

El Burnout del Profesorado Universitario y las Intenciones de Abandono: Un Estudio Multi-Muestra

Burnout Among Faculty Members and the Intentions to Quit: A Multi-Sample Study

Bernardo Moreno-Jiménez, Eva Garrosa Hernández y Raquél Rodríguez Carvajal
Universidad Autónoma de Madrid

Mariano Martínez Gamarra
Universidad de Zaragoza

Ramón Ferrer Puig
Universidad de Barcelona

Resumen. Las investigaciones realizadas hasta el momento han identificado al burnout como una respuesta crónica de estrés, fruto del desajuste entre las demandas y los recursos laborales, y como unos de los principales predictores de las intenciones de abandono y en último término del propio abandono de la profesión. Con una muestra de 885 profesores universitarios representativa de tres universidades españolas se analizaron los posibles efectos de mediación del burnout en la relación entre demandas, conflicto interpersonal e intenciones de abandono. Los resultados obtenidos demostraron que tanto el agotamiento emocional como el distanciamiento mediaron los efectos que las demandas y el conflicto tienen sobre las intenciones de abandono, mientras que los recursos laborales predijeron negativamente las intenciones de abandono de manera directa. Los resultados obtenidos apoyaron la aplicabilidad de un modelo extendido de demandas-recursos laborales (JD-R model) en profesores universitarios.

Palabras clave: burnout, conflicto, demandas, intención de abandono, profesores de universidad, recursos.

Abstract. Past research has identified burnout, a chronic response to work stress, as an imbalance between job demands and job resources, and as an important predictor of intent to leave and ultimate turnover. However, most of the national and some of the international studies on professor burnout have been focused on identifying levels of burnout and its components more than on the course of the depletion process. With a sample of 885 faculty members represented of three universities of Spain, the hypothesized mediation effects of burnout on the relationship between job demands, interpersonal conflict and turnover intentions were analyzed. The findings demonstrate that burnout mediates the effects that demands and interpersonal conflict have on intent to leave. At the same time, job resources negatively predicted turnover intention directly. The results support the applicability of an extended model of the Job Demands Resources Model to a sample of faculty members.

Key words: burnout, conflict, demands, resources, turnover intention, university teachers.

Existe cada vez más una tendencia a centrar la aproximación conceptual del burnout en el agotamiento (Lee y Asforth, 1996) y su secuela habitual de cinismo o distanciamiento, tal como tiende a ser actualmente denominado. Aunque son muchos otros los aspectos que pueden ser considerados, estos dos serían sus aspectos centrales. Desde esta perspectiva, el burnout puede ser definido como “un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por la implicación a lo largo del tiempo en situaciones que son emocionalmente demandantes” (Harrison, 1999, p. 25). La investigación actual propone por lo tanto el agotamiento, y no sólo en su aspecto emocional, como eje central sobre el que pivota el síndrome de burnout y la larga secuela de sus consecuencias.

Este estudio ha sido posible gracias a la subvención concedida por el Ministerio de Educación y Ciencia Dirección General de Investigación con el N° de referencia SEJ2005-08439. La correspondencia sobre este artículo deberá enviarse a Bernardo Moreno-Jiménez, Dpto. Psicología Biológica y de la Salud. Facultad de Psicología. Universidad Autónoma de Madrid. 280049 Madrid.

Como resultado de ello, no pocas investigaciones (Knudsen, Ducharme y Roman, 2009) se han centrado en analizar los factores que explican fundamentalmente el agotamiento emocional, considerado como la dimensión inicial y crítica en la explicación del proceso (Halbesleben y Demerouti, 2005; Maslach, Jackson y Leiter, 1986; Melamed, Shirom, Toker, Berliner, y Shapira, 2006). Igualmente, se ha encontrado evidencia a través de estudios longitudinales que el agotamiento emocional sería la dimensión que precede en el desarrollo de otros posibles aspectos o dimensiones de burnout (Toppinen-Tanner, Kalimo y Mutanen, 2002). En este sentido, siguiendo a Lee y Ashforth (1996) es importante igualmente analizar las estrategias de afrontamiento que puede utilizar el trabajador para hacer frente a estos sentimientos negativos, físicos, emocionales y cognitivos comprendidos en el burnout. Desde este planteamiento, el distanciamiento, la segunda dimensión definitoria del burnout, puede ser considerado como la necesidad de afrontamiento o

coping defensivo ante la demanda excesiva y la pérdida progresiva de recursos. Aunque el distanciamiento puede tener diferentes manifestaciones, una de ellas habitual en el área de servicios, sería la despersonalización, una actitud insensible hacia los usuarios del servicio o el cinismo entendido como la desvalorización del propio trabajo. En este sentido, el concepto de distanciamiento (Demerouti, et al. 2001; Moreno, Gálvez, Garrosa y Mingote, 2006), incluiría tanto la despersonalización como el cinismo, ambos términos válidos y reales pero también específicos de situaciones profesionales.

Actualmente el modelo de demandas-recursos (job demands-resources JD-R model) formulado por Demerouti et al. (2001) es uno de los más utilizados para analizar este problema laboral. Las demandas laborales serían aspectos del trabajo que requieren un esfuerzo significativo por parte de los trabajadores, a través de demandas físicas, cognitivas y/o emocionales que provienen de la profesión y de la organización. De manera diferente, los recursos laborales son aspectos del trabajo que pueden mitigar las demandas laborales, y facilitar la consecución de objetivos y metas, así como posibilitar oportunidades de crecimiento personal y reto. En este contexto de balance, algunos autores han considerado relevantes los recursos personales, por ejemplo la personalidad resistente, como elementos fundamentales en el proceso del burnout y sus consecuencias (Garrosa, Moreno-Jiménez, Liang, González, 2008). De acuerdo con este modelo, las demandas laborales serían factores de predicción de los sentimientos de agotamiento emocional (Demerouti et al., 2001), mientras que los recursos laborales y personales serían factores de prevención del burnout y las consecuencias negativas asociadas (Bakker, Demerouti y Verbeke, 2004; Garrosa et al., 2008; Schaufeli y Bakker, 2004).

Entre los muchos factores que han sido descritos como elementos incidentes en el burnout, Maslach y Leiter (1999) han descrito seis de ellos que tienen una relevancia mayor y más frecuente: 1) La sobrecarga laboral y su intensidad, demandas temporales y complejidad; 2) El bajo control sobre el establecimiento y planificación de prioridades del día a día; 3) La falta de reconocimiento y los sentimientos de que continuamente tienes que hacer más por menos; 4) Los sentimientos de comunidad, en los que las relaciones se hacen impersonales y el trabajo en equipo queda minado, aumentando los conflictos interpersonales y personales. 5) La ausencia de justicia, en la cual la confianza, la franqueza, y el respeto no están presentes; y 6) Los valores contradictorios, cuándo las opciones relacionadas con los objetivos a menudo están en desacuerdo con los valores principales personales, y no coincide lo que decimos o pensamos con lo que hacemos.

En este contexto de factores inductores de burnout, el conflicto interpersonal ha obtenido recientemente

una especial atención como elemento importante en la génesis del burnout. El modelo teórico de fondo alude al contexto interpersonal en el estrés crónico laboral. Los conflictos interpersonales se relacionan con síntomas de estrés y actitudes negativas en el trabajo (p.ej., Jex, 1998; Spector y Fox, 2002). En no pocos estudios, el conflicto interpersonal aparece como factor antecedente del burnout (Bakker y Demerouti, 2007; Schaufeli y Bakker, 2004), aunque pueda tener también un papel mediador en el proceso de burnout (Mulki, Jaramillo y Locander, 2008; Penney y Spector, 2005). El burnout, tiene una larga cadena de consecuencias posibles, personales y organizacionales principalmente. Una de ellas, no de las más analizadas, es la intención de abandono de la profesión. Un dato confirmado repetidamente es que el estrés crónico y el burnout generan el cansancio de la profesión con todas sus secuelas. Actualmente tiende a interpretarse que el tercer componente habitual del síndrome, la falta de realización, tiene ya un componente de dejación que incluye la pérdida de interés por la propia profesión. La experiencia de burnout sería como una situación antecesora del pensamiento de abandono. Las intenciones de abandono no constituyen tanto un plan ejecutivo como una opción alternativa, que ciertamente puede consolidarse si el proceso y la experiencia de burnout se mantiene o se agrava, o si el contexto proporciona resoluciones de cambio.

Keinan y Perlberg (1987) y Seiler y Pearson (1984) han sugerido que el burnout actúa como un antecedente en la intención de abandono. La intención de abandono ha sido clásicamente incluida en los estudios de estrés laboral (Ivancevich, Matteson y Preston, 1982; Kemery, Mossholder y Bedian, 1987) y actualmente, está siendo un tema relevante en la investigación (Villanueva y Djurkovic, 2009). Algunos autores afirman que la intención de abandono predice en mayor medida el abandono definitivo de la profesión que otras medidas actitudinales (Krausz, Koslowsky, Shalom y Elyakim, 1995; Kristensen y Westergård-Nielsen, 2004). Estos autores afirman que utilizar las intenciones de abandono como variable criterio supone ventajas sobre la propia conducta de abandono. En este sentido, el estudio de meta-análisis realizado por Griffeth, Hom y Gaertner (2000) identificó las intenciones de abandono como principal predictor del abandono definitivo de la profesión con un tamaño del efecto considerablemente superior al resto de características laborales consideradas. Teoría y datos parecen indicar que el burnout media la intención de abandonar la profesión.

El campo de aplicación del burnout es amplio e incluye una amplia muestra de profesiones, e incluso de actividades. Un campo profesional al que se ha aplicado profusamente ha sido la educación en general. El burnout del profesorado ha sido ampliamente estudiado, propiciado por el malestar y la crisis habitual de los

sistemas educativos. No obstante, entre los diferentes niveles y áreas de la educación, probablemente, una de las menos estudiadas ha sido la universitaria y el burnout de sus profesores; algunas razones puede haber para ello.

Los profesores de universidad son un colectivo laboral muy especial, con un tipo de tarea que es académica, de investigación y de gestión, en porcentajes que pueden ser muy variados. Probablemente, el ejercicio profesional de la docencia universitaria tiene caracteres muy específicos, pues aunque, como otras profesiones, tiene un componente productivo muy controlado, consistente en la carga docente principalmente, tiene también una amplitud de autoorganización de tareas que probablemente no tienen otras profesiones, a pesar de que la demanda y carga laboral pueda ser muy variable y dependa, en parte, de la propia motivación intrínseca. Pero también en ellos, la sobrecarga, la ausencia de recursos y el conflicto pueden crear un contexto laboral negativo. Cuando la situación negativa que experimentan se prolonga sin esperanza de solución, se afecta a la capacidad de ejecución del trabajo, los sentimientos del profesor se vuelven negativos, siendo posible que se desarrolle una actitud de distanciamiento y que se pierda la implicación con los alumnos y la docencia (Ponce et al., 2005). Las consecuencias negativas del burnout en los profesores universitarios incluyen cinismo, insatisfacción, intentos de abandono de la organización, disminución de la productividad, pérdida de compromiso, etc. (Lackritz, 2004; Sethi, Barrier y King, 1999).

De forma global, autores como Blix, Cruise, Mitchell y Blix (1994) consideran que estos profesionales son probablemente candidatos significativos al burnout por las demandas emocionales que supone su trabajo en el contacto directo con un número amplio de estudiantes y otras fuentes de interacción. La educación en la universidad supone por sí sola un continuo cambio laboral, la innovación permanente en enseñanza e investigación, tarea que se incrementa cuando es toda la Universidad, a un nivel estructural e institucional, la que se propone cambios en su organización, funcionamiento y objetivos. No es extraño pues que el profesorado universitario esté experimentando actualmente una carga notable de estrés.

Pando-Moreno et al. (2006) encontraron que el burnout se relaciona directamente con la carga de trabajo, el contenido y las características de la tarea, el rol académico y las dificultades para el desarrollo de carrera. Resultados como los de Blix et al. (1994) han confirmado que el burnout en los profesores de universidad correlaciona positivamente con estrés, problemas de salud, productividad y negativamente con satisfacción. Singh, Mishra y Kim (1998) encontraron una negativa relación con burnout y motivación intrínseca. Otros autores, Gmelch, Lovrich y Wilke (1984), han considerado que los principales factores de estrés en el profe-

orado universitario son los factores relacionados con la docencia. Neidle (1984) concluyó que el agotamiento a menudo ocurre en diferentes intervalos durante la carrera académica de alguien, y Sorcinelli y Gregorio (1987) sugieren que el burnout universitario también se relaciona con las expectativas profesionales. Acevedo (2001) ha señalado la importancia de la carga horaria del personal docente universitario, a nivel de programación de horario, actividades del aula, asistencia a reuniones, tutorías, cursos, papeleo, se relacionan directamente con el burnout.

En España, debido a los cambios que están actualmente sucediendo con la puesta en marcha del "Espacio Europeo de Educación Superior", un ambicioso y complejo plan que trata de favorecer en materia de educación superior la convergencia europea sin que se cuente con los recursos materiales y humanos necesarios para ello, se está generando un contexto de sobrecarga, de falta de recursos, de confusión e incertidumbre que lleva a la desorientación, al cansancio, a la desmotivación y a la pérdida de compromisos manifestada de formas muy diferentes. No es extraño entonces que en los últimos años hayan aumentado los estudios sobre el burnout en el profesorado universitario en el estado español (Barona, 2002; Herranz et al., 2006; Otero López, Santiago Mariño y Castro Bolaño, 2008; Vilar, Cifré, Llorens y Salanova, 2001). En general, los estudios han estado centrados en la determinación de los niveles de burnout y sus componentes, encontrándose en general niveles medios y con escasas diferencias entre los diferentes estamentos universitarios.

Como en el resto de actividades profesionales, el peso de las demandas, la insuficiencia de los recursos y la falta de apoyo y el enfrentamiento interpersonal, en sus muchas formas y maneras, acaba pasando factura al trabajo y esfuerzo universitario. Los inductores de burnout descritos, y otros más contingentes y situacionales, acaban redundando en el síndrome que se alarga en sus consecuencias, pensamientos e intenciones de abandono incluidos, y en no pocos casos abandonos reales hacia las organizaciones, empresariales o de otro tipo, debido a la presencia de alternativas más reforzantes. Este abandono de la organización por parte de los profesionales de universidad tiene importantes consecuencias negativas sobre la organización, entre ellas cabe citar, costos económicos, y una enorme pérdida de eficacia y eficiencia de la universidad para conseguir sus objetivos y resultados, de docencia e investigación, y también de gestión.

El modelo teórico principal propuesto, "JD-R model of burnout" (Demerouti et al., 2001) así como el conjunto de datos procedentes de la investigación presentados permiten una aproximación teórica y empírica acerca del burnout y su proceso de predictores y secuelas. Las intenciones de abandono pueden ser vistas como una estrategia de protección del individuo ante la falta de recursos y el agotamiento y

distanciamiento derivado de una demanda excesiva. Es necesario, en este caso, proponer y establecer la función que tienen los diferentes componentes del proceso. En este sentido, algunos autores han propuesto un papel mediador del burnout en este proceso (Golden, 2006; Halbesleben y Buckley, 2004). No obstante, todavía son escasos los estudios sobre los niveles de relación de estas variables, y menos aún en el estudio del burnout de profesores de universidad.

La propuesta que se hace en este trabajo es asociar, de forma teórica y empírica, demandas, recursos y conflicto interpersonal con el síndrome del burnout evaluado en sus dos dimensiones centrales, agotamiento y distanciamiento (Schaufeli y Bakker, 2004), y relacionar este proceso con las intenciones de abandono. Como aportación al estudio de la situación de los profesores universitarios españoles, la investigación se ha efectuado en una muestra multicéntrica de tres universidades españolas. Basado en la introducción precedente, en la investigación se han planteado el siguiente conjunto de hipótesis:

Hipótesis 1: Las demandas laborales y el conflicto se relacionarán de manera directa con el agotamiento emocional, el distanciamiento y las intenciones de abandono.

Hipótesis 2: Los recursos se relacionarán de manera inversa con el agotamiento emocional, el distanciamiento y las intenciones de abandono.

Hipótesis 3: El conflicto moderará la relación entre demandas, recursos y burnout.

Hipótesis 4: La relación entre demandas, recursos, conflicto y la intención de abandono estará mediada por el agotamiento emocional y el distanciamiento.

A partir de la argumentación teórica expuesta y las hipótesis desarrolladas, se presenta a continuación el modelo teórico propuesto (Figura 1).

Método

Participantes

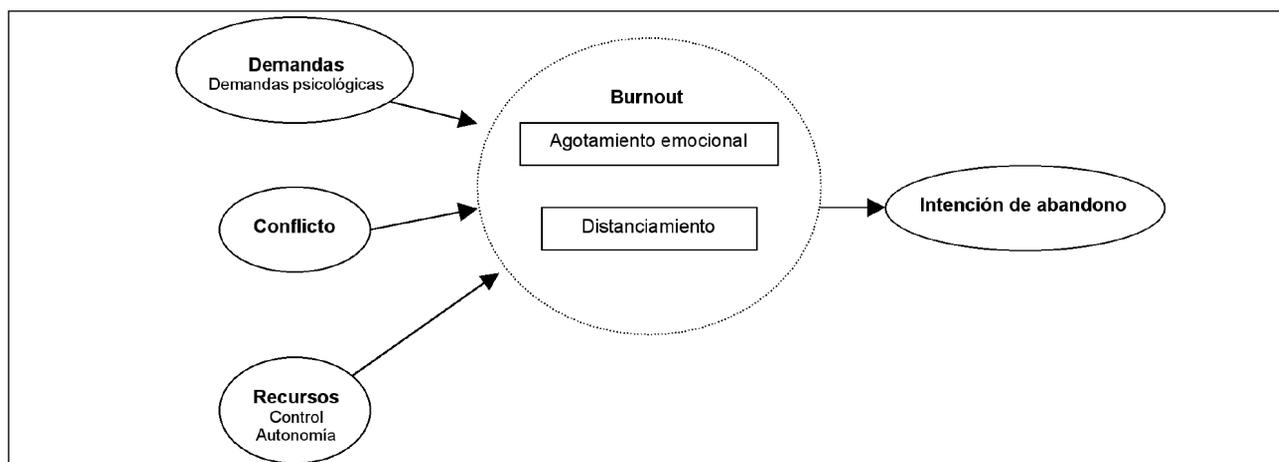
La muestra estuvo compuesta por un total de 885 profesores universitarios provenientes de tres universidades españolas. Los rangos de edad y experiencia laboral medios se situaron en torno a 40-44 y 10-14 años respectivamente, con un porcentaje muestral de 51.40% hombres y 48.60% mujeres. Los porcentajes en función de las categorías profesionales se aproximaron bastante a la representatividad necesaria por universidad, alcanzando un total muestral conjunto de 7.90% catedráticos, 3.40% catedráticos de escuela universitaria, 33.70% titular universitario, 15.30% titular de escuela universitaria, 13.60% contratados doctores, 4.40% ayudantes doctores, 6.30% ayudantes, 5.60% profesores colaboradores, 5.80% profesores asociados, 0.50% lectores, 0.50% profesores visitantes y un 3.10% correspondiente a otras categorías profesionales.

Procedimiento

La selección de la muestra se realizó por muestreo estratificado por universidad y categoría profesional. Para el cálculo de la representatividad muestral y la determinación de la muestra necesaria se consultó el programa EPINFO y se siguieron los criterios establecidos por Sierra Bravo (2001) para poblaciones finitas con un error de estimación admitido del 5% (un nivel de confianza del 95%) y un poder del 80% (error $\beta = 0,20$). Además, se tuvo en consideración una posible pérdida muestral del 15%.

Una vez contactados los profesores correspondientes se les presentó los objetivos de la investigación y se solicitó su participación en el estudio. La recogida de datos se realizó en una única sesión con cada docente, mediante agendas personales PDA (Asistente Personal

Figura 1. Modelo teórico propuesto



Digital), donde previamente se programaron los distintos instrumentos de evaluación. Este proceso favoreció el anonimato y la confidencialidad de los participantes junto con una introducción de datos directa y segura. Por tanto se trata de una investigación de diseño transversal y de muestreo aleatorio.

Instrumentos

Recursos y Demandas psicológicas (JCQ: Benavides, Ruíz-Frutos y García, 2000). El Cuestionario del Contenido del Trabajo (JCQ) elaborado por Karasek, Pieper y Schwartz (1993) evalúa por un lado las exigencias y demandas psicológicas del trabajo y por otro, los recursos laborales basados en los niveles de autonomía sobre el contenido del trabajo y control. La adaptación española realizada por Benavides, Ruíz-Frutos y García (2000) obtuvo buenos índices psicométricos con una escala de respuesta tipo Likert de 4 puntos. En este estudio la escala de demandas psicológicas mostró un índice de fiabilidad de $\alpha = .74$ (5 ítems), mientras que la escala de recursos presentó un índice de $\alpha = .86$ (9 ítems).

Conflicto interpersonal. Aunque existen instrumentos generales para la evaluación del conflicto interpersonal, se optó por elaborar un cuestionario específico breve mediante consenso entre profesores universitarios de una de las universidades participantes con una escala de respuesta de tipo Likert de 0 "Nunca" a 10 "Continuamente". La escala consta de cuatro ítems que se refieren a conflictos interpersonales propios del contexto universitario. Algunos ítems de ejemplo de la evaluación realizada son "¿Has presenciado conflicto por atribuciones incorrectas de responsabilidad?" o "¿Has presenciado conflicto cuando alguien vulneraba una norma social?" El índice de fiabilidad obtenido fue satisfactorio ($\alpha = .86$).

Burnout (MBI-GS: Moreno-Jiménez, Rodríguez-Carvajal y Escobar, 2001). Elaborado por Maslach, Jackson y Leiter (1996) la fiabilidad y validez del cuestionario en su adaptación al español han sido ampliamente estudiadas en diferentes investigaciones (Gil-Monte, 2002; Moreno-Jiménez, Rodríguez-Carvajal y Escobar Redonda, 2001; Salanova et al.,

2000). Los resultados de los análisis de fiabilidad de la adaptación española del MBI-GS demuestran que la consistencia interna de las escalas presentan unos valores satisfactorios que oscilan entre .84 y .89 para las tres dimensiones del síndrome. En este estudio se trabajaron con las escalas de agotamiento emocional (5 ítems) y cinismo o distanciamiento (5 ítems). Con una escala de respuesta tipo Likert de 7 puntos, el índice de fiabilidad de las escalas fue de $\alpha = .88$ y $\alpha = .81$ respectivamente.

Intenciones de abandono (Gálvez, 2007). El cuestionario sobre intenciones de abandono ha sido desarrollado por Gálvez (2007) y validado en distintas muestras profesionales (v.gr. Moreno-Jiménez, Gálvez, Garrosa y Mingote, 2006) donde ha mostrado buenos niveles de consistencia interna en un rango que varía de .80 a .92. Esta compuesta por un total de 4 ítems (Ítem de ejemplo: "He tenido deseos de abandonar la profesión universitaria") con una escala de respuesta tipo Likert de 1 "En desacuerdo" a 4 "De acuerdo". El índice de fiabilidad en el presente estudio fue de $\alpha = .77$.

Resultados

Como paso previo, se realizaron los análisis descriptivos de medias y desviaciones típicas de las variables en estudio (Tabla 1). A continuación, se exploró la matriz de correlaciones, constatando que las relaciones seguían la dirección señalada por las hipótesis 1 y 2. Asimismo, todas las variables de estudio mostraron correlaciones significativas en la dirección esperada excepto en la relación entre recursos laborales y conflicto, donde el índice de correlación fue prácticamente cero.

Para comprobar la hipótesis 3, se realizaron análisis de moderación de la variable conflicto en la predicción del agotamiento emocional y el distanciamiento, siguiendo el procedimiento establecido por Aiken y West (1991) mediante análisis de regresión jerárquica. Para la realización de éste análisis, las variables predictoras introducidas fueron centradas, y se incluyeron como variables control género y edad. En un segundo paso se introdujeron las variables de demandas y recursos laborales. En un tercer

Tabla 1. Estadísticos descriptivos, niveles de consistencia interna y correlaciones de las variables en estudio

	M	SD	1	2	3	4	5	6
1. Demandas	2.58	.49	($\alpha = .74$)					
2. Recursos	3.11	.57	.08*	($\alpha = .86$)				
3. Conflicto	4.29	2.15	.13**	.02	($\alpha = .86$)			
4. Agotamiento emocional	3.10	1.20	.40**	-.14**	.17**	($\alpha = .88$)		
5. Distanciamiento	2.76	1.11	.17**	-.24**	.29**	.63**	($\alpha = .81$)	
6. Intenciones de abandono	1.95	.74	.13**	-.38**	.12**	.44**	.51**	($\alpha = .77$)

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

paso se incluyó la variable moderadora conflicto, y en un cuarto y último paso los efectos de interacción de demandas-conflicto y recursos-conflicto (véase Tabla 2).

traron efectos principales positivos, mientras edad ($\beta = -.08$; $p < .05$) y recursos laborales ($\beta = -.24$; $p < .001$) presentaron efectos principales negativos, todos ellos significativos. Sin embargo, en este caso, la variable

Tabla 2. Análisis de regresión jerárquico con conflicto como moderador de la relación entre recursos laborales y distanciamiento

Betas estandarizadas	Agotamiento emocional				Distanciamiento			
	Paso 1	Paso 2	Paso 3	Paso 4	Paso 1	Paso 2	Paso 3	Paso 4
1. Género	.11**	.09**	.08**	.09**	.04	.02	.00	.00
Edad	-.14***	-.09**	-.12***	-.12***	-.07*	-.01	-.08*	-.08*
2. Demandas		.41***	.39***	.39***		.18***	.14***	.14***
Recursos		-.14***	-.14***	-.14***		-.24***	-.24***	-.24***
3. Conflicto			.14***	.14***			.30***	.28***
4. Demandas x Conflicto				-.02				.04
Recursos x Conflicto				-.01				-.10**
Cambio en R^2	.03***	.18***	.02***	.00	.01*	.08***	.08***	.01**

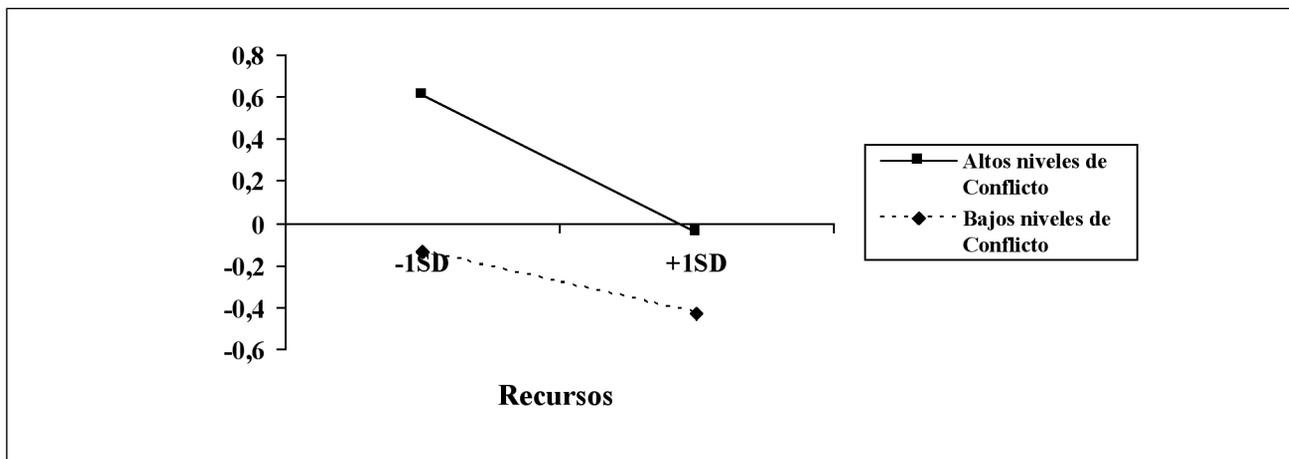
* $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$

La significación de las variables predictoras introducidas en cada paso se mantuvo estable a lo largo de los cuatro pasos del análisis jerárquico de la variable criterio agotamiento emocional. En la ecuación de regresión final, las variables género ($\beta = .09$; $p < .01$), demandas laborales ($\beta = .39$; $p < .001$) y conflicto ($\beta = .14$; $p < .001$) mostraron efectos principales positivos, mientras edad ($\beta = -.12$; $p < .001$) y recursos laborales ($\beta = -.14$; $p < .001$) presentaron efectos principales negativos, todos ellos significativos y con un porcentaje final de varianza explicada del 23%. Sin embargo, no se obtuvieron efectos de interacción significativos de las variables demandas-conflicto ni recursos-conflicto.

De manera similar, la significación de las variables predictoras introducidas en cada paso se mantuvo estable a lo largo de los cuatro pasos del análisis jerárquico de la variable criterio distanciamiento. En la ecuación de regresión final, las variables demandas laborales ($\beta = .14$; $p < .001$) y conflicto ($\beta = .28$; $p < .001$) mos-

género no presentó efecto principal significativo sobre el distanciamiento. La inclusión de las interacciones de demandas-conflicto y recursos-conflicto produjo un incremento significativo de la varianza explicada. En concreto, la variable de interacción recursos-conflicto mostró un efecto significativo sobre el distanciamiento ($\beta = -.10$; $p < .01$). Para analizar la potencia del test de dicha interacción seguimos las pautas recomendadas por Cohen, Cohen, West y Aiken (2003, pág. 92) junto con los métodos más actuales de Faul, et al. (2007) mediante el cálculo del parámetro descentralizado de lambda. El valor de lambda obtenido fue de $\lambda = 8.85$. Por tanto, la potencia de la interacción para $N = 885$ y 2 grado de libertad, con un $\alpha = .05$ fue de 76.62%. La realización de los tests de curva simple siguiendo el procedimiento de Aiken y West (1991) nos permitieron representar gráficamente el efecto moderador de la variable conflicto en la relación entre recursos laborales y distanciamiento (Figura 2).

Figura 2. Gráfica de moderación en la dimensión de distanciamiento como variable dependiente



A partir de este gráfico y siguiendo el procedimiento de Aiken y West (1991), los resultados revelaron que los recursos laborales (en cualquiera de sus niveles) se relacionaron de forma directa y negativa con el distanciamiento (alto conflicto: $t=-7.44$, $p<.001$; bajo conflicto: $t=-3.72$, $p<.001$), existiendo diferencias significativas entre ambas curvas en función de los niveles altos o bajos de la variable moderadora conflicto ($t=-2.78$, $p<.005$). Estos resultados indicaron un mayor impacto de los niveles de recursos laborales en el distanciamiento en entornos con altos niveles de conflicto.

Un análisis diferencial de las ecuaciones de regresión obtenidas hasta el momento nos permite observar un efecto principal superior de la variable demandas laborales en la variable criterio agotamiento emocional, mientras que en la variable criterio distanciamiento, es la variable conflicto la que presenta la beta mayor frente al resto de variables introducidas en la ecuación de regresión.

En el estudio de la hipótesis 4, se realizaron análisis de mediación mediante ecuaciones de regresión siguiendo las recomendaciones propuestas por Baron y Kenny (1986). Así, en primer lugar, se comprobó que existían relaciones significativas entre las variables predictoras demandas, recursos y conflicto, las variables mediadoras agotamiento y distanciamiento y la variable criterio intención de abandono. Posteriormente y controlando en un primer paso las variables edad y género, se introdujeron en un segundo paso las variables de demandas y recursos, en un tercer paso la variable conflicto y por último se introdujo por un lado la variable mediadora agotamiento emocional (paso 4a) y en otra ecuación la variable mediadora distanciamiento (paso 4b) para conocer de manera independiente el efecto mediador de ambas variables (Tabla 3).

Los resultados obtenidos con respecto a la variable

mediadora agotamiento emocional, mostraron un efecto de mediación total en la relación entre demandas laborales e intención de abandono, junto con un efecto de mediación parcial entre conflicto e intención de abandono de la profesión universitaria, con un coeficiente beta significativamente reducido por la inclusión de la variable mediadora agotamiento ($z = 5.53$; $p<.001$, según el test de Sobel). Por el contrario, en cuanto a la variable mediadora distanciamiento, los resultados mostraron un efecto de mediación total en la relación entre conflicto e intención de abandono y un efecto de mediación parcial entre demandas laborales e intención de abandono de la profesión universitaria con un coeficiente beta significativamente reducido por la inclusión de la variable mediadora distanciamiento ($z = 4.66$; $p<.001$, según el test de Sobel). No existió ninguna reducción significativa del efecto directo de la variable recursos laborales sobre las intenciones de abandono ni con la inclusión de la variable mediadora agotamiento emocional ni distanciamiento.

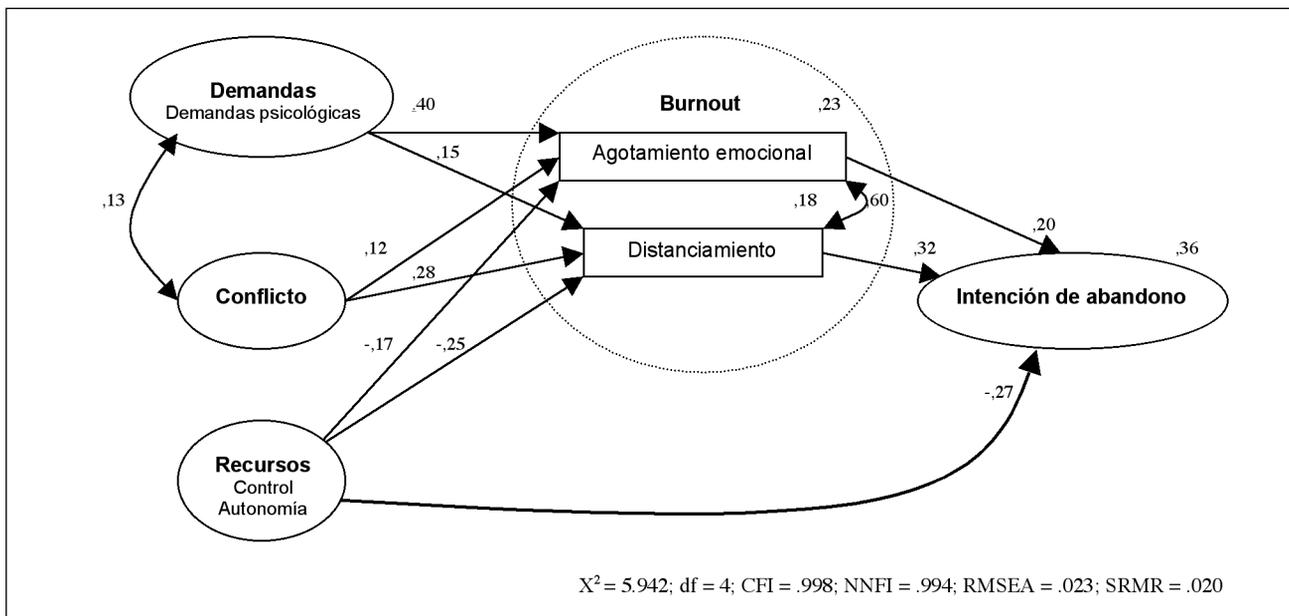
Finalmente, se llevó a cabo un análisis confirmatorio del modelo de proceso propuesto mediante path análisis con el programa AMOS 16, corrigiendo el efecto directo obtenido de los recursos laborales en las intenciones de abandono. El nivel de ajuste del modelo fue evaluado utilizando los índices absolutos (chi cuadrado y Standardized Root-Mean-squared Residual - SRMR) y relativos (Comparative Fit Index - CFI, Non-Normed Fit Index - NNFI, y Root Mean Square Error of Approximation - RMSEA). Se consideran buenos niveles de ajuste puntuaciones superiores a .90 para los índices relativos CFI y NNFI, e inferiores a .05 en el índice absoluto SRMR y el índice relativo RMSEA. En la figura 3 se muestran los resultados obtenidos para cada uno de los índices citados junto con los índices de relación beta y covarianzas, todos ellos significativos a $p<.001$.

Tabla 3. Análisis de regresión jerárquico con agotamiento emocional y distanciamiento como mediadores en la relación entre demandas y conflicto con intenciones de abandono

Betas estandarizadas	Intención de Abandono				
	Paso 1	Paso 2	Paso 3	Paso 4a	Paso 4b
1. Género	.08*	.05	.04	.01	.04
Edad	-.24***	-.16***	-.20***	-.15***	-.16***
2. Demandas		.15***	.13***	-.01	.07*
Recursos		-.35***	-.35***	-.30***	-.25***
3. Conflicto			.15***	.09*	.02
4a. Agotamiento emocional				.36***	-
4b. Distanciamiento				-	.42***
Cambio en R^2	.07***	.13***	.02***	.10***	.15***

* $p<.05$. ** $p<.01$. *** $p<.001$

Figura 3. Path Análisis del Modelo final



Discusión

Las hipótesis que conforman la propuesta del estudio han sido confirmadas básicamente en los análisis efectuados. Tal como la matriz de correlaciones mostró, las correlaciones bivariadas manifiestan las relaciones teóricas esperadas. Cabe señalar los valores tan altos obtenidos en la relación entre las demandas laborales y el agotamiento emocional, y entre los recursos y las intenciones de abandono. Igualmente, fueron muy indicadoras las relaciones directas entre las dos dimensiones del burnout y la intención de abandono. Estos resultados derivados de la comprobación de las hipótesis 1 y 2 van en la línea de los resultados obtenidos por Bakker, Demerouti y Verbeke (2004) y Schaufeli y Bakker (2004), pero además añaden los efectos directos del agotamiento emocional y el distanciamiento sobre las intenciones de abandono. Si bien el modelo original JD-R establecía inicialmente la existencia de una doble línea de procesos, por una parte un modelo energético que conecta demandas, burnout y salud y por otra un modelo motivacional que asocia recursos, compromiso e intenciones de abandono, con alguna interacción entre ellos, había también datos que indicaban elementos de especificidad del proceso. En efecto, en una de las muestras se observaba también índices de relación relativamente fuertes entre burnout e intenciones de abandono (Schaufeli y Bakker, 2004). Una primera explicación basada en el género tuvo que ser desechada, no así una segunda basada relacionada con la naturaleza del trabajo (trabajo a tiempo parcial y en institución sin ánimo de lucro). Investigaciones posteriores han confirmado resultados similares también en poblaciones lucrativas (Knudsen, Ducharme y Roman, 2009). Un

posible nexo de unión de estos resultados podría estar relacionado con el aspecto vocacional o de rol de ayuda de las profesiones evaluadas. En este sentido, podríamos hablar de un modelo extendido de demandas-recursos para trabajos específicamente vocacionales en los que la línea motivacional tendría una especial relevancia y en la que la experiencia de burnout tendría claros efectos sobre las intenciones de abandono. Los datos encontrados parecen indicar, a un nivel conjunto del modelo, que en la actividad profesional del profesorado de universidad, el agotamiento emocional actúa como elemento mediador de las intenciones de abandono y el distanciamiento como elemento moderador.

Los datos encontrados indican una relación inexistente entre los recursos laborales y el conflicto, con un índice prácticamente de cero. Este resultado pone de manifiesto la fuerte relación entre las demandas excesivas, la presión temporal, el estrés de rol, el reparto de tareas y el conflicto interpersonal. Este resultado parece indicar que en nuestra población de trabajo, el conflicto interpersonal se asocia a las demandas de trabajo, con escasa relación con la organización de los recursos. Con respecto al síndrome actuaría principalmente sobre la dimensión de distanciamiento y sus diferentes aspectos, como la frialdad relacional, la depreciación del trabajo en equipo (Jex, 1998) o el aumento de la crítica a la profesión y a la institución. Cabe observar que el conflicto no tiene una función menor en el conjunto de los resultados obtenidos, como podría parecer en una primera inspección. El conflicto, en efecto tiene relevancia significativa en las ecuaciones de regresión del agotamiento emocional y de distanciamiento, pero es también la variable con mayor peso predictivo del distanciamiento y sus componentes. El conflicto es la

variable con mayor peso predictivo en la ecuación de regresión de distanciamiento.

Para comprobar la hipótesis 3 se llevaron a cabo diferentes análisis de moderación de la variable conflicto. En los resultados obtenidos para el agotamiento emocional no se confirmó el efecto moderador del conflicto, ya que ninguna de las interacciones resultó significativa. El género, las demandas laborales y el conflicto aparecen como variables predictoras positivas, mientras que la edad y los recursos laborales presentaron efectos principales negativos. Estos resultados confirman la línea de trabajo que sugiere que las mujeres profesoras de universidad tendrían puntuaciones más altas en agotamiento emocional. Resultados similares se han obtenido con otras muestras en las que las profesionales mujeres, tienen peores condiciones de trabajo, ocupan categorías profesionales con mayor inestabilidad, y se ven más afectadas por factores relativos a la dificultad para conciliar la vida personal y laboral; factores todos que inciden en mayores tasas de agotamiento emocional que los hombres (Garrosa et al., 2008; Heilman y Okimoto, 2007).

Los resultados relativos al efecto principal de las demandas laborales, los recursos y el conflicto sobre el agotamiento emocional apoyan los resultados obtenidos en las investigaciones generales sobre burnout (Schaufeli y Bakker, 2004). De igual manera, el efecto de las demandas laborales como principal predictor del agotamiento emocional refrenda tanto el planteamiento teórico del modelo de demandas y recursos (Demerouti, et al., 2001) como los datos empíricos obtenidos en diversos estudios meta-analíticos (Lee y Ashford, 1996; Podsakoff, LePine y LePine, 2007), si bien otros estudios empíricos del modelo han confirmado el papel secundario aunque significativo de los recursos laborales (Bakker, Demerouti y Verbeke, 2004). Son igualmente interesantes los resultados respecto a la edad. En este estudio parece hallarse una tendencia a que los profesores universitarios de mayor edad tendrían menos puntuaciones en agotamiento emocional. Este resultado puede estar relacionado igualmente con las peores condiciones laborales de los profesores jóvenes, contratos más inestables, horas de docencia más ampliadas, tutorías, etc.

En la variable criterio distanciamiento, se confirmó el efecto moderador del conflicto en la relación entre los recursos laborales y el distanciamiento, obteniéndose un mayor impacto de los niveles de recursos laborales en el distanciamiento, en entornos con altos niveles de conflicto. Según este resultado, los recursos laborales serían y funcionarían como un contexto de disminución del distanciamiento, la pérdida de significado y del entusiasmo por el trabajo, principalmente en entornos más problemáticos y conflictivos. En la medida en que la literatura sobre conflicto interpersonal y burnout ha trabajado de manera exclusiva la dimensión de agotamiento emocional, este resultado resulta novedoso. Por una parte confirma el efecto principal del

conflicto y por tanto antecedente del agotamiento emocional (Mulki, Jaramillo y Locander, 2008) y, además, añade un papel moderador sobre la variable del burnout más relacionada con los aspectos interpersonales y motivacionales del proceso, mostrando nuevamente una mayor complejidad del proceso motivacional en el modelo de demandas y recursos laborales (JD-R model) que la habitualmente expuesta.

La hipótesis 4 se comprobó mediante el análisis de mediación de ecuaciones de regresión sobre la variable criterio de intenciones de abandono. Los resultados con la variable mediadora agotamiento emocional mostraron un efecto de mediación total en su relación entre las demandas laborales y la intención de abandono, junto con un efecto de mediación parcial entre el conflicto y la intención de abandono. Estos resultados ponen de manifiesto el peso tan importante que tienen los sentimientos de agotamiento emocional sobre la intención de abandono de la universidad y apoyan los resultados obtenidos por otros autores recientemente (Schwartz, 2008; Villanueva y Djurkovic, 2009).

En cuanto a la variable mediadora distanciamiento, los resultados mostraron un efecto de mediación total en su relación entre conflicto e intención de abandono y un efecto de mediación parcial entre demandas laborales e intención de abandono de la profesión universitaria. Cabe notar que distanciamiento es la variable con mayor peso predictivo en la ecuación final de regresión de predicción de las intenciones de abandono, lo que indica su importancia. Este resultado ponen de manifiesto el valor crítico de la variable distanciamiento y su proceso, en el estudio de las intenciones de abandono. Las intenciones de abandono parecen más influenciadas por los procesos de distanciamiento que por los procesos de agotamiento emocional.

Finalmente, el análisis confirmatorio del modelo de proceso, realizado de acuerdo al conjunto de hipótesis formuladas, obtuvo buenos niveles de ajuste, puntuaciones superiores a .90 para los índices relativos CFI y NNFI, e inferiores a .05 en el índice absoluto SRMR y el índice relativo RMSEA. Lo que pone de manifiesto la importancia de las variables analizadas así como una orientación aproximativa a la problemática del burnout en los profesores de universidad. A la luz de la bondad del ajuste del modelo presentado, el estudio aporta algunos resultados novedosos y permite también algunos planteamientos alternativos y complementarios al modelo general habitual de demandas-recursos del proceso de burnout. Así por ejemplo, cabe destacar que el porcentaje de varianza explicada de la variable intenciones de abandono (36%) ha sido notablemente superior a otros estudios previos en los que se ha incluido la variable implicación o *engagement*, cuyo rango varió entre el 9% y el 24%. Este resultado parece indicar la validez de las variables incluidas en el estudio.

Otro resultado que obliga a presentar alternativas al modelo original hace referencia a que el modelo origi-

nal de Demandas-Recursos sugiere que las demandas son más importantes que los recursos a la hora de predecir las intenciones de abandono en función de los niveles de burnout (Demerouti et al., 2001), sin embargo, como se ha constatado, los resultados encontrados no parecen corroborar la teoría. Si bien las demandas resultaron ser el predictor principal del agotamiento emocional, y éste a su vez mediador en la relación entre demandas e intenciones de abandono, los recursos laborales mostraron un efecto principal y directo sobre las intenciones de abandono de la profesión universitaria. A partir de la revisión de la literatura se han obtenido dos estudios con resultados similares con una muestra de jefes y managers (Knudsen, Ducharme y Roman, 2009) y de oficiales de policía (Zhang, Xu y Jiang, 2006).

Los resultados encontrados permiten presentar algunas alternativas complementarias al modelo de Demandas-Recursos habitual, especie de modelo extendido de demandas-recursos en el que la capacidad predictiva del burnout sobre las intenciones de abandono pueda tener una mayor relevancia en profesiones especialmente vocacionales. Es posible que en profesiones vinculadas con organizaciones sin ánimo de lucro, o aquellas donde el rol de ayuda se convierte en un aspecto central de la identidad del trabajo, las intenciones de abandono puedan estar afectadas en mayor nivel tanto por los niveles del síndrome como por los conflictos interpersonales. Por otra parte, los niveles de recursos que la organización ofrece al trabajador, cobran un peso igualmente importante. En futuros estudios con este tipo de población sería conveniente incluir el nivel de implicación para comprobar si el efecto directo de los recursos laborales sobre las intenciones de abandono se mantiene. Este hecho hace pensar nuevamente en las peculiaridades del trabajo del profesor universitario. Aunque se confirma, como en otras profesiones, que el agotamiento depende de la demanda, se comprueba también que las intenciones de abandono tienen componentes de más peso que el agotamiento, como el componente del síndrome de

distanciamiento y los recursos de control y autonomía sobre el propio trabajo, con una acción directa negativa sobre las intenciones de abandono.

Los recursos provenientes de la capacidad de control y autonomía sobre el propio trabajo y la ausencia de conflictos interpersonales son las variables críticas en la línea motivacional que lleva a la intención de abandono del trabajo. Si bien el cansancio y el agotamiento parecen depender de la carga psicológica y temporal, la voluntad de continuidad parece depender más de la capacidad de organizar su propio trabajo y ritmo.

El estudio presentado tiene indudablemente limitaciones y puntos discutibles. Aunque el estudio es multicéntrico, en tres universidades, y la muestra tiene en conjunto una buena representatividad de la composición estamental de cada una de las tres universidades, y que se han utilizado una amplia variedad de técnicas multivariadas que han posibilitado confirmar primariamente las hipótesis planteadas, el estudio presenta también claras limitaciones a las que hay que atender: Primero, se ha tratado de contrastar un modelo sobre el burnout en profesores de universidad utilizando exclusivamente medidas de autoinforme, lo cual tiene un efecto limitado en la objetividad de los resultados. Schaufeli y Enzmann (1998) argumentan que este tipo de evaluación es demasiado maleable y sensible a las respuestas intermedias o extremas. Futuras investigaciones deberían incluir medidas objetivas del burnout en los profesores de universidad (p. ej., indicadores objetivos, medidas observacionales, etc.). Segundo, aunque se cuenta con una muestra amplia y bastante representativa de las universidades participantes, el estudio no incluye diseños temporales. No obstante, aunque se han realizado técnicas estadísticas precisas que intentan minimizar el efecto de la varianza del método común (Podsakoff, MacKenzie, Lee y Podsakoff, 2003), se trata de un estudio con una única medida y con medidas de autoinforme. En este sentido, es importante entender los resultados teniendo en cuenta estas limitaciones.

Extended Summary

The Job Demands-Resource (JD-R) model formulated by Demerouti et al. (2001) is a heuristic model that specifies how health impairment and motivation processes may be triggered by job demands and job resources. This theoretical framework claims that job demands are aspects of work that require significant effort by the individual. These demands evoke strain in cases where they exceed the employee's adaptive capability. On the other hand, job resources refer to those organizational, social or psychological characteristics that reduce levels of job demands, are relevant to achieve job goals or lead to professional growth.

Personal resources emerged as a significant resource on the burnout process and its consequences (Garrosa, Moreno-Jiménez, Liang, González, 2008). According to this model, job demands may predict levels of emotional exhaustion (Demerouti et al., 2001), whereas job resources may lead to less burnout and negative consequences linked to (Bakker, Demerouti, & Verbeke, 2004; Garrosa et al., 2008; Schaufeli & Bakker, 2004). Among several job demands, interpersonal conflict recently emerged as an important predictor of burnout. The theoretical framework behind is based on the interpersonal context of chronic job stress.

Interpersonal conflicts appeared related to stress symptoms and negative job attitudes (v.g., Jex, 1998; Spector & Fox, 2002). Other studies showed an antecedent effect of interpersonal conflict on burnout process (Bakker & Demerouti, 2007; Schaufeli & Bakker, 2004), although others show a mediator role on the process (Mulki, Jaramillo & Locander, 2008; Penney & Spector, 2005).

Going further on the process flow, the experience of burnout has been linked to turnover intentions. Keinan and Perlberg (1987), and Seiler and Pearson (1984) suggest that burnout emerge as an antecedent of intention to quit. Furthermore, some authors asserted that turnover intentions or intentions to quit are better predictors of actual turnover than are attitudinal measures (Krausz, et al., 1995; Kristensen and Westergård-Nielsen, 2004). They argued that studies using intentions as the criterion have distinct advantages over those with behavior as the dependent variable. First, behaviors are often influenced by a host of other variables (e.g. company policies, economic conditions) that can not be controlled by the researcher but influence the results. Second, turnover intentions research has shown that a person's self-expressed intentions are the best predictor of intention to quit. In this sense, the meta-analytic study developed by Griffeth, Hom and Gaertner (2000) identified turnover intentions as the main predictor of actual turnover, even better than other job characteristics.

As regards academic settings, the number of studies focused on burnout and turnover intentions among faculty members are quite reduced. Even, most of the national and some of the international studies on professor burnout have been focused on identifying levels of burnout and its components more than on the course of the depletion process. Faculty members are a special professional group with a job task based on quite heterogeneous percentage rank of teaching, research and management. Although these professionals have a controlled productive component, it is important to stress the high level of the self-management component linked to levels of intrinsic motivation, but also workload, lack of resources and conflict may create a negative job context. When this situation keeps unchanged, some disengagement, cold and criticism feelings may emerge (Ponce et al., 2005). The negative consequences of professor burnout include cynicism, dissatisfaction, intention to leave, poor performance, and loss of commitment among others (Lackritz, 2004; Sethi, Barrier, & King, 1999).

Jointly, the JD-R model of burnout (Demerouti et al. 2001) with the scientific literature revised may lead us to a theoretical and empirical approach to burnout and its process. Based on this framework, turnover intentions can be formulated as an individual protective strategy to face the lack of resources and the exhaustion and cynicism experienced because of an excessive level of job demands. In this sense, some authors argue

a mediator effect of burnout on this process (Golden, 2006; Halbesleben y Buckley, 2004). Nevertheless, there are scanty studies based on these variables and even less on professor burnout.

The main aim of this research is to link theoretical and empirically job demands, job resources and interpersonal conflict on professor burnout assessed through its two main components, exhaustion and cynicism (Schaufeli y Bakker, 2004), in order to predict levels of turnover intentions among faculty members. Based on this theoretical ground, the hypotheses were:

Hypothesis 1: Job demands and interpersonal conflict will be positively related to emotional exhaustion, cynicism and turnover intentions.

Hypothesis 2: Job resources will be negatively related to emotional exhaustion, cynicism and turnover intentions.

Hypothesis 3: Interpersonal conflict will moderate the relationship between job demands, job resources and burnout.

Hypothesis 4: Emotional exhaustion and cynicism will mediate the relationship between job demands, job resources and turnover intentions.

Method

Participants

The sample consisted of 885 faculty members representative of three Spanish Universities. The rank average of age and tenure were around 40-44 years and 10-14 years respectively, with 51.40% males and 48.60% females.

Procedure

The participants were randomly selected, stratified with criteria of university and academic post, considering a possible sample dropout rate of 15%. The data were collected at once through Personal Digital Assistance (PDA) devices. The data acquired by the electronic surveying instruments ensure the participants' anonymity and confidentiality through a direct and safe collecting process. The study design was cross-sectional with a random sample.

Instruments

Job demands and Job resources (JCQ: adapted by Benavides, Ruíz-Frutos y García, 2000). The Job Content questionnaire (JCQ) of Karasek, Pieper & Schwartz (1993) assess both job demands and job resources aspects. Through a 4-points Likert scale, the reliability of the job demands' scale was $\alpha = .74$ (5

items), and the job resources' scale was $\alpha=.86$ (9 ítems).

Interpersonal conflict (Ad hoc). An "ad hoc" questionnaire was elaborated which included aspects related to interpersonal conflict at academia settings. The participants rated their answers on a four-item scale ranging from 0-*Never* to 10-*Continuously*. Some example items are "Have you ever experienced or witnessed an interpersonal conflict because of an incorrect competence assignment?" or "Have you ever experienced or witnessed an interpersonal conflict when someone violate a social rule?" The reliability of the scale was satisfactory ($\alpha=.86$).

Burnout (MBI-GS, adapted by Moreno-Jiménez, Rodríguez-Carvajal & Escobar, 2001). Elaborated by Maslach, Jackson and Leiter (1996), the reliability and validity of the Spanish adaptations have been studied broadly (Gil-Monte, 2002; Moreno-Jiménez, Rodríguez-Carvajal y Escobar Redonda, 2001; Salanova et al., 2000). On this sample the emotional exhaustion and cynicism scales showed internal consistency of $\alpha=.88$ and $\alpha=.81$, respectively, on a 7-point ranged Likert scale.

Turnover intentions (Gálvez, 2006). Scale developed by Gálvez (2006) asking respondents to indicate their level of occurrence using a 4-point Likert scale ranging from "totally disagree" to "totally agree". Sample items: "I have desires to leave the academic career". A reliability analysis of the four-item scale revealed good internal consistency ($\alpha=.77$).

Results

The intercorrelations between the variables were consistent with hypothesis 1 and 2. In addition, all variables correlated significantly except for job resources and interpersonal conflict (see Table 1).

To test hypothesis 3, a moderation analyses was conducted following the recommendations of Aiken and West (1991). In order to detect the interaction effect of interpersonal conflict on both emotional exhaustion and cynicism, the independent variables were centered and entered into the equation in four steps. The first step involved the entry of the control variables of gender and age. In the second step, the independent variables job demands and job resources, the third step interpersonal conflict and finally, in step four the two two-way interactions job demand-conflict and job resources-conflict were entered. According to criteria variable emotional exhaustion, all steps added significant extra variance to the model except for the two-way interactions (see Table 2). However, for the cynicism equation all steps added significant extra variance to the model even the two-way interactions (see Table 2). The fourth step showed a significant interaction effect for the job resource-conflict variable with a beta of $-.10$ ($p < .01$). The power of this interaction

was 76.62%. The graphical depiction of the interaction (see Figure 2) showed that the condition with high interpersonal conflict was most noteworthy on the relationship between job resources and cynicism. A t-test showed that this slope is significantly different from the other ($t=-2.78, p<.005$).

In order to test the hypothesis 4, a mediation analysis was conducted following the recommendations of Baron and Kenny (1986). The results showed a full mediation effect of emotional exhaustion on the relationship between job demands and turnover intention, and a partial mediation effect on the relationship between conflict and turnover intention (see Table 3: $z = 5.53; p<.001$, according to Sobel test). According to cynicism as a mediator, the results showed a full effect on the relationship between conflict and turnover intention and a partial effect between job demands and turnover intention (see table 3: $z = 5.53; p<.001$, according to Sobel test). As regards these analyses, job resources demonstrated a direct effect on turnover intentions.

Finally, a path analysis of the proposed model was conducted through AMOS 16, correcting the direct effect of job resources (see figure 3). The goodness-of-fit of the models was evaluated using relative (Comparative Fit Index - CFI, Non-Normed Fit Index - NNFI, y Root Mean Square Error of Approximation - RMSEA) and absolute indices (squared chi and Standardized Root-Mean-squared Residual - SRMR). The results showed notable good indices of fit.

Discussion

The results related to the hypothesis 1 and 2 are in line with the findings of Bakker, Demerouti and Verbeke (2004) and Schaufeli and Bakker (2004). However, the data also showed high significant effects of emotional exhaustion and cynicism over turnover intentions. Looking closely to the seminal article written by Schaufeli and Bakker (2004), in addition to the emerged processes of the JD-R model, the "energy process" and the "motivational process", job demands and turnover intentions were also highly correlated in one of the samples (35.81% of the participants from a non-profit organization and vocational profession). Similar results have been found in other profession traditionally associated with high vocational levels, in this case within a profit organization (Knudsen, Ducharme & Roman, 2009). In view of this we could talk about an extended JD-R model, highlighting the complexity of the motivation process of the model for "vocational professions".

Our results also confirm the predictions of the JD-R model (Demerouti et al., 2001) as well as support the main findings in the burnout literature (Lee & Ashford, 1996; Schaufeli & Bakker, 2004; Podsakoff, LePine & LePine, 2007) according to which job demands are the main predictor of emotional exhaustion. The lack of

relationship between job resources and conflict evidences the strong relationship between high job demands, emotional exhaustion, cynicism and intention to quit. Instead, interpersonal conflict was more related to cynicism (Jex, 1998).

The burnout literature has only explored the role of interpersonal conflict in the emotional exhaustion dimension. In this study we have demonstrated that interpersonal conflict moderates the relationship between job resources and cynicism. The moderation effect found suggests that job resources provide with the required environment to prevent cynicism and the loss of enthusiasm about the job. Thus, we not only confirm evidence found for interpersonal conflict as antecedent of emotional exhaustion (Mulki, Jaramillo & Locander, 2008) but also show how interpersonal conflict moderates the motivational process, highlighting once again the complexity of the latter process in the JD-R model.

In line with recent findings (Schwartz, 2008; Villanueva & Djurkovic, 2009), emotional exhaustion fully mediated the relationship between job demands and intentions to quit and partially mediated the association between interpersonal conflict and turnover intentions. Cynicism fully mediated the relationship between conflict and intentions to quit the academic occupation, showing the risks that a lack of motivation might bring for the organization, and partially mediate the relationship between job demands and turnover intentions. Unlike the JD-R model suggests, even though demands were relevant to explain emotional exhaustion, job resources also show a central role by its influence on the academic professionals' intention to quit, thus, preventing from burnout.

In conclusions there are several strong points that should not be overlooked. This study introduces an extended model of Job Demands-Resource model where the burnout can better predict turnover intentions in occupations where vocation is a core aspect. In these professions interpersonal conflicts, emotional exhaustion and cynicism play a central role to predict turnover intentions. In addition, job resources are also highly important in this process. Future research on this type of professionals should also include engagement in order to test whether the direct effect of job resources keeps significance in order to predict turnover intentions. However, in this study the percentage of variance of turnover intentions (36%) was notably higher when compared to studies where engagement was included, with variances ranging from 9% to 24%.

The limitations of this study must also be pointed out. First, our independent variables and outcome measures were based on self-reports. Self-report data can be contaminated by common method variance, since the dependent and independent variables are based upon a single information source, i.e. the participants. Future research could profit from including

additional measures, such as psycho-physiological variables. Second, the analyses in the current study are correlational, and hence do not confirm causality. Furthermore, since the design of the study was cross-sectional, more complex forms of non-recursive linkages could not be examined.

Referencias

- Acevedo, L. (2001). Jornada laboral del profesorado de la enseñanza pública. *Revista trabajadoras/as do Ensino*, 222, 11-12.
- Aiken, L. S. y West, S. G. (1991). *Multiple regression: Testing and interpreting interactions*. Newbury Park: Sage.
- Bakker, A.B., y Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22, 309-28.
- Bakker, A.B., Demerouti, E., y Verbeke, W. (2004). Using the job demands: resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43, 83-104.
- Baron, R. M., y Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Barona, E. (2002). Un trabajo de investigación sobre estrés y burnout en el profesorado universitario. *Revista de Educación*, 21, 97-118.
- Benavides, F.G., Ruiz-Frutos, C., García A.M. (2000). *Salud Laboral: conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*. Barcelona: Masson.
- Blix, A. G., Cruise, R. J., Mitchell, B. N., y Blix, G. G. (1994). Occupational stress among university teachers. *Educational Research*, 36, 157-169.
- Cohen, J., Cohen, P., West, S. G. y Aiken, L. S. (2003). *Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral sciences* (3rd Ed.). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Cordes, C.L., y Dougherty, T.W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18, 621-656.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., De Jonge, J., Janssen, P.P.M., y Schaufeli, W.B. (2001). Burnout and engagement at work as a function of demands and control. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 27, 279-86.
- Faul, F., Erdfelder, E., Lang, A.G., y Buchner, A. (2007). G*Power 3: A flexible statistical power analysis program for the social, behavioral, and biomedical sciences. *Behavior Research Methods*, 39, 175-191.
- Gálvez, M. (2006). *El desgaste profesional médico: Evaluación específica, la personalidad positiva como recurso y propuestas de prevención*. Tesis doctoral inédita, Universidad Autónoma de Madrid, Facultad de Psicología, Departamento de Psicología Biológica y de la Salud.
- Garrosa, E., Moreno-Jiménez, B., Liang, Y., González, J.L. (2008). The relationship between socio-demographic

- variables, job stressors, burnout, and hardy personality in nurses: An exploratory study. *International Journal of Nursing Studies*, 45, 418-427.
- Gil-Monte, P.R. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory General Survey. *Salud Pública de México*, 44, 33-40.
- Gmelch, W. H., Lovrich, N. P., y Wilke, P. K. (1984). Sources of stress in academe: a national perspective. *Research in Higher Education*, 20, 477-490.
- Golden, T.D. (2006). Avoiding depletion in virtual work: Telework and the intervening impact of work exhaustion on commitment and turnover intentions. *Journal of Vocational Behavior*, 69, 176-187.
- Griffeth, R.W., Hom, P.W., Gaertner, S. (2000). A meta-analysis of antecedents and correlates of employee turnover: Update, moderator tests, and research implications for the next millennium. *Journal of Management*, 26, 463-488.
- Halbesleben, J.R.B., Buckley, M.R. (2004). Pluralistic ignorance: historical development and organizational applications. *Management Decision*, 42, 126-38.
- Halbesleben, J.R.B., y Demerouti, E. (2005). The construct validity of an alternative measure of burnout: investigating the English translation of the Oldenburg Burnout Inventory. *Work and Stress*, 19, 208-20.
- Harrison, B. J. (1999). Are you destined to burn out? *Fund Raising Management*, 30, 25-27.
- Heilman, M.E., y Okimoto. T.G. (2007). Why are women penalized for success at male tasks?: The implied communality deficit. *Journal of Applied Psychology*, 92, 81-92.
- Herranz, J., Reig, A., Cabrero, J., Ferrer, R. I., González, J. P. (2006). ¿Cómo distribuyen los profesores universitarios el tiempo que dedican a sus tareas académicas? en "IV Jornadas de Redes de Investigación en Docencia Universitaria. La construcción colegiada del modelo docente universitario del siglo XXI, 1-7.
- Jex, S.M. (1998). *Stress and job performance: Theory, research, and implications for managerial practice*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Karasek RA, Pieper C, Schwartz J. (1993). *Job Content Questionnaire and user's guide, version 1.5*. Lowell (Boston): University of Massachusetts Lowell, Department of Work Environment.
- Keinan, G., y Perlberg, A. (1987). Stress in academe: A cross-cultural comparison between Israel and American academicians. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 18, 193-207.
- Kemery, E.R., Mossholder, K.W., Bedeian, A.G. (1987). Role stress, physical symptomatology, and turnover intentions: A causal analysis of three alternative specifications. *Journal of Occupational Behaviour*, 8, 11-23.
- Knudsen, H.K., Ducharme, L.J., y Roman, P.M. (2009). Turnover intention and emotional exhaustion "at the top": adapting the job demands-resources model to leaders of addiction treatment organizations. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14, 84-95.
- Krausz, M., Koslowsky, M., Shalom, N., Elyakim, N. (1995). Predictors of intentions to leave the ward, the hospital, and the nursing profession: A longitudinal study. *Journal of Organizational Behavior*, 16, 277-288.
- Kristensen, N. y Westergård-Nielsen, N. (2004). *Does Low Job Satisfaction Lead to Job Mobility?* Discussion Paper No. 1026, IZA.
- Lackritz J.R. (2004). Exploring burnout among university faculty: incidence, performance, and demographic issues. *Teaching and Teacher Education*, 20, 713-729.
- Lee, R. T., y Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81, 123-133.
- Ivancevich, J.M., Matteson, M.T., y Preston, C. (1982). Occupational stress, type A behavior, and physical well being. *Academy of Management*, 25, 237-253.
- Maslach, C., y Leiter, M. P. (1999). Take this job and y love it!. *Psychology Today*, 32, 50-53.
- Maslach C, Jackson SE, Leiter MP. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual*. (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Melamed, S., Shirom, A., Toker, S., Berliner, S., y Shapira, I. (2006). "Burnout and risk of cardiovascular disease: evidence, possible causal paths, and promising research directions", *Psychological Bulletin*, 132, 327-53.
- Moreno Jiménez B, Rodríguez-Carvajal R, Escobar Redonda E. (2001). La evaluación del burnout profesional. Factorialización del MBI-GS. Un análisis preliminar. *Ansiedad y Estrés*, 7, 69-77.
- Moreno-Jiménez, B., Gálvez Herrero, M., Garrosa Hernández, E. y Mingote Adán, J.C. (2006). Nuevos planteamientos en la evaluación del burnout. La evaluación específica del desgaste profesional médico. *Atención Primaria*, 38, 544-549.
- Mulki, P.J., Jaramillo, F., y Locander, W. (2008). Effect of Ethical Climate on Turnover Intentions: Linking Attitudinal- and Stress Theory. *Journal of Business Ethics*, 78, 559-574.
- Neidle, E. A. (1984). Teacher approaches to combating professional burnout. *Journal of Dental Education*, 48, 91-94.
- Otero López, J.M., Mariño, M.J., y Castro Bolaño, C. (2008). An integrating approach to the study of burnout in University Professors. *Psicothema*, 20, 766-772.
- Pando-Moreno, M., Castañeda-Torres, J., Gregoris-Gómez, M., Aguila-Marin, A., Ocampo-de-Aguila, L., y Navarrete, R. M. (2006). Factores psicosociales y síndrome de burnout en docentes de la Universidad del Valle de Atemejac, Guadalajara, México. *Salud en Tabasco*, 12, 523-529.
- Penney, L. M., y Spector, P. E. (2005). Job stress, incivility, and counterproductive workplace behavior (CWB): The moderating role of negative affectivity. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 777-796.
- Podsakoff, N.P., LePine, J.A., y LePine, M.A. (2007). Differential challenge stressor-hindrance stressor relationships with job attitudes, turnover intentions, turnover, and withdrawal behavior: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92, 438-454.

- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.M., Lee, J., y Podsakoff, N.P. (2003). Common method variance in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88, 879-903.
- Ponce, C.R., Bulnes, M. S., Alaga, J. R., Atalaya, M.C., y Huertas, R. E. (2005). El síndrome del "quemado" por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios. *Revista de Investigación en Psicología*, 8, 87-112.
- Rodríguez-Carvajal, R., Moreno-Jiménez, B., Garrosa, E., Morante, E. (2007). Dyadic Self-regulation in Physicians Burnout: Implications for Affect, Relationships and Well-being. *Health Psychology Review*, 1, 142-144.
- Salanova M, Schaufeli W, Llorens S, Peiró JM, Grau R. (2000). Desde el "burnout" al "engagement": Una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 16, 117-134.
- Schaufeli, W.B. y Bakker, A.B. (2004). Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.
- Schaufeli, W.B. y Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study & practice: A critical analysis*. London: Taylor & Francis.
- Seiler, R.E. y Pearson, D.A (1984). Dysfunctional stress among university faculty. *Educational Research Quarterly*. 9, 15-26.
- Sethi, V., Barrier, T. A. y King, R. C. (1999). An examination of the correlates of burnout in information systems professionals. *Information Resources Management Journal*, 12, 5-13.
- Sierra Bravo, R. (2001) *Técnicas de Investigación Social. Teoría y ejercicios*. Madrid. Ed. Paraninfo.
- Singh, S. N., Mishra, S., y Kim, D. (1998). Research-related burnout among faculty in higher education. *Psychological Reports*, 83, 463.
- Sorcinelli, M. D. y Gregory, M. W. (1987). Teacher stress: the tension between career demands and 'having it all'. In P. Seldin (Ed.), *Coping with teacher stress*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Spector, P.E. y Fox. S. (2002). An emotion-centered model of voluntary work behavior: Some parallels between counterproductive work behavior (CWB) and organizational citizenship behavior (OCB). *Human Resources Management Review*, 12, 269-292.
- Schaufeli, W.B. y Bakker, A. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behaviour*, 25, 293-315.
- Schwartz, S.L. (2008). Engaging our workforce: How job demands and resources contribute to social worker burnout, engagement and intent to leave. *Dissertation Abstracts International Section A: Humanities and Social Sciences* 68(7-A), 3151.
- Toppinen Tanner, S., Kalimo, R., y Mutanen, P. (2002). The process of burnout in white collar and blue collar jobs: Eight year prospective study of exhaustion. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 555-570.
- Vilar, R., Cifre, E., Llorens, S. y Salanova, M. (2001) [CD-ROM]. *Estudio exploratorio de los riesgos psicosociales del trabajo docente universitario: Elaboración de un instrumento de medida*. XII Congreso Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Valencia.
- Villanueva, D. y Djurkovic, N. (2009). Occupational stress and intention to leave among employees in small and medium enterprises. *International Journal of Stress Management*, 16, 124-137.
- Zhang, S-Y., Xu, Y., Jiang, J. (2006). Relationship of Police Officers' Job Burnout with Job Demands, Job Resources, Physical and Mental Health. *Chinese Journal of Clinical Psychology*, 14, 391-404.

Manuscrito Recibido: 22/06/2009

Revisión Recibida: 20/07/2009

Aceptado: 20/07/2009