



**Factores protectores, recursos cognitivo-emocionales y
agotamiento emocional en bedeles de la Universidad de Belgrano:
Un estudio comparativo según unidad académica y turno laboral.**

Trabajo de fin de Grado

Alumna: María Jazmín Fungueiro

ID: 000-17-4433

Carrera: Licenciatura en Psicología

Facultad: Humanidades

Tutora: Florencia Gregorio

Fecha: 18/08/2026

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Firma de la alumna

Agradecimientos

Haber finalizado este trabajo representa mucho más que alcanzar una meta académica; significa cerrar una etapa llena de aprendizajes, desafíos, esfuerzo y crecimiento personal como así también como profesional. Este recorrido no hubiera sido igual sin las personas que me acompañaron y estuvieron presentes de diferentes maneras a lo largo del camino.

En primer lugar, quiero agradecer a mi tutora Florencia Gregorio. Gracias por tu paciencia, gracias por tu acompañamiento, tu forma de transmitir tus conocimientos y dedicación que me inspira a seguir aprendiendo. También quiero agradecerte especialmente por haberme brindado la oportunidad de formar parte del equipo de la cátedra de Evaluación Psicológica 2, una experiencia que significa mucho para mí tanto en lo académico como en lo personal. Gracias por confiar en mí y por abrirme un espacio descubriendo otra manera de acercarme a la profesión.

A mis padres, por ser mi principal sostén y acompañarme incondicionalmente durante toda esta etapa. Gracias por estar y por alentarme a seguir adelante y por enseñarme, con su ejemplo, el valor del esfuerzo, la perseverancia y la dedicación. Este logro es también de ustedes.

A mi hermana, por estar siempre a mi lado, acompañarme, escucharme y brindarme su apoyo en todo momento. Gracias por ser una persona tan importante en mi vida.

A mis amigos del colegio, por acompañarme a lo largo de los años y por estar presentes tanto en los momentos de celebración como en aquellos en los que el camino se hizo más difícil. Gracias por seguir compartiendo conmigo cada etapa de la vida.

A mis amigos que me regaló esta casa de estudios, por hacer que el recorrido fuera mucho más ameno. Gracias por el apoyo, las innumerables e inolvidables experiencias compartidas, las juntadas de estudio, por aquellas conversaciones que hicieron el camino más liviano y que, sin duda, quedarán los recuerdos más lindos de esta etapa. La vida facultativa es, sin duda, mucho más linda cuando es compartida con otros.

Como así también agradecer a la Universidad de Belgrano, por brindarme el espacio de formación. Gracias por seguir abriéndome puertas, por haberme dado la oportunidad de experimentar el intercambio internacional ya que la UB no solamente forma con una sólida base académica, combinando teoría y práctica, sino que también me permitió mirar más allá de nuestras fronteras, ya que la educación trasciende fronteras. Por eso y mucho más voy a estar profundamente agradecida con la UB.

Índice

Resumen	4
Introducción	5
Presentación del tema	5
Problema de Investigación.....	5
Pregunta de Investigación.....	6
Justificación y Relevancia de la temática.....	6
Objetivos	8
Objetivo General	8
Objetivos Específicos	8
Antecedentes	8
Estado del Arte	12
Marco Teórico	15
1. Estrés.....	15
1.1. Fisiología del Estrés.....	15
1.2. Burnout.....	17
1.3. Agotamiento Emocional.....	18
2. Terapia Cognitivo Conductual.....	19
2.1. Funciones Ejecutivas.....	19
2.2. Regulación Emocional.....	21
3. Factores Protectores.....	21
Desarrollo Metodológico	23
Hipotesis.....	23
Muestra.....	23
Instrumentos.....	23
Procedimientos.....	25
Consideraciones éticas.....	25
Resultados	26
Análisis cuantitativo.....	26

Análisis inferencial.....	40
Discusión	47
Alcances y limitaciones.....	51
Conclusión.....	53
Referencias Bibliográficas.....	54
Anexos.....	60
Anexo 1.....	60
Anexo 2.....	60
Anexo 3.....	63
Anexo 4.....	64
Anexo 5.....	65

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo analizar la relación entre el agotamiento emocional, la regulación emocional, las funciones ejecutivas y los factores protectores en bedeles de la Universidad de Belgrano, considerando las diferencias según el turno laboral y la facultad. Para ello, se evaluó a ocho participantes pertenecientes a las facultades de Humanidades y Derecho mediante cuatro instrumentos (Cuestionario Ad Hoc, Inventario de Burnout de Maslach, Escala de Regulación Emocional, Inventario de Funciones Ejecutivas en Adultos).

Los resultados evidenciaron distintos niveles de agotamiento emocional, con mayor variabilidad en Humanidades. Ambos grupos presentaron recursos favorables de regulación emocional y funciones ejecutivas, sin embargo los bedeles de Humanidades mostraron una mayor presencia de determinados factores protectores, especialmente actividad física y apoyo social. También se observaron diferencias relacionadas con respecto al turno laboral, particularmente en hábitos vinculados con el descanso, la alimentación y las actividades recreativas.

Los hallazgos sugieren que los recursos cognitivo-emocionales y los factores protectores pueden contribuir al afrontamiento de las demandas laborales, aunque no necesariamente eviten la presencia de agotamiento emocional.

Palabras claves: Agotamiento emocional, Recursos cognitivo-emocionales, Factores protectores, Regulación emocional, Funciones ejecutivas, Estrés laboral, Burnout, Bedeles, Facultad de Humanidades, Facultad de Derecho

Introducción

Presentación del tema

La presente investigación analiza la relación entre los recursos cognitivo-emocionales, los factores protectores y el agotamiento emocional en trabajadores no docentes que se desempeñan como bedeles en las Facultades de Humanidades y Derecho. El estudio parte de la premisa de que las demandas específicas de este entorno ocupacional pueden generar respuestas de estrés crónico y favorecer el desgaste profesional.

El agotamiento emocional constituye la dimensión central del síndrome de burnout (Maslach & Jackson, 1981), caracterizado conceptualmente por la OMS (2019) como una respuesta al estrés crónico en el trabajo no gestionado con éxito. Si bien las condiciones organizacionales y la exposición a riesgos psicosociales afectan desproporcionadamente a los trabajadores según la naturaleza de sus tareas y la estructura del empleo (OMS, 2024), la literatura sobre el personal no docente y, en particular, sobre el sector de bedeles es acotada.

La investigación se fundamenta en la evidencia derivada del ámbito sanitario, la docencia universitaria y la administración pública, donde la multiplicidad de tareas y la sobrecarga percibida inciden directamente en la salud ocupacional (Fuster Gómez et al., 2024). Si bien las condiciones organizacionales y la exposición a riesgos psicosociales afectan desproporcionadamente a los trabajadores según la naturaleza de sus tareas y la estructura del empleo (OMS, 2024), la literatura sobre el personal no docente y, en particular, sobre el sector de bedeles es acotada.

Para hacer frente a estas exigencias, la literatura señala el rol protector de diversos recursos individuales y contextuales, tales como la regulación emocional, las funciones ejecutivas, el afrontamiento cognitivo, las redes de apoyo social y los hábitos de estilo de vida (Pérez & Milanés, 2026).

La presente investigación busca explorar la medida en que la disponibilidad de dichos recursos modula los niveles de agotamiento emocional en los bedeles, considerando además la posible incidencia de variables institucionales como el turno laboral y la unidad académica de adscripción.

Problema de Investigación

El síndrome de *burnout* se comprende como una respuesta al estrés laboral crónico que afecta con especial prevalencia a individuos cuyo rol profesional implica una interacción continua con personas. En el contexto universitario, el personal no docente que cumple funciones de bedelía se encuentra expuesto de manera constante a estas exigencias interpersonales. Dentro de las dimensiones del constructo, el agotamiento emocional (Maslach & Jackson, 1981) adquiere singular relevancia, en tanto refleja el desgaste de los recursos afectivos frente al contacto diario con estudiantes, docentes y autoridades.

El desarrollo de este síndrome deriva de la exposición sostenida a demandas laborales que superan la capacidad adaptativa del trabajador, transformando el estrés en una condición crónica (Alvarado-Peña et al., 2023). En el caso de los bedeles, la simultaneidad entre la gestión administrativa y la atención al público exige una constante reorganización de tareas, la resolución de contingencias y la regulación de respuestas afectivas bajo presión. Cuando la sobrecarga supera los recursos individuales, el riesgo de manifestar agotamiento emocional se incrementa significativamente. La exposición prolongada al estrés incide directamente sobre el funcionamiento ejecutivo. En particular, la memoria de trabajo, concebida no sólo como un almacén temporal, sino como un sistema activo de procesamiento, manipulación de información y control atencional, puede verse vulnerada ante situaciones de estrés sostenido, comprometiendo la eficiencia en la ejecución de tareas complejas (Echavarría et al., 2025). Asimismo, el estrés crónico repercute sobre la regulación emocional, dificultando la selección y aplicación flexible de estrategias adaptativas frente a las demandas del entorno. Como señalan Coyago y Moreno (2025) en el ámbito educativo, las fallas en la gestión emocional perjudican las relaciones interpersonales e incrementan las respuestas desadaptativas en la jornada laboral.

Pregunta de Investigación

En función de lo expuesto, se plantea el siguiente pregunta de investigación: ¿En qué medida la disponibilidad de recursos cognitivo-emocionales (funciones ejecutivas y regulación emocional) y factores protectores se relaciona con los niveles de agotamiento emocional en bedeles de las Facultades de Humanidades y Derecho, y cómo varía dicha relación según el turno laboral y la unidad académica?

Justificación y Relevancia de la temática

El estudio del síndrome de burnout en contextos laborales ha cobrado singular relevancia en las últimas décadas debido a sus profundas implicancias sobre la salud mental de los trabajadores y la efectividad de las organizaciones. Reconociendo su gravedad, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019) incluyó al burnout en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11), definiéndolo como el resultado de un estrés laboral crónico que no ha sido gestionado con éxito. Este cuadro se articula a partir de tres dimensiones principales: 1) sensación de agotamiento o falta de energía; 2) mayor distanciamiento emocional respecto al trabajo, o sentimientos de negativismo o cinismo relacionados con el mismo; y 3) sensación de ineficacia y falta de realización. Estas dimensiones permiten comprender al burnout como un fenómeno multidimensional, siendo el agotamiento emocional uno de sus componentes centrales.

La relevancia del presente estudio radica en abordar este fenómeno en un colectivo laboral escasamente explorado en el ámbito universitario: el personal no docente de bedelía. Si bien el burnout ha sido ampliamente estudiado en docentes y estudiantes, la investigación

sobre los bedeles resulta sumamente acotada. Esta población se encuentra expuesta de forma continua a diversas demandas laborales, entendidas como aquellas exigencias físicas, psicológicas y organizacionales que requieren un esfuerzo sostenido y conllevan un costo fisiológico y psíquico significativo (Bakker & Demerouti, 2013).

La incorporación de factores protectores, como la autoeficacia, la regulación emocional y los recursos psicosociales del entorno, permite adoptar un enfoque integral, contemplando no solo las vulnerabilidades del desgaste, sino también las herramientas que amortiguan su impacto.

Consideramos que, los hallazgos de esta investigación aportarán evidencia empírica clave para la comprensión de las dinámicas de estrés ocupacional en el personal universitario no docente, contribuyendo al diseño de intervenciones institucionales orientadas a la prevención del burnout, la optimización de los recursos adaptativos y la promoción de entornos laborales saludables.

Objetivos

Objetivo General

Analizar la relación entre los niveles de agotamiento emocional, la regulación emocional, las funciones ejecutivas y los factores protectores en bedeles de la Universidad de Belgrano, comparando según el turno laboral y la facultad.

Objetivos Específicos

- Describir los niveles de agotamiento emocional, regulación emocional, funciones ejecutivas y la presencia de factores protectores en los bedeles de la Universidad de Belgrano.
- Comparar los niveles de agotamiento emocional, regulación emocional, funciones ejecutivas y factores protectores de los bedeles según el turno laboral y la facultad en la que desempeñan sus funciones.
- Examinar la relación entre los factores protectores, la regulación emocional, las funciones ejecutivas y los niveles de agotamiento emocional en los bedeles de la Universidad de Belgrano.

Antecedentes

Desde hace tiempo se reconoce que el vínculo que las personas establecen con su trabajo constituye un aspecto central de la experiencia laboral, incluso con anterioridad a su abordaje sistemático por parte de la investigación científica. Este vínculo no solo involucra aspectos como el cumplimiento de tareas y responsabilidades, sino también dimensiones emocionales, cognitivas y motivacionales que configuran la manera en que los individuos perciben, valoran y se implican en su actividad laboral.

Una de las primeras definiciones del síndrome fue propuesta por Pearlman y Hartman (1982), quienes a partir de una revisión de la literatura desarrollada entre 1974 y 1980, lo describieron como una respuesta al estrés emocional crónico caracterizada por tres dimensiones principales: agotamiento emocional y/o físico, disminución de la productividad laboral y elevados niveles de despersonalización. Posteriormente, esta conceptualización obtuvo respaldo empírico mediante el desarrollo del instrumento de evaluación "*Maslach Burnout Inventory*", elaborado por Christina Maslach y Susan E. Jackson en el año 1981 (Gil-Monte, 2006). Anteriormente, la utilización del término burnout dió su primera aparición en

la década de los 70 en los Estados Unidos. Encuentra un antecedente temprano en la novela de 1961 de Greene, "A Burn-Out Case", donde se narra la historia de un arquitecto profundamente desencantado y en crisis espiritual que decide abandonar su profesión y retirarse a la selva africana. Incluso escritos anteriores, tanto de ficción como de no ficción, describían fenómenos similares, incluyendo fatiga extrema y la pérdida de idealismo y pasión por el trabajo (Maslach et al., 2001).

En el trabajo de Freudenberger (1974) se analiza en términos de sus manifestaciones físicas y de sus indicadores conductuales. Observa cómo, una vez desencadenado el proceso, se ven comprometidos los procesos cognitivos, las capacidades de juicio y las dimensiones emocionales. Asimismo, dentro de la clínica en la que laboraba pudo contemplar que los voluntarios, después de un año de trabajo repetitivo comenzaban a manifestar pérdida de la energía, con síntomas de agotamiento; que conducía al desarrollo de cuadros de ansiedad y depresión. Debido a esto utilizó el término para referirse al desgaste ocasionado por demandas crónicas y excesivas de un trabajo (Lovo, 2020, p. 112).

Además, las tensiones y dificultades que emergen cuando dicho vínculo se deteriora han sido identificadas como un fenómeno relevante y característico de la vida laboral. El desgaste progresivo en la relación con el trabajo puede dar lugar a experiencias de desmotivación y agotamiento.

Según Christina Maslach (1982) , psicóloga estadounidense, el burnout se conceptualiza como un problema que surgió primero en trabajos de cuidado y servicio humano, tales como cuidado de salud, salud mental, servicios sociales, el sistema de justicia criminal, profesiones religiosas, orientación, y educación (Lee y Ashforth, 1990). Todas estas ocupaciones comparten un punto nuclear, el cual se basa en proporcionar ayuda y servicios a quienes lo necesiten.

Este contexto interpersonal del trabajo significó que, desde el principio, el burnout fuese estudiado no tanto como una respuesta individual al estrés sino también, en términos transaccionales, respecto a las relaciones existentes de un individuo en el lugar de trabajo (Maslach 2009). Siguiendo a Christina Maslach y Susan Jackson (1981), el componente principal del burnout y gran parte de su definición se puede caracterizar por el agotamiento emocional, el cual se lo comprende como un proceso adaptativo frente al estrés a demandas externas, lo cual puede llevar a el sujeto al agotamiento mental y físico, como así también a estados afectivos desmotivadores, y luego quejas psicósomáticas y finalmente a un estado depresivo (Seidler et al., 2014).

Desde una perspectiva psicosocial existen perspectivas teóricas las cuales han abordado el término de burnout. Por un lado, tenemos la teoría sociocognitiva del yo, principalmente formulada por las ideas del autor Albert Bandura, el cuál comprende el concepto

a partir de la interacción entre pensamientos, conductas y experiencias. En primer lugar, la manera en que las personas interpretan la realidad influye en cómo actúan, y esas interpretaciones se van ajustando a partir de los resultados de sus propias acciones y de lo que observan en otros. Asimismo, la confianza que cada individuo tiene en sus propias capacidades resulta clave: cuanto mayor es esa creencia de eficacia, mayor va a ser el esfuerzo y su persistencia para alcanzar objetivos (Monte y Peiró, 1999). Por otro lado, se aborda también desde las teorías del intercambio social comprendiendo al síndrome del burnout focalizándose en la falta de ganancia o equidad que desarrollan los sujetos como resultado del proceso de comparación social cuando se establecen relaciones interpersonales. Por último, desde la teoría organizacional, enfatizando la relevancia de los factores estresantes propios del contexto organizacional y de las estrategias de afrontamiento que se despliegan frente a la experiencia del estrés laboral (Monte y Peiró, 1999).

El término del síndrome adquirió relevancia a partir de investigaciones realizadas en profesionales del ámbito de la salud y los servicios, destacándose factores como el perfeccionismo, la elevada exigencia y la excesiva implicación laboral, donde a su vez comenzó a incrementarse el interés por comprender los procesos de estrés laboral y sus efectos sobre el bienestar de los trabajadores. Es de esta forma que las organizaciones comenzaron a otorgar mayor importancia a la calidad de vida laboral y a la salud ocupacional, reconociendo que el bienestar físico y mental de los empleados influye directamente en el funcionamiento y la eficacia organizacional (Gracia, T. H., et al., 1986).

Actualmente el burnout está incluido en la 11ª revisión del CIE-11 (2019) aporta al conocimiento su terminología como un resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo, que no ha sido gestionado con éxito. Se caracteriza por tres dimensiones: sentimientos de agotamiento o falta de energía; mayor distanciamiento mental del trabajo, o sentimientos de negativismo o cinismo relacionados con el trabajo; y reducción de la eficacia profesional.

En relación al estrés, el concepto comenzó a adquirir una perspectiva psicobiológica a partir de los trabajos de Hans Selye en 1926. En su formulación inicial, lo utilizó al término para describir una respuesta del organismo frente a determinadas exigencias, mientras que denominó “estresor” al estímulo o agente capaz de desencadenar dicha respuesta. De esta forma, el estrés se entiende como la reacción generada ante la presencia de un estímulo o condición que demanda una respuesta adaptativa por parte del individuo (Barrio et al., 2006). Esta capacidad de adaptación requiere la participación de diferentes procesos cognitivos que permiten a la persona evaluar las demandas del entorno, organizar una respuesta y regular su conducta, y entre estos procesos adquiere relevancia las funciones ejecutivas.

Este concepto comenzó a utilizarse formalmente a partir de los aportes de Lezak durante la década de 1980. No obstante, sus antecedentes teóricos pueden encontrarse en los trabajos de Luria, quién estudió las alteraciones producidas por las lesiones en las regiones frontales y su relación con procesos como la iniciativa, la motivación, la planificación, la formulación de objetivos y el control de la conducta. Al mismo tiempo, Luria propuso un tercer sistema funcional cerebral encargado de programar, regular y verificar la actividad, permitiendo a la persona establecer intenciones, elaborar planes de acción, supervisar su ejecución y ajustar su comportamiento en función de los objetivos planteados. Por esta razón desde una perspectiva etimológica, el término “función” deriva del latín *functio* o *functionis*, asociado a la idea de cumplimiento o ejecución de una actividad, mientras que “ejecutar” proviene del latín *exsequi*, cuyo significado se relaciona con llevar algo hasta su finalización (Musso, 2009).

Por otro lado, durante gran parte del desarrollo de la psicología, el estudio de las emociones ocupó un lugar secundario, debido a la dificultad que se atribuía a su medición objetiva y a la concepción de que carecían de una influencia significativa sobre la conducta. Sin embargo, esta perspectiva fue modificándose progresivamente a partir de una creciente evidencia sobre la relevancia de los procesos emocionales. En la actualidad, las emociones son comprendidas como componentes fundamentales de la conducta humana, ya que intervienen en su regulación y organización, tanto a nivel individual como interpersonal. Asimismo, cumplen una función adaptativa al facilitar la integración entre las necesidades de la persona y las demandas provenientes de su entorno (Rendón Arango, 2007).

La capacidad para regular las emociones constituye un recurso relevante para preservar el bienestar psicológico y favorecer un adecuado funcionamiento interpersonal, especialmente frente a situaciones que generan conflicto, pérdida o malestar emocional. La evidencia disponible sugiere que las personas que presentan mayores recursos de autorregulación tienden a experimentar menos dificultades en sus relaciones interpersonales y a establecer vínculos de mayor calidad. En particular, las estrategias utilizadas para gestionar las emociones pueden producir efectos diferentes sobre las relaciones sociales. Mientras que la supresión de la expresión emocional puede limitar la cercanía y dificultar los vínculos interpersonales, la reevaluación cognitiva se ha asociado con las relaciones más próximas, una valoración social más favorable y respuestas más adaptativas frente a situaciones de conflicto. Entonces la utilización de estrategias de regulación emocional más adaptativas podría favorecer no solo el bienestar individual, sino también la calidad de las interacciones sociales en distintos contextos, incluido el ámbito laboral (Reeck et al., 2016).

Estado del Arte

El estrés constituye un fenómeno presente en la vida cotidiana de las personas, adquiriendo una relevancia significativa en las sociedades contemporáneas. Su impacto no solo repercute en la salud y en el bienestar individual, sino que también en la satisfacción laboral y en el funcionamiento colectivo, convirtiéndose en una problemática de creciente interés en el ámbito de la salud y las organizaciones (Polacov, S., et al., 2021).

El Burnout, concebido como una respuesta frente a las demandas del entorno laboral, ha adquirido en las últimas décadas una relevancia importante en el campo de la salud. Su persistencia en el tiempo, especialmente cuando no es adecuadamente gestionado, puede derivar en consecuencias tanto a nivel físico como psicológico, ya que no solo afecta al personal laboral sino que también a la vida personal de los empleados.

Los trabajadores que están expuestos a prolongados períodos de estrés, a nivel físico puede desarrollarse síntomas como manifestaciones generales (cansancio, pérdida de apetito), problemas cardíacos, problemas digestivos, alteraciones del sistema nervioso (jaquecas, trastorno del sueño con predominio del sueño ligero e insomnio), entre otras. También repercute en el plano emocional, como por ejemplo, el agotamiento, baja tolerancia a la frustración, falta de atención, mala memoria, entre otros (Rodríguez 2020).

Asimismo, se evidencia que el agotamiento se asocia con un deterioro en el rendimiento de la memoria de trabajo y en la capacidad de inhibición, así como con un incremento de los fallos cognitivos a lo largo del tiempo. A su vez, se observó que una menor flexibilidad cognitiva se vincula con niveles elevados de agotamiento, sugiriendo que compromete la utilización eficiente de los recursos cognitivos, lo que restringe el funcionamiento cognitivo, y por ende en consecuencia repercute también en el desempeño laboral (Lemonaki et al., 2021).

En el ámbito educativo, particularmente en universidades, los trabajadores que frecuentemente realizan ocupaciones en una atención directa y ayuda a personas constante son más susceptibles al síndrome de burnout; como: “los profesionales de salud, sanitarias, sociales o educativas, son algunos de estos trabajadores los que pueden desarrollar sentimientos cada vez más negativos hacia los pacientes, usuarios o alumnos” (Villanueva y Flores 2021). Esto mismo debido a que supone una interacción permanente y la exigencia de atender de manera continua las demandas del individuo, lo que ha favorecido que la población desarrolle el síndrome de Burnout (Seijas-Solano, 2020).

Dicho síndrome, en otras palabras, constituye un factor de riesgo significativo para el personal administrativo en el ámbito universitario, con consecuencias adversas tanto en el plano individual como en el funcionamiento institucional, pudiendo comprometer la eficacia

organizacional y la calidad de los servicios ofrecidos por la universidad (Soriano-Tumbaco, 2021). Es por eso mismo que, en relación a la prevención del burnout, la identificación y disminución de los factores estresores en el ámbito laboral, así como la mejora de la calidad de vida y del funcionamiento organizacional, constituyen aspectos fundamentales para reducir el impacto del estrés crónico en los trabajadores. Del mismo modo, la promoción de recursos personales, el fortalecimiento de las habilidades sociales y el incremento del apoyo social percibido representan recursos relevantes para favorecer el bienestar psicológico y la salud ocupacional (Lovo, J., 2020).

Un estudio realizado por Ng y Law (2013) enfocan que la edad emerge como una variable significativa, ya que trabajadores jóvenes tienden a ser más vulnerables, y por lo contrario en otro estudio, en la adultez media la experiencia adquirida favoreciendo a una gestión más eficaz frente a las exigencias del entorno, aún cuando se observa cierta disminución en la rapidez del procesamiento cognitivo (Alvarado Ulloa y Sinchi Barbecho, 2026). Por otro lado, una investigación realizada en un hospital psiquiátrico en China puso el foco en el género, evidenciando una mayor afectación en varones (32,24%) en comparación con sus pares mujeres (25,97%), identificando que diversas variables sociodemográficas (como el sexo y el estado civil) junto con factores laborales, se relacionan de manera significativa con la presencia del síndrome (Zhang, et al., 2022).

En línea con lo previamente expuesto, diversos factores, tales como la realización de jornadas laborales por turnos superiores a las ocho horas, la edad cronológica, el estado civil y la antigüedad profesional, han sido identificados como variables asociadas de manera significativa con la aparición del síndrome en el personal administrativo (Soriano-Tumbaco, 2021).

Es por esto mismo la importancia que cobran las estrategias de afrontamiento como objetivo el bienestar del empleado, en pos de llevar a cabo las exigencias o demandas del entorno con menores niveles de estrés. Estas estrategias nos ayudan, por un lado, a anticipar posibles estresores potenciales y hacerse una idea de cómo sobreponerse a ellos, asumiendo las consecuencias de las decisiones tomadas (Serna Corredor y Martínez Sánchez, 2020).

Una investigación hecha en Ecuador, por Cárdenas y Ponce 2022, sugiere que es esencial la formación de profesionales en materia de estrategias de afrontamiento con el fin de evitar las consecuencias físicas, mentales y emocionales que provoca el burnout en los individuos que lo padecen (Alvarado-Peña et al., 2023).

En el contexto laboral, los factores protectores actúan como recursos que fortalecen la resiliencia psicológica frente a demandas organizacionales estresantes. Incluyendo variables individuales (como la autoeficacia e inteligencia emocional) y factores contextuales, como por ejemplo el apoyo social y el liderazgo constructivo. Añadiendo, su presencia atenúa el impacto

del estrés, reduciendo la probabilidad de agotamiento emocional y afectaciones en la salud mental (Carreño-Duarte, 2025). En concordancia con lo que se viene planteando, resulta fundamental analizar e intervenir sobre las condiciones laborales del personal del ámbito educativo con el propósito de promover entornos de trabajo saludables. Es así como se plantea como prioritario optimizar dichas condiciones no sólo en favor del bienestar de los trabajadores, sino también en beneficio de los estudiantes. De este modo, se pone de relieve la importancia de implementar políticas y prácticas institucionales orientadas a la construcción de ambientes laborales que favorezcan la salud mental y potencien el rendimiento académico (Fuster Gómez et al., 2024).

Un estudio señala que, los empleados comprometidos suelen experimentar emociones positivas, como entusiasmo y satisfacción, favoreciendo a la ampliación de recursos cognitivos y conductuales -lo que facilita su concentración- en el desempeño tendiendo a colaborar con su entorno, contribuyendo al cumplimiento de las tareas. Y es de esta forma que la psicología organizacional positiva destaca la importancia de los factores emocionales en el trabajo, guardando relación con el agotamiento, siendo esencial la regulación emocional para prevenir el burnout como para la satisfacción laboral (Castellano et al., 2019). También resulta pertinente señalar que la promoción sistemática de estos factores cumple un rol fundamental en la gestión organizacional, al fortalecer los recursos psicosociales de los trabajadores.

Los docentes de universidades, como así también los empleados administrativos de la Universidad de Belgrano, también están en constante contacto con exigencias en el contexto educativo.

La labor docente se caracteriza por elevados niveles de exigencia y presión laboral, los cuales pueden repercutir negativamente tanto en la vida personal como profesional de los educadores, afectando su salud física y mental. A las tareas tradicionales del aula se suman nuevas responsabilidades vinculadas a la planificación institucional, la participación en programas educativos y la elaboración de materiales didácticos, incrementando las demandas del rol docente. En consecuencia, la acumulación de estas exigencias puede convertirse en un factor de riesgo psicosocial generando malestar psicológico y afectando no solo el bienestar de los docentes, sino que también el proceso educativo de los estudiantes (Manzano Díaz, A., 2020).

Marco Teórico

1. Estrés

En la actualidad, el estrés se define como un proceso fisiológico y psicológico que surge de la interacción entre un agente estresor y el organismo, desencadenando una serie de respuestas adaptativas a nivel fisiológico y conductual. También puede clasificarse en eustrés y distrés, siendo el eustrés referente de experiencias estresantes de corta duración que el individuo percibe manejables, favoreciendo la adaptación y desempeño generando, en muchos casos, sensaciones de satisfacción, crecimiento personal y realización. En cambio el distrés, corresponde a situaciones en las que la persona experimenta una percepción de escaso control sobre las demandas del entorno. Este tipo de estrés suele prolongarse en el tiempo y se caracteriza por generar un desgaste físico y psicológico significativo, asociado a experiencias percibidas como irritantes o peligrosas (Romero et al., 2020), ya sea por exceso o por carencia si la dosis de estrés no es la óptima. El funcionamiento óptimo del organismo requiere un nivel adecuado de activación. Tanto una estimulación insuficiente como excesiva pueden resultar perjudiciales. Mientras que niveles bajos de estrés pueden asociarse con apatía, desmotivación y fatiga, una excesiva genera una sobrecarga fisiológica que exige una respuesta adaptativa sostenida. Esta condición implica una mayor liberación de hormonas relacionadas con el estrés, como la adrenalina y el cortisol, lo que puede favorecer la aparición de alteraciones metabólicas, orgánicas y del bienestar general (Pereira, 2009).

Definido por la Organización Mundial de la Salud (2023), el estrés es un estado de preocupación o tensión mental generado por una situación difícil, tratándose de una respuesta natural a las amenazas y a otros estímulos. Los efectos del estrés en el bienestar están determinados principalmente, por la manera en que el individuo afronta y responde a las situaciones estresantes. Según la clasificación propuesta por la Asociación Americana de Psicología, el estrés puede categorizarse en tres modalidades principales: estrés agudo, estrés agudo-episódico y estrés crónico, difiriendo en términos de duración, frecuencia y repercusiones en el individuo. El estrés agudo es el más frecuente y surge ante demandas cotidianas o situaciones amenazantes, cumpliendo una función adaptativa cuando es de corta duración. El estrés agudo-episódico se caracteriza por la repetición de episodios intensos de estrés, asociados a una mayor presencia de síntomas físicos y emocionales. Por último, el estrés crónico implica una exposición prolongada a factores estresantes, generando un desgaste sostenido que puede afectar significativamente la salud física y psicológica (Covarrubias et al., 2017).

1.1. Fisiología del Estrés

La exposición del organismo a situaciones percibidas como amenazantes o potencialmente dañinas desencadena una serie de modificaciones fisiológicas conocidas en conjunto como respuesta al estrés. Independientemente de que si el estímulo estresor es de

naturaleza física o psicológica, suele activarse un patrón relativamente uniforme de respuestas fisiológicas afrontando las demandas del entorno (Pinel 2001).

El sistema nervioso autónomo (SNA) constituye un componente funcional del sistema nervioso encargado de la regulación involuntaria de las funciones viscerales necesarias para el mantenimiento de la homeostasis. Está conformado por estructuras pertenecientes tanto al sistema nervioso central como al periférico e inerva la musculatura lisa de los órganos internos, el músculo cardíaco y las glándulas endocrinas y exocrinas. A través de esta organización, participa en el control de las variables fisiológicas esenciales, como la presión arterial, la frecuencia cardíaca, la actividad gastrointestinal, la termorregulación, la sudoración y la función vesical, contribuyendo a preservar el equilibrio interno del organismo, la homeostasis. Para cumplir estas funciones, el SNA se divide en los sistemas simpático y parasimpático, ambos originados en el sistema nervioso central. El sistema simpático se activa principalmente ante situaciones que demandan una movilización rápida de recursos energéticos, preparando al organismo para responder ante estímulos potencialmente amenazantes. Esta respuesta, tradicionalmente denominada de “lucha o huida”, se caracteriza por ser una serie de cambios fisiológicos orientados a optimizar el desempeño ante el desafío ante una situación riesgosa (Permuy, 2011). Además, la respuesta al estrés puede manifestarse a través de diferentes vías fisiológicas, cuya activación depende de la intensidad y la duración del agente estresor. Entonces, es de esta forma que se distinguen respuestas de efectos inmediatos, respuestas de efectos intermedios y una tercera vía, asociada a la exposición prolongada o al estrés crónico, considerada la más perjudicial para el organismo. Cuando estas respuestas se mantienen en el tiempo, pueden generar consecuencias adversas, entre ellas el crecimiento, el metabolismo, la circulación, la reproducción y la respuesta inflamatoria (Romero et al., 2020).

La regulación de la respuesta fisiológica del estrés depende principalmente de la interacción entre tres grandes sistemas fisiológicos: el eje hipotálamo-hipófisis-suprarrenal (respondiendo a estímulos estresantes mediante la secreción de cortisol, siendo la hormona que prepara al organismo mediante la activación de la conocida respuesta de “lucha o huida”), el sistema nervioso autónomo, el sistema inmunológico (Noushad et al., 2021) y el eje hipotalámico-pituitario-adrenocortical (HPA), encargado de integrar las funciones endocrinas y autónomas del comportamiento (Romero et al., 2020). Hans Selye en los años cincuenta fue el primero en describir la respuesta al estrés. El autor explicó la respuesta fisiológica al estrés a partir de la activación del eje hipofisario-suprarrenal, integrado por la hipófisis anterior y la corteza suprarrenal. Según este planteamiento, los estímulos estresantes actúan sobre los circuitos neuronales, promoviendo la liberación de corticotropina, la cual estimula posteriormente la secreción de glucocorticoides, principalmente el cortisol. La acción de estas hormonas es responsable de muchos de los efectos de la respuesta al estrés (Pinel 2001).

Su activación prolongada en el tiempo puede generar consecuencias perjudiciales para la salud. Asimismo, la evidencia científica ha demostrado que la exposición sostenida al estrés se asocia con un mayor riesgo de desarrollar diversas patologías, entre ellas hipertensión arterial, aterosclerosis, osteoporosis, diabetes mellitus, alteraciones del sistema inmunológico, trastornos de ansiedad y depresión e incluso ciertos tipos de cáncer (Covarrubias et al., 2017). Las manifestaciones también se pueden observar en las dimensiones cognitiva, emocional y conductual. A nivel cognitivo, se asocia con dificultades en la atención, la concentración, la memoria y la toma de decisiones, lo que puede afectar el desempeño en tareas que requieren procesamiento mental complejo. En el plano emocional, suele generar irritabilidad, impaciencia, desánimo y disminución del autoestima, acompañados de una menor capacidad para regular las emociones. Desde la perspectiva conductual, puede manifestarse mediante alteraciones en la comunicación, cambios en los hábitos de sueño, reducción del interés por actividades habituales, ausentismo y deterioro de las relaciones interpersonales. Si bien niveles moderados de estrés pueden potenciar transitoriamente algunas funciones cognitivas, una activación prolongada o excesiva tiende a producir un deterioro progresivo del funcionamiento psicológico y conductual (Pereira, 2009).

1.2. Burnout

Diversos autores provenientes de distintas disciplinas coinciden en señalar que el trabajo constituye una actividad fundamental para el desarrollo y la realización personal del ser humano. No obstante, su ejercicio también puede exponer a los individuos a diversas exigencias y riesgos que afectan tanto la salud física como la psicológica. De esta forma, uno de los principales riesgos psicosociales asociados al ámbito laboral es el desarrollo del síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo (Oñate et al., 2017). Por ende, lo podemos comprender como un síndrome psicológico en respuesta a estresores interpersonales crónicos en el trabajo. Abarca tres dimensiones clave en relación a esta respuesta como un agotamiento abrumador, sentimientos de cinismo y desapego del trabajo, y una sensación de ineficiencia y falta de logros (Maslach et al., 2001). También es denominado como un síndrome de desgaste profesional, síndrome de sobrecarga emocional, del trabajador quemado o síndrome de fatiga laboral, reconocido en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un factor de riesgo ocupacional, debido a su capacidad para afectar significativamente la calidad de vida, comprometer la salud mental e, incluso, poner en riesgo la integridad física y el bienestar de quienes lo padecen. Si bien este síndrome no se encuentra contemplado como un trastorno específico en el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales (DSM-5) ni en la décima edición de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-10), la literatura científica lo ha conceptualizado ampliamente como una respuesta desadaptativa frente al estrés laboral crónico, como así también se lo conoce como un proceso multicausal y complejo donde se involucran otras variables como el aburrimiento,

crisis en el desarrollo de la carrera profesional, sobrecarga laboral y falta de estimulación (Saborío Morales e Hidalgo Murillo, 2015).

La investigación sobre el burnout ha centrado su atención principalmente en el proceso de desgaste psicológico derivado de la exposición prolongada al estrés laboral, así como en sus repercusiones emocionalmente, sociales y organizacionales, más que en sus manifestaciones físicas. Se comenzó a comprenderlo no solo como una respuesta individual al estrés, sino también como el resultado de la interacción entre el trabajador y las demandas propias de su entorno laboral. Por otro lado, diversos estudios han evidenciado su asociación con un menor rendimiento laboral, deterioro de las relaciones interpersonales y familiares, afectación de la salud y una disminución de la calidad del desempeño, manifestada en un incremento de errores, menor creatividad y una reducción del compromiso con las tareas laborales (Maslach, 2009).

1.3. Agotamiento Emocional

El agotamiento emocional constituye la dimensión central del burnout y representa la manifestación primaria del estrés ocupacional crónico. Se caracteriza por una intensa sensación de desgaste físico y emocional, acompañada de la percepción de haber agotado los recursos personales necesarios para afrontar las demandas del entorno laboral. Las personas que experimentan esta condición suelen sentirse exhaustas, con una marcada disminución de la energía y de la capacidad para responder eficazmente a las exigencias del trabajo, percibiendo cada nueva jornada laboral como una carga difícil de afrontar. Entre los principales factores asociados a esta dimensión se destacan la sobrecarga del trabajo y la presencia de conflictos interpersonales en el ámbito laboral. También está asociado correlativamente con síntomas físicos del estrés como ser dolores de cabeza, desórdenes gastrointestinales, tensión muscular, hipertensión, episodios de resfrío/gripe, y alteraciones del sueño (Maslach, 2009).

Se caracteriza, por otro lado, por una reducción progresiva de los recursos afectivos, lo que genera en la persona justamente como se ha escrito anteriormente la percepción de haber agotado su capacidad para seguir respondiendo a demandas del entorno, implicando una disminución del interés, la motivación y la sensación de bienestar durante la realización de las actividades habituales, tales como el trabajo, el estudio o la vida social. En relación a lo anterior, la persona experimenta un deterioro en su capacidad para vincularse de manera adecuada con los demás, acompañado de una sensación persistente de agotamiento físico y mental, sentimientos de ineficacia y desesperanza, constituyendo de esta forma la respuesta más característica frente a la exposición sostenida a situaciones estresantes y representa uno de los indicadores más frecuentes en las etapas iniciales del síndrome de burnout (Barreto Osma y Salazar Blanco, 2021).

2. Terapia Cognitiva Conductual

La Terapia Cognitiva-Conductual (TCC) constituye un enfoque de intervención psicológica orientado al abordaje de diversas problemáticas de salud mental. Su propuesta se centra en identificar y modificar patrones de pensamiento, respuestas emocionales, conductas y reacciones fisiológicas que resultan disfuncionales, favoreciendo el desarrollo de respuestas más adaptativas frente a las dificultades. Este enfoque integra los aportes de las perspectivas cognitiva y conductual, y se caracteriza por utilizar diferentes técnicas e intervenciones en función de las necesidades particulares de cada persona realizando una evaluación integral de sus características y factores biopsicosociales implicados en dicha problemática, a partir de la cual se seleccionan las estrategias de intervención (Polo y Díaz, 2011).

Su propósito central es favorecer que las personas asuman un rol activo en su propio proceso de cambio, fortaleciendo los recursos, habilidades y estrategias necesarias para afrontar y resolver sus dificultades y promoviendo así un mayor bienestar y una mejor calidad de vida (Institute for Quality and Efficiency in Health Care, 2022). De esta misma forma es que también busca promover un manejo más efectivo de sus emociones y comportamientos, lo que puede reducir tanto el estrés como sus efectos adversos (Bustos et al., 2024).

En relación al enfoque cognitivo, la terapia cognitiva se sustenta en el modelo cognitivo, según el cual las respuestas emocionales y conductuales de las personas no dependen exclusivamente de las situaciones que atraviesan, sino de la manera en que estas son percibidas, interpretadas y valoradas (Beck, J. S., 2011). Para comprender la relación entre los acontecimientos, los pensamientos y las respuestas emocionales, puede recurrirse al modelo ABC desarrollado por Albert Ellis. Este modelo plantea que un acontecimiento activador (A) no determina por sí mismo la respuesta emocional o conductual de una persona, sino que dicha respuesta está mediada por el sistema de creencias (B) con el que interpreta la situación. Cuando estas creencias son rígidas o irracionales, pueden generar consecuencias emocionales y conductuales desadaptativas (C). Desde la Terapia Cognitivo-Conductual, la intervención busca identificar y cuestionar estos patrones de pensamiento disfuncionales, favoreciendo interpretaciones más flexibles y respuestas más adaptativas (Montagud Rubio, 2025).

2.1.Funciones Ejecutivas

El estudio de la contribución de las regiones prefrontales a la organización de la conducta ha emergido como uno de los ejes centrales de la investigación neuropsicológica contemporánea.

Los lóbulos prefrontales constituyen un papel crucial de las funciones ejecutivas, responsables de la regulación, planificación y supervisión de la conducta orientada a metas.

Estas regiones intervienen en el control de los procesos cognitivos superiores, permitiendo organizar la actividad mental, inhibir respuestas inapropiadas y mantener la flexibilidad cognitiva, como asimismo desempeñar un papel fundamental en la integración de la personalidad, la autoconciencia y la regulación de la conducta social y moral (Ardila y Rosselli, 2007).

Dentro del conjunto de procesos que integran el funcionamiento ejecutivo, la memoria de trabajo constituye una de las habilidades cognitivas fundamentales. Constituye un sistema cognitivo de mantenimiento y manipulación temporal de la información necesaria para la ejecución de tareas complejas. A diferencia de los modelos tradicionales que la concebían únicamente como un mecanismo de almacenamiento transitorio, actualmente se reconoce su papel activo en el procesamiento de la información, permitiendo sostener y operar con contenidos relevantes durante breves períodos de tiempo. Es fundamental para diversos procesos cognitivos superiores como la comprensión del lenguaje, la lectura, el razonamiento, la resolución de problemas y la toma de decisiones (Tirapu-Ustarroz y Luna-Lario, 2008).

Profundizando en esta conceptualización, Gilbert y Burgess (2008) y por otro lado Lezak (2004) precisan que las funciones ejecutivas son un conjunto de habilidades implicadas en la generación, la supervisión, la regulación, la ejecución y el reajuste de conductas adecuadas para alcanzar objetivos complejos, especialmente aquellos que requieren un abordaje novedoso y creativo (Verdejo-García y Bechara, 2010).

El desarrollo del concepto de funciones ejecutivas encuentra sus bases en las contribuciones pioneras de Luria, quien identificó que las lesiones frontales producen alteraciones en procesos relacionados con la iniciativa, la motivación, el establecimiento de metas, la planificación y el control de la conducta. Estas capacidades, a su vez, se sustentan en la actividad de diversos circuitos prefrontales, entre los cuales el circuito ventromedial ocupa un lugar destacado por su participación en el procesamiento de señales emocionales que influyen en la toma de decisiones y orientan el comportamiento (Tirapu-Ustarroz y Luna-Lario, 2008).

La corteza orbitofrontal mantiene una estrecha conexión funcional con las estructuras del sistema límbico, lo que la sitúa en una posición estratégica para la integración de la información emocional y cognitiva. Entre sus principales funciones se encuentran la regulación de los estados afectivos, el control de la conducta y la valoración emocional de los estímulos. Asimismo, desempeña un papel fundamental en los procesos de toma de decisiones, especialmente en contextos caracterizados por la incertidumbre o la ambigüedad, donde es necesario ponderar los posibles riesgos y beneficios asociados a diferentes cursos de acción. También contribuye asignando valor emocional a las alternativas disponibles, facilitando la selección de aquellas conductas más adaptativas para la situación. Además, participa en el procesamiento de valencia emocional de los estímulos, permitiendo discriminar y evaluar

aspectos positivos y negativos relevantes para la conducta (Lázaro y Ostrosky-Shejet, 2008). Esto en consecuencia, puede comprometer la regulación emocional, dificultando la modulación adecuada de las respuestas afectivas y la adaptación de la conducta a las demandas del contexto social.

2.2. Regulación Emocional

Se comprende a la regulación emocional (RE) como el conjunto de procesos mediante los cuales las personas gestionan y ajustan sus respuestas emocionales, así como su conducta, con el fin de alcanzar objetivos, adaptarse eficazmente a las demandas del entorno y favorecer su bienestar, la salud, el desarrollo psicológico y el rendimiento de los individuos en ámbitos tanto académicos como laborales. Es por eso que las emociones constituyen una de las variables psicológicas de mayor influencia sobre la conducta humana, ya que orientan y condicionan el comportamiento en múltiples situaciones. Implica, entonces la RE monitorear y evaluar las propias emociones para modificar, cuando sea necesario, su intensidad y duración, promoviendo así la consecución de metas personales y un mayor bienestar (Pérez y Bello, 2017).

Desde una perspectiva neurobiológica, estos procesos se sustentan en la interacción de diversas estructuras cerebrales involucradas en el procesamiento y control de las emociones. En particular, las regiones rostroventrales de la corteza cingulada anterior (CCA) mantienen amplias conexiones con estructuras del sistema límbico, como la amígdala y el hipocampo y con la corteza prefrontal (CPF), esta última vinculada con funciones ejecutivas como la inhibición de respuestas, la detección y resolución de conflictos y el control atencional. La comunicación funcional entre la CCA y la CPF desempeña un papel esencial en la evaluación de la relevancia de la información emocional y motivacional, permitiendo modular las respuestas emocionales de manera adaptativa (Guzmán-Ramírez et al., 2018).

Desde la mirada de la Terapia Cognitiva, una misma situación puede generar respuestas emocionales diferentes según los significados que cada persona le atribuya. Por lo tanto, la interpretación cognitiva de los acontecimientos desempeña un papel central en la experiencia emocional y en las conductas posteriores. Es de esta forma que el abordaje cognitivo presta atención a los procesos de pensamiento que subyacen a las interpretaciones más inmediatas y evidentes, con el propósito de identificar aquellos patrones cognitivos que puedan estar influyendo en las respuestas emocionales y conductuales (Beck, J. S., 2011).

3. Factores Protectores

El fortalecimiento de determinadas habilidades favorece la presencia de recursos que contribuyen a disminuir el impacto de los factores de riesgo. Entre ellos se distinguen, por un lado la resiliencia, y por otro los factores protectores, vinculados a las condiciones y recursos

del contexto. Ambos, actúan mitigando o amortiguando los efectos que los factores de riesgo pueden ejercer sobre el individuo (Amar et al., 2003). Los factores protectores comprenden aquellas condiciones o influencias que contribuyen a modificar o disminuir el impacto que los riesgos ambientales puedan ejercer sobre una persona, reduciendo la probabilidad de que se produzcan resultados desadaptativos. Este concepto no debe confundirse con el de una experiencia positiva o beneficiosa ya que ambos difieren en aspectos esenciales. Por un lado, un factor protector no implica necesariamente una vivencia agradable, puesto que su relevancia radica en la capacidad de influir sobre la respuesta del individuo ante situaciones de riesgo, independientemente de que la experiencia sea percibida como placentera o no. Asimismo, mientras que las experiencias positivas suelen favorecer directamente un desarrollo adaptativo, los factores protectores pueden no manifestar efectos evidentes en ausencia de circunstancias adversas. Su principal función consiste en amortiguar o modificar la respuesta de la persona frente a futuras situaciones estresantes, contribuyendo a reducir el impacto de dichas adversidades (Rutter, 1985).

Hobfoll (1989) permite fundamentar teóricamente los factores protectores desde la perspectiva de los recursos. Las características personales (como la regulación personal o la autoeficacia), las condiciones laborales (como por ejemplo, la estabilidad o la autonomía) y los recursos sociales (como el apoyo social) constituyen recursos que ayudan a prevenir o amortiguar el estrés. Siguiendo al autor, las personas que cuentan con una mayor disponibilidad de recursos tienden a experimentar niveles más elevados de bienestar psicológico. En cambio, aquellas que disponen de menos recursos o presentan mayores dificultades para obtener nuevos recursos, muestran una mayor susceptibilidad frente a las situaciones estresantes.

Desarrollo Metodológico

Hipótesis o supuesto

Se espera que los bedeles de la Universidad de Belgrano turno mañana presenten mayores niveles de agotamiento emocional manifestando una menor tolerancia a la presión.

Tipo de investigación

El presente estudio se enmarca en un diseño de investigación descriptivo-correlacional y no experimental, siguiendo un enfoque cuantitativo con el fin de estudiar la relación entre el agotamiento emocional, funciones ejecutivas y factores protectores en bedeles de la Universidad de Belgrano. Fue de tipo transversal, dado que dicha recolección de datos de la investigación se llevó a cabo con la población mencionada en un único momento temporal y mediante una sola medición, específicamente en mayo de 2026, mediante un cuestionario autoadministrable de Google Forms.

Población, muestreo y muestra

La unidad de análisis fue conformada por ocho (8) bedeles de la Universidad de Belgrano pertenecientes a las Facultades de **Humanidades** (5) y **Derecho** (3). Se incluirán participantes de ambos sexos, con edades comprendidas entre los 26 y 40 años, que se encuentren desempeñando funciones al momento de la recolección de datos.

La selección de los participantes se empleó un Muestreo no probabilístico por conveniencia, mediante el cuál se incorporaron aquellos bedeles que se encontraban disponibles y cumplían con los criterios de inclusión al momento de la recolección de datos.

Instrumentos

Con el fin de cumplir con los objetivos de la investigación, se aplicaron cuatro cuestionarios a los bedeles participantes.

- a) Cuestionario Ad hoc (**Ver Anexo 2**)
- b) Inventario de Burnout de Maslach (MBI) (**Ver Anexo 4**)
- c) Escala de Regulación Emocional (ERQ) (**Ver Anexo 5**)
- d) Inventario de funciones ejecutivas en adultos (ADEXI) (**Ver Anexo 3**)

Todos fueron integrados en un único formulario digital en Google Forms para ser autoadministrados en una sola instancia. A continuación se describen en detalle cada uno de los instrumentos utilizados.

a) Cuestionario Ad Hoc

Se elaboró un cuestionario Ad Hoc con el fin de recabar información sobre las características sociodemográficas (sexo, edad, nivel educativo, etc.) y laborales (antigüedad laboral, sector en el que trabaja, turno, resolución de problemas, etc.) de los participantes. Como así también se indagó por sus hobbies, hábitos y relaciones interpersonales dentro y fuera del trabajo, buscando investigar como resultado los factores protectores de los bedeles. Estuvo conformado por 42 preguntas en total, algunas cerradas y otras para responder tipo Likert.

b) Inventario de Burnout Maslach (MBI)

Se trata de una escala que contiene 22 elementos que componen las tres dimensiones del constructo. La subescala de agotamiento emocional ("emotional exhaustion") (AE) está formada por 9 ítems que describen sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo; la subescala de despersonalización ("despersonalization") (D) está formada por 5 ítems que describen una respuesta impersonal, distanciada y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención, y la subescala de realización personal en el trabajo ("personal accomplishment") (RP) está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo hacia los demás.

Mientras que en las subescalas de agotamiento emocional y despersonalización, puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en la subescala de realización personal en el trabajo bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse. Mencionar adaptación Argentina.

c) Cuestionario de Regulación Emocional (ERQ)

El ERQ es una medida de autoinforme conformada por 10 reactivos que permiten la evaluación de dos estrategias de Regulación Emocional: la reevaluación cognitiva (6 ítems) y la supresión expresiva (4 reactivos). Los autores del cuestionario hallaron que quienes tienden a utilizar en mayor medida la reevaluación cognitiva por sobre la supresión expresiva, experimentaron mayor estado de ánimo positivo, funcionamiento social y bienestar psicológico, así como un menor estado de ánimo negativo y depresivo.

La adaptación argentina del ERQ fué realizada mediante una adaptación lingüística, conceptual y métrica del cuestionario en adultos de la Ciudad de Buenos Aires y el Conurbano Bonaerense, con una muestra compuesta de 250 participantes (Pagano y Vizioli, 2021). Dentro de la misma, se tomó en consideración como uno de los antecedentes una investigación donde evalúan en Argentina, Córdoba, la Regulación Emocional desde otros modelos. En relación con la consistencia interna del cuestionario, se obtuvieron valores de alfa ordinal =.81 y de omega ordinal =.87 para el factor reevaluación cognitiva; y alfa ordinal =.71 y omega ordinal =.79 para el factor supresión expresiva.

d) Inventario de Funcionamiento Ejecutivo para Adultos (ADEXI)

El ADEXI es un cuestionario breve de 14 ítems que mide la función ejecutiva (FE) y que se divide en dos subescalas: La subescala de memoria de trabajo consta de nueve ítems (ítems 1, 2, 5, 7-9 y 11-13), y la subescala de inhibición consta de cinco ítems (ítems 3, 4, 6, 10 y 14). El encuestado valora cada ítem en una escala de 5 puntos que va del 1 (definitivamente falso) al 5 (definitivamente cierto). La puntuación total se calcula como la media, y una puntuación más alta indica una peor función ejecutiva. La consistencia interna del ADEXI fue elevada ($\alpha = 0,87$). Puntuaciones más altas indican mayor frecuencia de dificultades ejecutivas.

Procedimientos

La recolección de unidades de análisis se realizó mediante la utilización de la plataforma virtual “Google Forms”, mediante cuatro test auto administrativos los cuáles los participantes debían responder mediante respuestas de tipo Likert.

Posteriormente, los datos obtenidos fueron sistematizados y organizados en Microsoft Excel, donde se realizó la carga, procesamiento y comparación de los resultados correspondientes a los distintos instrumentos, considerando las variables de interés, el turno laboral y la facultad de pertenencia de los participantes.

Consideraciones Éticas

La participación fue de carácter voluntario y anónimo. Previamente a la administración de los instrumentos, todos los participantes deberán aceptar el consentimiento informado, en el cual se explicaron brevemente los objetivos de la investigación, el carácter confidencial de la información, el tratamiento de los datos y el derecho a no participar sin que ello implique consecuencia alguna.

El consentimiento informado expuso las características de la participación, que fue anónima, voluntaria y con fines académicos. Para dar el consentimiento, se incluyeron dos opciones de respuesta al comienzo de la administración que indicaba: “Deseo participar” y “No deseo participar”. La selección de la primera respuesta permitía completar los instrumentos, mientras que la elección de la segunda finalizaba la administración. **(Ver Anexo 1)**

Resultados

Análisis cuantitativo

La muestra estuvo conformada por cinco bedeles de Humanidades y tres bedeles de Derecho pertenecientes a la Universidad de Belgrano. Los resultados obtenidos se organizaron según grupo de análisis (bedelía Humanidades/bedelía Derecho) y escalas administradas.

A. Bedelía humanidades

1. Cuestionario Ad hoc

- Datos sociodemográficas

En cuanto a las características sociodemográficas de los participantes, la totalidad de los bedeles fueron de género masculino (100%). En relación con la edad, el 40% (n= 2) se encontraba en el rango de 26 a 30 años, el 40% (n=2) entre 31 y 40 años, mientras que el 20% (n=1) manifestó estar casado. En cuanto a la presencia de hijos, el 60% (n=3) informó tener hijos o encontrarse a la espera de uno, mientras que el 40% (n=2) indicó no tenerlos.

Respecto del nivel educativo alcanzado, el 80% (n=4) señaló poseer estudios universitarios incompletos, mientras que el 20% (n=1) refirió contar con estudios terciarios completos. Asimismo, la totalidad de los participantes (100%; n=5) manifestó haber trabajado previamente en atención al público.

Respecto del turno laboral, el 40% (n=2) trabajaba en el turno mañana, el 20% (n=1) en el turno tarde y el 40% (n=2) en el turno noche. Asimismo, el 40% (n=2) indicó haber trabajado previamente en otros turnos laborales, mientras que el 60% (n=3) señaló no haberlo hecho.

- Factores protectores (hábitos actividad física y relaciones interpersonales)

En relación a los hábitos, el 80% (n=4) manifestó realizar *actividad física* de manera regular, mientras que el 20% (n=1) indicó no practicarla. En relación al sueño, los participantes informaron dormir entre 6 y 8 horas diarias. En cuanto a la *alimentación*, el 20% (n=1) consideró que su alimentación era saludable, el 60% (n=3) la calificó como moderadamente saludable, mientras que el 20% (n=1) la describió como poco saludable. Asimismo, el 40% (n=2) señaló nunca saltar comidas durante la jornada laboral, el 20% (n=1) manifestó hacerlo a veces, mientras que el 40% (n=2) indicó hacerlo rara vez o siempre.

En cuanto a los *hobbies o actividades recreativas*, el 40% (n=2) refirió realizarlos frecuentemente, el 40% (n=2) a veces, mientras que el 20% (n=1) manifestó realizarlos raramente.

Respecto de las *relaciones interpersonales*, la mayoría de los participantes manifestó percibir apoyo social por parte de familiares, amistades o personas cercanas. Asimismo, las respuestas evidenciaron una valoración predominante favorable de las relaciones en el ámbito

laboral, destacándose una buena relación con los compañeros de trabajo y con los estudiantes, así como la percepción de contar con apoyo cuando este resulta necesario. El 40% (n=2) de los participantes manifestó contar siempre con apoyo por parte de familiares, amistades o personas cercanas, el 20% (n=1) indicó percibirlo frecuentemente, otro 20% (n=1) respondió a veces, mientras que el 20% (n=1) seleccionó las opciones frecuentemente y siempre.

El 60% (n=3) respondió estar totalmente de acuerdo con mantener una buena relación con sus compañeros de trabajo, mientras que el 40% (n=2) manifestó estar de acuerdo. Asimismo, en relación con el vínculo con los estudiantes, el 20% (n=1) indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 80% (n=4) respondió estar de acuerdo.

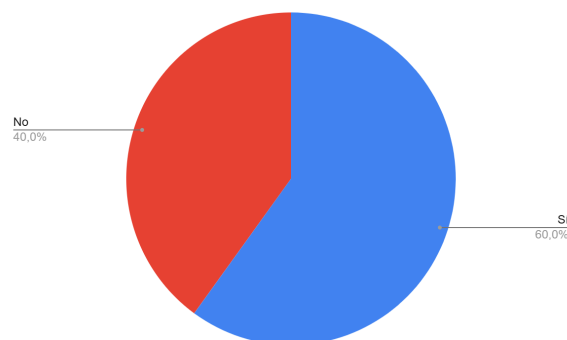
- Resolución de problemas

En cuanto a la percepción de eficiencia para resolver problemas laborales, el 80% (n=4) manifestó estar de acuerdo con considerarse eficiente en la resolución de problemas laborales, mientras que el 20% (n=1) respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Respecto de la priorización entre tareas urgentes y no urgentes, el 80% (n=4) indicó estar de acuerdo, mientras que el 20% (n=1) manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Por otro lado, en relación con el mantenimiento del control en situaciones conflictivas, el 60% (n=3) respondió estar totalmente de acuerdo, mientras que el 40% (n=2) indicó estar de acuerdo.

En base a lo observado con la resolución de problemas laborales, el 60% (n=3) informó haber atravesado alguna situación que le resultó difícil de resolver, mientras que el 40% (n=2) señaló no haber experimentado este tipo de situaciones.



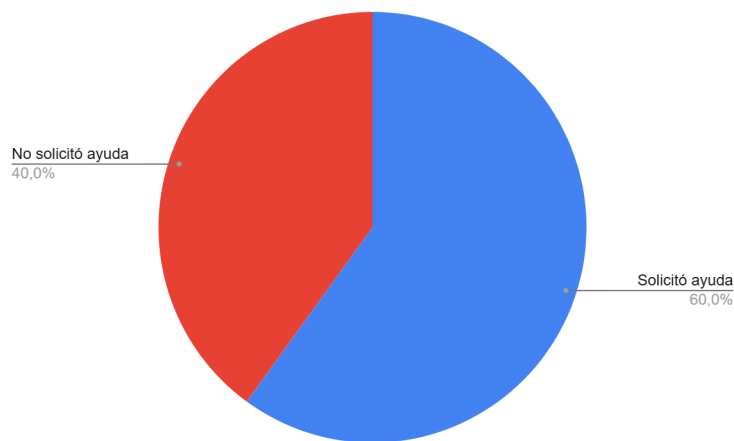
- Efectividad en la respuesta

En cuanto a la percepción sobre la disponibilidad de recursos para afrontar el estrés laboral, el 40% (n=2) manifestó estar de acuerdo, el 40% (n=2) respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 20% (n=1) indicó estar en desacuerdo.

Respecto al ítem en relación a sentirse frustrado cuando no se logra resolver un problema, el 40% (n=2) respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 40% (n=2)

manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 40% (n=2) manifestó estar en desacuerdo y el 20% (n=1) indicó estar de acuerdo.

Sobre la efectividad de la respuesta frente a situaciones problemáticas, el 80% (n=4) de los participantes que atravesaron una situación problemática indicó haber logrado resolverla posteriormente, mientras que el 20% (n=1) manifestó no haber podido hacerlo. Asimismo, el 60% (n=3) señaló haber solicitado ayuda a sus superiores para afrontar la problemática, mientras que el 40% (n=2) indicó no haber recurrido a ninguna persona.



2. Inventario Maslach Burnout (MBI)

- Subescala Agotamiento Emocional (AE)

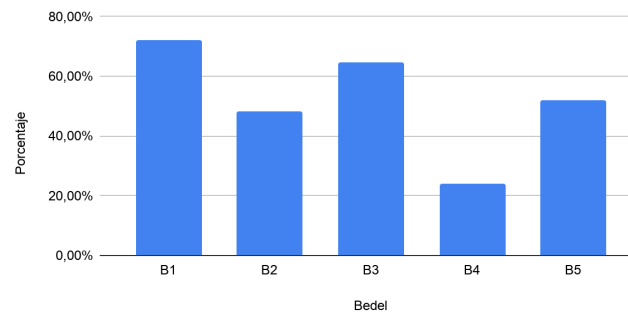
En relación con la distribución de las respuestas, la categoría “algunas veces a la semana” registró la mayor frecuencia de selección, con 13 respuestas, y fue elegida por 4 de los 5 bedeles (80%). Le siguió la categoría “algunas veces al mes”, con 10 respuestas, también seleccionada por 4 participantes (80%), mientras que “algunas veces al año” obtuvo 9 respuestas, correspondientes igualmente a 4 bedeles (80%). Por su parte, categoría “diariamente” acumuló 7 respuestas, siendo seleccionada por 3 participantes (60%), y “nunca” presentó la menor frecuencia, con 6 respuestas, correspondientes a 1 participante (20%).

En relación con la puntuación total obtenida en la variable evaluada, se observó que el *bedel N°1* alcanzó un puntaje total de 39 (siendo su porcentaje el valor más elevado del grupo en relación a la puntuación máxima 72,22%).

El *bedel N°3* obtuvo una puntuación de 35 (64,81%), seguido por el *bedel N°5* con 28 puntos (51,85%) y el *bedel N°2* con 26 puntos (48,15%). Por su parte, el *bedel N°4* registró el puntaje más bajo, con un total de 13 puntos (24,07%).

Los resultados muestran una variabilidad en las puntuaciones obtenidas por los cinco participantes, con valores comprendidos entre 13 y 39.

Figura 1. Puntaje obtenido en la subescala de Agotamiento Emocional (AE)

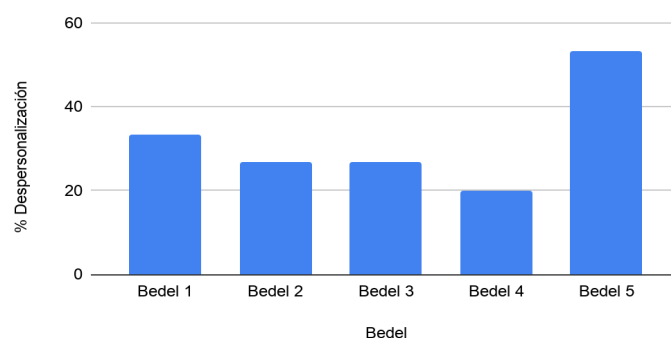


- Subescala Despersonalización (D)

En la subescala analizada se observó que la categoría de respuesta “nunca” fue seleccionada en 10 oportunidades por 4 de los 5 bedeles (80%). Del mismo modo, la categoría “algunas veces al año” registró 10 respuestas, también correspondientes a 4 participantes (80%). Por su parte, la opción “algunas veces al mes” fue elegida en 3 ocasiones por 3 bedeles (60%). Finalmente, las categorías “algunas veces a la semana” y “diariamente” fueron seleccionadas una sola vez cada una, correspondiendo en ambos casos a 1 participante (20%).

En relación con la puntuación total obtenida en la variable evaluada, se observó que el *bedel N°5* registró el puntaje más elevado, con un total de 16 puntos (53,33%). El *bedel N°1* obtuvo una puntuación de 10 puntos (33,33%), mientras que los *bedeles N°2 y N°3* alcanzaron 8 puntos cada uno (26,67% ambos). Por último el *bedel N°4* presentó el puntaje más bajo, con un total de 6 puntos (20,00%). Las puntuaciones obtenidas por los participantes oscilaron entre 6 y 16 puntos.

Figura 2. Puntaje obtenido en la subescala de



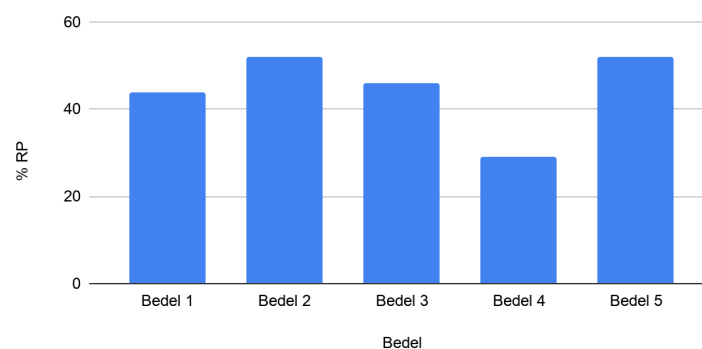
- Subescala Realización Personal (RP)

Se observó que la categoría de respuesta “nunca” fue seleccionada en 7 oportunidades por la totalidad de los participantes (5 bedeles; 100%). La opción “algunas veces al año” registró 3 respuestas, correspondientes a 2 participantes (40%). Por su parte, la categoría “algunas veces al mes” fue elegida en 7 ocasiones por 3 bedeles (60%). Asimismo, la

respuesta “algunas veces a la semana” fué seleccionada 12 veces por 4 participantes (80%). Finalmente, la categoría “diariamente” registró 6 respuestas, correspondiendo a la totalidad de 5 bedeles (100%).

En relación con la puntuación total en la siguiente subescala, se observó que los *bedeles N°2 y N°5* registraron los puntajes más elevados, con un total de 25 puntos cada uno (52,08% ambos). El *bedel N°3* obtuvo 22 puntos (45,83%), mientras que el *bedel N°1* alcanzó una puntuación de 21 puntos (43,75%). Por su parte, el *bedel N°4* presentó el puntaje más bajo, con 14 puntos (29,17%). Las puntuaciones obtenidas oscilaron entre 14 y 25 puntos, evidenciando diferencias entre los valores registrados por los participantes.

Figura 3. Puntaje obtenido en la subescala de Realización Personal (RP)



3. Escala de Regulación Emocional (ERQ)

- Subescala Supresión emocional (SE)

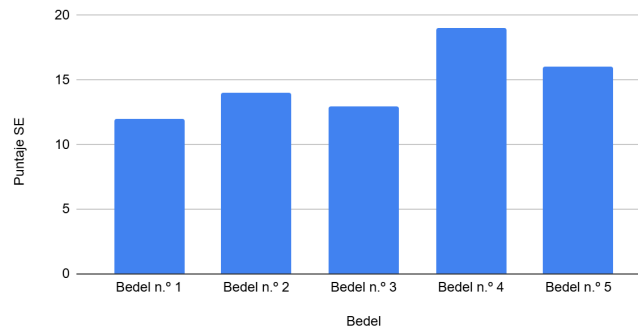
En la subescala analizada se observó que la categoría “Totalmente en desacuerdo” no fue seleccionada por ninguno de los participantes. La opción “en desacuerdo” fue elegida en 1 oportunidad por 1 bedel (20%), mientras que la categoría “ligeramente en desacuerdo” también registró 1 respuesta, correspondiente a 1 participante (20%). Por su parte, la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo” fue seleccionada en 4 ocasiones por 4 bedeles (80%). Asimismo, la categoría “ligeramente de acuerdo” registró 2 respuestas, correspondientes a 1 participante (20%). La opción “de acuerdo” fué elegida en 6 oportunidades por 4 bedeles (80%), constituyendo la categoría con mayor frecuencia de respuesta. Finalmente, la categoría “totalmente de acuerdo” fué seleccionada en 1 ocasión por 1 participante (20%).

En relación con la puntuación total obtenida en la subescala de Supresión Emocional (SE) del ERQ, se observó que el *bedel N°4* registró el puntaje más elevado, con un total de 19 puntos (67,86%). Le siguieron el *bedel N°5*, con 16 puntos (57,14%), el *bedel N°2*, con 14

puntos (50,00%), y el *bedel* N°3 con 13 puntos (46,43%). Por su parte, el *bedel* N°1 obtuvo el puntaje más bajo, con 12 puntos (42,86%).

Las puntuaciones registradas en esta subescala oscilaron entre 12 y 19 puntos.

Figura 4. Puntaje obtenido en la subescala de Supresión Emocional (SE)



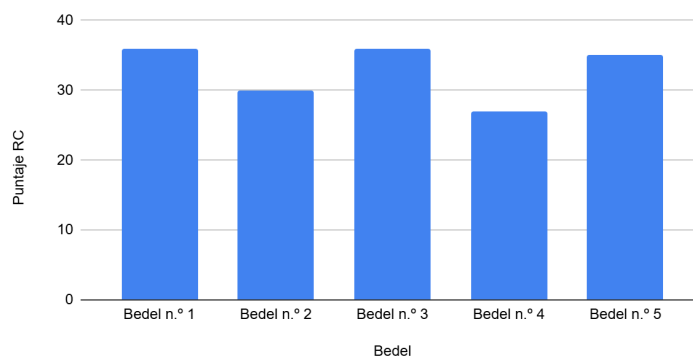
- Subescala Reevaluación cognitiva (RC)

En la subescala analizada se observó que la categoría “totalmente en desacuerdo” fue seleccionada en 1 oportunidad por 1 bedel (20%). La opción “en desacuerdo” registró 4 respuestas, correspondientes a 3 participantes (60%), mientras que la categoría “ligeramente en desacuerdo” fué elegida en 1 ocasión por 1 bedel (20%). Por su parte, la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo” fué seleccionada en 7 oportunidades por 4 participantes (80%). Asimismo, la categoría “ligeramente de acuerdo” presentó la mayor frecuencia de respuesta, con 11 selecciones realizadas por 4 bedeles (80%). La opción “de acuerdo” fué elegida en 7 ocasiones, también por 4 participantes (80%). Finalmente, la categoría “totalmente de acuerdo” registró 4 respuestas, correspondientes a 1 bedel (20%).

En relación con la puntuación total obtenida en la subescala de Reevaluación Cognitiva, se observó que los *bedeles* N°1 y N°3 registraron los puntajes más elevados, con un total de 36 puntos (85,71%) cada uno. Les siguió el *bedel* N°5, con 35 puntos (83,33%), mientras que el bedel N°2 obtuvo 30 puntos (71,43%). Por su parte, el *bedel* N°4 presentó el puntaje más bajo, con 27 puntos (64,29%).

Las puntuaciones obtenidas en esta subescala oscilaron entre 27 y 36 puntos.

Figura 5. Puntaje obtenido en la subescala de Reevaluación Cognitiva (RC)



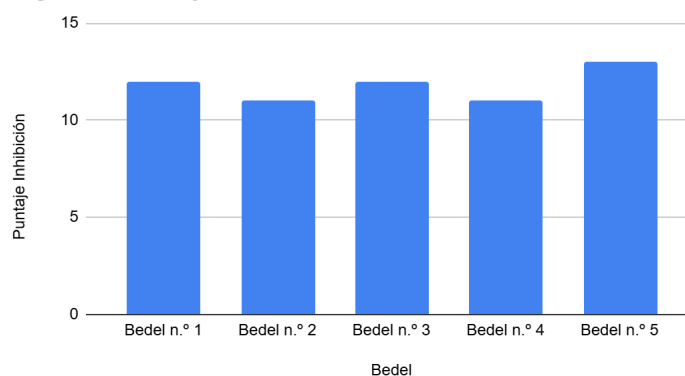
4. Inventario de funciones ejecutivas en adultos (Adult Executive Functioning Inventory-ADEXI)

- Subescala Inhibición

En la subescala analizada se observó que la categoría “absolutamente incierto” no fue seleccionada por ninguno de los participantes. La opción “no es cierto” registró 9 respuestas, correspondientes a la totalidad de los 5 bedeles (100%). Por su parte, la categoría “parcialmente cierto” fue elegida en 4 oportunidades por 3 participantes (60%). Asimismo, la opción “cierto” registró 6 respuestas, correspondientes a 4 bedeles (80%). Finalmente, la categoría “muy cierto” fue seleccionada en 1 ocasión por 1 participante (20%).

En relación a las puntuaciones obtenidas, el *bedel* N°5 registró el puntaje más elevado, con un total de 13 puntos (65,00%). Le siguieron los *bedeles* N°1 y N°3, quienes obtuvieron 12 puntos (60,00%) cada uno. Por otro lado, los *bedeles* N°2 y N°4 registraron 11 puntos (55,00%), constituyendo las puntuaciones más bajas de esta subescala. Los puntajes obtenidos oscilaron entre 11 y 13 puntos.

Figura 6. Puntaje obtenido en la subescala de Inhibición

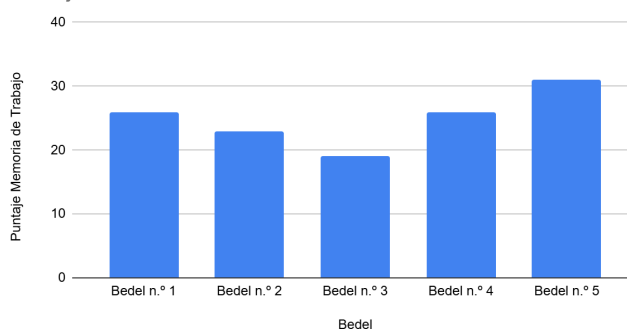


- **Subescala Memoria de Trabajo (MT)**

Se observó que la categoría “absolutamente incierto” fué seleccionada en 1 oportunidad por 1 bedel (20%). La opción “no es cierto” registró la mayor frecuencia de respuesta, con 23 selecciones realizadas por la totalidad de los participantes (5 bedeles; 100%). Por su parte, la categoría “parcialmente cierto” fué elegida en 10 ocasiones por 3 participantes (60%). Asimismo, la opción “cierto” también registró 10 respuestas, correspondientes a 4 bedeles (80%). Finalmente, la categoría “muy cierto” fue seleccionada en 1 oportunidad por 1 participante (20%).

En relación con la puntuación obtenida en la subescala de Memoria de Trabajo del ADEXI, se contempla que el *bedel N°5* registró el puntaje más elevado, con un total de 31 puntos (68,89%). Le siguieron los *bedeles N°1 y N°4*, quienes obtuvieron 26 puntos (57,78%) cada uno. Por su parte, el *bedel N°2* alcanzó una puntuación de 23 puntos (51,11%), mientras que el *bedel N°3* presentó el puntaje más bajo, con 19 puntos (42,22%). Las puntuaciones obtenidas en esta subescala oscilaron entre los 19 y 31 puntos.

Figura 7. Puntaje obtenido en la subescala de Memoria de Trabajo



Humanidades	MBI	ERQ	ADEXI
Bedel 1	70	48	38
Bedel 2	59	44	34
Bedel 3	65	49	31
Bedel 4	33	46	37
Bedel 5	69	51	44

(B) Bedelía derecho

1. Cuestionario Ad hoc

- Datos sociodemográficos

En cuanto a las características sociodemográficas de los participantes de Derecho, el 66,67% (n=2) correspondió al género masculino, mientras que el 33,33% (n=1) fué de género femenino. Respecto de la edad, la totalidad de los participantes (100%; n=3) se encontraba en el rango de 31 a 40 años.

En relación con el estado civil, el 66,67% (n=2) manifestó encontrarse soltero/a, mientras que el 33,33% (n=1) indicó estar en pareja. Asimismo el 66,67% (n=2) informó no tener hijos, mientras que el 33,33% (n=1) señaló tener un hijo.

Respecto del *nivel educativo alcanzado*, el 66,67% (n=2) refirió poseer estudios terciarios completos, mientras que el 33,33% (n=1) indicó contar con estudios secundarios completos. Uno de los participantes manifestó, además, encontrarse cursando estudios universitarios. Asimismo, la totalidad de los participantes (100%; n=3) señaló haber trabajado previamente en atención al público.

Acerca de las características laborales en relación al turno laboral, el 66,67% (n=2) trabajaba en el turno mañana, mientras que el 33,33% (n=1) lo hacía en los turnos tarde y noche. Asimismo, la totalidad (100%; n=3) indicó no haber trabajado anteriormente en otros turnos laborales.

- Factores protectores (hábitos actividad física y relaciones interpersonales)

El 33,33% (n=1) manifestó realizar *actividad física* regularmente, mientras que el 66,67% (n=2) indicó no practicar. En relación con la *alimentación*, el 33,33% (n=1) consideró que su alimentación era moderadamente saludable, mientras que el 66,67% (n=2) la calificó como poco saludable.

En cuanto a la realización de *hobbies*, el 33,33% (n=1) manifestó realizarlos frecuentemente, mientras que el otro 33,33% (n=1) señaló realizarlos rara vez.

Respecto a las *relaciones interpersonales*, el 66,67% (n=2) manifiestan que frecuentemente consideran que cuentan con apoyo social de personas cercanas, y un 33,33% (n=1) respondió siempre.

Por otro lado, en relación a disponer recursos para manejar el estrés laboral un 33,33% (n=1) respondió que está en total desacuerdo, otro 33,33% (n=1) considera que no está de acuerdo ni en desacuerdo, y por último un 33,33% (n=1) está totalmente de acuerdo con disponer de dichos recursos. Y, guardando relación con el ítem anterior, se pregunta acerca de la frustración propia cuando no logran resolver un problema y un 66,67% (n=2) responde ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 33,33% (n=1) en desacuerdo.

- **Resolución de problemas**

En relación con la resolución de problemas, la totalidad de participantes (100%; n=3) manifestó no haber atravesado recientemente una situación laboral que no pudieran resolver.

Asimismo, frente al enunciado “mantengo el control en situaciones conflictivas”, la totalidad de los participantes (100%; n=3) respondió que estaban de acuerdo. En cuanto a si suelen priorizar adecuadamente entre tareas urgentes y no urgentes, el 66,67% (n=2) respondió que están de acuerdo, mientras que el 33,33% (n=1) manifestó estar totalmente de acuerdo.

- **Efectividad en la respuesta**

La totalidad de participantes (100%; n=3) indicó haber logrado resolver las situaciones laborales cuando se presentaron. Asimismo, el 66,67% (n=2) manifestó haber solicitado ayuda, mientras que el 33,33% (n=1) indicó no haber recurrido a ninguna persona. Entre quienes solicitaron ayuda, el 50% (n=1) recurrió exclusivamente a sus superiores, mientras que el 50% (n=1) manifestó haber solicitado ayuda tanto a sus compañeros como a sus superiores.

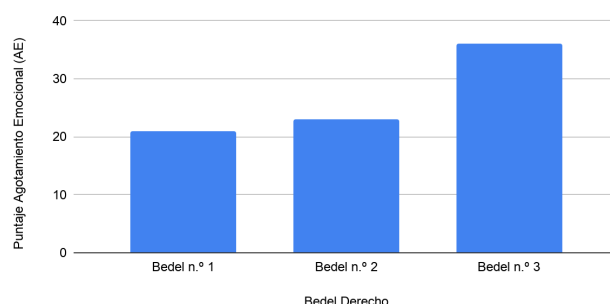
2. Inventario de Burnout de Maslach (MBI)

- **Subescala Agotamiento Emocional (AE)**

En la siguiente subescala analizada se observó que la categoría “nunca” no fué seleccionada por ninguno de los participantes. La opción “algunas veces al año” registró la mayor frecuencia de respuesta, con 13 selecciones realizadas por la totalidad de los 3 bedeles (100%). Por su parte, la categoría “algunas veces al mes” fué elegida en 6 oportunidades por 2 participantes (66,67%). Asimismo, la opción “algunas veces a la semana” registró 4 respuestas, correspondientes a 1 bedel (33,33%). Finalmente, la categoría “diariamente” fué seleccionada en 4 ocasiones por 2 participantes (66,67%).

En relación con la puntuación total obtenida en la subescala de AE del MBI, se observó que el *bedel N°3* registró el puntaje más elevado con un total de 36 puntos (66,67%). Le siguió el *bedel N°2*, quien obtuvo 23 puntos (42,59%), mientras que el *bedel N°1* presentó el puntaje más bajo, con 21 puntos (38,89%). Las puntuaciones obtenidas en esta subescala oscilaron entre 21 y 36 puntos.

Figura 8. Puntaje obtenido en la subescala de Agotamiento Emocional

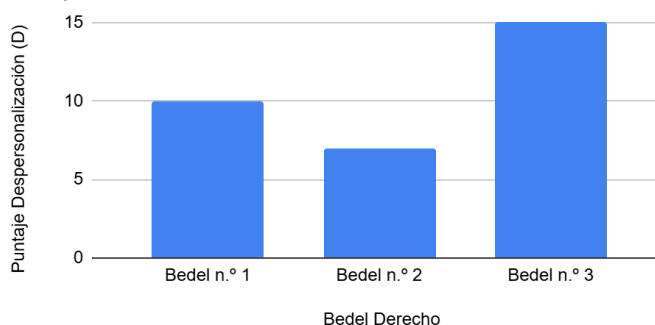


- Subescala Despersonalización (D)

En la subescala se observó que la categoría “nunca” fué seleccionada en 6 oportunidades por la totalidad de los 3 bedeles (100%). La opción “algunas veces al año” registró 4 respuestas, correspondientes a 2 participantes (66,67%). Por su parte, la categoría “algunas veces al mes” fué elegida en 3 ocasiones, también por la totalidad de los 3 bedeles (100%). Asimismo, la opción “algunas veces a la semana” fué seleccionada en 1 oportunidad por 1 participante (33,33%). Finalmente, la categoría “diariamente” registró 1 respuesta, correspondiente a 1 bedel (33,33%).

En relación con la puntuación total obtenida en la siguiente subescala, se contempla que el *bedel N°3* registró el puntaje más elevado, con un total de 15 puntos (50,00%). Le siguió el *bedel N°1*, quien obtuvo 10 puntos (33,33%), mientras que el *bedel N°2* presentó el puntaje más bajo, con 7 puntos (23,33%). Las puntuaciones obtenidas oscilaron entre 7 y 15 puntos.

Figura 9. Puntaje obtenido en la subescala de Despersonalización



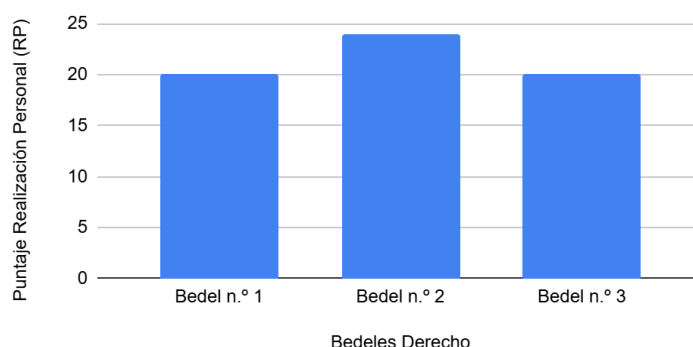
- Subescala Realización Personal (RP)

Se observa que la categoría “nunca” fué seleccionada en 2 oportunidades por 2 bedeles (66,67%). La opción “algunas veces al año” registró 6 respuestas, correspondientes a la totalidad de los 3 participantes (100%). Por su parte, la categoría “algunas veces al mes” fué elegida en 5 ocasiones por 2 bedeles (66,67%). Asimismo, la opción “algunas veces a la semana” también registró 5 respuestas, realizadas por la totalidad de los 3 participantes

(100%). Finalmente la categoría “diariamente” fué seleccionada en 3 oportunidades por 2 bedeles (66,67%).

En relación con la puntuación total obtenida en la subescala de RP se observó que el *bedel* N°2 registró el puntaje más elevado, con un total de 24 puntos. Por su parte, los *bedeles* N°1 y N°3 obtuvieron 20 puntos cada uno. Las puntuaciones obtenidas oscilaron entre 20 y 24 puntos.

Figura 10. Puntaje obtenido en la subescala de Realización Personal



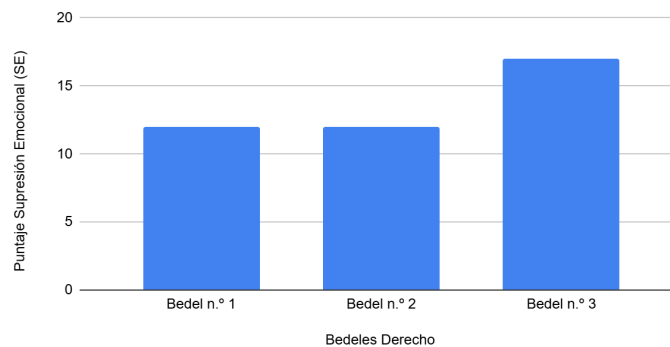
3. Escala de Regulación Emocional (ERQ)

- Subescala Supresión Emocional

En la subescala analizada se observó que las categorías “totalmente en desacuerdo”, “en desacuerdo” y “totalmente de acuerdo” no fueron seleccionadas por ninguno de los participantes. La opción “ligeramente en desacuerdo” registró 1 respuesta, correspondiente a 1 bedel (33,33%). Por su parte, la categoría “ni de acuerdo ni en desacuerdo” fué elegida en 4 oportunidades por 2 participantes (66,67%). Asimismo, la opción “ligeramente de acuerdo” registró 2 respuestas, correspondientes a 2 bedeles (66,67%). Finalmente, la categoría “de acuerdo” fué seleccionada en 2 ocasiones por 1 participante (33,33%).

Acerca de la participación total obtenida en dicha subescala, se observó que el *bedel* N°3 registró el puntaje más elevado, con un total de 17 puntos (60,71%). Por su parte, los *bedeles* N°1 y N°2 obtuvieron 12 puntos (42,86%) cada uno. Las puntuaciones obtenidas en esta subescala oscilaron entre los 12 y 17 puntos.

Figura 11. Puntaje obtenido en la subescala de Supresión Emocional

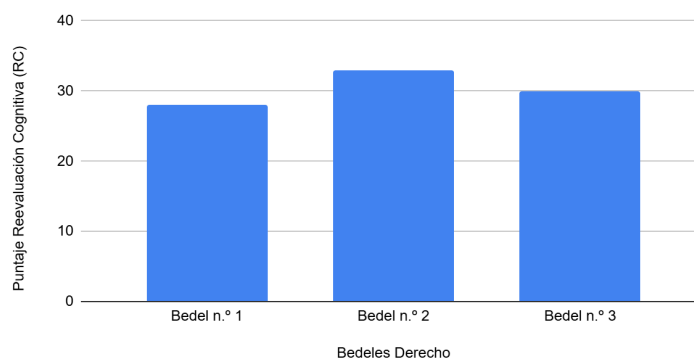


- Subescala Reevaluación Cognitiva

Se contempló que en las categorías “totalmente en desacuerdo” y “totalmente de acuerdo” no fueron seleccionadas por ninguno de los participantes. La opción “en desacuerdo” registró 1 respuesta, correspondiente a 1 bedel (33,33%), al igual que la categoría “ligeramente en desacuerdo”, que también fué elegida en 1 oportunidad por 1 participante (33,33%). Por su parte, la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo” presentó la mayor frecuencia de respuesta, con 12 selecciones realizadas por la totalidad de los 3 bedeles (100%). Asimismo, la categoría “ligeramente de acuerdo” fué seleccionada en 5 ocasiones por 2 participantes (66,67%), mientras que la opción “de acuerdo” registró 2 respuestas, correspondientes también a 2 bedeles (66,67%).

En relación con la puntuación total el *bedel N°2* registró el puntaje más elevado, con un total de 33 puntos (78,57%). Le siguió el *bedel N°3*, quien obtuvo 30 puntos, mientras que el *bedel N°1* presentó una puntuación de 28 puntos. Los puntajes oscilaron entre 28 y 33 puntos.

Figura 12. Puntaje obtenido en la subescala de Reevaluación Cognitiva



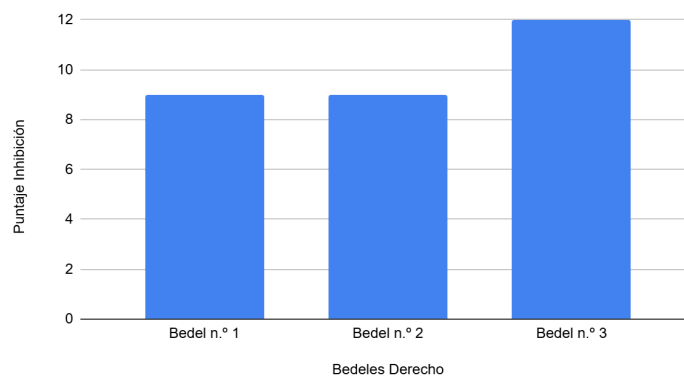
4. Inventario de funciones ejecutivas en adultos (Adult Executive Functioning Inventory- ADEXI)

- Subescala Inhibición

Las categorías “absolutamente incierto” y “cierto” no fueron seleccionadas por ninguno de los participantes. La opción “no es cierto” registró la mayor frecuencia de respuestas, con 8 selecciones realizadas por la totalidad de los 3 bedeles (100%). Asimismo, la categoría “parcialmente cierto” fué elegida en 3 oportunidades, también por la totalidad de los 3 participantes (100%). Finalmente, la opción “muy cierto” fué seleccionada en 1 ocasión por 1 bedel (33,33%).

En relación con la puntuación total obtenida en la subescala, se contempló que el *bedel* N°3 registró el puntaje más elevado con un total de 12 puntos (60%). Por su parte, los *bedeles* N°1 y N°2 obtuvieron 9 puntos (45%) cada uno. Las puntuaciones variaron entre 9 y 12 puntos.

Figura 13. Puntaje obtenido en la subescala de Inhibición

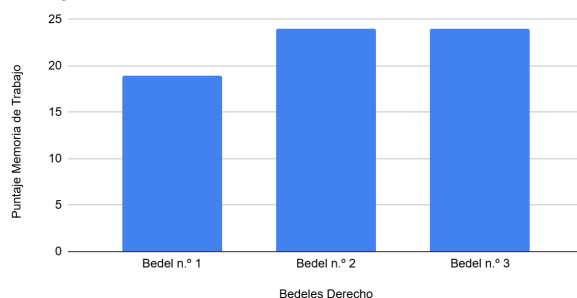


- Subescala Memoria de Trabajo

Las categorías “absolutamente incierto” y “cierto” no fueron seleccionadas por ninguno de los participantes. La opción “no es cierto” presentó la mayor frecuencia de respuesta, con 8 selecciones realizadas por la totalidad de los 3 bedeles (100%). Asimismo, la categoría “parcialmente cierto” fué elegida en 3 oportunidades, también por la totalidad de los 3 participantes (100%). Finalmente, la opción “muy cierto” fué seleccionada en 1 ocasión por 1 bedel (33,33%).

Pasando a la puntuación total obtenida en la siguiente subescala se contempló que, los *bedeles* N°2 y N°3 registraron los puntajes más elevados, con un total de 24 puntos (53,33%) cada uno. Por su parte, el *bedel* N°1 obtuvo una puntuación de 19 puntos. En conjunto, las puntuaciones oscilaron entre 19 y 24 puntos.

Figura 14. Puntaje obtenido en la subescala de Memoria de Trabajo



Derecho	MBI	ERQ	ADEXI
Bedel 1	51	40	28
Bedel 2	54	45	33
Bedel 3	71	47	36

Análisis inferencial

Al comparar las puntuaciones obtenidas por los ocho participantes pertenecientes a las facultades de **Humanidades** (n=5) y **Derecho** (n=3) en las escalas descritas en el apartado de instrumentos, se observó lo siguiente.

En los **factores protectores (Ad Hoc)**, los participantes de Humanidades informaron con mayor frecuencia la realización de actividad física (80%; n=4), en comparación con los bedeles de Derecho, donde únicamente el 33,33% (n=1) manifestó practicar regularmente. Del mismo modo, la alimentación fué percibida como moderadamente saludable por la mayoría de los participantes de **Humanidades** (60%; n=3), mientras que en **Derecho** predominó la percepción de una alimentación poco saludable (66,67%; n=2). Respecto de las relaciones interpersonales, ambos grupos manifestaron contar con apoyo social y mantener vínculos en el ámbito laboral.

Sin embargo, en **Humanidades** se observó una valoración más positiva de las relaciones con personas de su círculo cercano, compañeros y estudiantes, predominando las respuestas “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”, mientras que en **Derecho** el apoyo social

se concentró principalmente en la categoría frecuentemente. Esto puede guardar relación con la categoría del AD HOC sobre *disponer recursos para manejar el estrés laboral*.

En **Derecho** un 33,33% (n=1) respondió que está en total desacuerdo, otro 33,33% (n=1) considera que no está de acuerdo ni en desacuerdo, y por último un 33,33% (n=1) está totalmente de acuerdo con disponer de dichos recursos. En **Humanidades**, un 40% (n=2) están de acuerdo con disponer recursos para manejar el estrés laboral, otro 40% (n=2) responde que no está de acuerdo ni en desacuerdo manifestando una posición neutral, y por último un 20% (n=1) está en desacuerdo.

Estos hallazgos adquieren relevancia ya que investigaciones sostienen que el apoyo social constituye uno de los principales factores frente al estrés laboral y al síndrome de burnout, dado que el respaldo brindado por compañeros y supervisores favorece el afrontamiento de las demandas laborales amortiguando los efectos negativos del estrés sobre la salud (Beltrán et al., 2004) .

También compone un recurso fundamental en los procesos de salud y enfermedad, ya que influye de manera significativa en la forma en que las personas afrontan las situaciones de estrés. La evidencia señala que una red de apoyo insuficiente puede incrementar la vulnerabilidad frente a problemas de salud, alcanzando un nivel de riesgo comparable al de otros factores ampliamente reconocidos, como el tabaquismo, la hipertensión arterial, la hipercolesterolemia, la obesidad y el sedentarismo. Asimismo, el apoyo social comprende diferentes dimensiones. Entre ellas se encuentra el apoyo emocional, relacionado con el afecto, la contención y el sentimiento de cercanía; el apoyo informativo, que proporciona orientación, asesoramiento y conocimientos útiles para afrontar diversas situaciones; y el apoyo instrumental, que implica la disponibilidad de ayuda concreta mediante recursos o servicios. En conjunto, estas formas de apoyo desempeñan una función protectora, amortiguando el impacto de los acontecimientos estresantes y favoreciendo una mejor adaptación frente a las demandas del entorno (Almagia, 2014).

No obstante, al comparar los resultados obtenidos por ambos grupos de participantes en la **subescala de Realización Personal (RP) en Humanidades**, respecto a las puntuaciones totales, obtuvieron valores comprendidos entre 14 y 25 puntos, registrándose los puntajes más elevados en los bedeles N°2 y N°5 (25 puntos; 52,08 %), seguidos por el bedel N°3 (22 puntos; 45,83%) y el bedel N°1 (21 puntos; 43,75%). El bedel N°4 presentó la puntuación más baja del grupo (14 puntos; 29,17%).

Por su parte, en **Derecho** las puntuaciones oscilaron entre 20 y 24 puntos, correspondiendo el puntaje más elevado al bedel N°2 (24 puntos; 50,00%), mientras que los bedeles N°1 y N°3 obtuvieron 20 puntos (41,67%) cada uno.

Al analizar los resultados de ambos grupos, se observa una tendencia similar, caracterizada por puntuaciones bajas en esta dimensión. La puntuación individual más baja corresponde al Bedel N°4 de **Humanidades**, con 14 puntos, mientras que las puntuaciones más elevadas se registran en los Bedeles N°2 y N°5 de **Humanidades**, ambos con 25 puntos, seguidos por el Bedel N°2 de **Derecho**, con 24 puntos. Considerando que la puntuación máxima posible en esta subescala es de 48 puntos, los resultados obtenidos se ubican en niveles relativamente bajos. En relación con lo mencionado anteriormente, estos valores podrían vincularse con una valoración negativa de las propias competencias laborales como también acerca de su propio desempeño (Gil-monte, 2005).

Sin embargo, al comparar los resultados obtenidos por ambos grupos en la subescala de Realización Personal del MBI con las respuestas obtenidas en el **cuestionario Ad Hoc respecto al ítem de la resolución de problemas laborales**, se observan algunos aspectos de interés. Si bien los participantes manifestaron una valoración menos favorable de las propias competencias laborales en el MBI subescala RP, las respuestas del cuestionario Ad Hoc evidenciaron una percepción positiva respecto de la capacidad para afrontar las demandas cotidianas del trabajo. En **Humanidades**, el 80% (n = 4) manifestó estar de acuerdo con considerarse eficiente en la resolución de problemas laborales, mientras que el 60% (n = 3) indicó estar totalmente de acuerdo con mantener el control en situaciones conflictivas y el 80% (n = 4) expresó que suele priorizar adecuadamente entre tareas urgentes y no urgentes. Sin embargo, el 60% (n = 3) informó haber atravesado recientemente situaciones laborales que le resultaron difíciles de resolver. Por su parte, en **Derecho**, la totalidad de los participantes (100%; n = 3) manifestó no haber atravesado situaciones laborales que no pudiera resolver recientemente. Asimismo, el 100% (n = 3) respondió estar de acuerdo con mantener el control en situaciones conflictivas y el 100% (n = 3) consideró que prioriza adecuadamente las tareas laborales, distribuyéndose las respuestas entre "de acuerdo" y "totalmente de acuerdo".

Estos resultados permiten observar que, a pesar de que ambos grupos obtuvieron puntuaciones relativamente bajas en la subescala de Realización Personal, los participantes manifestaron percibirse competentes para resolver las situaciones que se presentan en su ámbito laboral. Esta diferencia podría explicarse por el hecho de que la subescala Realización Personal evalúa una percepción global de eficacia y logro profesional, mientras que el cuestionario AD HOC indaga específicamente sobre situaciones concretas de resolución de problemas en el contexto laboral, y es entonces que Bandura (1997) explica que la autoeficacia

consiste en la creencia que tiene una persona acerca de su capacidad para organizar y ejecutar acciones para afrontar situaciones determinadas.

Esta interpretación también puede complementarse con los resultados obtenidos mediante el **ADEXI**. De acuerdo con Diamond (2013), las funciones ejecutivas constituyen procesos cognitivos fundamentales para planificar, organizar la conducta, resolver problemas y adaptarse a situaciones nuevas o cambiantes. Las puntuaciones obtenidas en el ADEXI mostraron que en la subescala de Inhibición, los participantes de **Humanidades** obtuvieron puntuaciones comprendidas entre 11 y 13 puntos (55,00%-65,00% del puntaje máximo de la subescala), mientras que en **Derecho** las puntuaciones oscilaron entre 9 y 12 puntos (45,00%-60,00%).

Si bien ambos grupos presentaron valores relativamente próximos, Humanidades registró, en promedio, puntuaciones ligeramente superiores. Considerando que esta dimensión evalúa la capacidad para inhibir respuestas automáticas o impulsivas, los resultados sugieren que ambos grupos disponen de recursos inhibitorios relativamente similares, sin observarse diferencias marcadas entre las facultades.

Esta interpretación también puede complementarse con el ítem referido a la capacidad percibida para *priorizar adecuadamente entre tareas urgentes y no urgentes*, subescala del **AD HOC**. En **Derecho**, la totalidad de los participantes manifestó una valoración positiva de esta capacidad, con dos respuestas correspondientes a “De acuerdo” y una a “Totalmente de acuerdo”. En **Humanidades**, cuatro de los cinco participantes respondieron “De acuerdo”, mientras que uno se ubicó en una posición neutral. En este sentido, ambos grupos evidencian una percepción favorable respecto de su capacidad para organizar y jerarquizar demandas laborales, aunque esta tendencia resulta ser ligeramente más marcada en **Derecho**.

Las funciones ejecutivas adquieren especial relevancia en aquellos contextos en los que las personas deben gestionar demandas atencionales elevadas, responder de manera eficaz ante situaciones cambiantes y tomar decisiones frente a circunstancias novedosas o ambiguas (Chan et al., 2021) constituyendo el control inhibitorio un recurso relevante para regular respuestas automáticas.

Respecto de la subescala de Memoria de Trabajo, los participantes de **Humanidades** obtuvieron puntuaciones entre 19 y 31 puntos (42,22%-68,89%), mientras que en **Derecho** las puntuaciones variaron entre 19 y 24 puntos (42,22%-53,33%). En este caso, **Humanidades** presentó no solo una mayor amplitud de puntuaciones, sino también los valores más elevados de la muestra, particularmente en el ítem N.º5 (31 puntos; 68,89%). En contraste, los participantes de **Derecho** concentraron sus puntuaciones en un rango más acotado, evidenciando una mayor homogeneidad en el desempeño de esta función ejecutiva.

Al analizar conjuntamente los resultados de la subescala de **Despersonalización del MBI** y los factores protectores vinculados con el apoyo social y las relaciones interpersonales, se observa que la percepción de los vínculos laborales constituye un elemento relevante. La despersonalización refiere a una dimensión del burnout caracterizada por un mayor distanciamiento o actitud impersonal frente a las personas con las que se desarrolla la actividad laboral. El apoyo proveniente de compañeros y superiores puede constituir un recurso interpersonal asociado con un mejor afrontamiento de las demandas laborales y con menores manifestaciones de despersonalización (Halbesleben, 2006).

En **Humanidades**, las puntuaciones de despersonalización se sitúan entre 6 y 16 puntos, siendo el bedel N°5 quién presentó el valor más elevado (16 puntos; 53,33%), mientras que el resto de los participantes obtuvo puntuaciones inferiores siendo una porción importante de selección de respuestas como “nunca” y “algunas veces al año”. En **Derecho**, las puntuaciones oscilan entre 7 y 15 puntos, siendo el bedel N°3 quién presentó el puntaje más elevado (15 puntos; 50%), seguido del bedel N°1 (10 puntos; 33,33%) y finalmente el bedel N°2 (7 puntos; 23,33%), siendo la categoría “nunca” como la respuesta seleccionada por la totalidad de participantes (100%). En el caso de la presente muestra, **Humanidades** presentó una mayor manifestación de factores asociados al apoyo social. Si bien este grupo presentó un participante con el puntaje más elevado de la subescala (16 puntos), el resto de los participantes registró puntuaciones inferiores. En otras palabras, un estudio realizado en Lima, Perú, en 2017, que analizó la presencia del síndrome de burnout en personal docente y administrativo, retoma una investigación desarrollada en docentes de educación media de la Corporación Universitaria Reformada de Barranquilla, Colombia. En dicho estudio se identificó que el 23% de los docentes presentan agotamiento emocional, mientras que el 22,5% manifestó niveles de despersonalización. En cuanto al apoyo social, se observaron niveles predominantes altos o medios. Asimismo, se encontraron asociaciones significativas entre las distintas dimensiones del apoyo social y la despersonalización, mientras que la realización personal mostró relación con las dimensiones emocional, social e instrumental del apoyo recibido. A partir de estos hallazgos, los autores destacan la importancia del apoyo social como un recurso relevante para la prevención e intervención del síndrome de burnout en el ámbito docente, especialmente por su vinculación con las distintas dimensiones del desgaste profesional (Villanueva y Flores, 2021).

En relación al **agotamiento emocional (MBI)** los bedeles de **Humanidades** presentaron mayores niveles de agotamiento emocional en las puntuaciones, que es el factor clave para el burnout y cuya puntuación máxima posible es de 54 puntos, los bedeles de Humanidades obtuvieron puntuaciones de 39, 26, 35, 13 y 28 puntos, mientras que los participantes de **Derecho** registraron 21, 23 y 36 puntos. En ambas facultades se identificaron participantes con puntuaciones relativamente más elevadas dentro del rango de la escala,

destacándose el bedel N.º1 de **Humanidades** con 39 puntos (72,22%) y el bedel N.º3 de **Derecho** con 36 puntos (66,67%).

Asimismo, **Humanidades** presentó una mayor amplitud de puntuaciones (13 a 39 puntos) en comparación con **Derecho** (21 a 36 puntos), evidenciando una mayor variabilidad entre sus participantes. Considerando que esta dimensión evalúa el desgaste emocional asociado a las demandas del trabajo, los resultados muestran que ambos grupos incluyen participantes con diferentes niveles de vivencia de agotamiento emocional, aunque la variabilidad fue mayor en Humanidades.

Sin embargo, el mismo grupo que presentó una mayor presencia de factores protectores, tales como la práctica de actividad física, una percepción más favorable del apoyo social, una mayor disponibilidad de recursos para afrontar el estrés laboral, han puntuado por esta razón con puntuaciones relativamente superiores en la **subescala de Reevaluación Cognitiva del ERQ**.

En **Humanidades**, predominaron las respuestas ubicadas en las categorías "ligeramente de acuerdo", "de acuerdo" y "ni de acuerdo ni en desacuerdo", seleccionadas por el 80% (n = 4) de los participantes. Asimismo, los bedeles N.º1 y N.º3 obtuvieron las puntuaciones más altas en esta subescala, con 36 puntos (85,71%) cada uno, seguidos por el bedel N.º5 con 35 puntos (83,33%), el bedel N.º2 con 30 puntos (71,43%) y el bedel N.º4 con 27 puntos (64,29%), oscilando las puntuaciones entre 27 y 36 puntos.

Desde una perspectiva descriptiva, estos resultados podrían sugerir que dichos recursos personales y sociales habrían contribuido a favorecer estrategias de afrontamiento más adaptativas frente a las demandas laborales, aunque sin impedir completamente la vivencia de agotamiento emocional. Es de esta forma que podemos señalar que, la reevaluación cognitiva constituye una estrategia de regulación emocional asociada a un afrontamiento más adaptativo del estrés (Gross & John, 2003), mientras que el apoyo social y otros recursos personales actúan como factores protectores frente al burnout (Beltrán et al., 2004; Bakker & Demerouti, 2007).

Además, en relación a los resultados anteriores del **ERQ**, en particular los resultados obtenidos en los indicadores vinculados con las *subescalas* acerca de *mantener el control ante situaciones conflictivas* e *identificar qué situaciones me generan mayor estrés* del **AD HOC**, muestran una tendencia favorable en ambos grupos. En **Humanidades**, la totalidad de los participantes manifestaron estar "de acuerdo" o "totalmente de acuerdo" con las afirmaciones referidas a mantener el control frente a situaciones conflictivas e identificar aquellas que generan un mayor nivel de estrés. En **Derecho** se mostró una tendencia similar, dado que los

tres participantes también se ubicaron en dichas categorías. De tal forma, la tolerancia a la presión no necesariamente debe comprenderse únicamente como la capacidad de soportar situaciones exigentes, sino como en este caso, también como un recurso que puede favorecer a la adquisición de habilidades y aprendizajes a la experiencia laboral. Entre ellos se puede mencionar una mayor capacidad para organizar y gestionar el tiempo, afrontar situaciones de creciente complejidad, tomar decisiones frente a diferentes demandas, anticiparse a posibles cambios e identificar dificultades en los procesos de trabajo (Sañudo, 2020).

De esta manera el desempeño cotidiano de los bedeles implica responder a diferentes exigencias que pueden requerir recursos emocionales y cognitivos para atender situaciones diversas, regular las propias respuestas, sostener la atención, recordar información relevante y resolver posibles dificultades que surjan durante la jornada laboral. Es entonces, frente a las demandas laborales, los individuos ponen en funcionamiento diferentes recursos de regulación emocional y funciones ejecutivas que permiten organizar y modular sus respuestas.

Discusión

La presente investigación permitió analizar la relación entre los factores protectores, los recursos cognitivo-emocionales y el agotamiento emocional en bedeles de los sectores **Derecho y Humanidades**.

Una posible explicación de las diferencias observadas en los niveles de agotamiento emocional y en los factores entre los bedeles de **Derecho y Humanidades** podría vincularse con las particularidades de las demandas interpersonales propias de cada área. Es posible considerar que, dada las respuestas obtenidas en **Humanidades**, podría observarse una exposición más sostenida a demandas emocionales e interpersonales, requiriendo del trabajador un esfuerzo continuo para regular sus propias respuestas frente a situaciones diversas o potencialmente conflictivas. Las demandas emocionales derivadas de relaciones interpersonales en el ámbito laboral pueden constituir un elemento relevante en la experiencia de desgaste profesional, especialmente cuando requieren una regulación constante de las emociones y conductas frente a las demandas del trabajo (Maslach y Leiter, 2016; Bakker y Demerouti, 2007).

No obstante, podría plantearse que la disponibilidad de determinados factores protectores constituyen una respuesta conductual adaptativa frente a las exigencias del trabajo. En particular, este sector (**Humanidades**) presentó indicadores más favorables vinculados con la disponibilidad de apoyo social y con la posibilidad de recurrir a compañeros o supervisores ante situaciones que requieran asistencia, así como una mayor presencia de otros recursos asociados a la práctica de actividad física. De esta forma, considerando el apoyo social en el ámbito laboral puede actuar como un recurso modulador frente a los efectos adversos de las demandas psicosociales. Particularmente un estudio señala que el apoyo proporcionado por los supervisores puede atenuar el impacto del conflicto entre las demandas laborales y familiares sobre el agotamiento emocional. De la misma forma puede contribuir en el desempeño individual y disminuir manifestaciones de despersonalización (Rhnima et al., 2016).

De esta misma manera docentes universitarios que disponen de redes de apoyo entre colegas, un liderazgo institucional basado en la colaboración y vínculos positivos con los distintos integrantes de la comunidad educativa, tienden a presentar menores niveles de desgaste emocional y un mayor bienestar general (Pérez y Milanés, 2026). Si bien lo mencionado, hace referencia a la población docente universitaria se podría traspolar a los bedeles dada la continua interacción entre el alumnado, los docentes y directivos académicos.

Respecto a la distribución de los hábitos saludables, observamos cierta variabilidad según el turno. Si bien los resultados permiten observar cierta homogeneidad en los hábitos y factores vinculados con rutinas saludables entre los participantes, se advierte una tendencia menos favorable entre quienes se desempeñan en el turno tarde-noche (Bedeles N°3-4-5 de

Humanidades y el Bedel N°3 en **Derecho**). Es en este grupo que se observa una mayor presencia de indicadores asociados con dificultades para sostener determinadas rutinas saludables, particularmente en relación con el descanso, la alimentación y la realización de actividades recreativas (hobbies). Esta tendencia podría vincularse con las características propias de la organización temporal de la jornada laboral, que eventualmente podría condicionar la disponibilidad para sostener hábitos de cuidado. De hecho los resultados de un estudio realizado en personal de enfermería en relación al impacto del turno nocturno en los patrones alimentarios, mostraron que el 34,5% de los participantes señaló al turno nocturno como el horario que mayormente afecta sus hábitos alimentarios.

Estos hallazgos sugieren que la organización irregular de los horarios laborales y las dificultades para sostener prácticas de autocuidado podrían estar vinculadas con modificaciones en los hábitos alimentarios y con el bienestar emocional del personal (Godoy et al., 2025). De esta misma forma, un estudio realizado en profesionales de la salud en México examinó la relación entre el turno laboral, la calidad de sueño y los patrones de consumo alimentario. Los resultados permitieron observar que las características del horario de trabajo puede asociarse con modificaciones en los ritmos circadianos, la calidad del descanso y los hábitos alimentarios, aspectos que adquieren relevancia debido a su posible impacto sobre la salud y el bienestar de los trabajadores (Hernández Rangel et al., 2021). De esta forma podríamos inferir que los factores protectores del estilo de vida cumplen la función en esta muestra específica de forma tal que amortiguan el efecto del agotamiento emocional, no llegando a la puntuación máxima requerida para cumplir con dicho requerimiento.

Por otro lado, en relación con los recursos cognitivo-emocionales, en Humanidades la Reevaluación Cognitiva presenta puntuaciones relativamente elevadas en los cinco participantes (27-36 puntos), lo que indicaría una presencia importante de esta estrategia de regulación. Sin embargo, en relación a los niveles de agotamiento emocional son los mismos quienes presentan mayores niveles en esta subescala del MBI (39 y 35 puntos).

En cuanto a los recursos cognitivos medidos mediante el ADEXI, las puntuaciones registradas por los participantes se ubicaron, en términos generales, en valores relativamente bajos respecto del rango de puntuación, lo que sugiere una baja frecuencia de dificultades ejecutivas autopercebidas. Este resultado podría considerarse favorable, dado a que un menor reporte de dificultades en procesos como la inhibición y la memoria de trabajo supone una mayor disponibilidad de recursos cognitivos para organizar y gestionar las demandas cotidianas, esto mencionado también fue identificado en los resultados de Ad Hoc en relación a la resolución de problemas, como así también en la gestión de prioridades urgentes de no urgentes.

Según estudios realizados en docentes universitarios, las estrategias de afrontamiento pueden entenderse como el conjunto de esfuerzos cognitivos y conductuales que las personas

ponen en práctica para gestionar, disminuir o tolerar aquellas demandas internas, vinculadas con sus estados emocionales o externas, relacionadas con las condiciones del entorno, que son percibidas como estresantes. Pueden distinguirse modalidades en relación a modificar o resolver la situación estresante y aquellas dirigidas principalmente a regular la respuesta emocional generada por el estresor, utilizada como una estrategia emocional favoreciendo las demandas laborales o el agotamiento profesional (González et al., 2023).

Podríamos inferir que estos resultados se deben a que dichos recursos actúan como mecanismos de afrontamiento frente a las demandas laborales, sin embargo, su capacidad protectora podría verse limitada cuando la exposición a dichas demandas es sostenida a lo largo del tiempo o cuando coexisten condiciones desfavorables como dificultades para mantener hábitos de descanso, alimentación y recreación, como en el caso de los bedeles de Derecho.

En relación a los factores protectores de estilo de vida evaluados por el cuestionario Ad Hoc, los resultados recopilados acerca de la tolerancia a la presión permiten considerar tanto la presencia de factores protectores vinculados con el estilo de vida como la disponibilidad de recursos cognitivo-emocionales. Los factores protectores evaluados mediante dicho cuestionario (actividad física, el apoyo social y los recursos percibidos) para afrontar situaciones de estrés laboral, mostraron una presencia favorable en parte de los participantes.

A su vez, las variables cognitivas individuales evaluadas mediante el ADEXI y la regulación emocional mostraron en la mayoría determinados indicadores asociados con recursos de autorregulación y control de la conducta.

En función de lo señalado, nos resulta interesante mencionar un estudio realizado por Valiente Barroso et al (2021) sobre estudiantes donde señalan que las personas que presentan mayor capacidad para planificar y tomar decisiones tienden a tener, al mismo tiempo, mayor tolerancia a la frustración, mayor autoestima y menor percepción del estrés.

De esta forma, no sería adecuado afirmar que los participantes, especialmente los de turno mañana, presentaron mayores niveles de agotamiento emocional y una menor tolerancia a la presión. Por el contrario, los resultados obtenidos mediante el cuestionario Ad Hoc, el ADEXI y el ERQ muestran la presencia de recursos protectores y cognitivo-emocionales favorables en la mayoría de los participantes. En otras palabras, dichos recursos podrían constituir elementos disponibles para afrontar las demandas y situaciones de presión propias del contexto laboral, aún cuando se observen manifestaciones de agotamiento emocional. Por lo que interpretar de manera aislada la subescala de Agotamiento Emocional sería impreciso ya que las otras escalas evidenciarían recursos.

En relación al turno laboral, los resultados sugieren que esta variable podría incidir en la experiencia de agotamiento emocional y en la disponibilidad de determinados factores protectores. Las diferencias observadas entre los turnos permite considerar que las condiciones particulares de cada jornada podrían modificar la exposición a las demandas laborales y, en consecuencia, los recursos requeridos para afrontarlas. Aspectos como la interacción con estudiantes y docentes y las posibilidades de descanso y recuperación pueden variar según el turno, generando diferentes condiciones para el afrontamiento del estrés laboral. En particular, se observó que los bedeles correspondientes al turno mañana de **Derecho** presentaron puntuaciones de agotamiento emocional inferiores a las registradas por los bedeles del turno mañana de **Humanidades**. Si bien ambos grupos desarrollan sus tareas durante el turno mañana, las características de la interacción con estudiantes y docentes, el volumen de consultas, la organización de las actividades pueden diferir entre Humanidades y Derecho.

A partir de los hallazgos obtenidos, consideramos que los resultados podrían mejorarse si se implementaran estas estrategias desde el punto de vista institucional. Por lo que sería importante la implementación de ciertas estrategias como por ejemplo, la incorporación de un psicólogo organizacional dentro de la institución, cuya función se encuentre orientada a la prevención y promoción de la salud ocupacional de los trabajadores, generando un seguimiento de las condiciones laborales según la cultura organizacional de la Universidad e identificando factores de riesgo en pos de diseñar intervenciones ajustadas a la población. La incorporación de esta figura permitiría, además, desarrollar acciones dirigidas a la comunidad universitaria en general. En sectores con una elevada concentración de estudiantes, como puede suceder en determinadas carreras, el psicólogo organizacional podría colaborar en el diseño de estrategias de sensibilización destinadas a promover vínculos más respetuosos y empáticos entre estudiantes, docentes, áreas administrativas y bedeles.

Asimismo, podría intervenir en las dinámicas interpersonales, necesidades de los distintos equipos, hasta inclusive también realizar talleres de regulación emocional, comunicación asertiva y manejo de situaciones conflictivas, junto con la implementación de pausas activas, articulando la promoción de recursos personales.

Alcances y limitaciones

Resulta importante reconocer una serie de limitaciones metodológicas que deben considerarse al interpretar los resultados obtenidos.

En primer lugar, se destaca el tamaño de la muestra, conformada por únicamente ocho participantes, distribuidos entre cinco bedeles pertenecientes a la Facultad de Humanidades y tres correspondientes a la Facultad de Derecho. Al ser reducida, restringió la posibilidad de realizar análisis estadísticos inferenciales y limitó la generalización de los resultados a otras poblaciones de bedeles o instituciones educativas. Por lo que resulta conveniente, ampliar el tamaño de la muestra en futuras investigaciones para la representatividad y superar el umbral recomendado en estudios descriptivo-correlacionales.

En segundo lugar, el tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia dependió exclusivamente de la disponibilidad y predisposición de los bedeles para responder el cuestionario durante su jornada laboral, factor que pudo haber condicionado la muestra final.

En tercer lugar, se debe considerar la utilización de un cuestionario Ad Hoc para evaluar la tolerancia a la presión y los factores protectores. A diferencia de los instrumentos estandarizados, este cuestionario no cuenta con evidencia de validez y confiabilidad psicométrica. Si bien permitió abordar dimensiones específicas alineadas con los objetivos del estudio y adaptar los contenidos a las características particulares de la población (como hábitos, hobbies, recursos y estrategias de afrontamiento) los resultados derivados de dicho instrumento deben interpretarse con cautela.

Por último, el diseño de corte transversal implica que los datos fueron recolectados en un único momento temporal, ofreciendo una aproximación acotada al estado de los participantes durante dicho período. Las puntuaciones obtenidas pudieron verse condicionadas por circunstancias particulares del momento (estado de ánimo, el nivel de cansancio, las demandas laborales recientes) lo que impide evaluar estabilidad longitudinal de las variables.

Asimismo, este diseño de corte transversal no permite establecer relaciones de causalidad directa ni determinar la dirección de la influencia entre los factores protectores y el agotamiento emocional, limitando la interpretación a la identificación de asociaciones.

Para futuras investigaciones se sugiere incorporar diseños longitudinales con mediciones periódicas a lo largo del tiempo. Esto permitirá analizar la evolución de los niveles de agotamiento emocional, los factores protectores y los recursos cognitivo-emocionales, así como evaluar si se mantienen, aumentan o disminuyen a lo largo del tiempo.

En términos metodológicos, resultaría enriquecedor complementar el uso de las escalas con entrevistas semiestructuradas para comprender con mayor profundidad la experiencia subjetiva de los bedeles ante sus demandas laborales. De igual modo, se aconseja extender el muestreo a otros sectores de la universidad o instituciones de educación superior para examinar si las asociaciones observadas se sostienen en diversos contextos organizacionales.

Para finalizar, se recomienda profundizar en el estudio de la relación entre burnout, la regulación emocional y las funciones ejecutivas, mediante muestras de mayor magnitud. Asimismo, futuras líneas podrían examinar el papel de otros factores protectores como la resiliencia, el clima laboral y el liderazgo en la prevención del síndrome de burnout en el ámbito universitario.

Conclusión

Los hallazgos del presente estudio permiten dar respuesta a la pregunta de investigación al explorar la relación entre el agotamiento emocional, la regulación emocional, las funciones ejecutivas y los factores protectores en bedeles universitarios, considerando las variaciones según turno laboral y unidad académica.

En primer lugar, los resultados muestran que los participantes disponen de diversos recursos personales, sociales y de estilo de vida que favorecen el afrontamiento del estrés laboral. Si bien la presencia de estos factores protectores y recursos cognitivo-emocionales no inhibe de forma absoluta la manifestación del agotamiento emocional, los datos sugieren que niveles elevados de agotamiento no implican necesariamente una menor tolerancia a la presión.

En segundo lugar, se observaron diferencias en las puntuaciones de agotamiento emocional según la facultad de adscripción, registraciones más elevadas en el personal de Humanidades en comparación con el de Derecho. Asimismo, se identificó una posible incidencia del turno laboral sobre los hábitos de descanso, alimentación y recreación, evidenciándose condiciones menos favorables en los trabajadores del turno tarde-noche.

A partir de esta evidencia, se enfatiza la importancia de diseñar e implementar intervenciones preventivas en el ámbito universitario. Resulta fundamental promover programas institucionales enfocados en la gestión del estrés, la regulación emocional, la comunicación asertiva y la resolución de problemas, complementados con la integración de pausas activas durante la jornada laboral.

Si bien el alcance de estos hallazgos se encuentra acotado por el diseño transversal y el tamaño muestral, limita la posibilidad de generalizar los resultados y de establecer relaciones causales entre las variables presentadas en el presente estudio, esta investigación constituye un aporte empírico relevante para la comprensión del bienestar laboral en el personal no docente, sentando las bases para futuras líneas de investigación y abordajes institucionales integrales.

Referencias Bibliográficas

- Almagía, E. B. (2014). Apoyo social, estrés y salud. *Psicología y salud*, 14(2), 237-243.
- Alvarado-Peña, L. J., Saucedo, R. A. A., Alvarado, S. R., Castorena, R. V. M., Farroñán, E. R., & Sansores-Guerrero, E. A. (2023). Síndrome de burnout en profesores universitarios de latinoamérica: una revisión de literatura. *Telos*, 25(3), 802-818.
- Alvarado-Peña, L. J., Saucedo, R. A. A., Alvarado, S. R., Castorena, R. V. M., Farroñán, E. R., & Sansores-Guerrero, E. A. (2023). Síndrome de burnout en profesores universitarios de latinoamérica: una revisión de literatura. *Telos*, 25(3), 802-818.
- Alvarado Ulloa, E. P., & Sinchi Barbecho, C. E. (2026). Síndrome de Burnout en el personal de la Dirección de Bienestar Universitario y el Centro de Psicología Aplicada de la Universidad de Cuenca, durante el periodo 2025-2026 en Cuenca, Ecuador.
- Amar, J. A., Llanos, R. A., & Acosta, C. (2003). Factores protectores: un aporte investigativo desde la psicología comunitaria de la salud. *Psicología desde el Caribe*, (11), 107-121.
- Ardila, A., Rosselli, M. (2007). Neuropsicología clínica. Editorial Manual Moderno
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands–resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3), 107-115.
- Barrio, J. A., García, M. R., Ruiz, I., & Arce, A. (2006). El estrés como respuesta. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 37-48.
- Barreto Osma, D. A., & Salazar Blanco, H. A. (2021). Agotamiento Emocional en estudiantes universitarios del área de la salud. *Universidad y salud*, 23(1), 30-39.
- Beck, J. S. (2011). *Terapia cognitiva: Conceptos básicos y profundización*. Gedisa.
- Beltrán, C. A., Moreno, M. P., & Pérez Reyes, M. B. (2004). *Apoyo social y síndrome de quemarse en el trabajo o burnout: Una revisión*. *Psicología y Salud*, 14(1), 79–87.
- Bustos, J. E. O., Bustos, E. F. O., & Bravo, A. M. M. (2024). Efectividad de la terapia cognitivo-conductual en el manejo del estrés en pacientes con enfermedades crónicas. *Revista Interdisciplinaria de Educación, Salud, Actividad Física y Deporte*, 1(2), 120-137.
- Carreño-Duarte, L. M. (2025). Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento en Trabajadores del Área Administrativa de la Universidad de Santander.
- Castellano, E., Muñoz-Navarro, R., Toledo, M. S., Spontón, C., & Medrano, L. A. (2019). Cognitive processes of emotional regulation, burnout and work engagement. *Psicothema*, 31(1), 73.

- Chan, T., Wang, I., & Ybarra, O. (2021). Leading and Managing the Workplace: The Role of Executive Functions. *Academy of Management Perspectives*, 35(1), 142–164.
<https://doi.org/10.5465/amp.2017.0215>
- Covarrubias, D. H., Genaro, C. A., Zavaleta, D. A. M., Olivier, G. M., Emiliano, A. A. G., Fausto, R. D., ... & Nafissa, I. (2017). Impacto del estrés psicosocial en la salud. *Eneurobiología*, 8(17), 2.
- Coyago, E. G., & Moreno, E. M. (2025). La regulación emocional para el manejo del estrés laboral docente. *Revista De Psicología Y Educación-Journal of Psychology and Education*, 20(1), 47-56.
- Echavarría, Á. A. A., Eusse, J. A. R., León, E. D. J. S., Arenas, D. A. M., & Valencia, L. I. (2025). Correlación entre estrés académico, memoria de trabajo y atención en estudiantes universitarios de primer año. *Psicoespacios*, 19(35), 1-18.
- Freudenberger, H.J. (1974), Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30: 159-165.
<https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Fuster Gómez, J. K., Hermoza Caldas, A. F., Romero Echevarría, L. M., & Fuster Zuñiga, N. L. (2024). Clima organizacional, satisfacción laboral y burnout en el personal administrativo en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. *Investigación y Desarrollo*, 32(2), 157-183.
- Fuster Gómez, J. K., Hermoza Caldas, A. F., Romero Echevarría, L. M., & Fuster Zuñiga, N. L. (2024). Clima organizacional, satisfacción laboral y burnout en el personal administrativo en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. *Investigación y Desarrollo*, 32(2), 157-183.
- García García, E. (2008). Neuropsicología y educación. De las neuronas espejo a la teoría. *Revista de psicología y educación*, 1(3), 69-90
- Gil-Monte, P. R. (2006). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Factores antecedentes y consecuentes. *PR Gil-Monte, M. Salanova, JL Aragón y W. Schaufeli (Compiladores), Jornada "El Síndrome de quemarse por el trabajo en Servicios Sociales*, 11-25.
- Godoy, M. A. G., Chica, V. L. F., Mota, E. G. L., López, D. V. L., & Ramírez, M. F. N. (2025). Impacto del turno nocturno en los patrones alimentarios del personal de enfermería. *Polo del Conocimiento*, 10(11), 728-744.
- González, M. L. G., González-Ocampo, G., Terés, M. C. Q., & Salazar, L. C. N. (2023). Burnout en profesores universitarios: autorregulación y corregulación como estrategias de afrontamiento. *Electronic Journal of Research in Education Psychology*, 21(59), 147-172.
- Gracia, T. H., Varela, O. T., Zorrilla, D. N., & Olvera, A. L. (1986). El síndrome de Burnout: una aproximación hacia su conceptualización, antecedentes, modelos explicativos y de medición. *Revista Electrónica de ICEA*, 5, 50-68.

- Gross, J. J., & John, O. P. (2003). Individual differences in two emotion regulation processes: Implications for affect, relationships, and well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85(2), 348–362. CODIGO DOI: <https://doi.org/10.1037/0022-3514.85.2.348>
- Guzmán-Ramírez, W. G., Ríos-Muñoz, L., Abundis Gutierrez, A., VÁZQUEZ MORENO, A., & Villaseñor-Cabrera, T. J. (2018). Corteza del cíngulo anterior: Un área imprescindible para el control cognitivo y emocional. *Archivos de CIENCIA*, 10(2), 1-6.
- Halbesleben, J. R. B. (2006). Sources of social support and burnout: A meta-analytic test of the conservation of resources model. *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 1134–1145. CÓDIGO DOI: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.5.1134>
- Hernández Rangel CD, A. J., Rivera Macías Mnut, L. G., & López Ortiz PhD, M. M. (2021). Indicadores antropométricos y consumo alimentario del personal de salud según su turno laboral, cronotipo y calidad del sueño. *Revista Ciencias de la Salud*, 19(2), 39-54.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: a new attempt at conceptualizing stress. *American psychologist*, 44(3), 513.
- Institute for Quality and Efficiency in Health Care (IQWiG). (2022, 2 de junio). Cognitive behavioral therapy (CBT) – In brief. InformedHealth.org. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK279297/>
- Lázaro, J. C. F., & Ostrosky-Shejet, F. (2008). Neuropsicología de lóbulos frontales, funciones ejecutivas y conducta humana. *Revista neuropsicología, neuropsiquiatría y neurociencias*, 8(1), 47-58.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1990). On the meaning of Maslach's three dimensions of burnout. *Journal of applied psychology*, 75(6), 743.
- Lemonaki, R., Xanthopoulou, D., Bardos, A. N., Karademas, E. C., & Simos, P. G. (2021). Burnout and job performance: A two-wave study on the mediating role of employee cognitive functioning. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 30(5), 692–704.
- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno*, (70), 110-120.
- Manzano Díaz, A. (2020). Síndrome de burnout en docentes de una Unidad Educativa, Ecuador. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 4(16), 499-511.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el burnout. *Ciencia & trabajo*, 11(32), 37-43.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World psychiatry*, 15(2), 103-111.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(2001), 397-422. Disponible en: <https://www.annualreviews.org/content/journals/10.1146/annurev.psych.52.1.397>

- Meier, M. J. (1974). Some challenges for clinical neuropsychology. In R. M. Reitan & L. A. Davison (Eds.), *Clinical neuropsychology: Current status and applications* (pp. 289–324). Nueva York.
- Montagud Rubio, N. (2025, 14 de agosto). Modelo ABC de Ellis: ¿qué es y cómo describe los pensamientos? *Psicología y Mente*. Recuperado el 2 de septiembre de 2025, de <https://psicologiyamente.com/clinica/modelo-abc-ellis>
- Musso, M. F. (2009). Funciones ejecutivas y control ejecutivo: una revisión bibliográfica mirando la arquitectura de la mente. *Revista de Psicología*, 5(9), 106-123.
- Noushad, S., Ahmed, S., Ansari, B., Mustafa, U. H., Saleem, Y., & Hazrat, H. (2021). Physiological biomarkers of chronic stress: A systematic review. *International journal of health sciences*, 15(5), 46.
- OMS (2019) Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases. Disponible en <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupationalphenomenon-international-classification-of-diseases>
- OMS (2023) CIE 11. Disponible en: <https://icd.who.int/browse11/lm/es#/http://id.who.int/identity/129180281>
- Oñate, M. E., Resett, S. A., Menghi, M. S., & Iglesia, M. F. (2016). Burnout y autoconcepto en psicólogos clínicos. *Revista de Psicoterapia*, 27(103), 215–229.
- Organización Mundial de la Salud (2023). Estrés. <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>
- Organización Mundial de la Salud. (2019, 28 de mayo). *Burn-out an “occupational phenomenon”: International Classification of Diseases*. <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
- Organización Mundial de la Salud. (2024, 2 de septiembre). *La salud mental en el trabajo*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- Pagano, Alejandro Emilio, & Vizioli, Nicolás Alejandro. (2021). Adaptación del Cuestionario de Regulación Emocional (ERQ) en población adulta de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el Conurbano Bonaerense. *Revista psicodebate: psicología, cultura y sociedad*, 21(1), 18-32. Epub 01 de junio de 2021. <https://doi.org/10.18682/pd.v21i1.3881>
- Pereira, M. L. N. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista educación*, 171-190.
- Pérez, O. G., & Bello, N. C. (2017). Regulación emocional: definición, red nomológica y medición. *Revista mexicana de investigación en psicología*, 8(1), 96-117.
- Pérez, P. Y. V., & Milanés, Z. C. (2026). El autocuidado emocional y su relación con el malestar docente: Revisión sistemática. *Revista Boletín Redipe*, 15(6), 115-135.

- Permu, M. S. L. (2011). Manual de bases biológicas del comportamiento humano. *Unidad de Comunicación de la Universidad de la República (UCUR)*.
- Pinel, J. P. (2001). Biopsicología. In *Biopsicología*.
- Polacov, S., Battistini, I. B., Barroso, G., Cravero, B., D'Alessandro, T., Allende, G. E., ... & Gobbi, C. A. (2021). Riesgo de Síndrome de Burnout en profesionales médicos de la ciudad de Córdoba, Argentina. *Revista de la Facultad de Ciencias Médicas de Córdoba*, 78(4), 371-375.
- Polo, J. V. P., & Díaz, D. E. P. (2011). Terapia cognitiva-conductual (TCC) como tratamiento para la depresión: una revisión del estado del arte. *Duazary*, 8(2), 251-257.
- Rhnima, A., Richard, P., Núñez, J. F., & Pousa, C. E. (2016). El conflicto trabajo-familia como factor de riesgo y el apoyo social del supervisor como factor protector del agotamiento profesional. *CIENCIA ergo-sum, Revista Científica Multidisciplinaria de Prospectiva*, 23(3), 205-218.
- Reeck, C., Ames, D. R., & Ochsner, K. N. (2016). The Social Regulation of Emotion: An Integrative, Cross-Disciplinary Model. *Trends in cognitive sciences*, 20(1), 47–63. <https://doi.org/10.1016/j.tics.2015.09.003>
- Rendón Arango, M. I. (2007). Regulación emocional y competencia social en la infancia. *Diversitas: Perspectivas en psicología*, 3(2), 349-363.
- Rodríguez, D. (2020). Consecuencias del síndrome de burnout en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral. *Noticias Cielo*, 3(5), 1-3.
- Romero, E., Young, J., & Salado-Castillo, R. (2020). Fisiología del estrés y su integración al sistema nervioso y endocrino. *Revista medico científica*, 32(1), 61-70. ** **
- Rutter, M. (1985). Resilience in the face of adversity: Protective factors and resistance to psychiatric disorder. *The British journal of psychiatry*, 147(6), 598-611.
- Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Síndrome de burnout. *Medicina Legal de Costa Rica* **, 32**(1), 119-124. **
- Sañudo, D. G. (2020). Manejo del estrés en situaciones de presión laboral.
- Seijas-Solano, D. E. (2020). Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis. *Revista de Salud Pública*, 21, 102-108.
- Serna Corredor, D. S., & Martínez Sánchez, L. M. (2020). Burnout en el personal del área de salud y estrategias de afrontamiento. *Correo Científico Médico*, 24(1), 372-387.
- Tirapu-Ustarroz, J., & Luna-Lario, P. (2008). Neuropsicología de las funciones ejecutivas. *Manual de neuropsicología*, 2, 219-59.
- Tumbaco, C. E. S. (2021). El estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal administrativo. *Killkana sociales: Revista de Investigación Científica*, 5(1), 1-8.

- Valiente-Barroso, C., Marcos-Sánchez, R., Arguedas-Morales, M., & Martínez-Vicente, M. (2021). Tolerancia a la frustración, estrés y autoestima como predictores de la planificación y toma de decisiones en adolescentes. *Revista de estudios e investigación en psicología y educación*, 8(1), 1-19.
- Verdejo-García, A., & Bechara, A. (2010). Neuropsicología de las funciones ejecutivas. *Psicothema*, 22(2), 227-235.
- Villanueva, M. N. R., & Flores, G. A. H. (2021). Carga laboral y el Síndrome Burnout en el personal administrativo y docente universitario. *Revista ecuatoriana de psicología*, 4(8), 5-17.
- Villanueva, M. N. R., & Flores, G. A. H. (2021). Carga laboral y el Síndrome Burnout en el personal administrativo y docente universitario. *Revista ecuatoriana de psicología*, 4(8), 5-17.
- Zhang, L., Li, M., Yang, Y., Xia, L., Min, K., Liu, T., Liu, Y., Nadine, J., Daphne, Y., Tang, Y., Jiang, F., y Liu, H. (2022). Gender differences in the experience of burnout and its correlates among Chinese psychiatric nurses during the COVID-19 pandemic: A large sample nationwide survey. *International journal of mental health nursing*, 31(6), 1480-1491.

Anexos

Anexo 1

Consentimiento Informado

He leído la información brindada y acepto participar voluntariamente en esta investigación académica, comprendiendo que mis respuestas serán anónimas y utilizadas únicamente con fines científicos y académicos para una tesis de grado

- ☐ Acepto Participar
☐ No acepto participar

Anexo 2

Cuestionario Ad Hoc

Datos sociodemográficos

Datos filiatorios y laborales

Edad

- ☐ 20-25
- ☐ 26-30
- ☐ 31-40
- ☐ +40

Género

- ☐ Femenino
- ☐ Masculino
- ☐ Otro
- ☐ Prefiero no decir

Estado civil

- ☐ Soltero/a
- ☐ Casado/a
- ☐ En pareja
- ☐ Separado/a
- ☐ Otro

¿Tiene hijos?

- ☐ Sí
- ☐ No

(Si responde "Sí")

- ¿Cuántos?

Conformación actual del grupo familiar

- ☐ Vive solo/a
- ☐ Pareja sin hijos
- ☐ Pareja con hijos
- ☐ Familia extensa
- ☐ Monoparental

- otro

Nivel de estudios alcanzado

- Secundario incompleto
- Secundario completo
- Terciario incompleto
- Terciario completo
- Universitario incompleto
- Universitario completo
- Posgrado

¿Trabajó anteriormente en atención al público?

- Sí
- No

¿En qué facultad trabaja actualmente?

- Humanidades
- Derecho

Turno actual

- Mañana
- Tarde
- Noche

¿Trabajó en otros turnos?

- Sí
- No

(Si "Sí" ¿en cuáles? box para escribir)

Antigüedad como bedel

- Menos de 6 meses
- 6 meses - 1 año
- 1 a 3 años
- Más de 3 años

¿Ha atravesado alguna situación laboral recientemente que no pudo resolver?

- Sí
- No

(Si "Sí" describa en el box de manera breve la situación)

(o sino, "Describa una dificultad reciente en su trabajo de forma breve" ¿qué fué lo más difícil de manejar?)

¿Cómo reaccionó el estudiante?

- Comprensivo
- Molesto
- Ansioso
- Otro

¿Cómo se sintió usted?

- Frustrado/a
- Enojado/a
- Ansioso/a
- Desbordado/a
- Indiferente
- Otro

¿Pudo resolver la situación posteriormente?

- ☐ Sí
- ☐ No

¿Pidió ayuda?

- ☐ Sí
- ☐ No

(Si "Sí" ¿a quién recurrió? a. compañeros // b. superiores // c. otro)

Hábitos y Hobbies

¿Realiza actividad física regularmente?

- ☐ Sí
- ☐ No

¿Cuántas horas suele dormir por día?

- ☐ Menos de 5
- ☐ 5-6
- ☐ 7-8
- ☐ Más de 8

¿Cómo considera su alimentación habitual?

- ☐ Muy poco saludable
- ☐ Poco saludable
- ☐ Moderadamente saludable
- ☐ Saludable
- ☐ Muy saludable

¿Suele saltar alguna comida durante la jornada laboral?

- ☐ Nunca
- ☐ Rara vez
- ☐ A veces
- ☐ Frecuentemente
- ☐ Siempre

¿Realiza algún hobby o actividad recreativa?

- ☐ Nunca
- ☐ Rara vez
- ☐ A veces
- ☐ Frecuentemente
- ☐ Siempre

Considero que cuento con apoyo social por parte de familiares, amistades o personas cercanas

- ☐ Nunca
- ☐ Rara vez
- ☐ A veces
- ☐ Frecuentemente
- ☐ Siempre

Escala de Factores protectores

(aclaración de la escala, tratar de no irse a los extremos constantemente a la hora de contestar, recordar que esta encuesta es anónima a fines exploratorios para una tesis de grado)

- | |
|--|
| 1 = Totalmente en desacuerdo
2 = En desacuerdo
3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4 = De acuerdo
5 = Totalmente de acuerdo |
|--|

1. Puedo planificar mis tareas a corto, mediano y largo plazo
2. Suelo priorizar adecuadamente entre tareas urgentes y no urgentes
3. Me considero eficiente en la resolución de problemas laborales
4. Mantengo una buena relación con mis compañeros de trabajo
5. Tengo una relación armoniosa con los estudiantes
6. Siento que la institución me brinda apoyo para realizar mi trabajo
7. Mantengo el control en situaciones conflictivas
8. Me resulta fácil manejar situaciones de tensión con estudiantes
9. Me frustro cuando no logro resolver un problema
10. Me adapto rápidamente a situaciones imprevistas
11. Siento que dispongo de recursos para manejar el estrés laboral
12. Tengo el apoyo de mis compañeros cuando lo necesito
13. Puedo identificar que situaciones me generan mayor estrés
14. Me siento motivado/a para cumplir mis tareas laborales
15. Considero que hago bien mi trabajo
16. Confío en mi capacidad para resolver problemas laborales

Anexo 3

Inventario de Funcionamiento Ejecutivo para Adultos (ADEXI)

- | |
|---|
| 1 = Absolutamente incierto
2 = No es cierto
3 = Parcialmente cierto
4 = Cierto
5 = Muy cierto |
|---|

1. Tiene dificultades para recordar instrucciones largas
2. A veces tiene dificultades para recordar lo que está haciendo en medio de una actividad
3. Tiene tendencia a hacer cosas sin primero pensar en las consecuencias
4. A veces tiene dificultades para dejar de hacer algo, aunque alguien le diga que no está permitido
5. Cuando alguien le pide que haga varias cosas, a veces recuerda sólo la primera o la última
6. A veces tiene dificultades para evitar sonreír o reírse en situaciones donde es inapropiado

7. Tiene dificultad para encontrar una forma diferente de resolver un problema cuando se bloquea
8. Cuando alguien le pide que busque algo, a veces se olvida de lo que está buscando
9. Tiene dificultades para planificar una actividad (por ejemplo, recordar llevar todo lo necesario cuando va de viaje / a trabajar / a la escuela)
10. A veces tiene dificultades para acabar una actividad que le gusta (por ejemplo, ver la televisión o sentarse frente al ordenador por la tarde, a pesar de que es hora de irse a la cama)
11. A veces tiene dificultades para entender instrucciones verbales a menos que también le muestren cómo hacerlo
12. Tiene dificultades con tareas o actividades que implican varios pasos
13. Tiene dificultades para pensar en el futuro o aprender de la experiencia
14. Parece actuar de manera más “alocada” en comparación con otras personas de su edad

Anexo 4

Inventario de Maslach (MBI)

- 1 = Nunca
 2 = Algunas veces al año
 3 = Algunas veces al mes
 4 = Algunas veces a la semana
 5 = Diariamente

1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender
5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender
8. Siento que mi trabajo me está desgastando
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a las que tengo que atender
10. Siento que me he hecho más duro con la gente
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente
12. Me siento muy enérgico en mi trabajo
13. Me siento frustrado por el trabajo
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente que me cansa
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo

18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada
22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas

Anexo 5

Cuestionario de Regulación Emocional (ERQ)

- 1 = Totalmente en desacuerdo
 2 = En desacuerdo
 3 = Ligeramente en desacuerdo
 4 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 5 = Ligeramente de acuerdo
 6 = De acuerdo
 7 = Totalmente de acuerdo

1. Cuando quiero incrementar mis emociones positivas (p.ej. alegría, diversión), cambio el tema sobre el que estoy pensando
2. Guardo mis emociones para mí mismo.
3. Cuando quiero reducir mis emociones negativas (p.ej. tristeza, enfado), cambio el tema sobre el que estoy pensando.
4. Cuando estoy sintiendo emociones positivas, tengo cuidado de no expresarlas.
5. Cuando me enfrento a una situación estresante, intento pensar en ella de un modo que me ayude a mantener la calma
6. Controlo mis emociones no expresándolas.
7. Cuando quiero incrementar mis emociones positivas, cambio mi manera de pensar sobre la situación.
8. Controlo mis emociones cambiando mi forma de pensar sobre la situación en la que me encuentro.
9. Cuando estoy sintiendo emociones negativas, me aseguro de no expresarlas.
10. Cuando quiero reducir mis emociones negativas, cambio mi manera de pensar sobre la situación.