trabajo; dicho de otro modo, medir el grado de implicación en el trabajo que dicen tener los docentes encuestados.

Este factor expresa el grado de dedicación a la actividad profesional. Típicamente, las personas que acumulan una puntuación directa alta de dedicación al trabajo informan tener una mayor motivación de logro y una gran presión en el trabajo. Trabajan horas extraordinarias y afrontan importantes trabajos en tiempos límites. Generalmente estas personas prefieren una promoción laboral a un aumento en el sueldo.

El procedimiento de validación seguido en la adaptación española se ha basado en la validez predictiva (Fernández-Abascal, 1992). El procedimiento ha consistido en la comparación de un grupo de enfermos de cardiopatía isquémica en un intervalo de 5 a 10 semanas después del ingreso, con un grupo de control de personas sanas, pero con características demográficas y culturales equivalentes.

Los resultados de este proceso mostraron que el grupo de los pacientes tiene puntuaciones significativamente mayores en tipo A que los sujetos del grupo de control, los cuales en base a los estudios de validez predictiva presentan mas probabilidad de desarrollar ataques al corazón. En 10 que se refiere a la escala J, que expresa el grado de implicación o involucramiento en la actividad ocupacional, presentó diferencias entre grupos, aunque en el sentido contrario al de la teoría, situación usual en los trabajos realizados en los últimos tiempos.

A continuación se indican las pruebas de validez realizadas para medir el nivel de percepción de una cultura institucional de estilo innovador.

Grado de una cultura institucional de estilo innovador

Para conocer la pertinencia y claridad de los ítemes en la escala grado de una cultura institucional de estilo innovador, estos fueron sometidos por Araya (1999) a la evaluación de seis jueces, tres de ellos con grado de doctor y tres con grado de maestría, los cuales emitieron un grado aceptable de pertinencia y definición conceptual.

Este instrumento contiene las cargas factoriales obtenidas por el mismo autor, al aplicar a una muestra piloto de 80 profesores y empleados adventistas de cinco instituciones diferentes dependientes de la iglesia en Sudamérica en el año 1998. Estos resultados se indican en la Tabla 7.

Tabla 7

Indicadores de la validez de las preguntas para medir el grado de cultura de estilo innovador percibido

No.	Item	Carga factorial
1	Se trabaja para alcanzar las metas institucionales sin descuidar las propias metas individuales.	.72799
2	Al tomar las decisiones se involucra a otros, especialmente a aquellos que les va a afectar.	.72513
3	La estructura organizacional define claramente los puestos, lo que permite a cada jefe asumir la autoridad que le proporciona el cargo.	.72159
4	En lo que se hace aquí, el énfasis está en la calidad por sobre la cantidad.	.71341
5	Cada uno se siente un colaborador que hace contribuciones significativas, no un dirigido.	.70568
6	Las nuevas ideas son lentamente analizadas y difícilmente se aceptan.	-.56959
7	Se trata de evitar las confrontaciones.	.42951

Nota: Tomado de Araya (1999), p. 94.

A continuación se hace referencia a las pruebas realizadas por Grajales (2000) tendientes a determinar la validez del instrumento **MBI**, donde se pueden observar separadamente a cada uno de los factores componentes del SELA.

El SELA y sus componentes

Se ha visto en el marco teórico que particularmente los profesionales de servicios sociales, enfrentan un proceso de agotamiento o desgaste laboral, producto de la interacción con sus clientes en procura de satisfacer sus demandas y las emergentes de su entorno. Con el propósito de medir este grado de agotamiento se seleccionó el instrumento desarrollado originalmente por Maslach y Jackson (1981), el Inventario "Burnout" de Maslach (MBI), en una adaptación española de la prueba realizada por Seisdedos (1997) para observar de manera más puntual el comportamiento de sus tres escalas, cansancio emocional, despersonalización y realización personal, que parecen condensar este proceso de agotamiento laboral entre los servidores sociales.

En el año 2000, Grajales buscó observar el comportamiento estadístico de los elementos que conforman la versión española del MBI, aplicando este instrumento a una muestra de 186 personas entre médicos, enfermeras, policías, secretarías y otros profesionales en la zona norte de la República Mexicana.

Se presenta en la Tabla 8 un resumen de los resultados de análisis factoriales obtenidos en esa prueba piloto, expresando sus cargas en términos porcentuales.

La confiabilidad de los instrumentos que integran el formulario de medición del Apéndice A se determinó por el Coeficiente Alpha de Cronbach, de acuerdo *con* las mediciones efectuadas por los autores de cada escala. Estos coeficientes se informan en la Tabla 9, junto a los encontrados en la presente investigación y sus correspondientes número de casos.

Tabla 8

Cargas factoriales comparativas del piloteo de la versión española del MBI en México

Nro de Pregunta	Ítemes	Cargas factoriales			
		CE	DP	RP	
Cansancio emocional (CE)					
01	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	60			
02	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	71			
03	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	66			
06	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.	55			
08	Me siento “quemado” por mi trabajo.	62			
13	Me siento frustrado en mi trabajo.	40	42		
14	Creo que estoy trabajando demasiado.	58			
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	66			
20	Me siento acabado.	54			
Despersonalización (DP)					
05	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.		57		
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	36	40		
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	37	51		
15	No me preocupa realmente lo que les ocurre a algunas personas a las que doy servicio.		28		
22	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.	34	25		
Realización personal (RP)					
04	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.			71	
07	Trato muy eficazmente los problemas de las personas.			74	
09	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás.		-60	26	
12	Me siento muy activo.			49	
17	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.		-57	31	
18	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.		-60	27	
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.		-41	31	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.			56	
		Correlación CE	--	32	-26
		Correlación DP	.00	--	-26
		Correlación RP	.00	-00	--

Nota: Tomado de Grajales (2000).

Tabla 9

Índices de confiabilidad de las variables en estudio

Escalas	Alpha de Cronbach ^a	Presente investigación	
		Nro de casos	Alpha de Cronbach
1. Satisfacción laboral.	.8910	662	.9047
2. Dedicación al trabajo.	.8000	--	-- ^b
3. Percepción de una cultura institucional de estilo innovador.	.8054	698	.6904
4. Síndrome de estrés laboral asistencial (SELA).	.7873	558	.7035
5. Cansancio emocional.	.8000	634	.8271
6. Despersonalización.	.5700	666	.5327
7. Realización personal.	.7200	651	.7229

^a Tomados de (1) Viera (1998); (2) Jenkins, Zyzanski y Rosenman (1992); (3) Araya (1999); (4-7) Grajales (2000).

^b No se dispuso de la información necesaria para hacer los análisis de confiabilidad.

A continuación se indica el proceso seguido en la recolección de los datos mediante el instrumento escogido.

La recolección de los datos

Determinada la nómina final de escuelas preparatorias seleccionadas (Apéndice D), se procedió a visitar cada una de las unidades educativas para entrar en contacto con el director del establecimiento, entregarle una carta con la solicitud formal para la aplicación de las encuestas (Apéndice E), presentar los objetivos de la presente investigación y establecer una estrategia para la aplicación de las encuestas a todo el personal docente de la preparatoria seleccionada, considerando los diferentes turnos de funcionamiento que esta pudiera tener.

El investigador pudo administrar casi la totalidad de las encuestas de manera personal en todas las escuelas sujetas a la muestra, en los horarios y ocasiones donde se pudo reunir a la mayoría de los profesores. Cuando faltaban algunos profesores, particularmente los que trabajaban en otro turno, se procedió a dejar al director del establecimiento un sobre con las encuestas faltantes anotando los datos de identificación de la escuela (Apéndice F), y las instrucciones específicas para el encuestador suplente (Apéndice G). Posteriormente se recogieron dichas encuestas en el día y hora acordados.

De un total de 1.045 docentes de la muestra se logró encuestar a 707 docentes efectivos, de los cuales se eliminaron tres encuestas por contener una o más secciones completas del instrumento con respuestas en blanco, contabilizándose un total final de 704 encuestas válidas recuperadas para su análisis (Apéndice H).

Durante el proceso de aplicación no fue posible aplicar la encuesta a 100 docentes pertenecientes a la escuela preparatoria Eugenio Garza Sada debido a que, aunque en primera instancia su rector aceptó participar en el estudio, más tarde envió una carta excusándose de proseguir con la toma de la muestra (Apéndice I).

Por otro lado una cantidad de 238 profesores de las escuelas preparatorias visitadas, no pudieron completar la encuesta debido a que trabajaban en turnos diferentes o por horas, o simplemente no pudieron ser alcanzados en su debida oportunidad.

La Tabla 10 presenta un resumen comparativo de los resultados obtenidos al final del proceso de la aplicación de las encuestas, a partir de las cifras tanto de escuelas como de docentes de la muestra determinada para este efecto. Siguiendo el formato de las tablas anteriores en las columnas se reflejan los resultados según el sub-sistema empleador al que pertenecen las escuelas con sus respectivos docentes, junto a los totales y por filas aparecen las cifras

de escuelas y docentes esperadas según la muestra, las encuestas validas obtenidas, el numero de docentes no alcanzados, las encuestas nulas y no permitidas y final mente los porcentajes de encuestas validas logradas según el sub-sistema del empleador al que corresponden.

A medida que se iban recolectando las encuestas validas se procedió a escribir en cada una de ellas una clave de identificación indicando la unidad educativa de la cual provenía y un numero de orden para su posterior acceso al procesador estadístico (ver Apéndice H).

Tabla 10

Datos finales comparativos en el proceso de aplicación de las encuestas

	Subsistema empleador				Totales
	Federales	Estatales	Particulares	De la autónoma	
Muestra de escuelas preparatorias.	5	2	6	7	20
Número de docentes en la muestra.	239	33	217	556	1.045
Número de encuestas válidas obtenidas.	192	32	107	373	704
Número de docentes no ubicados para la encuesta.	46	1	10	181	238
Número de encuestas incompletas y no permitidas (*).	1	0	100*	2	103
% de encuestas válidas obtenidas	80%	97%	49%	67%	67%

Nota: (*) Inicialmente el rector de una escuela preparatoria aceptó la aplicación de encuestas, pero posteriormente no lo permitió (ver Apéndice I).

Se procedió a elaborar en la computadora, utilizando el paquete estadístico SPSS 6.1, una matriz base de datos definiendo las correspondientes variables en el procesador mediante códigos de identificación de variables según se muestran en el Apéndice J, para proceder a ingresar los datos obtenidos en la encuesta para su posterior análisis estadístico.

Durante la aplicación de las encuestas a los docentes de las escuelas preparatorias visitadas se tomó nota de algunas observaciones recogidas en cuanto a las preguntas contenidas en el instrumento:

1. En vista de que la mayoría de las unidades educativas pertenecían ya al subsistema estatal, surgían preguntas en cuanto a la pertinencia de mantener aun vigente el subsistema federal.

2. La mayor parte de las consultas se centraron en pedir aclaraciones sobre las preguntas 6 y 8 de la sección III del formulario de la encuesta, correspondientes a la sección del MBI, en cuanto al significado de esas preguntas: "trabajar todo el día con personas es un esfuerzo" y "me siento quemado por mi trabajo".

3. Así mismo se pudo observar un alto grado de disposición de parte de docentes y administradores de las escuelas preparatorias del Estado, para colaborar en el llenado del formulario de encuesta en su totalidad, en la mayoría de los casos.

A continuación se indican los procesos y las técnicas aplicadas a los datos obtenidos en las encuestas en vista de la prosecución de los objetivos de la investigación, tendientes a poner a prueba las hipótesis formuladas.

Análisis de los datos

Con el propósito de realizar el correspondiente análisis de los datos recogidos en las encuestas, se elaboró una base de datos para cada variable en el procesador estadístico SPSS versión 6.1 para Windows.

Debido a las características peculiares de la variable, grado de dedicación al trabajo o factor J, se configuró aparte otra base de datos en el SPSS, conteniendo todas las preguntas, respuestas y pesos correspondientes para el cálculo de la puntuación directa de cada docente.

Esta puntuación final mente fue copiada a la primera base de datos junto con las demás variables para los análisis globales respectivos (ver Apéndice J).

Cada encuesta, antes de su ingreso al procesador, fue enumerada de manera consecutiva partiendo del número 1, asignándoles una clave de identificación conteniendo la institución educativa de la que provenían junto a un número de orden para su acceso.

Hecha la verificación de toda la información ingresada se procedió a realizar un análisis descriptivo de cada variable, determinando la media, la moda y la correspondiente desviación estándar para conocer las características numéricas e histograficas de cada una de las secciones de la prueba, conociendo su configuración y proyecciones.

Se hicieron los correspondientes cálculos de regresión lineal múltiple para cada hipótesis, aceptando y/o rechazando los coeficientes de las variables predictoras, dependiendo si sus correspondientes valores de significancia mostraban una probabilidad menor a .05.

En el capítulo IV se informan los resultados obtenidos en la tarea de encontrar una respuesta adecuada al problema planteado al inicio de este trabajo.

CAPITULO IV

RESULTADOS OBTENIDOS

Introducción

En el presente capítulo se presentan los resultados obtenidos en la búsqueda de una respuesta al problema planteado al inicio del trabajo, con el cual se pretende describir, a partir de la realidad de la muestra, el comportamiento de las variables predictoras sobre la variabilidad de la variable criterio SELA, entre los docentes de escuelas preparatorias del Estado de Nuevo León, en el año 2000.

Para tal propósito se elaboró una base de datos en el SPSS que contiene la información recogida en las encuestas para su procesamiento y aplicación de las correspondientes pruebas de regresión lineal múltiple.

Las salidas computarizadas de las tablas y figuras mencionadas en este capítulo aparecen de manera secuencial en el Apéndice K.

Las variables involucradas en el estudio fueron las siguientes: una variable criterio SELA como constructo unitario y otras tres en calidad de factores componentes del SELA: cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) y realización personal (RP); cinco predictoras: grado de satisfacción laboral, el grado de dedicación al trabajo, el grado de cultura institucional *de estilo innovador percibido* y dos de ellas demográficas: *el tiempo de servicio* y *el género*.

Determinadas las variables del estudio, se establecieron las hipótesis de investigación correspondientes a manera de respuestas tentativas al problema de investigación planteado. Las hipótesis nulas se determinaron a partir de cuatro hipótesis de investigación, una para probar la significatividad de la capacidad de predicción de las variables predictoras respecto de la variable criterio SELA, y tres hipótesis nulas para probar la significatividad de la capacidad de predicción de las variables predictoras sobre cada uno de los factores componentes del SELA: CE, DPyRP.

Seguidamente se presenta **un** análisis descriptivo de las características demográficas encontradas en la muestra. Posteriormente se hace una presentación de los resultados de cada una de las variables métricas del estudio para conocer las estadísticas descriptivas observadas.

Para la prueba de las hipótesis correspondientes se aplicaron pruebas de regresión lineal múltiple para observar cuanta variabilidad de la variable criterio es explicada por las variables predictoras. Se mencionan mas adelante los supuestos que hacen posible este proceso, para finalmente presentar los coeficientes de correlación múltiple y el de determinación de cada prueba, entre las variables involucradas que permitan fundamentar la aceptación y/o rechazo de las correspondientes hipótesis del estudio.

Como primera parte, y con la ayuda de figuras y tablas, se presenta una descripción de la muestra, de acuerdo con los datos proporcionados en las encuestas relativas a las variables demográficas.

Descripción **de la muestra**

Según la declaración del problema la unidad de observación es el docente de escuela preparatoria del Estado de Nuevo León, en el año 2000. Con la finalidad de que la muestra de sujetos fuera representativa, estos se eligieron de manera aleatoria por estratos y racimos a

partir del conglomerado de escuelas preparatorias generales y técnicas del Estado según el subsistema empleador del que dependen para su funcionamiento: federales, estatales, particulares y autónomas. Así la muestra quedó finalmente conformada por 20 unidades educativas: 5 federales, 2 estatales, 6 particulares y 7 autónomas de la U ANL, en cuyas instituciones laboraban un total de 1.045 docentes. De este total se logró levantar un total de 704 encuestas.

En la Tabla 11 se presenta una descripción detallada de lo obtenido en las encuestas en cuanto a la distribución de estos docentes según las variables demográficas establecidas y según el sub-sistema empleador del que dependen. En cuanto al género en la muestra se puede apreciar que más de la mitad (55.7%) de los docentes son varones y un 44.3% son mujeres.

Respecto a la situación laboral se observa un predominio de docentes con dedicación de tiempo parcial ya sea que se desempeñen en instituciones federales, estatales, particulares o de la autónoma. Representan un 57.4% del total de la muestra. Los docentes de tiempo completo representan un 38.8% del total y los docentes en periodo de reemplazo temporal suman un 3.8% del total de la muestra.

Referente al tiempo de servicio, se puede observar que comparativamente la mayor parte de los docentes de la muestra (41.9 %) poseen una antigüedad de ejercicio de la docencia entre 1 y 10 años de servicio; un 35.1 % entre 11 y 20 años, totalizando entre ambos un 77% de docentes trabajando entre 1 a 20 años trabajando en las escuelas preparatorias.

Al observar la distribución de los docentes según el subsistema al que están afiliadas las escuelas se puede advertir que las pertenecientes a la autónoma de Nuevo León representan el sector de mayor número de docentes de la muestra obtenida (53%), debido principalmente a que estas instituciones son en realidad las más antiguas del sistema, las de mayor tamaño y las que consecuentemente acogen un mayor número de estudiantes matriculados.

Tabla 11

Número de docentes en la muestra según variables demográficas y subsistema empleador

Variables	Subsistema empleador				Totales	%
	Federal	Estatal	Particular	Autónoma		
Género						
Masculino	121	15	38	218	392	55.7
Femenino	72	16	69	155	312	44.3
Subtotales	193	31	107	373	704	100
Situación laboral						
Tiempo completo	63	7	49	154	273	38.8
Tiempo parcial	127	24	55	198	404	57.4
Reemplazo	3	0	3	21	27	3.8
Subtotales	193	31	107	373	704	100
Tiempo de servicio						
1 a 10 años	87	28	56	124	295	41.9
11 a 20 años	70	3	37	137	247	35.1
21 a 30 años	29	0	14	88	131	18.6
31 a 40 años	6	0	0	23	29	4.1
41 y más años	1	0	0	1	2	0.3
Subtotales	193	31	107	373	704	100
%	27.4	4.4	15.2	53.0	100	100

Le siguen en número de docentes las escuelas federales con un 27.4%, las particulares con un 15.2% y finalmente las escuelas estatales con un 4.4% del total de encuestados (n=704).

Al considerar los resultados obtenidos que aparecen expresados en la Tabla 12, se observa una moda de 10 años en el tiempo de servicio prestado por los docentes, una media de 14.3 con una desviación estándar de 8.90 y una mediana de valor 13.

Esta variable se configura con una distribución positivamente sesgada (ver Figura 2) al observar que la media (14.3) es ligeramente mayor que la mediana (13).

A continuación se presentan los resultados obtenidos en cada una de las variables en el estudio para posteriormente conocer las correspondientes pruebas de hipótesis.

Resultados del análisis univariado

La Tabla 12 describe los resultados de cada una de las variables involucradas, en cuanto a número de casos, rango, valores de cuantiles, las medidas de tendencia central y la desviación estándar. A partir de estos datos se pretende hacer un análisis descriptivo de los resultados obtenidos con cada una de las variables del estudio.

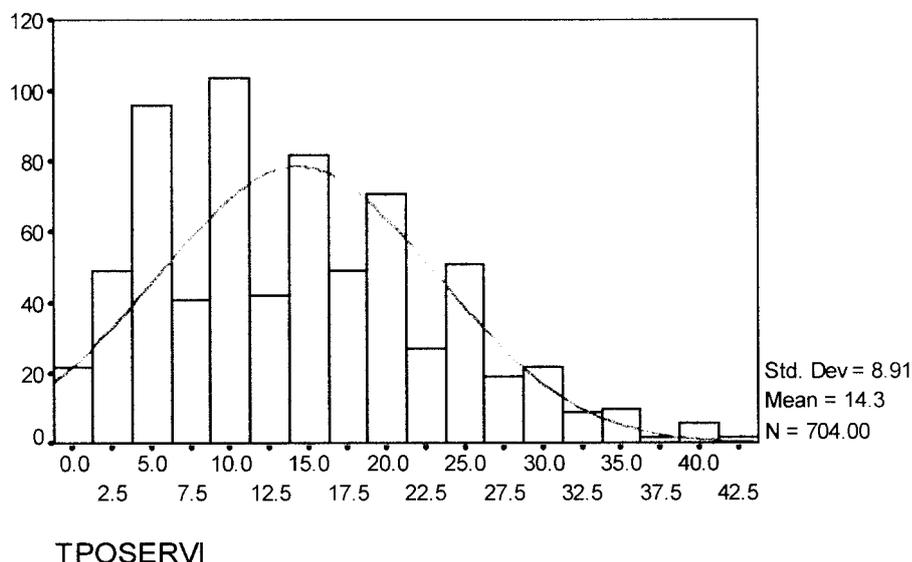


Figura 2. Histograma de frecuencias de la variable tiempo de servicio en los docentes encuestados.

Grado de satisfacción laboral

Al observar los datos estadísticos en la Tabla 12, correspondientes a la variable satisfacción laboral, se encontró que esta, que tenía una escala de medición con un mínimo de 14 puntos y un máximo de 98 puntos, coincidió con las puntuaciones mínimas y máximas manifestadas en la muestra.

Tabla 12

Estadísticas descriptivas de las variables métricas del estudio

Variables	n	Rangos escala	Rangos obtenidos	Q1	Q3	Mo	Md	X	Desv. Estándar
Satisfacción laboral	662	84	84	56	80	70	70	67.8	16.06
Dedicación al trabajo	704	402	248	169	223	215	197.5	195.2	41.52
Cultura institucional de estilo innovador	698	28	26	25	30	28	28	26.9	4.12
Tiempo de servicio	704	-	42	7	20	10	13	14.3	8.90
SELA	558	132	106	12	33	10	21	24.1	16.2
Cansancio emocional	634	54	50	5	19	6	10	12.5	9.91
Despersonalización	666	30	27	1	7	0	4	4.8	4.71
Realización personal	651	48	42	38	47	48	43	41.4	7.06

La moda y la mediana son iguales en 70 puntos con una media muy cercana a ellos de 67.8, con una desviación estándar de 16.06. La Figura 3 muestra la distribución de la variable satisfacción laboral, notándose de manera visual una leve distribución negativamente sesgada y muy próxima a configurarse como una distribución normal. Siendo que la media es menor que la mediana se confirma una distribución negativamente sesgada, con valores de sesgo de .413 y una curtosis de -.401.

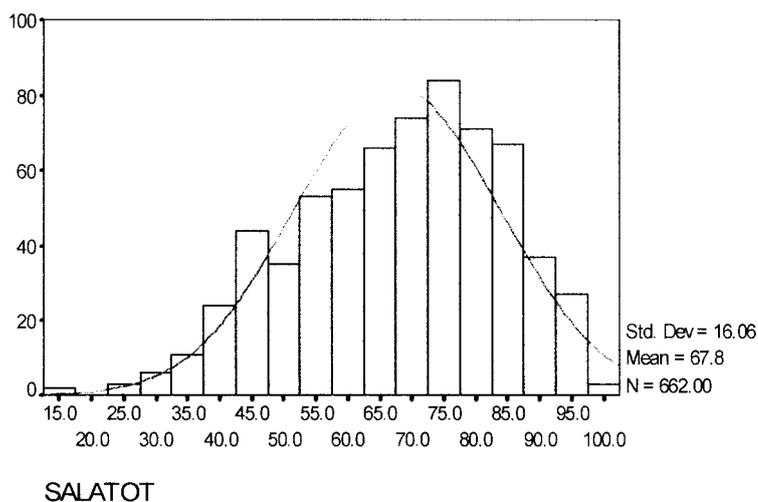


Figura 3. Histograma de frecuencias del grado de satisfacción laboral en los docentes encuestados.

La moda es de 215, la media presenta un valor de 195.2 con desviación estándar de 41.52 puntos y la mediana, ligeramente cercana, es de 197.5 puntos.

Al observar la Figura 4 se puede notar una distribución mas o menos normal, cuyos valores numéricos de la Tabla 12 la definen mas exactamente con una leve distribución negativa sesgada debido a que la media es menor que la mediana. La curtosis de la variable muestra un valor negativo de -.118, inclinando la configuración de la cumbre de la curva a ser ligeramente plana con un sesgo también negativo de -.207.

Grado de percepción de una cultura institucional de estilo innovador

La variable cultura de estilo innovador se midió con una escala cuyo valor mínimo era de 7 y un máximo de 35 puntos. Los mínimos y máximos obtenidos en la muestra son de 9 y 35 puntos. La moda y la mediana coinciden en un mismo valor de 28, con una media próxima a ellas de 26.9 y una desviación estándar de 4.12.

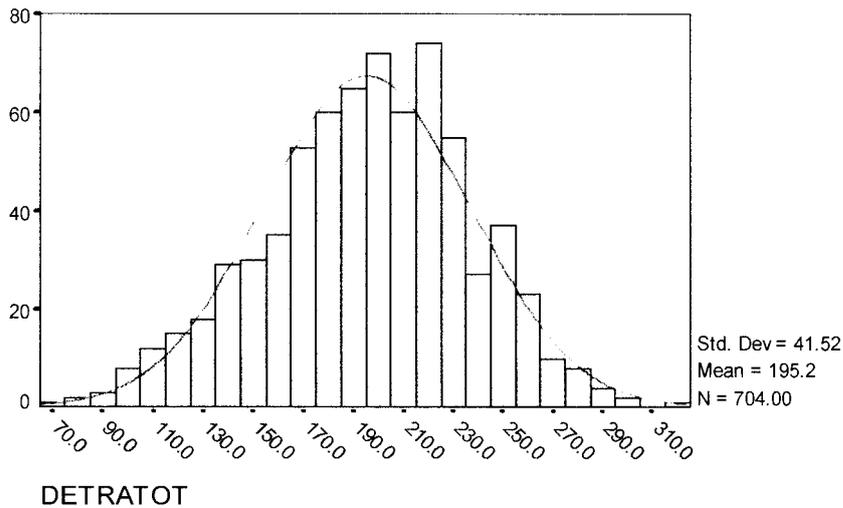


Figura 4. Histograma de frecuencias de la variable grado de dedicación al trabajo en los docentes encuestados.

Observando la Figura 5 correspondiente a esta variable se puede notar visualmente una distribución negativamente sesgada, confirmándose esta tendencia al notar que la media (26.9) es menor que la mediana (28). La curtosis se muestra positiva con un valor de .886 y un sesgo negativo de -.828.

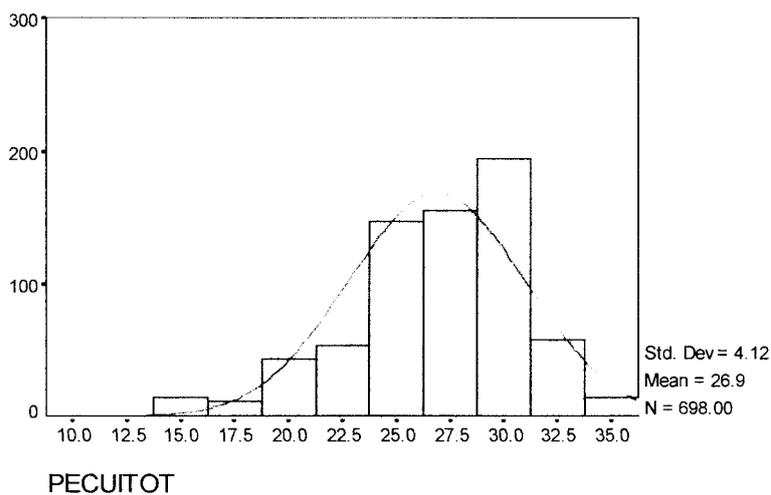


Figura 5. Histograma de frecuencias de la variable grado de percepción de una cultura institucional de estilo innovador entre los docentes encuestados.

para el constructo del SELA una distribución positivamente sesgada (ver Figura 6). La curtosis tiende a elevar la cumbre de la curva con un valor encontrado de 1.631 y un sesgo positivo de 1.108.

Grado de cansancio emocional

La variable cansancio emocional, como un componente del constructo del SELA, posee una escala de medición cuyo mínimo es de 0 y un máximo de 54 puntos.

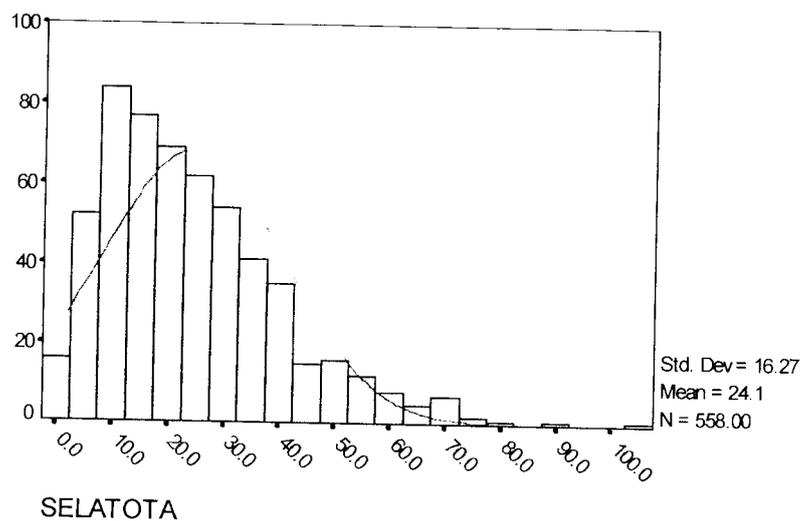


Figura 6. Histograma de frecuencias de la variable SELA en los docentes encuestados.

Lo obtenido en la muestra va de 0 a 50 puntos. Se encontró una mediana de 10 y la moda de 6. La media es de 12.5 puntos con una desviación estándar de 9.91. El 75% de la muestra manifiestan experimentar un cansancio emocional menor de 19 puntos (Q3). En la Figura 7 la distribución para esta variable muestra un sesgo positivo de 1.055 y una curtosis de .826.

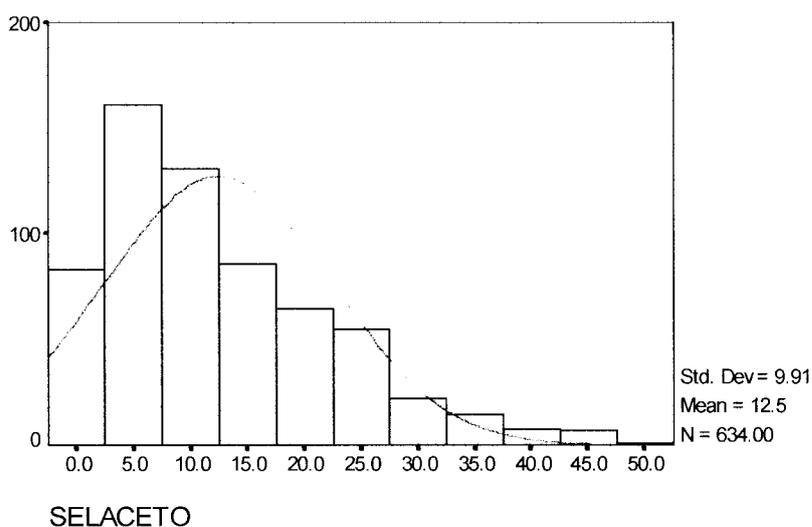


Figura 7. Histograma de frecuencias de la variable grado de cansancio emocional en los docentes encuestados.

Grado de despersonalización

La variable grado de despersonalización posee una escala de medición con un mínimo de 0 y un máximo de 30 puntos. Lo obtenido en la muestra va de 0 a 27 puntos. La media es de 4.8 con una desviación estándar de 4.71; una mediana de 4 y una moda de 0 puntos.

El 75% de la muestra informa experimentar cierto grado de despersonalización menor a 7 puntos (Q3). En la Figura 8 se observa que esta variable muestra un sesgo positivo de 1.158 y una curtosis de 1.323.

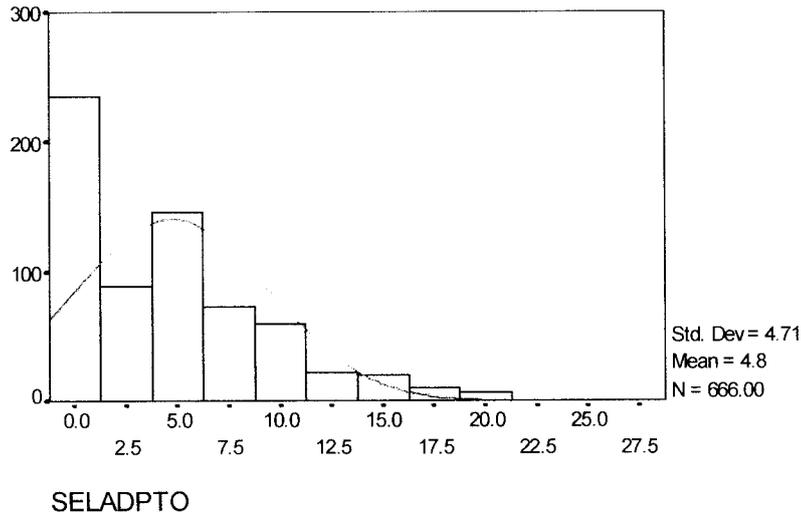


Figura 8. Histograma de frecuencias de la variable grado de despersonalización en los docentes encuestados.

Grado de realización personal

La variable grado de realización personal posee una escala de medición cuyo mínimo es de 0 y máximo de 48 puntos. Lo obtenido en esta variable va de 6 a 48 puntos. Se encontró una mediana de 43, una moda de 48 puntos y una media de 41.4, con una desviación estándar de 7.06. La mayor parte de los docentes de la muestra informan experimentar altos grados de realización personal.

La distribución de la variable, como puede observarse en la Figura 9, tiende a ser negativamente sesgada, al observar que la media (41.4) es menor a la mediana (43). El sesgo encontrado también es negativo con un valor de -1.582 y una curtosis de 3.169.

Pruebas de hipótesis

Para las correspondientes pruebas de las hipótesis nulas se utilizó la prueba de regresión lineal múltiple mediante el método "enter", cuyas variables predictoras y de criterio de la

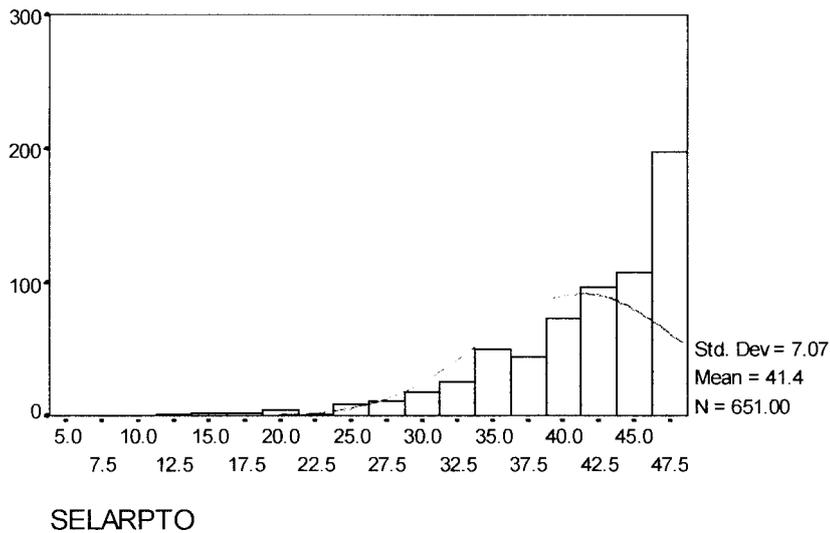


Figura 9. Histograma de frecuencias de la variable grado de realización personal en los docentes encuestados.

6.

presente investigación son métricas, a excepción de la variable genero que siendo categórica fue transformada en una variable "dummy".

Siendo que las variables muestran cierto sesgo positivo o negativo se utilizó el recurso de la transformación logarítmica o de raíz cuadrada, a fin de satisfacer la presuposición de la normalidad de las variables (Hair, Anderson, Tatham y Black, 1998), lográndose resultados semejantes a los observados en las pruebas de regresión lineal múltiple según se indican a continuación.

Con el propósito de lograr criterios de predicción más precisos respecto de la variabilidad de las variables criterio en este estudio, se hace necesario observar e integrar el comportamiento previo de las variables predictoras tendientes a conocer los grados de colineariedad que estas pudieran tener entre ellas.

Las pruebas específicas de regresión lineal múltiple suponen que entre las variables predictoras no debieran existir entre ellas altas correlaciones, ya que en este caso podrían

tratarse de lo mismo y no aportaran mucho mas de lo que haría una sola de ellas al considerar el impacto en la variable criterio. Desde este contexto al configurar una matriz de correlación entre las variables predictoras, se encontró que estas constituyen una matriz de identidad al resultar una prueba de esfericidad de Bartlett de 266.940 ($p < .05$). Las variables que mas se correlacionan entre si son satisfacción laboral y cultura de estilo innovador ($r = .507$), satisfacción laboral y dedicación al trabajo ($r = .238$), Y cultura de estilo innovador y dedicación al trabajo $W = .220$).

Resulta evidente observar una significativa colineariedad, particularmente entre las variables satisfacción laboral y cultura de estilo innovador y en menor grado entre las otras variables. Si el propósito principal fuera el de configurar una ecuación que permita predecir la variabilidad del SELA y de cada uno de sus componentes en este caso, probablemente se debería reconsiderar con mayor atención estos grados de colineariedad encontrados; sin embargo, este estudio se enfoca mas específicamente en la observación del comportamiento de las variables predictoras, considerando que estas, a pesar de que puedan estar correlacionadas entre si, a la postre pueden mostrar alguna información relevante que permita conocer mejor los procesos de manifestación del SELA entre los docentes de escuelas preparatorias en el Estado de Nuevo León.

Mediante la aplicación de la prueba de regresión lineal múltiple se pretende observar cuanta variabilidad de la variable criterio es explicada por las variables predictoras. Para ello se determinaron los correspondientes coeficientes beta y el coeficiente de determinación para cada prueba. Los resultados de estas pruebas se concentran en tablas por separado, después de enunciar cada una de las hipótesis nulas establecidas.

Hipótesis nula 1

La hipótesis nula H_{01} sostiene que el grado de satisfacción laboral, el grado de dedicación al trabajo, el grado de cultura institucional de estilo innovador percibido, el tiempo de servicio y el género no son predictores del síndrome del estrés laboral asistencial entre los docentes de escuelas preparatorias del Estado de Nuevo León en el año 2000.

Los datos de la Tabla 13 muestran que las cinco variables predictoras de la variable criterio SELA muestran una correlación múltiple de *.410*, con un coeficiente de determinación de *.168* que indica que las variables predictoras en conjunto explican casi un 17% de la variabilidad de la variable criterio SELA.

Los coeficientes beta de las variables predictoras grado de cultura institucional de estilo innovador percibido (-.224), grado de satisfacción laboral (-.203) Y dedicación al trabajo (-.100),

Tabla 13

Resultados de la prueba de regresión lineal múltiple de las variables predictoras y de la variable criterio SELA (método enter)

Variables predictoras	B ^a	SE B	β	t	Sig t	Estadísticos
Satisfacción laboral	-.208017	.047367	-.202929	-4.392	.0000	R = .41021 R ² = .16827 R ² ajust = .16027 S-error = 14.7187 F (5,520) = 21.040 Sig. .0000
Dedicación al trabajo	-.039030	.016261	-.100363	-2.400	.0167	
Cultura institucional	-.866366	.178890	-.224295	-4.843	.0000	
Tiempo de servicio	-.018529	.073966	-.010199	-.251	.8023	
Género	.657910	1.314212	.020414	.501	.6169	
(Constante)	69.060237	5.009978		13.785	.0000	

^a Los intervalos de confianza de B al 95% aparecen indicados en el Apéndice K, p. 215.

con un nivel de significación menor a .05, indican que estas variables son las que mejor explican la variabilidad de la variable criterio SELA.

Los coeficientes beta de las variables tiempo de servicio y género no muestran probabilidades significativas de t al nivel establecido.

En consideración a estos resultados se desacredita la H_{01} (Abelson, 1995), haciendo viable de manera parcial la hipótesis de investigación que dice que el grado de satisfacción laboral, el grado de dedicación al trabajo, el grado de una cultura institucional de estilo innovador percibido, el tiempo de servicio y el genero son predictores del síndrome del estrés laboral asistencial entre los docentes de escuelas preparatorias del Estado de Nuevo León en el año 2000, dado que principalmente según la Tabla 13 las variables predictoras grado de percepción de una cultura institucional de estilo innovador, grado de satisfacción laboral y grado de dedicación al trabajo muestran ser predictoras significativas, en tanto las variables tiempo de servicio y genero no muestran significación de t para sus correspondientes coeficientes beta.

Hipótesis nula 2

La hipótesis H_{02} sostiene que el grado de satisfacción laboral, el grado de dedicación al trabajo, el grado de cultura institucional de estilo innovador percibido, el tiempo de servicio y el genero no son predictores del grado de cansancio emocional entre los docentes de escuelas preparatorias del Estado de Nuevo León en el año 2000.

Al observar los coeficientes beta en la Tabla 14, teniendo el grado de cansancio emocional como variable criterio, se encuentra que las variables predictoras grado de cultura institucional de estilo innovador percibido (-.221), grado de satisfacción laboral (-.206) y genero (.093), son las que mejor explican la variabilidad de la variable criterio grado de cansancio emocional, cada una de ellas de manera significativa ($p < .05$). En cambio las variables grado

de dedicación al trabajo y tiempo de servicio no muestran significatividad de t para sus correspondientes coeficientes beta.

La correlación múltiple de esta prueba es igual a .397, con un coeficiente de determinación de .157, que indica que las variables predictoras en su conjunto explican casi un 16% de la variabilidad de la variable criterio grado de cansancio emocional.

Estos resultados Llevan a desacreditar la Ho₂ y hacer viable de manera parcial la hipótesis de investigación que dice que el grado de satisfacción laboral, el grado de dedicación al trabajo, el grado de cultura institucional de estilo innovador percibido, el tiempo de servicio y el genero son predictores del grado de cansancio emocional entre los docentes de escuelas preparatorias del Estado de Nuevo León en el año 2000, debido a que los resultados mostrados en la Tabla 14 indican que las variables predictoras grado de percepción de una cultura institucional de estilo innovador, grado de satisfacción laboral y el genero, resultan ser predictoras

Tabla 14

Resultados de la prueba de regresión lineal múltiple de las variables predictoras y de la variable criterio grado de cansancio emocional (método enter)

Variabes predictoras	B ^a	SE B	β	t	Sig t	Estadísticos
Satisfacción laboral	-.131176	.028072	-.205786	-4.673	.0000	R = .39674 R ² = .15741 R ² ajust = .15019 S-error = 9.20446 F (5,584) = 21.819 Sig. .0000
Dedicación al trabajo	-.007165	.009625	-.029482	-.744	.4570	
Cultura institucional	-.534176	.106808	-.220851	-5.001	.0000	
Tiempo de servicio	-.033102	.043943	-.029109	-.753	.4516	
Género	1.864838	.773360	.093011	2.411	.0162	
(Constante)	36.831644	2.982694		12.348	.0000	

^a Los intervalos de confianza de B al 95% aparecen indicados en el Apéndice K, p. 216.

significativas, no así las variables grado de dedicación al trabajo y tiempo de servicio con significación de t de sus coeficientes beta mayores al nivel establecido ($p < .05$).

Hipótesis nula 3

La hipótesis Ro_3 sostiene que el grado de satisfacción laboral, el grado de dedicación al trabajo, el grado de cultura institucional de estilo innovador percibido, el tiempo de servicio y el género no son predictores del grado de despersonalización entre los docentes de escuelas preparatorias del Estado de Nuevo León en el año 2000.

En la Tabla 15 aparecen los resultados de una prueba de regresión múltiple, con las cinco variables predictoras del estudio y con la variable grado de despersonalización como variable criterio.

Tabla 15

Resultados de la prueba de regresión lineal múltiple de las variables predictoras y de la variable criterio grado de despersonalización (método enter)

Variabes predictoras	B ^a	SE B	β	t	Sig t	Estadísticos
Satisfacción laboral	-.025624	.013755	-.086249	-1.863	.0629	R = .21072 R ² = .04440 R ² ajust = .03670 S-error = 4.65470 F (5,620) = 5.7619 Sig. .0000
Dedicación al trabajo	-.004353	.004711	-.037847	-.924	.3559	
Cultura institucional	-.157663	.052677	-.138573	-2.993	.0029	
Tiempo de servicio	-.006762	.021492	-.012515	-.315	.7532	
Género	-.231170	.379215	.024256	-.610	.5423	
(Constante)	11.797978	1.440676		8.189	.0000	

^a Los intervalos de confianza de B al 95% aparecen indicados en el Apéndice K, p. 217.

Los resultados generales de la prueba muestran una correlación múltiple de .211 y un coeficiente de determinación de .044; es decir, las cinco variables explican un 4% de la variabilidad de la variable criterio grado de despersonalización.

La variable grado de cultura institucional de estilo innovador percibido, muestra un coeficiente beta de -.139 ($p < .05$), resulta ser la única variable que estaría explicando la variabilidad de la variable criterio grado de despersonalización.

Las variables grado de satisfacción laboral, grado de dedicación al trabajo, tiempo de servicio y género, muestran valores de significatividad t de sus correspondientes coeficientes beta mayores al nivel establecido.

Estos resultados Llevan a desacreditar la H_{03} reteniendo parcialmente la hipótesis de investigación que dice que el grado de satisfacción laboral, el grado de dedicación al trabajo, el grado de cultura institucional de estilo innovador percibido, el tiempo de servicio y el género son predictores del grado de despersonalización entre los docentes de escuelas preparatorias del Estado de Nuevo León en el año 2000, dado que los resultados de la Tabla 15 indican que la variable predictora grado de percepción de una cultura institucional de estilo innovador percibido resulta ser la única predictora con $p < .05$. Los coeficientes beta de las demás variables predictoras -grado de dedicación al trabajo, grado de satisfacción laboral, tiempo de servicio y género- muestran valores de significación mayores al establecido.

Hipótesis nula 4

La hipótesis H_{04} sostiene que el grado de satisfacción laboral, el grado de dedicación al trabajo, el grado de cultura institucional de estilo innovador percibido, el tiempo de servicio y el género no son predictores del grado de realización personal entre los docentes de escuelas preparatorias del Estado de Nuevo León en el año 2000.

En la Tabla 16 aparecen los resultados del análisis de regresión lineal múltiple con las cinco variables predictoras del estudio, considerando esta vez al grado de realización personal como variable criterio.

La correlación múltiple de esta prueba es de .235, con un coeficiente de determinación de .055, que indica que las variables predictoras en conjunto explican un 5% de la variabilidad de la variable criterio grado de realización personal.

Tabla 16

Resultados de la prueba de regresión lineal múltiple de las variables predictoras y de la variable criterio grado de realización personal (método enter)

Variables predictoras	B ^a	SE B	β	t	Sig t	Estadísticos
Satisfacción laboral	.039543	.020244	.090563	1.953	.0512	R = .23447 R ² = .05498 R ² ajust = .04711 S-error = 6.7943 F (5,601) = 6.9925 Sig. .0000
Dedicación al trabajo	.023238	.007057	.136557	3.293	.0011	
Cultura institucional	.147856	.078129	.087500	1.892	.0589	
Tiempo de servicio	-.004928	.031825	-.006240	-.155	.8770	
Género	.815419	.563477	.058366	1.447	.1484	
(Constante)	29.900857	2.172572		13.763	.0000	

^a Los intervalos de confianza de B al 95% aparecen indicados en el Apéndice K, p. 218.

Interpretando con rigurosidad los resultados de la Tabla 16 se podría decir que únicamente la variable predictora grado de dedicación al trabajo, que muestra un coeficiente beta de .137 ($p < .05$), es la que mejor estaría explicando la variabilidad del grado de realización personal, como variable criterio; sin embargo al considerar los valores de significancia de t correspondientes a los coeficientes beta de las variables grado de satisfacción laboral ($p = .051$) Y

grado de una cultura institucional de estilo innovador ($p = .059$), se observa que estos se ubican muy cerca del valor límite de significación establecido ($p < .05$), sugiriendo no pasar por alto la posibilidad de considerar y evaluar la importancia que estas variables pueden tener en función de la variabilidad de la variable realización personal. Los coeficientes beta de las variables tiempo de servicio y género muestran valores de significación t mayores al establecido.

En base a estos resultados se desacredita entonces la H_{04} reteniendo de manera parcial la hipótesis de investigación que dice que el grado de satisfacción laboral, el grado de dedicación al trabajo, el grado de cultura institucional de estilo innovador percibido, el tiempo de servicio y el género son predictores del grado de realización personal entre los docentes de escuelas preparatorias del Estado de Nuevo León en el año 2000, debido a que los resultados de la Tabla 16 indican que la variable predictora grado de dedicación al trabajo aparece con rigurosidad estadística ser la única predictora con un nivel de significación p menor a $.05$; sin embargo, las variables grado de cultura de estilo innovador percibido y grado de satisfacción laboral muestran coeficientes beta con niveles de significación de t , muy cercanos al límite establecido, debido al cual se consideró pertinente observar el comportamiento de estas variables y su eventual influencia y connotaciones en la variabilidad de la variable grado de realización personal. Los coeficientes beta de las variables tiempo de servicio y género muestran niveles de significación mayores al establecido.

Discusión de los resultados

En la sección anterior se presentó un análisis de las variables en estudio y las relaciones establecidas para verificar las hipótesis planteadas.

En la presente sección se discuten los resultados encontrados en cuanto a las implicancias y relaciones que pudieran existir en y entre las variables predictoras en tanto expliquen o

no la variabilidad del SELA y de cada uno de sus componentes como variables criterio, cotejados y sustentados en referencia al marco teórico presentado en el capítulo II.

Con el fin de observar mas ampliamente el comportamiento de las variables cultura de estilo innovador y satisfacción laboral se realizaron dos pruebas de regresión lineal múltiple considerando en cada una la exclusión deliberada de una u otra de las variables cultura de estilo innovador o satisfacción laboral, respectivamente. Los resultados se muestran en la Tabla 17.

Se observa nuevamente una notable aproximación entre los coeficientes beta de las variables cultura de estilo innovador y satisfacción laboral y los coeficientes de determinación para ambas pruebas.

Tabla 17

Tabla comparativa de resultados en dos pruebas de regresión lineal múltiple con la variable criterio SELA

Excluyendo variable predictora SALATOT			Excluyendo variable predictora PECUITOT		
Variables:	β		Variables:	β	
PECUITOT	(-.3088)	R = .344	SALATOT	(-.3056)	R = .364
DETRATOT	(-.0911)	R ² = .118	DETRATOT	(-.1286)	R ² = .133
GÉNERO	(.0111)		GÉNERO	(.0355)	
TPOSERVI	(-.0132)		TPOSERVI	(-.0149)	

Ya se comentó que las variables cultura de estilo innovador y satisfacción laboral explican la variabilidad del SELA en una misma proporción; sin embargo, los coeficientes beta de las otras variables predictoras sobre el SELA difieren su comportamiento explicativo ante la presencia o ausencia ya sea de cultura de estilo innovador o satisfacción laboral, notándose que con la presencia de la variable satisfacción laboral explican mejor la variabilidad del SELA,

no así ante la ausencia de ella. Esto parece coincidir con lo expresado por Davis y Newstrom (1995) de que siendo la satisfacción laboral un conjunto de sentimientos con los que los empleados perciben favorable o desfavorablemente el entorno cultural de su trabajo, de todos modos pesara mas en ultima instancia al momento de observar sus efectos en torno al fenómeno del SELA.

Respecto de la evidente colinealidad encontrada entre las variables cultura de estilo innovador y satisfacción laboral Araya (1999) comenta que al comparar los niveles de satisfacción laboral con la percepción de la cultura institucional se da el mismo tipo de relación que con el compromiso institucional, "existiendo entre la satisfacción laboral y el estilo de *cultura innovador una relación directa y significativa. Mientras mayor sea la percepción del estilo cultural innovador, mayor es la satisfacción laboral que se informa*" (p. 135).

En la revisión de la literatura se hizo mención de dos tendencias muy marcadas en el sentido de atribuir los efectos del SELA casi exclusivamente a los factores personales del individuo y otra en el sentido de atribuir mayor responsabilidad de esta manifestación a los factores organizacionales donde se desenvuelven los trabajadores. En este contexto se seleccionó la variable satisfacción laboral junto a otras, para medir la incidencia que los factores personales pudieran tener en la manifestación del SELA y en la variable cultura de estilo innovador en vista de conocer la incidencia asociada a los factores organizacionales que pudieran también estar influyendo para la manifestación del SELA según la percepción de los docentes de escuelas preparatorias en el Estado de Nuevo León en el año 2000. Resulta evidente advertir una cierta interacción de estas variables tal como lo manifestó Araya (1999). Al respecto Feldman y Arnold (citados en Robbins, 1994) afirman que la satisfacción en el trabajo esta determinada por las condiciones laborales, las recompensas y las relaciones con los compañeros de trabajo a las que los empleados están expuestos. Las evidencias parecen indicar que las

organizaciones de éxito logran satisfacer las metas de la organización cuando estas convergen también en satisfacer las necesidades de sus empleados. Gordon (1997) señala que conforme las poblaciones de trabajadores de las organizaciones se van diversificando cada vez más, se torna estratégicamente muy importante "reconocer la individualidad de las necesidades de los empleados, identificarlas y responder a ellas se convierte en un tema crítico para la buena administración" (p. 115).

Araya (1999) sostuvo que las organizaciones con una cultura de estilo tradicional desarrollaban mayores síntomas de tensión laboral entre sus miembros, lo cual resulta evidente cuando se limitan administrativamente los factores que favorecen mayor compromiso, satisfacción y productividad. Parece ser que en este ambiente administrativo donde predominan la cultura de control, de desarrollo de normas y sanciones, donde se ven a los subordinados como dirigidos, es donde se desencadenan factores que llevan al agotamiento laboral o SELA en distintos grados.

En la Tabla 13 se indica que la variable predictora dedicación al trabajo explica también de manera significativa la variabilidad de la variable criterio SELA con un coeficiente beta de $-.100$, sugiriendo que a mayor grado de dedicación al trabajo menor manifestación del SELA.

Según Jenkins et al. (1965) la variable dedicación al trabajo expresa el grado de dedicación a la actividad ocupacional, en términos de tener una alta motivación de logro y gran presión en su trabajo, por lo cual el empleado trabaja horas extraordinarias y afronta importantes tareas en tiempos límites. En otras palabras, ciertas personas dedican mayor tiempo a trabajar y lo hacen impulsados por alcanzar ciertas metas personales y en cierto modo se sienten bien en medio de presiones de tiempo y metas.

Según Figueroa (1998) y Siaikey (1996) algunas personas con altas motivaciones de logro y de dedicación al trabajo incursionan en un potencial y peligroso grado de "involucramiento" mientras trabajan, es decir, que al realizar sus tareas de servicio social asumen como de si mismos toda una serie de problemas, frustraciones y fracasos que bien podrían ser manejados y dejados bajo la responsabilidad del cliente o compartidos con mesura y realismo sin necesariamente caer en la desesperanza y en sentimientos de incompetencia laboral que pueden sumirlo en la indiferencia y descuido. Ciertas personas atraviesan mas allá de una delgada línea divisoria que los compromete desencadenando sentimientos de fatiga, de cansancio y de agotamiento emocional, como factores conducentes hacia un proceso de manifestación del SELA.

Según los resultados obtenidos para la variable tiempo de servicio en relación al SELA, se ha encontrado que a mayor tiempo de servicio en la docencia corresponden menores grados de SELA aunque de manera no significativa. Parece confirmarse lo expresado en el marco teórico (Pines et al., 1981) en el sentido de que es mayormente durante los primeros 10 años de la docencia cuando existen los mayores riesgos de manifestación del SELA. Se hace notar que la conformación demográfica para la variable tiempo de servicio en la presente investigación esta conformada por una mayoría de docentes relativamente joven: un 77% de la muestra esta conformada por los que trabajan con menos de 21 años de servicio.

Al realizar pruebas de regresión lineal múltiple, una con docentes que informan estar trabajando de 1 a 10 años y otra con los que informan 11 o mas años de servicio, se encontró que en el primer grupo las variables predictoras percibidas por estos docentes explican mejor la variabilidad del SELA ($R = .502$ y $R' = .252$) comparado con el grupo de docentes de mas de 11 años de servicio ($R = .350$ Y $RC = .122$).

Parece evidente que en el grupo de docentes que trabajan en las escuelas preparatorias entre 1 a 10 años de servicio se explica más de la variabilidad de SELA, confirmando lo encontrado en el marco teórico en Atance Martínez (2000) al señalar que es durante los primeros años de servicio docente donde se confrontan los mayores índices del proceso del SELA, debido probablemente a la falta de experiencia durante este periodo de la docencia, las expectativas personales y organizacionales asumidas, las cuales se toman en demandas pesadas para este grupo generalmente asociados a una mayor dedicación al trabajo que muchas veces no ofrece los resultados esperados.

En un foro publicado por la Universitat Passau (1999) se planteó la ironía del agotamiento laboral en el sentido que sucede a la misma persona que con mucho entusiasmo y energía se entrega a su trabajo. Estas personas conllevan generalmente expectativas muy altas de lo que pueden lograr y al no validar estas expectativas con la realidad, en especial en los primeros años de trabajo, entran en el agotamiento laboral.

En relación a la variable género y según los resultados encontrados se puede afirmar que ser hombre o mujer no explica de manera significativa la variabilidad del SELA, al menos de manera significativa.

Babakus y Cravens (1999) presentan los resultados de una investigación que estudió la relación del agotamiento laboral con varias características personales como la edad, sexo y ciclo de vida de la carrera. La muestra fue 56% masculina y 44% femenina (coincide casi exactamente con los porcentajes de género de la presente investigación). Se encontraron pocas diferencias basadas en el género y por lo tanto no se observaron influencias significativas del sexo en el agotamiento emocional o SELA.

Al observar las interrelaciones que pudieran existir como resultado de las pruebas realizadas entre las diferentes variables predictoras y sus relaciones con el SELA se puede determinar en

base a la información mostrada en la Tabla 13 que (a) evidentemente las variables grado satisfacción laboral y grado de percepción de una cultura institucional de estilo innovador explican de manera similar la variabilidad de la variable criterio SELA, evidenciando que la satisfacción laboral (como factor personal) y la cultura institucional de estilo innovador (como un factor organizacional) constituyen importantes factores de predicción del SELA, (b) parece ser que, dadas las características de que toda organización presupone la participación de personas y que estas indefectiblemente conforman una cultura determinada, constituyen así variables estrechamente ligadas, a saber, la satisfacción laboral y la practica de algún estilo organizacional ya sea esta con características tradicionales o de estilo innovador, (c) el grado de dedicación al trabajo aparece como una variable predictora importante del SELA; los resultados encontrados en la muestra parecen indicar que las condiciones laborales en una organización con un estilo innovador abren los espacios hacia una mayor participación de los trabajadores, generando consecuentemente mayor satisfacción laboral, estimulando altos niveles de dedicación al trabajo, mientras las políticas organizacionales permiten satisfacer las necesidades de logro y de realización personal.

Aplicando el mismo instrumento utilizado en la presente investigación, Viera (1998) encontró que la variable satisfacción laboral entre los docentes de escuelas secundarias en el Estado de Nuevo León en 1998 registraba una media de 71. El presente estudio con docentes de escuelas preparatorias en el mismo Estado durante el año 2000 registra una media de 67.8, con lo cual los docentes de escuelas preparatorias estarían algo menos satisfechos que sus colegas de escuelas secundarias y probablemente más expuestos a los efectos del SELA, comparativamente hablando. El trabajo de Viera no empleo la variable grado de percepción de una cultura de estilo innovador por lo cual no sería comparable específicamente en términos del

SELA. Se hace mención solamente con fines comparativos en relación a la variable satisfacción laboral en profesores de distintos niveles académicos en el mismo Estado.

En la prueba de regresión lineal múltiple para probar la H_0 , se encontró que las variables cultura de estilo innovador, satisfacción laboral y género explican de manera significativa ($p < .05$) la varianza de la variable criterio grado de cansancio emocional, no así las variables dedicación al trabajo y tiempo de servicio al mostrar coeficientes beta cuya significancia excede el límite establecido. El coeficiente de determinación es de .157, indicando que las variables predictoras explican en conjunto un 16% de la variabilidad de la variable criterio grado de cansancio emocional.

Lo encontrado respecto de la variable cultura de estilo innovador sugiere que a mayor grado de percepción de una cultura institucional de estilo innovador por parte de los docentes, menor grado de cansancio emocional entre ellos, es decir que los factores inherentes que establecen una cultura de estilo innovador reducen el impacto de grados de cansancio físico o emocional que los empleados pudieran estar acumulando. Según Maslach y Leiter (citados en DuBrin, 2000) existen ciertas costumbres en las organizaciones que contribuyen directamente a generar agotamiento debido a desajustes entre la naturaleza del trabajo y las características de la persona que ocupa el puesto en uno o más de los siguientes aspectos: (a) un conflicto entre el rol desempeñado versus la capacidad y/o nivel de entrenamiento para esa tarea, (b) carencia de contacto entre las personas y (c) falta de control sobre el trabajo realizado.

La variable satisfacción laboral se muestra también como predictora significativa de la variabilidad del cansancio emocional como variable criterio; es decir que, a mayor satisfacción laboral, menor manifestación de los efectos del cansancio emocional entre los docentes de escuelas preparatorias.

Al respecto Freudenberg (1974) señala que entre los factores de tipo personal que se asocian a la satisfacción laboral y al cansancio emocional están las expectativas, las cuales pueden ser poco realistas y en cierto modo impuestas por ellos mismos o por los valores de la sociedad que establecen demandas muchas veces desproporcionadas o incluso inexistentes, las cuales se tornan en cargas adicionales a las exigencias propias del trabajo. La mayor de las veces mantener estas expectativas conducen al cansancio emocional debido a que en algún momento del desempeño laboral las personas no reciben los reconocimientos o recompensas que ellos esperan debido a múltiples razones.

La variable grado de dedicación al trabajo aparece en esta prueba con un nivel de significancia mayor a .05, por lo cual no explica satisfactoriamente la variabilidad de la variable criterio cansancio emocional en la muestra observada.

Entre los factores inherentes a la organización están los elevados niveles de estrés que crean las situaciones adversas debido al exceso de trabajo producido por (a) asignar a los trabajadores mayores horas de trabajo con sobretiempos no bien remunerados, limitando el tiempo libre y (b) someter a los trabajadores a un trabajo muy exigente con poco control por parte del que trabaja sobre la tarea asignada.

Estas situaciones, según DuBrin (2000), drenan las reservas emocionales de los trabajadores en el largo plazo ocasionando graves dificultades laborales.

Uno de los factores inherentes al individuo esta en lo que Figueroa (1998) denomina "grado de involucramiento en el trabajo", generalmente asociado también a mayores horas de trabajo como resultado de una empatía sobredimensionada por parte del profesional abocado a servicios sociales:

"las demandas físicas y emocionales de los pacientes, el presentar una actitud dirigida hacia el lado negativo de estos y el no limitar su rol como profesional de ayuda, van a

aumentar a medida que la intervención sea mas directa, constante y comprometedora" (p. 84).

Dentro de esta dinámica entra en juego también otro factor importante: la falta de reconocimiento hacia el profesional por los esfuerzos realizados, a pesar de los resultados poco prometedores de rehabilitación que pudieran estar dándose a favor del paciente. Esta relación profesional-paciente se torna tensa con efectos de mayor drenaje emocional entre los profesionales generando sentimientos de fracaso y de incompetencia, quienes con el transcurso del tiempo adoptan ciertos grados de cinismo, indiferencia y descuido hacia los pacientes, lo que se explica mas adelante con mayor detalle al observar el proceso de la despersonalización.

Dados los resultados encontrados para la variable grado de dedicación al trabajo en la muestra observada, parece ser que los docentes de escuelas preparatorias no enfrentan situaciones negativas en sus grados de dedicación al trabajo como los que se acaban de mencionar.

La variable genero aparece en la muestra observada como predictora de la variable criterio cansancio emocional con un nivel de significación menor a .05, es decir, el hecho de ser hombre o mujer explica la variabilidad del grado de cansancio emocional. Los coeficientes beta encontrados en la prueba de regresión lineal múltiple y los signos asociados a ellos establecen que son las docentes mujeres las que estarían siendo mas afectadas que los hombres en cuanto a grados de cansancio emocional y por ende establecer el genero se constituiría en un predictor importante del grado de cansancio emocional entre los docentes de escuelas preparatorias en el Estado de Nuevo León.

Para determinar si existen diferencias significativas de genero en la presente muestra respecto de la variable criterio cansancio emocional, se realizó una prueba *t* encontrándose que efectivamente existe diferencia significativa ($t=2.65$; $gl=632$; $p=.008$) entre los géneros.

propios de ese entorno. Las necesidades generadas al interior de la familia por lograr mayores ingresos financieros han obligado a la mujer a asumir un doble rol, sin disminuir las demandas por satisfacer cabalmente ambas obligaciones, lo cual, muchas veces al no poder satisfacer esas exigencias con la calidad deseada repercuten en un mayor agotamiento y drenaje de las reservas emocionales de la mujer.

Al respecto Freudenberg y North (1985) comentan que, en la mayor parte de las culturas organizacionales, los efectos del agotamiento en las mujeres se atribuyen las quejas de fatiga y la falta de motivación y entusiasmo, como algo subyacente y casi natural, a la condición de ser mujer. La variable tiempo de servicio resultó en la muestra como predictora no significativa del grado de cansancio emocional entre los docentes de escuelas preparatorias. Al respecto al

considerar otros entornos geográficos, Seisdedos (1997) informa de que "la edad ha resultado ser un predictor significativo del cansancio emocional en los estudios americanos relacionados con el MBI, pero este dato no se ha confirmado en los estudios españoles" (p. 29). Obviamente se puede aceptar que a mayor edad habrá mayor tiempo de servicio, motivo por el cual se han hecho estas referencias relacionadas a esta variable demográfica.

En la prueba de regresión lineal múltiple para probar la H_{03} , se encontró una correlación múltiple de .211 y un coeficiente de determinación de .044, estableciendo que las variables predictoras explican en conjunto un 4% de la variabilidad de la variable criterio. En esta prueba la variable grado de percepción de una cultura institucional de estilo innovador posee un coeficiente beta de -.139, apareciendo como la única entre las demás variables que explica de manera significativa la variabilidad de la variable criterio grado de despersonalización, lo que puede estar señalando que a un mayor grado de percepción de una cultura institucional de estilo innovador, menor grado de despersonalización por parte de los docentes en la muestra observada.

Al ampliar la conceptualización de la despersonalización DuBrin (2000) señala que el cinismo, la apatía y la indiferencia son los síntomas conductuales fundamentales de un trabajador agotado, agregándose a estos síntomas la desesperanza, en cuyo caso el trabajador siente que nada de lo que haga producirá una diferencia. Frente a los estímulos percibidos de la cultura organizacional que le es adversa el trabajador responde con cinismo e indiferencia hacia los clientes de los servicios prestados debido a su falta de compromiso con la organización en la que labora. Al respecto Araya (1999) comenta que el asumir en forma pasiva un abandono, falta de adhesión e indiferencia hacia los objetivos de la institución donde trabaja, resulta ser lo opuesto a la implementación de una cultura de estilo innovador en la organización, la cual

genero compromiso, involucramiento y mayor participación en los fines y objetivos organizacionales. Desaparece en el interior de la organización la relación nosotros versus ellos.

Se puede notar que los resultados obtenidos en esta prueba muestran valores predictivos y de explicación de la variabilidad de la variable grado de despersonalización, relativamente escasos y pobres, en comparación con los otros factores del SELA analizados. En un estudio que tenía el propósito de observar el comportamiento de la escala del MBI, en una muestra representada por profesores (25%), médicos y enfermeras (20%), policías (11 %), secretarias (10%) y otros profesionales en el norte de la República Mexicana, Grajales (2000) observó que el MBI tal cual fue propuesto por Maslach y Jackson en 1981, parece ser consistente en la forma como se comporta su factor de cansancio emocional y también el factor realización personal, no así en la subescala correspondiente al factor despersonalización donde la multicolinealidad de sus elementos tienden a entremezclarse con los del cansancio emocional y realización personal. Es posible entonces que el escaso poder predictor de las variables sobre la variable DP observado en el presente estudio se deba a lo señalado por Grajales.

Los resultados encontrados en cuanto a la variable grado de satisfacción laboral indican que esta no explica de manera significativa la variabilidad de la variable criterio grado de despersonalización.

Se encontró en el marco teórico que al respecto Robbins (1994) comenta que entre los aspectos que determinan la satisfacción laboral están aquellos que son un desafío para la mente, los aspectos relacionados con las recompensas, con las condiciones laborales, con los compañeros de trabajo, con la personalidad y con la función que se desempeña. La gente quiere sentir que sus esfuerzos importan y que sus trabajos contribuyen en algo.

Al no producirse los resultados esperados en cuanto al servicio social prestado a los clientes, muchas veces el trabajador se siente insatisfecho con los resultados logrados, tendiendo

a buscar una situación de equilibrio al responsabilizar de esta situación a los clientes, generando indiferencia y cinismo.

Por otro lado se ha observado que la variable grado de dedicación al trabajo tampoco muestra significación al explicar la variabilidad de la variable criterio grado de despersonalización entre los docentes de la muestra. Relacionado con este punto Burge (1998) comenta que las personas que tienen las mejores intenciones de trabajar bien comienzan con mucho entusiasmo y energía, pero, con el paso del tiempo y al ver que las metas no se alcanzan, este entusiasmo muere y lo reemplaza una suerte de apatía, enajenación, cinismo, impaciencia y negativismo.

El factor de despersonalización resulta ser incongruente con el grado de dedicación al trabajo y con altas motivaciones de logro y de compromiso laboral. Al carecer de estos incentivos personales y organizacionales el trabajador despersonaliza a sus clientes mostrando una suerte de indiferencia a sus necesidades y lo revela tratando de evitar contacto con ellos mediante el absentismo laboral, las constantes bajas por motivos de salud y una significativa reducción de la calidad en su trabajo.

Los valores de las pruebas de regresión lineal para el presente estudio muestran que las variables genero y tiempo de servicio no explican tampoco de manera significativa la variabilidad de la variable criterio grado de despersonalización. A pesar de esta realidad observada se hace mención de que Seisdedos (1997) encontró en una muestra española que "en cuanto al sexo, los profesores varones obtienen puntuaciones mas altas en la escala de DP en la mayor parte de las profesiones de tipo asistencial" (p. 29) y en cuanto al tiempo de servicio encontró que a mayor cantidad de años de servicio laboral, mayor proceso de despersonalización entre los docentes, es decir conformidad y ciertos grados de cinismo e indiferencia hacia sus funciones.

Complementariamente se realizó una prueba para determinar las medias de despersonalización de los grupos de 1 a 10 años y de **11** a más años de servicio en la presente muestra; se encontró que no existen diferencias significativas entre ellas; lo que puede significar que el proceso de **DP** puede darse en cualquier momento de la vida laboral del docente de escuelas preparatorias en el Estado de Nuevo León.

Al probar la H_{04} mediante la prueba de regresión lineal múltiple, considerando las cinco variables del estudio como predictoras de la variable criterio realización personal, se obtuvo una correlación múltiple de .235 y un coeficiente de determinación de .055 estableciendo que las variables predictoras explican en conjunto un 5% de la variabilidad de la variable criterio.

Considerando los coeficientes beta de esta prueba se encontró que la variable dedicación al trabajo, con un coeficiente beta de .137, es la que mejor explica y de manera significativa la variabilidad de la variable criterio realización personal. Las variables satisfacción laboral y cultura de estilo innovador muestran un nivel de significación de t para sus correspondientes coeficientes beta muy cercanos al límite de probabilidad establecido (.051 y .059 respectivamente). Las demás variables indicaron valores de significatividad mayores al establecido.

Al respecto Fernández-Abascal (1992) informa que típicamente las personas que se ubican en un nivel alto de dedicación al trabajo informan tener una alta motivación de logro y una gran presión en el trabajo.

En este caso el trabajo se constituye no solo en un medio para la subsistencia del trabajador sino también en un medio para el logro de proyectos de realización personal.

La implementación de una cultura institucional de estilo innovador en las organizaciones es una acción que de manera muy sutil y poderosa puede influir en el proceso de búsqueda de realización personal de sus empleados. Contribuir a la satisfacción de esta necesidad del personal por parte de la organización es permitir la apertura de espacios para el desarrollo de

todas las capacidades potenciales de sus trabajadores; de este modo, aunque los resultados estadísticos de la muestra en estudio parecen no asignar significación a la explicación de la variabilidad de la variable criterio realización personal, no es posible dejar de lado la importancia de una cultura de estilo innovador sobre la realización personal de los empleados.

Se ha encontrado también que la variable satisfacción laboral esta muy próxima al nivel de significación establecido por 10 cual excepcionalmente se le asigna importancia en la explicación de la variabilidad de la variable criterio realización personal.

Davis y Newstrom (1995) han definido la satisfacción laboral como el conjunto de sentimientos con que el empleado percibe su trabajo y la opinión que tienen sobre el mismo. Desde esta perspectiva y al correlacionar este concepto con la realización personal se encuentra que según la escala de necesidades de Abraham Maslow, un individuo puede estar satisfecho cuando ha logrado satisfacer ciertos niveles de su escala de necesidades; sin embargo, potencialmente aun se encuentran en proceso de satisfacer necesidades de orden superior como es la realización personal. Según Gordon (1997) realización personal es satisfacer el deseo de la persona por crecer y desarrollar su potencial al máximo. La persona quiere la oportunidad de ser creativa en su trabajo, o quiere autonomía, responsabilidad y retos. Aun cuando Maslow era de la opinión de que las necesidades de realización personal pueden ser difíciles de satisfacer, los administradores pueden brindar a las personas la oportunidad de aprender en el trabajo y de crecer en lo personal por medio de capacitación y mayores desafíos generando satisfacción laboral por lo que se hace y permite hacer. Como ya se dijo anteriormente, la satisfacción laboral es de un orden más personal que organizacional, sin desestimar el efecto de la cultura innovadora sobre ella.

El coeficiente beta de la variable género mostró que también no explica de manera significativa la variabilidad de la variable criterio grado de realización personal. Al respecto y

como antecedente, en una prueba de medias del genero respecto de la realización personal en una muestra española, Seisdedos (1997) encontró que "son los varones los que logran un mayor grado de realización personal en comparación con las mujeres" (p. 16), difiriendo con lo encontrado en la muestra del presente estudio al no encontrar diferencia significativa en las medias del genero respecto de la realización personal.

Del mismo modo en otra prueba considerando la variable tiempo de servicio en dos grupos de 1 a 10 y 11 o más años de servicio, tampoco se encontró diferencia significativa en las medias de estos grupos respecto de la variable grado de realización personal.

Resulta evidente que, a medida que avanza la edad del docente, paralelamente aumenta también el tiempo de servicio prestado por el. Al respecto Chris Argyris (citado en Dessler, 1996) señala que a medida que la edad de los empleados avanza, las expectativas personales y organizacionales de ellos se tornan mas realistas propendiendo a favorecer las condiciones para alcanzar mayores grados de realización personal; cuando una persona saludable madura y se aproxima a la edad adulta, "se mueve hacia un estado de actividad incrementada, de independencia y de intereses mas fuertes. También se vuelve capaz de conducirse en una gran variedad de formas y tiende a una perspectiva del tiempo mucho mas grande" (p. 381). Lamentablemente la compañía común, con sus puestos rutinarios, la supervisión autocrática y la escasez relativa de oportunidades de crecimiento otorgados frustran estos cambios de maduración normal desaprovechando la potencialidad de la experiencia de estos trabajadores, limitándoles la posibilidad de un mayor desarrollo personal y autorrealización.

Al observar la acción de las variables predictoras con cada una de las variables criterio de este estudio es posible advertir algunas interrelaciones de manera conjunta, tanto del SELA como entre sus componentes. A continuación se hace una discusión de algunos aspectos relevantes encontrados:

Comparando los resultados de las pruebas de regresión lineal múltiple, donde las variables criterio son tanto el SELA como el cansancio emocional, se observa que los valores de correlación múltiple obtenidos en ambas pruebas son muy parecidos. La prueba donde el SELA aparece como criterio muestra una correlación múltiple de .410 y en la prueba donde el cansancio emocional es la criterio se observa una correlación múltiple de .397. Sucede lo mismo con los coeficientes de determinación encontrados para estas mismas pruebas, con algo menos de 1 punto porcentual de diferencia (SELA, $R^2 = .160$; CE, $R^2 = .155$). Estos datos llevan a afirmar que las variables predictoras en el estudio se sobreponen, explicando prácticamente en la misma proporción la variabilidad tanto del SELA como del cansancio emocional, como si se tratara de un mismo fenómeno.

Relacionado con esto Turnipseed y Moore (1999) realizaron estudios sobre resultados de la aplicación del MBI y encontraron que el factor cansancio emocional se muestra como el factor más potente de la quemadura, ya que al agotarse los recursos emocionales de los individuos, parecen entrar en un círculo vicioso que abruma sus recursos psicológicos.

A pesar de la ya evidente colinealidad encontrada entre las variables satisfacción laboral y percepción de una cultura institucional de estilo innovador, se observa que esta última explica más ampliamente la variabilidad de las variables criterio SELA, grado de cansancio emocional y grado de despersonalización comparada con las otras variables predictoras; es decir que, al percibirse una mayor o menor presencia de una cultura de estilo innovador entre los docentes de escuelas preparatorias en el Estado de Nuevo León, se constituye en un predictor importante a la hora de evitar o desencadenar los factores conducentes al SELA y de sus componentes. Al informar altos grados de cultura de estilo innovador, satisfacción laboral y dedicación al trabajo, los docentes parecen estar queriendo decir que el trabajo mismo se torna

como una fuente de satisfacción y de realización personales, cuando las expectativas del entorno laboral resultan ser adecuadas, altamente satisfactorias y compartidas por todos.

Al realizar dos pruebas de regresión lineal múltiple para observar el comportamiento de las variables predictoras en relación a la variable criterio SELA, formando dos grupos con docentes de la muestra, los que tienen menos de 11 años y los que tienen 11 o más años de servicio, se encontró en el primer grupo una correlación múltiple de .502 Y un coeficiente de determinación de .252; en esta prueba las variables cultura de estilo innovador y satisfacción laboral muestran coeficientes beta de -.192 y -.318 respectivamente y ambas de manera significativa ($p < .05$). El segundo grupo de 11 o más años de servicio muestra una correlación múltiple de .350 y un coeficiente de determinación de .122, la variable cultura de estilo innovador con coeficiente beta de -.255 de manera significativa y satisfacción laboral con un coeficiente beta de -.085 de manera no significativa.

Estas pruebas muestran que la variable grado de satisfacción laboral es más determinante entre el grupo de docentes con menos de 11 años de servicio; en cambio, el grado de cultura de estilo innovador lo es entre los que trabajan 11 o más años en la docencia.

Por las implicancias que pudieran mostrar estos resultados se han elaborado dos figuras con el propósito de resaltar algunos aspectos importantes.

La Figura 10 pretende ilustrar el impacto de las variables satisfacción laboral y cultura de estilo innovador en su calidad de predictoras del SELA en dos conjuntos de docentes agrupados según la variable tiempo de servicio que informan, a saber, con docentes de 1 a 10 y de 11 o más años de servicio. El coeficiente beta encontrado de la variable satisfacción laboral de -.318 ($p = .000$), influye casi 1.7 veces más que la variable cultura de estilo innovador con coeficiente beta de -.192 ($p = .004$) en el grupo de docentes de 1 a 10 años de servicio.

Al observar los resultados en el segundo grupo compuesto por los docentes de 11 o más años de servicio, se encontró que la variable satisfacción laboral con un coeficiente beta de $-.085$ ($p=.181$) ha perdido su capacidad predictora al mostrar un valor de significación mayor al establecido. En cambio la variable cultura de estilo innovador con un coeficiente beta de $-.255$ ($p=.000$) muestra un incremento en su explicación de la variabilidad de la variable SELA en casi 1.4 veces más, comparado con el valor manifestado en el primer grupo, ambas de manera significativa.

Desde otra perspectiva, en la Figura 10 se puede observar que, al comparar linealmente las mismas variables en términos del impacto que ocasionan sobre la variable SELA, en los dos grupos señalados, puede verse que (a) la variable satisfacción laboral en el grupo de docentes de 1 a 10 años de servicio muestra un impacto de β^2 igual a $.100$ sobre la variable criterio

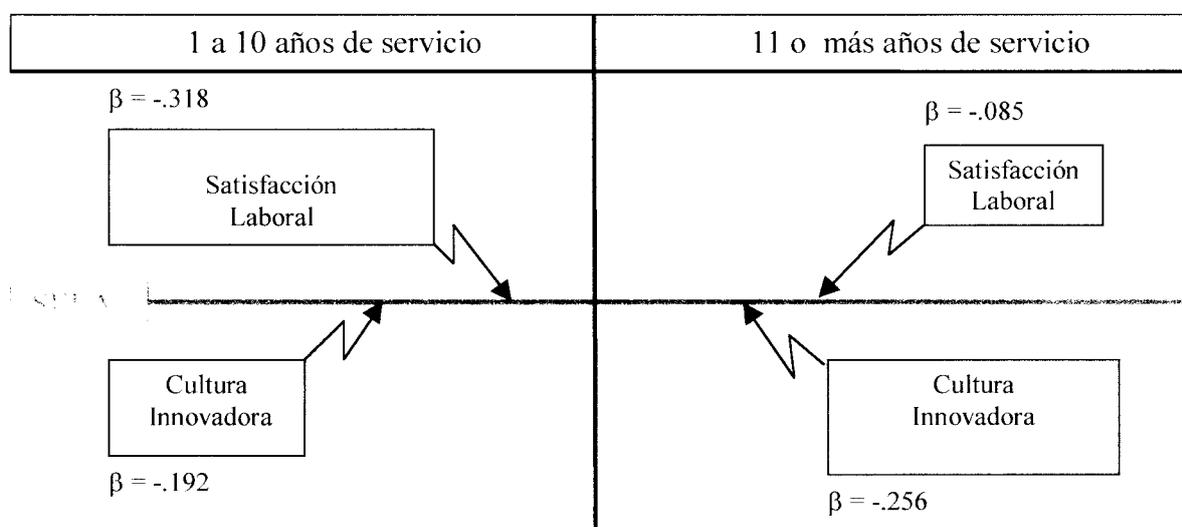


Figura 10. Grado de impacto de las variables satisfacción laboral y cultura innovadora en la manifestación del SELA, en dos grupos de docentes de 1 a 10 años y de 11 o más años de servicio, según coeficientes beta encontrados en la muestra.

SELA y termina perdiendo su impacto sobre el SELA entre los docentes de 11 o mas años de servicio, (b) la variable cultura de estilo innovador que en el grupo de docentes de 1 a 10 años de servicio muestra un impacto de β^2 igual a .036 en la variabilidad del SELA, casi duplica su impacto sobre el SELA, entre los docentes de 11 o mas años de servicio al mostrar un β^2 igual a .065.

Estos resultados parecen indicar que es precisamente durante los 10 primeros años de servicio cuando la satisfacción laboral del empleado explica con más fuerza la manifestación del SELA que la percepción de una cultura institucional de estilo innovador. En el segundo grupo de docentes con 11 o mas años de servicio el grado de satisfacción laboral de los empleados va perdiendo fuerza predictiva en determinar la variabilidad del SELA, en tanto el grado de percepción de una cultura de estilo innovador que el empleado manifiesta tener de su organización se torna en una variable que cobra mayor importancia al momento de determinar la variabilidad del SELA. Aparentemente al iniciar un trabajo de servicio social el empleado ingresa con altas expectativas de obtener lo que todo trabajador espera encontrar: un medio laboral satisfactorio y gratificante. Por otro lado, al empezar su trabajo recién empieza a percibir el estilo cultural de la organización ya sea de estilo innovador o tradicional, constituyéndose en el tiempo como el factor de mayor preponderancia para predecir los efectos del SELA en los docentes de escuelas preparatorias según la muestra en estudio.

La Figura 11 pretende ilustrar lo que podría suceder en el caso de que un empleado manifieste su inconformidad respecto de la instauración de una cultura organizacional que de pronto le resulta ser adversa a sus expectativas, incluyendo muchas veces también a las de sus compañeros de trabajo. Así el SELA ira en aumento, afectando la salud laboral del empleado, mientras va decreciendo su satisfacción laboral.

En síntesis el grado de satisfacción laboral de los empleados durante los 10 primeros años de servicio explica con mayor fuerza la manifestación del SELA, en cambio la percepción de una cultura organizacional de estilo innovador por parte de ellos lo hará de manera mas determinante a medida que se tenga mas años de servicio en la organización.

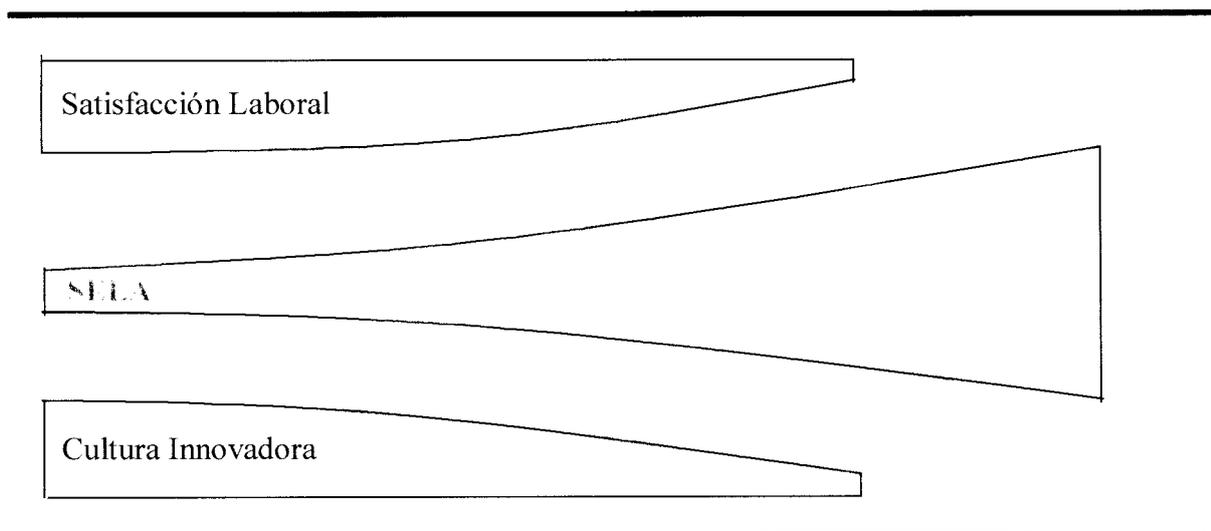


Figura 11. Tendencias de manifestación del SELA cuando la percepción de una cultura de estilo innovador disminuye entre los empleados en una organización.

8.

En cuanto a la variable demográfica tiempo de servicio y al comparar los resultados obtenidos de este estudio con el realizado por Viera (1999) con una muestra de profesores de escuelas secundarias en el Estado de Nuevo León en el año 1998, puede advertirse que la muestra de docentes del presente estudio difiere con la de Viera.

Los profesores de escuelas secundarias en el mismo Estado de Nuevo León muestran mayor permanencia en el sistema con mayor cantidad de años de servicio (casi un 80% de ellos se encontraban trabajando con mas de 12 años de servicio en el año 1998); en cambio, en

el presente estudio la muestra se configura con un 55.7% de docentes de escuelas preparatorias con mas de 12 años de servicio y un 44,3% de docentes entre 1 y 11 años trabajando, resultando ser mas del doble porcentual que la que encontró Viera (20.1 %) para este grupo inicial de docentes.

Así se nota que la muestra para este estudio la conforman predominantemente docentes con pocos años de servicio considerando la antigüedad del sistema de escuelas preparatorias que es prácticamente la misma que las escuelas secundarias en el Estado. Al realizar algunas entrevistas con administradores de la SEP respecto del porque de estas diferencias, parecen coincidir en sus opiniones al menos en un punto común: los docentes de escuelas secundarias en el Estado poseen una mayor estabilidad laboral que los docentes de escuelas preparatorias, debido a que en el sistema de escuelas preparatorias predominan los contratos por tiempo parcial, desencadenando una tendencia a mayor rotación de personal debido a la temporalidad laboral en los contratos.

Al realizar pruebas para determinar las medias entre estos dos grupos en el tiempo de servicio en la muestra se pudo determinar que no existen diferencias significativas en el grado de SELA manifestado entre los grupos de docentes de 1 a 10 y los que trabajan 11 o mas años de servicio. Sucede lo mismo en los grados de manifestación de cansancio emocional, despersonalización y realización personal entre estos grupos, lo que parece significar que, según la muestra estudiada la manifestación del SELA y de cada uno de sus componentes, en estos dos periodos de tiempo de servicio se mantienen por igual en sus efectos y grados percibidos.

Hasta aquí se han presentado los comentarios en cuanto a los resultados encontrados en las pruebas estadísticas de una manera global e integrada respecto del significado que podrían tener dichos valores en la interpretación de la variabilidad de las variables criterio observadas a *partir* de la acción de las cinco variables predictoras del estudio.

En el capítulo V se presentan las conclusiones y recomendaciones finales con el propósito de elaborar los aportes más relevantes como una respuesta al planteamiento del problema de la presente investigación.

CAPITULO V

RESUMEN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Resumen

La presente investigación efectúa un estudio, a la luz de la literatura encontrada, de un estado de estrés crónico, denominado mas específicamente como SELA, que enfrentan los profesionales que trabajan en instituciones de servicio social y que se manifiesta mediante sentimientos negativos hacia el trabajo, frustración y por una reducción física y emocional que los cansa y agota. Este síndrome fue descrito por primera vez por Freudenberger (1974) al denominarlo específicamente como "burnout". Maslach y Jackson (1981) lo definen como un constructo compuesto por tres factores que son el cansancio emocional, la despersonalización y una disminución de la realización personal.

Los efectos del síndrome son perjudiciales en términos de impacto financiero para las organizaciones por costos directos e indirectos producidos por el absentismo laboral, las licencias por enfermedades, el bajo rendimiento profesional que incide en la calidad de los servicios que se presta, pero sobre todo, por un fuerte deterioro de la salud física y emocional de los trabajadores (Cherniss, 1980).

La ironía de esta enfermedad psicosocial es que ataca principalmente a los trabajadores que muestran las mejores y mas entusiastas intenciones de trabajar bien en sus tareas. Algo sucede en la organización y en estas personas que pierden el entusiasmo de trabajar, manifestando síntomas de agotamiento emocional, despersonalizando a sus clientes y afectando de algún modo sus expectativas de realización personal (Babakus y Cravens, 1999).

Las personas de todo nivel enfrentan diversos grados de estrés que sirven para movilizar los recursos del yo, dispuestos para enfrentar con éxito los cambios y situaciones tensionantes de diversa índole. Aunque en apariencia las cosas transcurren de manera más o menos normal, surge la clásica ansiedad y el decaimiento moral con enfermedades frecuentes y de corta duración, producto de un drenaje emocional que cansa hasta constituirse en un círculo vicioso y crónico de agotamiento.

Pines et al. (1981) sostienen que las funciones educativas en la enseñanza han sido identificadas como tareas estresantes y constituyen el tema más debatido en la literatura del agotamiento.

Dos posturas parecen prevalecer en el sentido de atribuir la responsabilidad de los efectos del SELA a factores (a) primordialmente de orden personal y (b) proveniente del medio laboral existentes en la organización. Los que argumentan que la responsabilidad es de orden más personal para la manifestación del SELA plantean entre otras razones que hay personas con insuficiente estructura emocional para enfrentar las tensiones de manera genérica o por latentes problemas de personalidad no resueltos (Slaikou, 1996) falta en la salud física del profesional (Gmelch, 1994) y excesivo involucramiento emocional del profesional en los problemas de sus clientes (Figuroa, 1998).

Por la otra postura Slipak (1999) sostiene que cuando las exigencias del medio laboral no corresponden a las capacidades, necesidades y expectativas de los trabajadores, estas son consideradas como de responsabilidad más organizacional que personal. Maslach y Leiter (1997) sostienen que la verdad de la quemadura está más allá de las imperfecciones del individuo, al no proporcionar los medios más adecuados para el desempeño del trabajo y las tareas.

El propósito principal del estudio pretende sistematizar u ordenar aquellos factores personales u organizacionales seleccionados y observados y que muestran mayor incidencia en

la manifestación del síndrome de modo que eventualmente sean de utilidad en la prevención y el tratamiento de esta enfermedad.

Para tal efecto se seleccionaron cinco variables que por sus características fueron las más relevantes según la literatura revisada y que se adecuaban a la naturaleza del estudio: satisfacción laboral, percepción de una cultura institucional de estilo innovador, la dedicación al trabajo, el tiempo de servicio y el género como predictoras del SELA y de sus factores componentes de cansancio emocional, despersonalización y de realización personal en calidad de variables criterio.

Estas variables se organizaron en torno de una pregunta principal en el sentido de determinar si las variables predictoras indicadas son predictoras significativas del SELA y de sus factores componentes con un nivel de significancia menor a .05, en una muestra representativa de docentes de escuelas preparatorias en el Estado de Nuevo León en el año 2000.

La muestra fue seleccionada de manera aleatoria y por estratos, considerando los subsistemas educativos en los que se encuentran adscritos para su sostenimiento en el Estado de Nuevo León. Concluido el proceso de aplicación de encuestas, se logró obtener un total de 704 encuestas válidas, provenientes de 19 escuelas preparatorias.

Los instrumentos de medición fueron tomados de diferentes autores: para medir la satisfacción laboral, se seleccionó una escala propuesta por Viera (1998); para determinar la dedicación al trabajo se extrajo una escala de medición del instrumento JAS de Jenkins et al. (1965); la percepción de una cultura de estilo innovador se midió con una escala propuesta por Araya (1999) y para la medición del constructo del SELA y de sus factores componentes se usó el MBI de Maslach y Jackson, en su versión española de Seisdedos (1997).

Los resultados de las pruebas de regresión lineal múltiple para probar las correspondientes hipótesis nulas mostraron que (a) el grado de percepción de una cultura innovadora, el

grado de satisfacción laboral y el grado de dedicación al trabajo son predictores significativos del SELA, (b) el grado de percepción de una cultura innovadora, el grado de satisfacción laboral y el genero son predictores significativos del cansancio emocional, (c) el grado de percepción de una cultura innovadora es la única variable que predice de manera significativa la despersonalización y (d) el grado de dedicación al trabajo es la variable que mejor explica la variabilidad de la variable realización personal, aunque también las variables grado de percepción de una cultura innovadora y grado de satisfacción laboral lo hacen con coeficientes de significancia ligeramente mayores al establecido.

Seguidamente se presenta una discusión y ciertas aplicaciones de los resultados obtenidos de manera integrada, enfatizando los resultados mas relevantes que podrían de alguna forma ser hallazgos que ofrezcan información valiosa para los propósitos del presente estudio y que sean de utilidad para la practica administrativa.

La implementación de una cultura institucional de estilo innovador en una organización educativa requiere que se valore a las personas por sus logros, porque hacen bien las cosas y alcanzan tanto las metas institucionales como personales. Las actitudes del empleado, como el entusiasmo, el desarrollo del trabajo con alegría y las metas desafiantes pero realistas, surgen de consensos que el mismo grupo se autoimpone. Cada persona siente que esta haciendo contribuciones importantes y así se lo hacen saber sus superiores jerárquicos. Las acciones se realizan pensando en atender bien a los alumnos y al personal, con el propósito de alcanzar el mayor crecimiento individual posible. Existe una real preocupación por las personas, antes que por las cosas, importa más la calidad que la cantidad. La comunicación es abierta, cordial, fluida hacia todos los niveles y direcciones, las relaciones interpersonales son de alto nivel y logran de este modo reducir al mínimo los síntomas de tensión interpersonal y organizacional (Araya, 1999).

Black (citada en McFarland et al., 1996) amplia los conceptos anteriores haciendo hincapié en que las organizaciones orientadas a la excelencia e innovadoras están en todo momento conscientes de la calidad. En ellas la rentabilidad organizacional se basa en una cultura corporativa que se percibe y sus trabajadores manifiestan sentirse orgullosos de pertenecer a ella. Los empleados saben lo que se preconiza en su compañía y lo que se espera exactamente de ellos y son reconocidos por sus logros, lo que hace que en todo momento surja un espíritu creativo y el sentido de la renovación.

Se ha demostrado que las organizaciones de vanguardia empresarial, cuya cultura esta orientada hacia la gente, son organizaciones que perduran y son reconocidas como triunfadoras por sus pares y por el publico en general y, por sobre todo, configuran una tradición que ejerce una influencia significativa entre su gente y el publico. Lo que mas se destaca en una cultura innovadora es la visión o la creencia de que las organizaciones exitosas se hacen con el concurso de su gente, lo que a la postre constituye un impulso interno para preservar los objetivos de la organización, mientras también su gente crece y se realiza buscando suplir necesidades superiores de satisfacción.

Peters y Waterman (1990) pregonaron más de una vez que la supervivencia de las organizaciones modernas estriba en saber satisfacer las necesidades institucionales, juntamente con las necesidades individuales de sus trabajadores.

¿Cómo lograr una perfecta armonía en la satisfacción de las metas organizacionales y a la vez atender las ineludibles necesidades de los miembros de la empresa? McFarland et al. (1996) señalan que esto puede ser posible (a) promoviendo la autonomía, cualquiera sea el nivel de la institución o de la organización, de tal manera que los empleados puedan llegar a influir en las decisiones que afectan sus propias áreas de trabajo, donde los talentos individuales son mejor aprovechados, (b) revelando y liberando las capacidades y la energía que

tiene la gente para hacerla trabajar conjuntamente de una manera que, bajo otras condiciones, no lo haría, para lo cual se requiere que las personas vean el impacto positivo que pueden tener y su sentido de las oportunidades y (c) aceptando que el verdadero reto no se encuentra en la simple articulación de valores y en colgar una placa en la pared, sino en la manera de hacer que verdaderamente esos valores tengan vida; en otras palabras, crear una cultura sana y propia alrededor de los valores compartidos por todos.

A propósito Dessler (1996) sostiene que el meollo de la diferencia entre "administración de personal" y "administración de recursos humanos" es en realidad de corte filosófico; gira en torno al acento que da esta última, en mejorar la calidad de la vida laboral de la empresa, lo cual implica crear las condiciones que permitan que los empleados sean capaces de satisfacer sus necesidades personales importantes mediante el trabajo en la organización. En la práctica, significa ofrecer a los empleados un trato equitativo y justo; la oportunidad para que todos desarrollen sus habilidades hasta el máximo y para su autorrealización; abrir comunicaciones confiables; la posibilidad de adoptar un papel activo en la toma de decisiones importantes relacionadas con el puesto; la compensación adecuada y justa; y un ambiente de trabajo seguro y confiable. Sin embargo, este énfasis en la calidad de vida laboral, va más allá de meras técnicas. Esto se debe a que el compromiso en su empresa reflejara no solo las técnicas, sino sus valores y posiciones básicas en relación a las personas.

En esta línea, el desempeño de los empleados está ligado al nivel de compromiso adquirido por estos y, en cierta medida, es reforzado por la cultura de la organización. "La cultura refuerza el compromiso de la organización y aumenta la consistencia de la conducta de los empleados" (Robbins, 1991, p. 627).

Las culturas orientadas a la gente son en alguna medida conocidas como fuertes e innovadoras y actúan como sustituto en la formalización de las tradicionales. Así los resultados

de una cultura innovadora deberán mostrar una menor rotación de los empleados. Este estilo cultural presenta un alto grado de acuerdo entre los miembros acerca de lo que simboliza la organización. Tal unanimidad de propósito propicia cohesión, lealtad y compromiso organizacional, aleja los sentimientos de despersonalización entre los trabajadores, a la vez que estas cualidades disminuyen la propensión de los empleados a abandonar la organización.

El ambiente laboral desempeña un papel importante en la vida de casi todas las personas, como lo evidencia el hecho de que la mayoría de ellas pasan más tiempo en el trabajo que en vigilia o en alguna otra actividad. El trabajo puede concebirse como un modo de ganarse la vida y, para la mayoría de la gente, como un reflejo de la identidad personal; y si este es satisfactorio, refuerza los sentimientos de autovalía y finalidad en la vida (Slaikeu, 1996).

Una estrategia en manos del administrador que puede ser bien aprovechada consiste en facilitar las condiciones para que los trabajadores tengan la libertad de expresar su opinión sobre la cultura de la organización y, de este modo, conocer la actitud de los empleados y hacer los ajustes estratégicos orientados a adecuar la cultura a las necesidades de sus trabajadores, sin perder de vista las metas institucionales, las cuales debieran ser de interés común y así obtener ventajas compartidas.

Cuando en las organizaciones predominan políticas claras de participación de los empleados en la toma de decisiones en las áreas de su responsabilidad, se envía un mensaje de aprecio y de reconocimiento a los empleados por lo que ellos pueden hacer en favor de la empresa. De este modo se abren los canales de expresión y de participación que contrarrestan los efectos del SELA y reducen significativos grados de cansancio emocional asociados al síndrome.

En contraposición al estilo cultural innovador está el estilo cultural tradicional, en el cual prevalecen las culturas de control, desarrollo de normas y de sanciones, y que ve a los

subordinados como si fueran extensiones de mecanismos o maquinas. Estas prácticas promueven la desincronización empleado-organización, al dispersar los valores comunes, generando ambientes crecientes de tensión e indiferencia entre los empleados.

McFarland et al. (1996) enfatizan al respecto al señalar que

es muy importante tratar a cada persona como individuo. No trate a las personas como si fuesen mercancía. Cada persona es especial. Si la trata de esta manera, podrá despertar su potencial total. Todo el mundo quiere ser reconocido por lo que hace. Es muy importante conceder el crédito cuando deba darse. Un líder exitoso hace exactamente eso. La dignidad de una persona aumenta cuando tiene algo que decir sobre el destino de la empresa. (pp. 73-74)

El cansancio emocional, según Turnipseed y Moore (1999), constituye el factor de expresión mas potente del SELA. Los hallazgos del presente estudio mostraron que efectivamente es así, según confirman las pruebas estadísticas realizadas y que aparecen descritas en el capítulo IV. En esta línea se ha encontrado que la salud emocional y el desempeño de los empleados están ligados al nivel de compromiso adquirido y este, en cierta medida, como lo señala Robbins (1994), se ve reforzado por la cultura de la organización.

La otra variable que se identificó como predictora del SELA y del cansancio emocional es la satisfacción laboral. En este sentido, según Feldman y Arnold (1995), entre los aspectos que determinan la satisfacción laboral están aquellos que son un desafío para la mente del trabajador: los aspectos relacionados con las recompensas, con las condiciones laborales, con los compañeros de trabajo, con la personalidad y con la función que se desempeña. De este modo, Feldman y Arnold sostienen que la satisfacción y el compromiso hacia un trabajo están asociados con las características intrínsecas y extrínsecas del trabajo. Así, cuando el trabajo es satisfactorio, se refuerzan los sentimientos de auto valía y finalidad en la vida. Contrariamente, la insatisfacción laboral del empleado puede ser una fuente de frustraciones, de tensión y de drenaje emocional conducentes al SELA.

Evidentemente el medio laboral es una de las áreas de más alta significación personal para el individuo, similar al medio familiar. Todo ser humano espera que, a cambio de los servicios que presta en una determinada organización, pueda encontrar cierto grado de satisfacción en el trabajo, que le permita desempeñarse con cierto margen de normalidad en sus funciones.

Robbins (1996) resume los factores mas importantes que conducen a la satisfacción en el puesto como (a) trabajo desafiante y estimulante desde el punto de vista mental, (b) un sistema de recompensas equitativas, (c) condiciones físicas del trabajo que son un respaldo y (d) colegas que comparten valores y brindan apoyo mutuo.

Respecto de estos satisfactores y en el marco de la teoría de la motivación de Herzberg, Koontz y Weihrich (1995) proponen una teoría relativa al "enriquecimiento de los puestos", que ha despertado gran interés en varios países. Esta teoría propone que se incluya en el trabajo sentidos mas amplios y desafiantes (a) dándole mas libertad de decisión a los trabajadores sobre asuntos como los métodos de trabajo, el orden en que los realizan y el ritmo o la aceptación o el rechazo de los materiales, (b) estimulando la participación de los subordinados y la interacción entre los trabajadores, (c) dando a los trabajadores una sensación de responsabilidad personal por sus tareas, (d) adoptando medidas para asegurarse de que los empleados puedan ver cómo sus tareas contribuyen al producto terminado y al bienestar de la empresa y (e) promoviendo la participación del personal en el análisis y en el cambio de los aspectos físicos del ambiente laboral (pp. 480).

Evidentemente las condiciones físicas predominantes en el entorno laboral son aspectos fundamentales para desarrollar las funciones con comodidad y efectividad. Los estudios realizados por Castaldi (1974) sobre diseño de centros educativos sugieren que todas las condiciones físicas deben ser agradables, pertinentes al trabajo, con instalaciones no peligrosas,

cómodas, con buena iluminación y temperatura, limpias, modernas y con los equipos y medios adecuados para el desempeño de las funciones asignadas.

Otro aspecto importante en torno de la satisfacción laboral es el logro de un buen ajuste entre la personalidad de un empleado y su ocupación. La distribución de las tareas en la organización debe acoplar las diferentes habilidades y potencialidades de la persona con los requerimientos de la tarea, para aprovechar sus habilidades y potenciar las posibilidades de logro y de satisfacción personal. Anderson e Iwanicki (1984) afirman que los factores que contribuyen a la satisfacción laboral, bajo diferentes condiciones, también se toman en factores contribuyentes para el agotamiento emocional entre los empleados. Una delgada línea divisoria separa sutilmente la satisfacción de la insatisfacción laboral entre los empleados de una organización, debido a los múltiples factores sensibles que entran en juego, ya sean de orden personal como organizacional, que al ser tomados en cuenta reditúan un mayor rendimiento y satisfacción laboral. Rosenbaum (1999) afirma que efectivamente los empleados satisfechos trabajan mejor y producen más.

Los resultados encontrados tienden a confirmar en parte lo señalado por Babakus y Cravens (1999) y Gmelch (1994) en el sentido de que los componentes del SELA tienen relación con la satisfacción laboral, pues afectan actitudes y conductas relacionadas con el trabajo, al producir frustración e insatisfacción laboral. Afirman además que mientras mayor es el grado de agotamiento emocional o que madura, mas baja es la satisfacción en el trabajo. Mientras mas satisfecho se encuentre el profesional en su trabajo, menor será el riesgo de sentirse victima del SELA y cuanto mayor sea la capacidad para enfrentar los problemas con eficacia, mayor será la satisfacción laboral del trabajador.

Conclusiones

Se concluye que el manejo de una cultura de estilo innovador y de satisfacción laboral en la organización constituyen dos herramientas valiosas en las manos de los administradores a la hora de evitar los efectos del SELA entre sus trabajadores. Surge la pregunta: ¿Que variable en manos del administrador será mas factible de manejar: el nivel de satisfacción laboral de sus empleados o la implementación de una cultura institucional de estilo innovador? Lo mas factible será atender lo relacionado con la implementación de una cultura de estilo innovador que dependerá mayormente de los valores filosóficos y posiciones básicas que el administrador tenga en relación a las personas que trabajan en su organización. De esta manera, por ejemplo, un líder de la teoría y que presupone lo mejor de sus empleados probablemente se inclinara a tratar a sus empleados de forma tal que mejorara la calidad de vida laboral. Se puede asegurar que, en una organización donde el administrador tenga las suposiciones opuestas, prevalecerá una calidad de vida laboral inferior, mientras este trate de monitorear y controlar estrechamente las acciones de cada trabajador.

Anderson e Iwanicky (1984) consideran que existen en general dos tipos de satisfacción laboral en las empresas: la individual, que esta condicionada por las diferencias personales de los trabajadores y la grupal, que es el producto del grado de aceptación de los valores que se comparten y son reconocidos en la empresa. Desde esta perspectiva se considera también que aunque la satisfacción laboral constituye una variable mas personal que corporativa, sin embargo, es posible que el administrador utilice la estrategia de abrir canales de expresión abierta en la empresa para conocer el grado de satisfacción laboral de los empleados, y de este modo, conocer las actitudes personales y del grupo de empleados que puede, sin duda, ser una información valiosa para hacer los ajustes correspondientes tendientes a favorecer el entorno laboral a favor de sus dirigidos, potenciando a su vez los objetivos que la empresa persigue.

El trabajo en si mismo constituye una fuente primaria de satisfacción y de realización personal para muchas personas, pues la mayor parte del tiempo transcurre en el lugar de trabajo. Típicamente, las personas que se ubican en el nivel alto de dedicación al trabajo informan tener una alta motivación de logro y una gran presión en el trabajo, trabajan horas extraordinarias y afrontan importantes trabajos en tiempos límites. No todas las personas expresan tener un mismo grado de dedicación al trabajo, pero cuanto y cómo lo hacen les produce satisfacción personal en relación a los rasgos caracterológicos típicos de cada persona. Cuando la organización satisface estas necesidades diferenciadas de dedicación al trabajo, definiendo bien las funciones, promoviendo una permanente capacitación y reconocimiento por los aportes realizados, se forma una importante plataforma de factores que reducen los efectos del SELA y promueven el grado de realización personal manifestado por los trabajadores.

Rosenbaum (1999) plantea que existe una relación directa entre la satisfacción personal del empleado y el grado o la forma como se dedica al trabajo. Esto puede implicar en esencia que la mayoría busca hacer un trabajo que le produce satisfacción, desea hacerlo bien y ser recompensado por estos esfuerzos. Desde este punto de vista la satisfacción y la dedicación a la tarea llegan a constituir un estilo de vida que se extiende más allá del trabajo mismo.

Inicialmente al seleccionar la variable grado de dedicación al trabajo se pensó que una excesiva dedicación a la tarea podría significar un factor conducente al SELA. Lo encontrado revierte esta expectativa, al observar de manera evidente que hay personas que caracterológicamente disfrutan de trabajos exigentes en tiempos límites, como también otras personas que no están acostumbradas a ese ritmo de exigencia. En todo caso ambos tipos de personas buscan encontrar para sus ritmos de trabajo ciertas condiciones básicas, tales como trabajo desafiante y estimulante, recompensas equitativas, reconocimiento y condiciones en el trabajo, asociados básicamente a las características de un estilo cultural innovador. Por lo tanto, si la

organización y su cultura predominante satisfacen a cabalidad estos requerimientos y se ajustan a los distintos ritmos de trabajo de su gente, solo así y en estas condiciones, una mayor dedicación al trabajo no implicaría un incremento en el SELA.

El trabajo puede concebirse como un modo de ganarse la vida y, para la mayoría de la gente, como un reflejo de la identidad personal; si este es satisfactorio y desafiante y las políticas laborales de la organización permiten liberar las capacidades y la energía que tiene la gente, se obtendrá una mayor dedicación y compromiso por parte de los trabajadores, con su consecuente beneficio para la organización. Estas condiciones en el trabajo también refuerzan los sentimientos de auto valía y finalidad en la vida, elevando la realización personal y corporativa, reduciendo al mínimo el impacto de la rutina laboral, el SELA y la baja moral en la organización (Slaikou, 1996).

Diversos estudios (Atance Martínez, 2000; Grajales, 2001; Howard-Hamilton et al., 1998) confirman lo encontrado en la presente investigación con docentes de escuelas preparatorias, al señalar niveles más altos de cansancio emocional en las profesionales mujeres, respecto de los hombres. Esto puede deberse a muchas características y actividades personales relativas al trabajo o a la doble carga que la mujer asume al atender la práctica profesional y la tarea familiar.

Por su parte Freudemberger y North (1985) advierten que, en la mayor parte de las culturas organizacionales, los efectos del agotamiento en las mujeres se atribuyen las quejas de fatiga y la falta de motivación y entusiasmo, como algo subyacente y casi natural, a la condición de ser mujer.

Ciertas corporaciones modernas han captado bien esta desventaja en las trabajadoras y proveen de medios, recursos y horarios flexibles que pueden ayudar a compatibilizar

las funciones propias del hogar y los roles asumidos en la organización, encontrándose resultados favorables compartidos, tanto a nivel individual como corporativo (DuBrin, 2000).

En relación al tiempo de servicio de los docentes, en la muestra observada se descubrió que la mayoría (77%) se encontraba trabajando en el periodo comprendido entre 1 a 20 años de servicio, cuya mayor parte, a su vez se concentraba en torno de 10 años de servicio. De acuerdo con las pruebas de regresión lineal múltiple realizadas para observar el comportamiento de las variables predictoras del estudio en relación con la variable criterio SELA, en dos grupos determinados por su antigüedad laboral -(a) de 1 a 10 años y (b) de 11 o mas años de servicio- se encontró una importante incidencia del grado de satisfacción laboral sobre el SELA, en el primer grupo, de 1 a 10 años de servicio. En el segundo grupo, se encontró que la variable cultura de estilo innovador tiene un mayor significado en cuanto al impacto ejercido sobre el SELA.

Desde este contexto, la principal tarea de los directivos en las escuelas preparatorias esta en cuidar prioritariamente las demandas orientadas hacia la satisfacción laboral de los empleados, sin descuidar, por supuesto, la implementación de una cultura innovadora, que de todos modos resulta ser la base de todo lo bueno que sucede en la organización. Los docentes que han prestado servicios entre 11 o mas años y que aparentemente ya superaron las demandas primarias de satisfacción laboral al tener ya un trabajo estable, entonces aspiran escalar a niveles jerárquicos superiores de satisfacción, como aquellas que se ofrecen en organizaciones de estilo cultural innovador, donde se enfatizan mayormente los reconocimientos a su experiencia y se les brinda mayor autonomía y participación en las decisiones de sus áreas de responsabilidad. Por lo visto estos aspectos plantean al administrador el desafío de manejar constructivamente la satisfacción laboral y el grado de una cultura innovadora, de modo

que beneficien a sus trabajadores como a la empresa, ya que esta última a su vez necesita insertarse como una organización centrada en satisfacer las necesidades de sus trabajadores y lograr sus objetivos institucionales.

A manera de síntesis de lo expresado hasta aquí, podría decirse que el hallazgo más importante fue haber corroborado que la percepción de una cultura institucional de estilo innovador resulta ser fundamental para un manejo adecuado y productivo de los recursos humanos de una empresa educativa. Esto parece no ser muy novedoso al comparar lo mucho que se ha escrito en cuanto a las ventajas de un estilo innovador en las organizaciones que desean ser modernas y competitivas. Sin embargo, si resulta novedoso en cuanto al impacto que esta cultura puede ejercer en cuanto a la prevención y el tratamiento del SELA.

En los comienzos de este trabajo de investigación se hizo mención de dos tendencias o posturas en cuanto a que sector se debe atribuir las responsabilidades en la manifestación del SELA: al individuo como principal responsable de su adaptación a las condiciones del trabajo existentes o a la organización en cuanto a la preeminencia de proporcionar el ambiente y condiciones de trabajo ofrecidos a sus trabajadores. El presente estudio muestra evidencias para pensar que, si bien es cierto que en la manifestación del SELA intervienen ambos factores para su manifestación y tratamiento, se debe destacar la diferencia de un relativo mayor peso en la responsabilidad de los factores existentes en la organización, debido a que la información recogida y los resultados estadísticos obtenidos lo sugieren, probablemente debido a las dos razones siguientes:

1. El trabajador posee para bien o para mal, ciertas características individuales que definen su propia forma de ser, junto a un cúmulo particular de necesidades y expectativas además de poseer recursos para enfrentar los cambios acaecidos con relativo éxito frente a las demandas que exigen las condiciones del entorno de sus trabajos. Sin embargo, no tiene a su

alcance el manejo de ciertas variables que están reservadas particularmente a los administradores de las empresas, las cuales inciden favorable o desfavorablemente en el ambiente productivo y relacional entre los miembros al interior de la organización.

2. Corresponde al administrador diseñar, definir y aplicar las políticas que darán una cierta identidad a la cultura que imperara en la organización creando así las condiciones que mejor contribuyan, según las características de los empleados y las metas de la organización, a la creación de un ambiente que prevenga los efectos del SELA.

El director es el principal responsable y ejecutor de que la empresa avance y logre sus objetivos. Por cierto no podrá hacerlo sin la participación activa y comprometida de la gente que forma parte de ella. Desde esta perspectiva, si se trata de determinar dónde residen los principales responsables para la manifestación del SELA, estos provienen principalmente de las características y del ambiente de la organización de manera ineludible y fundamental, sin desechar por completo que las características individuales de los trabajadores deben también, de alguna forma, corresponder y apuntar a llenar los requerimientos propios de la tarea asignada en la organización. Hay que recordar también que esta necesidad de cubrir los requerimientos demandados por el tipo de trabajo no es de exclusiva responsabilidad del trabajador, debido a que posiblemente se pueda cubrir esta carencia vía capacitación y perfeccionamiento profesional.

Lo que si resulta ser muy difícil es pedir a los trabajadores que se adapten a estilos culturales donde predominan criterios basados en reglas impuestas, en políticas de control, en la desconfianza y en la exclusión deliberada de los trabajadores en la participación en la toma de decisiones en las áreas de su responsabilidad y competencia. Cuando persisten y se institucionalizan estas practicas en el manejo de recursos humanos, se desencadenan una serie de factores que facilitan la manifestación del SELA en los trabajadores, a un ritmo acorde al grado

de vulnerabilidad que estas personas pudieran tener. Cuando la persona se resiste a estas condiciones organizacionales se evidencian sentimientos, valores, expectativas y deseos generalmente innatos que no encuentran correspondencia con la práctica institucional. Ello trae como consecuencia ansiedad e insatisfacción, aun en los empleados que tienen la mejor predisposición de comprometerse en el trabajo.

Recomendaciones

Las recomendaciones sugeridas son las que resultan de lo aprendido en el proceso de la presente investigación. Se agrupan en metodológicas, administrativas y dirigidas a proyectos futuros de investigación sobre el tema.

Metodológicas

La experiencia del proceso de investigación permite enunciar las siguientes recomendaciones metodológicas:

1. Al no haber encontrado en el contexto mexicano referencias de estudios específicos sobre el agotamiento laboral e instrumentos estandarizados para efectuar mediciones específicas del SELA, se recomienda realizar **un** proceso de estandarización del instrumento más comúnmente usado en el campo de las investigaciones sobre el tema: el **MBI** de Maslach y Jackson, en una muestra más heterogénea y representativa de profesionales que trabajan en instituciones de servicio social en México con fines de obtener resultados comparativos con muestras ya existentes de Estados Unidos y España.

2. Se recomienda realizar estudios para determinar si en efecto el SELA debe seguir siendo considerado **un** constructo de tres factores o si en efecto el factor cansancio emocional se constituye en su único y verdadero componente.

Administrativas

Las recomendaciones dirigidas a las instancias administrativas de los subsistemas educativos que de manera directa o indirecta se vinculan con las escuelas preparatorias en el Estado de Nuevo León se formulan a continuación:

1. Se recomienda promover políticas para el manejo de recursos humanos tendientes a una optimización permanente, establecer y experimentar criterios administrativos de estilo innovador, impulsar culturas administrativas participativas a nivel local y evaluar permanentemente estos procesos, en vista de crear ambientes de excelencia reconocidas y compartidas por los docentes involucrados y sus pares externos.

2. Se recomienda considerar la implementación de estrategias diversificadas que permitan elevar los niveles de satisfacción laboral entre los empleados que se inician en el sistema educativo y que tienen menos de 10 años de servicios prestados, promover una adecuada capacitación, definición de roles y competencias específicas para las tareas requeridas y asignadas, evaluaciones formativas que contengan un intercambio de experiencias y proporcionar los medios necesarios para un desarrollo óptimo de las tareas docentes. Paralelamente abrir más espacios de autonomía y brindar mayor participación en la toma de decisiones a los trabajadores con más años de servicio asignándoles, tareas basadas más en la confianza y en la experiencia acumuladas que en el control indiscriminado.

3. Se recomienda desarrollar iniciativas organizacionales que permitan la aplicación de ciertos criterios administrativos que contribuyan a disminuir la incidencia de grados de cansancio emocional en las profesionales mujeres, considerando que si es factible aplicar criterios diferenciados de ritmo de trabajo entre los docentes como algo natural y esperable, quizás con mayor razón se tendrá que considerar el aspecto de la doble función en las mujeres que la llevan

a un grado de vulnerabilidad mayor que los hombres, especialmente de aquellas que laboran como docentes de tiempo parcial.

Referidas a investigaciones futuras

Durante el proceso de investigación se observó algunas áreas que por razones de tiempo y extensión no fue posible profundizar. A continuación se ofrecen algunas recomendaciones para investigaciones futuras:

1. Se recomienda realizar estudios longitudinales para observar el comportamiento del SELA en relación a la variable tiempo de servicio, con particular énfasis en los diez primeros años de prestación de servicios de los docentes que trabajan en la enseñanza primaria, secundaria y de educación media superior con fines comparativos en su incidencia para una eventual prevención y tratamiento.

2. Se recomienda realizar un estudio estructural del comportamiento de las variables de cultura de estilo innovador y de satisfacción laboral encontrados en la presente investigación con el fin de determinar un cierto orden en la manifestación de estas variables frente al SELA, como variables predictoras que han mostrado explicar casi lo mismo de este fenómeno del agotamiento laboral.

APENDICE A

FORMULARIO DE ENCUESTA

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca

	1	2	3	4	5
1. Se trabaja para alcanzar las metas institucionales sin descuidar las propias metas individuales					
2. Al tomar las decisiones se involucra a otros, especialmente a aquellos que les va a afectar					
3. La estructura organizacional define claramente los puestos, lo que permite a cada jefe asumir la autoridad que le proporciona el cargo					
4. En lo que se hace aquí, el énfasis está en la calidad por sobre la cantidad					
5. Cada uno se siente un colaborador que hace contribuciones significativas, no un dirigido					
6. Las nuevas ideas son lentamente analizadas y difícilmente se aceptan					
7. Se trata de evitar las confrontaciones					

UNIVERSIDAD DE MONTEMORELOS
Facultad de Educación
Doctorado en Educación

ENCUESTA DE OPINION A DOCENTES DE ESCUELAS PREPARATORIAS

Estimado(a) docente:

Usted, como parte de su unidad educativa, ha sido seleccionado(a) para participar en una investigación que tiene el propósito de mejorar las condiciones del trabajo docente en el Estado de Nuevo León. Deseamos conocer si los factores que conllevan a la satisfacción laboral, el grado de dedicación al trabajo, el grado de percepción de una cultura institucional de excelencia, los años de servicio y el género, son predictores significativos del agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de autorrealización entre los profesores de escuelas preparatorias del Estado.

Conscientes de que su opinión es muy valiosa en la recolección de la información, por favor, tenga la bondad de contestar todas las preguntas y datos solicitados. No necesita anotar su nombre. Esta información será tratada en forma confidencial.

Una vez completada la presente encuesta, le agradeceremos devolverla el mismo día a la persona que se la entregó, Apreciamos desde ya su buena disposición.

MUCHISIMAS GRACIAS

SECCION 1: Datos Personales:

Instrucciones: Marque, por favor, con una X la letra, que describa la información que más se aplique a su caso:

I. SEXO: a) Femenino b) Masculino

II. SUBSISTEMA EMPLEADOR a) Federal b) Estatal c) Particular d) Autónoma

III. SITUACION LABORAL: a) Tiempo completo b) Tiempo parcial c) Reemplazo temporal

IV. TIEMPO DE SERVICIO: Tiempo en su trabajo actual ___ años. Tiempo en esta profesión ___ años

SECCION II: *Instrucciones:*

Conteste a las frases indicando con una X en la columna que mejor expresa su sentimiento y percepción, según la escala que a continuación se describe:

SECCION III: Instrucciones:

Conteste a las frases indicando con una X en la columna que mejor expresa la frecuencia con que Ud. ha experimentado ese sentimiento, según la escala que a continuación se describe:

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo							
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas							
5. Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales							
6. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo							
7. Trato muy eficazmente los problemas de las personas							
8. Me siento "quemado" por mi trabajo							
9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás							
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12. Me siento muy activo							
13. Me siento frustrado en mi trabajo							
14. Creo que estoy trabajando demasiado							
15. No me preocupa realmente lo que les ocurre a algunas personas a las que doy servicio							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés							
17. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio							
18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas							
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión							
20. Me siento acabado							
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma							
22. Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas							

SECCION IV: Instrucciones:

Deseamos saber cuán satisfecho se encuentra en algunos aspectos de su trabajo. Por favor, marque con una X en la columna que mejor expresa su satisfacción según la escala que a continuación se describe:

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ligeramente insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Ligeramente satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho

	1	2	3	4	5	6	7
1. Los procedimientos utilizados por los administradores de la escuela para motivar a los docentes a realizar su trabajo efectivamente							

12. ¿Está satisfecho con el puesto que ocupa en su trabajo actual, como para permanecer en él durante los próximos 5 años?
- Sí
 - No; quiero progresar
 - Terminantemente, no; me esfuerzo para progresar y no estaría satisfecho si no lo consiguiera en este periodo
13. Si Ud. pudiera elegir ¿qué preferiría?
- Un pequeño incremento en el sueldo, sin promoción a un puesto superior de trabajo
 - Una promoción a un puesto superior sin incremento en el sueldo
14. En los tres últimos años, ¿cómo cambiaron sus ingresos anuales?
- Se han mantenido iguales o se han reducido
 - Han subido ligeramente (como resultado del costo de la vida o aumento automático basado en los años de servicio)
 - Han aumentado considerablemente
15. ¿Con qué frecuencia lleva trabajo a casa para hacerlo por la noche o estudiar materias relacionadas con su trabajo?
- Raramente o nunca
 - Ocasionalmente (menos de una vez a la semana)
 - Una vez a la semana o más.
16. ¿Con qué frecuencia va a su lugar de trabajo cuando no tiene obligación de ir (tal como de noche o en fin de semana)?
- No es posible en mi trabajo
 - Raramente o nunca
 - Ocasionalmente (menos de una vez a la semana)
 - Una vez a la semana o más
17. ¿Con qué frecuencia escribe listas para ayudarse a recordar lo que tiene que hacer?
- Nunca
 - Ocasionalmente
 - Frecuentemente

Para responder a la pregunta 18, compárese con los trabajadores de su ocupación actual y señale la respuesta que le describa de manera más precisa.

18. Considera necesaria la prisa...
- En muchas más ocasiones que los demás
 - Un pocas más ocasiones que los demás
 - En pocas menos ocasiones que los demás
 - En muchas menos ocasiones que los demás

Para responder a las preguntas 19 – 23, compare su trabajo actual con el de hace 5 años. Si no ha estado trabajando 5 años, compare su trabajo actual con su primer trabajo.

19. El número de horas de trabajo semanales
- Es mayor en mi trabajo actual
 - Era mayor hace cinco años
 - No puedo decidir
20. La responsabilidad en el trabajo...
- Es mayor actualmente
 - Era mayor hace cinco años
 - No puedo decidir
21. El nivel de prestigio o consideración social...
- Es más alto en mi trabajo actual
 - Era más alto hace cinco años
 - No puedo decidir
22. ¿Cuántos puestos de trabajo ha ocupado en los últimos diez años? (Asegúrese de contar los cambios en el tipo de trabajo, los cambios a nuevos empleos y los ascensos - o descensos- dentro de cada organización)
- 0 – 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5 ó más
23. Mientras estudiaba, ¿tuvo cargos en algún grupo, tal como el consejo de estudiantes, asociación juvenil o capitán de un equipo deportivo?
- No
 - Sí, tuve uno de estos cargos
 - Sí, tuve dos o más de estos cargos

APENDICE B

INFORMACION ESTADISTICA DE LA SEP

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE PLANEAMIENTO E INVESTIGACIÓN
DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA
CONCENTRADO DE INICIO DE CURSOS 1999-2000
B-1 ESCUELAS PREPARATORIAS Y PROFESIONALES MEDIO TÉCNICAS

NIVEL	ALUMNOS						ESCUELAS						DOCENTES					
	FED	EST	PART	AUT	TOTAL		FED	EST	PART	AUT	TOTAL	FED	EST	PART	AUT	TOTAL		
BACH.GRAL.	71	690	25.959	32.048	58.768		1	1	90	48	140	26	165	1.865	1.809	3.865		
BACH. TÉC.	7.055	4.880	1.461	7.227	20.623		13	14	16	15	58	615	308	181	575	1.679		
BACH. ABIE.	14.032	-	714	1.163	15.909		1	-	4	5	10	1	-	25	201	227		
TOTAL	21.158	5.570	28.134	40.438	95.300		15	15	110	68	208	642	473	2.071	2.585	5.771		

NIVEL	ALUMNOS						ESCUELAS						DOCENTES					
	FED	EST	PART	AUT	TOTAL		FED	EST	PART	AUT	TOTAL	FED	EST	PART	AUT	TOTAL		
PROF. MED. TÉCNICO	11.141	1.008	17.968	5.420	35.537		20	13	114	6	153	757	172	970	261	2.160		

Nota: Tomado del Departamento de Estadísticas de la Dirección de Planeación e Investigación de la SEP de Nuevo León. Inicio de cursos 1999-2000.

SECRETARIA DE EDUCACION DEL ESTADO DE NUEVO LEON
DIRECCION DE PLANEACION E INVESTIGACION EDUCATIVA
COORDINACION DE PROYECTOS DE INVESTIGACION

B-2 CONCENTRADO ESTADISTICO NIVEL BACHILLERATO GENERAL
INICIO DEL CICLO ENERO 2000

CLAVE	NOMBRE	TURNOS	DOCENTES
19DAR0001S	ALFONSO REYES	4	26
19EBH0001J	PREPARATORIA GRAL EMILIANO ZAP	4	165
19PBH0001P	DIV DE EDUC PRE-UNIVERSITARIA	4	25
19PBH0003N	CENTRO ESCOLAR GANTE	1	8
19PBH0004M	DIV PREPARATORIA UNIV DEL NORT	1	30
19PBH0004M	DIV PREPARATORIA UNIV DEL NORT	2	14
19PBH0004M	DIV PREPARATORIA UNIV DEL NORT	3	12
19PBH0005L	UNIVERSIDAD MEXICANA DEL NORES	1	21
19PBH0006K	UNIVERSITARIO METROPOLITANO DE	4	12
19PBH0008I	INSTITUTO REGIONMONTANO A C	1	35
19PBH0009H	DIV DE BACH UDEM CAMPUS HUMBER	1	31
19PBH0010X	CENTRO UNIVERSITARIO MEXICO VA	1	8
19PBH0010X	CENTRO UNIVERSITARIO MEXICO VA	2	8
19PBH0012V	CENTRO UNIVERSITARIO MEXICO VA	1	7
19PBH0015S	ITESM PREP EUGENIO GARZA LAGUE	4	114
19PBH0017Q	UNIVERSITARIO METROPOLITANO DE	4	13
19PBH0018P	PREPARATORIA NOCTURNA # 2 C.E.	3	12
19PBH0019O	COLEGIO LINARES A C	1	17
19PBH0022B	UNIVERSIDAD ALFONSO REYES	1	69
19PBH0022B	UNIVERSIDAD ALFONSO REYES	3	34
19PBH0023A	INST ANDRES A DE LLANOS Y VALD	1	20
19PBH0024Z	INST EN ADM DE SISTEMAS ABIERT	1	16
19PBH0024Z	INST EN ADM DE SISTEMAS ABIERT	3	12
19PBH0026Y	INSTITUTO VICENTE SUAREZ	1	11
19PBH0041Q	ESC PREP A SCHOOL OF MTY A C	4	19
19PBH0042P	INST DE EST AVANZADOS BERTRAND	4	9
19PBH0043O	CENTRO CULTURAL LUMEN AC	3	16
19PBH0044N	ESC PREP VOC Y PROF MONTEMOREL	1	20
19PBH0045M	INSTITUTO LAURENS	1	22
19PBH0046L	ITESM PREP EUGENIO GARZA SADA	4	100
19PBH0047K	DIV. DE BACHILLERATO UDEM UNID	1	53
19PBH0049I	ARTE A C	1	24
19PBH0051X	COLEGIO REGIONMONTANO CONTRY	1	19
19PBH0052W	COLEGIO REGIONMONTANO CONTRY	3	11
19PBH0053V	INSTITUTO IBERO AMERICANO	4	17
19PBH0054U	INSTITUTO TEOCALLI	1	22
19PBH0055T	INSTITUTO UNIVERSITARIO OXFORD	4	20
19PBH0056S	INST REGIONMONTANO AC UNIDAD SA	2	11
19PBH0058Q	COLEGIO LABASTIDA	1	13
19PBH0059P	ESCUELA DE EDUCADORAS LAURA AR	1	17
19PBH0060E	PREPARATORIA ETEC	1	6
19PBH0060E	PREPARATORIA ETEC	3	6
19PBH0061D	PREPARATORIA ETEC	1	8
19PBH0061D	PREPARATORIA ETEC	3	6

19PBH0062C	PREPARATORIA ETEC	1	5
19PBH0063B	PREPARATORIA ETEC	1	5
19PBH0063B	PREPARATORIA ETEC	3	6
19PBH0065Z	INSTITUTO LINCOLN	1	9
19PBH0065Z	INSTITUTO LINCOLN	3	9
19PBH0066Z	UNIVERSIDAD INTERAMERICANA DEL	1	11
19PBH0066Z	UNIVERSIDAD INTERAMERICANA DEL	3	11
19PBH0067Y	COLEGIO DE BACHILLERES	4	25
19PBH0068X	INSTITUTO ACADEMICO DE ED SUP	4	24
19PBH0070L	ESC DE ALTA TEC COMPUTACIONAL	1	4
19PBH0071K	DIV DE EDUC PRE-UNIV UNIDAD CH	4	26
19PBH0072J	ESC PREPARATORIA CEUM	1	30
19PBH0072J	ESC PREPARATORIA CEUM	2	20
19PBH0073I	RICARDO FLORES MAGON	3	6
19PBH0074H	INSTITUTO OBISPADO	1	10
19PBH0074H	INSTITUTO OBISPADO	3	6
19PBH0075G	UDEM EXTENSION MONTEMORELOS	1	15
19PBH0076F	CEDIEYES UNIVERSIDAD INTERNACI	1	27
19PBH0077E	INST BRITANICO MERCANTIL DE MO	4	24
19PBH0078D	INST. DE COMUNIC,ARTES Y HUMAN	1	7
19PBH0079C	INSTITUTO UNIVERSITARIO NEIL A	4	9
19PBH0080S	EDUCACION Y DESARROLLO CULTURA	1	18
19PBH0080S	EDUCACION Y DESARROLLO CULTURA	3	9
19PBH0081R	COLEGIO UNIVERSITARIO ATENEO	1	33
19PBH0082Q	I.T.E.S.M. PREPARATORIA SANTA	4	140
19PBH0083P	INSTITUTO GUADALUPE DE ESTUDIO	1	6
19PBH0084O	CENTRO DE ESTUDIOS SUPERIORES	1	14
19PBH0085N	INSTITUTO DE DESARROLLO GERENC	1	14
19PBH0086M	COMPUTACION EFECTIVA CORPORATI	1	23
19PBH0086M	COMPUTACION EFECTIVA CORPORATI	2	20
19PBH0086M	COMPUTACION EFECTIVA CORPORATI	3	18
19PBH0087L	UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE M	1	30
19PBH0087L	UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE M	3	31
19PBH0088K	INSTITUTO UNIVERSITARIO VALLE	1	22
19PBH0088K	INSTITUTO UNIVERSITARIO VALLE	3	20
19PBH0089J	INST. DE SISTEMAS ADMINISTRATI	4	10
19PBH0090Z	INSTITUTO DE DISEÑO ESTUDIOS E	1	10
19PBH0091Y	CENTRO UNIVERSITARIO EDUCATIVO	1	6
19PBH0092X	UNIVERSITARIO INTERCONTINENTAL	1	8
19PBH0092X	UNIVERSITARIO INTERCONTINENTAL	3	7
19PBH0093W	LICEO ANAHUAC	1	11
19PBH0094V	UNIVERSIDAD CERVANTINA A.C.	1	9
19PBH0095U	COLEGIO HISPANO FRANCES DE ENS	1	57
19PBH0095U	COLEGIO HISPANO FRANCES DE ENS	2	65
19PBH0096T	INSTITUTO CIENTIFICO Y LITERAR	1	9
19PBH0097S	CENTRO EDUCATIVO DE FORMACION	1	5
19PBH3232A	INSTITUTO IRLANDES DE MONTERRE	1	19
19PBH3243G	CTRO DE EDUCACION Y CULTURA DE	1	14
19UBH0001A	PREPARATORIA NUM 16 U A N L	2	35
19UBH0003Z	PREPARATORIA NO 16 U A N L	1	42
19UBH0004Y	PREPARATORIA NO 5 U A N L	1	15
19UBH0006W	PREPARATORIA 18	1	20

19UBH0007V	PREPARATORIA NO 4 U A N L	1	36
19UBH0008U	PREPARATORIA NO 4 U A N L	3	36
19UBH0011H	PREPARATORIA 7 UANL	2	50
19UBH0012G	PREPARATORIA NO 2 U A N L	3	85
19UBH0013F	PREPARATORIA NUM 21 UANL	1	16
19UBH0016C	PEPARATORIA NUMERO 24 U A N L	1	9
19UBH0018A	PREPARATORIA 15	4	62
19UBH0023M	PREPARATORIA 22 UANL	1	48
19UBH0024L	PREPARATORIA 22 UANL	2	47
19UBH0025K	PREPARATORIA 22 UANL	3	69
19UBH0029G	PREPARATORIA 3 ABIERTA UANL	4	137
19UBH0030W	PREPARATORIA 6 UANL	2	10
19UBH0031V	PREPARATORIA 6 UANL	3	13
19UBH0032U	PREPARATORIA 23 UANL	1	26
19UBH0033T	PREPARATORIA 1 UANL	1	72
19UBH0034S	PREPARATORIA NO 2 U A N L	1	81
19UBH0035R	PREPARATORIA 3 UANL	3	137
19UBH0037P	PREPARATORIA NO 5 U A N L	2	9
19UBH0038O	PREPARATORIA 6 UANL	1	13
19UBH0039N	PREPARATORIA NO 9 U A N L	1	53
19UBH0042A	PREPARATORIA 7 UANL	1	18
19UBH0044Z	PREPARATORIA NO. 1 APODACA	1	32
19UBH0050J	PREPARATORIA 6 ABIERTA UANL	3	16
19UBH0051I	PREPARATORIA 23 UANL	2	24
19UBH0052H	PREPARATORIA NO 9 U A N L	2	55
19UBH0053G	PREPARATORIA NO 9 UANL	3	46
19UBH0054F	PREPARATORIA NO 1 UANL	2	81
19UBH0055E	PREPARATORIA NO 8 UANL	1	59
19UBH0056D	PREPARATORIA NO 8 UANL	2	50
19UBH0057C	PREPARATORIA NO 8 UANL	3	53
19UBH0058B	PREPARATORIA NO 2 UANL	2	81
19UBH0059A	PREPARATORIA NO 16 UANL	3	42
19UBH0060Q	PREPARATORIA NO 14 UANL	2	11
19UBH0061P	PREPARATORIA NO 15 UANL	4	100
19UBH0062O	PREPARATORIA NO 7 UANL	1	47
19UBH0063N	PREPARATORIA NO 12 UANL	4	19
19UBH0064M	PREPARATORIA NO 20 UANL	2	10
19UBH0065L	PREPARATORIA NO 11 UANL	1	10
19UBH0066K	PREPARATORIA NO 19 UANL	1	8
19UBH0067J	PREPARATORIA NO 17 UANL	1	9
19UBH0068I	PREPARATORIA NO 13 UANL	1	15
19UBH0068I	PREPARATORIA NO 13 UANL	3	6
19UBH0069H	PREPARATORIA NO 10 UANL	1	16
19UBH0073U	PREPARATORIA 7 UANL	2	15
19UBH0082B	ESC. PREPARATORIA # 23 SAN PED	1	12
19UBH0083A	ESC. IND. Y PREPARATORIA TECNI	1	6

SECRETARIA DE EDUCACION DEL ESTADO DE NUEVO LEON
DIRECCION DE PLANEACION E INVESTIGACION EDUCATIVA
COORDINACION DE PROYECTOS DE INVESTIGACION

B-3 CONCENTRADO ESTADISTICO NIVEL BACHILLERATO TECNICO
INICIO DEL CICLO ENERO 2000

CLAVE	NOMBRE	TORNOS	DOCENTES
19DCT0083E	CBTIS 22	4	119
19DCT0213H	CBTIS 53	1	46
19DCT0262Q	CBTIS 74	4	109
19DCT0332V	CBTIS 99	1	56
19DCT0333U	CBTIS # 258	1	53
19DTA0029M	CBTA 29	1	39
19DTA0048A	CBTA 48	4	17
19DTA0050P	CBTA 50	4	39
19DTA0058H	CBTA 58	4	25
19DTA0059G	CBTA 59	4	25
19DTA0073Z	CBTA 73	4	16
19DTA0074Z	CBTA 74	4	55
19DTA0157H	CBTA 157	4	16
19ECT0001D	PREPARATORIA TECNICA GRAL EMIL	4	165
19ETC0001D	COLEGIO DE ESTUDIOS CIENTIFICO	1	18
19ETC0001D	COLEGIO DE ESTUDIOS CIENTIFICO	2	19
19ETC0002C	COLEGIO DE ESTUDIOS CIENTIFICO	1	6
19ETC0002C	COLEGIO DE ESTUDIOS CIENTIFICO	2	8
19ETC0003B	COLEGIO DE ESTUDIOS CIENTIFICO	1	13
19ETC0003B	COLEGIO DE ESTUDIOS CIENTIFICO	2	12
19ETC0004A	COLEGIO DE ESTUDIOS CIENTIFICO	1	13
19ETC0005Z	COLEGIO DE ESTUDIOS CIENTIFICO	1	5
19ETC0005Z	COLEGIO DE ESTUDIOS CIENTIFICO	2	8
19ETC0006Z	COLEGIO DE ESTUDIOS CIENTIFICO	1	13
19ETC0006Z	COLEGIO DE ESTUDIOS CIENTIFICO	2	10
19ETC0007Y	COLEGIO DE EST CIENT Y TECNOLO	1	7
19ETC0008X	COLEGIO DE ESTUDIOS CIENTIFICO	1	11
19PCT0001J	COLEGIO MONTEMORELOS	1	1
19PCT0002I	DIV PREP TECNICA UNIV DEL NORT	4	7
19PCT0003H	INSTITUTO KELLY	1	13
19PCT0004G	INST DE ESTUDIOS AVANZADOS BER	4	9
19PCT0005F	INSTITUTO LAURENS A C	2	27
19PCT0006E	INST TEC Y DE CAP STA CAT J VA	4	14
19PCT0007D	ITESM EMILIO GUZMAN LOZANO	4	24
19PCT0008C	INST BRITANICO MERCANTIL DE MO	4	2
19PCT0010R	UNIDAD DE EDUCACION TECNOLOGIC	2	9
19PCT0011Q	ESC DE ENF CLINICA Y MATER CON	4	19
19PCT0013O	INSTITUTO ALFREDO BINET S.C.	2	8
19PCT0014N	PREPARATORIA TECNICA MORELOS	1	15
19PCT0015M	COLEGIO SUPERIOR DE CIENCIAS Y	4	5
19PCT0016L	INSTITUTO DE ENFERMERIA F. NIG	2	9
19PCT0017K	INST. LATINO AMERICANO DE ESTU	1	14
19PCT0018J	CENTRO EDUCATIVO DE FORMACION	1	5
19UCT0001V	ESC IND Y PREP TEC ALVARO OBRE	1	75

19UCT0001V	ESC IND Y PREP TEC ALVARO OBRE	2	78
19UCT0002U	ESC IND Y PREP TECNICA PABLO L	4	110
19UCT0003T	PREPARATORIA TECNICA MEDICA	4	135
19UCT0004S	ESC PREPARATORIA # 4 UANL	4	36
19UCT0005R	ESC IND Y PREP TEC ALVARO OBRE	1	17
19UCT0005R	ESC IND Y PREP TEC ALVARO OBRE	2	7
19UCT0006Q	PREPARATORIA # 20 UANL	1	30
19UCT0007P	PREPARATORIA # 5	1	15
19UCT0008O	PREPARATORIA # 16 UANL	1	27
19UCT0008O	PREPARATORIA # 16 UANL	2	25
19UCT0009N	ESC IND Y PREP TECNICA ALVARO	1	12
19UCT0009N	ESC IND Y PREP TECNICA ALVARO	2	4
19UCT0010C	ESC. IND. Y PREPARATORIA TECNI	1	1
19UCT0011B	PREPARATORIA # 17	1	3

SECRETARIA DE EDUCACION DEL ESTADO DE NUEVO LEON
DIRECCION DE PLANEACION E INVESTIGACION EDUCATIVA
COORDINACION DE PROYECTOS DE INVESTIGACION

B-4 CONCENTRADO ESTADISTICO NIVEL PROFESIONAL MEDIO
TECNICO INICIO DEL CICLO ENERO 2000

Nro.	NOMBRE	TURNOS	DOCENTES
1	CETIS 66	4	80
2	CETIS 101	4	72
3	CETIS 163	1	31
4	CONALEP MONTERREY 1	1	32
5	CONALEP MONTERREY 1	2	63
6	CONALEP GUADALUPE	1	71
7	CONALEP GUADALUPE	2	62
8	CONALEP LINARES	1	33
9	CONALEP DR. ARROYO	1	34
10	CONALEP DR. ARROYO	2	34
11	CONALEP SAN NICOLÁS DE LOS GARZA	1	51
12	CONALEP SAN NICOLÁS DE LOS GARZA	2	51
13	CONALEP MONTERREY II	1	30
14	CONALEP MONTERREY II	2	9
15	CONALEP SAN NICOLÁS II	1	21
16	CONALEP SAN NICOLÁS II	2	14
17	CONALEP STA. CATARINA	1	25
18	CONALEP STA. CATARINA	2	27
19	CONALEP MONTERREY III	1	30
20	CONALEP MONTERREY III	2	34
21	PROF. MANUEL VILLARREAL C.	3	18
22	PROF. GORGONIO SAENZ	1	6
23	JUAN GARCÍA TREVIÑO	3	7
24	JUAN SAN MIGUEL LÓPEZ	3	9
25	PROF. IGNACIO ARAMBULA VILLARREAL	3	15
26	PROF. JOSÉ SOTO J. CASTILLO	2	11
27	PROF. ADELINA GARCÍA IBARRA	3	6
28	PROF. GERTRUDIS GONZÁLEZ GONZÁLEZ	3	16
29	PROF. LUIS ARREOLA MUÑOZ	3	19
30	COMERCIAL FRANCISCO I. MADERO	3	16
31	PROF. JUSTO SIERRA MÉNDEZ	3	16
32	INSTITUTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO	2	12
33	ESC. DE ENFERMERÍA SECRETARIA	4	21
34	DR. FRANCISCO G. Y GONZÁLEZ	1	6
35	MARIANO MATAMOROS	1	7
36	ESC. DE ENF. GRAL. DE NUEVO LEÓN	4	13
37	INSTITUTO HIDALGO MONTEMORELOS	1	8
38	ESCUELA DE CONTADORES	1	8
39	ESCUELA ELECTRÓNICA DE MONTERREY	4	17
40	ESCUELA ELECTRÓNICA DE MONTERREY	4	17
41	ACADEMIA LE MAGDAE	1	2
42	CENTRO DE INFORMÁTICA JUÁREZ	4	4
43	ESC. DE PUBLICIDAD Y COMUNICACIÓN THOPSON	4	9
44	COLEGIO IGNACIO ALLENDE	1	13

45	COMERCIAL PROF. MARÍA MORENO	1	6
46	ESCUELA DE ENFERMERÍA TÉCNICA	4	8
47	INSTITUTO IBEROAMERICANO A C.	4	7
48	ESCUELA DE CONTADORES	1	9
49	ESCUELA DE CONTADORES	2	4
50	ESCUELA DE CONTADORES	3	16
51	INSTITUTO DE ESTUDIOS COMPUTACIONALES	4	4
52	INSTITUTO UNIVERSITARIO METROPOLITANO	4	7
53	INSTITUTO REGIONMONTANO DE HOTELERÍA A C.	1	27
54	INSTITUTO REGIONMONTANO DE HOTELERÍA A C.	3	9
55	INSTITUTO DE SIST. ADMVOS. Y COMP. DE MTY.	4	7
56	INSTITUTO LATINOAMERICANO A C.	1	13
57	INSTITUTO LATINOAMERICANO A C.	3	4
58	INSTITUTO KELLY	1	10
59	INSTITUTO SECRETARIAL ADMINISTRATIVO	1	4
60	INSTITUTO DE COMPUTACIÓN Y SISTEMAS	4	8
61	INSTITUTO GRÁFICO DEL NORTE S	4	7
62	INSTITUTO EN ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS	3	13
63	INSTITUTO DE ENFERMERÍA LATINO	2	5
64	ESCUELA DE ENFERMERÍA CRUZ ROJA	2	11
65	ESCUELA DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL	4	7
66	INSTITUTO DE SISTEMAS ADMVOS. COMPUTAC.	4	3
67	I. S. A. C. DE MONTERREY A C.	4	6
68	INSTITUTO DE ENSEÑANZA TEC. Y ADMVA.	4	7
69	INSTITUTO BILINGÜE ADMVO. COMPUTACIONAL	4	5
70	ESCUELA DE COMERCIO Y ADMON. DE MTY.	1	6
71	INSTITUTO DE ENFERMERÍA LATINO DE MTY.	4	4
72	COLEGIO COMERCIAL LIC. BENITO JUÁREZ	1	14
73	COLEGIO COMERCIAL LIC. BENITO JUÁREZ	3	7
74	INSTITUTO GUADALUPE DE EST. SUP. UNI.	4	6
75	INSTITUTO TÉCNICO DE ARTES ESC.	4	3
76	ESCUELA DE ENFERMERÍA MONTERREY	4	12
77	INSTITUTO DE DISEÑO ESTUDIOS EN M.	1	9
78	ITESM. TÉCNICO EMILIO GUZMÁN	4	24
79	INSTITUTO MORELOS S. C.	1	5
80	INSTITUTO MORELOS S. C.	2	4
81	ESCUELA MODERNA DE COMERCIO	1	5
82	ESCUELA MODERNA DE COMERCIO	3	3
83	INSTITUTO LIBERTAD	1	5
84	INSTITUTO LIBERTAD	1	6
85	ACADEMIA DE COMERCIO LUZ BENAVIDEZ	1	9
86	COLEGIO COMERCIAL LINDA VISTA	1	8
87	COLEGIO COMERCIAL LINDA VISTA	2	8
88	INSTITUTO TÉCNICO COMERCIAL S.	1	16
89	INSTITUTO MERCANTIL ALFONSO REYES	1	5
90	INSTITUTO COMERCIAL JOHN F. KENNEDY	1	5
91	CENTRO CULTURAL	3	4
92	PROF. JUVENTINO CORTÉS GARZA	1	11
93	INSTITUTO UNIVERSITARIO OXFORD	1	10
94	COLEGIO COMERCIAL LINDA VISTA	4	8
95	COLEGIO COMERCIAL LINDA VISTA	1	9
96	COLEGIO COMERCIAL LINDA VISTA	2	5

97	INSTITUTO COMERCIAL NEIL ARMSTRONG	1	7
98	INSTITUTO COMERCIAL NEIL ARMSTRONG	2	7
99	PROF. FÉLIX B. LOZANO	1	4
100	ACADEMIA COMERCIAL MORENO	2	4
101	COLEGIO LABASTIDA	1	10
102	PROF. JOSÉ L. MANCHA ORTIZ	3	3
103	COMERCIAL SABINAS	3	6
104	ACADEMIA COMERCIAL BERNARDINO	4	4
105	ACADEMIA COMERCIAL CUAUHEMOC	1	5
106	COLEGIO SORBONA	1	5
107	COMERCIAL LOTERÍA NACIONAL	1	6
108	ITESM ESCUELA DE EXTENSIÓN	1	23
109	INSTITUTO DE SISTEMAS ADMVOS.COMPUTAC.	3	3
110	INSTITUTO COMERCIAL PROGRESO	1	7
111	INSTITUTO COMERCIAL PROGRESO	2	7
112	INSTITUTO IBEROAMERICANO	1	12
113	INSTITUTO GUADALUPE EN CIENCIAS DE.	4	7
114	ACADEMIA COMERCIAL CUAUHEMOC	3	5
115	INSTITUTO DE EST. AVANZADOS BERTRAND	1	8
116	INSTITUTO FLEMING	4	3
117	INSTITUTO MEXICANO DE TURISMO	4	11
118	ACADEMIA DE SIST. EN CIENCIAS C.	1	8
119	ITESM TÉCNICOS RÓMULO GARZA	4	64
120	INSTITUTO SUPERIOR DE COMPUTACIÓN	4	4
121	CENTRO DE ESTUDIOS TÉCNICOS DE	4	4
122	INSTITUTO DE EST. AVANZADOS BERTRAND	1	11
123	ORIENTACIÓN SOCIAL FEMENINA DE	4	11
124	COLEGIO OXFORD	1	5
125	UNIVERSIDAD DE MONTEMORELOS	1	2
126	INSTITUTO TÉCNICO DE COMERCIO	2	4
127	A S C C A C	4	9
128	INSTITUTO FASHION	4	6
129	ESCUELA ELECTRÓNICA DELTA	4	4
130	ESCUELA ELECTRÓNICA MONTERREY	4	14
131	CENTRO DE ESTUDIOS TÉCNICOS DE MTY.	4	6
132	ESCUELA MEXICANA DE ELECTRICIDAD	4	12
133	CENTRO DE ENSEÑANZA TÉCNICA INDUSTRIAL	4	16
134	INSTITUTO DE CAPACITACIÓN TECNOLÓGICA	4	5
135	INSTITUTO TÉC. EN COMP. ELEC. DEL NORTE	4	12
136	ESCUELA DE DIBUJO MACREL	4	12
137	INSTITUTO ELECTRÓNICO MALDONADO S. C.	4	6
138	INSTITUTO COMERCIAL LAURA VICUÑA	1	3
139	CENTRO DE IDIOMAS EXT. Y ENZA. SUPERIOR	4	29
140	INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACIÓN	4	6
141	INSTITUTO METROPOLITANO DE DIS.	4	3
142	INSTITUTO TÉC. ADM. AÍDA RODRÍGUEZ S A.	1	7
143	COLEGIO OCTAVIO PAZ	2	4
144	INSTITUTO DE ENFERMERÍA F. NIGTHINGALE	2	13
145	INSTITUTO SUPERIOR DE COMPUTACIÓN	4	9
146	FACULTAD DE MÚSICA U.A.N.L.	4	66
147	FACULTAD DE ENFERMERÍA	1	24
148	CENTRO DE IDIOMAS FAC. DE FIL. Y LETRAS	4	80

149	TÉCNICA INDUSTRIAL PABLO LIVAS	4	56
150	ESCUELA DE ARTES ESCÉNICAS U.A.N.L.	4	21
151	PREPARATORIA NÚMERO 21 U.A. N. L.	1	14
152	COMERCIAL SABINAS	4	5

APENDICE C

POBLACION DE ESCUELAS PREPARATORIAS SEGUN
SUBSISTEMA EMPLEADOR

C-I. POBLACION DE ESCUELAS PREPARATORIAS FEDERALES Y ESTATALES
 SUBSISTEMA EMPLEADOR: SUBSECRETARIA DE EVALUACION Y EDUCACION SUPERIOR DE LA
 SECRETARIA DE EDUCACION DEL ESTADO DE NUEVO LEON.

CON RECONOCIMIENTO DE VALIDEZ OFICIAL DE ESTUDIOS A ENERO DEL 2000

No.	PREPARATORIA	SISTEMA	BACHILL.	MUNICIPIO	TURNOS
1	C.E.C.y T.	Estatad	Técnica	Sabinas Hidalgo	1
2	C.E.C.y T.	Estatad	Técnica	Cadereyta	2
3	C.E.C.y T.	Estatad	Técnica	Apodaca	2
4	C.E.C.y T.	Estatad	Técnica	Marín	1
5	C.E.C.y T.	Estatad	Técnica	Linares	2
6	C.E.C.y T.	Estatad	Técnica	García	2
7	C.E.C.y T.	Estatad	Técnica	Salinas Victoria	2
8	C.E.C.y T. (Estanzuela)	Estatad	Técnica	Monterrey	1
9	Prepa. "Gral. Emiliano Zapata"	Estatad	Técnica	Monterrey	1
10	Prepa. "Gral. Emiliano Zapata"	Estatad	General	Monterrey	1
11	C.B.T.I.S. Nro. 22	Federal	Técnica	Monterrey	1
12	C.B.T.I.S. Nro. 53	Federal	Técnica	Apodaca	1
13	C.B.T.I.S. Nro. 74	Federal	Técnica	Guadalupe	1
14	C.B.T.I.S. Nro. 99	Federal	Técnica	Monterrey	1
15	C.B.T.I.S. Nro. 258	Federal	Técnica	Escobedo	1
16	C.E.T.I.S. Nro. 66	Federal	Técnica	Garza García	1
17	C.E.T.I.S. Nro. 101	Federal	Técnica	Guadalupe	1
18	C.E.T.I.S. Nro. 163	Federal	Técnica	Montemorelos	1
19	C.B.T.A. Nro. 29	Federal	Técnica	Linares	1
20	C.B.T.A. Nro. 48	Federal	Técnica	Galeana	1
21	C.B.T.A. Nro. 50	Federal	Técnica	Anáhuac	1
22	C.B.T.A. Nro. 58	Federal	Técnica	Galeana	1
23	C.B.T.A. Nro. 59	Federal	Técnica	Galeana	1
24	C.B.T.A. Nro. 73	Federal	Técnica	Aramberri	1
25	C.B.T.A. Nro. 74	Federal	Técnica	Cadereyta	1
26	C.B.T.A. Nro. 157	Federal	Técnica	Dr. Arroyo	1
27	CONALEP (Monterrey I)	Federal	Técnica	Monterrey	1
28	CONALEP (Monterrey II)	Federal	Técnica	Monterrey	1
29	CONALEP (Monterrey III)	Federal	Técnica	Monterrey	1
30	CONALEP (Dr. Arroyo)	Federal	Técnica	Dr. Arroyo	1
31	CONALEP (Santa Catarina)	Federal	Técnica	Santa Catarina	1
32	CONALEP (Guadalupe)	Federal	Técnica	Guadalupe	1
33	CONALEP (San Nicolás I)	Federal	Técnica	San Nicolás	1
34	CONALEP (San Nicolás II)	Federal	Técnica	San Nicolás	1
35	CONALEP (Linares)	Federal	Técnica	Linares	1

C-2. LISTADO DE ESCUELAS PREPARATORIAS PARTICULARES

SUBSISTEMA EMPLEADOR: UNIVERSIDADES PARTICULARES EN EL ESTADO DE NUEVO LEON.

CON RECONOCIMIENTO DE VALIDEZ OFICIAL DE ESTUDIOS A ENERO DEL 2000

No.	PREPARATORIA	UNIVERSIDAD ADSCRITA	BACHILL	MUNICIPIO	TURNOS
1	Eugenio Garza Sada	I.T.E.S.M.	General	Monterrey	1
2	Eugenio Garza Laguera	I.T.E.S.M.	General	Monterrey	1
3	Prepa. Santa Catarina	I.T.E.S.M.	General	Santa Catarina	1
4	Emilio Guzmán Lozano	I.T.E.S.M.	Técnica	Monterrey	1
5	Div. Prepa. U. del Norte	U. del Norte	General	Monterrey	3
6	Div. Prepa. U. del Norte	U. del Norte	Técnica	Monterrey	1
7	Ignacio Carrillo Franco	U. de Montemorelos	General	Montemorelos	1
8	Div. Prepa. Univ. Interamericana del Norte	U. Interamericana del Norte	General	Monterrey	1
9	Div. Prepa. Univ. (Ext.) Interamericana del Norte	U. Interamericana del Norte	General	Monterrey	1
10	Div. de Educ. Preuniv.Ch.	U. Regiomontana	General	Monterrey	1
11	Div. de Educ. Preuniv.Ro.	U. Regiomontana	General	Monterrey	1
12	Alfonso Reyes Unidad Santo Domingo	U. Alfonso Reyes	General	San Nicolás de los Garza	2
13	Alfonso Reyes Unidad Linda Vista	U. Alfonso Reyes	General	Guadalupe	2
14	Alfonso Reyes Unidad Valle Verde	U. Alfonso Reyes	General	Monterrey	1
15	Alfonso Reyes Unidad Pablo Livas	U. Alfonso Reyes	General	Guadalupe	1
16	Alfonso Reyes Unidad Escobedo	U. Alfonso Reyes	General	Escobedo	1
17	Div. Prepa. Mexicana del Noreste	U. Mexicana del Noreste	General	Monterrey	1
18	Div. Bach. Campus Humberto Lobo	U. de Monterrey	General	Monterrey	1
19	Div. Bach. Campus San Pedro Garza	U. de Monterrey	General	San Pedro Garza	1
20	Div. Bach. Extensión Montemorelos	U. de Monterrey	General	Montemorelos	1
21	American School of Monterrey A.C.	U. de Monterrey	General	San Pedro Garza	1
22	Colegio Universitario Ateneo	U. Ateneo de Monterrey	General	Monterrey	1
23	Div. Preparatoria Univ. Metropolitana de Mty.	U. Metropolitana de Monterrey	General	Monterrey	2
24	Div. Preparatoria Univ. Cervantina de Mty.	U. Cervantina	General	Monterrey	1
25	Instituto Técnico y de Capacitación Sta.Catarina	U. Tecnológica Santa Catarina	Técnica	Santa Catarina	1
26	CEDIEYES U. Internacional	U. Internacional	General	Monterrey	1

C-3. POBLACION DE ESCUELAS PREPARATORIAS DE LA UANL

SUBSISTEMA EMPLEADOR: UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON

CON RECONOCIMIENTO DE VALIDEZ OFICIAL DE ESTUDIOS A ENERO DEL 2000

No.	PREPARATORIA	BACHILLERATO	MUNICIPIO	TURNOS
1	Alvaro Obregón	TECNICA	Monterrey	3
2	Alvaro Obregón (Tres caminos)	TECNICA	Guadalupe	2
3	Alvaro Obregón (Unidad Churubusco)	TECNICA	Monterrey	3
4	Pablo Livas	TECNICA	Monterrey	4
5	Técnica Médica	TECNICA	Monterrey	3
6	Preparatoria No.1	GENERAL	Apodaca	1
7	Preparatoria No.1	GENERAL	Monterrey	2
8	Preparatoria No.2	GENERAL	Monterrey	3
9	Preparatoria No.3 (Nocturna)	GENERAL	Monterrey	1
10	Preparatoria No.4	GENERAL	Linares	2
11	Preparatoria No.5	GENERAL	Hidalgo	2
12	Preparatoria No.6	GENERAL	Montemorelos	3
13	Preparatoria No.7	GENERAL	San Nicolás	1
14	Preparatoria No.7 (Oriente)	GENERAL	San Nicolás	2
15	Preparatoria No.8	GENERAL	Guadalupe	3
16	Preparatoria No.9	GENERAL	Monterrey	3
17	Preparatoria No.10	GENERAL	Dr. Arroyo	1
18	Preparatoria No.11	GENERAL	Cerralvo	1
19	Preparatoria No.12	GENERAL	Cadereyta	1
20	Preparatoria No.13	GENERAL	Allende	2
21	Preparatoria No.14	GENERAL	General Terán	1
22	Preparatoria No.15 (Florida)	GENERAL	Monterrey	2
23	Preparatoria No.15 (Madero)	GENERAL	Monterrey	1
24	Preparatoria No.16	GENERAL	San Nicolás	3
25	Preparatoria No.16 (Extensión)	GENERAL	Escobedo	1
26	Preparatoria No.17	GENERAL	Ciénega de Flores	1
27	Preparatoria No.18	GENERAL	Hidalgo	1
28	Preparatoria No.19	GENERAL	García	1
29	Preparatoria No.20	GENERAL	Santiago	1
30	Preparatoria No.21	GENERAL	China	1
31	Preparatoria No.22	GENERAL	Guadalupe	3
32	Preparatoria No.23	GENERAL	Santa Catarina	2
33	Preparatoria No.23 (Extensión)	GENERAL	San Pedro	1
34	Preparatoria No.24	GENERAL	Allende	1

APENDICE D

DATOS GENERALES DE LA MUESTRA

DATOS GENERALES DE LA MUESTRA DE ESCUELAS PREPARATORIAS

Nro	CLAVE IDENTIF.	NOMBRE DE LA ESC. PREPARATORIA	JURISDIC. ADM.	BACHILL.	MUNICIPIO	DIRECCIÓN	FONOS	DOCENTES	
								T/C	T/P TOT.
1	CY	C.E.C.y T.	Estatal	Técnico	Cadereyta	Manzana 100 Col. Casa Blanca Cadereyta, NL.	01-828-44160	0	20 20
2	GR	C.E.C.y T.	Estatal	Técnico	García	Fray Pedro de Gante s/n Col. Fomerrey, García, NL.	283-0595	4	9 13
3	CB	C.B.T.I.S. Nro. 99	Federal	Técnico	Monterrey	Valle del Mirador 500 Col. Valle del Mirador, Monterrey, NL.	359-4006 387-0769	38	27 65
4	CT	C.E.T.I.S. Nro. 101	Federal	Técnico	Guadalupe	Arturo de la Garza y Av. Eloy Cavazos Col. Díaz Ordaz, Gdpe.	360-1750 360-1760	32	40 72
5	GA	C.B.T.A. Nro. 58	Federal	Técnico	Galeana	Ejido La Laguna Galeana, NL.	(821) 30599	17	8 25
6	CO	CONALEP (Monterrey I)	Federal	Técnico	Monterrey	Isidoro Garza 500 Col. Industrias del Vidrio, Monterrey, NL.	379-7660 379-4218	0	39 39
7	CA	CONALEP (Santa Catarina)	Federal	Técnico	Santa Catarina	Ira. Avenida 900 Col. Santa Maria, Santa Catarina, NL.	388-1007 388-0975	0	38 38
8	EG	Eugenio Garza Sada I.T.E.S.M.	Particular	General	Monterrey	Ave. Morones Prieto y Dinamarca, Monterrey, NL.	348-0996 151-4270	33	67 100
9	UN	Division. Preparatoria U. del Norte	Particular	General	Monterrey	Venustiano Carranza 1350 Norte, Monterrey, NL.	348-9677 348-9783	15	18 33
10	UM	Ignacio Carrillo Franco U. de Montemorelos	Particular	General	Montemorelos	Carretera Nacional Km. 906, Montemorelos, NL.	(826) 33080	15	4 19
11	UR	Unidad Roma U. Regiomontana	Particular	General	Monterrey	Valparaiso 49 Col. Alta Vista, Monterrey, NL.	358-1050 358-1150	11	26 37
12	AR	Unidad Linda Vista U. Alfonso Reyes	Particular	General	Guadalupe	Medellín 707 Col. Adolfo Prieto Guadalupe, NL.	379-3120 379-3130	1	19 20
13	UE	Unidad Escobedo U. Alfonso Reyes	Particular	General	Escobedo	Av. Raúl Salinas, Escobedo, NL.	397-4343	1	7 8
14	CH	Alvaro Obregón (Tres Caminos)	Autónoma	Técnico	Guadalupe	Carretera a Reynosa y Enredadera Col. Tres Caminos	360-2050	0	14 14
15	CH	Alvaro Obregón (Churubusco)	Autónoma	Técnico	Monterrey	Av. Churubusco y Via a Tampico, Monterrey, NL.	354-5407	64	87 151

Nro	CLAVE IDENTIF.	NOMBRE DE LA ESC. PREPARATORIA	JURISDIC. ADM.	BACHILL.	MUNICIPIO	DIRECCIÓN	FONOS	DOCENTES	
								T/C	T/P TOT.
16	PL	Pablo Livas	Autónoma	Técnico	Monterrey	Jiménez Sur 321 Monterrey, NL.	342-2613	26	85 111
17	AP	Preparatoria Nro. 1 de Apodaca	Autónoma	General	Apodaca	Elias Flores e Hidalgo, Apodaca, NL.	386-0991 386-0995	2	30 32
18	PR	Preparatoria Nro. 2	Autónoma	General	Monterrey	Matamoros y José Benítez Col. Obispado, Monterrey, NL.	346-0210 346-0212	115	103 218
19	HO	Preparatoria Nro. 5	Autónoma	General	Hidalgo	Iturbide 1100 Sabinas Hidalgo, NL.	(824) 20265	10	9 19
20	PC	Preparatoria Nro. 21	Autónoma	General	China	Carretera a Reynosa Km. 115 China, NL.	(823) 20864	8	3 11
TOTALES								392	653 1.045

Nota: Tomado del Departamento de Estadísticas de la Dirección de Planeación e Investigación de la SEP de Nuevo León. Inicio de cursos 1999-2000.

APENDICE E

CARTA DE SOLICITUD PARA LA APLICACION
DE ENCUESTAS

Montemorelos, Nuevo León, Mayo del 2000

Ing.
Jesús Díaz Garza
Director División Escuela Preparatoria
UNIVERSIDAD DEL NORTE
Presente.-

Distinguido Ingeniero:

Por este intermedio me dirijo a usted del modo mas atento, a fin de solicitar su autorización para la aplicación de una ENCUESTA a los docentes de las Escuelas Preparatorias que están bajo su responsabilidad, con el propósito de conocer el grado de satisfacción laboral, el grado de dedicación al trabajo, el grado de percepción de la cultura institucional de excelencia, el tiempo de servicio y el genero, como predictores del síndrome del estrés laboral asistencial, entre los docentes de Escuelas Preparatorias del Estado de Nuevo León.

Los resultados de dicha encuesta contribuirán a determinar y definir mejor los factores personales y organizacionales que estarían afectando el desempeño satisfactorio y productivo de los docentes, en ese importante nivel académico.

Se ha establecido un sistema de selección aleatorio de los docentes por unidades de trabajo, los cuales representan aproximadamente un 22 % del conjunto de escuelas preparatorias del Estado, según sistema de agrupación administrativa. Por tal motivo solicitamos su gentil cooperación para administrar dicha encuesta a todos los docentes de las escuelas seleccionadas, según información adjunta.

La investigación persigue cumplir los requisitos para obtener el grado de Doctor en Educación en la Universidad de Montemorelos.

Agradeciendo anticipadamente su buena disposición y grata acogida, se despide de usted,

Muy atentamente:

Mtro. Jorge Quinteros Rocha
Investigador
UNIVERSIDAD DE MONTEMORELOS

APENDICE F

FORMATO DE ENTREGA Y RECEPCION DE ENCUESTAS

SOBRE DE ENTREGA Y RECEPCIÓN DE ENCUESTAS

1. Organismo administrativo rector: U.A.N.L.: _____
S.E.P. : _____
Universidad: _____

 2. Preparatoria: _____

 3. Jurisdicción administrativa: Federal: ___ Estatal: ___ Privada: ___ Autónoma: ___

 4. Tipo de bachillerato: General: ___ Técnico: ___

 5. Dirección: _____

 6. Coordinador de las encuestas: _____

 7. Total de encuestas: _____
- Fecha entrega: _____ Fecha recepción: _____
- Nombre y firma del receptor: _____

APENDICE G

INSTRUCCIONES PARA LA APLICACION DE ENCUESTAS

INSTRUCCIONES PARA LA APLICACION DEL INSTRUMENTO

Profesor(a):

Aplicador(a) de los instrumentos adjuntos

Presente:

Estimado(a) maestro(a):

Por este conducto me dirijo a usted, a fin de solicitar su cooperación en la distribución y recuperación del material que se adjunta. Apreciare muchísimo tenga la amabilidad de considerar las siguientes instrucciones, antes de la aplicación de los instrumentos:

1. Su institución ha sido seleccionada mediante un procedimiento aleatorio de la población de escuelas preparatorias del Estado de Nuevo León.
2. Requerimos que todos los docentes de su unidad educativa que hacen clases, respondan la encuesta. Deberán considerar como unidad de observación para sus respuestas, la escuela preparatoria en la cual son encuestados (en caso trabajen en mas de una institución educativa.)
3. Ruego señalarles que la información que amablemente nos proporcionen, será confidencial y orientada a una investigación doctoral, que busca incursionar en el campo de las condiciones de trabajo del sector docente, en las Escuelas Preparatorias del Estado.
4. Apreciaría tenga la bondad de solicitar a los docentes, se sirvan contestar toda la encuesta, en algunos casos se acepta no contestar algunas preguntas, sin embargo, la omisión de alguna parte o sección de la encuesta
5. INVALIDA el instrumento incompleto. Por favor procure recuperar el mismo día los instrumentos debidamente llenados.
6. Una vez recuperadas todas las encuestas, le agradeceré hacerlas llegar al Director de la escuela, quien remitirá estas a la oficina de coordinación del sistema de escuelas preparatorias correspondiente.
7. En la Sección III, pregunta 8 se hace alusión a una palabra "quemado", lo cual significa agotado, exhausto por el trabajo.

Estamos seguros que su valiosa participación será un aporte en la realización de la investigación educativa en proceso, cuyos resultados se esperan puedan ser de beneficio para mejorar las condiciones laborales en las cuales trabajan los docentes.

Reciba mi más sincera gratitud por su colaboración

ATENTAMENTE:

Mtro. Jorge R. Quinteros

Investigador Educativo

UNIVERSIDAD DE MONTEMORELOS

Teléfono:(826)3-308Extensión 159

Fax: (826) 3-2708

Correo electrónico: rquinteros@um.edu.mx

Monterrey N.L., junio del 2000

APENDICE H

DATOS GENERALES OBTENIDOS DURANTE LA APLICACION DE
LAS ENCUESTAS

DATOS GENERALES OBTENIDOS DURANTE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS
(Secuencial por fecha de aplicación)

FECHA	PREPARATORIA ENCUESTADA	CLAVE ID.	NÚMERO IDENTIF. ENCUESTA	POBLACIÓN DE DOCENTES		DOCENTES ENCUESTADOS (Encuestas válidas)	% DE DOC. ENCUESTADOS (Encuestas válidas)	Encuestas eliminadas
				TIEMPO C.	TIEMPO P.			
12 de Junio	Unidad Linda Vista U. Alfonso Reyes Particular	AR	1-8 617-625	1	19	17	85 %	0
16 de Junio	Pablo Livas Autónoma	PL	9-104	26	85	96	86 %	0
19 de Junio	C.E.C.y T. (García) Estatal	GR	105-117	4	9	13	100 %	0
19 de Junio	Prepa. adscrita U. del Norte Particular	UN	118-146	15	18	29	88 %	0
20 de Junio	C.E.T.I.S. 101 Federal	CT	147-197 634-638	32	40	56	78 %	1
21 de Junio	Prepa. I (Apodaca) Autónoma	AP	198-229	2	30	32	100 %	0
21 de Junio	C.B.T.I.S. 99 Federal	CB	230-278	38	27	49	75 %	0
22 de Junio	CONALEP (Mty. I) Federal	CO	279-310	0	39	32	82 %	0
22 de Junio	Unidad Roma U. Regiomontana Particular	UR	311-345	11	26	35	95 %	0
23 de Junio	CONALEP (S.Catarina) Federal	CA	346-378	0	38	33	87 %	0

FECHA	PREPARATORIA ENCUESTADA	CLAVE ID.	NUMERO IDENTIF. ENCUESTA	POBLACION DE DOCENTES			DOCENTES ENCUESTADOS (Encuestas válidas)	% DE DOC. ENCUESTADOS (Encuestas válidas)	Encuestas eliminadas
				TIEMPO C.	TIEMPO P.	TOTAL			
23 de Junio	Prepa. 2. (Monterrey) Autónoma	PR	379-516	115	103	218	138	63 %	2
23 de Junio	Alvaro Obregón (Tres Caminos) Autónoma	CH	517-526	0	14	14	10	71 %	0
23 de Junio	Alvaro Obregón (Churubusco) Autónoma	CH	527-597	64	87	151	71	47 %	0
28 de Junio	C.E.C.y T. (Cadereyta) Estatal	CY	598-616	0	20	20	19	95 %	0
21 de Julio	Unidad Escobedo U. Alfonso Reyes Particular	UE	626-633	1	7	8	8	100 %	0
21 de Agosto	Prepa. 21 (China) Autónoma	PC	639-647	8	3	11	9	82 %	0
23 de Agosto	Prepa. 5 Hidalgo Autónoma	HO	648-664	10	9	19	17	90 %	0
28 de Agosto	I. Carrillo Franco U. de Montemorelos Particular	UM	665-682	15	4	19	18	95 %	0
5 de Septiembre	C.B.T.A. 58 (Galeana) Federal	GA	683-704	17	8	25	22	88 %	0
(*)	Eugenio Garza Sada I.T.E.S.M. Particular	EG	-	33	67	100	0	0 %	100
TOTALES		-	1-704	392	653	1.045	704	67 %	103

Nota: () Inicialmente su rector aceptó comenzar el proceso de aplicación de encuestas, pero posteriormente, hubo un cambio en esta postura. (Apéndice I)*

APENDICE I

CARTA DEL RECTOR DE LA ESCUELA **PREPARATORIA**
DEL I.T.E.S.M.



ITESM

CAMPUS EUGENIO GARZA SADA

INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE MONTERREY

26 de mayo de 2000.

Mtro. Jorge Quinteros Rocha
Investigador
UNIVERSIDAD DE MONTEMORELOS

Estimado maestro Quinteros:

Después de haber visto el material que me deja en mi oficina, relativo a la encuesta a los docentes de nuestras preparatorias, siento informarle que no es posible autorizar que se administre dicha encuesta.

Muy atentamente,

Dr. José Treviño Abrego
Rector.

APENDICE J

CODIGOS DE IDENTIFICACION DE LAS VARIABLES

CÓDIGOS DE IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES EN EL PROCESADOR ESTADÍSTICO SPSS

VARIABLES	CODIGOS	OBSERVACIONES	
Identificación	Identif	Identificación del sujeto	
Género	GÉNERO	0 = masculino 1 = femenino	
Tipo de institución	TIPOINST	1.Federal 2. Estatal 3. Particular 4.Autónoma	
Situación laboral	SITLABOR	1. Tiempo completo 2. Tiempo parcial 3. Reemplazo temporal	
Tiempo de servicio	tposervi	En años	
Satisfacción laboral	Satlab1	Preguntas 1 al 14	
Dedicación al trabajo	Gdt1	Preguntas 1 al 23	
Cultura de estilo innovador percibido- SIN RECODIFICAR	Pecuiin1	Preguntas 1 al 7	
Cultura de estilo innovador percibido- RECODIFICADO	Pecuin1r	Todas las preguntas se recodificaron EXCEPTO la 6.	
Cansancio emocional -CE	Selacel	Preguntas 1-2-3-6-8-13-14-16-20	ESCALAS PARA LA PUNTUACIÓN DIRECTA DE LAS VARIABLES
Despersonalización - DP	Seladp5	Preguntas 5-10-11-15-22	
Realización personal - RP SIN RECODIFICAR	Selarp4	Preguntas 4-7-9-12-17-18-19-21	
Falta de realización personal - FRP- RECODIFICADO	Sefrp4r	Todas las preguntas anteriores de la RP, se recodificaron	
Puntuación Directa (PD) Satisfacción laboral	SALATOT	Sumatoria TOTAL de la variable	
Puntuación Directa (PD) Dedicación al trabajo	DETRATOT	Sumatoria TOTAL de la variable	-27 a 375 pts.
Puntuación Directa (PD) Cultura de estilo innovador percibido- (Recodif.)	PECUITOT	Sumatoria TOTAL de la variable (Recodificadas excepto la 6)	7 a 35 pts.
Puntuación Directa (PD) Síndrome de Estrés Laboral Asistencial - SELA	SELATOTA	Sumatoria TOTAL de las variables CE, DP, y FRP (recodificadas)	0 a 132 pts.
Puntuación Directa (PD) Cansancio emocional -CE	SELACETO	Sumatoria TOTAL de la variable	0 a 54 pts.
Puntuación Directa (PD) Despersonalización - DP	SELADPTO	Sumatoria TOTAL de la variable	0 a 30 pts.
Puntuación Directa (PD) Realización personal - RP-	SELARPTO	Sumatoria TOTAL de la variable (No recodificadas)	0 a 48 pts.
Puntuación Directa (PD) Falta de realización personal - FRP- (Recodif.)	SEFRPTO	Sumatoria TOTAL de la variable (Recodificadas)	0 a 48 pts.

APENDICE K

SALIDAS COMPUTARIZADAS

Número de docentes en la muestra según variables demográficas y subsistema empleador (Tabla 11)

GENERO género

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
masculino	0	392	55.7	55.7	55.7
femenino	1	312	44.3	44.3	100.0
	Total	704	100.0	100.0	
Mean	.443	Std dev	.497		
Valid cases	704	Missing cases	0		

SITLABOR Situación laboral

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
tiempo completo	1	273	38.8	38.8	38.8
tiempo parcial	2	404	57.4	57.4	96.2
reemplazo temporal	3	27	3.8	3.8	100.0
	Total	704	100.0	100.0	
Mean	1.651	Std dev	.552		
Valid cases	704	Missing cases	0		

SUBSISEM Subsistema empleador

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
federal	1	193	27.4	27.4	27.4
estatal	2	31	4.4	4.4	31.8
privada	3	107	15.2	15.2	47.0
autónoma	4	373	53.0	53.0	100.0
	Total	704	100.0	100.0	
Mean	2.938	Std dev	1.292		
Valid cases	704	Missing cases	0		

TPOSERVI Tiempo de servicio

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
	1	22	3.1	3.1	3.1
	2	24	3.4	3.4	6.5
	3	25	3.6	3.6	10.1
	4	29	4.1	4.1	14.2
	5	34	4.8	4.8	19.0
	6	33	4.7	4.7	23.7
	7	25	3.6	3.6	27.3
	8	16	2.3	2.3	29.5
	9	9	1.3	1.3	30.8
	10	78	11.1	11.1	41.9
	11	17	2.4	2.4	44.3
	12	28	4.0	4.0	48.3
	13	14	2.0	2.0	50.3
	14	18	2.6	2.6	52.8
	15	40	5.7	5.7	58.5
	16	24	3.4	3.4	61.9
	17	23	3.3	3.3	65.2
	18	26	3.7	3.7	68.9
	19	25	3.6	3.6	72.4
	20	32	4.5	4.5	77.0
	21	14	2.0	2.0	79.0
	22	14	2.0	2.0	81.0
	23	13	1.8	1.8	82.8
	24	19	2.7	2.7	85.5
	25	20	2.8	2.8	88.4
	26	12	1.7	1.7	90.1
	27	8	1.1	1.1	91.2
	28	11	1.6	1.6	92.8
	29	7	1.0	1.0	93.8
	30	13	1.8	1.8	95.6
	31	2	.3	.3	95.9
	32	6	.9	.9	96.7
	33	3	.4	.4	97.2
	34	2	.3	.3	97.4
	35	7	1.0	1.0	98.4
	36	1	.1	.1	98.6
	38	2	.3	.3	98.9
	39	3	.4	.4	99.3
	40	3	.4	.4	99.7
	43	2	.3	.3	100.0
	Total	704	100.0	100.0	

Mean	14.339	Median	13.000	Mode	10.000
Std. dev	8.908	Variance	79.345	Kurtosis	-.193
S. E. Kurt	.184	Skewness	.582	S. E. Skew	.092
Minimum	1.000	Maximum	43.000		

Percentile	Value	Percentile	Value	Percentile	Value
25.00	7.000	50.00	13.000	75.00	20.000

Valid cases: 704 Missing cases: 0

Descripción y frecuencias del grado de satisfacción laboral (Figura 3)

Number of valid observations (listwise) = 662.00

Variable	Mean	Std Dev	Minimum	Maximum	Valid N	Label
SATLAB1	4.65	1.85	1	7	701	Los procedimientos ut
SATLAB2	4.86	1.69	1	7	695	El que se le involucr
SATLAB3	5.85	1.39	1	7	701	Sus relaciones con su
SATLAB4	5.40	1.69	1	7	703	La supervisión que ha
SATLAB5	5.36	1.62	1	7	700	Las reglas del trabaj
SATLAB6	4.08	2.00	1	7	701	Los sistemas utilizad
SATLAB7	3.82	1.99	1	7	702	Las oportunidades de
SATLAB8	4.27	1.91	1	7	700	El estatus de los pro
SATLAB9	3.56	1.94	1	7	703	El salario actual rec
SATLAB10	3.62	1.96	1	7	697	Las facilidades para
SATLAB11	4.87	1.79	1	7	699	Los valores que se pr
SATLAB12	5.59	1.38	1	7	702	Las relaciones que se
SATLAB13	5.92	1.14	1	7	702	Las normas vigentes,
SATLAB14	5.84	1.44	1	7	704	La autonomía en su la

SALATOT Satisfacción laboral

Value	Label	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
14		2	.3	.3	.3
24		2	.3	.3	.6
26		1	.1	.2	.8
28		1	.1	.2	.9
29		1	.1	.2	1.1
30		1	.1	.2	1.2
31		2	.3	.3	1.5
32		1	.1	.2	1.7
34		2	.3	.3	2.0
35		2	.3	.3	2.3
36		3	.4	.5	2.7
37		4	.6	.6	3.3
38		4	.6	.6	3.9
39		4	.6	.6	4.5
40		2	.3	.3	4.8
41		6	.9	.9	5.7
42		8	1.1	1.2	6.9
43		9	1.3	1.4	8.3
44		8	1.1	1.2	9.5
45		14	2.0	2.1	11.6
46		6	.9	.9	12.5
47		7	1.0	1.1	13.6
48		6	.9	.9	14.5
49		7	1.0	1.1	15.6
50		6	.9	.9	16.5
51		7	1.0	1.1	17.5
52		9	1.3	1.4	18.9
53		13	1.8	2.0	20.8
54		10	1.4	1.5	22.4
55		13	1.8	2.0	24.3
56		9	1.3	1.4	25.7
57		8	1.1	1.2	26.9
58		12	1.7	1.8	28.7
59		11	1.6	1.7	30.4
60		10	1.4	1.5	31.9
61		12	1.7	1.8	33.7
62		10	1.4	1.5	35.2
63		15	2.1	2.3	37.5

64	15	2.1	2.3	39.7
65	8	1.1	1.2	40.9
66	11	1.6	1.7	42.6
67	17	2.4	2.6	45.2
68	11	1.6	1.7	46.8
69	13	1.8	2.0	48.8
70	20	2.8	3.0	51.8
71	17	2.4	2.6	54.4
72	13	1.8	2.0	56.3
73	18	2.6	2.7	59.1
74	16	2.3	2.4	61.5
75	17	2.4	2.6	64.0
76	19	2.7	2.9	66.9
77	14	2.0	2.1	69.0
78	14	2.0	2.1	71.1
79	20	2.8	3.0	74.2
80	16	2.3	2.4	76.6
81	8	1.1	1.2	77.8
82	13	1.8	2.0	79.8
83	13	1.8	2.0	81.7
84	15	2.1	2.3	84.0
85	20	2.8	3.0	87.0
86	8	1.1	1.2	88.2
87	11	1.6	1.7	89.9
88	8	1.1	1.2	91.1
89	7	1.0	1.1	92.1
90	13	1.8	2.0	94.1
91	6	.9	.9	95.0
92	3	.4	.5	95.5
93	15	2.1	2.3	97.7
94	5	.7	.8	98.5
95	3	.4	.5	98.9
96	1	.1	.2	99.1
97	3	.4	.5	99.5
98	3	.4	.5	100.0
.	42	6.0	Missing	
Total	704	100.0	100.0	

Mean	67.751	Median	70.000	Mode	70.000
Std dev	16.064	Variance	258.051	Kurtosis	-.401
S E Kurt	.190	Skewness	-.413	S E Skew	.095
Minimum	14.000	Maximum	98.000		

* Multiple modes exist. The smallest value is shown.

Percentile	Value	Percentile	Value	Percentile	Value
25.00	56.000	50.00	70.000	75.00	80.000
Valid cases	662	Missing cases	42		

Descripción y frecuencias del grado de dedicación al trabajo (Figura 4)

Number of valid observations (listwise) = 704.00

Variable	Mean	Std Dev	Minimum	Maximum	Valid N	Label
GDT1	22.36	7.42	2	26	704	1. ¿Cuál de las sigui
GDT2	4.25	7.08	1	99	704	2. Algunas personas l
GDT3	10.60	10.03	3	99	704	3. Actualmente, ¿con
GDT4	22.26	36.72	1	99	704	4. Si se cita con su
GDT5	-9.49	4.47	-14	-1	704	5. Actualmente, se co
GDT6	12.30	3.71	2	14	704	6. Quienes le conocen
GDT7	41.10	40.23	1	99	704	7. Quienes le conocen
GDT8	67.71	38.12	5	99	704	8. Cuando Ud. era más
GDT9	5.26	2.51	1	8	704	9. ¿Se pone a veces a
GDT10	8.39	5.03	1	15	704	10. Cuando tiene que
GDT11	9.74	6.59	1	20	704	11. En el trabajo, ¿p
GDT12	-4.06	2.75	-8	-1	704	12. ¿Está satisfecho
GDT13	11.87	12.00	2	27	704	13. Si Ud. pudiera el
GDT14	7.38	5.12	2	19	704	14. En los tres últim
GDT15	19.83	8.33	2	26	704	15. ¿Con qué frequenc
GDT16	21.55	27.78	2	99	704	16. ¿Con qué frequenc
GDT17	7.20	3.84	1	12	704	17. ¿Con qué frequenc
GDT18	-28.82	12.30	-42	-4	704	18. Considera necesar
GDT19	10.71	7.31	2	18	704	19. El número de hora
GDT20	10.60	5.36	1	14	704	20. La responsabilida
GDT21	12.84	7.28	2	18	704	21. El nivel de prest
GDT22	14.07	9.41	2	28	704	22. ¿Cuántos puestos
GDT23	17.03	14.91	3	99	704	23. Mientras estudiab

DETTRATOT Dedicación al trabajo- Total

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
	72	1	.1	.1	.1
	76	1	.1	.1	.3
	83	1	.1	.1	.4
	89	2	.3	.3	.7
	92	1	.1	.1	.9
	95	1	.1	.1	1.0
	100	2	.3	.3	1.3
	102	1	.1	.1	1.4
	103	2	.3	.3	1.7
	104	2	.3	.3	2.0
	105	1	.1	.1	2.1
	106	1	.1	.1	2.3
	107	1	.1	.1	2.4
	108	1	.1	.1	2.6
	110	1	.1	.1	2.7
	111	2	.3	.3	3.0
	112	1	.1	.1	3.1
	114	4	.6	.6	3.7
	115	1	.1	.1	3.8
	117	1	.1	.1	4.0
	118	5	.7	.7	4.7
	119	1	.1	.1	4.8
	121	2	.3	.3	5.1
	122	2	.3	.3	5.4
	123	2	.3	.3	5.7
	124	1	.1	.1	5.8
	125	3	.4	.4	6.3
	127	2	.3	.3	6.5

128	1	.1	.1	6.7
129	2	.3	.3	7.0
131	3	.4	.4	7.4
132	1	.1	.1	7.5
133	5	.7	.7	8.2
134	1	.1	.1	8.4
135	2	.3	.3	8.7
136	2	.3	.3	8.9
137	7	1.0	1.0	9.9
138	2	.3	.3	10.2
139	3	.4	.4	10.7
140	4	.6	.6	11.2
142	3	.4	.4	11.6
143	5	.7	.7	12.4
144	1	.1	.1	12.5
145	4	.6	.6	13.1
146	4	.6	.6	13.6
147	4	.6	.6	14.2
148	4	.6	.6	14.8
149	5	.7	.7	15.5
150	2	.3	.3	15.8
151	2	.3	.3	16.1
152	1	.1	.1	16.2
153	2	.3	.3	16.5
154	2	.3	.3	16.8
155	2	.3	.3	17.0
156	5	.7	.7	17.8
157	2	.3	.3	18.0
158	2	.3	.3	18.3
159	5	.7	.7	19.0
160	1	.1	.1	19.2
161	5	.7	.7	19.9
162	3	.4	.4	20.3
163	7	1.0	1.0	21.3
164	3	.4	.4	21.7
165	6	.9	.9	22.6
166	4	.6	.6	23.2
167	4	.6	.6	23.7
168	6	.9	.9	24.6
169	6	.9	.9	25.4
170	3	.4	.4	25.9
171	9	1.3	1.3	27.1
172	6	.9	.9	28.0
173	4	.6	.6	28.6
174	5	.7	.7	29.3
175	4	.6	.6	29.8
176	2	.3	.3	30.1
177	11	1.6	1.6	31.7
178	6	.9	.9	32.5
179	4	.6	.6	33.1
180	4	.6	.6	33.7
181	7	1.0	1.0	34.7
182	5	.7	.7	35.4
183	7	1.0	1.0	36.4
184	10	1.4	1.4	37.8
185	6	.9	.9	38.6
186	5	.7	.7	39.3
187	6	.9	.9	40.2
188	8	1.1	1.1	41.3
189	7	1.0	1.0	42.3
190	5	.7	.7	43.0
191	6	.9	.9	43.9
192	7	1.0	1.0	44.9
193	6	.9	.9	45.7
194	9	1.3	1.3	47.0
195	8	1.1	1.1	48.2
196	5	.7	.7	48.9
197	8	1.1	1.1	50.0
198	5	.7	.7	50.7
199	6	.9	.9	51.6
200	5	.7	.7	52.3

201	10	1.4	1.4	53.7
202	12	1.7	1.7	55.4
203	8	1.1	1.1	56.5
204	5	.7	.7	57.2
205	6	.9	.9	58.1
206	4	.6	.6	58.7
207	9	1.3	1.3	59.9
208	9	1.3	1.3	61.2
209	8	1.1	1.1	62.4
210	4	.6	.6	62.9
211	1	.1	.1	63.1
212	4	.6	.6	63.6
213	5	.7	.7	64.3
214	10	1.4	1.4	65.8
215	17	2.4	2.4	68.2
216	5	.7	.7	68.9
217	5	.7	.7	69.6
218	8	1.1	1.1	70.7
219	4	.6	.6	71.3
220	4	.6	.6	71.9
221	5	.7	.7	72.6
222	10	1.4	1.4	74.0
223	8	1.1	1.1	75.1
224	8	1.1	1.1	76.3
225	3	.4	.4	76.7
226	10	1.4	1.4	78.1
227	7	1.0	1.0	79.1
228	3	.4	.4	79.5
229	11	1.6	1.6	81.1
231	5	.7	.7	81.8
232	5	.7	.7	82.5
233	4	.6	.6	83.1
234	7	1.0	1.0	84.1
236	6	.9	.9	84.9
237	3	.4	.4	85.4
238	4	.6	.6	85.9
239	2	.3	.3	86.2
240	1	.1	.1	86.4
241	6	.9	.9	87.2
242	1	.1	.1	87.4
243	1	.1	.1	87.5
244	3	.4	.4	87.9
245	4	.6	.6	88.5
246	2	.3	.3	88.8
247	2	.3	.3	89.1
248	4	.6	.6	89.6
249	4	.6	.6	90.2
250	2	.3	.3	90.5
251	1	.1	.1	90.6
252	10	1.4	1.4	92.0
253	4	.6	.6	92.6
254	4	.6	.6	93.2
255	5	.7	.7	93.9
257	1	.1	.1	94.0
258	4	.6	.6	94.6
259	5	.7	.7	95.3
260	2	.3	.3	95.6
261	2	.3	.3	95.9
262	1	.1	.1	96.0
263	1	.1	.1	96.2
264	2	.3	.3	96.4
266	1	.1	.1	96.6
267	1	.1	.1	96.7
268	2	.3	.3	97.0
269	1	.1	.1	97.2
271	4	.6	.6	97.7
274	1	.1	.1	97.9
275	1	.1	.1	98.0
276	1	.1	.1	98.2
277	1	.1	.1	98.3
281	1	.1	.1	98.4

282	2	.3	.3	98.7
283	1	.1	.1	98.9
284	1	.1	.1	99.0
286	2	.3	.3	99.3
287	1	.1	.1	99.4
288	1	.1	.1	99.6
303	2	.3	.3	99.9
320	1	.1	.1	100.0

Total	704	100.0	100.0	

Mean	195.230	Median	197.500	Mode	215.000
Std dev	41.521	Variance	1723.970	Kurtosis	-.118
S E Kurt	.184	Skewness	-.207	S E Skew	.092
Minimum	72.000	Maximum	320.000		

Percentile	Value	Percentile	Value	Percentile	Value
25.00	169.000	50.00	197.500	75.00	223.000
Valid cases	704	Missing cases	0		

Descripción y frecuencias del grado de percepción de una cultura institucional de estilo innovador (Figura 5).

Number of valid observations (listwise) = 698.00

Variable	Mean	Std Dev	Minimum	Maximum	Valid N	Label
PECUI1R	4.37	.86	1	5	704	1. Se trabaja para al
PECUI2R	3.59	1.25	1	5	704	2. Al tomar las decis
PECUI3R	4.07	1.01	1	5	703	3. La estructura orga
PECUI4R	3.96	1.10	1	5	702	4. En lo que se hace
PECUI5R	3.86	1.07	1	5	704	5. Cada uno se siente
PECUI6R	2.96	1.03	1	5	701	6. Las nuevas ideas s
PECUI7R	4.04	1.04	1	5	704	7. Se trata de evitar

PECUITOT Percepcion de una cultura innovadora-Total

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
	9	1	.1	.1	.1
	12	1	.1	.1	.3
	14	4	.6	.6	.9
	15	3	.4	.4	1.3
	16	8	1.1	1.1	2.4
	17	7	1.0	1.0	3.4
	18	5	.7	.7	4.2
	19	8	1.1	1.1	5.3
	20	20	2.8	2.9	8.2
	21	16	2.3	2.3	10.5
	22	25	3.6	3.6	14.0
	23	29	4.1	4.2	18.2
	24	41	5.8	5.9	24.1
	25	53	7.5	7.6	31.7
	26	53	7.5	7.6	39.3
	27	70	9.9	10.0	49.3
	28	86	12.2	12.3	61.6
	29	83	11.8	11.9	73.5
	30	52	7.4	7.4	80.9
	31	60	8.5	8.6	89.5
	32	39	5.5	5.6	95.1
	33	19	2.7	2.7	97.9
	34	9	1.3	1.3	99.1
	35	6	.9	.9	100.0
	.	6	.9	Missing	
	Total	704	100.0	100.0	

Mean	26.887	Median	28.000	Mode	28.000
Std dev	4.122	Variance	16.990	Kurtosis	.886
S.E. Kurt	.185	Skewness	-.828	S.E. Skew	.093
Minimum	9.000	Maximum	35.000		

Percentile	Value	Percentile	Value	Percentile	Value
25.00	25.000	50.00	28.000	75.00	30.000

Valid cases 698 Missing cases 6

Descripción y frecuencias de la variable SELA (Figura 6)

Number of valid observations (listwise) = 558.00

Variable	Mean	Std Dev	Minimum	Maximum	Valid	
					N	Label
SELACE1	1.64	1.52	0	6	702	Me siento emocionalme
SELACE2	2.25	1.79	0	6	700	Me siento cansado ai
SELACE3	1.51	1.63	0	6	698	Me siento fatigado cu
SELACE6	1.67	2.13	0	6	700	Trabajar todo el día
SELACE8	1.03	1.59	0	6	682	Me siento "quemado" p
SELACE13	.71	1.37	0	6	698	Me siento frustrado e
SELACE14	1.92	2.16	0	6	691	Creo que estoy trabaj
SELACE16	1.21	1.67	0	6	701	Trabajar directamente
SELACE20	.48	1.19	0	6	691	Me siento acabado
SELADP5	.54	1.25	0	6	698	Creo que trato a algu
SELADP10	.72	1.57	0	6	701	Me he vuelto más inse
SELADP11	.91	1.67	0	6	696	Me preocupa el hecho
SELADP15	1.63	2.32	0	6	678	No me preocupa realme
SELADP22	.92	1.52	0	6	703	Creo que las personas
SEFRP4R	1.19	1.80	0	6	684	Facilmente comprendo
SEFRP7R	1.47	1.91	0	6	688	Trato muy eficazmente
SEFRP9R	.71	1.54	0	6	699	Creo que estoy influy
SEFRP12R	.54	1.28	0	6	701	Me siento muy activo
SEFRP17R	.78	1.45	0	6	699	Facilmente puedo crea
SEFRP18R	.46	1.07	0	6	704	Me siento estimulado
SEFRP19R	.66	1.42	0	6	700	He conseguido muchas
SEFRP21R	1.00	1.71	0	6	701	En mi trabajo trato l

SELATOTA SELA - total

Value	Label	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
0		8	1.1	1.4	1.4
1		5	.7	.9	2.3
2		3	.4	.5	2.9
3		8	1.1	1.4	4.3
4		10	1.4	1.8	6.1
5		7	1.0	1.3	7.3
6		15	2.1	2.7	10.0
7		12	1.7	2.2	12.2
8		18	2.6	3.2	15.4
9		15	2.1	2.7	18.1
10		22	3.1	3.9	22.0
11		14	2.0	2.5	24.6
12		15	2.1	2.7	27.2
13		16	2.3	2.9	30.1
14		19	2.7	3.4	33.5
15		12	1.7	2.2	35.7
16		16	2.3	2.9	38.5
17		14	2.0	2.5	41.0
18		18	2.6	3.2	44.3
19		10	1.4	1.8	46.1
20		10	1.4	1.8	47.8
21		15	2.1	2.7	50.5
22		16	2.3	2.9	53.4
23		9	1.3	1.6	55.0
24		10	1.4	1.8	56.8
25		16	2.3	2.9	59.7
26		14	2.0	2.5	62.2
27		13	1.8	2.3	64.5
28		15	2.1	2.7	67.2
29		10	1.4	1.8	69.0
30		10	1.4	1.8	70.8
31		12	1.7	2.2	72.9

32	7	1.0	1.3	74.2
33	10	1.4	1.8	76.0
34	10	1.4	1.8	77.8
35	8	1.1	1.4	79.2
36	6	.9	1.1	80.3
37	7	1.0	1.3	81.5
38	7	1.0	1.3	82.9
39	6	.9	1.1	83.9
40	9	1.3	1.6	85.5
41	8	1.1	1.4	86.9
42	5	.7	.9	87.8
43	3	.4	.5	88.4
44	6	.9	1.1	89.4
45	1	.1	.2	89.8
46	3	.4	.5	90.1
47	2	.3	.4	90.5
48	6	.9	1.1	91.6
49	5	.7	.9	92.5
50	3	.4	.5	93.0
51	1	.1	.2	93.2
52	1	.1	.2	93.4
53	5	.7	.9	94.3
54	3	.4	.5	94.8
56	1	.1	.2	95.0
57	3	.4	.5	95.5
58	2	.3	.4	95.9
59	1	.1	.2	96.1
60	1	.1	.2	96.2
61	1	.1	.2	96.4
62	3	.4	.5	97.0
63	2	.3	.4	97.3
64	1	.1	.2	97.5
65	1	.1	.2	97.7
66	2	.3	.4	97.9
68	2	.3	.4	98.2
69	1	.1	.2	98.4
70	1	.1	.2	98.6
71	3	.4	.5	99.1
74	2	.3	.4	99.5
79	1	.1	.2	99.6
89	1	.1	.2	99.8
106	1	.1	.2	100.0
.	146	20.7	Missing	
Total	704	100.0	100.0	

Mean	24.122	Median	21.000	Mode	18.000
Std. Dev.	16.275	Variance	264.865	Kurtosis	1.631
S. E. Kurt	.206	Skewness	1.108	S. E. Skew	.103
Minimum	.000	Maximum	106.000		

Percentile	Value	Percentile	Value	Percentile	Value
25.00	12.000	50.00	21.000	75.00	33.000
Valid cases	558	Missing cases	146		

Descripción y frecuencias del grado de cansancio emocional (Figura 7)

Number of valid observations (listwise) = 634.00

Variable	Mean	Std Dev	Minimum	Maximum	Valid	
					N	Label
SELACE1	1.64	1.52	0	6	702	Me siento emocionalme
SELACE2	2.25	1.79	0	6	700	Me siento cansado al
SELACE3	1.51	1.63	0	6	698	Me siento fatigado cu
SELACE6	1.67	2.13	0	6	700	Trabajar todo el día
SELACE8	1.03	1.59	0	6	682	Me siento "quemado" p
SELACE13	.71	1.37	0	6	698	Me siento frustrado e
SELACE14	1.92	2.16	0	6	691	Creo que estoy trabaj
SELACE16	1.21	1.67	0	6	701	Trabajar directamente
SELACE20	.48	1.19	0	6	691	Me siento acabado

SELACETO Cansancio emocional- total

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
	0	30	4.3	4.7	4.7
	1	21	3.0	3.3	8.0
	2	32	4.5	5.0	13.1
	3	34	4.8	5.4	18.5
	4	31	4.4	4.9	23.3
	5	28	4.0	4.4	27.8
	6	37	5.3	5.8	33.6
	7	31	4.4	4.9	38.5
	8	32	4.5	5.0	43.5
	9	30	4.3	4.7	48.3
	10	27	3.8	4.3	52.5
	11	26	3.7	4.1	56.6
	12	16	2.3	2.5	59.1
	13	22	3.1	3.5	62.6
	14	15	2.1	2.4	65.0
	15	15	2.1	2.4	67.4
	16	19	2.7	3.0	70.3
	17	15	2.1	2.4	72.7
	18	13	1.8	2.1	74.8
	19	25	3.6	3.9	78.7
	20	10	1.4	1.6	80.3
	21	10	1.4	1.6	81.9
	22	7	1.0	1.1	83.0
	23	14	2.0	2.2	85.2
	24	17	2.4	2.7	87.9
	25	8	1.1	1.3	89.1
	26	10	1.4	1.6	90.7
	27	6	.9	.9	91.6
	28	8	1.1	1.3	92.9
	29	6	.9	.9	93.8
	30	1	.1	.2	94.0
	31	3	.4	.5	94.5
	32	4	.6	.6	95.1
	33	6	.9	.9	96.1
	34	1	.1	.2	96.2
	35	3	.4	.5	96.7
	36	4	.6	.6	97.3
	37	1	.1	.2	97.5
	38	3	.4	.5	97.9
	39	2	.3	.3	98.3
	42	3	.4	.5	98.7
	43	1	.1	.2	98.9
	44	2	.3	.3	99.2

45	2	.3	.3	99.5
46	2	.3	.3	99.8
50	1	.1	.2	100.0
.	70	9.9	Missing	
Total	784	100.0	100.0	

Mean	12.487	Median	10.000	Mode	6.000
Std. dev.	9.909	Variance	98.184	Kurtosis	.836
S. E. Kurt	.194	Skewness	1.055	S. E. Skew	.097
Minimum	.000	Maximum	50.000		

Percentile	Value	Percentile	Value	Percentile	Value
25.00	5.000	50.00	10.000	75.00	19.000
Valid cases	634	Missing cases	70		

Descripción y frecuencias del grado de despersonalización (Figura 8)

Number of valid observations (listwise) = 666.00

Variable	Mean	Std Dev	Minimum	Maximum	Valid N	Label
SELADP5	.54	1.25	0	6	698	Creo que trato a algu
SELADP10	.72	1.57	0	6	701	Me he vuelto más inse
SELADP11	.91	1.67	0	6	696	Me preocupa el hecho
SELADP15	1.63	2.32	0	6	678	No me preocupa realme
SELADP22	.92	1.52	0	6	703	Creo que las personas

SELADP20 Despersonalización - total

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
	0	149	21.2	22.4	22.4
	1	86	12.2	12.9	35.3
	2	54	7.7	8.1	43.4
	3	35	5.0	5.3	48.6
	4	25	3.6	3.8	52.4
	5	33	4.7	5.0	57.4
	6	88	12.5	13.2	70.6
	7	48	6.8	7.2	77.8
	8	25	3.6	3.8	81.5
	9	28	4.0	4.2	85.7
	10	16	2.3	2.4	88.1
	11	16	2.3	2.4	90.5
	12	15	2.1	2.3	92.8
	13	8	1.1	1.2	94.0
	14	11	1.6	1.7	95.6
	15	6	.9	.9	96.5
	16	3	.4	.5	97.0
	17	7	1.0	1.1	98.0
	18	4	.6	.6	98.6
	19	1	.1	.2	98.8
	20	5	.7	.8	99.5
	21	1	.1	.2	99.7
	22	1	.1	.2	99.8
	27	1	.1	.2	100.0
	.	38	5.4	Missing	
	Total	704	100.0	100.0	

Mean	4.763	Median	4.000	Mode	.000
Std dev	4.714	Variance	22.223	Kurtosis	1.323
S E Kurt	.189	Skewness	1.158	S E Skew	.095
Minimum	.000	Maximum	27.000		

Percentile	Value	Percentile	Value	Percentile	Value
25.00	1.000	50.00	4.000	75.00	7.000

Valid cases 666 Missing cases 38

Descripción y frecuencias del grado de realización personal (Figura 9)

Number of valid observations (listwise) = 651.00

Variable	Mean	Std Dev	Minimum	Maximum	Valid N	Label
SELARP4	4.81	1.80	0	6	684	Fácilmente comprendo
SELARP7	4.53	1.91	0	6	688	Trato muy eficazmente
SELARP9	5.29	1.54	0	6	699	Creo que estoy influy
SELARP12	5.46	1.28	0	6	701	Me siento muy activo
SELARP17	5.22	1.45	0	6	699	Fácilmente puedo crea
SELARP18	5.54	1.07	0	6	704	Me siento estimulado
SELARP19	5.34	1.42	0	6	700	He conseguido muchas
SELARP21	5.00	1.71	0	6	701	En mi trabajo trato l

SELARPTO Realización personal- total

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
	6	1	.1	.2	.2
	8	1	.1	.2	.3
	12	1	.1	.2	.5
	13	1	.1	.2	.6
	14	1	.1	.2	.8
	15	1	.1	.2	.9
	16	1	.1	.2	1.1
	17	1	.1	.2	1.2
	18	2	.3	.3	1.5
	19	2	.3	.3	1.8
	21	3	.4	.5	2.3
	22	1	.1	.2	2.5
	23	1	.1	.2	2.6
	24	3	.4	.5	3.1
	25	4	.6	.6	3.7
	26	2	.3	.3	4.0
	27	6	.9	.9	4.9
	28	6	.9	.9	5.8
	29	5	.7	.8	6.6
	30	7	1.0	1.1	7.7
	31	6	.9	.9	8.6
	32	11	1.6	1.7	10.3
	33	15	2.1	2.3	12.6
	34	17	2.4	2.6	15.2
	35	12	1.7	1.8	17.1
	36	21	3.0	3.2	20.3
	37	23	3.3	3.5	23.8
	38	22	3.1	3.4	27.2
	39	23	3.3	3.5	30.7
	40	29	4.1	4.5	35.2
	41	21	3.0	3.2	38.4
	42	46	6.5	7.1	45.5
	43	50	7.1	7.7	53.1
	44	31	4.4	4.8	57.9
	45	44	6.3	6.8	64.7
	46	32	4.5	4.9	69.6
	47	52	7.4	8.0	77.6
	48	146	20.7	22.4	100.0
.	.	53	7.5	Missing	
Total		704	100.0	100.0	

Mean	41.373	Median	43.000	Mode	48.000
Std dev	7.065	Variance	49.917	Kurtosis	3.169
S E Kurt	.191	Skewness	-1.582	S E Skew	.096
Minimum	6.000	Maximum	48.000		

Percentile	Value	Percentile	Value	Percentile	Value
25.00	38.000	50.00	43.000	75.00	47.000
Valid cases	651	Missing cases	53		

Resultados de la prueba de regresión lineal múltiple de las variables predictoras y de la variable criterio SELA (Tabla 13)

* * * * MULTIPLE REGRESSION * * * *

Listwise Deletion of Missing Data

Equation Number 1 Dependent Variable.. SELATOTA SELA - total

Block Number 1. Method: Enter
 GENERO SALATOT DETRATOT PECUITOT TPOSERVI

Variable(s) Entered on Step Number

1..	TPOSERVI	Tiempo de servicio
2..	SALATOT	Satisfacción laboral
3..	GENERO	genero
4..	DETRATOT	Dedicación al trabajo
5..	PECUITOT	Percepcion de una cultura innovadora

Multiple R .41021
 R Square .16827
 Adjusted R Square .16027
 Standard Error 14.71871

Analysis of Variance

	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	5	22791.36741	4558.27348
Residual	520	112652.95198	216.64029

F = 21.04075 Signif F = .0000

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	95% Confidnce Intrvl B	Beta
GENERO	.657910	1.314212	-1.923908 3.239728	.020414
SALATOT	-.208017	.047367	-.301071 -.114963	-.202929
DETRATOT	-.039030	.016261	-.070975 -.007085	-.100363
PECUITOT	-.866366	.178890	-1.217802 -.514931	-.224295
TPOSERVI	-.018529	.073966	-.163838 .126779	-.010199
(Constant)	69.060237	5.009978	59.217952 78.902522	

----- in -----

Variable	T	Sig T
GENERO	.501	.6169
SALATOT	-4.392	.0000
DETRATOT	-2.400	.0167
PECUITOT	-4.843	.0000
TPOSERVI	-.251	.8023
(Constant)	13.785	.0000

End Block Number 1 All requested variables entered.

Resultados de la prueba de regresión lineal múltiple de las variables predictoras y de la variable criterio cansancio emocional (Tabla 14)

* * * * MULTIPLE REGRESSION * * * *

Listwise Deletion of Missing Data

Equation Number 1 Dependent Variable.. SELACETO Cansancio emocional- tota

Block Number 1. Method: Enter
 DETRATOT GENERO PECUITOT SALATOT TPOSERVI

Variable(s) Entered on Step Number

1..	TPOSERVI	Tiempo de servicio
2..	SALATOT	Satisfacción laboral
3..	GENERO	genero
4..	DETRATOT	Dedicación al trabajo
5..	PECUITOT	Percepcion de una cultura innovadora

Multiple R	.39674
R Square	.15741
Adjusted R Square	.15019
Standard Error	9.20446

Analysis of Variance			
	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	5	9242.95866	1848.59173
Residual	584	49477.72100	84.72213

F = 21.81947 Signif F = .0000

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	95% Confidnce Intrvl B	Beta
DETRATOT	-.007165	.009625	-.026068 .011739	-.029482
GENERO	1.864838	.773360	.345933 3.383743	.093011
PECUITOT	-.534176	.106808	-.743951 -.324402	-.220851
SALATOT	-.131176	.028072	-.186310 -.076042	-.205786
TPOSERVI	-.033102	.043943	-.119408 .053204	-.029109
(Constant)	36.831644	2.982694	30.973531 42.689757	

----- in -----

Variable	T	Sig T
DETRATOT	-.744	.4570
GENERO	2.411	.0162
PECUITOT	-5.001	.0000
SALATOT	-4.673	.0000
TPOSERVI	-.753	.4516
(Constant)	12.348	.0000

End Block Number 1 All requested variables entered.

Resultados de la prueba de regresión lineal múltiple de las variables predictoras y de la variable criterio despersonalización (Tabla 15)

* * * * MULTIPLE REGRESSION * * * *

Listwise Deletion of Missing Data

Equation Number 1 Dependent Variable.. SELADPTO Despersonalización - tota

Block Number 1. Method: Enter
 DETRATOT GENERO PECUITOT SALATOT TPOSERVI

Variable(s) Entered on Step Number
 1.. TPOSERVI Tiempo de servicio
 2.. SALATOT Satisfacción laboral
 3.. GENERO genero
 4.. DETRATOT Dedicación al trabajo
 5.. PECUITOT Percepcion de una cultura innovadora

Multiple R .21072
 R Square .04440
 Adjusted R Square .03670
 Standard Error 4.65470

Analysis of Variance			
	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	5	624.19353	124.83871
Residual	620	13433.04768	21.66621

F = 5.76191 Signif F = .0000

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	95% Confdnce Intrvl B	Beta
DETRATOT	-.004353	.004711	-.013605 .004900	-.037847
GENERO	-.231170	.379215	-.975871 .513531	-.024256
PECUITOT	-.157663	.052677	-.261109 -.054217	-.138573
SALATOT	-.025624	.013755	-.052635 .001388	-.086249
TPOSERVI	-.006762	.021492	-.048968 .035445	-.012515
(Constant)	11.797978	1.440676	8.968781 14.627174	

----- in -----

Variable	T	Sig T
DETRATOT	-.924	.3559
GENERO	-.610	.5423
PECUITOT	-2.993	.0029
SALATOT	-1.863	.0629
TPOSERVI	-.315	.7532
(Constant)	8.189	.0000

End Block Number 1 All requested variables entered.

Resultados de la prueba de regresión lineal múltiple de las variables predictoras y de la variable criterio realización personal (Tabla 16)

* * * * MULTIPLE REGRESSION * * * *

Listwise Deletion of Missing Data

Equation Number 1 Dependent Variable.. SELARPTO Realización personal- tot

Block Number 1. Method: Enter
 DETRATOT GENERO PECUITOT SALATOT TPOSERVI

Variable(s) Entered on Step Number

1..	TPOSERVI	Tiempo de servicio
2..	SALATOT	Satisfacción laboral
3..	GENERO	genero
4..	DETRATOT	Dedicación al trabajo
5..	PECUITOT	Percepcion de una cultura innovadora

Multiple R .23447
 R Square .05498
 Adjusted R Square .04711
 Standard Error 6.79436

Analysis of Variance

	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	5	1613.98717	322.79743
Residual	601	27744.20064	46.16340

F = 6.99250 Signif F = .0000

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	95% Confidence Intrvl B		Beta
DETRATOT	.023238	.007057	.009378 .037097		.136557
GENERO	.815419	.563477	-.291205 1.922043		.058366
PECUITOT	.147856	.078129	-.005583 .301296		.087500
SALATOT	.039543	.020244	-2.13806E-04 .079300		.090563
TPOSERVI	-.004928	.031825	-.067429 .057573		-.006240
(Constant)	29.900857	2.172572	25.634101 34.167613		

----- in -----

Variable	T	Sig T
DETRATOT	3.293	.0011
GENERO	1.447	.1484
PECUITOT	1.892	.0589
SALATOT	1.953	.0512
TPOSERVI	-.155	.8770
(Constant)	13.763	.0000

End Block Number 1 All requested variables entered.

Pruebas de regresion lineal múltiple con la variable criterio SELA,
según variables excluidas (Tabla 17)

***** MULTIPLE REGRESSION *****

Listwise Deletion of Missing Data

Equation Number 1 Dependent Variable.. SELATOTA SELA - total

Step Number 1. Method: Enter DETRATOT GENERO SALATOT TPOSERVI

SE EXCLUYE VARIABLE PECMITOT

Variable(s) Entered on Step Number

1.. TPOSERVI Tiempo de servicio
2.. SALATOT Satisfacción laboral
3.. GENERO genero
4.. DETRATOT Dedicación al trabajo

Multiple R .36493
R Square .13318
Adjusted R Square .12660
Standard Error 19.04051

Analysis of Variance

	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	4	19316.08808	4579.82202
Residual	527	119216.38553	226.21699

F = 20.24172 Signif F = .0000

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
DETRATOT	-.049767	.016300	-.128685	-3.053	.0024
GENERO	1.148687	1.333200	.035575	.862	.3893
SALATOT	-.312105	.040874	-.305622	-7.249	.0000
TPOSERVI	-.027215	.075137	-.014957	-.362	.7173
(Constant)	54.901854	4.084937		13.440	.0000

* * * * MULTIPLE REGRESSION * * * *

Listwise Deletion of Missing Data

Equation Number 1 Dependent Variable.. SELATOTA SELA - total

Block Number 1. Method: Enter GENERO PECUITOT DETRATOT TPOSERVI

SE EXCLUYE VARIABLE SALATOT

Variable(s) Entered on Step Number

- 1.. TPOSERVI Tiempo de servicio
- 2.. PECUITOT Percepcion de una cultura innovadora
- 3.. GENERO genero
- 4.. DETRATOT Dedicación al trabajo

Multiple R .34409
 R Square .11840
 Adjusted R Square .11195
 Standard Error 15.30999

Analysis of Variance

	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	4	17219.35446	4304.83861
Residual	547	128214.46439	234.39573

F = 18.36569 Signif F = .0000

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
GENERO	.363085	1.336786	.011118	.272	.7860
PECUITOT	-1.212413	.162939	-.308884	-7.441	.0000
DETRATOT	-.035843	.016305	-.091193	-2.198	.0284
TPOSERVI	-.024147	.074324	-.013278	-.325	.7454
(Constant)	63.744416	5.055359		12.609	.0000

Grados de impacto de las variables SALATOT Y PECUITOT en la manifestación del SELA, en dos grupos de docentes según la variable la variable TPOSERVI (Figura 9)

***** MULTIPLE REGRESSION *****

Listwise Deletion of Missing Data

Equation Number 1 Dependent Variable.. SELATOTA

Block Number 1. Method: Enter
DETRATOT GENERO PECUITOT SALATOT TPOSERVI

EMPLEADOS DE 1 A 10 AÑOS DE SERVICIO

Variable(s) Entered on Step Number
1.. TPOSERVI Tiempo de servicio docente
2.. GENERO genero
3.. PECUITOT percepcion cultura innovadora-total
4.. DETRATOT dedicacion al trabajo -total
5.. SALATOT satisfaccion laboral - total

Multiple R .50238
R Square .25239
Adjusted R Square .23570
Standard Error 14.80040

Analysis of Variance

	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	5	16564.95305	3312.99061
Residual	224	49067.63825	219.05196

F = 15.12422 Signif F = .0000

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
DETRATOT	-.032183	.024825	-.079844	-1.296	.1962
GENERO	.577322	1.976070	.017078	.292	.7704
PECUITOT	-.766054	.265846	-.192242	-2.882	.0043
SALATOT	-.334647	.071361	-.317579	-4.690	.0000
TPOSERVI	.518354	.330836	.093664	1.567	.1186
(Constant)	70.554348	8.000936		8.818	.0000

End Block Number 1 All requested variables entered.

* * * * * M U L T I P L E R E G R E S S I O N * * * * *

Equation Number 1 Dependent Variable.. SELATOTA

Block Number 1. Method: Enter
 DETRATOT GENERO PECUITOT SALATOT TPOSERVI

EMPLEADOS DE 11 o MÁS AÑOS DE SERVICIO

Variable(s) Entered on Step Number

- 1.. TPOSERVI Tiempo de servicio docente
- 2.. DETRATOT dedicacion al trabajo -total
- 3.. GENERO genero
- 4.. SALATOT satisfaccion laboral - total
- 5.. PECUITOT percepcion cultura innovadora-total

Multiple R .34992
 R Square .12244
 Adjusted R Square .10731
 Standard Error 14.50770

Analysis of Variance

	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	5	8516.39361	1703.27872
Residual	290	61037.26856	210.47334

F = 8.09261 Signif F = .0000

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
DETRATOT	-.037362	.021456	-.099212	-1.741	.0827
GENERO	.782694	1.744958	.025069	.449	.6541
PECUITOT	-.960048	.239577	-.255429	-4.007	.0001
SALATOT	-.085040	.063399	-.084946	-1.341	.1809
TPOSERVI	-.062859	.129908	-.026976	-.484	.6288
(Constant)	63.500786	6.999989		9.072	.0000

LISTA DE REFERENCIAS

- Abelson, Robert. (1995). *Statistic as principled argument*. New Jersey: Lawrence Erlbaum.
- Anderson, M. B. e Iwanicki, E. F. (1984). Teacher motivation and its relationship to burnout. *Educational Administration Quaterly*, 20(2), 109-132.
- Araya, Edgar. (1999). *Compromise, cultura y satisfaccion docente en las universidades adventistas de Latinoamerica y Espana*. Tesis Doctoral, Universidad de Montemorelos, Mexico.
- Atance Martinez, Juan Carlos. (2000, Julio-Agosto). *Aspectos epidemiologicos del sindrome de burnout en personal sanitario* [documento de WWW].
URL <http://www.msc.es/revistas/resp/comun/Cmaterias.htm>
- Babakus, Emin y Cravens, David. (1999). The role of emotional exaustion in sales force attitude and behavior relationships. *Academy of Marketing Science Journal*, 27(I), 58-70.
- Bacchiocchi, Samuele. (1980). *Reposo divino para la inquietud humana*. Michigan: Andrews University Press.
- Berecz, John. (2000, diciembre). El perdon. Una formula para empezar de nuevo. *Dialogo Universitario*, pp. 6-10.
- Bowers, Tony. (1995). Teacher stress and assertiveness as a coping mechanism. *Research in Education Journal*, 53(5),24-51.
- Buendia, Jose. (1999). *Estres laboral y salud*. Mexico: Biblioteca Nueva.
- Burge, Ruth. (1998). *Burnout among child we lfare social workers: The consequences and coping strategies* [documento de WWW].
URL <http://www.neiu.edu/~swork/uswork/research!rburge.htm>
- Canfield, Jack y Miller, Jacqueline. (1996). *Amor al trabajo*. Mexico: McGraw-Hill
- Carranco, A. y Siegrist, E. (2000, febrero). La olla estres. *Quo*, pp. 24-30.
- Castaldi, Basil. (1974). *Diseño de centros educativos*. Mexico: Pax.

- Cherniss, C. (1980). *Professional burnout in human service organizations*. New York: Praeger.
- Chiu, R., Man, Janet y Thayer, Jerome. (1998). Effects of role conflicts and role of satisfactions on stress of three professions in Hong Kong: A path analysis approach. *Journal Managerial Psychology*, 11(5), 11-26.
- Davis, Keit y Newstrom, W. (1995). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico McGraw-Hill.
- Dessler, Gary. (1996). *Administracion de personal* (6^a ed.). Mexico: Prentice Hall. DuBrin, Andrew. (2000). *Fundamentos de administracion*. Mexico: International Thomson.
- Esteban, Marta. (1999, 17 de noviembre). *Diario medico* [documento de WWW]. URL <http://www.diariomedico.com/normalnorm171199combis.html>
- Farber, Barry. (2000). Treatment strategies for different types of teacher burnout. *Journal of Clinical Psychology*, 56(5), 675-689.
- Feldman, D.C. y Arnold, H.J. (1995). Personality types and career patterns: Some empirical evidence on Hollands model. *Canadian Journal of Administrative Science*, 49(1), 192-210.
- Fernandez-Abascal, Enrique. (1992). *Manual: Inventario de actividad de Jenkins, Forma C*. Madrid: TEA.
- Figuroa, Jose F. (1998). *El sindrome de quemazon*. Puerto Rico: MB.
- Fowler, John. (1990, enero). Hacia una cosmovision cristiana. *Dialogo Universitario*, pp. 28-31.
- Freudenberger, Herbert. (1974). Staff burn-out. *The Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Freudenberger, H. y North, Gail. (1985). *Womens burnout*. New York: Penguin Books.
- Fuentes, Jose Alfredo. (2000, febrero). Revolucion sin precedentes, *Revista Adventista*. pp.7-9.
- Gmelch, Walther. (1994). *The impact of personal: professional, and organizational characteristics on administrator burnout*. Library Pan American University, Edimburg, Texas: EDRS microfiches. 373451.
- Gobierno del Estado de Nuevo Leon. (1984). *Ley de Educacion para el Estado de Nuevo Leon*. Mexico.

- Golembiewsky, R. y Munzenrider, R. (1993). Health related covariants of phases of burnout: a replication. *Organization Development Journal*, 1 J(1), 1-10.
- Gordon, Judith. (1997). *Comportamiento organizacional* (sa. ed.). Mexico: Prentice Hall.
- Grajales, Tevni. (2000). *Estudio de la validez factorial del Maslach Burnout Inventory version española en una población de profesionales mexicanos* [documento de WWW]. URL <http://www.tgrajales.net/investigacion.html>
- Grajales, Tevni. (2001). El agotamiento emocional en las profesoras de Nuevo Leon. En *Revista Memorias 2000 del Centro de Investigaciones Educativas* (pp. 18-33). Mexico: Universidad de Morelos.
- Guglielmi, Sergio y Tatrow, Kristin. (1998). Occupational stress, burnout, and health in teachers: A methodological and theoretical analysis. *Review of Educational Research*, 68(1), 61-99.
- Hair, Joseph, Anderson, Rolph, Tatham, Ronald y Black, William. (1995). *Multivariate data analysis* (sa. ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Harvard University. (1999). *Job satisfaction*. Cambridge, MA: Harvard Professional Group.
- Holloman, Lloyd. (1999). *Factors related to burnout in first-year teachers in South Carolina*. Tesis doctoral, South Carolina University, USA.
- Howard-Hamilton, Mary; Palmer, Carolyn y Johnson, Susan. (1998). Burnout and related factors: Differences between women and men in student affairs. *College Student Affairs Journal*, 17(2), 80-91.
- Jenkins, C. D.; Zyzansky, S. J. y Rosenman, R. H. (1965). *The Jenkins activity survey for health prediction*. New York: Chapel Hill.
- Kaplan, Harold y Sadock, Benjamin. (1999). *Sin psis de psiquiatria* (sa. ed.). Madrid: Medica Panamericana.
- Keller, R. T. (1975). Role conflict and ambiguity: correlates with job satisfaction and values. *Personal Psychology Journal*, 25(2), 64-75.

- Kreitner, Robert y Kinicki, Angelo. (1997). *Comportamiento de las organizaciones*. Madrid: McGrawHill.
- Lazarus, Richard. (1986). *Estres y procesos cognitivos*. Barcelona: Martinez Roca. Maslach, Christina y Jackson, Susan. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*. Vol. 2, 99-113.
- Maslach, Christina y Leiter, Michael. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Martinez, Carlos. (1994). *El proyecto educativo adventista*. Santiago de Chile: Union Chilena.
- McFarland, Lynne, Senn, Larry y Childress, John. (1996). *Liderazgo para el siglo XXI*. Bogota: McGraw-Hill.
- Ministerio de Educacion y Cultura. (1999). Unidad de asesoramiento e inspeccion medica. Madrid: El autor.
- O Neil, John. (1993). *The paradox of success*. New York: Putnam Sons. Pamplona, Roger. (1993). *Nuevo estilo de vida. Disfrutelo*. Madrid: Safeliz. Peters, Tom y Waterman, L. (1990). *En busca de la excelencia*. Bogota: Norma.
- Pines, A. M.; Aronson, E. y Kafry, D. (1981). *Burnout: From tedium to personal growth*. New York: The Free Press.
- Robbins, Stephen. (1994). *Comportamiento organizacional* (4^a. ed.). Mexico: Prentice Hall.
- Robbins, Stephen. (1996). *Comportamiento organizacional* (7^a ed.). Mexico: Prentice Hall.
- Rosenbaum, Mike. (1999). *Job satisfaction. Point to consider* [documento de WWW]. URL <http://www.diamond.ge.ic.ac.uk/uklmsrl/careers/page-4.html>
- Runyon, Richard y Haber, Audrey. (1992). *Estadística para las ciencias sociales*. Wilmington, DE: Addison-Wesley Iberoamericana.
- Scott, Oru. (1992). *La satisfaccion del cliente. La otra mitad del trabajo*. Mexico Iberoamericana.
- Secretaria de Educacion Publica. (1999). *Curriculum del bachillerato en general. Fundamentos*. Mexico.

Sedgwick, A. y Lou, Mary. (1999). Teacher burnout stressful student misbehavior, and the strategies teachers use to influence that misbehavior. *International Humanities Social Sciences Journal*, 59(9), 42-51.

Seisdedos, Nicolas. (1997). *Manual MBI: Inventario "Burnout" de Maslach*. Madrid: TEA.

Selye, Hans. (1975). *Tension sin angustia*. Madrid: Guadarrama.

Slaikeu, Karl. (1996). *Intervencion en crisis: Manual para la practica y la investigacion* (2ª.ed.). Mexico: Manual Moderno.

Slipak, Oscar. (1999). Estres laboral. *Alcmeon*, 5(3).

Tuetteman, Elizabeth. (1991). Teaching: Stress and satisfaction. *Issues in Educational Research*, 1(1), 31-42.

Turnipseed, D. y Moore, I. (1999). *The emotional exhaustion and stress of health care professionals and exploratory study University of Indiana* [documento de WWW]. URL <http://www.sbaer.uca.edu/docs/proceedingsII/97wds515.txt>

Universidad de Montemorelos. (2000, 3 de Julio). *Acerca de nosotros* [documento de WWW]. URL <http://www.umontemorelos.edu.mx/ingreso/nosotros.html>

Universitat Passau, (1999). Burnout. Informatik forum [documento de WWW]. URL <http://www.fmi.uni-passau.de/worterklaerungen/burnout.html>.

Viera, Sara. (1998). *Las expectativas formales e informales del sistema educativo, como predictoras de la satisfaccion en el trabajo, de los docentes de secundaria en el Estado de Nuevo Leon. Mexico*. Tesis Doctoral, Universidad de Montemorelos, Mexico.

Weisberg, Jacob y Sagie, Abraham. (1999). Teachers physical, mental, and emotional burnout: Impact on intuition quit. *The Journal of Psychology*; 133(3), 333-339.

White, Elena G. de. (1961). *El camino a Cristo*. Mountain View, CA: Pacific Press.

White, Elena G. de. (1964). *La educacion cristiana*. Buenos Aires: ACES.

White, Elena G. de. (1989). *El discurso maestro de Jesucristo*. Buenos Aires: ACES.