DOCÈNCIA UNIVERSITÀRIA: AVANÇOS RECENTS

等 American Consequence (1985年) 1985年 | 1985年 |

PRIMERA JORNADA DE MILLORA EDUCATIVA
DE LA UNIVERSITAT JAUME I

Unitat de Suport Educatiu
Vicerectorat de Docència i Estudiants
Vicerectorat d'Ordenació Acadèmica i Professorat



RANCAINA Gundació Caixa Castelló

# BURNOUT Y ENGAGEMENMT EN ESTUDIANTES DE LA UNIVERSITAT JAUME I

Isabel Mª Martínez Martínez y Marisa Salanova Soria (Dpto. Psicología Evolutiva, Educativa Social y Metodología

El interés que el término "burnout" está teniendo en la actualidad ha llevado a la investigación a ampliar su campo de estudio. De las primeras investigaciones centradas en profesionales de ayuda se ha pasado a otros ámbitos profesionales. También la atención centrada en factores individuales de las víctimas, se abre a otros factores organizacionales. Desde la psicología positiva se ha introducido en el estudio del burnout el concepto de enagagemen como aspecto positivo y optimo del desarrollo profesional. En este contexto, el objetivo del presente trabajo es analizar el burnout y engagement en estudiantes de la Universitat Jaume I y establecer relaciones con variables demográficas, desempeño, desarrollo profesional y tendencia al abandono.

La muestra esta compuesta por 525 estudiantes universitarios pertenecientes a las titulaciones de psicología, ingeniería técnica informática y turismo. Se ha utilizado una adaptación del Maslach Burnout General Survey traducida al castellano y portugués.

Los resultados muestran la existencia de diferencias significativas en las dimensiones de burnout y engagement en función de la edad y la titulación. Tambén se señalan posibles predictores del desempeño, la madurez profesional y tendencia al abandono

# 1. INTRODUCCIÓN

El término burnout apareció a finales de la década de los setenta dando lugar a numerosos estudios que describen este fenómeno como característico de profesiones de ayuda: aquellas cuyo núcleo central de trabajo es ofrecer servicios humanos directos y de gran relevancia para el individuo que los demanda. Freudenberger (1974) lo describe como una situación que experimentan los profesionales que trabajan en un puesto cuyo objeto de trabajo son personas. Estos profesionales llegan a fallar, se agotan o quedan exhaustos emocionalmente. Pines, Aronson y Kafry (1981) lo han definido como un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por estar implicado durante largos periodos de tiempo en situaciones que afectan emocionalmente.

El término burnout se ha traducido al castellano en la literatura científica por estar "quemado o agotado en el trabajo" y se ha representado con ciertas metáforas que se refieren a la pérdida de energía; como por ejemplo "consumirse un ascua", "apagarse la llama de una vela" o "quedarse sin batería". Aunque no existe una definición unánime del concepto burnout si parece haber acuerdo en subrayar tres aspectos fundamentales de este síndrome: agotamiento emocional, despersonalización y pérdida de realización personal (Maslach, 1976). El agotamiento emocional se refiere al desgaste y la falta de recursos emocionales y puede tener manifestaciones físicas y psíquicas. La despersonalización se refiere a la adopción de actitudes negativas y frías, distanciadas hacia los receptores de los servicios; por último, la falta de realización personal corresponde a la disminución de sentimientos de competencia y eficacia profesional. Esta concepción del burnout ha dado lugar a una investigación más sistemática y empírica (Maslach & Schaufeli, 1993; Schaufeli & Bunnk, 1996; Schaufeli & Enzmann, 1998), gracias al desarrollo y aceptación, casi universal, del cuestionario estandarizado MBI - Maslach Burnout Inventory (Maslach & Jackson, 1981), el cual operacionaliza la definición propuesta por Maslach y colaboradores del burnout como un síndrome tridimensional.

También, la investigación que en un principio se centró en las víctimas de este síndrome (principalmente psiquiatras, psicoterapeutas, enfermeras, trabajadores sociales, profesores, etc.) considerándose desde una perspectiva clínica, se ha ampliado con la perspectiva psicosocial. Así, se considera el burnout como un proceso que se desarrolla como consecuencia de la interacción entre las características del entorno laboral y las características personales y se subraya muy en particular la relevancia de determinantes contextuales del burnout, como la sobrecarga de trabajo, la presión temporal o la falta de apoyo social y las posibles consecuencias de este síndrome como la insatisfacción profesional, la baja productividad en el trabajo, el absentismo o la intención de abandono de la profesión (Schaufeli & Bunnk, 1996; Schaufeli & Enzamnn 1998).

Actualmente se ha verificado una ampliación del concepto de burnout a todas las profesiones en general. Un marco decisivo en ese sentido fue el *MBI General Survey* (Schaufeli, Leiter, Maslach & Jackson, 1996) susceptible de aplicar a otras profesiones más allá de las profesiones de ayuda y que ha mostrado que la estructura tridimensional del MBI se mantiene estable en profesiones tan distintas como el trabajo administrativo, la gestión de empresas, o la ingeniería informática, por ejemplo (Schaufeli, Salanova, González-Roma & Bakker, 2000). En 1997 Maslach y Leiter publicaron el libro *The Truth About Burnout* en el que proponen una reconceptualización del síndrome de burnout como una crisis general en la relación de la persona con su trabajo. Crisis que se define en función de tres dimensiones mas genéricas de las anteriormente propuestas y que no hacen referencia al trabajo de ayuda a personas: agotamiento emocional y también física; actitud cínica hacia el trabajo y sentimientos de inadecuación profesional y de pérdida de confianza en las propias capacidades profesionales.

En este sentido, el concepto burnout en estudiantes universitarios, ha sido explorado en algunos estudios dispersos (Gold & Michael, 1985; Powers & Gose, 1986) siendo el soporte empírico de un trabajo de Schaufeli y colaboradores del presente año. Mediante una adaptación del MBI General Survey, estos autores han evaluado el burnout en una muestra de 314 estudiantes universitarios españoles, mostrando que los estudiantes en burnout se sienten agotados en virtud de las exigencias del estudio, tienen una actitud cínica y distante hacia el estudio y se sienten incompetentes como estudiantes. Este estudio reafirma la validez transnacional del concepto de burnout, tal como es evaluado por el MBI, y la estabilidad de su expresión en tres dimensiones fuera del ámbito profesional de las profesiones de ayuda y sugiere la ampliación del concepto a actividades pre-profesionales.

Por otro lado, las ultimas tendencias en el estudio del burnout han sufrido un giro hacia el polo opuesto: el engagement. Este cambio puede verse como resultado del auge de la psicología positiva en los últimos años y que se centra en el desarrollo optimo y los aspectos positivos y no en las disfunciones (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000). Según Maslach y Leiter (1997) el engagement es el concepto opuesto al burnout. Se trata de es un estado positivo, afectivo-emocional de plenitud que es caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción o concentración en el trabajo. Las personas en engagement se sienten enérgica y eficazmente unidos a sus actividades laborales, se sienten totalmente capaces de responder a las demandas de su puesto con absoluta eficacia. Al igual que el burnout, no se trata de un estado temporal sino que es un estado afectivo-cognoscitivo más persistente. Las tres dimensiones de engagement se oponen a las tres de burnout. El vigor se refiere a la energía como opuesto al agotamiento. Es la voluntad de invertir esfuerzos en el trabajo, no sentirse agotado y ser persistente. Se caracteriza por niveles altos de energía y activación mental en el trabajo, la voluntad de invertir esfuerzos y la predisposición para invertir esfuerzos y la persistencia, incluso

ante las dificultades. La dedicación sería opuesta a cinismo. Es involucrarse, entusiasmarse, estar orgulloso e inspirado en el trabajo. Se caracteriza por un sentimiento de importancia y desafío. La absorción, es caracterizada por un estado de concentración, de sentimiento de que el tiempo pasa rápidamente y uno tiene dificultades para desligarse del trabajo.

En este contexto el objetivo del presente trabajo es estudiar el burnout y engagement en estudiantes de la Universitat Jaume I tratando de establecer relaciones con variables de desempeño, madurez profesional y tendencia al abandono. La relevancia del fenómeno burnout-engagement entre los estudiantes universitarios y la detección precoz de niveles sintomáticos significativos, puede constituir un indicador de posibles dificultades futuras, en los planos de éxito académico o profesional y una oportunidad excelente de intervención temprana.

## 2. METODOLOGIA

#### 2.1 Muestra

La muestra está compuesta por 525 estudiantes de la Universitat Jaume I de Castellón. El 38.5% de la muestra general son hombres y el 61.5% mujeres siendo su edad media de21.83 años (rango 19-47). La distribución por cursos es la siguiente: el 55.6% son estudiantes de primero, el 28% de segundo, el 5.9 de tercero y el 10.5 de cuarto. Las titulaciones a las que pertenecen son 253 estudiantes de Psicología (48.2%), 171 estudiantes de Ingeniería Técnica Informática (32.6%) y 101 estudiantes de la Diplomatura de Turismo (19.2%).

#### 2.2. Variables.

El modelo relacional considera tres grupos de variables:

- a) Demográficas: edad, sexo y titulación de los estudiantes.
- b) Burnout-engagement. Se ha utilizado una adaptación al castellano del Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS) para estudiantes (Schaufeli et al. 2000). Dicha adaptación consta de 40 items que responden a las tres dimensiones de burnout: agotamiento (5 items), cinismo (5 items) y eficacia considerándose como la forma positiva de la incompetencia o ineficacia (6 items) y las tres dimensiones de engagement: vigor (9 items), absorción (7 items) y dedicación (8 items). La escala de respuesta es tipo Likert con 7 anclajes, que oscilan entre (0) Nunca/Ninguna vez y (6) Siempre/Todos los días. La valoración es siempre en sentido positivo de manera que a más puntuación mas agotamiento, cinismo, eficacia, vigor, absorción y dedicación.

Algunos ejemplos de items de cada escala serían los siguientes:

- Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en la universidad (agotamiento)
- Dudo de la trascendencia y valor de mis estudios (cinismo)
- Durante las clases, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas. (eficacia)
- Mis tareas como estudiante me hacen sentir lleno de energía (vigor)
- Olvido todo lo que pasa alrededor de mí cuando estoy abstraído con mis estudios (absorción)
- Mi carrera es retadora para mí (dedicación).
- c) psicosociales. Se han evaluado mediante un cuestionario diseñado por el equipo. El grupo de variables incluye desempeño, madurez profesional y tendencia al abandono. El desempeño o éxito real es evaluado por porcentaje de exámenes aprobados sobre los realizados en la ultima convocatoria presentada. La segunda de las variables

consideradas es la madurez profesional. Se refiere a la información que el estudiante tiene acerca del mundo laboral y sus oportunidades de empleo. Se evalúa mediante dos items cuya respuesta es tipo Likert con 7 anclajes desde Totalmente en desacuerdo (0) hasta Totalmente de acuerdo (6). Mayor puntuación supone mas madurez profesional.

- Estoy informado sobre los puestos de trabajo que existen en el mercado laboral adecuados a lo que estoy estudiando.
- Estoy informado sobre los programas actuales de apoyo al empleo juvenil (ej. Contratos en prácticas, programas de formación ocupacional, etc.).

Por último, la tercera de las variables es la tendencia al abandono. Referida a la intención de abandonar los estudios por un posible trabajo y evaluada mediante dos items con respuesta tipo Likert con 7 anclajes desde totalmente en desacuerdo (0) hasta totalmente de acuerdo (6). Mayor puntuación supone más tendencia al abandono.

- Si me ofrecieran un trabajo lo aceptaría, aunque tuviera que dejar mis estudios.
- He realizado algunas conductas de búsqueda de empleo (ej. ver ofertas de empleo, dejar mi curriculum en empresas o servicios de empleo, presentarme a entrevistas de selección de personal, etc.).

## 3. RESULTADOS

#### 3.1. Dimensiones de burnout

Los resultados muestran que todas las escalas obtienen puntuaciones alpha aceptables siendo superiores a 0.60. También se han obtenido valores medios en las seis dimensiones de burnout-engagement destacando la escala de dedicación con la puntuación más lata y la de cinismo con la puntuación más baja. (Tabla 1).

Dimensiones	Media	DS	Fiabilidad		
Agotamiento	3.32	1.19	.69		
Cinismo	2.39	1.09	.64		
Eficacia	3.78	.98	.76		
Vigor	2.95	.87	.91		
Absorción	3.53	1.01	.76		
Dedicación	4.26	1.18	.68		

Tabla 1. Descriptivos y fiabilidad de las escalas burnout-engagement.

Análisis de varianza realizados (ANOVA) han mostrado algunas diferencias en función del género y la titulación. Así, se han hallado diferencias significativas en la escala de cinismo (F=5.12, p<.05) obteniendo los hombres puntuaciones más altas que las mujeres en esta escala. También en la escala de eficacia (F=25.6, p<.001) existen diferencias pero en este caso las mujeres se perciben más eficaces. Respecto a las escalas de engagement las mujeres obtienen puntuaciones significativamente más altas en las tres dimensiones: vigor (F=15.27, p<.001), absorción (F=29.37, p<.001) y dedicación (F=27.79, p<.001).

Otros análisis de varianza y pruebas post hoc (Tukey), han puesto de manifiesto diferencias los niveles de burnout-engagement entre titulaciones (Tabla 2). Es de destacar que no se producen diferencias significativas entre las titulaciones en la escala de agotamiento ya que las puntuaciones medias obtenidas por los tres grupos son similares. En cuanto a las demás dimensiones las diferencias se establecen entre la titulación de psicología y las otras dos. Excepto en el caso de la variable eficacia que también existen diferencias entre las puntuaciones obtenidas por estudiantes de turismo y técnicos en informática, percibiéndose más eficaces los estudiantes de turismo.

Los estudiantes de psicología puntúan mas bajo que los de turismo y técnico en informática en la escala de cinismo. Sin embargo, se perciben mas eficaces. También obtienen puntuaciones más altas en las tres dimensiones de engagement. Así los estudiantes de psicología tienen más vigor, están más absortos en sus estudios y se muestran más dedicados.

Tabla 2. Análisis de varianza y descriptivos de burnout que presentan

diferencias significativas en función del curso.

D:	<del></del>	Media	Curso	Sig.
Dimensiones F (p)		Psicología = 2.20	Psicoloía-Turismo	.001
Cinismo	7.76***	Turismo=2.68 Tec. Inform=2.51	Psicología-Tecn. Inform.	.015
Eficacia	36.58***	Psicología = 4.11	Psicología-Turismo	.006
		Turismo=3.77	Psicología-Tecn. Inform.	.000
		Tec. Inform=3.31	Turismo-Tecn. Inform.	.000
Vigor		Psicología = 3.15	Turismo	.032
	15.49***	Turismo=2.90 Tec. Inform=2.67	Tecn. Inform.	.000
		Psicología = 3.80	Turismo	.001
Absorción	19.12***	Turismo=3.39 Tec. Inform=3.53	Tecn. Inform.	.000
Dedicación	20.47***	Psicología = 4.58	Turismo	.000
		Turismo=4.03 Tec. Inform=3.89	Tecn. Inform.	.000

## 3.2 Relación entre variables.

Un análisis correlacional de todas la variables consideradas (Tabla 3) ha mostrado múltiples relaciones entre los tres grupos de variables: demográficas, burnoutengagement y psicosociales. A fin de determinar el valor predictivo de las variables demográficas y de burnout sobre las variables psicosociales se han realizado análisis de regresión múltiple jerárquica considerando en un primer paso las variables demográficas: sexo, edad y titulación y en un segundo paso las tres dimensiones de burnout y las tres de engagement, actuando como variables dependientes el desempeño o éxito real la madurez profesional y la tendencia al abandono.

Tabla 3 Matriz de correlaciones entre variables.

Ta	ıbla 3	3. Mati	rız de (	correl	acione	s enire	e varia	vies.			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1 Edad											
2 Sexo											
3 Titulación		-47**									
4 Agotamiento											
5 Cinismo		10**		.48**							
6 Eficacia		.22**			34**						
7 Vigor		.17**		.28**							
8 Absorción		.23**	26**	.17**		.72**	.71**				
9 Dedicación		.22**	26*	.23**	54**	.71**	.60**	.77**			
10 Desempeño	<b> </b>	.19**	35**	12**	17**	.35**	.22**	.23**	.23**		
11 Madurez Prof.		1		16**	10*	.27**	.15**	.18**	.17**		
12 Tendencia Aband.					.20**			10*	15**		.11**

<sup>\*</sup>p<=.05; \*\*p<=.01

Los resultados referidos al desempeño o éxito real de los estudiantes (Tabla 4), muestran relación con la titulación mostrando más porcentaje de exámenes aprobados los estudiantes de turismo (M=80.52%), en segundo lugar los de psicología (M=74.95%) y en último lugar los de técnico en informática (51.60%). También se ha hallado una relación negativa entre desempeño y la edad mostrando que el porcentaje de aprobados de los estudiantes disminuye con la edad. Respecto a las dimensiones de burnoutengagement, únicamente la eficacia ha mostrado relaciones positivas con el desempeño. Así los estudiantes con mejor desempeño son también los que se perciben más eficaces. Respecto a la madurez profesional, ninguna de las variables demográficas ha mostrado relaciones significativas. Sin embargo dos dimensiones de burnout se han relacionado con esta variable El agotamiento se relaciona negativamente, de manera que más nivel de agotamiento supone menos madures profesional y la eficacia de manera positiva. Los estudiantes que se perciben más eficaces son también los que obtienen puntuaciones más altas en madurez profesional.

Por último, atendiendo a la variable tendencia al abandono, que denota la intención de abandonar los estudios por un posible trabajo, tampoco se han establecido relaciones significativas con las variables demográficas. Sin embargo, si existen relaciones con el nivel de cinismo de manera que los estudiantes más cínicos respecto a sus estudios son también los que tienen más probabilidades de abandonarlos.

Tabla 4: Análisis de Regresión Múltiple para las variables Desempeño, Madurez Profesional y Tendencia al Abandono

			Ma	durez	Tendencia al		
	Desempeño		Profe	esional	Abandono		
	В	Cambio R <sup>2</sup>	В	Cambio R <sup>2</sup>	В	Cambio R <sup>2</sup>	
1. Sexo	.19	.17***	.12	.01	.01	.06***	
Edad	82*		.06		.03		
Titulación	6.9***		.12		.13		
2. Agotamiento	28	.06***	17**	.08***	01	.04**	
Cinismo	-2.7+		.07		.19*		
Eficacia	6.7***		.41***		.21		
Vigor	1.45		10	,	.08		
Absorción	-1.73		03		13		
Dedicación	-1.06		.04		16		
Múltiple R	.48		.31		.32		
$R^2$	.23		.09		.10		
F	12.59***		4.38***		5.11**	***************************************	
					*		

## 4. CONCLUSIONES

La revisión de la literatura referida al término burnout ha puesto de manifiesto el interés existente en los últimos años por estudiar este síndrome no sólo en profesiones distintas a las que habitualmente se ha aplicado, sino también en ámbitos preprofesionales. En este sentido, se han incluido en el estudio del burnout variables contextuales y organizacionales de carácter psicosocial además de las variables individuales y personales. Por otro lado, las investigaciones actuales atendiendo a las nuevas tendencias de la psicología positiva, han introducido el estudio del concepto engagement como opuesto al burnout o aspecto positivo del trabajo. En este contexto el presente trabajo estudia tanto el burnout como el engagement en estudiantes universitarios analizando su relación con variables demográficas y psicosociales.

Atendiendo al objetivo propuesto se ha aplicado una adaptación del MBI-GS que contiene las tres dimensiones de burnout (agotamiento, cinismo y eficacia) y las tres de engagement (vigor, absorción y dedicación) a una muestra de 525 estudiantes de la Universitat Jaume I. Los resultados muestran diferencias en las dimensiones de burnout y engagement en función del sexo y la titulación que cursan los estudiantes. Así, las mujeres se muestran menos cínicas que los hombres en relación a sus estudios y a la vez se perciben más eficaces, coincidiendo este dato con estudios previos (Grau, Agut, Martínez y Salanova, 2000).Por otro lado, también muestran más vigor, estar más absortas en sus tareas como estudiantes y más dedicadas a sus estudios. Complementando estos resultados, los estudiantes de psicología se muestran menos cínicos y más eficaces que los pertenecientes a la diplomatura de turismo y a la de técnico en informática. Estas diferencias se manifiestan también en las tres dimensiones de engagement obteniendo los estudiantes de psicología puntuaciones más altas en vigor, absorción y dedicación, que los estudiantes de las otras titulaciones estudiadas. Una posible explicación a estas diferencias puede hallarse en las características diferenciales de los planes de estudios, facilidad de acceso a las titulaciones y otros factores académicos (nivel de exigencias, sistemas de evaluación, recursos académicos, apoyo, etc.).

El modelo relacional propuesto ha establecido asociaciones entre variables y ha puesto de manifiesto el valor predictivo alguna de las variables demográficas y las dimensiones de burnout y engagement respecto al desempeño, la madurez profesional y la tendencia al abandono. Respecto a las variables demográficas, no se han revelado como buenos predictores de los aspectos psicosociales. Unicamente la edad se muestra como predictor del éxito académico, señalando que los estudiantes de menos edad son los que más porcentaje de exámenes aprueban. Tampoco las dimensiones de engagement se han relacionado con las variables psicosociales. Sin embargo si se ha mostrado el valor predictivo del burnout y más concretamente del factor eficacia ya que es un buen predictor del desempeño y de la madurez profesional. Esto es, altos niveles de eficacia suponen el éxito académico y la preparación para enfrentarse al mundo laboral. Esta relación puede explicarse en ambos sentido ya que la eficacia también ayuda a afrontar las tareas académicas con éxito, eleva el nivel de expectativas y favorece la madurez profesional mientras que los éxitos a su vez elevan el nivel de eficacia percibida. Por otro lado, el nivel de cinismo incide en el desempeño de manera negativa igual que en la tendencia de abandonar los estudios.

Según lo expuesto, los niveles de burnout pueden influir en el desempeño de los estudiantes, en su desarrollo profesional y en la tendencia a abandonar sus estudios. Esto es, en la oportunidad de finalizar su adecuadamente su formación y enfrentarse al mundo laboral con éxito. En este sentido, la adopción de medidas preventivas, tanto a nivel organizacional como individual, puede ser primordial en la consecución de los objetivos de nuestras universidades.

#### 5. BIBLIOGRAFIA

- FREUDENBERGER, H. J. (1974). Staff burn-out. Jour. of Social Issues 30 (1), 159-165.
- GOLD, Y. & MICHAEL, W.B. (1985). Academic self-concept correlates of potencial burnout in a sample of first-semester elementary school practice teachers: A concurrent validity study. *Educational and Psychological Measurement*, 45, 909-914.
- GRAU, R., AGUT. S., MARTÍNEZ, I.M. Y SALANOVA M. (2000). Gender differences on burnout/engagement among Spanish students. XXVII International Congres of Psychology. Julio. Stokolmo. Suecia.
- MASLACH, C. & JACKSON, S. E. (1981) The Maslach Burnout Inventory. Research Edition Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- MASLACH, C. & LEITER, M. P. (1997). The Truth About Burnout How organizations cause personal stress and what to do about it. San Francisco: Jossey-Bass Inc.
- MASLACH, C. & SCHAUFELI, W. B. (1993) Historical and conceptual development of Burnout. In W. B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Ed.) *Professional Burnout*. Washington: Taylor & Francis.
- MASLACH, C. (1976). Burned-out. Human Behavior, 5, 16-22.
- PINES, A.; ARONSON, E. Y KAFRY, D (1981): Burnout: from tedium to personal growth. New York. Free Press.
- POWERS, S. & GOSE, K.F. (1986). Reliability and construct validity of the Maslach Burnout Inventory in a sample of university students. *Educational and Psychological Measurement*, 46, 251-257
- SCHAUFELI, SALANOVA, GONZÁLEZ-ROMA & BAKKER, 2000 (en prensa)
- SCHAUFELI, W. & ENZMANN; D. (1998). The Burnout Companion to Study and Practice a critical analysis. London: Taylor & Francis.
- SCHAUFELI, W.B. & BUUNK, B.P. (1996). Professional burnout In M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst and C. L. Cooper (Ed.). *Handbook of work and health psychology*. New York: John Wiley and Sons.
- SCHAUFELI, W.B., LEITER, M.P., MASLACH, C. & JACKSON, S. E. (1996). Maslach Burnout Inventory General Survey. In C. Maslach, S.E. Jackson & M. P. Leiter (Eds.) *Maslach Burnout Inventory Manual* (3ª ed) Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.