

Influencia de la motivación para la ayuda y del apoyo social sobre el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (*burnout*) en maestros mexicanos

Influence of Social Support and Motivation to Help on Burnout in Mexican Teachers

Pedro Gil-LaOrden

Universitat de València, València, España

Cristina Pilar Fuentes Jiménez, Sara Unda-Rojas

Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad de México, México

Resumen

El síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) es un problema de salud derivado del trabajo que afecta de manera especial a las personas docentes. La falta de apoyo social en el trabajo y de motivación para la ayuda se han identificado como predictores del SQT. El trabajo se propuso evaluar el proceso de desarrollo del SQT según el modelo de Gil-Monte (2005), considerando el apoyo social en el trabajo y la motivación para la ayuda como antecedentes y los problemas de salud como consecuencia en una muestra de maestros de primaria mexicanos. Se evaluaron 698 docentes mexicanos no universitarios con el *Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo* (CESQT), la escala *Communal Orientation* y la *Batería UNIPSCO para Apoyo social y Problemas de salud*. Como resultado, Apoyo social y Motivación para la ayuda presentaron efectos significativos y negativos sobre el SQT, con efectos mediadores significativos de Indolencia sobre Culpa y Problemas de salud. Se obtuvo apoyo empírico para el modelo del SQT de Gil-Monte (2005). Se deberían desarrollar intervenciones que fomenten el apoyo social y la motivación para la ayuda en docentes mexicanos.

Palabras clave: síndrome de quemarse por el trabajo, motivación para la ayuda, apoyo social, estrés laboral, docentes.

Abstract

Burnout syndrome is a work-related health issue that particularly affects teachers. Lack of social support at work and motivation to help have been identified as predictors of Burnout. Main purpose was to assess the development process of Burnout according to Gil-Monte's model (2005), taking into consideration social support at work and motivation to help as antecedents and health problems as consequences in a sample of Mexican primary school teachers. 698 non-university Mexican teachers were evaluated using the Spanish Burnout Inventory (SBI), the "Communal Orientation"

Pedro Gil-LaOrden. Universitat de València. València, España. Cristina Pilar Fuentes Jiménez, Sara Unda-Rojas, Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad de México, México.

La correspondencia de este artículo se dirige a Pedro Gil-LaOrden; Universitat de València, Facultad de Psicología (Dep. De Psicología Social); Av. Blasco Ibáñez, 21; 46010 Valencia; España. E-mail: pegilaor@alumni.uv.es

scale, and the UNIPSICO Questionnaire for Social Support and Health Problems. Social support and Motivation to help showed significant negative effects on Burnout, with significant mediating effects of Indolence on Guilt and Health problems. Empirical support was obtained for Gil-Monte's (2005) Burnout model. Interventions should be developed to promote social support and motivation to help among Mexican teachers.

Keywords: Burnout, motivation to help, social support, job stress, teachers.

En la actualidad, las exigencias del trabajo han experimentado constantes transformaciones que, junto con los cambios en la sociedad, pueden llevar a un desajuste importante en los trabajadores (Organización Internacional del Trabajo, 2016). Estas exigencias han supuesto un incremento de la exposición a riesgos psicosociales en los profesionales, por ejemplo, sobrecarga, falta de apoyo social o conflictos interpersonales, que influyen sobre su salud mental (Palma et al., 2022; Vargas et al., 2021).

Otra manifestación puede ser el Síndrome de Quemarse por el Trabajo, en adelante SQT o *burnout* (Figueiredo-Ferraz et al., 2021; Gil-Monte, 2005). Entre las profesiones más afectadas por los cambios antes mencionados, están aquellas que trabajan hacia personas, como los profesionales de la educación. Debido a la importancia de la labor realizada por los docentes, y a los altos niveles de estrés que esta profesión genera, se hace evidente la necesidad de estudiar el SQT en esta profesión (Shackleton et al., 2019).

Según Gil-Monte (2005) el SQT es el resultado de la exposición crónica a riesgos psicosociales que, en interacción con las características del individuo, pueden dar lugar a los síntomas del síndrome. Estos síntomas son: deterioro cognitivo, deterioro emocional, actitudes negativas y culpa provocadas por el deterioro de procesos psicosociales. Se considera una respuesta al estrés laboral crónico que se produce en las profesiones centradas en la prestación de servicios.

Este problema de salud aparece cuando fallan las estrategias de afrontamiento, es decir, aquellos esfuerzos mediante conducta interna o manifiesta para sobrellevar el manejo de estresores organizacionales. Interfiere en la relación de satisfacción del individuo respecto al trabajo y denota agotamiento del trabajador, así como desgaste físico, mental y sentimientos de autodesvalorización, y un trato de indiferencia y cinismo con las personas hacia las que se trabaja y hacia el propio trabajo (Soares et al., 2022). En su aparición inciden estresores como escasez de personal, trabajo en turnos, trato con usuarios problemáticos, falta de especificidad de funciones, etc.

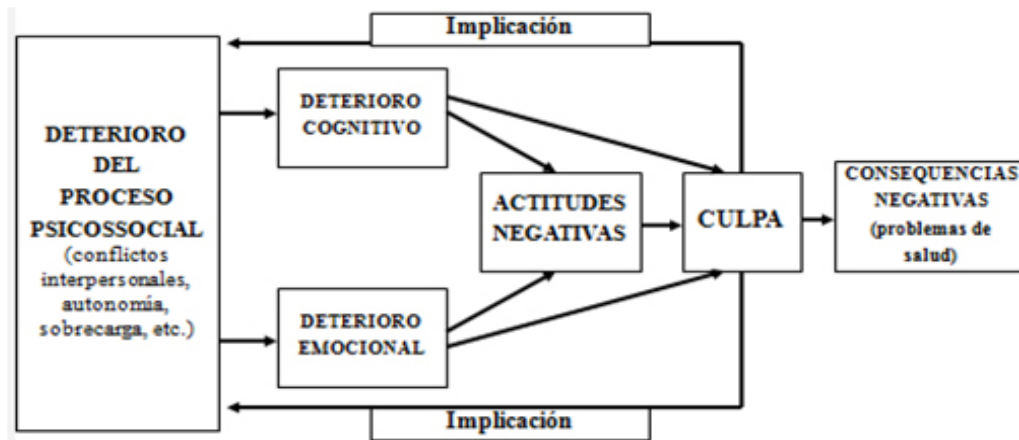
La Organización Mundial de la Salud (World Health Organization, 2019) incluyó el síndrome de *burnout* como enfermedad profesional debido a las características que motivan su aparición. Fue incluido en el CIE-11 en la categoría de problemas de salud asociados al empleo y al desempleo, y lo define como “resultado del estrés laboral crónico que no se ha manejado con éxito y se caracteriza por sentimientos de agotamiento, distancia mental del trabajo, cinismo y reducción de la eficacia profesional”. Esta definición es similar a la de Gil-Monte (2005) quien ha desarrollado un modelo para explicar el proceso de desarrollo del SQT y un instrumento para evaluarlo: el *Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo* (CESQT) (Gil-Monte, 2019b). Este modelo menciona que las actitudes negativas como la indiferencia, cinismo e insensibilidad hacia el trabajo y los clientes de la organización (indolencia), pueden llevar a sentimientos de culpa por parte del individuo.

INFLUENCIA MOTIVACIÓN Y APOYO SOCIAL EN EL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (BURNOUT)

La culpa es una variable mediadora entre la indolencia y los problemas de salud (Figueiredo-Ferraz et al., 2021; Gil-LaOrden et al., 2024). Su desarrollo se basa en el modelo de Eagly y Chaiken (1993), el cual menciona que las cogniciones y emociones preceden a la aparición de actitudes. La variable culpa determina la diferencia entre acabar desarrollando problemas de bienestar, incluso síntomas de depresión, o de forma contraria, el desarrollo de una actitud cínica (Gil-Monte, 2005).

Las personas que usan la indolencia como síntoma de afrontamiento eficaz para manejar el deterioro cognitivo (baja ilusión por el trabajo) y el deterioro emocional (desgaste psíquico), sin experimentar niveles muy altos de culpa, ajustan al Perfil 1 del SQT. Según el modelo, cuando aparecen niveles muy altos de culpa, si la forma de eliminar esos sentimientos conlleva una mayor implicación en el trabajo, aparecerá un nuevo ciclo de culpa y, consecuentemente, existe un mayor deterioro fisiológico, psicológico y psicosocial de la persona. A este proceso de la persona se le denominó Perfil 2, como se muestra en la Figura 1 (Gil-LaOrden et al., 2024; Misiolek-Marín et al., 2020).

Figura 1
Modelo de proceso de Gil-Monte (2005)



El SQT en docentes

En el sector educativo, los docentes son uno de los colectivos con mayores afectaciones por la exposición prolongada a riesgos de tipo psicosocial, donde la experiencia es un factor importante para conseguir un ambiente de trabajo productivo y saludable (Norouz-Kermanshahi & Pishghadam, 2022). La docencia es un proceso complejo en el cual interactúa la información y relación pedagógica entre estudiantes, profesores y la estancia académica, enfocada en transmitir conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes, etc. (Lozano-González, 2020).

La gama de riesgos originados por los cambios constantes en las políticas y en los planes educativos es bastante amplia y depende en gran parte del carácter de la institución. Frecuentemente, como consecuencia, los docentes experimentan una carencia de recursos materiales, multiplicidad de tareas a realizar en un tiempo limitado, críticas, movilidad no deseada, salarios inadecuados, falta de apoyo social, comportamiento negativo de los estudiantes y altas expectativas de la sociedad (Norouz-Kermanshahi & Pishghadam, 2022). Estas condiciones de trabajo facilitan el surgimiento de estrés laboral en docentes, ya que exigen esfuerzos adicionales al personal que demandan interacciones intensivas y prolongadas (Abarca et al., 2025).

Las consecuencias del SQT para la eficacia de los centros educativos pueden ser muy desfavorables, ya que estos factores generan insatisfacción laboral, desmotivación, absentismo, abandono de la organización y perjudican el ambiente laboral (Edú-Valsania et al., 2022). En cuanto al individuo, la falta de estrategias personales de afrontamiento y de apoyo social, generan repercusiones psicosomáticas, emocionales, conductuales, actitudinales y sociales que afectan el rendimiento en el trabajo, además de provocar ansiedad, cansancio, desencanto profesional, depresión, etc. (Ruisoto et al., 2021; Madigan & Kim, 2021).

Si bien cualquier trabajador cuya actividad implique contacto directo con personas puede padecer de SQT, parece que los docentes son uno de los colectivos más vulnerables (Madigan & Kim, 2021). Hay evidencia de tasas de prevalencia del SQT superiores al 20% en docentes mexicanos (Sánchez & Velazco, 2017).

Apoyo social en el trabajo y SQT

Entre los riesgos psicosociales citados en el modelo de Gil-Monte (2005), están los bajos niveles de apoyo social en el trabajo. El apoyo social se define como una implicación emocional, valoración o ayuda instrumental que se da entre dos o más personas (Caravaca et al., 2022; House, 1981). Es una variable fundamental para que los docentes puedan resolver eventos propiciadores de estrés, ya que aplican recursos emocionales, materiales e informativos proveídos por las redes en las que están inmersos (familiares, amigos o compañeros de trabajo) y la satisfacción que genera este apoyo se relaciona con la disminución de las consecuencias del *burnout* sobre el bienestar, la autoestima y la salud (Fiorilli et al., 2019; Ghasemi, 2024).

El estudio realizado a 318 profesores en Italia muestra que un alto nivel de apoyo social fue asociado con un bajo nivel de SQT (Fiorilli et al., 2019). En la medida en que dichos recursos sean

estables favorecen la salud de los docentes, ya que repercuten de forma directa en el desempeño laboral (Caravaca et al., 2022; Marcionetti & Castelli, 2023; Tornuk & Gunes, 2020).

Motivación para la ayuda y SQT

La conducta de ayuda es definida como toda acción que una persona u organización realiza para el beneficio de otra (Manstead et al., 1995); que esta ayuda se proporcione o no dependerá de diversos factores, entre ellos, la motivación para la ayuda. Antes de realizar una conducta de ayuda, el individuo se plantea la utilidad de esta en la situación en la que se encuentra; por ejemplo, en un entorno laboral, ayudar a los demás puede producir un beneficio muy importante para la organización y contribuir a la felicidad y al bienestar social de los trabajadores.

No obstante, muchas veces también puede suponer una serie de inconvenientes, tales como esfuerzo excesivo, pérdida de tiempo o costes económicos. La motivación para la ayuda puede ser entendida como la razón o el impulso que lleva a una persona a querer prestar ayuda a otra y se puede dar en forma de altruismo, orientación comunal, conducta prosocial, etc. (Dugatkin, 2007).

Según el Modelo de Competencia social de Harrison (1983), el cual se basa en la competencia y la eficacia percibida, gran parte de los profesionales que comienzan a trabajar en servicios de asistencia tienen un alto nivel de motivación para la ayuda. En el caso de que existan factores de ayuda, como participación en la toma de decisiones, capacitación profesional, disposición de recursos, etc., junto con esta alta motivación los resultados serán beneficiosos. Por otro lado, mientras que cuando haya factores barrera, como ambigüedad de rol, sobrecarga laboral, etc., que no permitan la autoeficacia junto con estos valores de motivación para la ayuda, estas condiciones prolongadas durante un largo período de tiempo pueden provocar que aparezca el SQT. La revisión de la literatura permite encontrar estudios que relacionan altruismo, orientación comunal u otras variables con SQT (Wu et al., 2022; Shi & Zhang, 2017).

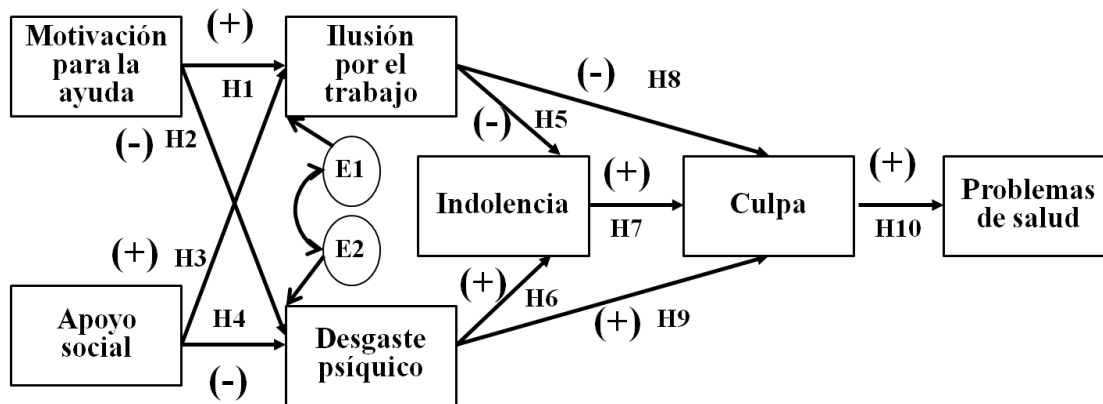
Problemas de salud

Como se ha señalado anteriormente, el SQT, cuando se mantiene en el tiempo con niveles muy altos, da lugar a problemas de salud en quienes trabajan. Diversos estudios han encontrado evidencias que corroboran esta afirmación. En el colectivo docente, algunos estudios han obtenido relaciones significativas y positivas entre SQT y depresión (Bianchi et al., 2016; Karakose et al., 2022; Szigeti et al., 2017), ansiedad (Ocaña & Gavilanes-Gómez, 2022) o problemas psicosomáticos (Gómez-Domínguez, 2024). Los principales efectos del SQT impactan de forma principal al área psicológica; cambios en el comportamiento de la salud, como incremento en el consumo de alcohol (Olivares-Faúndez et al., 2014); o cambios en los patrones de sueño (Edú-Valsania et al., 2022).

El objetivo de este estudio fue evaluar el proceso de desarrollo del SQT según el modelo de Gil-Monte (2005), considerando el apoyo social en el trabajo y la motivación para la ayuda como antecedentes y los problemas de salud como consecuencia en una muestra de maestros de primaria mexicanos. Tomando como referencia la revisión de la literatura se formularon diez hipótesis sobre las relaciones entre las variables incluidas en el estudio. Estas hipótesis se representan en la Figura 2.

Figura 2

Relaciones hipotetizadas entre las dimensiones del SQT y las variables antecedentes



Metodología

Estudio de tipo descriptivo, transversal, no experimental y correlacional.

Muestra

Como criterio de inclusión se consideró que los sujetos fueran maestros de educación primaria del área de Ciudad de México. Después de eliminar dos casos por presentar puntuaciones *outliers* (valores z inferiores a -3), la muestra estuvo formada por 698 docentes. Del total de la muestra, 131 sujetos (18.80%) fueron hombres y 543 (77.80%) mujeres. En 24 cuestionarios se omitió la respuesta sobre el sexo (3.40%). La media alcanzó un valor de 42.48 años ($DT = 7.77$; máx. = 67; mín. = 22). Con respecto a la antigüedad en la profesión, la media alcanzó un valor de 20.74 años ($DT = 8.89$; máx. = 49; mín. = 1).

Instrumentos

Motivación para la ayuda. Definida como la preocupación o deseo de ayudar a otros sin pedir nada a cambio, o la dedicación a los demás sin considerar de manera consciente los intereses de uno mismo (Myers, 1995). Fue evaluada mediante 6 ítems de la escala *Communal Orientation* de Clark et al. (1987). La variable se evalúa de manera inversa, como baja motivación para la ayuda, p. ej., “No me considero una persona especialmente dispuesta a ayudar a los demás” ($\alpha = .80$).

Apoyo social en el trabajo. Entendido como la disponibilidad de ayuda proveniente de otras personas del entorno laboral. Se evaluó mediante la subescala correspondiente de la *Batería UNIPSICO* (Gil-Monte, 2016) que está formada por 6 ítems, p. ej., “¿Se siente apreciado en el trabajo por su jefe/a o supervisor/a directo/a?” ($\alpha = .78$). Evalúa el apoyo social ofrecido por la dirección de la organización,

INFLUENCIA MOTIVACIÓN Y APOYO SOCIAL EN EL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (BURNOUT)

por los supervisores directos, y por los compañeros, en todos los casos en forma de apoyo emocional y de apoyo técnico.

Para evaluar el SQT se utilizó el *Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo* (CESQT, Gil-Monte, 2019b). Ese cuestionario está formado por 20 ítems distribuidos en cuatro dimensiones: (1) Ilusión por el trabajo, definida como el deseo del individuo de alcanzar las metas laborales porque supone una fuente de placer personal. Está formada por 5 ítems, p.ej., “Mi trabajo me supone un reto estimulante” ($\alpha = .74$). (2) Desgaste psíquico, definida como la aparición de agotamiento emocional y físico debido a que en el trabajo se tiene que tratar a diario con personas que presentan o causan problemas. Está formada por 4 ítems, p. ej., “Me siento desgastado/a emocionalmente” ($\alpha = .82$). (3) Indolencia, definida como la presencia de actitudes negativas de indiferencia y cinismo hacia los clientes de la organización. Está formada por 6 ítems, p.ej., “Creo que muchos alumnos son insoportables” ($\alpha = .73$). (4) Culpa, definida como la aparición de sentimientos de culpa por el comportamiento y las actitudes negativas desarrolladas en el trabajo, en especial hacia las personas con las que se establecen relaciones laborales. Esta escala contiene 5 ítems, p. ej., “Tengo remordimientos por algunos de mis comportamientos en el trabajo” ($\alpha = .77$).

Para evaluar la variable Problemas de salud se utilizó la escala correspondiente de la *Batería UNIPSCO*, que evalúa problemas psicosomáticos (Gil-Monte, 2016). Esta escala incluye 9 ítems que aluden a síntomas relacionados con diferentes sistemas del organismo. Por ejemplo, alteraciones cardiovasculares, problemas respiratorios, problemas musculares, problemas digestivos, alteraciones del sistema nervioso sentidas en las últimas semanas como consecuencia del trabajo, p. ej., “¿Ha tenido dolores o molestias en el estómago?” ($\alpha = .87$).

Todos los ítems en todas las escalas se responden mediante una escala de cinco grados que va de 0 (Nunca) a 4 (Muy frecuentemente: todos los días).

Procedimiento

La recogida de datos se llevó a cabo en 2018. La población objetivo eran profesores en activo, asignados a un plantel escolar de escuelas públicas de primaria o secundaria. Para recoger los datos, se utilizaron cuestionarios tanto en formato presencial como en línea. Los cuestionarios fueron aplicados por estudiantes del último semestre de la carrera de Psicología previamente entrenados. Los cuestionarios se entregaron directamente a los profesores en mano o se envió el enlace a través de correo electrónico en el caso de los cuestionarios en línea. Los cuestionarios fueron contestados por los profesores en aulas donde había un espacio adecuado para hacerlo.

Es importante destacar que los criterios de inclusión para los profesores fueron ser profesores en activo y estar asignados a un plantel escolar de escuelas públicas de primaria o secundaria. Además, el proyecto fue revisado y aprobado por la Dirección General del Personal Académico (DGAPA) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

Análisis de datos

Para estimar los estadísticos descriptivos (media, desviación típica, asimetría y curtosis), consistencia interna, frecuencias y correlaciones (r de Pearson) entre las variables se utilizó el programa

SPSS 28. Se evaluó la fiabilidad de las escalas considerando el alfa de Cronbach (Nunnally, 1994). Para contrastar las hipótesis se diseñó un modelo de ecuaciones estructurales que fue analizado con el programa AMOS 26. El método de estimación utilizado para probar el modelo fue máxima verosimilitud (ML). Para evaluar el ajuste del modelo a los datos se utilizaron los siguientes índices: Chi cuadrado, que es sensible al tamaño de la muestra, el GFI (Goodness of Fit Index), el NNFI (Non Normed Fit Index), y el CFI (Comparative Fit Index), cuyos valores oscilan entre 0 y 1. Algunos autores han recomendado valores superiores a .90 (Kline, 2016) como indicadores de un buen ajuste del modelo. También, se consideró el valor del RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation), para el que valores entre .05 y .08 indican un ajuste adecuado del modelo (Hair et al., 1995).

Resultados

Antes de presentar los resultados sobre los objetivos e hipótesis del estudio, se presentan los resultados sobre los estadísticos descriptivos de las variables, con el fin de valorar si la distribución de las puntuaciones se ajusta a una distribución normal y se pueden realizar análisis mediante pruebas paramétricas. La Tabla 1 muestra los estadísticos descriptivos, el α de Cronbach y el ω de McDonald (1970) para las variables del estudio. Como se observa, todas las variables presentaron valores diferentes de 0 para la desviación típica, oscilando estos valores entre $DT = 0.48$ para la variable Síndrome de quemarse por el trabajo y $DT = 0.89$ para la variable Apoyo social.

Tabla 1
Estadísticos descriptivos y alfas de Cronbach para las variables del estudio

Variables	Mín.	Máx.	Media	DT	As	Cu	Alfa	Omega
Apoyo social	0.00	4.00	2.26	0.89	0.02	-0.53	.78	.77
Motivación ayuda	0.00	4.00	0.89	0.75	0.90	0.63	.80	.79
Ilusión por el trabajo	1.20	4.00	3.52	0.55	-1.44	2.02	.74	.75
Desgaste psíquico	0.00	4.00	1.67	0.84	0.35	-0.47	.82	.82
Indolencia	0.00	3.00	0.77	0.59	0.86	0.32	.73	.73
Culpa	0.00	3.40	0.97	0.67	0.74	0.44	.77	.77
Problemas de salud	0.00	3.89	1.21	0.74	0.60	0.13	.87	.87

Los valores de asimetría se situaron entre ± 1 , excepto para la variable Ilusión por el trabajo, que presentó un valor de $As = -1.44$. Los valores de curtosis también se situaron entre ± 1 , excepto para la variable Ilusión por el trabajo, que presentó un valor de $Cu = 2.02$. Con estos valores se puede concluir que todas las variables del estudio presentan una distribución normal, con valores dentro del rango ± 2 para asimetría y dentro del rango ± 3 para curtosis (Kline, 2016; Miles & Shevlin, 2005) inferiores a ± 10 . Por tanto, se pueden aplicar pruebas paramétricas para los análisis.

INFLUENCIA MOTIVACIÓN Y APOYO SOCIAL EN EL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (BURNOUT)

Como paso previo a analizar las relaciones del modelo de path análisis se obtuvo la matriz de correlaciones entre las variables del estudio (Tabla 2). Todas las correlaciones entre las variables incluidas en el modelo resultaron significativas y en la dirección hipotetizada.

Tabla 2
Matriz de correlaciones r de Pearson entre las variables del estudio

	1	2	3	4	5	6	7
1. Motivación ayuda	-----						
2. Apoyo social	.13***	-----					
3. Ilusión por el trabajo	.13***	.21***	-----				
4. Desgaste psíquico	-.16***	-.18***	-.26***	-----			
5. Indolencia	-.24***	-.11**	-.34***	.40***	-----		
6. Culpa	-.12***	-.02	-.15***	.35***	.48***	-----	
7. Problemas salud	-.17***	-.14***	-.18***	.49***	.28***	.28***	-----

** $p < .01$, *** $p < .001$

A pesar de que todas las relaciones hipotetizadas resultaron significativas y en la dirección esperada, el modelo hipotetizado no obtuvo un ajuste adecuado a los datos según la mayoría de los índices de ajuste utilizados. Los valores para el ajuste global del modelo se presentan en la Tabla 3. El índice χ^2 resultó significativo, los índices de ajuste relativo (NFI, NNFI y CFI) presentaron valores inferiores a .90, al igual que el índice de ajuste absoluto AGFI. El valor para RMSEA fue superior a .08. El modelo solo presentó un ajuste adecuado a los datos para el índice GFI, ya que su valor fue superior a .90.

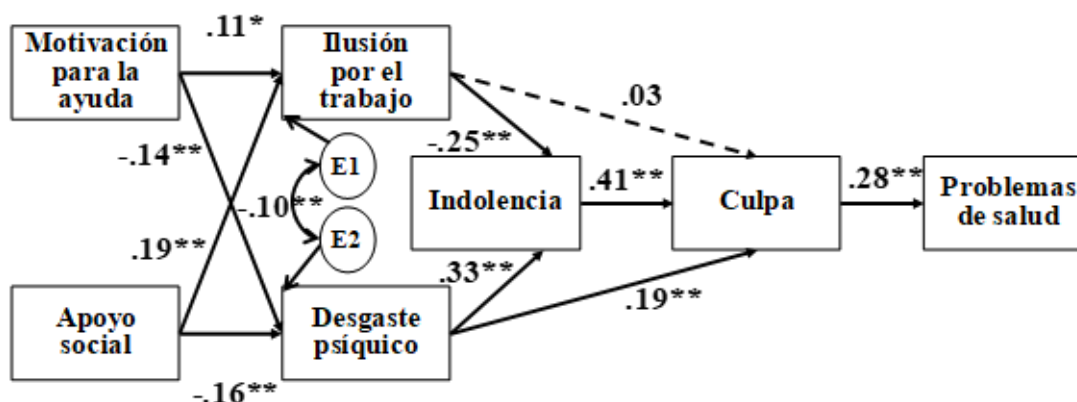
Tabla 3
Índices de ajuste para el modelo de path análisis

	$\chi^2_{(9)}$	GFI	AGFI	NFI	NNFI	CFI	RMSEA
Modelo hipotetizado	185.51***	.935	.799	.750	.429	.755	.168
Modelo revisado	37.41***	.985	.953	.950	.908	.961	.067

*** $p < .001$

Por otra parte, atendiendo a las relaciones hipotetizadas entre las variables que se presentan en el modelo de path análisis de la Figura 3, se observa que todas fueron significativas, excepto la relación entre Ilusión por el trabajo y Culpa que no fue significativa ($\beta = .03, p = .382$).

Figura 3
Valores de las relaciones para el modelo hipotetizado



* $p < .01$, ** $p < .001$

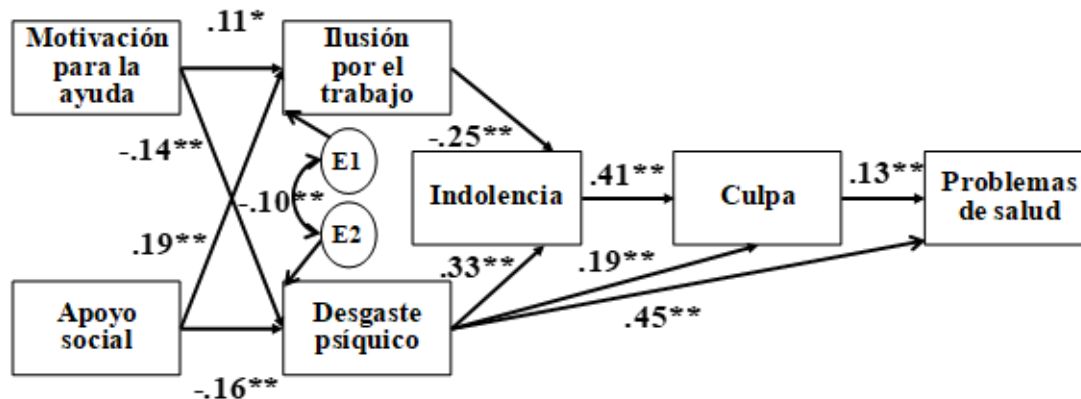
Dados estos resultados, se valoró probar un modelo revisado considerando relaciones entre variables no hipotetizadas, pero que tuviera sentido teórico liberar, y eliminando la relación no significativa entre Ilusión por el trabajo y Culpa. Considerando los índices de modificación, la relación más intensa no liberada en el modelo inicial se daba entre las variables Desgaste psíquico y Problemas de salud, con un valor para el índice de modificación de 117.84 y una beta esperada de .35.

Teniendo en cuenta los resultados anteriores, se rediseñó el modelo según se presenta en la Figura 4 (modelo revisado). Al ajustar a 0 la relación entre Ilusión por el trabajo y Culpa y liberar la relación entre Desgaste psíquico y Problemas de salud, el modelo revisado presentó un ajuste adecuado a los datos con todos los índices, excepto χ^2 que siguió siendo significativo, dado que se ve afectado por el tamaño de la muestra (Tabla 3). En el modelo revisado, todas las relaciones entre las variables resultaron significativas.

La relación entre Desgaste psíquico y Problemas de salud alcanzó un valor de $\beta = .45$ ($p < .001$). El tamaño del efecto resultó moderado para la relación entre Desgaste psíquico e Indolencia, Indolencia y Culpa, y Desgaste psíquico y Problemas de salud. El tamaño del efecto para el resto de las relaciones resultó pequeño, pues los valores de β fueron inferiores a .30 (Cohen, 1988). Con respecto a la varianza explicada en las variables dependientes que intervienen en el proceso de desarrollo del SQT según el modelo de Gil-Monte (2005), el modelo explicó el 21.1% ($f^2 = 0.27$) de la varianza para Indolencia, el 26.2% ($f^2 = 0.36$) para Culpa y el 25.9% ($f^2 = 0.35$) para Problemas de salud. El tamaño del efecto según el parámetro f^2 , resultó moderado para la variable Indolencia y alto para culpa y problemas de salud (Bologna, 2020, Cohen, 1988).

Figura 4

Valores de las relaciones para el modelo revisado



Discusión

Los resultados obtenidos en este estudio indican que existe una fuerte y significativa relación positiva entre los niveles de motivación para la ayuda y el desgaste psíquico, igual que entre los niveles de apoyo social y desgaste psíquico, mientras que los niveles de apoyo social están negativa y significativamente relacionados con la ilusión por el trabajo, igual que los de motivación para la ayuda e ilusión por el trabajo.

La falta de apoyo social es uno de los factores que preceden al SQT. Asimismo, la literatura confirma que esta variable afecta de manera relevante al colectivo docente (Llorca-Pellicer et al., 2021). Esta influencia se podría explicar debido a que la falta de apoyo social en el trabajo y las relaciones laborales pobres influyen negativamente sobre la necesidad de afiliación y de afecto de los trabajadores, y se vincula con la función de apoyo emocional que brinda el apoyo social en el trabajo. Por otra parte, el apoyo social de tipo instrumental influiría sobre los niveles de ilusión por el trabajo, pues los compañeros y supervisores envían expectativas de rol importantes sobre el sujeto y ello impactará en el desempeño de su rol, así como sobre los objetivos que se marque, lo que condicionará su éxito o fracaso profesional.

La influencia de la motivación para la ayuda sobre el SQT quedaría explicada por el modelo de Harrison (1983). Básicamente, considera que las creencias de las propias capacidades por parte del individuo determinarán el empeño de este para conseguir sus objetivos y la dificultad o facilidad en conseguirlos; a su vez, determinará reacciones emocionales, como la depresión o el estrés.

Además, los hallazgos de este estudio concuerdan con investigaciones previas que indican que la motivación para ayudar es un predictor relevante del SQT (Gil-Monte, 2005). En línea con los resultados obtenidos por Gil-Monte (2012), se ha observado una asociación negativa y significativa de Ilusión por

el trabajo con Indolencia y positiva y significativa de Desgaste psíquico con Indolencia, así como de Indolencia con Culpa, cumpliendo la Indolencia una función mediadora en el desarrollo del SQT y en la aparición de los niveles de Culpa.

Los resultados obtenidos respaldan el modelo de proceso del SQT propuesto por Gil-Monte (2005), el cual considera el modelo de actitudes y cambio de actitud (Eagly & Chaiken, 1993) para explicar la relación entre las dimensiones del SQT. En conclusión, se puede afirmar que el síndrome se desarrolla de manera simultánea desde las variables de Ilusión por el trabajo y Desgaste psíquico hacia Indolencia y, de esta, hacia Culpa.

La variable de Ilusión por el trabajo no resultó un predictor significativo de Culpa, pues toda la varianza significativa en Culpa quedó explicada de manera directa por Desgaste psíquico e Indolencia. Tomando como referencia el modelo teórico de Gil-Monte (2005) y la matriz de correlaciones entre las variables del presente estudio, se esperaba que existiera una relación significativa y negativa entre Ilusión por el trabajo y Culpa, pero la variable cognitiva (Ilusión por el trabajo) no ha presentado una relación significativa con los sentimientos de culpa. Este resultado también es consistente con otros estudios que han utilizado el CESQT (Sierra & Burgos, 2019; Neves et al., 2022) y puede ser debido a que la relación de intensidad moderada entre Desgaste psíquico y Culpa explicó el total de la varianza significativa frente a la relación débil entre Ilusión por el trabajo y Culpa.

En este estudio, se han obtenido resultados que respaldan la existencia de una correlación positiva y significativa entre los niveles de Indolencia y Culpa. Estos hallazgos son consistentes con las investigaciones previas que han examinado empíricamente el proceso de desarrollo del SQT y sus efectos (Figueiredo et al., 2021; Gil-Monte, 2012). Además, los resultados confirman la función mediadora de los sentimientos de culpa en la relación entre los niveles de indolencia y las consecuencias del SQT (Gil-Monte, 2005; 2012).

En cuanto a las limitaciones del estudio, es importante comentar que los participantes de la muestra no fueron seleccionados aleatoriamente, lo que podría introducir sesgos y afectar a la validez externa del estudio. No obstante, los resultados obtenidos para el tamaño del efecto resultaron moderados y altos para todas las relaciones entre variables. Además, hubo un desequilibrio de género en la muestra, ya que hubo un número mayor de mujeres que de hombres, pero esta proporción es similar a la población, pues el porcentaje de mujeres docentes es mayor que el de hombres (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2024). Por último, la sinceridad de los participantes podría ser una limitación, ya que no está garantizada en ningún estudio realizado con cuestionario.

En el futuro, se recomienda recoger datos aleatorios probabilísticos y ampliar la investigación a otros contextos, ya sea en otro país o en otra muestra que no sea de docentes, así como incluir alguna escala de sinceridad o medida objetiva.

Pese a todo ello, el estudio que aquí se presenta supone una aproximación innovadora debido a la inclusión conjunta de las variables Motivación para la ayuda y Apoyo social en el trabajo en una muestra de docentes mexicanos de primaria y secundaria en un contexto no tan estudiado como el anglosajón. Además, puede ser una referencia para establecer conclusiones que guíen futuras políticas de intervención públicas y privadas, que redunde en la mejora de la calidad del bienestar de los trabajadores y de sus

alumnos. Por ejemplo, se podrían desarrollar programas de intervención que incluyan el apoyo social en el trabajo (Gil-Monte, 2019a) y el fomento de la motivación para la ayuda con la intención de prevenir el desarrollo del estrés y del SQT en docentes (Capraro et al., 2019; Gainsburg et al., 2023).

Conflicto de intereses

Los autores de la presente investigación declaran no presentar conflicto de intereses.

Responsabilidad ética

En todo el proceso del estudio se tomaron en cuenta los principios éticos de la Declaración de Helsinki y la guía de la OMS para los comités de ética en investigación. Se respetó la participación voluntaria y anónima de los asegurados, a quienes se les entregó una carta de consentimiento informado que indicaba el compromiso del equipo investigador de evitar la identificación individual.

Contribución de autorías

Pedro Gil-LaOrden participó en conceptualización, curación de datos, análisis formal, metodología, visualización, redacción del borrador original, revisión y edición. Cristina Pilar Fuentes Jiménez contribuyó en recursos del proyecto, redacción del borrador original. Sara Unda-Rojas participó en la curación de datos, administración del proyecto, recursos, supervisión del proyecto, revisión y edición del documento.

Referencias

- Abarca, G. B., Lara, J. F. N., Abarca, A. B. B., & Guanoluiza, N. D. P. J. (2025). Influencia del estrés laboral en el desempeño docente por competencias en docentes universitarios. *INNOVA Research Journal*, 10(1), 19-31. <https://doi.org/10.33890/innova.v10.n1.2025.2612>
- Bianchi, R., Mayor, E., Schonfeld, I. S., & Laurent, E. (2016). Burnout-depression overlap: A study of New Zealand schoolteachers. *New Zealand Journal of Psychology*, 45(3), 4-11.
- Bologna, E. (2020). Un recorrido por los métodos cuantitativos en Ciencias Sociales a bordo de R. *Estadística para Ciencias Sociales con R*. <https://estadisticacienciasocialsr.rbind.io/>
- Capraro, V., Jagfeld, G., Klein, R., Mul, M., & de Pol, I. V. (2019). Increasing altruistic and cooperative behaviour with simple moral nudges. *Scientific Reports*, 9(1), 11880. <https://doi.org/10.1038/s41598-019-48094-4>
- Caravaca, F., Enrique, P. S., Barrera-Algarín, E., & Sarasola, J. L. (2022). Burnout, apoyo social, ansiedad y satisfacción laboral en profesionales del trabajo social. *Interdisciplinaria*, 39(1), 179-194. <https://doi.org/10.16888/interd.2022.39.1.11>
- Clark, M. S., Oullette, R., Powell, M. C., & Milberg, S. (1987). Recipient's mood, relationship type, and helping. *Journal of Personality and Social Psychology*, 53(1), 94-103. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.53.1.94>
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2ª ed.). Routledge.
- Dugatkin, L. A. (2007). *Qué es el altruismo: La búsqueda científica del origen de la generosidad*. Katz Editores.

- Eagly, A. H., & Chaiken, S. (1993). *The psychology of attitudes*. Harcourt Brace Jovanovich.
- Edú-Valsania, S., Laguía, A., & Moriano, J. A. (2022). Burnout: A review of theory and measurement. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(3), 1780. <https://doi.org/10.3390/ijerph19031780>
- Figueiredo-Ferraz, H., Gil-Monte, P. R., Grau-Alberola, E., & Ribeiro do Couto, B. (2021). The mediator role of feelings of guilt in the process of burnout and psychosomatic disorders: A cross-cultural study. *Frontiers in Psychology*, 12, Article 751211. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.751211>
- Fiorilli, C., Benevene, P., De Stasio, S., Buonomo, I., Romano, L., Pepe, A., & Addimando, L. (2019). Teachers' burnout: The role of trait emotional intelligence and social support. *Frontiers in Psychology*, 10, Article 2743. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02743>
- Gainsburg, I., Pauer, S., Abboub, N., Aloyo, E. T., Mourrat, J. C., & Cristia, A. (2023). How effective altruism can help psychologists maximize their impact. *Perspectives on Psychological Science: A Journal of the Association for Psychological Science*, 18(1), 239-253. <https://doi.org/10.1177/17456916221079596>
- Ghasemi, F. (2024). The effects of dysfunctional workplace behavior on teacher emotional exhaustion: A moderated mediation model of perceived social support and anxiety. *Psychological Reports*, 127(5), 2526-2551. <https://doi.org/10.1177/00332941221146699>
- Gil-LaOrden, P., Carlotto, M. S., & Gil-Monte, P. R. (2024). The role of guilt feelings in the development of the burnout process: The influence on psychosomatic problems. *Behavioral Sciences*, 14(12), Article 1196. <https://doi.org/10.3390/bs14121196>
- Gil-Monte, P. R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Pirámide.
- Gil-Monte, P. R. (2012). Influence of guilt on the relationship between burnout and depression. *European Psychologist*, 17, 231-236.
- Gil-Monte, P. R. (2016). La Bateria UNIPSICO: propiedades psicométricas de las escalas que evalúan los factores psicosociales de recursos. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 19(2), 95-102. <https://doi.org/10.12961/aprl.2016.19.02.3>
- Gil-Monte, P. R. (2019a). Apoyo social en el trabajo. En P. R. Gil-Monte (Coord.), *Prevención y tratamiento del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): programa de intervención* (pp. 169-178). Pirámide.
- Gil-Monte, P. R. (2019b). CESQT. *Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo. Manual* (2ª ed.). TEA Ediciones.
- Gómez-Domínguez, V. (2024). *Riesgos psicosociales, burnout y salud laboral en docentes durante la pandemia de COVID-19*. [Tesis doctoral, Universitat de Valencia]. Roderic. <https://roderic.uv.es/items/193b6148-85ed-4f5f-a1bf-74dc9cdf0273>
- Hair, J. H., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1995). *Multivariate Data Analysis* (4ª ed.). Prentice-Hall.
- Harrison, W. D. (1983). A social competence model of burnout. En B. A. Farber (Ed.), *Stress and burnout in the human services professions* (pp. 29-39). Pergamon Press.

INFLUENCIA MOTIVACIÓN Y APOYO SOCIAL EN EL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (BURNOUT)

-
- House, J. S. (1981). *Work stress and social support*. Addison-Wesley.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2024). *Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE), población de 15 años y más de edad*. <https://www.inegi.org.mx/programas/enoe/15ymas/#microdatos>
- Karakose, T., Yirci, R., & Papadakis, S. (2022). Examining the associations between COVID-19-related psychological distress, social media addiction, COVID-19-related burnout, and depression among school principals and teachers through structural equation modeling. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(4), 1951. <https://doi.org/10.3390/ijerph19041951>
- Kline, R. B. (2016). *Principles and practice of structural equation modeling* (4th ed.). Guilford Publications.
- Llorca-Pellicer, M., Soto-Rubio, A., & Gil-Monte, P. R. (2021). Development of burnout syndrome in non-university teachers: Influence of demand and resource variables. *Frontiers in Psychology*, 12, Article 644025. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.644025>
- Lozano-González, E. O. (2020). Significado de la docencia y procesos formativos del profesorado en el área de la salud: Los inicios en la docencia. *Revista Electrónica Educare*, 24(1), 253-273. <https://doi.org/10.15359/ree.24-1.14>
- Madigan, D. J. & Kim, L. E. (2021). Does teacher burnout affect students? A systematic review of its association with academic achievement and student-reported outcomes. *International Journal of Educational Research*, 105, Article 101714. <https://doi.org/10.1016/j.ijer.2020.101714>
- Manstead, A. S., Hewstone, M. E., Fiske, S. T., Hogg, M. A., Reis, H. T., & Semin, G. R. (1995). *The Blackwell encyclopedia of social psychology*. <https://doi.org/10.1002/9781405166072>
- Marcionetti, J., & Castelli, L. (2023). The job and life satisfaction of teachers: A social cognitive model integrating teachers' burnout, self-efficacy, dispositional optimism, and social support. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 23(2), 441-463. <https://doi.org/10.1007/s10775-021-09516-w>
- McDonald, R. P. (1970). Theoretical foundations of principal factor analysis and alpha factor analysis. *British Journal of Mathematical and Statistical Psychology*, 23, 1-21. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8317.1970.tb00432.x>
- Miles, J., & Shevlin, M. (2005). *Applying regression & correlation. A guide for students and researchers*. Sage.
- Misiolek-Marín, A., Soto-Rubio, A., Misiolek, H., & Gil-Monte, P. R. (2020). Influence of burnout and feelings of guilt on depression and health in anesthesiologists. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(24), 9267, 1-17. <https://doi.org/10.3390/ijerph17249267>
- Myers, D. G. (1995). *Psicología Social* (4ª ed.). McGraw-Hill.
- Neves, J. D., dos Santos Garcia, A., da Silva, C. R. L., & Scheinkman, L. (2022). Prevalência de Burnout em médicos psiquiatras: uma revisão integrativa. *Revista Neurociências*, 30, 1-23. <https://doi.org/10.34024/rnc.2022.v30.13602>
- Norouz-Kermanshahi, P., & Pishghadam, R. (2022). Teachers' Burnout and their Feedback-ability. *Iranian Journal of Language Teaching Research*, 10(2), 95-114.
-

-
- Nunnally, J. C. (1994). *Psychometric theory* (3^a ed.). McGraw-Hill.
- Ocaña, A., & Gavilanes-Gómez, D. (2022). La ansiedad y su relación con el síndrome burnout en docentes universitarios. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 2388-2404. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2384
- Olivares-Faúndez, V. E., Gil-Monte, P. R., & Figueiredo-Ferraz, H. (2014). The mediating role of feelings of guilt in the relationship between burnout and the consumption of tobacco and alcohol. *Japanese Psychological Research*, 56(4), 340-348. <https://doi.org/10.1111/jpr.12058>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Palma, A., Gerber, M. M., & Ansoleaga, E. (2022). Riesgos psicosociales laborales, características organizacionales y salud mental: el rol mediador de la violencia laboral. *Psyke*, 31(1), 1-18. <http://dx.doi.org/10.7764/psykhe.2019.22383>
- Ruisoto, P., Ramírez, M. R., García, P. A., Paladines-Costa, B., Vaca, S. L., & Clemente-Suárez, V. J. (2021). Social support mediates the effect of burnout on health in health care professionals. *Frontiers in Psychology*, 11, Article 623587. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.623587>
- Sánchez, F., & Velazco, J. J. (2017). Comorbilidad entre síndrome de Burnout, depresión y ansiedad en una muestra de profesores de Educación Básica del Estado de México. *Papeles de Población*, 23(94), 261-286. <https://doi.org/10.22185/24487147.2017.94.038>
- Shackleton, N., Bonell, C., Jamal, F., Allen, E., Mathiot, A., Elbourne, D., & Viner, R. (2019). Teacher burnout and contextual and compositional elements of school environment. *Journal of School Health*, 89(12), 977-993. <https://doi.org/10.1111/josh.12839>
- Shi, X., & Zhang, L. (2017). Effects of altruism and burnout on driving behavior of bus drivers. *Accident Analysis & Prevention*, 102, 110-115. <https://doi.org/10.1016/j.aap.2017.02.025>
- Sierra, E. G., & Burgos, A. V. (2019). Prevalencia del síndrome burnout en trabajadores que laboran con personas en situación de discapacidad en Puerto Montt, Chile. *Salud de los Trabajadores*, 27(1), 5-14.
- Soares, J. P., Oliveira, N. H. S. D., Mendes, T. D. M. C., Ribeiro, S. D. S., & Castro, J. L. D. (2022). Fatores associados ao burnout em profissionais de saúde durante a pandemia de Covid-19: revisão integrativa. *Saúde em Debate*, 46(spe1), 385-398. <https://doi.org/10.1590/0103-11042022E126>
- Szigeti, R., Balazs, N., Bikfalvi, R., & Urban, R. (2017). Burnout and depressive symptoms in teachers: Factor structure and construct validity of the Maslach Burnout Inventory-educators survey among elementary and secondary school teachers in Hungary. *Stress and Health*, 33(5), 530-539. <https://doi.org/10.1002/smi.2737>
- Tornuk, N., & Gunes, D. Z. (2020) Perception of professional social support as a predictor of burnout level of pre-school teachers. *International Journal of Curriculum and Instruction*. 12, 105-114. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>
- Vargas, C., Bernáldez, G. B., & Gil, U. (2021). Factores de riesgo psicosocial y salud mental en trabajadores de una empresa textil. *Horizonte Sanitario*, 20(1), 121-130. <https://doi.org/10.19136/hs.a20n1.3972>

INFLUENCIA MOTIVACIÓN Y APOYO SOCIAL EN EL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (BURNOUT)

- World Health Organization. (2019). *International statistical classification of diseases and related health problems* (11th ed.). <https://icd.who.int/>
- Wu, Y., Fu, Q., Akbar, S., Samad, S., Comite, U., Bucurean, M., & Badulescu, A. (2022). Reducing healthcare employees' burnout through ethical leadership: The role of altruism and motivation. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(20), Article 13102. <https://doi.org/10.3390/ijerph192013102>

Recibido: 5 de diciembre de 2023
Revisión recibida: 24 de junio de 2025
Aceptado: 8 de setiembre de 2025

Sobre el autor y las autoras:

Pedro Gil-LaOrden  es máster en Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional. Es investigador junior en la Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional (UNIPSCO) de la Universitat de València. Actualmente, realiza su doctorado en Investigación en Psicología. Es investigador activo en el campo de la Psicología de la Salud Laboral. Sus líneas de investigación se centran en el estrés laboral y sus consecuencias para la salud de las personas trabajadoras y para la eficacia de las organizaciones, prestando especial atención al síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), al acoso laboral (mobbing) y sus consecuencias, y al tecnoestrés. Es miembro de la Sociedad Científica Española de Psicología Social (SCEPS) y del Colegio Oficial de Psicología de la Comunidad Valenciana (COP-CV).

Cristina Pilar Fuentes Jiménez  es licenciada en Psicología en la Universidad Nacional Autónoma de México con diplomado en Administración Estratégica del Talento Humano. Su trayectoria profesional y académica se ha centrado en el estudio del burnout y otros fenómenos asociados al bienestar laboral. Actualmente se desempeña en el área de reclutamiento especializado en el sector IT, donde integra conocimientos de psicología organizacional y gestión estratégica del talento para la selección y desarrollo de personal.

Sara Unda-Rojas  es doctor (PHD) en Psicología Social, profesor titular B de la Universidad Nacional Autónoma de México UNAM) de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza, Carrera de Psicología. Sus principales líneas de Investigación son el estudio de los Factores de riesgo psicosocial y Síndrome de Quemarse por el trabajo en diferentes poblaciones de trabajadores, Salud y trabajo docente y condiciones de estrés en el trabajo. Autor y Coautor de Artículos científicos sobre estos temas. Responsable de proyectos de Investigación en programas financiados por la UNAM.

Publicado en línea: 4 de noviembre de 2025