redie
Revista Electrónica de Investigación Educativa
Vol. 28
2026 / e13
ISSN: 1607-4041 | redie.uabc.mx

Agotamiento emocional, conflicto de rol y satisfacción laboral en docentes universitarios

Emotional Exhaustion, Role Conflict, and Job Satisfaction in University Teachers

Sonia Rivera-Valderrama | Universidad César Vallejo, Perú
Shuffer Gamarra Rojas | Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Perú
Carmen Miluska Alegría Bernal | Universidad Católica de Santa María, Perú
David Alberto Paye Apaza | | Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, Perú

Cómo citar: Rivera-Valderrama, S., Gamarra, S., Alegría, C. M. y Paye, D. A. (2026). Agotamiento emocional, conflicto de rol y satisfacción laboral en docentes universitarios. *Revista Electrónica de Investigación Educativa, 28,* e13, 1-14. https://doi.org/10.24320/redie.2026.28.e13.6688

Resumen

En este estudio se utilizó una muestra de 153 profesores universitarios de Lima Metropolitana para explicar la influencia mediadora del agotamiento emocional en el vínculo entre el conflicto de rol y la satisfacción laboral. Para medir dichas dimensiones se utilizaron tres instrumentos autoadministrados con suficientes cualidades psicométricas en un diseño no experimental, transversal, correlacional y mediacional. Los resultados muestran que el conflicto de rol tiene un impacto global negativo sustancial en la satisfacción laboral, que explica el 33.2% de la varianza; y el agotamiento laboral se ve afectado positivamente por el conflicto de rol, que explica el 53.1% de la varianza; además, se encontró una mediación parcial, con un efecto directo negativo significativo y un efecto indirecto negativo sustancial del conflicto de rol sobre la satisfacción laboral a través del agotamiento emocional. Estos hallazgos subrayan la necesidad de analizar estas variables en el abordaje de las diferentes exigencias laborales de los profesores universitarios para, en consecuencia, optimizar su salud y productividad general.

***Palabras clave*:** fatiga, conflicto de rol, satisfacción en el trabajo, profesor de universidad

Abstract

This study used a sample of 153 university teachers in Metropolitan Lima to explain the mediating influence of emotional exhaustion on the link between role conflict and job satisfaction. These dimensions were measured using three self-administered instruments with adequate psychometric qualities, following a non-experimental, cross-sectional, correlational, and mediational research design. The results show that role conflict has a substantial overall negative impact on job satisfaction, explaining 33.2% of variance, while emotional exhaustion is positively affected by role conflict, which explains 53.1% of variance. In addition, partial mediation was observed, with role conflict showing a significant negative direct effect on job satisfaction, and a substantial negative indirect effect on job satisfaction through emotional exhaustion. These findings underscore the need to analyze these

(Recibido: 10 de abril de 2024; Aceptado para publicación: 11 de octubre de 2024)

variables in addressing the various occupational demands placed on university teachers, thereby optimizing their overall health and productivity.

***Keywords*:** stress, role conflict, job satisfaction, academic teaching personnel

I. Introducción

Para comprender la dinámica interna que afecta al rendimiento, el bienestar y la retención del personal académico en las instituciones de enseñanza superior es necesario conocer a fondo la satisfacción en el trabajo académico (Han et al., 2020; Xu y Wang, 2023). Este interés nace de la idea de que la Satisfacción laboral (SL) tiene un impacto sustancial en la calidad de la enseñanza, la investigación y los servicios a la comunidad, además de incidir en la calidad de vida de los universitarios (Chen y Chen, 2022; Tinline y Cooper, 2019). En los últimos años, el entorno académico ha enfrentado transformaciones rápidas y profundas, entre las que destacan las crecientes exigencias institucionales para publicar artículos científicos en revistas indexadas de alto impacto, cambios en los mecanismos de financiación de la investigación y demandas cada vez más complejas de enseñanza y administración (Ahmad et al., 2021; Alyamy y Loh, 2020). Estas exigencias incrementan la presión sobre el desempeño laboral de los docentes y configuran un lugar de trabajo que plantea especiales dificultades para la SL de los profesores universitarios (Reddy et al., 2020; Xu y Wang, 2023).

1.1 El Conflicto de rol y la Satisfacción laboral en docentes universitarios

El entorno académico universitario presenta desafíos únicos que pueden influir significativamente en la SL de los docentes. El Conflicto de rol (CR) está caracterizado por expectativas contradictorias o incompatibles en el desempeño profesional (Ahmad et al., 2021); en el ámbito universitario, este puede manifestarse de diversas formas, como la tensión entre las demandas de investigación y docencia, las presiones administrativas y las expectativas de los estudiantes.

Estudios recientes han demostrado una relación negativa entre el CR y la SL en docentes universitarios. Por ejemplo, Xu y Wang (2023) encontraron que el estrés laboral, incluyendo el CR, está inversamente relacionado con la satisfacción vital de los profesores universitarios. Esta relación se explica en parte por el hecho de que el CR puede generar incertidumbre y tensión, lo que a su vez afecta la percepción del entorno laboral y la satisfacción general con el trabajo.

La SL en docentes universitarios es un constructo multidimensional que abarca aspectos como la autonomía, el reconocimiento profesional, las oportunidades de desarrollo y las condiciones de trabajo (Chen y Chen, 2022). En este sentido, el Conflicto de rol puede impactar negativamente en varios de estos aspectos, disminuyendo la percepción de control sobre las tareas laborales y aumentando la sensación de sobrecarga.

Además, la relación entre CR y SL no es directa, sino que está mediada por otros factores. El Agotamiento emocional (AE) ha sido identificado como un mediador importante en esta relación. Han et al. (2020) demostraron que las demandas laborales, incluido el CR, pueden llevar al AE, que a su vez disminuye la SL en docentes universitarios. Este hallazgo sugiere que el CR no sólo afecta directamente la SL, sino que puede tener efectos indirectos a través del desgaste emocional que produce.

1.2 Conflicto de rol, Agotamiento emocional y Satisfacción laboral en el contexto de los profesores universitarios

El entorno laboral académico plantea demandas y desafíos únicos para los docentes universitarios. En un contexto cada vez más competitivo y exigente, estos profesionales se enfrentan a una diversidad de estresores que pueden tener un impacto significativo tanto en su bienestar como en su desempeño. Entre los elementos que han suscitado un creciente interés en la investigación está el CR, un estresor laboral que surge cuando existen

expectativas contradictorias o incompatibles en el desempeño del rol profesional (Ahmad et al., 2021; Alyamy y Loh, 2020). Este conflicto puede generar incertidumbre, ambigüedad y tensión, lo que a su vez puede afectar negativamente la SL de los docentes y el cumplimiento de sus responsabilidades de manera efectiva (Reddy et al., 2020; Xu y Wang, 2023).

Es vital comprender los efectos del CR en el entorno académico, porque los profesores universitarios son parte integral tanto del avance del conocimiento a través de la investigación, como del desarrollo profesional de las generaciones futuras. La dedicación, motivación y eficacia de los profesores en el aula pueden verse comprometidas cuando están sometidos a mucho estrés y tienen una baja SL. Esto puede influir negativamente en los niveles de calidad de la enseñanza y el aprendizaje estudiantil (Han et al., 2020; Xu, 2019).

Además, el AE, un componente mediador crucial en el vínculo entre el estrés laboral y la satisfacción en el trabajo, se manifiesta como cansancio excesivo, despersonalización e ineficacia (Alyamy y Loh, 2020; Semeijn et al., 2019). En el contexto académico, el AE puede tener implicaciones particularmente graves, ya que los docentes agotados pueden experimentar dificultades para mantener la energía y el entusiasmo necesarios para enseñar de manera eficaz, lo que puede afectar negativamente las relaciones con los estudiantes y el ambiente de aprendizaje en general (Cui, 2022; Santamaría et al., 2021).

1.3 Revisión de la literatura

Estudios previos han establecido relaciones importantes entre el CR, el AE y la SL en el ámbito de la docencia universitaria. La existencia de expectativas contradictorias o incompatibles en el trabajo se conoce como conflicto de roles (Rizzo et al., 1970; Reddy et al., 2020), ha sido reconocido como una fuente significativa de estrés para los académicos, impactando negativamente en su bienestar psicológico y SL (Reddy et al., 2020; Xu y Wang, 2023). Específicamente, el CR disminuye la SL actuando como un precursor del AE, un estado de fatiga y desgaste crónico asociado con el trabajo continuo bajo condiciones de estrés (Alyamy y Loh, 2020; Semeijn et al., 2019; Ahmad et al., 2021).

También se ha investigado la relación entre diferentes exigencias laborales, como el conflicto de roles, y los resultados relacionados con el trabajo, como la SL, en relación con el AE(Alyamy y Loh, 2020; Han et al., 2020; Semeijn et al., 2019). Altos niveles de AE entre los profesores universitarios pueden llevar a una disminución significativa en su SL, afectando su compromiso, productividad y, en última instancia, la calidad de la enseñanza (Cui, 2022; Han et al., 2020; Santamaría et al., 2021).

A través de la mediación del AE, las presiones laborales como las exigencias docentes, las tensiones docencia-investigación y las nuevas dificultades pueden disminuir la SL (Han et al., 2020).

1.4 El rol mediador del Agotamiento emocional en la relación entre el Control de rol y la Satisfacción laboral

En el ámbito académico, los docentes universitarios enfrentan demandas laborales intensas y expectativas de alto nivel, lo que puede comprometer su bienestar y SL. En este contexto, el CR representa un desafío significativo. El AE emerge como una variable mediadora clave, susceptible de ser influida tanto por demandas excesivas como por la disponibilidad de recursos. El análisis exhaustivo de la forma en la que se interrelacionan, posibilitaría descubrir la forma en la que las condiciones laborales concretas, como puede ser el CR, y los recursos organizacionales disponibles afectan el bienestar de los docentes universitarios, sobre todo su SL y su predisposición a sufrir de AE.

El presente estudio aborda una laguna crítica en la comprensión integral de las interrelaciones entre el CR, el AE y la SL de los docentes universitarios. A pesar de reconocer

los impactos negativos del CR y el AE sobre la SL, hay una carencia de investigaciones que exploren estos efectos, tanto directos como indirectos en el contexto universitario peruano. El estudio dilucida cómo el CR afecta directa e indirectamente la SL a través del AE, un área con atención limitada en investigaciones previas en el ámbito académico.

Además, los resultados permitirían identificar intervenciones específicas que pueden mitigar los efectos negativos del CR y el AE, promoviendo así un mayor nivel de SL entre los profesores universitarios. Esto contribuirá a una comprensión más holística de los elementos contextuales que impactan el bienestar físico, emocional y psicológico de los profesores universitarios y proporcionará bases empíricas sólidas para desarrollar estrategias de intervención efectivas que promuevan entornos laborales más satisfactorios y saludables.

Así, este estudio no sólo busca contribuir al cuerpo teórico existente sobre SL en la academia, sino también ofrecer *insights* prácticos para la formulación de políticas y estrategias enfocadas en mejorar el entorno de trabajo de los profesores universitarios, reconociendo su papel central en la consecución de los objetivos institucionales y en la formación de futuras generaciones.

Hipótesis 1. Existe una relación significativa y negativa entre el CR percibido por los docentes universitarios y su SL. Se busca probar que a mayor CR menor será la SL.

Hipótesis 2. El AE actuará como mediador en la relación entre el CR y la SL de los docentes universitarios, de tal manera que a mayor CR percibido mayor será el AE experimentado, lo que a su vez estará asociado con una menor SL.

Hipótesis 3. Existe una relación significativa entre el AE percibido por los docentes universitarios y su SL. Se busca probar que los profesores agotados emocionalmente se sienten menos satisfechos con su trabajo.

Hipótesis 4. Existe una relación significativa entre el CR y el AE percibido por los docentes universitarios. Se busca probar que a mayor CR percibido mayor será el AE experimentado.

II. Método

La investigación adoptó una metodología cuantitativa de corte transversal, no experimental, de tipo correlacional mediacional, cuyo propósito fue explicar el rol mediador del AE en la relación entre el CR y la SL. La muestra estuvo conformada por 153 profesores universitarios de Lima Metropolitana, de los cuales 83 (54.2%) fueron mujeres y 70 (45.8%) fueron hombres. El rango de edad de los participantes se situó entre los 27 y 63 años ($\overline{X}$ = 42.5 ± 8.7). En cuanto a su experiencia laboral, los años de servicio reportados variaron de 2 a 30 años ($\overline{X}$ = 2.8 ± 7.4). Los datos fueron recolectados mediante una batería de tres instrumentos autoadministrados de forma electrónica a través de *Google Forms* durante el período comprendido entre septiembre de 2023 y febrero de 2024. Como criterio de inclusión se consideró ser profesor universitario a tiempo completo y tener al menos un año de experiencia en la institución.

2.1 Instrumentos

Para medir el Conflicto de rol se utilizó la escala elaborada y validada por Peiró et al. (1987) a partir del trabajo de Rizzo et al. (1970). El instrumento consta de 24 ítems diseñados para evaluar la ambigüedad percibida por los trabajadores en sus respectivos entornos organizacionales, donde desempeñan sus roles y funciones. Los 24 ítems se dividen en dos grupos: 1) Los primeros 6 ítems abordan la frecuencia de la ambigüedad en las expectativas y evaluaciones de otros, los 18 ítems siguientes evalúan la cantidad y claridad de la

información que maneja el trabajador sobre diferentes facetas de su función laboral. Tiene escala tipo Likert de 4 puntos, donde 1 = Nunca/Nada, 2 = Pocas veces/Poco, 3 = Bastantes veces/Bastante, y 4 = Muchas veces/Mucho. El alfa de Cronbach obtenido fue de 0.87.

Para valorar el AE en los participantes del estudio se recurrió al Inventario de *Burnout* de Maslach (MBI) en su versión adaptada al español por Gil-Monte y Peiró (1999) a partir del estudio de Maslach y Jackson (1981). Esta escala es una de las más empleadas para medir este fenómeno. Consta de 22 ítems distribuidos en las tres subescalas: AE (9 ítems), Despersonalización (5 ítems) y Realización personal en el trabajo (8 ítems). Los participantes valoraron cada ítem en una escala Likert de 7 puntos (0 = Nunca, 6 = Todos los días) indicando la frecuencia con la que habían experimentado la situación descrita durante el último año. El valor de fiabilidad del alfa de Cronbach obtenido en el presente estudio para la escala general fue de 0.900.

Para medir la SL, se utilizó el Cuestionario de SL S20/23 (Meliá y Peiró, 1989). Este instrumento evalúa la SL a través de 23 ítems con un formato de respuesta tipo Likert de 7 puntos (de 1 = Muy insatisfecho, hasta 7 = Muy satisfecho) distribuidos en cinco factores: i) Satisfacción con la supervisión (6 ítems) ii) Satisfacción con el ambiente físico (5 ítems) iii) Satisfacción con las prestaciones (5 ítems), iv) Satisfacción intrínseca del trabajo (4 ítems) y v) Satisfacción con la participación (3 ítems). El S20/23 ha demostrado adecuadas propiedades psicométricas, con un alfa de Cronbach de 0.92 para la escala total y valores entre 0.76 y 0.89 para sus factores (Meliá y Peiró, 1989). El alfa de Cronbach obtenido fue de 0.915.

2.2 Análisis de Datos

Para analizar los datos, se utilizó un modelo de mediación en el software estadístico Jamovi 2.3.28, estableciendo un nivel de significación de 0.05. Se examinaron los efectos totales, directos e indirectos del modelo de mediación anteriormente descrito. Este enfoque permitió evaluar si el AE mediaba parcial o totalmente la relación entre el CR y la SL. Se reportaron los coeficientes de regresión estandarizados (β), los errores estándar, los intervalos de confianza y los valores p para evaluar la significancia estadística de los efectos. Además, se calculó el R-cuadrado para determinar la proporción de varianza explicada por el modelo en las variables dependientes.

Se obtuvieron los consentimientos informados de todos los participantes antes de su participación en el estudio, proporcionándoles un formulario donde se detallaron los objetivos de la investigación, los procedimientos a seguir, los posibles riesgos y beneficios, así como las medidas para garantizar la confidencialidad de sus datos. Sólo los participantes que dieron su consentimiento informado de manera voluntaria fueron incluidos en el estudio, respetando los principios éticos de autonomía y privacidad.

Se tomaron medidas para garantizar el anonimato de los participantes y los datos recolectados fueron tratados de manera confidencial y sólo accesibles para los investigadores del proyecto. Finalmente, se informó a los participantes sobre su derecho a retirarse del estudio en cualquier momento sin consecuencias negativas.

III. Resultados

En este estudio se analizó el efecto mediador del AE en la relación entre el CR y la SL en una muestra de profesores universitarios.

De acuerdo con los resultados de la tabla de efectos totales, mostrados en la Tabla 1, el CR mostró un efecto total significativo sobre la SL (β = -0.576, p < .001). Este efecto negativo indica que, a mayor CR menor es la SL reportada por los profesores universitarios. El modelo

de efectos totales explicó el 33.2% de la varianza en la SL (F (1.00, 151) = 75.2; p < .001). Considerando que los coeficientes beta están completamente estandarizados, el valor de -0.576 sugiere un efecto de tamaño grande del CR sobre la SL en esta muestra.

3.1 Modelo mediador

De acuerdo con los resultados de la Tabla 1 del modelo mediador, el CR mostró un efecto significativo sobre el AE (β = 0.728, p < .001). Este efecto positivo indica que a mayor CR mayor es el AE experimentado por los profesores universitarios. El modelo mediador explicó el 53.1% de la varianza en el AE (F (1.00, 151) = 171; p < .001). Considerando que los coeficientes beta están completamente estandarizados, el valor 0.728 sugiere un efecto de tamaño grande del CR sobre el AE en esta muestra.

3.2 Modelo completo

De acuerdo con los resultados de la tabla del modelo completo (ver Tabla 2), el AE mostró un efecto negativo significativo sobre la SL (β = -0.343, p < .001), controlando por el efecto del CR. Este hallazgo indica que a mayor AE menor es la SL reportada por los profesores universitarios, independientemente de los niveles de CR experimentados.

Por otro lado, el CR también mostró un efecto negativo significativo sobre la SL (β = -0.326, p < .001) después de controlar por el AE. En conjunto, el modelo completo explicó el 38.8% de la varianza en la SL (F (2.00, 150) = 47.5; p < .001). Este hallazgo indica que, además del efecto indirecto a través del AE, el CR tiene un efecto negativo directo sobre la SL en los profesores universitarios. Considerando que los coeficientes beta están completamente estandarizados, los valores de -0.343 y -0.326 sugieren efectos de tamaño moderado a grande del AE y el CR, respectivamente, sobre la SL en esta muestra.

3.3 Efectos indirectos

De acuerdo con los resultados de la Tabla 1, referido a los efectos indirectos, el CR mostró un efecto indirecto negativo significativo sobre la SL a través del AE (β = -0.25, p < .001). Este hallazgo indica que el CR tiene un efecto negativo indirecto sobre la SL al incrementar los niveles de AE en los profesores universitarios.

Tabla 1. Efectos indirectos y totales

Tipo	Efecto	Estimación	SE	Inferior	Superior	β	z	p
Indirecto	Conflicto de rol → Agotamiento emocional → SL	-0.161	0.035	-0.229	-0.093	-0.25	-4.6	< .001
Componente	Conflicto de rol → Agotamiento emocional	0.495	0.0416	0.413	0.576	0.728	11.92	< .001
Total	Conflicto de rol → SL	-0.371	0.0400	-0.449	-0.293	-0.576	-9.28	< .001

Notas: Intervalos de confianza calculados mediante el método *boostrap* paramétrico.
Los beta son tamaños del efecto completamente estandarizados.

Sin embargo, también se encontró un efecto directo negativo significativo del CR sobre la SL (β = -0.326, p < .001), después de controlar por el AE. La presencia de ambos efectos, indirecto y directo, sugiere que el AE media parcialmente la relación entre el CR y la SL.

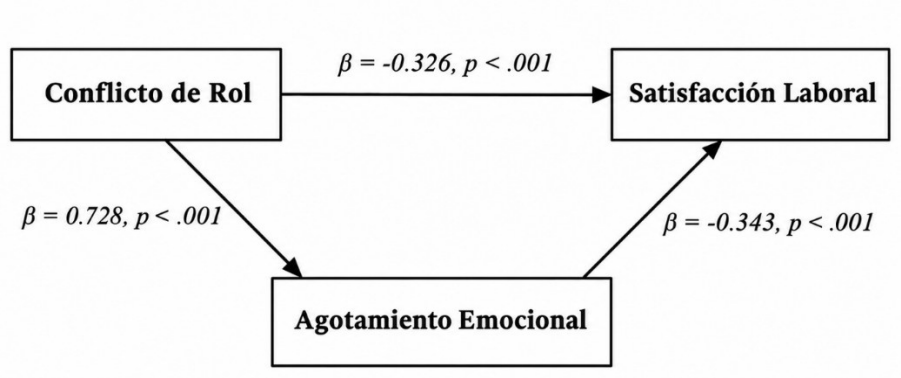
En otras palabras, el CR tiene un efecto negativo sobre la SL que se explica en parte por el incremento en los niveles de AE (efecto indirecto), pero también tiene un efecto negativo adicional sobre la SL que es independiente del AE (efecto directo).

Tabla 2. Modelo completo. Variable dependiente: Satisfacción labora

Nombres	Efecto	Estimación	SE	Inferior	Superior	*β*	df	t	*p*
Agotamiento emocional	Agotamiento emocional	-0.325	0.06	-0.443	-0.207	-0.343	150	-5.42	< .001
Conflicto de rol	Conflicto de rol	-0.21	0.045	-0.299	-0.121	-0.326	150	-4.67	< .001

La Figura 1 presenta un diagrama de ruta que resume las relaciones entre el CR, el AE y la SL e ilustra tanto los efectos directos como los indirectos encontrados en el análisis. Se aprecia que hubo significancia en cada una de las rutas del modelo ($p < 0.05$).

Figura 1. Diagrama de ruta de las relaciones entre las variables



IV. Discusión

El CR tuvo un efecto directo negativo significativo sobre la SL (estimación = 0.210, $\beta = 0.326$, $p < .001$), incluso después de controlar por el efecto mediador del AE. Esto indica que el CR puede influir directamente en la disminución de la SL de los profesores universitarios, independientemente de los niveles de AE (Haholongan y Kusdinar, 2020).

El AE medió parcialmente la relación entre el CR y la SL (efecto indirecto: estimación = -0.161, $\beta = 0.250$, $p < .001$). Esto significa que parte del impacto negativo del CR sobre la SL se transmite a través del aumento en los niveles de AE experimentados por los docentes.

El modelo completo, que incluye tanto el efecto directo del CR como el efecto indirecto a través del AE, explicó el 38.8% de la varianza en la SL. Esta proporción de varianza explicada es considerable, destacando la importancia de abordar tanto el CR como el AE para mejorar la SL del personal docente universitario.

El CR puede considerarse una demanda laboral que drena los recursos personales y energéticos de los empleados, generando tensión y desgaste, lo que a su vez disminuye la SL, lo que puede llevar a una menor productividad y compromiso con la organización.

Además, es un estresor laboral que surge cuando existen demandas contradictorias o incompatibles en el desempeño del rol laboral, lo que genera incertidumbre y ambigüedad sobre lo que se espera del trabajador. Un empleado puede sentirse confuso y ambiguo si no sabe qué se espera de él o cómo priorizar sus tareas. Esto puede causar estrés e irritación, además de mermar su capacidad para realizar su trabajo con eficacia. A largo plazo, el CR puede contribuir a problemas de salud mental y física, como ansiedad y agotamiento, y

disminuir la satisfacción y el compromiso con el trabajo (Ahmad et al., 2021; Shields y Chen, 2021).

En ese sentido, los estresores laborales pueden tener efectos directos sobre el bienestar y la SL, más allá de las respuestas de estrés, que no sólo causan respuestas inmediatas de estrés, como la ansiedad o la tensión, sino que también pueden tener efectos más profundos y duraderos en el bienestar general y la SL de una persona (Haholongan y Kusdinar, 2020; Perweba, 2021; Rangrez et al., 2022; Tentama et al., 2019).

Por ejemplo, la exposición prolongada a factores estresantes en el trabajo puede empeorar la salud física y mental de un empleado, lo que puede provocar síntomas como agotamiento, dolores de cabeza, problemas estomacales o trastornos del sueño. Los factores estresantes en el trabajo también pueden influir en la forma en que los trabajadores ven su trabajo, lo que puede reducir su motivación, dedicación y SL. Esto puede traducirse en una disminución de la productividad, un aumento en el ausentismo y una mayor rotación de personal (Ravalier, 2019; Tinline y Cooper, 2019).

Los estresores laborales pueden tener un impacto profundo en el bienestar y la SL de los empleados (Leitão et al., 2021; Perweba, 2021; Rangrez et al., 2022). En primer lugar, el estrés puede afectar la concentración y la eficiencia en el trabajo, lo que conduce a una disminución de la productividad (Ravalier, 2019; Tinline y Cooper, 2019). Además, la exposición crónica al estrés puede contribuir al desarrollo de problemas de salud a largo plazo, como trastornos cardiovasculares, digestivos o musculoesqueléticos (Leitão et al., 2021).

Otro efecto notable es el aumento en el ausentismo laboral, ya que los empleados con exceso de trabajo son más propensos a faltar al trabajo por enfermedad o por el deseo de disfrutar de un descanso temporal (Leitão et al., 2021; Perweba, 2021). Asimismo, el estrés puede dificultar las relaciones interpersonales en el entorno laboral, generando tensiones en las interacciones con colegas y supervisores (Parveen y Bano, 2019; Reddy et al., 2020; Xu y Wang, 2023).

Finalmente, en casos extremos, una exposición sostenida al estrés en el ámbito laboral puede conducir al desarrollo del síndrome de desgaste ocupacional o *burnout*, un estado de extenuación física y emocional que se manifiesta a través de fatiga crónica, desapego emocional y una sensación disminuida de logro personal (Alyamy y Loh, 2020; Semeijn et al., 2019). Este síndrome puede tener efectos perjudiciales para la salud y la productividad laboral del empleado (Han et al., 2020; Xu, 2019).

El efecto total negativo significativo del CR sobre la SL (β = -0.576, p < .001) refleja que los estresores laborales crónicos, como el CR, pueden disminuir la SL debido a la tensión y frustración que generan al enfrentar expectativas incompatibles o poco claras, lo que les dificulta cumplir con su rol de manera efectiva. Además, drena los recursos personales y energéticos de los empleados, lo que puede llevar a una disminución en su bienestar y en cómo perciben su trabajo (Reddy et al., 2020; Xu y Wang, 2023).

Cuando los empleados experimentan CR, pueden sentir que sus recursos personales, como el tiempo, la energía y la capacidad de concentración se consumen. Esto puede llevar a una disminución en su bienestar general, ya que el estrés sostenido puede afectar tanto la salud física como mental. Además, cómo los empleados perciben su trabajo también puede verse afectado negativamente; pueden sentirse menos satisfechos con su trabajo, menos comprometidos con la organización y menos capaces de realizar sus tareas de manera efectiva (Singh, 2020).

El efecto positivo y significativo del CR sobre el AE (β = 0.728, p < .001) respalda la hipótesis de que los estresores laborales prolongados como el CR pueden agotar los recursos

emocionales y conducir al agotamiento, caracterizado por fatiga extrema, despersonalización e ineficacia (Alyamy y Loh, 2020; Semeijn et al., 2019; Singh, 2020).

Las implicaciones del AE en los profesores universitarios son multifacéticas y puede tener efectos perjudiciales en su salud mental y física, así como una menor calidad de la enseñanza, además de un impacto negativo en su motivación y compromiso tanto con los estudiantes como con la institución. Estos efectos pueden observarse a nivel individual, grupal e institucional (Gorbach et al., 2020; Han et al., 2020; Xu, 2019; Xu y Wang, 2023). En primer lugar, los docentes agotados emocionalmente pueden experimentar una reducción en su eficacia docente, enfrentando dificultades para mantener la energía y el entusiasmo necesarios para enseñar de manera efectiva (Cui, 2022). Además, el estrés crónico asociado con el AE puede desencadenar problemas de salud, como depresión, ansiedad y enfermedades relacionadas con el estrés (Santamaría et al., 2021).

Más allá de los impactos personales, el AE también puede afectar las relaciones interpersonales de los profesores, influyendo en la forma en que interactúan con sus colegas y estudiantes, lo que puede resultar en un ambiente de trabajo menos colaborativo y más tenso (Corbin et al., 2019; Dong et al., 2023). En el contexto institucional, el AE puede aumentar la probabilidad de que los profesores consideren abandonar la profesión, lo que afecta la estabilidad y la continuidad en la institución educativa (Zhang et al., 2022).

El efecto negativo significativo del AE sobre la SL (β = -0.343, p < .001), controlado por el CR, es coherente con los supuestos que las respuestas de estrés como el AE pueden disminuir el bienestar y la SL. El AE es un componente del síndrome de *burnout*, que se caracteriza por el cansancio extremo, la falta de energía y la sensación de agotamiento resultante de las demandas emocionales del trabajo (Estrada-Carmona et al., 2018).

En el contexto académico, los profesores universitarios a menudo enfrentan una gran cantidad de estrés debido a la carga de trabajo, la presión por publicar, las responsabilidades administrativas y la gestión de las expectativas de los estudiantes. Cuando los profesores se sienten emocionalmente agotados pueden tener dificultades para encontrar satisfacción en su trabajo, lo que puede llevar a una disminución en la calidad de la enseñanza, problemas en las relaciones con los estudiantes y colegas, y un compromiso reducido con la institución educativa (Faisal et al., 2019; Li, 2018; Singh, 2020). Esto también puede afectar su bienestar personal y profesional a largo plazo.

El efecto indirecto negativo significativo del CR sobre la SL a través del AE en profesores universitarios (β = -0.25, p < .001) es consistente con que los estresores laborales pueden afectar el bienestar y la SL indirectamente a través de las respuestas de estrés que generan. Es decir, el CR puede disminuir la SL no directamente, sino a través de su impacto en el AE.

En este contexto, el CR es la causa inicial que lleva al AE, que es un estado de fatiga crónica, desgaste y falta de energía. Este AE, a su vez, afecta negativamente la SL de los profesores. Por lo tanto, aunque el CR no reduce directamente la SL, sí tiene un efecto negativo a través de su influencia en el AE (Ahmad et al., 2021; Alyamy y Loh, 2020; Xu, 2019).

El CR es como tener que seguir dos caminos diferentes al mismo tiempo, lo que obviamente no es posible y genera estrés. Ese estrés continuo se acumula y se convierte en AE, que es como sentirse tan cansado mentalmente que ya no se encuentra alegría o satisfacción en el trabajo. Entonces, aunque el CR no hace que inmediatamente una persona se sienta insatisfecho per se con su trabajo, sí causa un cansancio emocional que, con el tiempo, hace que disfrute menos de su trabajo y se sienta menos satisfecho. Es un proceso de dos pasos: primero viene el CR, luego el AE y, finalmente, la disminución de la SL (Han et al., 2020; Xu, 2019).

Las implicaciones de este efecto indirecto son importantes porque sugieren que las intervenciones para mejorar la SL deben abordar no sólo el CR en sí, sino también el AE que

resulta de él (Chen y Chen, 2022; Han et al., 2020; Xu, 2019). Esto podría incluir estrategias como proporcionar apoyo psicológico, mejorar la comunicación y las expectativas del rol, y ofrecer oportunidades para el desarrollo profesional y personal que puedan ayudar a los profesores a manejar mejor el estrés y prevenir el AE (Chen y Chen, 2022; Tinline y Cooper, 2019).

La presencia adicional de un efecto directo negativo significativo del CR sobre la SL (β = -0.326, p < .001), controlando por el AE, sugiere que este estresor laboral puede afectar la satisfacción no sólo indirectamente a través del agotamiento, sino también directamente. Este hallazgo sugiere que, independientemente del nivel de AE experimentado por los profesores universitarios, el CR por sí solo es un predictor sustancial de la disminución en la SL. La implicación de este resultado es doble: primero, subraya la importancia de abordar el CR como un factor crítico que afecta la experiencia laboral de los docentes, más allá de las consecuencias del AE (Chen y Chen, 2022; Reddy et al., 2020); segundo, resalta la necesidad de intervenciones organizacionales que mitiguen el CR para preservar y potenciar la SL entre el personal académico (Chen y Chen, 2022; Tinline y Cooper, 2019).

La presencia de efectos tanto directos como indirectos del CR sobre la SL subraya la complejidad de su impacto. Mientras el efecto indirecto resalta el papel mediador del AE, el efecto directo enfatiza que hay aspectos inherentes al CR que por sí solos disminuyen la SL, más allá del agotamiento. Es decir, sin necesidad de otros factores intermedios, el simple hecho de experimentar conflictos de rol (como expectativas contradictorias de su trabajo) puede hacer que los profesores se sientan menos satisfechos con su labor. Esto indica que, además de las repercusiones psicológicas del estrés, existen características propias de las demandas laborales conflictivas que impactan negativamente la satisfacción en el trabajo (Han et al., 2020; Yang y Ling, 2023).

V. Conclusiones

El CR tiene un efecto negativo significativo directo sobre la SL de los profesores universitarios, incluso después de controlar por el efecto mediador del AE. Esto indica que el CR puede influir de manera directa en la disminución de la SL, independientemente de los niveles de AE experimentados.

Además, el AE media parcialmente la relación entre el CR y la SL. Esto sugiere que parte del impacto negativo del CR sobre la SL se transmite a través del aumento en los niveles de AE de los docentes. Por lo tanto, el CR no sólo tiene un efecto directo, sino también uno indirecto a través del AE.

El modelo completo, que incluye tanto el efecto directo del CR como el efecto indirecto a través del AE, explicó una proporción considerable de la varianza en la SL (38.8%). Este hallazgo resalta la importancia de abordar tanto el CR como el AE para mejorar la SL del personal docente universitario.

Los resultados sugieren que los estresores laborales crónicos, como el CR, pueden disminuir la SL debido a la tensión y frustración que generan al enfrentar expectativas incompatibles o poco claras, dificultando el cumplimiento efectivo del rol laboral. Además, estos estresores pueden drenar los recursos personales y energéticos de los empleados, afectando su bienestar y percepción del trabajo.

El efecto positivo y significativo del CR sobre el AE respalda la hipótesis de que los estresores laborales prolongados, como el CR, pueden agotar los recursos emocionales y conducir al agotamiento, caracterizado por fatiga extrema, despersonalización e ineficacia.

En conclusión, los hallazgos subrayan la importancia de abordar tanto el CR como el AE para mejorar la SL del personal docente universitario. Se requieren intervenciones

organizacionales que mitiguen el CR y proporcionen apoyo psicológico para prevenir el AE, con el fin de preservar y potenciar la SL en este contexto académico.

Contribución de autoría

Sonia Rivera Valderrama: análisis formal, investigación (50%), metodología (50%), administración de proyecto (50%).

Shuffer Gamarra Rojas: redacción de borrador original (50%), revisión y edición (50%).

Carmen Miluska Alegría Bernal: conceptualización, investigación (50%), administración de proyecto (50%).

David Alberto Paye Apaza: metodología (50%), redacción de borrador original (50%), revisión y edición (50%).

Declaración de no conflicto de intereses

Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

Fuente de financiamiento

No existe fuente de financiamiento para este artículo.

Referencias

Ahmad, J., Zahid, S., Wahid, F. F. y Ali, S. (2021). Impact of role conflict and role ambiguity on job satisfaction the mediating effect of job stress and moderating effect of islamic work ethics. *European Journal of Business and Management Research, 6*(4), 41-50. https://doi.org/10.24018/ejbmr.2021.6.4.895

Alyamy, K. F. y Loh, S. C. (2020). Role ambiguity, conflict and overload as predictors of emotional exhaustion: The mediation effect of teaching satisfaction and affective commitment. *International Journal of Education, Psychology and Counseling, 5*(36), 37-55. https://gaexcellence.com/index.php/ijepc/article/view/3198

Chen, K. y Chen, C. (2022). Effects of university teachers' emotional labor on their well-being and job satisfaction. *Revista de Cercetare si Interventie Sociala, 78*, 123-132. https://doi.org/10.33788/rcis.78.8

Corbin, C. M., Alamos, P., Lowenstein, A. E., Downer, J. T. y Brown, J. L. (2019). The role of teacher-student relationships in predicting teachers' personal accomplishment and emotional exhaustion. *Journal of School Psychology, 77*, 1-12. https://doi.org/10.1016/j.jsp.2019.10.001

Cui, L. (2022). The role of teacher-student relationships in predicting teachers' occupational wellbeing, emotional exhaustion, and enthusiasm. *Frontiers in Psychology, 13*, 896813. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.896813

Dong, X., Cantor, A. J. P. y Huan, Z. (2023). The relationship between stress and teaching initiative of university teachers. *International Journal of New Developments in Education, 5*(4). https://doi.org/10.25236/IJNDE.2023.050414

Estrada-Carmona, S., Pérez-Aranda, G. I., Angulo-Gutiérrez, A. K., Cruz-Vela, A. G., Tuz-Sierra, M. A. y García-Reyes, L. (2018). Emotional exhaustion, depersonalization and personal

fulfillment in university academic staff. *International Journal of Advanced Research, 6*(8), 430-437. https://doi.org/10.21474/IJAR01/7538

Faisal, F., Noor, N. y Khair, A. (2019). Causes and consequences of workplace stress among Pakistan university teachers. *Bulletin of Education and Research, 41*(3), 45-60. https://pu.edu.pk/images/journal/ier/PDF-FILES/4_41_3_19.pdf

Gil-Monte, P. R. y Peiró, J. M. (1999). Validez factorial del Maslach burnout inventory en una muestra multiocupacional. *Psicothema, 11*(3), 679-689. https://www.psicothema.com/pdf/319.pdf

Gorbach, N. A., Lisnyak, M. A., y McCaw, T. I. (2020). Emotional burnout in the higher education teachers as a health risk factor and a cause for leaving the profession. *Psychological Disorders and Research*, 2674-2470. https://doi.org/10.31487/j.PDR.2020.01.06

Haholongan, R. y Kusdinar, D. (2020). The influence of role conflict and role overload to job satisfaction. *Proceedings of the 6th Annual International Conference on Management Research* (AICMaR 2019), Jakarta, Indonesia. https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200331.020

Han, J., Yin, H., Wang, J. y Zhang, J. (2020). Job demands and resources as antecedents of university teachers' exhaustion, engagement and job satisfaction. *Educational Psychology, 40*(3), 318-335. https://doi.org/10.1080/01443410.2019.1674249

Leitão, J., Pereira, D. y Gonçalves, A. (2021). Quality of work life and contribution to productivity: Assessing the moderator effects of burnout syndrome. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 18*(5), 2425. https://doi.org/10.3390/ijerph18052425

Li, J.-J. (2018). A study on university teachers' job stress-from the aspect of job involvement. *Journal of Interdisciplinary Mathematics, 21*(2), 341-349. https://doi.org/10.1080/09720502.2017.1420564

Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior, 2*(2), 99-113. https://doi.org/10.1002/job.4030020205

Meliá, J. L. y Peiró, J. M. (1989). La medida de la SL en contextos organizacionales: el Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas, 5*, 59-74. https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF

Parveen, H. y Bano, M. (2019). Relationship between teachers' stress and job satisfaction: Moderating role of teachers' emotions. *Pakistan Journal of Psychological Research, 34*(2), 353-366. https://doi.org/10.33824/PJPR.2019.34.2.19

Peiró, J. M., Meliá, J. L., Torres, M. A. y Zurriaga, R. (1987). La medida de la experiencia de la ambigüedad en el desempeño de roles: El cuestionario general de ambigüedad de rol en ambientes organizacionales. *Evaluación Psicológica, 3*, 27-53. https://www.uv.es/~meliajl/Research/Stress_Q.htm

Perweba, A. (2021). Effect of stress on employee performance and job satisfaction. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education, 12*(3), 3276-3281. https://turcomat.org/index.php/turkbilmat/article/view/1576/1329

Rangrez, S. N., Amin, F. y Dixit, S. (2022). Influence of role stressors and job insecurity on turnover intentions in start-ups: Mediating role of job stress. *Management and Labour Studies, 47*(2), 199-215. https://doi.org/10.1177/0258042X221074757

Ravalier, J. M. (2019). Psycho-social working conditions and stress in UK social workers. *The British Journal of Social Work, 49*(2), 371-390. https://doi.org/10.1093/bjsw/bcy023

Reddy, G. L., Shailaja, M. y Poornima, R. (2020). Occupational stress and job satisfaction of the university teachers. *International Journal of Creative Research Thoughts, 8*(8). https://ijcrt.org/papers/IJCRT2008040.pdf

Rizzo, J. R., House, R. J. y Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly, 15*(2), 150. https://doi.org/10.2307/2391486

Santamaría, M. D., Mondragon, N. I., Santxo, N. B. y Ozamiz-Etxebarria, N. (2021). Teacher stress, anxiety and depression at the beginning of the academic year during the COVID-19 pandemic. *Global Mental Health, 8*, e14. https://doi.org/10.1017/gmh.2021.14

Semeijn, J., De Waard, B., Lambrechts, W. y Semeijn, J. (2019). Burning rubber or burning out? The influence of role stressors on burnout among truck drivers. *Logistics, 3*(1). https://doi.org/10.3390/logistics3010006

Shields, B. y Chen, C. (2021). Examining the relationship between work-life conflict and burnout. *Journal of the National Institute for Career Education and Counselling, 47*(1). https://nicecjournal.co.uk/index.php/nc/article/view/35

Singh, S. (2020). A correlational study between role ambiguity, role overload, role conflict, work overload and burnout. *International Journal of Indian Psychology, 8*(3), 860-865. https://ijip.in/articles/a-correlational-study-between-role-ambiguity-role-overload-role-conflict-work-over-load-and-burnout/

Tentama, F., Rahmawati, P. A. y Muhopilah, P. (2019). The effect and implications of work stress and workload on job satisfaction. *International Journal of Scientific and Technology Research, 8*(11), 2498-2502. https://www.researchgate.net/publication/341378734_The_Effect_And_Implications_Of_Work_Stress_And_Workload_On_Job_Satisfaction

Tinline, G. y Cooper, C. (2019). Work-related stress: The solution is management not mindfulness. *Organizational Dynamics, 48*(3), 93-97. https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2019.03.004

Xu, L. (2019). Teacher-researcher role conflict and burnout among Chinese university teachers: A job demand-resources model perspective. *Studies in Higher Education, 44*(6), 903-919. https://doi.org/10.1080/03075079.2017.1399261

Xu, Y. y Wang, Y. (2023). Job stress and university faculty members' life satisfaction: The mediating role of emotional burnout. *Frontiers in Psychology, 14*, 1111434. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1111434

Yang, Y. y Ling, Q. (2023). The influence of existence–relatedness–growth need satisfaction and job burnout of young university teachers: The mediating role of job satisfaction. *Frontiers in Psychology, 14*. https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2023.1205742

Zhang, Q., Li, X. y Gamble, J. H. (2022). Teacher burnout and turnover intention in higher education: The mediating role of job satisfaction and the moderating role of proactive personality. *Frontiers in Psychology, 13*. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1076277