

Universidad Abierta
Interamericana

Síndrome de Burnout en docentes universitarios en el contexto de la pandemia por Covid-19.

Director de tesis: Raúl Gómez Alonso

Tesista: Lorena Paola Dinardi

Título a obtener: Licenciatura en Psicología

Facultad: Universidad Abierta Interamericana de Rosario

Fecha: Febrero de 2021



Universidad Abierta Interamericana

Síndrome de Burnout en docentes universitarios en el contexto de la pandemia por Covid-19.

Director de tesis: Raúl Gómez Alonso

Tesista: Lorena Paola Dinardi

Título a obtener: Licenciatura en Psicología

Facultad: Universidad Abierta Interamericana de Rosario

Fecha: Febrero de 2021

Resumen.

En marzo de 2020, el gobierno nacional de la República Argentina dictaminó el cierre de todas las entidades educativas en todo el territorio del país, y la suspensión de las actividades presenciales, tanto del sector público como el privado. Esta medida alcanzó a absolutamente todos los niveles de la educación los cuales debieron depender de forma casi exclusiva de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) para garantizar la continuidad del proceso de enseñanza-aprendizaje. En este contexto de crisis sanitaria por Covid-19, es que comenzaron a surgir cada vez de forma más frecuente, los problemas asociados al estrés laboral. Es sabido que el estrés laboral y el Síndrome de Burnout no son fenómenos aislados, sino que ambos se han convertido en un riesgo ocupacional significativo de la profesión docente. Por este motivo, se volvió más que relevante hacer foco en los niveles de estrés y Burnout que pueden estar desarrollando los educadores, para actuar conteniéndolos y asegurando la continuidad del proceso educativo. La presente investigación utilizó el cuestionario MBI-ES para recolectar información acerca del nivel de Síndrome de Burnout presente en los docentes de la facultad de Licenciatura en Psicología de la Universidad Abierta Interamericana de la ciudad de Rosario, provincia de Santa Fe, República Argentina. No se determinó la presencia del síndrome entre los docentes de la muestra que fue conformada por 15 respuestas obtenidas vía Google Docs. Pero sí se observó que más del 50% manifestó tener agotamiento emocional, el 53,4 % específicamente. Lo cual está, estrechamente relacionado, con la baja tasa de respuestas y con el inminente riesgo que tienen los docentes de desarrollar Burnout debido a que es la dimensión representativa por excelencia para la determinación de esta psicopatología laboral.

Palabras clave.

Pandemia, Covid-19, Burnout, Docente.

Agradecimiento.

A mi familia, principalmente a mis hijos y esposo que supieron acompañarme a lo largo de todo este proceso. Y a todos aquellos que me apoyaron y apuntalaron durante el recorrido.

Índice.

Resumen. III

Agradecimiento. IV

Introducción. 1

Estado del arte. 4

Tema. 14

Problema. 14

Objetivo general. 14

Objetivos específicos. 14

Marco Teórico. 15

Capítulo I: Pandemia y Salud Mental. 15

Capítulo 2: Pandemia, estrés laboral y Burnout. 18

Marco metodológico. 32

Diseño. 32

Tipo de estudio. 32

Identificación y definición de variables 32

Área de estudio 34

Participantes 36

Técnicas e instrumentos. 37

Procedimiento 40

Consideraciones éticas 40

Resultados 41

Análisis de los datos e interpretación de los resultados. 41

Conclusiones. 54

Bibliografía 60

Anexo A. i

Anexo B. iii

Introducción.

Y un día… el mundo cambió. Sin avisos, sin advertencias.

Una noche la humanidad se durmió libre, tranquila y al amanecer despertó amenazada, confinada, aislada, rodeada de limitaciones que no podía imaginar hasta el correr de los meses, meses en los que fue comprendiendo el grado de afectación que este nuevo y peculiar virus había traído con él.

El 15 de marzo de 2020 el gobierno de la República Argentina decretó el cierre de todas las entidades educativas y todo comenzó a cambiar. Los niños, adolescentes y estudiantes, pertenecientes a la educación superior, comenzaron a transitar una nueva y desconocida realidad educativa. Por ende, los decentes, parte fundamental del engranaje del sistema de enseñanza-aprendizaje, empezaron también, a padecer las consecuencias asociadas a esta nueva y arrolladora "normalidad".

Con el correr de las semanas, que sumaron meses y terminaron acumulando al año lectivo en su totalidad, los profesionales de la educación manifestaron sentirse sobrepasados por el trabajo, no pudiendo delimitar los horarios de trabajo y de ocio ya que todo ocurría en el mismo sitio, el hogar, que asumió todo tipo de roles, debido a que todas las actividades ya sean profesionales, laborales, familiares, personales, de recreación, de estudio, etc., fueron llevadas a cabo dentro de él. En pocas palabras, este cambio tan estrepitoso empezó a evidenciarse en un gran deterioro del personal docente.

Además, de la cuestión del lugar físico del trabajo descripto en el párrafo anterior, de todas las problemáticas que ya venía sufriendo de forma añosa el sistema educativo y, las incertidumbres que acarreó esta crisis sanitaria de la que aún no se vislumbra su fin, se adicionó la necesidad casi excluyente del manejo de la tecnología para poder sostener la labor frente al curso. Irrumpió en la vida de todos, pero principalmente en el ámbito de la educación, la obligación de la utilización de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) para mantener vivo el proceso de aprendizaje de los alumnos. Y éste, no fue un dato de color en el contexto de la pandemia, todo lo contrario, fue un gran estresor más que puso a prueba el ingenio, la creatividad y la adaptabilidad de los docentes, pero sobre todo su balance psíquico y emocional. Balance que muchos fueron perdiendo y se vieron afectados de forma casi permanente con un incremento de lo que Maslach llamó agotamiento emocional.

El agotamiento emocional es una de las dimensiones, y de hecho la más importante o representativa, del Síndrome de Burnout o del quemado. Se caracteriza por la presencia de fatiga y cansancio a través de una manifestación en lo físico, psíquico o en ambos ámbitos simultáneamente; el individuo siente que no es capaz de dar nada más de sí mismo para los demás. Este total desgaste y aplanamiento de los recursos emocionales propios, es consecuencia del contacto con personas destinatarias de la labor del individuo en condiciones no adecuadas al trabajador los cuales llegan a manifestar fastidio y hastío con su tarea, o de otro modo, sentirse sofocados u oprimidos por la misma.

Malasch propuso que el concepto de Síndrome de Burnout sólo se aplicara a trabajadores del ámbito laboral que trabajan en contacto directo con personas. De este modo, Maslach y Jackson (1981, 1982) determinan al Burnout como una manifestación en la conducta del sujeto, del estrés laboral, y lo entienden como un síndrome que posee tres dimensiones y se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización en el trato con clientes y usuarios, y dificultad para la realización personal (Pérez, 2010).

El estrés surge como resultado de una relación particular entre la persona y el entorno; específicamente, cuando la persona percibe que las demandas del medio amenazan su bienestar y desborda su capacidad de respuesta.

Hemos encontrado varios antecedentes relacionados a esta nueva problemática que trajo la pandemia para la educación. En varios países de Latinoamérica ha despertado inquietudes y preocupaciones los efectos que puede acarrear esta situación de crisis sanitaria en los docentes de todos los niveles. Y por esta razón es que se comenzaron a estudiar los niveles de estrés o Burnout en los educadores. Se han recopilado, para que sirvan de base para el presente trabajo, investigaciones de diferentes lugares, como en Paraguay, que se llevó a cabo un estudio referente al estrés en profesionales de la educación y la misma tuvo como objetivo determinar el estrés percibido durante el periodo de cuarentena por la pandemia de COVID-19 en docentes de la carrera de Enfermería, Facultad de Enfermería y Obstetricia, Universidad Nacional de Asunción, Filial Coronel Oviedo. En Ecuador, se realizó un estudio cuyo objetivo fundamental fue la evaluación del estrés laboral en las condiciones del teletrabajo en una institución fiscal de enseñanza media en Manabí. Un estudio mexicano/latinoamericano realizado por Silas Casillas & Vázquez Rodríguez en el año

2020, se propuso describir la forma en que los profesores universitarios transitan de forma involuntaria el pasaje a la modalidad de enseñanza virtual durante el período inicial de la pandemia. Y, en nuestro país, también se llevó a cabo un estudio para la indagación de los estresores docentes en tiempos de pandemia, que fue publicado por la Revista Interamericana de Psicología en el año 2020, en su volumen 54.

Apoyándonos en estos trabajos precedentes es que nos propusimos como objetivo explorar el nivel del síndrome de Burnout en docentes universitarios que dictan clases de manera virtual en la carrera de Licenciatura en Psicología de la Universidad Abierta Interamericana de la ciudad Rosario, provincia de Santa Fe, República Argentina, en el contexto de pandemia por Covid-19 en el año 2020.

Dadas las actuales condiciones de aislamiento y confinamiento que obligan a la virtualidad, se volvió más que relevante el estudio de los niveles de estrés laboral presente en los profesionales de la educación. Porque, de esta forma, se pueden diseñar estrategias de promoción, prevención o atención, de ser necesario, de todas aquellas psicopatologías resultantes del presente contexto. Ahondando en esta problemática para tener un mayor y más profundo conocimiento de la misma se podrá proteger, cuidar y asistir a los docentes y, por carácter transitivo, asegurar la continuidad del proceso de enseñanza y aprendizaje, defendiéndolo a través de la contención de la pieza fundamental de la educación: los maestros.

Estado del arte.

Es innegable que la identificación del primer caso de (COVID-19), ocasionada por el virus SARS-CoV-2 (coronavirus del síndrome respiratorio agudo grave tipo 2) que ocurrió en diciembre de 2019 en Wuhan, va a quedar en la historia de la humanidad como un hito para la posteridad. El mundo entero debió frenarse, a veces se tuvo la sensación de que el planeta se había detenido y con él la vida de todos sus habitantes. Esta nueva modalidad de vida, en la que los individuos debieron confinarse en sus hogares, indefinida o intermitentemente dependiendo del nivel de contagios de sus lugares de residencia, y transformaron a éstos en los escenarios de todos los aspectos de sus vidas, debieron abandonar el espíritu gregario e ir en contra de ellos mismos porque a partir de ese momento, de la declaración de la pandemia, ser responsable fue mantener la distancia con el otro, evitar el contacto, no demostrar afecto con el cuerpo, el tan instalado slogan "quédate en casa" acaparó la atención mundial y se convirtió en el mayor símbolo de lucha contra el avance del virus.

Por supuesto, una de las áreas más afectadas fue la educación, el ciclo lectivo se vio altamente transfigurado, debiendo mudar completamente su tradicional estructura presencial por un modelo, de enseñanza-aprendizaje netamente virtual, remoto o a distancia.

Con el correr de los meses, y en vista de todos los cambios suscitados, comenzaron a aparecer diferentes estudios en distintas partes del mundo, dónde se preguntaban cuáles eran los efectos o consecuencias de esta nueva forma de trabajo que tuvieron que implementar emergentemente los profesionales de la educación.

Así fue que en Paraguay se llevó a cabo un estudio referente al estrés en docentes. La investigación "Estrés en docentes en el contexto de la pandemia de Covid-19 y la educación, FENOB una – filial Coronel Oviedo" (Dávalos & Fernández, 2020) tuvo como objetivo determinar el estrés percibido durante el periodo de cuarentena por la pandemia de COVID-19 en docentes de la carrera de Enfermería, Facultad de Enfermería y Obstetricia, Universidad Nacional de Asunción, Filial Coronel Oviedo.

Se realizó la encuesta adecuando al formato Google Forms, el cual fue distribuido enviando el link correspondiente por vía de correos electrónicos y grupos de WhatsApp de docentes catedráticos y técnicos.

El instrumento que se utilizó fue la Escala de Estrés Percibido (CEP), instrumento desarrollado por Levenstein et al. 1993, con el fin de evaluar el nivel auto percibido de estrés. Participaron un total de 37 docentes. Respondieron con una escala

de tipo Likert de 4 puntos (1= “casi nunca” a 4= “usualmente”) la frecuencia con que experimentan respuestas cognitivas y emocionales asociadas al estrés.

Se analizaron tres factores estandarizados:

1) Tensión y agotamiento; cansancio que ocurre como consecuencia de la sobre-exigencia.

2) Sobrecarga, en tareas, percepción de falta de tiempo y de demandas externas.

3) Indefensión, desprotección, frustración desesperanza, temor al futuro.

A partir de los resultados obtenidos, se observa que la tensión y agotamiento emocional es considerable en la mayoría de las encuestadas, como así también la sobre-carga de tareas y demanda extrema se hacen notorios y significativa estadísticamente, así también sobresalen el temor y la preocupación referente al futuro y presión por los plazos de tiempo y con responsabilidades que cumplir, según las pruebas psicométricas realizadas.

En el área de las conclusiones, explicita que el sector educativo ha tenido que realizar un gran cambio, pasar de lo presencial a la clase virtual, el cual ha sido un factor estresante. El cambio de la estrategia de enseñanza es un desafío más para todos los ámbitos educativos.

Ante este nuevo paradigma que ha impuesto la pandemia, se concluye que todo este momento que está atravesando la humanidad completa, conforma un grandísimo factor estresante para todos los sujetos, y los docentes no están exentos de padecer ninguna patología asociada al estrés laboral como lo es el Síndrome de Burnout.

Por otro lado, en Ecuador, también se ocuparon de estudiar el tema del estrés laboral en educadores. Se realizó un estudio cuyo objetivo fundamental fue la evaluación del estrés laboral en las condiciones del teletrabajo en una institución fiscal de enseñanza media en Manabí (Guayasamín-Cantos & Ramos-Alfonso, 2020).

Para la realización del estudio se aplicaron la escala sintomática de estrés desarrollada por Aro (1980), y el inventario de estrés para maestros (REF), contextualizado a las condiciones del teletrabajo:

- Cuestionario de Escala sintomática de estrés (Aro, 1980): Para la evaluación de la presencia de síntomas psicopatológicos de la prevalencia del estrés en los docentes.
- Inventario de estrés para maestros (Versión del Teachers Stress Inventory, Boyle y Borg de 1995): El mismo se contextualiza a las condiciones del teletrabajo, con la utilización de la modalidad asincrónica, donde no son considerados algunos ítems del cuestionario original, tales como; el bullicio en la clase, la brevedad de los

recesos, la disciplina en la clase, entre otros aspectos correspondientes a la modalidad presencial. Se apreció la validez de constructo del instrumento modificado, mediante el estudio del estadígrafo R2, con la utilización del software profesional SPSS en su versión 15.0.

El estudio se realizó en una institución fiscal del nivel medio de la provincia de Manabí, con un total de 65 docentes implicados y más de 30 años de experiencia en el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje. En el marco del teletrabajo, los docentes debieron desarrollar una actividad intensa para desempeñar sus funciones habituales, lo que, sin dudas, disparó los estresores normales que atentan en contra del desarrollo de una adecuada docencia. La institución cuenta con 65 docentes, de ellos, fueron encuestados 43, representando un error muestral del 9% (inferior al 10%), con el objetivo de garantizar la inferencia estadística a partir de la muestra y la obtención de resultados conclusivos. La recolección de datos se realizó, desde el día 17/05/2020 al 21/05/2020 y la aplicación de los cuestionarios fue de forma electrónica.

En términos generales, la investigación arrojó que la cantidad de docentes evaluados con “mucho estrés” representaron el 61% de la muestra estudiada, representativa de los docentes de la institución objeto de estudio. La misma constató la incidencia de la edad en la manifestación del estrés en docentes mayores de 45 años, resultado coincidente en el estudio realizado por Moreno Jiménez, Garrosa Hernández y González Gutiérrez (2000), donde se establece una relación más fuerte de los años de edad con el estrés, que los años de experiencia en la actividad. No así, referente al sexo, donde en el actual estudio se muestra una ligera mayor propensión en las mujeres al estrés. Se identificó mayor tendencia al estrés en las mujeres, mayores de 45 años, que dedican más de 40 horas semanales al teletrabajo.

Estos datos fueron referenciales para el análisis socio-demográfico del presente trabajo, colaboraron en el análisis de los resultados obtenidos para los docentes objeto de estudio de la investigación que hemos realizado en la Universidad Abierta Interamericana de la ciudad de Rosario.

Avanzando, en la dirección de los profesionales de la educación de nivel universitario o superior, también se han llevado a la práctica o efectuado diversas investigaciones que apuntan a la descripción de los fenómenos, surgidos en el contexto de la pandemia por Covid-19 durante el año 2020, de estrés laboral en la población docente de este sector académico.

El estudio “El docente universitario frente a las tensiones que le plantea la pandemia” (Casillas & Rodríguez, 2020) expone los resultados de un estudio

mexicano/latinoamericano realizado en el año 2020. Se propuso describir la forma en que los profesores universitarios transitan de forma involuntaria el pasaje a la modalidad de enseñanza virtual durante el período inicial de la pandemia. Para esto se tuvo en consideración el período entre el 23 de febrero y el 23 de mayo. Al pasaje de la modalidad presencial a la virtual la denominaron "Enseñanza Remota de Emergencia" (ERE). El estudio fue llevado a cabo por el Grupo de Investigación sobre Educación Superior en Coyuntura (GIESuC).

La transición entre ambas modalidades de enseñanza fue tan estrepitosa que debieron dictarse e implementarse, en un breve período de tiempo, varias estrategias que modificaron totalmente el escenario tradicional.

La Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), como organismo de la educación terciaria mexicana, generó tres documentos que reflejan sus comprensiones en diferentes momentos de la evolución de la epidemia.

El primero, llamado Lineamientos de acción Covid-19 establece los siguientes grupos de medidas.

Para prevenir contagios

- Colocar filtros en las diversas unidades académicas y administrativas para detectar personas con alguna infección respiratoria. A la par, suministrar jabón y, de ser posible, gel antibacterial con el 70% de alcohol etílico, al ingresar o salir de dichas unidades académicas y administrativas.
- Suspender las actividades que impliquen eventos masivos: culturales, deportivos y académicos (conferencias, talleres, seminarios y congresos).
- Generar conciencia acerca de las medidas de higiene y la buena alimentación para fortalecer el sistema inmunológico.
- Solicitar a las personas que presenten síntomas de infección respiratoria permanecer en su domicilio y estar atentas de la evolución de su estado de salud y solicitar atención médica en caso de agravarse el padecimiento.
- Cualquier información que establezca un diagnóstico definitivo de Covid-19 deberá ser reportado por el o la estudiante o por los padres y tutores.

Para la organización académica y comunicación

- Contar con un repositorio nacional para que las IES (Instituciones de Educación Superior) puedan compartir los diversos materiales generados desde sus comunidades y sirvan a otras instituciones educativas. Los materiales tendrán que estar integrados con metadatos con la finalidad de que las búsquedas se realicen de forma adecuada.
- Consolidar canales de comunicación permanente con la comunidad (estudiantes, académicos y trabajadores) de cada Institución de Educación Superior para los avisos oficiales y acciones inmediatas.

Para el periodo de "distanciamiento social"

- Suspensión de actividad escolar presencial (en el caso de las universidades autónomas ésta será una decisión de sus órganos colegiados).
- Las actividades administrativas deben continuar, privilegiando la vía remota o bajo el esquema de guardias, que serán establecidas por cada institución educativa. Los trabajadores administrativos y operativos de la tercera edad no deberán acudir a sus lugares de trabajo. Cada instancia generará condiciones para realizar labores desde el hogar de cada trabajador o trabajadora.
- Continuar por todos los medios de difusión con la campaña de las medidas preventivas y la concientización sobre la buena alimentación para fortalecer el sistema inmunológico.
- Mantener comunicación permanente con su comunidad para los avisos oficiales y acciones inmediatas.

También, en otro documento se delinearon cuestiones referidas a:

- Desarrollo de iniciativas tecnológicas para poner a disposición de estudiantes, docentes, personal administrativo y población en general, plataformas y recursos digitales para continuar los aprendizajes.
- Desarrollo de cursos auto-gestivos, para docentes en servicio de los niveles de educación preescolar, primaria, secundaria y media superior, en áreas de formación en la gestión, el desarrollo de habilidades tecnológicas, de enseñanza y evaluación, así como en equidad de género y prevención de la violencia escolar.

- Desarrollo de cursos de capacitación con apoyos de académicos especialistas para el aprendizaje en línea dirigidos a estudiantes, académicos y directivos de las IES.
- Acceso libre al público en general a bibliotecas digitales, acervos de recursos, sitios de revistas especializadas y publicaciones de las universidades.
- Fortalecimiento de las plataformas y sistemas de información de las IES para mejorar la atención a docentes y alumnos a través de internet.
- Desarrollo de la oferta cultural y artística de las IES a través de medios de comunicación electrónicos (radio, TV, Internet, redes sociales).
- Impulso, a través de la DGSEPE, del Programa Viralicemos la Lectura, que promueve que los alumnos y docentes se videograben leyendo poemas, cuentos o fragmentos de novelas.

Indudablemente, todas estas nuevas formas de interacción terminaron por incrementar súbita e inmensamente los factores estresantes a los que se hallan expuestos los docentes. Cada día fue un nuevo desafío que debió ser resulto de manera ad hoc porque no se contaba con experiencias similares de tiempos anteriores. Dejó en total evidencia, el atraso que viene sufriendo el sistema educativo en cuando a las TICs y la falta de capacitación brindada a los profesionales de la educación que debieron poner a prueba todos sus sentidos para afectar lo menos posible el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Teniendo en cuenta todas las aristas de esta compleja situación planteada por la pandemia, es que se construyó un instrumento que constó de 36 preguntas con el fin de indagar acerca de cinco aspectos:

- Datos generales del docente.
- El tiempo dedicado a la experiencia académica en la virtualidad.
- La preparación para el cambio de modalidad.
- Las interacciones académicas.
- Los aspectos emocionales.

El cuestionario presentaba la opción de respuestas cerradas o mediante un valor numérico, se puso a disposición de modo online entre el 27 de marzo y el 30 de abril y se invitó a participar mediante redes sociales. El resultado arrojó 1400 cuestionarios respondidos, entre los cuales 100 se descartaron por no cumplir los criterios establecidos (Silas Casillas & Vázquez Rodríguez, 2020).

En las conclusiones se indicó que los profesores aumentaron de forma significativa la cantidad de actividades que ponen en práctica, lo que también implica un incremento de la cantidad de horas frente a una computadora. Los docentes manifestaron una exposición sostenida a la sobrecarga que da lugar a situaciones de desgaste y que éstas son percibidas por los estudiantes.

Los acontecimientos en nuestro país, no se sucedieron de un modo muy diferente al resto del mundo.

El 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud declaró al brote del nuevo coronavirus (COVID-19) como una pandemia. Frente a esta situación, el 20 de marzo del presente año el Poder Ejecutivo de la Nación Argentina dispuso el aislamiento social, preventivo y obligatorio como una medida para prevenir los contagios y mitigar la circulación del virus. A partir de ese momento, las instituciones educativas de todo el país debieron reorganizarse para garantizar la continuidad del ciclo lectivo de manera no presencial.

Transcurridas las primeras semanas de la cuarentena obligatoria, algunos sondeos periodísticos realizados en diferentes provincias argentinas indicaron que bajo estas circunstancias muchos docentes manifestaron sentirse sobrepasados por el cambio vertiginoso que implicaba educar a distancia, comenzando a evidenciarse así un deterioro en la salud física y emocional de los profesionales de la educación.

Esta situación justificó la pronta realización de investigaciones psicológicas con rigor científico que permitieran identificar los desencadenantes, las características y las consecuencias del estrés laboral docente, a fin de tomar medidas que garantizaran que en estos tiempos complejos los procesos de enseñanza y de aprendizaje se realizaran de la manera más eficiente posible, implicando a la vez el menor costo de riesgo psicofísico para los educadores.

Este estudio “Estresores docentes en tiempos de pandemia: un instrumento para su exploración” (Oros & Chemisquy, 2020), de campo, se propuso identificar los estresores laborales docentes y conocer en qué medida estas situaciones son percibidas como amenazantes por los educadores podría ser de gran relevancia para las autoridades educativas provinciales y nacionales. Principalmente porque esta información permitiría valorar las condiciones en las cuales los profesores y maestras se encuentran ejerciendo su trabajo durante la crisis sanitaria por el COVID-19.

A partir de estos resultados se podrían revisar las líneas de acción que se vienen implementando para dar continuidad a los procesos educativos de manera no presencial, así como también se podrían diseñar y desarrollar diferentes estrategias que favorezcan el bienestar y el cuidado de la salud de los educadores.

Los análisis fueron ejecutados en una muestra de 674 docentes, de la cual aproximadamente el 40 % fue utilizado con fines exploratorios, en tanto que el 60 % restante se utilizó para el estudio confirmatorio. Así, para analizar el poder discriminativo de los ítems, la validez factorial exploratoria y la consistencia interna del instrumento, se trabajó con una sub-muestra de 289 docentes (75 % mujeres; M edad = 39,27; DE = 9,64), pertenecientes a diferentes niveles del sistema educativo, concertados en diversos sectores socioeconómicos de 17 provincias argentinas. Por otra parte, para poner a prueba el ajuste del modelo factorial, se trabajó con 385 docentes (78 % mujeres; M edad = 38,95; DE = 8,69) pertenecientes a todos los niveles educativos y a dos modalidades de la educación (i.e. Educación Especial y Educación Permanente de Jóvenes y Adultos), establecidos en diversos sectores socioeconómicos de 22 provincias argentinas.

La selección de los participantes se realizó a través de un procedimiento no probabilístico, por disponibilidad, de reclusión de voluntarios.

El propósito de este estudio fue alcanzado por medio de la elaboración de una escala, que en su versión final, quedó compuesta por 23 ítems escalados al estilo Likert.

Para conocer los síntomas de estrés se administró la Escala de indicadores físicos y psico-emocionales de estrés. La misma consta de 22 ítems y permite obtener un puntaje general de sintomatología asociada a aspectos cognitivos (e.g., “Me cuesta concentrarme”; “Me olvido fácilmente de las cosas”), físicos (e.g.,“Tengo insomnio o dificultad para conciliar el sueño”; “Tengo dolor de cuello y espalda”), y nerviosismo (e.g., “Me siento muy nervioso por pequeñeces”; “Siento que me preocupo excesivamente por cada cosa”). Los ítems son respondidos en una escala Likert con cinco opciones de respuesta (Nunca, Rara vez, A veces sí - A veces no, Frecuentemente, Siempre). El valor general de alpha de Cronbach informado por las autoras fue de .86 (de Sapia & Neifert, 2006), en tanto que en este trabajo se obtuvo un alpha de .83.

De los 14 docentes que participaron en la fase de fase de elaboración y análisis de la validez de contenido, tres actuaron como informantes clave aportando ideas para la identificación de situaciones laborales potencialmente amenazantes en contexto de aislamiento. Estos aportes fueron aunados con la bibliografía consultada dando lugar a la elaboración de 21 ítems, los cuales fueron escalados al estilo Likert, con cinco opciones de respuesta según el grado en que cada situación resultara estresante (Nada estresante = 1, Poco estresante = 2, Algo estresante = 3, Bastante estresante = 4, Muy estresante = 5). Otros 11 docentes actuaron como jueces para evaluar cualitativamente la claridad de los reactivos, su pertinencia y su grado de ajuste a la realidad actual de los educadores. Asimismo, debieron juzgar si la escala evidenciaba aspectos redundantes u omisiones significativas. Las contribuciones de los jueces indicaron la necesidad de desdoblar un ítem y generar uno nuevo, dando lugar a una versión final de 23 reactivos.

La Escala de Estresores Docentes en Tiempos de Pandemia se aplicó por medio de un formulario diseñado para ser administrado en modalidad on-line. La reclusión de voluntarios se realizó a través de redes sociales, correo electrónico y servicios de mensajería digital, en algunos casos con apoyo de autoridades institucionales. El tiempo estimado de respuesta por cada persona fue de cinco minutos.

La recolección de los datos comenzó 46 días después de iniciado el aislamiento social preventivo en nuestro país, en un período comprendido entre el 27 de abril y el 20 de mayo de 2020. Los participantes debieron afirmar su consentimiento para participar voluntariamente del estudio. Se garantizó a los respondientes un manejo confidencial de sus datos, se les proporcionó una dirección de correo electrónico para eventuales consultas, y un espacio optativo al final de la plantilla de respuestas para expresar comentarios.

En las conclusiones a las que arribó este estudio, puede observarse como relevante que algunos docentes de la muestra final expresaron echar de menos la mención de un estresor significativo: “Tener que adquirir nuevos recursos tecnológicos y/o actualizar las prestaciones de telefonía e internet bajo un costo económico personal”. La dimensión entorno de trabajo y sobrecarga laboral se ha fusionado con la falta de conciliación trabajo-familia, lo cual es comprensible en este contexto de aislamiento y distanciamiento social.

Los docentes han tenido que realizar tareas laborales en su lugar de residencia, sin dejar de atender a responsabilidades de índole familiar y doméstico. Finalmente, emergió como un factor inédito la incertidumbre por la duración y consecuencias de la pandemia para el docente y los alumnos. Este factor reúne la sensación de amenaza que perciben los educadores ante una enfermedad hasta el momento desconocida, por ende, no existe una expectativa clara de su evolución y control. Desconocer la duración de las medidas de aislamiento y el impacto económico, social, educativo y sanitario de esta pandemia puede incrementar los sentimientos de desconcierto, preocupación y temor en estos profesionales.

Los datos indican que los estresores que se asocian más fuertemente a la experiencia de síntomas indeseables devienen del entorno de trabajo y la sobrecarga laboral. Esto sugiere que los docentes que perciben un volumen de trabajo excesivo, que tienen poco tiempo para realizarlo y que además deben hacerlo en un lugar donde es difícil concentrarse, serían más susceptibles a experimentar nerviosismo, contracturas musculares, insomnio, dolores de cabeza, preocupaciones constantes, cambios de apetito, etc.

Con base en todos estos antecedentes, es que se ha realizado el presente estudio para poder determinar cuál es el nivel de Síndrome de Burnout en docentes universitarios durante el año 2020, en el contexto de la pandemia por Covid-19.

Tema.

Síndrome de Burnout en docentes de la facultad de Licenciatura en Psicología de la Universidad Abierta Interamericana de la ciudad de Rosario en el contexto de la pandemia por Covid-19 en el año 2020.

Problema.

¿Cuál es el nivel del síndrome de Burnout en docentes universitarios que dictan clases de manera virtual en la carrera de Licenciatura en Psicología de la Universidad Abierta Interamericana en Rosario en el contexto de pandemia por Covid-19 en el año 2020?

Objetivo general.

Explorar el nivel del síndrome de Burnout en docentes universitarios que dictan clases de manera virtual en la carrera de Licenciatura en Psicología de la Universidad Abierta Interamericana en Rosario en el contexto de pandemia por Covid-19 en el año 2020.

Objetivos específicos.

1. Conocer el grado de agotamiento emocional.
2. Indagar el nivel de despersonalización.
3. Examinar el grado de realización personal.
4. Analizar los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal discriminándolos por las variables socio-demográficas.
5. Determinar la presencia de síndrome de Burnout integrando los valores obtenidos para agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Marco Teórico.

Capítulo I: Pandemia y Salud Mental.

Etimológicamente el vocablo "pandemia" procede de la expresión griega pandêmonnosêma, traducida como *"enfermedad del pueblo entero"* (Henao-Kaffure, 2010).

Desde sus comienzos, que se remonta a los textos clásicos de Hipócrates, Aristóteles y Galeno, en donde fueron utilizadas también las palabras "endemia" y "epidemia" con análogos significados a los actuales, el vocablo "pandemia" denota una enfermedad que afecta a todos ("pan") los pueblos ("demos").

La expresión "pandemia" es factible de ser aplicada a cualquier epidemia que logre extenderse ampliamente.

Según la Real Academia Española, el término pandemia se define como *"enfermedad epidémica que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región"*. (RAE, 2020)

Empero, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha proporcionado al concepto de "pandemia" una definición estratégica, que lleve aparejada la afectación de las personas, y que cumple con una perspectiva de aspereza manifiesta. Actualizó la definición del término e incluyó, no sólo su extensión geográfica, sino también la severidad y letalidad en seres humanos (Rosselli, 2020).

La pandemia de COVID-19, en este año 2020, ha sorprendido a todos y ha llevado al mundo a una situación nunca antes vista. La amplia y rápida propagación del virus está ejerciendo una terrible presión sobre los sistemas socioeconómicos y de salud. El contexto que ha impuesto la pandemia por COVID-19 amenaza la salud, entendiendo la comprensión del ámbito físico como mental dentro del término salud porque no puede darse la una sin la otra, y esto repercute en el bienestar de todas las sociedades. El bienestar psicosocial de las poblaciones se encuentra terriblemente afectado en varios niveles con el correr de los meses de confinamiento. Las medidas tomadas por los gobiernos para contener el avance de la enfermedad, como lo son las cuarentenas en sus diferentes versiones, el distanciamiento social, el aislamiento hospitalario, la interrupción de las prestaciones de salud en general y sobre todo, de salud mental en particular, los inconvenientes para asegurar la disponibilidad permanente de

medicamentos, las preocupaciones de contagiarse y contagiar a otros, especialmente los seres queridos, son sin lugar a dudas, los principales causantes de riesgo para la salud mental. La tristeza, la angustia, el temor, la ansiedad y las preocupaciones continuas podrían considerarse reacciones comprensibles que manifiesten las personas. Pero también es factible que, en alguna porción de la sociedad, estas reacciones se prolonguen y tomen formas mucho más incapacitantes, desarrollando trastornos mentales de manera creciente tanto en adultos como niños y adolescentes.

En estos momentos y sin lugar a dudas, la máxima prioridad es salvar vidas y fortalecer la atención de la enfermedad. Pero se están dejando de lado las necesidades emocionales que requieren un especial cuidado porque de no ser así, esto puede transformarse en otra pandemia silenciosa, causando graves daños a las personas, y por ende, a las sociedades y a las economías, y se sabe que las difíciles crisis económicas también son precursoras del debilitamiento emocional produciendo patologías como el estrés, depresión y hasta suicidios en casos más extremos. Entonces, de esta manera, se instala un círculo de eventos desafortunados que tienen como principal eje de preocupación poder contener a los individuos para que no sean avasallados por el estrés de la pandemia sumado al de perder su empleo o negocio, sus relaciones afectivas, ya sean familiares o sociales y, llegado el momento en que la situación sea superada, pueda seguir adelante sin mayores secuelas. Debe plantearse el objetivo de disminuir el sufrimiento, fomentar la salud mental y el bienestar psicosocial de la sociedad toda.

La salud mental comprende un abanico muy extenso de acciones enlazadas con el elemento ‘bienestar mental’ incluido en la definición de salud que conceptualiza la OMS: *“un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”*. Ésta apunta a la promoción del bienestar, la prevención de trastornos mentales y el tratamiento y rehabilitación de las personas afectadas por dichos trastornos (OMS, 2020).

La Ley 26.657 de Salud Mental (FePRA, 2010), sancionada el 25 de noviembre de 2010, promulgada el 2 de diciembre de 2010, en su artículo tres brinda la siguiente definición de salud mental: *“En el marco de la presente ley se reconoce a la salud mental como un proceso determinado por componentes históricos, socio-económicos, culturales, biológicos y psicológicos, cuya preservación y mejoramiento implica una dinámica de construcción social vinculada a la concreción de los derechos humanos y sociales de toda persona.*

Se debe partir de la presunción de capacidad de todas las personas.

En ningún caso puede hacerse diagnóstico en el campo de la salud mental sobre la base exclusiva de:

a) Status político, socio-económico, pertenencia a un grupo cultural, racial o religioso;

b) Demandas familiares, laborales, falta de conformidad o adecuación con valores morales, sociales, culturales, políticos o creencias religiosas prevalecientes en la comunidad donde vive la persona;

c) Elección o identidad sexual;

d) La mera existencia de antecedentes de tratamiento u hospitalización."

Capítulo 2: Pandemia, estrés laboral y Burnout.

A causa de los efectos negativos que acarrea a para el individuo que lo padece, el estrés, es en la actualidad, un tema de importante relevancia. Produce cambios que pueden apreciarse de una manera sencilla, a través de la carencia de armonía que seguramente traerá aparejada consecuencias nocivas dentro de su contexto social, familiar, personal y laboral en virtud de los trastornos emocionales y sus correspondientes alteraciones del comportamiento.

Las altísimas exigencias del mundo profesional de las sociedades actuales están siendo productoras de un desgaste mental y físico de los trabajadores. Al sostenerse en el tiempo, de manera continua y prolongada esta situación agobiante, es que van apareciendo distintas cuestiones que debilitan la salud de los individuos y también sus relaciones personales y laborales. Es sabido que cuando las demandas del entorno superan la capacidad de respuesta que tiene el individuo para enfrentarlas y resolverlas, es que éste, desarrolla trastornos asociados al estrés.

Hans Seyle (1978), en la década de los años treinta descubrió lo que en su momento definió como trastorno general de adaptación, y que hoy es conocido como estrés. Éste definió el estrés como una respuesta del organismo ante la percepción de una amenaza. Esta respuesta consta de tres fases:

- Fase de alarma: el organismo se prepara para dar una respuesta.
- Fase de resistencia: aparecen los cambios específicos que permitirá enfrentar a la situación.
- Fase de agotamiento: donde se produce un progresivo desgaste de la energía utilizada para hacer frente a la amenaza.

Si la percepción de amenaza está en relación con la organización y desarrollo del trabajo entonces se entiende como estrés laboral. Este autor conceptualizó al estrés laboral como el estado que se presenta por un conjunto de signos y síntomas asociados que van conformando un síndrome particular, el cual consiste en cambios específicos incluidos dentro del sistema biológico y define como estresor a todo agente negativo que produzca un desequilibrio en el organismo.

Desde la perspectiva de Lazarus y Folkman (1984), el estrés es definido como un conjunto de relaciones entre el individuo y una situación que supera la capacidad de respuesta del mismo por lo cual se pone en riesgo su bienestar personal.

Sandín (2003) define al estrés como un estado dificultoso que incluye estímulos y respuestas, los cuales están vehiculizados por procesos psicológicos. El origen del estrés es el sobreesfuerzo producido por variables ocasionadoras concomitantes con elementos predisponentes como puede serlo la personalidad, y otros demográficos como por ejemplo el sexo, la edad, etcétera. A modo de conclusión, el autor expresa que es la respuesta psicológica y fisiológica frente a las demandas del entorno, las cuales exceden notablemente la capacidad de resolución por parte del individuo, y es precisamente esto, lo que genera un desequilibrio psicofísico.

Han prosperado tres teorías acerca del estrés, que han propiciado el desarrollo de la teoría general del estrés y de su aplicación al campo psicopatológico, que son: el estrés focalizado en la respuesta, propuesta por Selye, el estrés centrado en el estímulo, formulado por Holmes y Rahe, y el estrés basado en la valoración cognitiva, planteado por Lazarus (Chávez Orozco, 2016).

- Teoría basada en la respuesta: Según esta teoría, el estrés puede entenderse como desdoblado en dos tipos, el estrés eustrés o positivo y el distrés o estrés negativo. El eustrés se da cuando la respuesta a la adaptación, en condiciones de amenaza para el individuo, es positiva; y el distrés, puede observarse cuando se produce un fracaso a esta adaptación, que se observa a través de la aparición de sentimientos negativos. Dentro de este línea de pensamiento, se tornan cruciales los conceptos de la palabras estresor, como aquello que produce reacción, y respuesta, cómo se manifiesta. El estrés se concibe como una respuesta no específica del organismo, ante las demandas que se hacen. Según Seyle (Chávez Orozco, 2016), el estrés es *"el estado que se manifiesta por un síndrome específico, consistente en todos los cambios inespecíficos inducidos dentro de un sistema biológico"*. Éste no posee una causa en particular. El estresor, es un factor que afecta la homeostasis del organismo, y puede ser un estímulo físico, psicológico, cognitivo o emocional.

- Teoría basada en el estímulo: Dentro de esta teoría, se realiza la clasificación de los estresores en dos grupos, los psicosociales y los biológicos. Los psicosociales son estímulos provenientes del ambiente, o sea externos al individuo, y se encuentran condicionados por la interpretación cognitiva del sujeto para que logren convertirse en estrés. Los biológicos, son los que provocan modificaciones bioquímicas o eléctricas en el organismo.

- Teorías interaccionales o transaccionales: Estas son las teorías más completas, y especifican a los estresores como demandas que provienen tanto del ambiente interno como del externo y que producen una afectación en el balance del individuo y en su bienestar psicológico o físico, y es necesaria la realización de alguna acción para poder restablecer el balance perdido o perturbado.

El trastorno por estrés laboral puede presentarse de varios modos, pero su sintomatología más frecuente va desde la irritabilidad a la depresión, y por lo general está acompañada de agotamiento físico.

En este proceso, que se inicia cuando las exigencias del contexto sobrepasan ampliamente la aptitud para resolverlas, el sujeto se halla inmerso en un estado de impotencia y fracaso, y todo esto impacta negativamente en sí mismo. Cuando el individuo muda su estado de bienestar habitual a raíz del estrés laboral, a esta nueva condición se la denomina síndrome de Burnout.

Seyle (1978), explica que los términos estrés laboral y síndrome de Burnout no se refieren a la misma idea. El estrés es necesario para la realización de determinadas actividades para el desarrollo y crecimiento laboral; a esto se lo conoce como estrés positivo y es el que ayuda a la persona a estar alerta y preparada para enfrentar los desafíos cotidianos cuyo nivel de acción no genera ningún tipo de trastornos en el organismo. Por el contrario, define como perjudicial al estrés negativo que origina una serie de desórdenes físicos y psicológicos.

En el año 1974, Herbert J. Freudenberger, psicólogo estadounidense de origen alemán y ascendencia judía, acuñó el vocablo Burnout para referirse al agotamiento y desgaste provocado por un exceso de crecientes demandas de energía. El autor plantea que la condición para este escenario se da cuando el profesional “se quema” (agota) y falla al no lograr cumplir con sus objetivos laborales. Se frustra.

Maslach y Pines, alrededor del año mil novecientos setenta y siete, puntualizan el Síndrome de Burnout como un estado de agotamiento emocional y físico que incluye un desinterés en el trabajo, posturas negativas hacia sus pares y/o clientes y baja autoestima.

Malasch propuso que el concepto de Síndrome de Burnout sólo se aplicara a trabajadores del ámbito laboral que trabajan en contacto directo con personas. De este modo, Maslach y Jackson (1981, 1982) determinan al Burnout como una manifestación en la conducta del sujeto, del estrés laboral, y lo entienden como un síndrome que posee tres dimensiones y se caracteriza por cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) en el trato con clientes y usuarios, y dificultad para la realización personal (RP). Partiendo de estos componentes, precedentemente mencionados, es que se elabora el "Maslach Burnout Inventory" (MBI), cuya finalidad es medir el Burnout personal en las áreas de atención a clientes o usuarios, evaluando dichas dimensiones a través de tres subescalas. Ésta, es la escala más aceptada por su amplia utilización en diversos tipos de muestras. Hasta el momento, la escala ha tenido tres revisiones, en la última de las cuales se han introducido al fin las “profesiones no asistenciales” y se ha sustituido el término despersonalización por "cinismo" (Pérez, 2010). Estas tres dimensiones, se describen de la siguiente manera (Chávez Orozco, 2016):

Agotamiento emocional: Se caracteriza por la presencia de fatiga y cansancio a través de una manifestación en lo físico, psíquico o en ambos ámbitos simultáneamente; el individuo siente que no es capaz de dar nada más de sí mismo para los demás. Este total desgaste y aplanamiento de los recursos emocionales propios, es consecuencia del contacto con personas destinatarias de la labor del individuo en condiciones no adecuadas al trabajador los cuales llegan a manifestar fastidio y hastío con su tarea, o de otro modo, sentirse sofocados u oprimidos por la misma.

Despersonalización: Comprende la aparición e incremento de actitudes, sentimientos y respuestas negativas, desapegadas e indiferentes hacia los demás, especialmente hacia aquellas personas que son la receptoras del propio trabajo. Puede observarse un progresivo desarrollo de la irritabilidad y una prominente desmotivación hacia el trabajo. El profesional despersonalizado busca apartarse de las personas a las que debe brindar un servicio o asistencia y también, de los

integrantes de su equipo de trabajo, manifestando cinismo, irritabilidad, ironías e incluso siendo despectivo en ocasiones. Atribuye la causalidad de sus frustraciones y de su decadencia en el rendimiento laboral, al grupo de trabajo en el que se encuentra inmerso.

Dificultad para la realización personal: Radica en un sentimiento de baja realización profesional y/o personal que aparece al verificarse que las demandas que afectan al trabajador sobrepasan su capacidad para resolverlas de forma idónea. Implica ideas y emociones negativas hacia el mismo trabajador y hacia la labor que desempeña, evasión de las relaciones tanto en lo personal como profesional, marcada disminución del rendimiento laboral, inhabilidad para tolerar las presiones cotidianas y un acentuado deterioro de la autoestima. La ausencia del logro personal en el trabajo se distingue por una angustiosa decepción e imposibilidad para dar sentido o significado al mismo. El trabajador experimenta sentimientos de fracaso personal (incompetencia, falta de esfuerzo o conocimientos), escasas posibilidades de crecimiento laborales y una generalizada insatisfacción. Todo lo descripto, termina acarreando consecuencias como la impuntualidad, las reiteradas de interrupciones, la evasión del trabajo, frecuentes ausencias y, en el extremo más duro, el abandono de la profesión. Estas características conforman los síntomas típicos de esta patología laboral. La falta logro, puede observarse a veces, solapada a través de una manifestación contradictoria de omnipotencia.

Las causas o motivos desencadenantes del Síndrome de Burnout poseen su simiente en el contexto laboral y en las condiciones que le impone este contexto al trabajador. De modo complementario, también deben ser incluidos determinados rasgos de personalidad, variables socio-demográficas propias del individuo tales como su entorno personal porque éstas influyen significativamente en las diferentes formas de evolución del síndrome. La sintomatología que ocasiona este síndrome suele ser potente y/o perdurable, porque el Burnout puede entenderse como un proceso continuo, con un incremento de los síntomas de manera paulatina y que el sujeto va interiorizando hasta producirle los afectos característicos del Burnout. Pueden contarse como elementos originadores del síndrome:

- El tipo de profesión

- La variable organizativa
- El diseño del puesto de trabajo
- Las relaciones interpersonales
- La variable individual (características del profesional como edad, sexo, experiencia, rasgos de personalidad).

El tipo de profesión.

El Síndrome de Burnout se encuentra en estrecha relación con profesiones en las que el ejercicio de las mismas concierne un contacto continuo con personas, las cuales pueden desempeñar el rol de usuarios o clientes, especialmente en los casos en donde existe, entre ambas partes, una relación de ayuda y/o servicio. Y es precisamente por este patrón, que se considera al personal de salud, educación, o administración pública, entre otros, como los principales destinatarios de esta afección. De todo esto puede deducirse que el Síndrome de Burnout está presente o es propicio a desarrollarse en contextos laborales donde el profesional tiene como parte principal de sus tareas la atención a otras personas, que implica un alto grado de compromiso pero el nivel de frustración también es alto y se da en forma cotidiana impidiendo poder alcanzar las metas profesionales. La conjunción de todos estos factores termina por someter a los empleados a variadas y reiteradas presiones que ocasionan aislamiento y menosprecio, lo cual deriva, indefectiblemente, en una clara desmotivación.

La variable organizativa.

La manera en que la se encuentra estructurada la organización y la forma de brindar servicio es significativa para distinguir problemas referentes al Síndrome de Burnout. Existen determinados ítems considerados como facilitadores, entre los cuales se encuentras la rigidez y jerarquización con la que esté configurada la estructura de la organización, el nivel de burocracia con el que funciona la misma, la no participación de los trabajadores en las decisiones que afectan a sus labores, ausencia de unión y coordinación entre los sectores de la organización, la escasez de capacitación del personal en nuevas tecnologías, carencia de refuerzos y/o recompensas, la imposibilidad de desarrollarse

profesionalmente, desinterés por el fomento de relaciones saludables evitando la generación de conflictos, inadecuado modo de dirección, diferencias o desigualdades que percibe el empleado por parte de la gestión que realiza el sector de recursos humanos.

El diseño del puesto de trabajo.

Es considerado como estresor para el empleado cuando la administración del tiempo o la ambigüedad del rol, entre otros, superan su capacidad de control. Entre las aristas negativas referentes al diseño de los puestos, más relevantes, pueden considerarse la exceso de trabajo, implicancias emocionales en la interacción con el cliente y/o usuario, el desbalance entre la autonomía y las responsabilidades, tiempos limitados y controlados para la atención de los beneficiarios, la no correcta y clara delimitación de la funciones que deben ser desempañadas según el rol, desmesurada emocionalidad, inapropiado o inexistente control de los resultados de las tareas realizadas, ausencia de apoyo social, tareas inconclusas que nunca pueden terminarse, carencia de libertad para la toma de decisiones, factores económicos, insatisfacción laboral.

Las relaciones interpersonales.

La cotidiana relación del trabajador con los beneficiarios de sus tareas, es decir, la atención a usuarios, pacientes, o clientes, es lo que resulta determinante para la mayor incidencia del Síndrome de Burnout en las distintas profesiones. Los factores de riesgo que pueden considerarse en relación con el desarrollo de esta patología laboral están vinculados con la atención de personas problemáticas o difíciles en su trato, clientes que propician una conflictiva relación con el empleado, existencia de una dinámica de trabajo nociva lo cual genera interacciones competitivas entre compañeros y también con los clientes, ausencia de clima colaborativo y trabajo en equipo para poder sentirse apoyados socialmente dentro de la organización. Todo esto contribuye a la propagación o "contagio" de la patología de Burnout entre pares.

La variable individual.

Peculiaridades del profesional que favorecen el desarrollo del Burnout que han sido señaladas como las más relevantes son, por ejemplo, una desmesurada

motivación para el servicio y ayuda a los demás, demasiada empatía, nivel excesivo de altruismo acompañado de una baja autoestima pero con una absoluta perseverancia en la acción de colaborar y atender las necesidades de los clientes/usuarios, no tener la capacidad de gestionar las emociones dejándose llevar por éstas más allá de lo conveniente, auto eficacia insuficiente, la no presencia de habilidades en lo social.

Otras causas determinantes suelen ser la edad y el sexo.

La edad.

Si bien no es algo totalmente comprobado como determinante, algunas líneas de pensamiento consideran a la edad como uno de los factores que influyen en el desarrollo del síndrome. Algunos estudios realizados arrojaron como resultados que los trabajadores experimentarían una vulnerabilidad superior en ciertos momentos de sus vidas y no en otros. La etapa más propensa se identifica en los primeros años, al inicio de la carrera profesional, este espacio de tiempo es en el que se produce la transmutación de todos aquellos ideales de la práctica profesional en las realidades a la que debe enfrentarse el trabajador. Esto deja como capitalización de la experiencia, que las recompensas, tanto en lo profesional como en lo personal y también en lo económico, se encuentran en la mayoría de los casos, alejadas de aquellas que fueron las esperadas mientras se proyectaba un futuro basado en la especialidad estudiada u oficio aprendido.

Estudios realizados, confirman que el grupo de edad con un alto nivel de cansancio emocional es el de los mayores de 44 años, los que también se denotaron una falta de realización personal y todo esto se encuentra relacionado de forma directa en los profesionales con más antigüedad, aquellos que cuentan con más de 19 años de ejercicio en la profesión y que han permanecido más de 11 años en el mismo puesto de trabajo. Es en esta población, donde se observa un menoscabo en la producción y una alta predisposición a la desorganización que concluye con agotamiento personal.

El sexo

El estrés laboral tiene una incidencia de grado superior en el sexo femenino. Esto es debido al balance que debe realizar la mujer para poder

sobrellevar en forma simultánea las tareas como profesional y como integrante de una vida familiar. De esta premisa parte la idea de que en las mujeres tiene una mayor presencia el Síndrome de Burnout.

El Burnout presenta diversos síntomas, entre los más habituales se pueden citar los siguientes (Chávez Orozco, 2016):

Psicosomáticos:	• Fatiga crónica • Trastornos del sueño • Úlceras • Desórdenes gástricos, tensión muscular • Agotamiento físico y psíquico que no merma con el descanso
De conducta:	• Ausentismo laboral • Adicciones (tabaco, alcohol, drogas, etc.) • Conductas inadaptativas • Desorganización • Evitación de responsabilidades • Evitación de decisiones • Sobreimplicación
Emocionales:	• Irritabilidad • Incapacidad de concentración • Distanciamiento afectivo • Sentimientos de frustración y descontento • Depresión • Desesperanza • Apatía • Desilusión

	• Pesimismo • Hostilidad • Acusación a los clientes • Supresión de sentimientos
Cognitivos:	• Pérdida de significado • Pérdida de valores • Desaparición de expectativas • Modificación de auto concepto • Desorientación cognitiva • Pérdida de la creatividad • Distracción • Cinismo • Criticismo generalizado
Sociales:	• Evitación de contactos • Conflictos interpersonales • Malhumor familiar • Aislamiento • Formación de grupos críticos • Evitación profesional
Laborales:	• Menor capacidad en el trabajo o bajo rendimiento • Acciones hostiles • Conflictos • Falta de motivación por el trabajo

El Síndrome de Burnout, es considerado una de las principales consecuencias asociadas o producidas por el malestar docente, se define como *"el*

conjunto de consecuencias negativas que afectan a la personalidad del profesor a partir de la acción combinada de condiciones psicológicas y sociales en que se ejerce la docencia" (Chávez Orozco, 2016).

La población docente es una de las que sufre la afectación de trastornos por estrés laboral y por lo tanto, propensa al padecimiento del Síndrome de Burnout. Esto puede evidenciarse en las incomodidades o conflictos sostenidos con la institución para la cual trabajan. Aristas del problema, que son posibles causas de la patología, son las condiciones laborales, entendiéndose por éstas las económicas, edilicias, alta población en el aula; y también, la presión a la que están expuestos por parte de la institución, de los alumnos y de los padres de estos últimos. En Argentina se puede observar un déficit del sistema de educación que viene siendo progresivo con el correr de las décadas, el nivel académico de las instituciones en general se ha ido degradando y las crisis económicas se han ido acrecentando. Todo esto plantea un escenario muy complejo en el que deben funcionar tanto los docentes como las instituciones que debieron convertirse en suministradoras de necesidades básicas llegando a tener que velar por la alimentación y el transporte de los alumnos para que no deserten de sus estudios; los docentes, por su parte dentro del aula, deben estar atentos a los cambios emocionales que pudiera llegar a presentar el alumnado, situaciones de violencia intra y extra familiar, abusos, trabajo infantil, adicciones, entre otras, que van alejando al profesional de la educación de sus originales objetivos para tener que atender casi todo el tiempo, otras cuestiones que suceden en el aula o son traídas al salón de clases. Los padres, también representan otro factor estresante, no es tarea sencilla trabajar con sus actitudes que van pendulando desde interminables intervenciones combinadas con críticas al desempeño del docente como profesional en algunos casos, hasta su total ausencia y falta de interés por la educación de sus propios hijos en otros. Estas condiciones de trabajo dan como resultado la aparición de estrés, crisis psicológicas y falta de motivación, variables que inciden de forma directa sobre la calidad educativa, provocando desinterés por los alumnos, ausentismo reiterado y actitudes negativas con respecto a sus compañeros de trabajo.

En la actualidad, es mucho lo que se espera del profesor universitario, entre las expectativas que se tiene de él, se encuentra como relevante que, no sólo debe educar sino también, en determinadas situaciones, debe cumplir el rol de

orientación y formación no realizado por los progenitores del estudiante. Esta nueva responsabilidad, adjudicada arbitrariamente a los docentes, se adiciona a las altas exigencias a las que están expuestos por los cambios y reformas constantes que sufre el sistema educativo, y las crecientes incumbencias que van surgiendo desde el entorno para con los educadores, dentro de éstas, podemos identificar una necesidad de mayor especialización, ritmos de trabajo acelerados y más exigentes, requerimiento de trabajo en equipo, cambios en las formas de contratación, inconstancia laboral y precarización del trabajo, jornadas y horarios acordes con la demanda existente y aumento de la población activa en el servicio lo que conlleva a una mayor competitividad. Además, la propia tarea docente comprende la simultaneidad de diferentes funciones que abarcan la interacción con alumnos y compañeros, planificación de actividades curriculares, confección de informes de desempeño, evaluación de los estudiantes e intervención en actividades investigativas y de administración. La suma de todas las características de la función docente y las impuestas por el contexto socioeconómico actual, entorpecen el equilibrio entre lo laboral y lo personal e impactan de modo significativo en la calidad de vida del empleado.

En este año 2020, la educación online o virtual, ha adquirido una relevancia casi absoluta dadas las condiciones de aislamiento que trajo la pandemia por COVID-19. Es, sin duda alguna, un acontecimiento sin precedentes que marcará un hito en las prácticas pedagógicas de todos los sistemas educativos.

El mayor reto de los sistemas educativos en este contexto de pandemia, ha sido mantener activa la educación y promover aprendizajes significativos. Pero esto no hubiera sido posible de no haber contado con dos elementos indispensables, los cuales fueron los docentes y la virtualidad. Evidentemente, los docentes, debieron enfrentarse a un escenario sin precedentes, debido a que tuvieron que procurar y dar impulso sus propios aprendizajes para la labor virtual y, de forma simultánea, fueron los encargados de enseñarles a sus alumnos a hacer uso de ese nuevo espacio de encuentro y trabajo.

Hasta la crisis mundial declarada por la pandemia, todo lo concerniente a la educación virtual estaba conformado por situaciones esporádicas, poco frecuentes, las cueles apuntaban al desarrollo de estrategias de enseñanza más innovadoras y, sobre todo, complementarias a la educación formal-presencial. Si bien es cierto

que desde varios años atrás se viene promoviendo el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (llamadas comúnmente TIC) como herramientas al servicio de la educación, también es real que su precipitada necesidad en este contexto impuesto por el COVID-19, pone de manifiesto la premura de una nueva conceptualización de los procesos tradicionales de enseñanza y aprendizaje, y un gran desafío para el rol del educador.

Se considera educación virtual a aquella que se da a distancia, a través del ciberespacio, la cual sólo es posible ante la presencia de un servicio de conexión a internet. La misma no está sujeta a un espacio físico ni a un tiempo delimitado y esto plantea una circunstancia totalmente nueva de intercambio entre los docentes y sus alumnos.

En este contexto destacado por la incertidumbre de cara a los acontecimientos sanitarios y también por las consecuencias sociales, laborales y económicas que ha acarreado, la figura del educador ha cumplido un rol fundamental que ha sobrepasado los aspectos pedagógicos. Tuvo que mudar el método de enseñanza presencial en enseñanza a distancia, se vio ante el desafío de trasformar materiales didácticos físicos en digitales para poder intercambiarlos y comunicarse con los estudiantes, fortaleciendo así los diversos modos de aprendizaje. Pero, la experiencia actual, ha evidenciado que las funciones de un buen docente debieron ir un poco más allá. En este escenario de pandemia, el docente no solo debió ser motivador y guía académico, sino también se encontró ante la situación de tener que responsabilizarse de la contención afectiva, educar para la resiliencia, asesorar emocionalmente y aprender a escuchar de forma activa a sus alumnos.

A pesar de todos los esfuerzos realizados en conjunto, por docentes e instituciones educativas, para sostener activa la enseñanza y que no sea un año lectivo perdido, ha quedado de manifiesto que ninguno de los engranajes intervinientes en la rueda de la educación están capacitados para trabajar en forma remota, sin contar todos los contratiempos que este escenario puede conllevar, por ejemplo para la toma de exámenes finales virtuales, donde debieron ser analizados de antemano y detallados en un protocolo distribuido a los estudiantes para que supieran de qué manera actuar de acuerdo a eventuales deficiencias de conexión, tiempos de espera razonables para la continuación del examen, formas de ingreso a

las plataformas, tener la obligación de estar en un lugar sin acompañantes y que este ítem será verificado por él/los docentes de la mesa, entre otros.

De acuerdo a todo lo planteado en párrafos anteriores, acerca del estrés laboral en docentes y su propensión al desarrollo del Síndrome de Burnout, es más que evidente, que esta virtualidad que llegó de la mano de la pandemia en este año 2020, profundizó aún más el malestar sufrido por la población de educadores. No sólo influyó el aumento desmesurado de las funciones de éstos, sino el hecho de que se les exigió asumir roles para los cuales no estuvieron entrenados o fueron formados en su vida académica como estudiantes, y todo esto sumado a los miedos e incertidumbres propias de todo ser humano que se halla atravesando esta crisis sanitaria mundial. Sin lugar a dudas, las demandas del entorno han superado ampliamente las capacidades de respuesta de la mayoría de los individuos que debieron sostener su fuente de ingresos y seguir produciendo con todos los cambios de hábitos a los que fue expuesta la sociedad. Podría decirse que esta pandemia vino a fertilizar el campo de las patologías psicológicas en todos sus ámbitos, y que por tiempos aún no estimados se sufrirán las consecuencias de la misma. Será necesario ir pensando un plan de entrenamiento o capacitación docente que disminuya el riesgo de sobrecarga laboral que pudiera desembocar en algún tipo de afección psico-fisiológica, y también en formas de contención, apoyo y tratamiento para aquellos que pudieran desarrollar algún tipo de sintomatología.

Marco metodológico.

Diseño.

Tipo de estudio.

La investigación fue realizada como un estudio de campo. La recolección de los datos fue llevada a cabo por medio de una fuente primaria, en contacto directo con la población en estudio, es decir, por los individuos que respondieron un cuestionario MBI-ES que les fue enviado por correo electrónico.

El tipo de estudio fue no experimental, transversal y descriptivo.

No experimental porque se estudió la temática en cuestión de forma directa, realizando la observación de los fenómenos en su contexto natural, sin la preparación de ningún escenario donde se pudieran manipular variables para condicionar los resultados.

Trasversal en virtud de que el instrumento para la recolección de datos fue aplicado en un tiempo-espacio determinado, por una única vez, con la finalidad de ponderar la situación en un momento y contexto dado. El protocolo fue enviado a la población durante el período de noviembre-diciembre de 2020.

Descriptivo en vista de que la población a la cual aspira extender sus resultados esta investigación, es lo suficientemente reconocida y lo que se pretende es caracterizarla, poder aportar una nueva descripción del fenómeno en estudio en este nuevo contexto de la pandemia y la virtualidad obligatoria que trajo aparejada.

Identificación y definición de variables

La variable de análisis de esta investigación fue el nivel de Síndrome de Burnout.

Definición conceptual.

Síndrome de Burnout: Síndrome psicológico debido a un estresor interpersonal, que ocurre dentro del contexto laboral, caracterizado por presentar síntomas de agotamiento o fatiga, con sentimientos de cinismo hacia las personas que atiende y una sensación de inefectividad y carencia de logros (Buzzetti Bravo, 2005).

Definición operacional.

Resultados del perfil de la estructura de tres dimensiones que contienen los factores de Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal.

Sub Dimensiones de la variable:

- Agotamiento Emocional

Definición conceptual: El Agotamiento Emocional se le describe como la fatiga o falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado. Puede darse en conjunto con sentimientos de frustración y tensión, en la medida que ya no se tiene motivación para seguir lidiando con el trabajo. Si se obtienen puntajes altos, esos indican que el individuo ya no tiene recursos emocionales, presentando cansancio al inicio y al final de la jornada y un nivel alto de tensión percibido a consecuencia del trabajo con alumnos (Buzzetti Bravo, 2005).

Definición operacional: Puntajes obtenidos por los profesores sometidos a medición con el MBI para la presente investigación, en la dimensión de Agotamiento Emocional.

- Despersonalización

Definición conceptual: Esta dimensión alude al intento de las personas que proveen servicios a otros, de poner distancia entre sí misma y al usuario por medio de ignorar activamente las cualidades y necesidades que los hace seres humanos únicos. Puntajes altos indican una tendencia marcada de percibir o pensar en otros como cosas u objetos con un comportamiento insensible, poniendo distancia de otros y con una auto-percepción de endurecimiento emocional (Buzzetti Bravo, 2005).

Definición operacional: Puntajes obtenidos por los profesores sometidos a medición con el MBI para la presente investigación, en la dimensión de Despersonalización.

- Realización Personal

Definición conceptual: Esta dimensión describe la tendencia a auto evaluarse negativamente, declinando el sentimiento de competencia en el trabajo. En otras palabras, los individuos sienten que no se desempeñan tan bien como lo hacían en un comienzo. Puntajes bajos indica que la persona no está haciendo un trabajo que perciba como que vale el esfuerzo, con dificultad para entender a sus alumnos, enfrentar problemas y vitalidad disminuida (Buzzetti Bravo, 2005).

Definición operacional: Puntajes obtenidos por los profesores sometidos a medición con el MBI para la presente investigación, en la dimensión de Realización Personal.

Área de estudio

La investigación fue realizada en la Sede de la ciudad de Rosario, provincia de Santa Fe, República Argentina, de la Universidad Abierta Interamericana.

La UAI, Universidad Abierta Interamericana, integra la red de instituciones Vanguardia Educativa "VANEDUC", entidades no confesionales dedicadas a la docencia e investigación educativa desde 1942. Con más de siete décadas de trayectoria, dichas instituciones poseen 1.500.000 m2 de infraestructura, conformados por veinte Colegios, Gimnasios, Campos de Deportes, Oficinas, y la Universidad. Equipados con tecnología de avanzada, ofrece un Sistema de Bibliotecas (Biblioteca Central, Biblioteca Regional en Rosario y 7 bibliotecas de Localizaciones), videotecas, más de treinta laboratorios de Informática multimedia, equipados con más de 3.500 PC, conectadas en una red con intranet y con salida a internet, laboratorios de Medicina, Anatomía, Bioquímica, Patología, Histología, Microbiología, Electromagnetismo e Idiomas y un estudio de Televisión. Se dispone además de Hospital Universitario en Buenos Aires y equivalente en Rosario, así como con infraestructura y equipamiento para investigación en los Centros de Altos Estudios (en Salud, Educación, Estudios Globales, Tecnología Informática, Investigación Clínica Farmacológica, de Inmunocomprometidos y Bioterio). Conforman su personal permanente más de 3.500 educadores altamente capacitados que reciben actualización constante en cada área del conocimiento.

La UAI, fundada en 1995, cuenta con acreditaciones de organizaciones Nacionales e Internacionales no gubernamentales de educación entre ellas: ADEEPRA (Asociación de Entidades Educativas Privadas Argentinas), FAELA (Federación de Asociaciones Educativas de Latinoamérica y el Caribe), COMED (Confederación Mundial de Educación) y culmina el ciclo de un proyecto educativo que abarca desde la educación maternal hasta la educación superior universitaria y de postgrados. Actualmente la Universidad cuenta con 22.000 alumnos y sólo en el área de Sistemas, con 1.900 alumnos matriculados, en cuatro de sus Sedes.

Misión:

La Universidad Abierta Interamericana, fundada en 1995, desarrolla un Proyecto Académico, que manifiesta el compromiso con la educación en un camino de esfuerzo permanente para dar respuestas a las demandas sociales, culturales y políticas que los tiempos actuales requieren. La UAI es una universidad privada, laica, autónoma, plural y sin fines de lucro.

Su misión es: “Desarrollar una propuesta educativa inclusiva, de calidad y pertinente con las demandas del desarrollo sostenible, la democratización del conocimiento y los valores humanísticos, a través de un modelo educativo que promueva la formación de profesionales competentes para transformar realidades con responsabilidad social”.

Definición de los conceptos clave que encierra la misión.

Inclusión

La UNESCO define la educación inclusiva como un proceso orientado a responder a la diversidad de los estudiantes incrementando su participación y reduciendo la exclusión en y desde la educación. En tal sentido, es necesario proveerles de las herramientas necesarias para desarrollar su potencial en interacción con la vida académica y social y alcanzar las metas educativas propuestas.

Calidad

La calidad entendida como transformación formativa supone un cambio cualitativo, un valor agregado que se evidencia en el mejoramiento de los conocimientos y habilidades de los estudiantes al atravesar una experiencia educativa. También supone el empoderamiento de los estudiantes para que sean partícipes activos y críticos en su proceso educativo, alcancen su bienestar personal y aporten al desarrollo social.

Pertinencia

La educación universitaria es pertinente cuando guarda congruencia con las condiciones y necesidades sociales, en sentido amplio, y con las demandas de los sectores gubernamentales, productivos y de servicios.

Desarrollo sostenible

Desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades. Consta de tres pilares: el desarrollo económico, el desarrollo social y la protección del medio ambiente.

Modelo educativo

Se refiere a los principios, fundamentos y valores que sustentan y encuadran la actividad educativa de la universidad. En particular, se sustenta en la formación humanística, el

desarrollo de competencias, la formación a lo largo de la vida, el aporte de conocimiento al desarrollo sostenible y la internacionalización de la propuesta educativa.

Profesionales competentes

Personas que demuestran idoneidad para actuar en diversidad de contextos, sustentando sus decisiones en conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes y en el trabajo cooperativo. Capacitadas para aprender a lo largo de la vida y con sentido de responsabilidad social.

Visión:

La visión de la UAI es ser reconocida como una institución líder en educación universitaria inclusiva y de calidad, transformadora de realidades que contribuyan al desarrollo sostenible.

La misión de la Facultad de Psicología y Relaciones Humanas es contribuir al desarrollo de la educación superior en el ámbito de la psicología y las relaciones humanas, a través de la formación de profesionales con compromiso ético y social, capacitados para la educación permanente, la generación de conocimiento y la promoción del desarrollo humano y el bienestar psicológico de las personas, grupos y comunidades. Se propone establecer una relación dialéctica con la comunidad mediante el desarrollo de actividades académicas en torno a las problemáticas sociales de su incumbencia profesional y de la transferencia de los conocimientos resultantes de las actividades de investigación.

Participantes

Población

La población sobre la que se aplicó el instrumento del presente estudio fueron todos los docentes, de ambos sexos, de la facultad de Licenciatura en Psicología, de la Universidad Abierta Interamericana de la sede de la ciudad de Rosario, provincia de Santa Fe, República Argentina. Este plantel docente cuenta con 45 a 50 docentes aproximadamente.

Muestra

Se trabajó con una muestra de sujetos voluntarios, integrada por 15 docentes de ambos sexos, 53,3% femenino y 46,7% masculinos, con edades entre los 33 y 58 años, con antigüedad en la docencia, entre los 8 y 28 años, y con antigüedad como docentes de la Universidad Abierta Interamericana entre 2 a 23 años. De los cuales, el 26,7% tiene hijos y el 73,3% no tiene.

Técnicas e instrumentos.

Técnica.

Se eligió como técnica de recolección de datos una encuesta, en virtud de que se trataba de una población numerosa, pero también poco accesible en el contexto de la pandemia debido a que la facultad se encontraba cerrada y los cursos eran brindados de forma virtual. Además, de que se pretendió recabar mucha información en poco tiempo, sin necesidad de una gran profundidad en la misma.

Se define la encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular.

La modalidad de encuesta que se realizó fue de forma escrita mediante un instrumento digital que contenía de una serie de afirmaciones. La misma fue auto-administrada porque debió ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador.

Instrumento.

El instrumento básico utilizado en esta investigación por encuesta fue el inventario. El objetivo que se persiguió con el mismo fue la traducción de variables empíricas en afirmaciones concretas capaces de suscitar respuestas fiables, válidas y susceptibles de ser cuantificadas.

Se implementó un inventario compuesto por dos secciones bien diferenciadas, la primera se utilizó para recolectar los datos socio-demográficos, y la segunda fue el inventario propiamente dicho, desarrollado por Maslach y Jackson, el MBI-ES. (Ver en Anexo).

El primer inventario creado por Maslach y Jackson en 1981 (Buzzetti Bravo, 2005) para medir el nivel de Burnout o estar quemado, consistía en un conjunto de 47

ítems aplicado a una muestra de 605 personas de organizaciones de servicio. Las respuestas obtenidas fueron sometidas a un análisis factorial, del cual se obtuvieron 10 factores compuestos por 25 ítems. Estos a su vez fueron nuevamente sometidos a prueba en una muestra confirmatoria de 420 personas, en la que reaparecieron 4 factores. Finalmente, de ellos quedaron 3 factores, que por su alta contribución a la explicación de la varianza, constituyeron las tres dimensiones del Burnout, con 22 ítems finales. Por otra parte, la primera edición del MBI mantenía dos tipos de escalas según la frecuencia e intensidad del síndrome. De éstas, la escala de frecuencias es la que muestra una mejor correlación en la mayoría de las investigaciones. Debido a estas razones, los autores han aceptado la utilización de una sola escala de frecuencia en la segunda edición. Así, se desarrolló la versión final del Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual fue el primer instrumento científicamente validado sobre el tema. Posteriormente se desarrollaron versiones para poblaciones específicas, una versión para quienes entregan servicios a personas (MBI-HSS), una versión para educadores (MBI-ES) y la más reciente, una versión general (MBI-GS) para personas que no trabajan prestando servicios o asistencia directamente a otros.

El inventario contiene ítems que permiten la determinación de los síntomas o dimensiones, según la frecuencia en que se presentan en el contexto del trabajo. Estas tres dimensiones ya mencionadas con anterioridad son el Agotamiento Emocional, la Despersonalización y la Realización Personal en el trabajo, las que no fueron derivadas teóricamente, sino que fueron resultado de un análisis exploratorio de una serie de experiencias asociadas con el fenómeno del Burnout por medio del MBI. La conceptualización del Burnout propuesta por el MBI es un constructo multidimensional, que se refiere a dimensiones variadas, pero relacionadas en un sólo constructo teórico. Maslach y colegas (2001) argumentan que esto provee una representación holística de un fenómeno complejo.

El MBI cuenta con dos versiones principales: El MBI-GS ó versión general, que es la más reciente, es para profesiones no asistenciales.

El MBI-HSS y el MBI-ES son versiones equivalentes, para profesiones asistenciales o de servicio a personas y para educadores. Para estos últimos hay una mayor cantidad de estudios que dan cuenta de la consistencia interna y buscan esclarecer la composición factorial del instrumento.

Se utilizó, específicamente, el inventario de Maslach Burnout Inventory – Educator Survey (MBI-ES) publicado en 1986 por Maslach y Jackson como una segunda edición destinada estrictamente a profesionales de la educación pero, siguiendo los inventarios anteriores, y teniendo en cuenta el desarrollado para el personal de salud (MBI-HSS), solo se modifica la palabra paciente por la de alumno, sin presentar cambios mayores.

Es una herramienta de medición autoadministrable, que se emplea para la evaluación grupal, construida por 22 ítems con respuestas de escala tipo Likert.

El sujeto al responder debió indicar la frecuencia con la que experimenta cada uno de los sentimientos descriptos o planteados en cada uno de los ítems del inventario. Estas respuestas están tabuladas con valores que van desde "nunca" a "todos los días" asumiendo puntajes de 0 a 6 respectivamente:

Respuesta:	**Puntaje:**
Nunca	0
Pocas veces al año	1
Una vez al mes o menos	2
Unas pocas veces el mes	3
Una vez a la semana	4
Unas pocas veces a la semana	5
Todos los días	6

El tiempo de respuesta oscila entre los 10 a 15 minutos y evalúa a través de 3 sub-escalas, las dimensiones que configuran el síndrome:

- Sub-escala de agotamiento emocional (AE): 9 ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20). Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.
- Sub-escala de despersonalización (D): 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22). Pondera el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.
- Sub-escala de realización personal (RP): 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21). Evalúa los sentimientos de auto-eficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad.

Puntuaciones en el nivel alto, en las dos primeras sub-escalas y en el nivel bajo en la tercera definen la presencia el síndrome.

Valores de referencia para la evaluación de cada escala (Zuniga-Jara & Pizarro-Leon, 2018):

	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento Emocional - AE:	0 a 18	19 a 26	27 a 54
Despersonalización - D:	0 a 5	6 a 9	10 a 30
Realización Personal - RP:	0 a 7	8 a 14	15 a 48

Procedimiento

El procedimiento para poder contactar a la población afectada por esta investigación, comenzó por el mes de septiembre de 2020. Se solicitó al personal correspondiente de bedelía de la Universidad Abierta Interamericana de la ciudad de Rosario, provincia de Santa Fe, República Argentina, vía email que se nos fuera entregada una lista con las direcciones de correo electrónico de cada uno de los docentes de la carrera de Licenciatura en Psicología para poder enviarles el protocolo de recolección de datos. Como esto no fue posible, debido a la sensibilidad de la información que estábamos requiriendo, se efectuó la propuesta a la secretaria académica de la mencionada sede que oficiara de intermediaria entre el plantel docente y nosotros, los investigadores. Dicha proposición fue bien recibida y de esta manera fue que logramos llegar hasta los docentes con el inventario. Se confeccionó un correo electrónico, dirigido a la secretaria académica, en el cual se incluyó el link para completar el protocolo MBI-ES y el documento de consentimiento informado (ver en Anexo).

Consideraciones éticas

Los docentes a los que se les aplicó el protocolo MBI-ES aceptaron participar de forma voluntaria.

Se les informó cuáles eran los objetivos de la investigación en curso y se les aseguró el carácter anónimo y confidencial que iban a tener los datos recolectados, los cuales fueron utilizados por el equipo investigador y exclusivamente para los objetivos de la investigación. Todo esto fue explicitado a través del documento de consentimiento informado que debieron leer detenidamente, luego firmar y enviárnoslo junto con la repuesta al inventario.

Resultados

Análisis de los datos e interpretación de los resultados.

En esta sección, se exponen los resultados de los datos que fueron analizados en el presente estudio de campo, llevado a cabo, gracias a la colaboración voluntaria de 15 docentes de la facultad de Licenciatura en Psicología de la Universidad Abierta Interamericana de la ciudad de Rosario, provincia de Santa Fe, República Argentina.

Primeramente, se encuentra la descripción de los datos obtenidos de la muestra a través de sus variables socio-demográficas, las cuales fueron recabadas en la primera sección del inventario enviado vía correo electrónico a los docentes de la mencionada institución. Estas variables hacen referencia a:

- Sexo.
- Edad.
- ¿Tiene hijos?: Sí/No.
- Antigüedad en la docencia.
- Antigüedad como docente de la Universidad Abierta Interamericana.

Más adelante, en la segunda sección, se describen los resultados de los datos obtenidos por medio del instrumento aplicado, el MBI-ES: Maslach Burnout Inventory – Educator Survey.

Tabla 1. Total de los datos recopilados:

					Dimensiones en puntajes			**Dimensiones en grados**		
Ant. en la docencia	***Ant. docente UAI***	***Sexo***	***Edad***	***Tiene hijos? Si/No***	***AE***	***D***	***RP***	***AE***	***D***	***RP***
25	6	F	49	Si	36	1	41	A	B	A
24	5	F	53	Si	5	0	48	B	B	A
20	2	F	47	No	14	0	47	B	B	A
10	3	M	43	No	43	25	38	A	B	A
20	12	M	50	No	34	1	39	A	B	A
22	2	F	51	No	13	0	48	B	B	A
28	23	M	53	No	33	4	47	A	B	A
10	7	F	37	No	28	0	34	A	B	A
11	3	M	43	No	51	26	40	A	A	A
26	15	M	58	Si	8	4	48	A	B	A
8	8	M	33	No	27	2	40	A	B	A
8	8	F	34	No	43	6	37	A	M	A
8	2	F	57	Si	12	6	46	B	M	A
20	12	M	50	No	23	2	41	M	B	A
22	2	F	51	No	12	0	48	B	B	A

Fuente de elaboración propia. *Referencias: A = Alto; M = Medio; B = Bajo*

Análisis de datos socio-demográficos.

Tabla 2. Descripción por Sexo.

Dimensión	Sexo	Bajo	Medio	Alto	Porcentaje total
A. Emocional	F	62.5%	0%	37.3%	100%
	M	14.29%	14.29%	71.42%	100%
Despersonalización	F	75 %	25%	0%	100%
	M	71.43%	0%	28.57%	100%
R. Personal	F	0%	0%	100%	100%
	M	0%	0%	100%	100%

Fuente de elaboración propia.

Un precedente del síndrome de Burnout y por consecuencia del agotamiento emocional es lo que podría denominarse dedicación al trabajo o grado de involucramiento. Se puede asegurar que este deseo de asistencia continua para con los demás, especialmente cuando los beneficiarios tienen problemas a resolver, provoca una exigencia emocional crónica que termina por desencadenar en agotamiento emocional (Grajales, 2001).

En una investigación que fue realizada sobre 344 administradores de asuntos estudiantiles, Howard-Hamilton, Palmer, Johnson y Kicklighter (1998) hallaron que en las mujeres se advierten mayores niveles de agotamiento emocional. Estos resultados se encuentran en contraposición con los que fueron recabados por Van Horn, Schaufeli, Greenglass y Burke (1997), quienes trabajaron con 1811 maestros canadienses y holandeses y encontraron un mayor agotamiento emocional en la población masculina al comparar los datos obtenidos con la correspondiente población femenina de la muestra (Grajales, 2001)

Lee (1990) destacó que las mujeres sufren mayor y más intenso agotamiento emocional que los hombres; sin embargo, Gil-Monte y Silla en 1997, y Schwab y Iwanicki, en 1982, vieron que existía mayor varianza en despersonalización, siendo los hombres los que tienen un sentimiento más negativo hacia los alumnos. Los mencionados resultados se encuentran en contradicción con los obtenidos y publicados por Maslach y Jackson en 1981, que hallan exactamente lo contrario, es decir, ellos determinan diferencias en un mayor grado de agotamiento emocional y menor nivel realización personal en las mujeres. Otras autoras como Abraham en 1986 y Maslach en 1982, atribuyen estos resultados al doble rol ejercido por la mujer, tanto en lo laboral

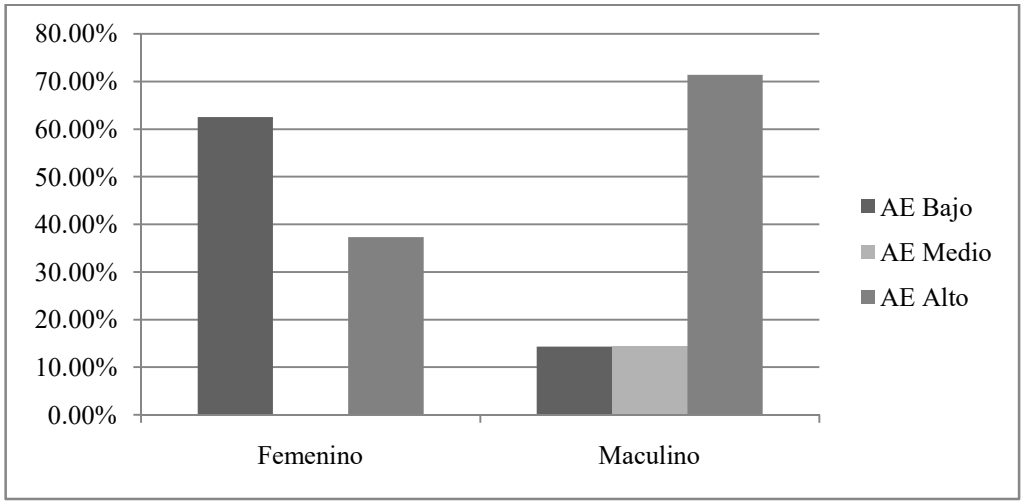
como en lo personal, esta doble función estaría siendo el origen del estrés. Pero, al margen de todos los estudios que se vienen realizando a través de los años, siguen siendo, en su mayoría, los autores que no encuentran o logran determinar una clara evidencia respecto a la variable sexo como por ejemplo Byrne en 1999 o Schwab y Iwanicki en 1982 (Alós, López, San Martín, Urrea-Solano, & Hernández-Amorós, 2017).

En la tabla 2 se explicitan los porcentajes obtenidos de la muestra según el sexo. Puede observarse que el nivel más alto de agotamiento emocional ha sido hallado dentro de la población masculina de los participantes encuestados. También puede observarse que se registró el 28.57% de un alto nivel de despersonalización en los integrantes masculinos de la muestra y un porcentaje nulo para las integrantes femeninas, lo que estaría en concordancia de Gil-Monte y Silla, (1997) y Schwab y Iwanicki, (1982).

La aparición de una alta realización personal, caracterizada por el sentido de la propia vida orientado a los logros personales y una adecuada autoestima, está determinando la no presencia del síndrome en ambos sexos. Como puede advertirse en los datos expuestos en la tabla 2, tanto los masculinos como los femeninos, arrojaron un 100% en el nivel alto de tal dimensión.

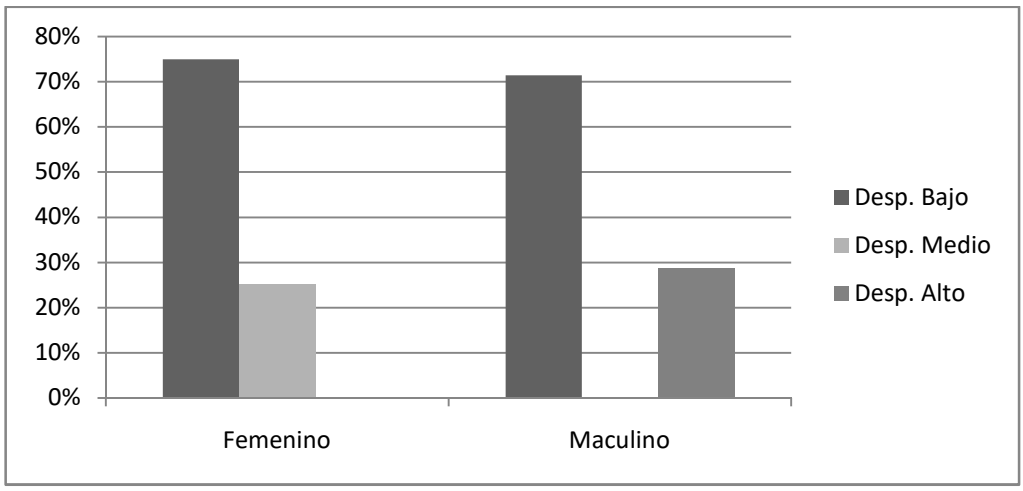
Toda la información se refleja en los gráficos que se encuentran a continuación.

Gráfico 1. Agotamiento Emocional según el sexo en porcentajes.



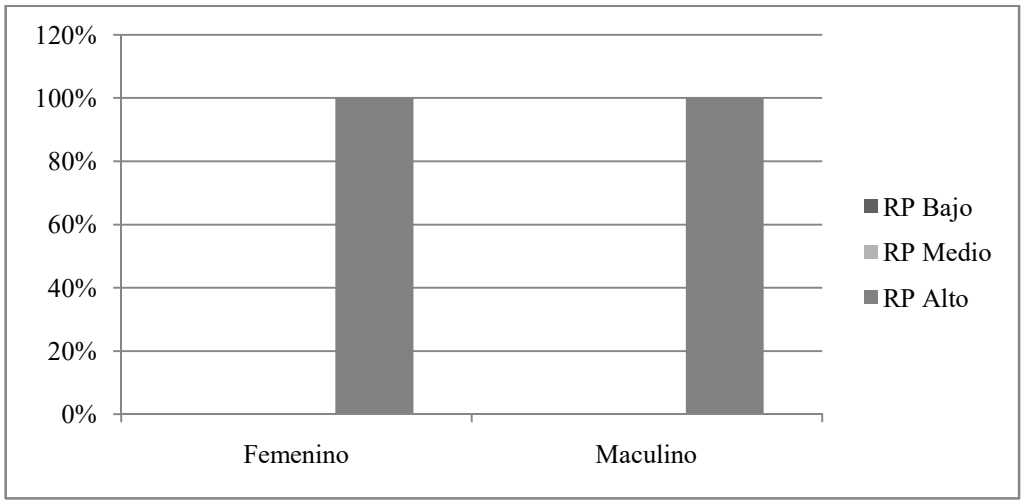
Fuente: elaboración propia.

Gráfico 2. Despersonalización según el sexo en porcentajes.



Fuente: elaboración propia.

Gráfico 3. Realización Personal según el sexo en porcentajes.



Fuente: elaboración propia.

Con respecto a la edad, los datos de estudios realizados muestran también resultados contradictorios dado que la relación que establecieron Cabrera y Elvira, (2004) entre la edad y el burnout fue directa pero no lo fue así para otros como Carlotto, (2008), Moriana y Herruzo,(2006), Whitehead y Lindquist, (1986). También se pueden ver estudios donde se describe o determina una ausencia total de relación entre ambos conceptos (Alós, López, San Martín, Urrea-Solano, & Hernández-Amorós, 2017).

Otros estudios sostienen que estos resultados se deberían moderar porque la relación establecida entre el síndrome de Burnout y la edad, se halla más en referencia con los años de experiencia en la profesión y la maduración del individuo por la edad.

Por ejemplo, se presentan evidencias claras, que los profesores más jóvenes experimentan niveles mayores de estrés como lo describen Briones, Tabernero y Arenas en estudios de 2010 y también de cansancio emocional y fatiga según Crane y Iwanicki en 1986 o Schwab y Iwanicki en 1982. Por otro lado, Borg y Falzon, (1990), Van Horn, Schaufeli, Greenglass y Burke, (1997) expusieron que los docentes más experimentados, que llevaban más de veinte años de profesión, tenían una respuesta de estrés mayor que la de sus compañeros. Mientras que Malik, Mueller y Meinke (1991), no informaban sobre diferencias significativas respecto a la edad (Alós, López, San Martín, Urrea-Solano, & Hernández-Amorós, 2017).

Con los datos recolectados en la presente investigación, se puede observar que las franjas etarias con más alto nivel de agotamiento emocional fueron las de 30 a 39 años y la de 40 a 49 años, encontrándose los valores más bajos en las edades comprendidas entre los 50 y 59 años. En referencia al nivel de despersonalización la franja etaria entre 40 y 49 años alcanza un valor del 50% en el grado alto.

De todas formas, como está a la vista en los datos comunicados en la tabla 3, no se ha podido determinar la presencia de Burnout en ninguno de los participantes. La dimensión de Realización Personal ha arrojado porcentajes altos absolutos.

En la tabla 3 se resumen los datos obtenidos de los encuestados.

Tabla 3. Descripción por Edad.

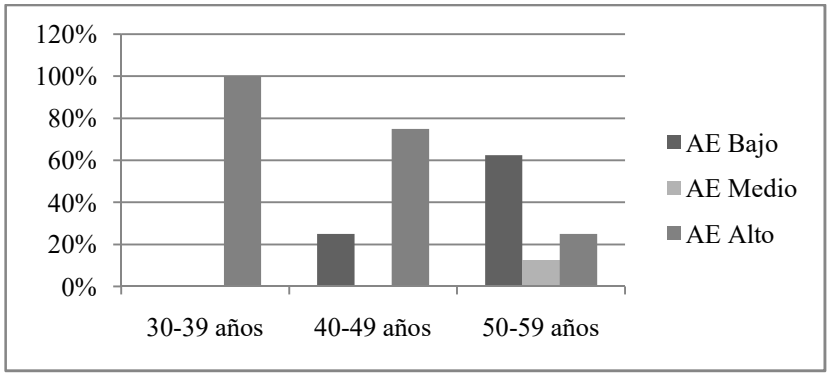
Dimensión	Edad (años)	Bajo	Medio	Alto	Porcentaje total
A. Emocional	30-39	0%	0%	100%	100%
	40-49	25%	0%	75%	100%
	50-59	62.5%	12.5%	25%	100%
Despersonalización	30-39	66.7%	33.3%	0%	100%
	40-49	50%	0%	50%	100%
	50-59	87.5%	12.5%	0%	100%
R. Personal	30-39	0%	0%	100%	100%
	40-49	0%	0%	100%	100%
	50-59	0%	0%	100%	100%

Fuente: elaboración propia.

La información producida por esta investigación, referente a la relación entre Burnout y edad, determina que son las personas más jóvenes y las que se encuentran posiblemente en etapas de crianza con niños más pequeños o adolescentes, los que tienen mayor propensión a sufrir estrés basándonos en los altos niveles de agotamiento emocional hallados. No siendo así para los mayores de 50 años, en los que se pudo observar un nivel bastante más bajo para esta dimensión del síndrome.

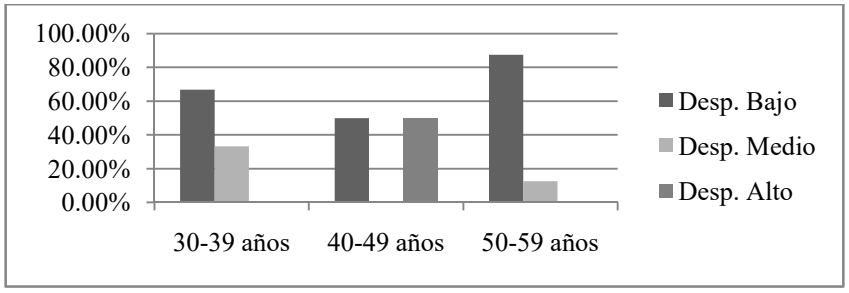
En los gráficos siguientes se detallan los porcentajes hallados según la edad para cada uno de los niveles.

Gráfico 4. Agotamiento Emocional según la edad.



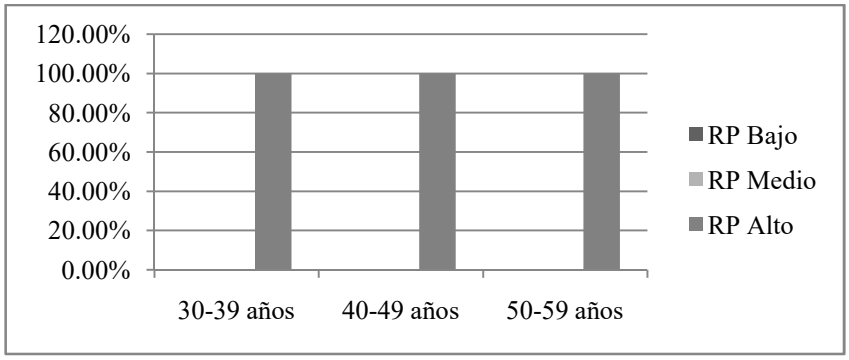
Fuente: elaboración propia.

Gráfico 5. Despersonalización según la edad.



Fuente: elaboración propia.

Gráfico 6. Realización Personal según la edad.



Fuente: elaboración propia.

Respecto al Síndrome de Burnout y la antigüedad docente no existe un criterio unificado en el sentido de si la antigüedad laboral funciona como un factor protector o de riesgo. De un lado, pueden encontrarse autores que consideran inexistente la correspondencia entre la antigüedad y la experiencia docente con el desarrollo del Síndrome de Burnout, Viloria y Paredes (2002), Silva (2006) y Agudo (2005). Otros autores como Cunningham (2004) señalan los 10 años o más del ejercicio docente como factor determinante para el desarrollo del síndrome.

En un estudio realizado por investigadores de la Universidad de Carabobo Maracay, Venezuela, titulado *"Síndrome de Burnout en docentes de una universidad pública venezolana"*, los resultados no determinaron la existencia de asociación entre la antigüedad laboral y el agotamiento emocional como componente del Síndrome de Burnout (Borges, Ruiz, Rangel, & González, 2012).

Tabla 4. Descripción por antigüedad en la docencia.

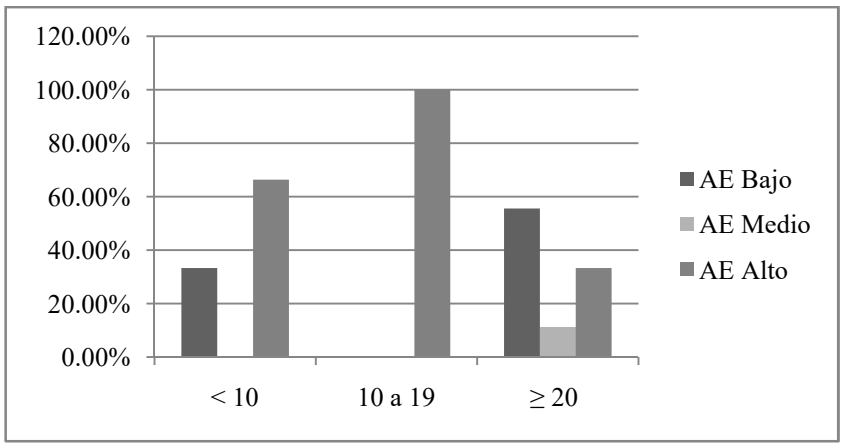
Dimensión	Años docencia	Bajo	Medio	Alto	Porcentaje total
A. Emocional	< 10	33.3%	0%	66.4%	100%
	10 a 19	0%	0%	100%	100%
	≥ 20	55.6%	11.1%	33.3%	100%
Despersonalización	< 10	33.3%	66.4%	0%	100%
	10 a 19	33.3%	0%	66.4%	100%
	≥ 20	100%	0%	0%	100%
R. Personal	< 10	0%	0%	100%	100%
	10 a 19	0%	0%	100%	100%
	≥ 20	0%	0%	100%	100%

Fuente: elaboración propia.

Los datos que ha arrojado la presente investigación son al menos paradójicos, porque si se observa la información que fue resumida en la tabla 4, fácilmente se corrobora que las dimensiones de agotamiento emocional para los docentes que tienen hasta 19 años de profesión, expresan porcentajes elevados; y respecto de la despersonalización se puede ver que a partir de los 10 años de experiencia docente se han reflejado también, niveles altos. Pero, en contraste con estas dos dimensiones antes mencionadas, la realización personal fue excluyente y arrojó porcentajes absolutos del 100% para el más alto nivel. Lo que impide que pueda considerarse a la muestra como portadora de Burnout.

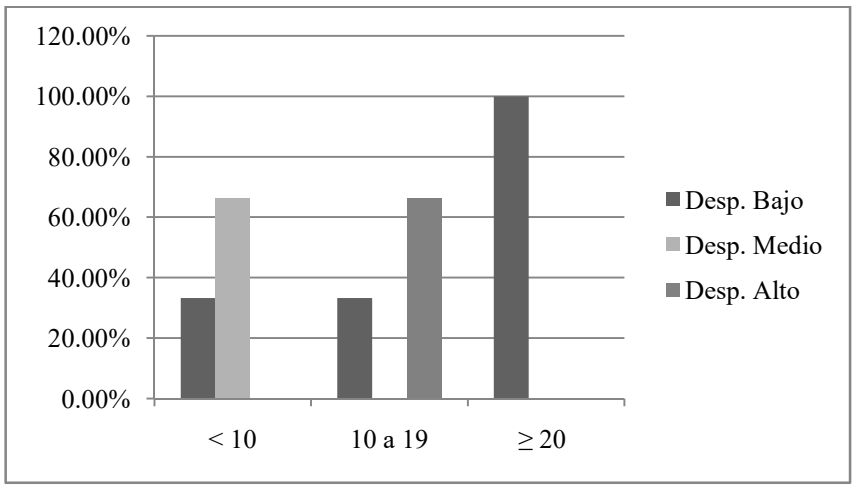
En los gráficos siguientes se detallan los porcentajes hallados según la antigüedad en la docencia para cada uno de los niveles.

Gráfico 7. Agotamiento Emocional según la antigüedad en la docencia en porcentajes.



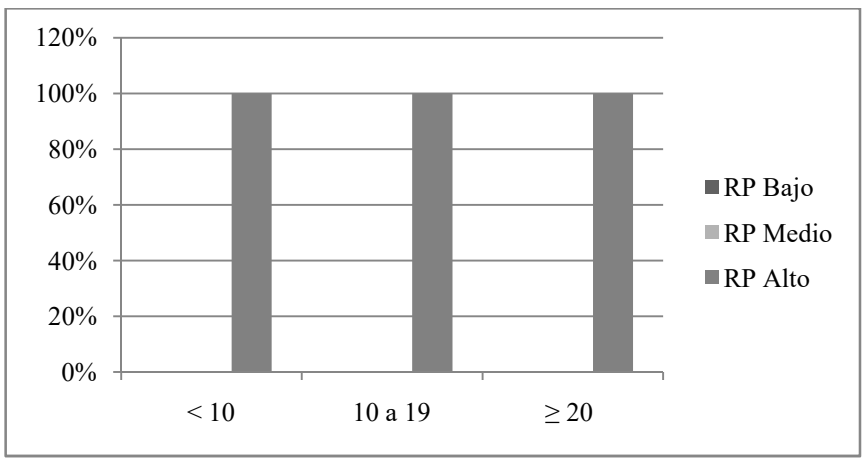
Fuente: elaboración propia.

Gráfico 8. Despersonalización según la antigüedad en la docencia en porcentajes.



Fuente: elaboración propia.

Gráfico 9. Realización Personal según la antigüedad en la docencia en porcentajes.



Fuente: elaboración propia.

Tabla 5. Descripción según tenencia o no de hijos

Dimensión	¿Hijos?	Bajo	Medio	Alto	Porcentaje total
A. Emocional	Sí	75%	0%	25%	100%
	No	27.28%	9.09%	63.63%	100%
Despersonalización	Sí	75%	25%	0%	100%
	No	72.72%	9.09%	18.19%	100%
R. Personal	Sí	0%	0%	100%	100%
	No	0%	0%	100%	100%

Fuente: elaboración propia.

La teoría organizacional, perteneciente al modelo psicosocial que ha intentado explicar el síndrome de Burnout en el docente, ha identificado un conjunto de factores asociados al padecimiento del síndrome como el sexo, estado civil, antigüedad en la docencia, seguridad en el empleo, recompensas, número de alumnos, sobrecarga de roles, calidad de la supervisión, ambiente físico, recreación y apoyo social. Estas variables relacionadas se han agrupado en 3 grandes conjuntos, y es dentro de las variables socio-demográficas, más precisamente en la categoría "Estado civil" en la que se hace referencia al tema de los hijos.

Las conclusiones que arroja la teoría organizacional, es que los solteros tienen más agotamiento y despersonalización; la maduración y la relación con los hijos dan un factor de protección a los casados (Islas, Gutiérrez, Castellanos, & Méndez, 2017).

Maslach en 1982 sustentó que el hecho de tener hijos puede funcionar como un factor de protección ante el síndrome de Burnout, puesto que se relacionaría con la supuesta maduración que implica ser padre, la mayor experiencia en resolver problemas en los que, están involucrados niños, y el apoyo emocional recibido por parte de la familia (Rojas, Zapata, & Grisales, 2009).

Las personas casadas puntúan más bajo en el síndrome de Burnout que las no casadas, al igual que las personas con hijos (Colino & Pérez de León, 2015).

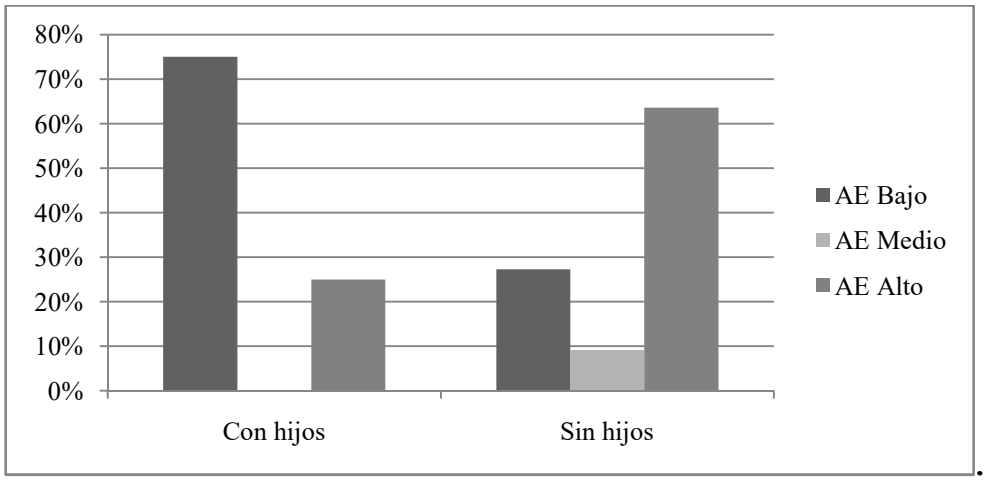
De acuerdo a todos estos precedentes, el presente estudio se encuentra alineado con las teorías e investigaciones expuestas en los párrafos anteriores.

Puede observarse en los gráficos que se encuentran más abajo y en la tabla 5, que los datos recogidos por el instrumento acerca de la tenencia o no de hijos como

factores influyentes para el desarrollo de la psicopatología laboral que es objeto de esta investigación, confirman lo establecido por los diferentes autores. La tenencia de hijos actúa como un efecto protector y evita la adquisición del síndrome.

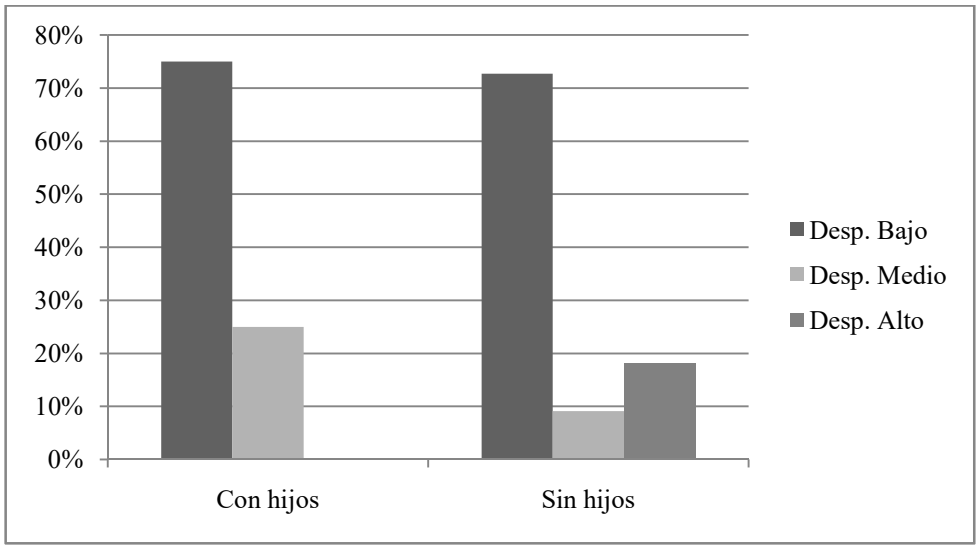
En los siguientes gráficos se observan los valores según la tenencia o no de hijos obtenidos en la muestra examinada:

Gráfico 10. Agotamiento Emocional según tenencia o no de hijos



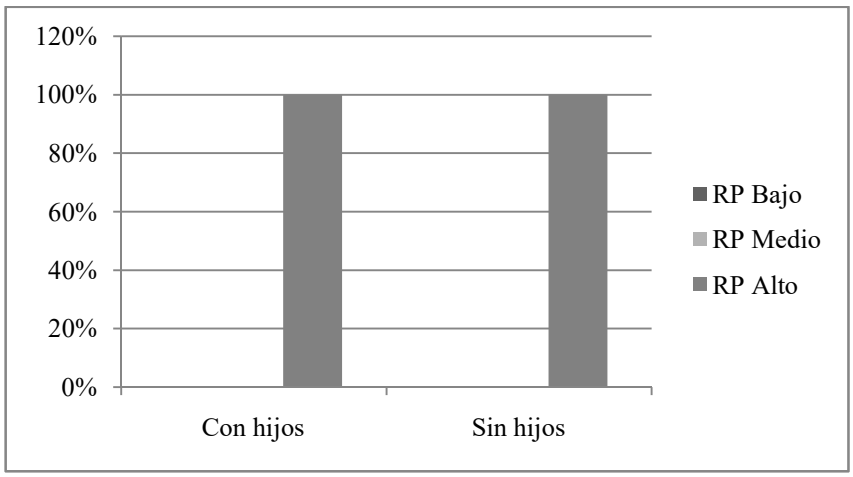
Fuente: elaboración propia.

Gráfico 11. Despersonalización según tenencia o no de hijos



Fuente: elaboración propia.

Gráfico 12. Realización Personal según tenencia o no de hijos



Fuente: elaboración propia.

De acuerdo con los datos obtenidos en las respuestas de los profesionales docentes de la carrera de Licenciatura en Psicología de la Universidad Abierta Interamericana de la ciudad de Rosario en el contexto de pandemia por COVID-19 correspondiente al año lectivo 2020, se puede concluir que no se verifica la presencia del Síndrome de Burnout (ver tabla 7), refiriéndonos estrictamente a los pocos casos analizados. Se realiza esta aclaración porque la tasa de respuesta fue muy baja y este es un aspecto más que relevante para analizar. Esto se deduce a raíz de que, si bien en agotamiento emocional y despersonalización se registraron valores del 53.4% y del 13.3% en el nivel alto de cada una de las dimensiones; a la par de esta situación, también se suscitó que la última dimensión, la de realización personal, está en su máximo nivel, se obtuvo el 100% para el grado alto. La conjunción de estas dimensiones que componen la variable grado de síndrome de Burnout, pero sobre todo, el haber alcanzado al valor absoluto del 100% en la de Realización Personal, hace posible el diagnóstico negativo, es decir, establece la no presencia de esta psicopatología laboral en la muestra analizada.

Tabla 6. Resultados generales expresados en frecuencias

Análisis de frecuencias por Escala:	Bajo	Medio	Alto	Total
Agotamiento Emocional	6	1	8	15
Despersonalización	11	2	2	15
Realización Personal	0	0	15	15

Fuente: elaboración propia.

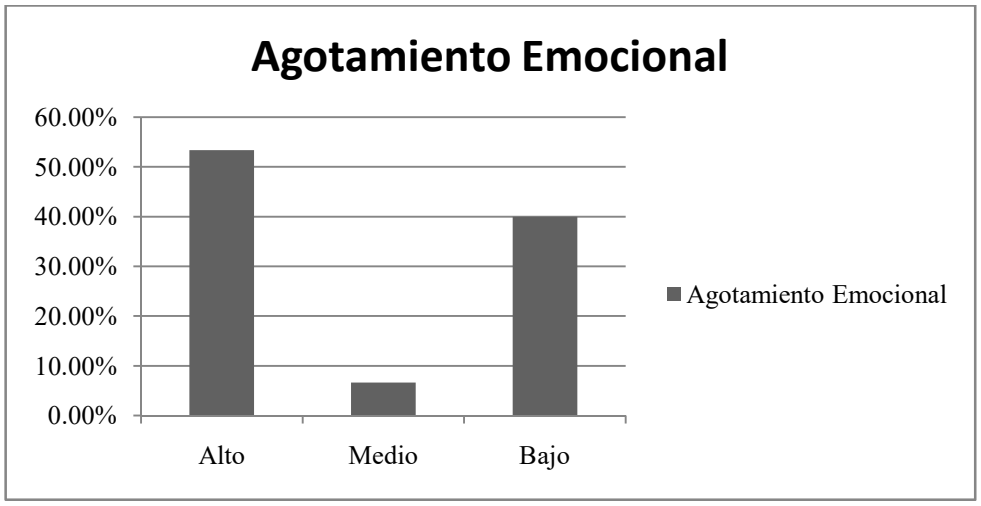
Tabla 7. Resultados generales expresados en porcentajes

Análisis de frecuencias por Escala:	Bajo	Medio	Alto	Total
Agotamiento Emocional	40%	6,6%	53,4 %	100%
Despersonalización	73,4%	13,3%	13,3%	100%
Realización Personal	0%	0%	100%	100%

Fuente: elaboración propia.

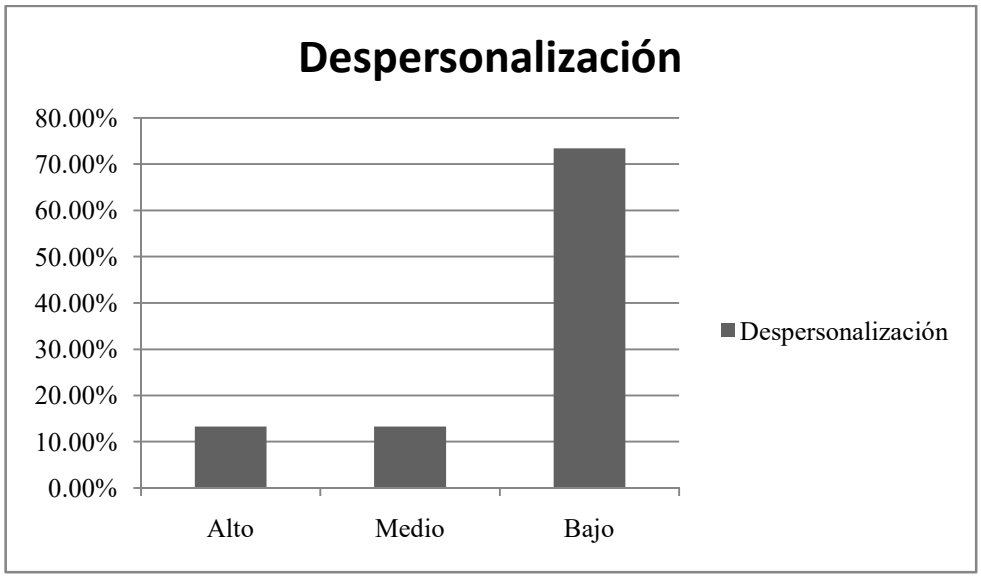
En los siguientes gráficos se observan los valores generales obtenidos para la determinación del síndrome de Burnout en la muestra examinada:

Gráfico 13. Agotamiento Emocional en porcentajes.



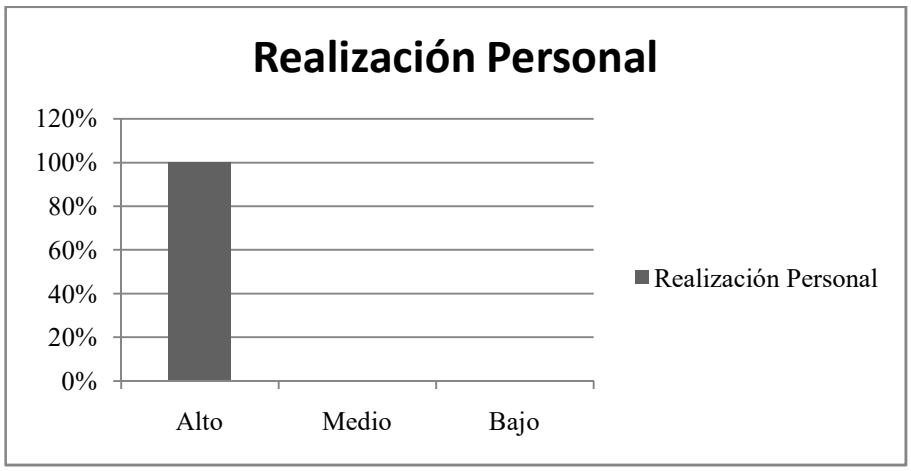
Fuente: elaboración propia.

Gráfico 14. Despersonalización en porcentajes.



Fuente: elaboración propia.

Gráfico 15. Realización Personal en porcentajes.



Fuente: elaboración propia.

Conclusiones.

El desarrollo de este estudio abordó la problemática de la salud mental, el estrés laboral y su desenlace en el Síndrome de Burnout en los docentes universitarios de la facultad de Licenciatura en Psicología de la Universidad Abierta Interamericana de la ciudad de Rosario, provincia de Santa Fe, República Argentina. Al realizar el acercamiento al objeto de estudio, se advierte que los datos obtenidos de los encuestados denotan grados, alto, en la mayor proporción de los docentes para agotamiento emocional y bajo, en la mayor proporción de los docentes para despersonalización, y un valor absoluto para la tercera dimensión, la de realización personal, del 100% o 15/15 respuestas en el nivel más elevado, lo cual hace evidente la no presencia del síndrome en la muestra analizada.

En referencia al primer objetivo planteado en esta investigación acerca de conocer el grado de agotamiento emocional, los datos recolectados a través del inventario MBI-ES aplicado a la muestra, determinan un valor que supera la mitad de los docentes. Es posible advertir que la situación impuesta por la pandemia de Covid-19 durante el año lectivo 2020 ha dejado huellas de desgaste aún más profundas que las que ya venía sufriendo el sistema educativo.

Al analizar los datos se encontró que el 53,4 % de los profesores presentaban niveles altos de Agotamiento Emocional. Según Maslach (2009) esta dimensión es el indicador por excelencia de la presencia del síndrome de Burnout caracterizado por la sobre-exigencia del mismo trabajador aún sin contar con las herramientas necesarias para afrontar dicha situación. Esto es alarmante, puesto que más de la mitad de docentes estaría en riesgo de desarrollar el síndrome. Lo cual afectaría negativamente en su desempeño laboral, llevándole a sentirse insatisfecho con su trabajo (Pillaca, 2021).

El hecho de tener que estar confinados por varios meses, con incertidumbre acerca de cuándo se retomará la vida con la normalidad conocida hasta la declaración de la pandemia, restringidos a habitar en un mismo lugar, limitados a salir de sus hogares sólo por emergencias, ha desencadenado síntomas de malestar emocional y dificultades de adaptación, tales como estrés, insatisfacción, problemas de sueño, ansiedad, miedo, preocupación, entre otros. Y, simultáneamente a todas estas dificultades de adaptación psicológica y conductual, se sumó la necesidad, casi excluyente, del uso de las tecnologías en los ámbitos laborales, primordialmente en el sector educación. Algo para lo que no todos los docentes estaban preparados y, por ende, se convirtió en un estresor

más a tener en cuenta. Al ser tan intrincada esta adaptación a la nueva modalidad no presencial o virtual, los docentes están más expuestos o predispuestos a desarrollar un desgaste psíquico, manifestado a través de síntomas fisiológicos y emocionales.

Toda esta complejidad cotidiana vino para sumarse a las condiciones laborales deficientes, la relación con la institución y la interacción con estudiantes, a veces con problemas de conducta, que forman parte de los principales factores de estrés en los docentes.

Sin lugar a dudas, la dimensión del agotamiento emocional es la más representativa de esta época, en la que la pandemia vino a sobrecargar aún más las tareas de los educadores. Es razonable que se haya encontrado que más de la mitad de los docentes encuestados, independientemente de la edad, estado civil, sexo o antigüedad en la profesión haya sufrido un incremento del cansancio o agotamiento emocional.

Poniendo el foco en el segundo objetivo, interesado en indagar el nivel de despersonalización, los datos demostraron que casi las tres cuartas partes de la muestra posee un bajo nivel en esta dimensión, específicamente el 73,4%. Siendo el 13.3% correspondiente a los niveles medio y alto.

Maslach (2009), define a la despersonalización, regida por las relaciones interpersonales, en la cual la persona reacciona negativamente hacia quienes atiende, mostrándose insensible o indiferente con ellas, perjudicando su desempeño y su calidad de trabajo conforme pasa el tiempo. Existen evidencias, aportadas por otros estudios, de que si la despersonalización aumenta, el desempeño docente disminuye (Pillaca, 2021).

No se hallaron diferencias muy significativas, según el sexo para la dimensión despersonalización, pero sí se advirtió que, aunque pequeña, los integrantes masculinos tuvieron un 28.57% en el nivel alto mientras que las integrantes femeninas mantuvieron en 0% este segmento de la dimensión. Esto significa que los varones se muestran más indiferentes e insensibles con sus alumnos como lo expuso Maslach en 2009 (Pillaca, 2021), a comparación de las mujeres. Este dato es relevante puesto que se evidencia la importancia de las relaciones interpersonales de los docentes en la enseñanza-aprendizaje hacia sus estudiantes, en la cual las mujeres tienden a interactuar mejor con sus alumnos de forma virtual. Ambos, femeninos y masculinos, arrojaron valores bajos en más del 70%, obtuvieron el 75% y el 71.43% respectivamente.

Con respecto al tercer objetivo, que versa sobre examinar el grado de realización personal, los datos pusieron de manifiesto un porcentaje absoluto del 100% para el nivel más alto de esta dimensión, sin hacer distinción para ninguna de las variables socio-demográficas analizadas.

Maslach en 2009 (Pillaca, 2021), define que hay realización personal, cuando la persona se siente auto-eficaz, competente y con sentido de logro hacia el éxito profesional. Por lo cual se deja claro que la persona que ha desarrollado el Síndrome de Burnout evidencia niveles altos de Agotamiento Emocional y de Despersonalización, y niveles bajos de Realización Personal.

Una porción mayoritaria de docentes presentaron niveles bajos de despersonalización (73,4%) y niveles altos de realización personal (100%). Esta información puede leerse o interpretarse como que a pesar de los bajos recursos emocionales de los docentes para afrontar la sobre-exigencia en su trabajo, estos muestran resistencia a reaccionar negativamente ante sus alumnos y se perciben como personas competentes y auto-eficaces, favoreciendo de este modo su desempeño docente y mostrándose empáticos con sus estudiantes y colegas de trabajo (Pillaca, 2021).

Abordando, finalmente, el último objetivo planteado por este estudio, el de determinar la presencia de síndrome de Burnout integrando los valores obtenidos para agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, se puede concluir que la muestra no arrojó datos para el establecimiento del síndrome en los docentes encuestados para poder afirmar la presencia de esta psicopatología asociada al estrés.

Es pertinente aclarar que la muestra de esta investigación tuvo un tamaño pequeño. Si bien el inventario fue entregado vía correo electrónico a todos los docentes de la facultad de Licenciatura en Psicología de la Universidad Abierta Interamericana de la ciudad de Rosario, provincia de Santa Fe, República Argentina, gracias a la gestión de la secretaria académica, la cual ofició de intermediaria entre los investigadores y los profesores, es real que de los 45 a 50 docentes con que cuenta este plantel de educadores, sólo se recibieron 15 respuestas al inventario MBI-ES y sus variables socio-demográficas incluidas en él. Entendemos que esta situación se dio, precisamente, por la poca disponibilidad de tiempo de los docentes y al modo de aplicación del instrumento ya que podría no ser muy conocido el uso de este tipo de formularios por formar parte

de los desafíos tecnológicos sumados al trabajo tradicional y que, evidentemente, ha impactado como un fuerte e indiscutible estresor más en el contexto de la pandemia.

Todo esto, expuesto en el párrafo precedente, está íntimamente ligado a la dimensión de agotamiento emocional producido por la sobre-carga de trabajo que se fue incrementando con el correr de los meses, tener que incluir el uso casi excluyente de la tecnología para poder trabajar, algo para lo que, definitivamente, la gran mayoría de los profesionales de la educación no estaban capacitados, y las condiciones impuestas por la pandemia que, coartaron libertades y con ellas, la posibilidad de recreación, de ir en busca de ese anhelado balance entre responsabilidades y placeres que hace más llevadera la carga de obligaciones diarias.

Al realizar comparaciones del presente estudio con los antecedentes que fueron detallados en el mismo, se puede aseverar que el escenario instalado por la pandemia funcionó como un estresor más tal como lo pone de manifiesto la investigación "Estrés en docentes en el contexto de la pandemia de Covid-19 y la educación, FENOB una – filial Coronel Oviedo" que tuvo como objetivo determinar el estrés percibido durante el periodo de cuarentena por la pandemia de COVID-19 en docentes de la carrera de Enfermería, Facultad de Enfermería y Obstetricia, Universidad Nacional de Asunción, Filial Coronel Oviedo, el cual explicita que el sector educativo ha tenido que realizar un gran cambio, pasar de lo presencial a la clase virtual, el cual ha sido un factor estresante. El cambio de la estrategia de enseñanza es un desafío más para todos los ámbitos educativos.

Con respecto al estudio realizado en Ecuador cuyo objetivo fundamental fue la evaluación del estrés laboral en las condiciones del teletrabajo en una institución fiscal de enseñanza media en Manabí. La investigación arrojó que la cantidad de docentes evaluados con "mucho estrés" representaron el 61% de la muestra estudiada, representativa de los docentes de la institución objeto de estudio. Esto puede considerarse equivalente al porcentaje de docentes con agotamiento emocional hallado por la presente investigación que sobrepasó el 50% de la muestra, alcanzó el 53.4% específicamente.

El estudio "El docente universitario frente a las tensiones que le plantea la pandemia" expone los resultados de un estudio mexicano/latinoamericano que se propuso describir la forma en que los profesores universitarios transitan de forma involuntaria el pasaje a la modalidad de enseñanza virtual durante el período inicial de la pandemia. En las conclusiones se indicó que los profesores aumentaron de forma

significativa la cantidad de actividades que ponen en práctica, lo que también implica un incremento de la cantidad de horas frente a una computadora. Los docentes manifestaron una exposición sostenida a la sobrecarga que da lugar a situaciones de desgaste y que éstas son percibidas por los estudiantes. Indudablemente, es algo que ha planteado y demostrado el presente estudio, y que revelaron los datos recabados con la aplicación del instrumento. Sobrecarga de trabajo, uso de la tecnología para poder dar continuidad a la educación y las condiciones que trajo aparejadas la pandemia acrecentaron el agotamiento emocional de los educadores.

Por último, se expuso un estudio de campo que se propuso identificar los estresores laborales docentes y conocer en qué medida estas situaciones son percibidas como amenazantes por los educadores podría ser de gran relevancia para las autoridades educativas provinciales y nacionales. Principalmente porque esta información permitiría valorar las condiciones en las cuales los profesores y maestros se encuentran ejerciendo su trabajo durante la crisis sanitaria por el COVID-19. En las conclusiones a las que arribó ese estudio, pudo observarse como relevante que algunos docentes de la muestra final expresaron echar de menos la mención de un estresor significativo: "Tener que adquirir nuevos recursos tecnológicos y/o actualizar las prestaciones de telefonía e internet bajo un costo económico personal". La dimensión entorno de trabajo y sobrecarga laboral se ha fusionado con la falta de conciliación trabajo-familia, lo cual es comprensible en este contexto de aislamiento y distanciamiento social. Indefectiblemente, todas estas cuestiones se encuentran alineadas con los conflictos descriptos por la presente investigación y no es ajena ni desconocida su indudable influencia sobre el incremento del agotamiento emocional.

Realizando una recapitulación del trabajo llevado a cabo en el presente estudio, se propone continuar la investigación ampliando la muestra a todos los docentes de todas las universidades de la ciudad de Rosario, provincia de Santa Fe, República Argentina, tanto públicas como privadas para poder hacer una observación de los diferentes estresores que son identificados en ambos ámbitos educativos además de la determinación con una muestra mucho más representativa de la presencia o no del síndrome de Burnout en los docentes universitarios.

Con la realización de estos nuevos enfoques investigativos, además de una comparación entre las realidades vividas en el sector público y privado, se podría

ahondar en los diferentes proyectos de promoción, prevención y atención de la salud mental de los educadores partiendo de la identificación de los principales factores estresantes denotados por los docentes a través de los protocolos aplicados a los mismos.

Haciendo un especial hincapié en el bienestar psico-social de los docentes se estaría invirtiendo en educación de calidad. Se cuidaría al personal encargado de la tan importante transmisión de conocimientos y valores, y de esta manera, también se estaría garantizando la educación, pilar fundamental para el desarrollo de una nación.

Bibliografía

Alós, L. G., López, R. S., San Martín, N. G., Urrea-Solano, M. E., & Hernández-Amorós, M. J. (2017). *Diferencias en burnout según sexo y edad en profesorado no universitario.* Recuperado el 05 de 01 de 2021, de Revista INFAD de Psicología. International Journal of Developmental and Educational Psychology: https://www.redalyc.org/pdf/3498/349853220034.pdf

Borges, A., Ruiz, M., Rangel, R., & González, P. (2012). *Síndrome de burnout en docentes de una universidad pública venezolana.* Recuperado el 07 de 01 de 2021, de Comunidad y Salud: https://www.redalyc.org/pdf/3757/375740250002.pdf

Buzzetti Bravo, M. (2005). *Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI).* Recuperado el 21 de 12 de 2020, de en dirigentes del colegio de profesores AG de Chile: http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/137677

Casillas, J. C., & Rodríguez, S. V. (13 de 08 de 2020). *El docente universitario frente a las tensiones que le plantea la pandemia.* Recuperado el 01 de 11 de 2020, de Revista Latinoamericana de Estudios Educativos: https://www.redalyc.org/jatsRepo/270/27063237022/html/index.html

Chávez Orozco, C. A. (2016). *Síndrome de Burnout en docentes universitarios.* Recuperado el 03 de 10 de 2020, de https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/55/56

Colino, N., & Pérez de León, P. (2015). *El síndrome de burnout en un grupo de profesores de enseñanza secundaria en Montevideo.* Recuperado el 03 de 01 de 2021, de Ciencias Psicológicas: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-42212015000100004&script=sci_arttext&tlng=en

Dávalos, N. R., & Fernández, P. R. (09 de 09 de 2020). *Estrés en docentes en el contexto de la pandemia de Covid-19 y la educación, FENOB una filial Coronel Oviedo.* Recuperado el 15 de 11 de 2020, de AcademicDisclosure: https://revistascientificas.una.py/ojs/index.php/rfenob/article/view/150

de Sapia, L. B., & Neifert, I. (2006). *Construcción y validación de una Escala para evaluar Indicadores Físicos y Psicoemocionales de Estrés.* Recuperado el 03 de 12 de 2020, de Revista Evaluar: https://revistas.psi.unc.edu.ar/index.php/revaluar/article/view/531/471

FePRA. (2010). *Ley Nacional de Salud Mental.* Recuperado el 06 de 10 de 2020, de Federación de Psicólogos de la República Argentina: http://fepra.org.ar/docs/Ley-nacional-salud-mental.pdf

Grajales, T. (2001). *El agotamiento emocional en los profesores de Nuevo León, México: un estudio de géneros.* Recuperado el 15 de 12 de 2020, de Revista Internacional de Estudios en Educación: http://tgrajales.net/agotamientoemocionaldemaestros.pdf

Guayasamín-Cantos, Y. T., & Ramos-Alfonso, Y. (2020). *Evaluación del estrés laboral en las condiciones del teletrabajo en una Institución Fiscal de enseñanza media en Manabí, Ecuador.* Recuperado el 26 de 11 de 2020, de Polo del Conocimiento: https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1527/2837

Henao-Kaffure, L. (2010). *El concepto de pandemia: debate e implicaciones a propósito de la pandemia de influenza de 2009.* Recuperado el 02 de 10 de 2020, de Revista Gerencia y Políticas de Salud: https://www.redalyc.org/pdf/545/54519045005.pdf

Islas, R. A., Gutiérrez, F. J., Castellanos, J. L., & Méndez, K. P. (2017). *Síndrome de burnout en médicos docentes de un hospital de 2. nivel en México.* Recuperado el 08 de 01 de 2021, de Educación Médica: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1575181316301279

OMS. (2020). *Salud mental.* Recuperado el 04 de 10 de 2020, de Organización Mundial de la Salud: https://www.who.int/topics/mental_health/es/

Oros, L. R., & Chemisquy, S. (2020). *Estresores docentes en tiempos de pandemia: Un instrumento para su exploración.* Recuperado el 03 de 12 de 2020, de Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology: https://www.journal.sipsych.org/index.php/IJP/article/view/1421/1036

Pérez, A. M. (2010). *El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión.* Recuperado el 07 de 10 de 2020, de Vivat Academia: https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf

Pillaca, J. C. (2021). *Burnout y satisfacción con la vida en docentes que realizan clases virtuales en un contexto de pandemia por covid-19.* Recuperado el 02 de 01 de 2021, de PURIQ: https://www.revistas.unah.edu.pe/index.php/puriq/article/view/142/240

RAE. (2020). *Concepto de pandemia.* Recuperado el 01 de 09 de 2020, de Real Academia Española: https://dle.rae.es/pandemia

Rojas, M. L., Zapata, J. A., & Grisales, H. (2009). *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior, Medellín, 2008.* Recuperado el 02 de 01 de 2021, de Revista Facultad Nacional de Salud Pública: https://www.redalyc.org/pdf/120/12011791011.pdf

Rosselli, D. (2020). *Epidemiología de las pandemias.* Recuperado el 10 de 09 de 2020, de Medicina (Bogotá): https://press.ispor.org/LatinAmerica/wp-content/uploads/2020/07/Pandemias.pdf

Zuniga-Jara, S., & Pizarro-Leon, V. (2018). *Mediciones de estrés laboral en docentes de un colegio público regional chileno.* Recuperado el 18 de 12 de 2020, de Información tecnológica: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642018000100171

Anexo A.

Síndrome de Burnout en docentes de la facultad de Licenciatura en Psicología de la Universidad Abierta Interamericana de la ciudad de Rosario en el contexto de la pandemia por Covid-19.

El síndrome de Burnout impacta principalmente sobre las profesiones, que en su quehacer diario, interactúan con otras personas. Entonces, de acuerdo a esta premisa, la población docente ha sido identificada como una de las más vulnerables al desarrollo del síndrome. En el contexto de la pandemia por Covid-19 del año 2020, los profesionales de la educación, se vieron ante el desafío de dictar sus clases a través de herramientas virtuales. Con este estudio se pretende explorar el nivel de burnout, en los docentes, producido por las actuales condiciones de distanciamiento social que impiden el asistir de forma presencial a la universidad.

La colaboración en la respuesta a este cuestionario es voluntaria. Los resultados obtenidos serán utilizados para la elaboración de la tesis de Lic. en Psicología de la Universidad Abierta Interamericana.

Muchas gracias por su cooperación.

Lorena P. Dinardi.

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS.

Antigüedad en la docencia:

Antigüedad como docente de la Universidad Abierta Interamericana:

Sexo: Edad: ¿Tiene hijos?: S/N

INVENTARIO MBI-ES.

Conteste las siguientes frases indicando la frecuencia con que Ud. ha experimentado ese sentimiento. Escriba en cada cuadrícula el número correspondiente.

0: Nunca 1: Pocas veces al año 2: Una vez al mes 3: Pocas veces al mes

4: Una vez a la semana 5: Pocas veces a la semana 6: Todos los días

Frases	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo							
2. Me siento agotado(a) al final de la jornada de trabajo							
3. Me siento fatigado(a) cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo							
4. Puedo entender fácilmente cómo se sienten los alumnos							
5. Siento que trato a algunos de mis alumnos como si fuesen objetos y no personas							
6. Tratar con estudiantes todo el día es realmente tenso para mí							
7. Trato eficazmente los problemas de los alumnos							
8. Me siento "quemado(a)", “fundido(a)” por mi trabajo							
9. Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de otras personas							
10. Me he vuelto más insensible con las personas desde que desempeño este trabajo							
11. Temo que este trabajo me endurezca emocionalmente							
12. Me siento con mucho vigor							
13. Me siento frustrado(a) en mi trabajo							
14. Siento que estoy trabajando demasiado							
15. Me es indiferente, realmente, lo que le sucede a los estudiantes que atiendo							
16. Trabajar directamente con alumnos, me produce mucho estrés							
17. Me es fácil crear una atmósfera relajada con los alumnos							
18. Me siento estimulado(a) después de trabajar directamente con los estudiantes							
19. En este trabajo he realizado muchas cosas que valen la pena							
20. Siento que ya no doy más.							
21. En mi trabajo trato problemas emocionales con mucha calma							
22. Siento que mis alumnos me echan la culpa de algunos de sus problemas							

Anexo B.

Consentimiento informado

Yo, _____

identificado con DNI Nro. _____ de nacionalidad _____, por voluntad propia doy mi consentimiento para participar en el cuestionario realizado por la estudiante de Licenciatura en Psicología de la Universidad Abierta Interamericana Lorena Dinardi, DNI Nro. 25.204.828, en el marco de su tesis sobre Síndrome de Burnout.

El objetivo principal de la investigación es explorar el nivel de Síndrome de Burnout en docentes de la facultad de Licenciatura en Psicología de la Universidad Abierta Interamericana de la ciudad de Rosario en el contexto de la pandemia por Covid-19 en el año 2020.

Para el cumplimiento de dicho objetivo se tomará un inventario MBI-Educator Survey a todos los docentes de la carrera de Licenciatura en Psicología de la Universidad Abierta Interamericana de la sede Rosario. La confidencialidad de sus datos y el anonimato, serán mantenidos acorde a la Ley n° 25.326 “Ley de Protección de Datos Personales”. Esto implica que los datos serán resguardados y sólo serán utilizados por los investigadores en el contexto del estudio, es decir se mantendrá el secreto profesional de los mismos, y tal obligación subsistirá aun después de finalizada la investigación.

Manifiesto que recibí una explicación clara y completa del objeto del proceso y el propósito de su realización y que la información suministrada es confidencial, se conservará y utilizará únicamente para los fines académicos mencionados. Hago constar

que he leído y entendido en su totalidad este documento, por lo que en constancia firmo y acepto su contenido.

_____

Firma, aclaración y DNI

Lugar y fecha: _____