

# Burnout, salud y bienestar en trabajadores docentes y administrativos de una universidad privada de Lima

Mariela del Pilar Tavera Palomino<sup>1</sup> Patricia Martínez Uribe<sup>2</sup>, Mónica Cassaretto Bardales<sup>3</sup>

Recibido: 03/04/2019 Aceptado: 23/10/2019

Doi: 10.21772/ripo.v39n1a03

## Resumen

El objetivo de la presente investigación es analizar las variables que predicen los componentes del burnout en una muestra de 226 docentes y 286 trabajadores administrativos que laboran en una universidad privada de Lima. Se aplicó el cuestionario MBI-GS para evaluar el burnout, el SF36 para la medición de la salud física y mental. Asimismo, se aplicaron la escala de Flourishing que mide el florecimiento y el SPANE que evalúa el afecto positivo y negativo. Ambas pruebas se utilizaron para la medición del bienestar. Se hallaron correlaciones significativas entre los componentes del burnout y las variables sociodemográficas, laborales y psicológicas. Asimismo, el componente de salud mental y la satisfacción laboral son variables que predicen con mayor fuerza las dimensiones del burnout tanto en docentes como en administrativos.

*Palabras clave:* burnout, salud física, salud mental, bienestar, florecimiento, afecto positivo, afecto negativo, docentes, trabajadores, universidad.

## Burnout in teachers and administrative personnel from a private university of Lima

### Abstract

The aim of the present study is to analyze the variables that predict the components of burnout in a sample of 226 teachers and 286 administrative university workers of a private university in Lima. The MBI-GS questionnaire was applied to assess burnout, the SF36 for the measurement of physical and mental health. Likewise, the Flourishing scale was applied to assess flourishing and the SPANE to assess positive and negative affectivity. Both tests were used to measure well-being. Significant correlations were found between the components of burnout and the sociodemographic, work and psychological variables. The mental health component and job satisfaction were variables that predict with greater force the dimensions of burnout in both teachers and administrators.

*Keywords:* Burnout, physical health, mental health, wellbeing, flourishing, positive affectivity, negative affectivity, teachers, administrative personnel, university

---

<sup>1</sup>Pontificia Universidad Católica del Perú; E-mail: mariela.tavera@pucp.pe

<sup>2</sup>Pontificia Universidad Católica del Perú; E-mail: pmartin@pucp.edu.pe

<sup>3</sup>Pontificia Universidad Católica del Perú; E-mail: mcassar@pucp.edu.pe

*Cómo citar este artículo:* Tavera Palomino, M; Martínez Uribe P & Cassaretto Bardales, M (2020). Burnout, salud y bienestar en trabajadores docentes y administrativos de una universidad privada de Lima. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 39(1), 41 - 54. Doi: 10.21772/ripo.v39n1a03

## Introducción

La universidad es un espacio que no solo acoge a estudiantes, sino también a un grupo de profesionales y no profesionales que desarrollan diversas labores de manera diaria, cuyas actividades sirven de soporte directo o indirecto a la tarea educativa. En los últimos años, los docentes y el personal administrativo que laboran en la universidad se han enfrentado a una serie de demandas y retos que son atribuidos a diversos cambios sociales y tecnológicos (Botero, 2012; McCowan, 2016; Paleari, Donina & Meoli, 2015). En este contexto de trabajo, el estrés laboral representa un factor de riesgo importante y central que puede afectar la salud de los individuos (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2014; Muchinsky, 2006) y comprometer su calidad de vida (Ablanedo-Rosas, Blevins, Gao, Teng & White, 2011).

El estrés se define por ser una respuesta subjetiva que deriva de un desbalance entre los recursos y las demandas de la situación que enfrenta el individuo (Lazarus & Folkman, 1986; Sarfarpour, Sabzevari & Delpisheh, 2018). Específicamente en términos laborales, se presenta cuando el trabajador percibe que no puede cumplir con los objetivos trazados, pues evalúa que no cuenta con recursos y habilidades para hacerlo (Franklin & Krieger, 2011). Este fenómeno al volverse crónico y continuo puede afectar directamente al funcionamiento físico, cognitivo, conductual, emocional y social de las personas (Durán, 2010; Barra, 2003).

Una de las consecuencias más notorias e importantes que se desencadena por la prolongada exposición al estrés laboral crónico es el burnout (Maslach, Jackson & Leiter, 1996). Este se conceptualiza como un síndrome integrado por tres componentes. El primero de ellos llamado agotamiento emocional. Este se define como la sensación de vacío emocional y de no dar más en el trabajo, y presenta un predominio de emociones negativas frente al mismo (Gil-Monte, 2005). El segundo, conocido como el cinismo, se define como actitudes y comportamientos negativos hacia los destinatarios del servicio y compañeros de trabajo. Por último, la baja eficacia profesional se configura como el tercer componente y se define como sentimientos de inferioridad e incompetencia frente a las labores del trabajo y baja autoestima laboral (de los Ríos, Ocampo, Landeros, Ávila & Tristán, 2007; Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001).

El burnout ha sido identificado con mayor frecuencia en profesionales que trabajan directamente con los destinatarios de sus servicios (Gil-Monte, 2005; Maslach, Jackson & Leiter, 1996), es decir, en profesionales de servicios humanos. Uno de los grupos laborales en los que más se ha estudiado es el grupo de docentes de educación básica y superior (Hismanoglu & Ersan, 2016; Koenig, Rodger & Specht, 2017; Skaalvik & Skaalvik, 2017).

En el campo de la educación superior, se han encontrado diversas variables del entorno laboral e individual que se han relacionado con niveles elevados en los componentes del síndrome de burnout en docentes. Algunos estudios reportan que, a mayor edad, los docentes universitarios presentan menores niveles de cansancio emocional (Avargues & Borda, 2010) y que aquellos que tienen un mayor tiempo de servicio y un mayor tiempo en la profesión, aspecto usualmente relacionado a la edad, presentan menores niveles de cansancio emocional, una menor despersonalización y una mayor realización personal (Bedoya, Vega, Severiche & Meza, 2017; Sánchez & Clavería, 2005). Así también se han encontrado diferencias según sexo, siendo las mujeres las más afectadas, aunque los varones presentaron mayores niveles de despersonalización (Adekola, 2012; Bedoya et al., 2017; Sánchez & Clavería, 2005), así como también se ha tomado en cuenta el estado civil, según el cual los docentes casados o divorciados presentan menores niveles de burnout (Rodríguez Flores & Sánchez Trujillo, 2018). Por otro lado, la categoría laboral también genera diferencias en los niveles de burnout. Los estudios señalan que los docentes contratados reportan mayores niveles de despersonalización que los nombrados (Ponce, Bulnes, Aliaga, Atalaya & Huertas, 2005). Otra variable de formación profesional que se vincula con el síndrome en docentes universitarios es el máximo nivel de estudios alcanzados por los profesores. Según recientes hallazgos, los profesionales con mayor grado académico, usualmente los doctores, se encuentran menos afectados por el síndrome (Rodríguez Flores & Sánchez Trujillo, 2018).

La mayoría de los estudios sobre el síndrome de burnout se han centrado en su vínculo con variables sociodemográficas o laborales; por lo cual, se ha prestado poca atención a las variables psicológicas que podrían potenciar o amortiguar el burnout (Avargues & Borda, 2010). La salud es uno de los recursos más

importantes para el funcionamiento de una persona. El agotamiento de este recurso afecta la mayoría de los dominios de la vida de los individuos, incluido el trabajo. Los estudios concuerdan en que el estrés crónico se encuentra asociado de manera directa e indirecta con el deterioro de la salud, puesto que altera el funcionamiento de estructuras del sistema nervioso. De manera indirecta afecta la salud a través del mantenimiento de conductas no saludables (Herrera-Covarrubias et al., 2017). Por ello, se ha encontrado que, en efecto, existe una relación inversa entre la salud percibida y el síndrome de burnout (Šolcová, Kebza, Kodl & Kernová, 2017; Vinokur, Pierce & Lewandowski-Romps),

Las variables relacionadas con el desarrollo del síndrome de burnout han sido estudiadas de manera desarticulada. Por ello, resulta importante proponer modelos que integren las variables relacionadas tanto con el entorno laboral de los individuos como las variables personales. Por lo tanto, considerando que existen vacíos en la literatura sobre las variables que predicen el síndrome de burnout en trabajadores de instituciones superiores, el presente estudio tiene como objetivo principal analizar las variables sociodemográficas, laborales y psicológicas que predicen los componentes del síndrome del burnout en una muestra de docentes y personal administrativo de una universidad privada de Lima. Los objetivos secundarios son los siguientes: describir los niveles de los componentes del burnout y analizar las relaciones entre las dimensiones del burnout y las variables sociodemográficas, laborales y psicológicas.

## Método

### Participantes

El estudio contó con la participación de 226 docentes y 286 administrativos de una universidad privada de Lima. La media de edad para los docentes fue de 52.58 años ( $DE= 9.91$ ) y para los administrativos fue de 38.5 años ( $DE= 10.15$ ). El 51% ( $n=261$ ) fueron hombres y el 48.6% ( $n=249$ ) mujeres. Respecto al estado civil, el 31.3% eran solteros ( $n= 160$ ), el 56.3% ( $n=288$ ) era casado y el 12.3% ( $n=63$ ) eran viudos, separados o divorciados. El 74.2% ( $n=380$ ) provenía de Lima, el 18.9% de provincia ( $n=97$ ) y el 2.9% del extranjero.

Respecto a las variables laborales, la mayoría de

docentes (58.4%) tiene más de 15 años trabajando en la institución. En el caso de los administrativos, la mayoría de ellos tiene de 2 a 5 años (40.2%) o de 5 a 10 años (19.6%) en la institución.

### Instrumentos

Para la medición del burnout, se utilizó la escala Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS; Maslach, Jackson & Leiter, 1996.) en su versión en español adaptada al contexto peruano por Fernández y Merino (2014). Está compuesta por 16 ítems, los cuales se agrupan en 3 escalas: agotamiento emocional (5 ítems), cinismo (5 ítems) y eficacia profesional (6 ítems). Estos ítems se valoran en una escala tipo Likert que muestra la frecuencia con la que se experimenta las situaciones presentadas en el ítem y tienen 7 opciones de respuesta que oscilan entre el 0 (nunca) a 6 (diariamente). En la presente investigación, se obtuvo un alfa de Cronbach de .86 para la escala de agotamiento emocional, de .72 para cinismo y de .83 para eficacia profesional.

La salud percibida fue evaluada con el instrumento SF 36 (Ware, Snow, Kosinski, & Gandek, 1993). Esta escala está constituida por 36 ítems que representan 8 dimensiones, las cuales se agrupan en el componente de salud mental y el componente de salud física. En la presente investigación se analizará ambos componentes, los cuales obtuvieron coeficientes alfa de Cronbach de .74 para salud física y .75 para salud mental.

La medición del bienestar se obtuvo con las escalas de florecimiento y el afecto positivo y negativo, las cuales fueron creadas por Diener et al. (2010) y han sido validadas en el contexto peruano por Cassaretto y Martínez (2017). La primera escala mide el crecimiento o desarrollo psicológico mediante 8 ítems, tales como "Soy competente y capaz en aquellas actividades que son importantes para mí" o "Soy una buena persona y vivo una buena vida". Presenta un formato de respuesta tipo Likert que va desde 1 (totalmente en desacuerdo) al 7 (totalmente de acuerdo). Por otro lado, el afecto positivo y negativo se midió mediante la SPANE, la cual mide sentimientos de bienestar y malestar a través de 12 ítems, 6 de los cuales evalúan experiencias positivas (SPANE-P) y 6 negativas (SPANE-N). El balance de ambos afectos (SPANE-B) se obtiene al restar el SPANE-N del SPANE-P. En el presente estudio se obtuvieron los siguientes coeficientes alfa de Cronbach: .87 para la escala de

florecimiento, .86 para afecto positivo y .82 para afecto negativo.

Finalmente, se les solicitó a los participantes responder dos preguntas abiertas sobre los aspectos que más y menos les gusta de su trabajo para obtener una mirada más amplia de la labor de estos grupos. Es preciso puntualizar que no se pretendió identificar directamente a los elementos desencadenantes del síndrome. Las preguntas fueron las siguientes: “¿Qué es lo que más le gusta de su trabajo?” y “¿Qué es lo que menos le gusta de su trabajo?”.

**Procedimiento**

La aplicación del protocolo de investigación se realizó en un solo momento y todos los participantes firmaron un consentimiento informado en el que se les explicitaba sus derechos. En el caso del personal administrativo, se coordinó con la persona a cargo de cada unidad para que la aplicación se realice en un momento oportuno. Respecto a la aplicación de la encuesta a los docentes, se les envió una carta personalizada solicitando su apoyo en la investigación y posteriormente, las asistentes de investigación se contactaron vía correo electrónico con cada uno. El protocolo fue entregado y recogido personalmente. Las pruebas de los docentes y los administrativos fueron colocadas en una caja sellada con la finalidad de garantizar el anonimato de los participantes.

**Análisis de resultados**

Los datos fueron analizados con el programa estadístico SPSS versión 22. Se realizaron análisis descriptivo de las pruebas. En el caso de la prueba de MBI-GS, Maslach et al. (1996) recomiendan, para obtener los niveles bajo, medio y alto de cada una de las dimensiones, dividir a los puntajes en los percentiles 33 y 66 y luego se procedió a establecer las categorías (bajo, medio, alto). Luego se realizaron contrastes con la prueba t-student con las variables sociodemográficas y laborales. Se realizaron también análisis de correlaciones bivariadas y, a partir de las cuales se efectuaron análisis de regresión múltiple por pasos. Finalmente, se analizó el contenido de las respuestas a las preguntas abiertas y se organizó en categorías.

**Resultados**

A continuación se muestran las medias obtenidas para cada componente por grupo laboral. Como se puede observar en la Tabla 1, los administrativos tienen puntajes ligeramente más elevados en las escalas de agotamiento emocional y cinismo y menores puntajes en la de eficacia; sin embargo, solo se encuentran diferencias estadísticamente significativas en el componente de cinismo.

**Tabla 1**

*Comparación de medias de los componentes del Burnout*

	Docentes		Administrativos		p	d
	(n= 226)		(n= 286)			
	M	DE	DE	DE		
Agotamiento emocional	7.51	5.46	7.87	5.45	.46	-
Cinismo	6.59	4.36	7.67	5.52	.02	.22
Eficacia profesional	29.44	4.79	29.20	5.01	.59	-

Se observa que la mayoría de los participantes, tanto docentes como administrativos, reportan niveles bajos de agotamiento emocional y cinismo. La mayoría de los participantes de ambos grupos presentan altos niveles de eficacia profesional.

**Tabla 2**

*Porcentaje de los componentes del burnout en docentes y administrativos*

	Agotamiento emocional			Cinismo			Eficacia profesional		
	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto
	Docentes	90.1	9.5	0	77	14.9	8.1	0	42.8
Administrativos	89.9	9.9	0.4	65.8	21.8	12.3	0	42.6	57

Se obtuvieron contrastes de medias con la Prueba t para hallar diferencias significativas entre las medias de variables categóricas. Solo en el grupo de administrativos se hallaron diferencias estadísticamente significativas. Específicamente, se encontraron diferencias significativas en la media de agotamiento emocional entre mujeres (M=8.41, DE=5.76) y hombres (M=7.13, DE=4.93), t(-1.94), p= 0.47, d=.23. En la misma

dimensión se encontraron diferencias también entre el personal contratado ( $M=9.99$ ,  $DE=5.92$ ) y nombrado ( $M=6.97$ ,  $DE=4.99$ ),  $t(-4.42)$ ,  $p=0.00$ ,  $d=.53$ . Por último, en la escala cinismo, se encontró que los contratados presentaron mayores puntajes en comparación con los nombrados ( $M=9.36$ ,  $DE=6.24$ ;  $M=6.93$ ,  $DE=4.99$ , respectivamente),  $t(-3.48)$ ,  $p=.001$ ,  $d=.42$ .

Por otro lado, se obtuvieron las correlaciones entre las distintas variables sociodemográficas, laborales y psicológicas con los tres componentes del burnout. Se encontraron relaciones significativas entre los componentes del burnout y la edad, la satisfacción con el trabajo, la remuneración y el tiempo de servicio en mayor medida para los administrativos.

En relación a las variables de salud, se obtuvieron

relaciones entre los componentes de salud física y mental y todas las dimensiones del burnout, siendo más fuertes las correlaciones entre el síndrome y el componente de salud mental. Las correlaciones más altas se hallaron entre el componente de salud mental y la dimensión de agotamiento emocional ( $r=-.55$  en docentes y administrativos). Asimismo, entre este componente y el cinismo, especialmente en docentes ( $r=-.43$ ) y entre el componente de salud mental y la eficacia profesional especialmente en administrativos ( $r=.39$ ). Finalmente, sobre el afecto positivo, negativo y el florecimiento se relacionan de manera más potente con el componente de eficacia profesional para administrativos y docentes, mientras que la dimensión de afecto negativo se relaciona de manera más potente con el cansancio emocional sobre todo en el grupo de docentes ( $r=.45$ ) (Tabla 3).

**Tabla 3**

*Correlaciones entre dimensiones del burnout y variables demográficas, laborales, de salud y bienestar*

	Docentes			Administrativos		
	Agotamiento emocional	Cinismo	Eficacia profesional	Agotamiento emocional	Cinismo	Eficacia profesional
Edad	-.28**	-.12	-.04	-.33**	-.30**	.14*
ST	-.43**	-.43	.37**	-.40**	-.45**	.24
SR	-.29**	-.19**	.07	-.32**	-.31**	.10
TS	-.10	-.86	.02	-.31**	-.23**	.13*
CSF	-.41**	-.23	.13	-.33**	-.24**	.30**
CSM	-.55**	-.43**	.26**	-.55**	-.39**	.39**
AP	-.39**	-.29**	.48**	-.38**	-.29**	.42**
AN	.45**	.37**	-.38**	.36**	.34**	-.32**
FL	-.29**	.30**	.52**	-.34**	-.33**	.51**

Nota: \* $p<.05$ , \*\* $p<.01$

ST= satisfacción con el trabajo; SR=satisfacción con la remuneración; TS= tiempo de servicio; CSF= Componente de Salud Físico; CSM= Componente de Salud Mental; AP= Afecto Positivo; AN = Afecto Negativo; FL= florecimiento

Ante la multiplicidad de correlaciones halladas entre los componentes del burnout y las escalas de salud y bienestar y en busca de lograr una mejor comprensión de las variables que inciden en el desarrollo del burnout, se detalla a continuación los análisis de regresión múltiple por pasos que se encontraron para cada uno de los componentes del burnout en cada grupo laboral. En la Tabla 4 se muestran las variables independientes que explican el 40% de la variabilidad de la dimensión de agotamiento emocional en el grupo de docentes.

**Tabla 4**

*Regresión lineal múltiple por pasos del agotamiento emocional en el grupo de docentes*

Variables	B	DEB	$\beta$
<b>Paso 1</b>			
Constante	23.28	1.70	
Componente de salud mental	-.20	.02	-.55***
R <sup>2</sup> ajustado	.30		
F	90.94***		
<b>Paso 2</b>			
Constante	27.98	1.96	
Componente de salud mental	-.17	-.02	-.46***
Satisfacción con el trabajo	-1.7	-.42	-.25***
R <sup>2</sup> ajustado	.35		
F	58.31***		
<b>Paso 3</b>			
Constante	30.32	2.21	
Componente de salud mental	-.138	.03	-.38***
Satisfacción con el trabajo	-1.76	.42	-.25***
Componente de salud física	-.06	.03	-.15***
R <sup>2</sup> ajustado	.37		
F	41.20***		
<b>Paso 4</b>			
Constante	35.74	2.59	
Componente de salud mental	-.11	.03	-.29***
Satisfacción con el trabajo	-2.00	.41	-.28***
Componente de salud física	-.07	.03	-.17***
Edad	-.12	.03	-.21***
R <sup>2</sup> ajustado	.40		
F	36.30***		

*Nota:* \*p < .05, \*\*p < .01, \*\*\*p < .001, B= coeficiente B no estandarizado; SE= error estándar;  $\beta$ = coeficiente estandarizado

Respecto a la dimensión de agotamiento emocional en el grupo de administrativos, se observa que el componente de salud mental, satisfacción con el trabajo, florecimiento, satisfacción con la remuneración y edad explicaron el 37% de la variabilidad de esta variable (Tabla 5).

**Tabla 5**

*Regresión lineal múltiple por pasos del agotamiento emocional en el grupo de administrativos*

Variables	B	DEB	$\beta$
<b>Paso 1</b>			
Constante	21.739	1.47	
Componente de salud mental	-0.18	.02	-.51***
R <sup>2</sup> ajustado	.26		
F	90.61***		
<b>Paso 2</b>			
Constante	27.01	1.73	
Componente de salud mental	-.15	.02	-.43***
Satisfacción con el trabajo	-1.88	.36	-.28***
R <sup>2</sup> ajustado	.33		
F	44.11***		
<b>Paso 3</b>			
Constante	31.34	2.79	
Componente de salud mental	-.13	.02	-.38***
Satisfacción con el trabajo	-1.79	.36	-.26***
Florecimiento	-.12	.06	-.11***
R <sup>2</sup> ajustado	.33		
F	44.11***		
<b>Paso 4</b>			
Constante	31.95	2.76	
Componente de salud mental	-.13	.02	-.38***
Satisfacción con el trabajo	-1.214	.410	-.18***
Florecimiento	-.13	.06	-.12***
Satisfacción con la remuneración	-.96	.34	-.17***
R <sup>2</sup> ajustado	.35		
F	35.98		
<b>Paso 5</b>			
Constante	33.47	2.77	
Componente de salud mental	-.12	.02	-.35***
Satisfacción con el trabajo	-1.11	.41	-.16***
Florecimiento	-.13	.06	-.12***
Satisfacción con la remuneración	-.78	.34	-.14***
Edad	-.08	.028	-.15***
R <sup>2</sup> ajustado	.37		
F	31.28***		

*Nota:* \*p < .05, \*\*p < .01, \*\*\*p < .001, B= coeficiente B no estandarizado; SE= error estándar;  $\beta$ = coeficiente estandarizado

En relación a la dimensión de cinismo, se observa en la Tabla 6 que las variables de agotamiento emocional, el componente de salud mental y la satisfacción con el trabajo logran explicar el 30% de la variabilidad del cinismo en el grupo de docentes.

**Tabla 6***Regresión lineal múltiple por pasos del cinismo en el grupo de docentes*

Variabes	B	DE B	$\beta$
<b>Paso 1</b>			
Constante	3.82	.45	
Agotamiento emocional	.34	.05	.443***
R <sup>2</sup> ajustado	.19		
F	49.64***		
<b>Paso 2</b>			
Constante	11.05	1.90	
Agotamiento emocional	.22	.06	.29***
Componente de salud mental	-.08	.02	-.29***
R <sup>2</sup> ajustado	.25		
F	34.24***		
<b>Paso 3</b>			
Constante	16.00	2.25	
Agotamiento emocional	.16	.06	.21***
Componente de salud mental	-.07	.02	-.24***
Satisfacción con el trabajo	-1.36	.36	-.25***
R <sup>2</sup> ajustado	.29		
F	29.21***		
<b>Paso 4</b>			
Constante			
Agotamiento emocional	13.27	2.97	.20***
Componente de salud mental	.15	.06	-.19***
Satisfacción con el trabajo	-.05	.02	-.24***
Afecto negativo	-1.31	.36	.11
R <sup>2</sup> ajustado	.30		
F	22.51***		

Nota: \*p < .05, \*\*p < .01, \*\*\*p < .001, B= coeficiente B no estandarizado; SE= error estándar;  $\beta$ = coeficiente estandarizado

En lo que respecta a la dimensión de cinismo en el grupo administrativo, se observa en la Tabla 7 que las variables de agotamiento emocional, satisfacción con el trabajo y florecimiento predicen el cinismo y explican el 42% de su variabilidad.

**Tabla 7***Regresión lineal múltiple por paso del cinismo en el grupo del personal administrativo*

Variabes	B	DE B	$\beta$
<b>Paso 1</b>			
Constante	2.83	.48	
Agotamiento emocional	.61	.05	.60***
R <sup>2</sup> ajustado	.36		
F	150.37***		
<b>Paso 2</b>			
Constante	10.57	1.61	
Agotamiento emocional	0.50	.05	.50***
Satisfacción con el trabajo	-1.78	.35	-.26***
R <sup>2</sup> ajustado	.41		
F	94.57***		
<b>Paso 3</b>			
Constante	16.10	3.12	
Agotamiento emocional	.47	.05	.47***
Satisfacción con el trabajo	-1.66	.36	-.24***
Florecimiento	-.12	.06	-.10***
R <sup>2</sup> ajustado	.42		
F	65.24***		
<b>Paso 4</b>			
Constante	15.43	3.19	
Agotamiento emocional	.48	.05	.48***
Satisfacción con el trabajo	-1.72	.36	-.25***
Florecimiento	-.15	.07	-.13***
Afecto positivo	.10	.10	.06
R <sup>2</sup> ajustado	.42		
F	49.19***		

Nota: \*p < .05, \*\*p < .01, \*\*\*p < .001, B= coeficiente B no estandarizado; SE= error estándar;  $\beta$ = coeficiente estandarizado

Finalmente, en relación al componente de eficacia profesional, se encontró que solo el florecimiento y el afecto positivo predicen esta variable y explican el 32% de su variabilidad en el grupo de docentes (Tabla 8).

**Tabla 8**

Regresión lineal múltiple por paso de eficacia profesional en el grupo de docentes

Variabes	B	DEB	$\beta$
<b>Paso 1</b>			
Constante	7.58	2.533	
Florecimiento	.45	.05	.52***
R <sup>2</sup> ajustado	.27		
F	77.26***		
<b>Paso 2</b>			
Constante	5.02	2.52	
Florecimiento	.32	.06	.37***
Afecto positivo	.37	.09	.28***
R <sup>2</sup> ajustado	.32		
F	50.19***		

Nota: \*p < .05, \*\*p < .01, \*\*\*p < .001. B= coeficiente B no estandarizado; SE= error estándar;  $\beta$ = coeficiente estandarizado

Respecto a los resultados de regresión lineal múltiple de la dimensión de cinismo en el grupo de administrativos, se encontró que solo el florecimiento predice esta variable ( $B=.50$ ;  $SE B=.05$ ;  $\beta=.51$ ,  $p<.000$ ) y logra explicar el 25% de su variabilidad.

A continuación se presenta una síntesis de las categorías encontradas para el análisis de la pregunta sobre lo que más y menos gusta del trabajo.

### Análisis cualitativo

**Elementos que menos gustan del trabajo.** El primer elemento que menos gusta del trabajo fueron las relaciones interpersonales establecidas en el contexto laboral tanto para el grupo de docentes como administrativos. Estas fueron calificadas como negativas, carentes de compañerismo, trabajo en equipo, apoyo y valoración. En el caso particular de los administrativos y más allá del nivel de experimentación del síndrome en donde se encontraron hacen referencia, en ocasiones, al negativo ambiente laboral en general asociado al comportamiento de compañeros de trabajo, jefes y trabajadores de otras áreas o unidades. Principalmente se señalan malas actitudes de compañeros de trabajo como la falta de compañerismo, confianza, trabajo en equipo, comunicación, malos tratos, así también la falta de reconocimiento u orientación de los jefes y las malas

actitudes de trabajadores de otras unidades como los elementos más desagradables del trabajo.

Un segundo elemento lo constituyeron las características propias del sistema, como la burocracia, la remuneración inadecuada y la estructura administrativa. En particular, algunos docentes mencionaron que destinaban buena parte del tiempo a tareas administrativas que los desenfocaban de otras labores. Los administrativos hicieron menos énfasis en este aspecto. En esta categoría también se han incluido las opiniones sobre el espacio físico no sólo de las oficinas, sino también de la institución, calificándose como inadecuado o insuficiente. Cabe señalar que este aspecto ha sido mencionado únicamente por los administrativos.

El tercer elemento fueron aspectos propios de las labores docente o administrativa. Los docentes mencionaron repetidas veces la corrección de trabajos y exámenes y los administrativos lo rutinario del trabajo, así como la elaboración continua de informes. Ambos grupos mencionaron la falta de tiempo, sobrecarga de tareas, horarios y el exceso de reuniones asociadas a estas labores.

El cuarto elemento referido a lo que menos gusta del trabajo fue la falta de claridad en los objetivos del trabajo y en el futuro profesional y laboral, sobre todo en administrativos. Un último elemento, aunque menos mencionado, fue la distancia de la casa al trabajo asociada a la percepción de pérdida de tiempo y aumento del estrés.

**Elementos que más gustan del trabajo.** Los docentes valoran en gran medida la docencia y la investigación, sobre todo realizada bajo autonomía, es decir, cuando eligen los temas de su interés. En segundo lugar, valoran la interacción positiva con alumnos, que implica contribuir con su proceso de aprendizaje y orientarlos. Los administrativos, por otro lado, valoran en mayor medida las relaciones positivas en el entorno laboral, entre compañeros de trabajo, con jefes y entre oficinas, señalando el trabajo en equipo, compañerismo, buena comunicación y la confianza como aspectos específicos. También mencionan de manera importante la interacción positiva con alumnos, sobre todo cuando pueden ayudarlos a resolver sus demandas también perciben que contribuyen con su proceso de aprendizaje.

Un segundo elemento valorado por docentes y administrativos es que el trabajo permita el desarrollo y crecimiento laboral y personal. Se menciona en ambos grupos la importancia de un trabajo que permita el aprendizaje constante, que se proyecte socialmente y tenga impacto positivo en las personas.

El tercer elemento más valorado se relaciona al sistema, en el cual se valora ampliamente la flexibilidad horaria y la infraestructura relacionada a las áreas verdes y abiertas.

Por último, se analizaron las respuestas cualitativas en ambos grupos según el nivel de afectación del síndrome de burnout. Se encontraron que los aspectos más y menos valorados por los docentes y administrativos no diferían, es decir, los trabajadores que padecían el síndrome y los que no valoraban positiva o negativamente los mismos aspectos.

### Discusión

El estudio tenía como objetivo identificar las relaciones entre las dimensiones del burnout y variables demográficas, laborales, de salud y de bienestar en trabajadores docentes y administrativos de una universidad privada de Lima. De manera específica, se obtuvieron las medias de cada una de las dimensiones del síndrome y se encontró que el agotamiento emocional y el cinismo tenían una media baja, mientras que la eficacia profesional niveles medios y altos, lo cual indica que se presentan bajos niveles de burnout en la muestra. Estos resultados son consistentes con varias investigaciones realizadas en contextos de educación superior (Bedoya et al., 2017; Colón, Hernández & Torres, 2015; Rodríguez Flores & Sánchez Trujillo, 2018). Si bien el personal laboral universitario de la presente investigación no registra niveles importantes de burnout, esto no significa que no se perciba estrés y que en algún momento pueda desencadenar el síndrome u otras problemáticas relacionadas. Se reconoce que las demandas laborales en el contexto académico son más complejas y dinámicas en la actualidad (McCowan, 2016; Paleri, Donina & Meoli, 2015); sin embargo, pareciera que no se estarían configurando como estresores intensos que obstaculizan de manera importante el trabajo diario. Por ello, se hipotetiza que los trabajadores, tanto administrativos como docentes, cuentan con recursos internos y externos para el manejo

de las demandas laborales.

La institución en cuestión es una universidad privada que dispone de una serie de recursos que permiten que el trabajador cumpla sus objetivos laborales, tenga estabilidad laboral e incluso pueda sentirse identificado y satisfecho de colaborar con la tarea educativa. Cada centro laboral, cuenta con una idiosincrasia particular que puede influir en la percepción de estrés y sus consecuencias. Es usual que las investigaciones sobre el síndrome no tomen en cuenta dicha idiosincrasia por lo que se sugiere no realizar generalizaciones sobre el burnout en el contexto universitario laboral (Avargues & Borda, 2010; Rodríguez Flores & Sánchez Trujillo, 2018) y más bien mirar a cada institución de manera más profunda.

Para los docentes en general, se ha encontrado mayor presencia de burnout en instituciones escolares, donde la mayor parte del tiempo se dedica a la interacción cara a cara con sus estudiantes (Jiménez, Jara & Miranda, 2012; Rionda-Arjona & Mares-Cárdenas, 2012). Por el contrario, en la universidad, el docente distribuye su tiempo normalmente en investigación, divulgación de trabajos y actividades administrativas además de la enseñanza y tiene horarios más flexibles (Avargues & Borda, 2010; Botero, 2012). En la misma línea, el personal administrativo de la muestra en su mayoría no desempeñaba una labor cara a cara con los alumnos, lo cual podría explicar los bajos niveles de burnout. La literatura señala que los profesionales, como médicos, enfermeras y docentes de educación básica, que se encuentran expuestos a situaciones emocionalmente demandantes con los destinatarios de sus servicios presentan mayores niveles de burnout (Gil Monte, 2005; Gómez-Urquiza et al., 2017; Maslach, Jackson & Leiter, 1993; Pradas-Hernández et al., 2018).

En líneas generales, se han encontrado diversas relaciones entre variables sociodemográficas, laborales, de salud y bienestar para los distintos componentes del burnout. Posteriormente, a partir del análisis de regresión, se ha podido conocer con mayor profundidad las variables que predicen las dimensiones del síndrome en el grupo de docentes y administrativos.

En principio, y como es de esperar, la disminución del componente de salud mental influye en la experimentación de agotamiento emocional para

ambos grupos laborales y de cinismo solo para docentes. El agotamiento emocional es considerado como la dimensión afectiva del síndrome y el inicio del desarrollo del mismo (Maslach, Jackson y Leiter, 1996). En general, el componente de salud mental obtuvo correlaciones más fuertes con todas las dimensiones del síndrome. Presumiblemente el estrés y sobre todo el progreso del burnout muestran sus primeras afecciones en el plano mental, a partir de la propagación de emociones y pensamientos negativos asociados al estresor, lo cual se relaciona con la presencia de síntomas de ansiedad, depresión y/o desesperanza (Marenco-Escudero & Ávila-Toscano, 2016). Asimismo, una mala condición física y/o mental podrían llevar a la experimentación de mayor estrés agudo o crónico (Guerrero-Barona, Gómez del Amo, Moreno-Manso & Guerrero-Molina, 2018).

La edad parece actuar como un factor influyente en la presencia de agotamiento emocional para ambos grupos laborales. Se ha identificado que, a mayor edad, los individuos suelen desarrollar mejores estrategias para manejar el estrés en general y laboral y cuentan con más fuentes de soporte social y estabilidad en el ámbito laboral y fuera de él (Rodríguez-Flores & Sánchez-Trujillo, 2018; Tavera, 2011). A su vez, han pasado más tiempo en su puesto de trabajo, por lo que posiblemente se encuentren más adaptados al mismo y a sus demandas laborales. Así también tienen expectativas más realistas en relación al control y metas, siendo sus estresores y dificultades más predecibles en el entorno de trabajo. Asimismo, las personas de mayor edad suelen utilizar estrategias positivas de regulación emocional, tienen una mayor implicación laboral, por ende, tienen menos probabilidades de desarrollar burnout (Johnson, Machowski, Holdsworth, Kern & Zapf, 2017; Ramos & Bauer, 2017).

Por otro lado, es llamativo que para el grupo de docentes, el componente de salud físico influya sobre el agotamiento emocional. Aquellos docentes que experimentan mayores molestias y complicaciones debido al funcionamiento de su cuerpo se encontrarían más propensos a experimentar agotamiento emocional. El estrés puede ser más deteriorante a nivel físico en edades donde el cuerpo tiene menor vitalidad y capacidad de recuperación (Papalia, 2012). A diferencia del grupo docente, los administrativos en promedio se encuentran en la adultez joven; por ello, el componente de salud física no ha sido determinante en ninguno de

las dimensiones del síndrome. Los efectos físicos del estrés crónico, como los dolores tensionales, fatiga o disminución de la vitalidad, en primera instancia tendrían que ver con sintomatología que no necesariamente se configura como una enfermedad o que no impide el funcionamiento diario, pero sí podría agravar la presencia de otras (Koenig, Walker, Romeo & Lupien, 2011).

Para los administrativos, el florecimiento, entendido como el crecimiento psicológico que permite vivir dentro de un rango óptimo de funcionamiento humano (Fredrickson & Losada, 2005), predijo la experimentación de agotamiento emocional y del cinismo. Si bien el florecimiento, no fue una variable que se midió exclusivamente para el entorno laboral, la importancia de vivenciar este crecimiento en la vida es parte de la tarea de desarrollo durante la etapa de la adultez joven, en la cual el trabajo ocupa un lugar muy relevante (Dakduk, González & Montilla, 2008; Papalia, 2012). Por el contrario, esto no ocurrió en el grupo de docentes, quienes posiblemente encuentren en su labor diaria sentido de responsabilidad y colaboración con la tarea noble de la educación y la orientación a estudiantes como fue mencionado en respuesta a las preguntas abiertas.

La satisfacción con el trabajo fue una variable que influyó en la experimentación del agotamiento emocional y cinismo para ambos grupos laborales. Esta se ha conceptualizado como un estado emocional positivo o placentero que es el resultado de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona (Locke, 1976). En ese sentido, se rescata la importancia de todo aquello que podría alimentar el sentido de satisfacción con el trabajo y reducir las sensaciones de malestar. De manera específica, los administrativos señalan en respuesta a las preguntas abiertas, la potencia que tienen las relaciones interpersonales positivas o negativas. Asimismo, los docentes señalan a la burocracia y el excesivo trabajo administrativo como aspecto que no gusta en el trabajo. Esto último generalmente ligado a la falta de tiempo para realizar actividades que disfrutan como la investigación o la docencia. Mencionan que el trabajo administrativo y la burocracia enlentecen los procesos y sobrecargan de trabajo. Estos podrían ser elementos que contribuyan con la satisfacción laboral. Más allá del puesto o la edad, la sensación de satisfacción con la labor que diariamente se realiza parece configurarse como un aspecto potente para la salud y bienestar en el trabajo.

Una variable que se encontró influyente en el agotamiento emocional solo para administrativos fue la satisfacción con la remuneración. La remuneración adecuada es la que el trabajador suele percibir como justa por los esfuerzos realizados (Atalaya, 1999). De manera coincidente, este aspecto es uno de los elementos que menos gustan del trabajo, especialmente en este grupo laboral. Muchos de estos podrían encontrarse trabajando en cargos de menor rango y esto estar vinculado con su sueldo o estar sintiendo que sus esfuerzos no se encuentran acordes a la retribución económica asignada.

Resultó ser que la dimensión de agotamiento emocional predijo importantemente el cinismo en ambos grupos laborales, lo que confirma las relaciones planteadas previamente por Maslach, Jackson y Leiter (1996) sobre la secuencialidad de los componentes del síndrome. La experimentación de agotamiento emocional llevaría a plantear mecanismos de protección frente a los otros y en ese sentido actitudes y comportamientos deshumanizantes en su máxima expresión. Los administrativos presentan más cinismo que los docentes y esto podría estar vinculado a las dificultades que refieren experimentar en el ambiente laboral y relaciones laborales, ya que éstos tienen un trabajo más interdependiente y menos autónomo que los docentes.

Es pertinente señalar que el cinismo fue significativamente más elevado en administrativos que en docentes y esto podría estar expresándose en las relaciones que establecen con colegas y equipo de trabajo. La labor administrativa puede ser más interdependiente que la docente. Quiere decir que, los resultados de sus labores dependen más del equipo que de esfuerzos individuales. Asimismo, la convivencia es más intensa puesto que se encuentran en una misma oficina, un mismo número de horas bajo las mismas rutinas. Un buen ambiente laboral podría impactar de manera importante sobre la satisfacción que este grupo mantiene por su trabajo. Podemos pensar que, si bien el docente labora en una institución con personas y para personas, su trabajo suele ser menos dependiente del trabajo de otros. Muchas veces maneja sus propios tiempos y elige los contenidos o temáticas a desarrollar.

El componente de eficacia profesional ha recibido atención aparte en diversas investigaciones.

Algunos autores argumentan que es un componente que se desarrolla en paralelo a las dimensiones negativas del síndrome (Maslach, Jackson & Leiter, 1996), mientras que otros más bien refieren que es una consecuencia del avance de las otras dimensiones (Gil-Monte, 2005). Para los participantes del estudio, el esfuerzo o el sobreesfuerzo, traducido este en la inversión de mayores horas de trabajo, llevar trabajo a casa o lidiar con situaciones demandantes en el trabajo como el número de actividades a resolver en una cantidad reducida de tiempo si bien puede ser considerado como un elemento que genera agotamiento, no necesariamente indica que la situación no se llegue a resolver. Resolver estas situaciones con éxito podría ser considerado como un componente que alimenta la eficacia profesional y en ese sentido, a pesar de encontrarse desgastados emocionalmente o en camino a estarlo, puedan convivir en paralelo afectos positivos relacionados al éxito en la labor que desempeñan. El afecto positivo, pero en especial el florecimiento se relaciona de manera más fuerte con la eficacia profesional. La eficacia en el trabajo puede estar contribuyendo con la sensación de estar haciendo algo importante y de hecho uno de los aspectos que mencionan tanto administrativos como docentes sobre los elementos que más les gustan en el trabajo es la contribución social y ayuda a otras personas.

A manera de conclusión, el estudio permitió identificar la presencia de burnout en personal docente y administrativo de una universidad privada de Lima y aquellas variables sociodemográficas, laborales, de salud y bienestar asociada e influyente en el mismo. Si bien no se encontraron niveles relevantes del síndrome en la muestra, se identificaron variables incluyentes en su progreso.

Para el estudio del burnout se torna relevante realizar análisis de regresión para identificar variables que influyen significativamente en su desarrollo. El análisis correlacional en ocasiones queda insuficiente para poder realizar planteamientos más precisos. En nuestro caso, se ha visto la vasta cantidad de relaciones encontradas y el análisis de regresión ha permitido una mayor pureza en el reporte. A partir de ello se han podido detectar variables personales como la edad, variables laborales como la satisfacción con el trabajo y la remuneración, y variables de la salud física, mental y del bienestar que predicen el desarrollo de los componentes del síndrome.

Si bien los elementos que más y menos gustan del trabajo no se han encontrado asociados a una mayor o menor experimentación del síndrome, la respuesta a ambas preguntas ha contribuido a una comprensión más amplia de la idiosincrasia del entorno laboral en cuestión y da luces sobre los factores organizacionales que podrían estar favoreciendo entornos laborales que perjudiquen la salud y el bienestar.

Se recomienda proseguir con el estudio del síndrome en el contexto laboral universitario, dándole espacio a variables laborales subjetivas y objetivas y a variables personales, de la salud y del bienestar que son las que brindan la estructura sobre la que el sujeto valora e interpreta los estresores, dificultades y complejidades en su mundo laboral. De igual manera, para el entorno laboral universitario se recomienda la atención a las relaciones laborales, la reducción de sistemas burocráticos, la delimitación a objetivos claros del trabajo, el énfasis en aspectos del crecimiento y florecimiento personal y profesional y el cuidado con la infraestructura, horario y flexibilidad laboral. La sobrecarga laboral puede devenir no necesariamente de las tareas diarias en el trabajo, sino de la estructura formal e informal que soporta a la misma.

### Referencias

- Ablanedo-Rosas, J. H., Blevins, C., Gao, H., Teng, W.Y. & White, J. (2011). The Impact of Occupational Stress on Academic and Administrative Staff, an Empirical Case Analysis. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 33, 553-564. doi:10.1080/1360080X.2011.605255
- Adekola, B. (2012). Work Burnout Experience among University Non Teaching Staff: A Gender Approach. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 2(1), 128- 135.
- Atalaya, M.C. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Psicología (Perú)*, 3(5), 46 - 6.
- Avargues, M.L. & Borda, M. (2010). Estrés laboral y síndrome del burnout en la universidad: análisis descriptivo de la situación actual y revisión de las principales líneas de investigación. *Anuario de Psicología Clínica y de la Salud*, 6, 73-78.
- Barra, E. (2003). *Psicología de la Salud*. Santiago de Chile: Mediterráneo.
- Bedoya, E.A., Vega, N.E., Severiche, C.A., & Meza, M.J. (2017). Síndrome de Quemado (Burnout) en Docentes Universitarios: El Caso de un Centro de Estudios del Caribe Colombiano. *Formación Universitaria*, 10(6), 51-58. doi: 10.4067/S0718-50062017000600006
- Botero, C.C. (2012). Riesgo psicosocial intralaboral y "burnout" en docentes universitarios de algunos países latinoamericanos. *Cuadernos de Administración*, 28(48), 118-133.
- Cassaretto, M. & Martínez, P. (2017). Validación de las escalas de bienestar, de florecimiento y afectividad. *Pensamiento Psicológico*, 15(19), 19-31. doi: 10.11144/Javerianacali.PPSI15-1.VEFA
- Colón, J., Hernández, O. & Torres, L. (2015). *Síndrome de burnout en el personal administrativo que labora en una institución pública de educación superior* (Tesis Inédita de Licenciatura). Universidad de Carabobo, Carabobo, Venezuela.
- Dakduk, S., González, A & Montilla, V. (2008). Relación de Variables Sociodemográficas, Psicológicas y la Condición Laboral con el Significado del Trabajo. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology*, 42(2), 390-401.
- de los Ríos, J.L., Ocampo, M., Landeros, M., Ávila, T.L. & Tristán, L.A. (2007). Burnout en personal administrativo de una dependencia gubernamental: análisis de sus factores relacionados. *Investigación y Ciencia*, 37, 26-34.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F. & Schaufeli, W.B. (2001). The Job Demands-Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512. doi: 10.1037//0021-9010.86.3.499
- Diener, E., Wirtz, D., Tov, W., Kim-Prieto, C., Choi, D., Oishi, S. & Biswas-Diener, R. (2010). New Well-Being Measures: Short Scales to Assess Flourishing and Positive and Negative Feelings. *Social Indicators Research*, 97(2), 143-156. doi: 10.1007/s11205-009-9493-y
- Durán, M. (2010). Bienestar psicológico: El

- estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1(1), 71–84.
- Fernández, M., & Merino, C. (2014). Error de medición alrededor de los puntos de corte en el MBI-GS. *Liberabit*, 20(2), 209–218.
- Franklin, E. & Krieger, M. (2011). *Comportamiento organizacional, un enfoque para América Latina*. Buenos Aires: Pearson.
- Fredrickson, B. & Losada, M. (2005). Positive affect and the complex dynamics of human flourishing. *American Psychologist*, 60, 678 – 686.
- Gil- Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout)*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Gómez-Urquiza, J.L., De la Fuente-Solana, E.I., Albendín-García, L., Vargas-Pecino, C., Ortega-Campos, E.M., & Cañadas de la Fuente, G. (2017). Prevalence of Burnout Syndrome in Emergency Nurses: A Meta-Analysis. *Critical Care Nurse*, 37(5), 1–9.
- Guerrero-Barona, E., Gómez del Amo, R., Moreno-Manso, J. M. y Guerrero-Molina, M. (2018). Factores de riesgo psicosocial, estrés percibido y salud mental en el profesorado. *Clínica Contemporánea*, 9(e2), 1 – 12. doi:10.5093/cc2018a2
- Herrera-Covarrubias, D., Coria-Avila, G., Muñoz-Zavaleta, D., Graillet-Mora, O., Aranda-Abreu, G., Rojas-Durán, F., Ismail, N. (2017). Impacto del estrés psicosocial en la salud. *Revista eNeurobiología*, 8(17), 1–23.
- Hismanoglu, H. & Ersan, Y. (2016). Investigating turkish efl teachers' burnout levels in relation to demographic variables. *Journal of Educational & Instructional Studies in the World*, 6(4), 21–31.
- Jiménez, A.E., Jara, M.J. & Miranda, E.R. (2012). Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes. *Psicología Escolar e Educativa*, 16(1), 125–134
- Johnson, S.J., Machowski, S., Holdsworth, L., Kern, M. & Zapf, D. (2017). Age, emotion regulation strategies, burnout, and engagement in the service sector: Advantages of older workers. *Journal of Work and Organizational Psychology* 33, 205–216. doi: 10.1016/j.rpto.2017.09.001
- Koenig, A., Rodger, S., & Specht, J. (2017). Educator Burnout and Compassion Fatigue. *Canadian Journal of School Psychology*, 1–20, doi: 10.1177/0829573516685017
- Koenig, J.I., Walker, C., Romeo, R., & Lupien, S.J. (2011). Effects of stress across the lifespan. *Stress: The International Journal on the Biology of Stress*, 14(5), 475–480. doi: 10.3109/10253890.2011.604879
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual (3.ªed.)*. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Marenco-Escudero, A.D. & Ávila-Toscano, J.H. (2016). Burnout y problemas de salud mental en docentes: diferencias según características demográficas y sociolaborales. *Psicología: Avances de la Disciplina*, 10(1), 91–100.
- McCowan, T. (2016). Universities and the post-2015 development agenda: an analytical framework. *High Educ*, 72,505–523. doi: 10.1007/s10734-016-0035-7
- Muchinsky, P.M. (2006). *Psychology Applied to Work* (8th ed.). Belmont; Thomson Wadsworth.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M.D. Dun-nette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 1297–1349). Chicago: Rand McNally
- Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2014). *Informe sobre el trabajo en el mundo*. Recuperado de [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms\\_243965.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_243965.pdf)
- Papalia, D. (2012). *Desarrollo Humano*. México, D.F.: MacGraw-Hill.
- Paleari, S., Donina, D., & Meoli, M. (2015). The role of the university in twenty-first century European society.

*J Technol Transf*, 40, 369–379. doi: 10.1007/s10961-014-9348-9

Ponce, C.R., Bulnes, M.S., Aliaga, J.R., Atalaya, M.C., Huerta, R.E. (2005). El síndrome del “quemado” por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios. *Revista de Investigación en Psicología*, 8(2), 87-112.

Pradas-Herández, L., Ariza, T., Gómez-Urquiza, J.L., Albendín-García, L., De la Fuente-Solana, E.I. & Cañadas de la Fuente, G. (2018). Prevalence of burnout in paediatric nurses: A systematic review and meta-analysis. *PLoS ONE*, 13(4), 1-14. doi: 10.1371/journal.pone.0195039

Ramos, J.G. & Bauer, G. (2017). Age-related effects of job characteristics on burnout and work engagement. *Occupational Medicine*, 66, 230–237. doi: 10.1093/occmed/kqv172

Rionda-Arjona, A. & Mares-Cárdenas, M.G. (2012). Burnout en profesores de primaria y su desempeño laboral. *Revista Latinoamericana de Medicina Conductual*, 2(1), 43-50. doi: 10.5461/rlmc.v2.i1.27414

Rodríguez Flores, E.A. & Sánchez Trujillo, M<sup>a</sup>.A. (2018). Síndrome de Burnout y variables sociodemográficas en docentes de una universidad privada de Lima. *Revista de Investigación Educativa*, 36(2), 401–419. doi: 10.6018/rie.36.2.282661

Sarfarpour, H., Sabzevari, S. & Delpisheh, A. (2018). A Study on the Occupational Stress, Job Satisfaction and Job Performance among Hospital Nurses in Ilam, Iran. *Journal of Clinical and Diagnostic Research*, 12(6), JC01 – JC05.

Skaalvik, E.M., & Skaalvik, S. (2017). Dimensions of teacher burnout: relations with potential stressors at school. *Soc Psychol Educ*, 20, 775–790. doi: 10.1007/s11218-017-9391-0

Sánchez, M. & Clavería, M. (2005). Profesorado universitario: estrés laboral. Factor de riesgo de salud. *Enfermería Global*, 6, 1-16.

Šolcová, I., Kebza, V., Kodl, M., & Kernová, V. (2017).

Self-reported Health Status Predicting Resilience and Burnout in Longitudinal Study. *Central European Journal of Public Health*, 25(3), 222–227. doi: 10.21101/cejph.a4840

Tavera, M. (2011). *Burnout en médicos oncólogos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN)* (Tesis inédita de licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Vinokur, A.D., Pierce, P.F., & Lewandowski-Romps, L. (2009). Disentangling the relationships between burnout and perceived health in a military sample. *Stress and Health*. 25, 355–363

Ware, J., Snow, K., Kosinski, M., & Gandek, B. (1993). *SF-36 Health Survey: manual and interpretation guide*. New England Medical Center