

Síndrome de *burnout* en docentes universitarios durante dictado de clases virtuales

Burnout Syndrome in University Teachers during Virtual Classes

Edgardo Cristiam Iván López De La Cruz ^{1,a,b}

<https://orcid.org/0000-0001-9815-7708>

Héctor Zacarias Ventura ^{1,b,c}

<https://orcid.org/0000-0002-7210-5675>

Recibido: 21-08-2020

Arbitrado por pares

Aceptado: 30-10-2020

Citar como

López De La Cruz, E. C. I., y Zacarias Ventura, H. (2020). Síndrome de *burnout* en docentes universitarios durante dictado de clases virtuales. *Desafíos*, 11(2), 136-41. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.2.209>

RESUMEN

Objetivo. Determinar el nivel del síndrome de *burnout* presentado por los docentes universitarios durante dictado de clases virtuales. **Métodos.** Se empleó el diseño descriptivo simple, el síndrome del *burnout* fue determinado en base a sus tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. La población estuvo compuesta por todos los docentes de la Universidad de Huánuco, contabilizados en 531 docentes durante el ciclo 2020-II. El instrumento de recolección de estos datos se basó en la sección transparencia de la página de web oficial de la Universidad de Huánuco. La muestra se determinó en forma probabilística por estratos resultando un total de 223 docentes. La estadística empleada fue la descriptiva, donde se consideró medidas de resumen. **Resultados.** En cuanto a la dimensión cansancio emocional, se obtuvo que el 46,3 % de docentes presentaron un cansancio emocional bajo y solo el 35,2 % de los docentes obtuvieron un nivel alto de cansancio emocional, en relación al dictado de las clases virtuales. En cuanto a la dimensión despersonalización se obtuvieron resultados divididos, ya que el 40,1 % de los docentes obtuvieron un nivel alto de despersonalización, mientras que el 44,1 % tuvo un nivel bajo y el restante un nivel medio. En la dimensión realización personal, el 59 % de los docentes obtuvieron un nivel bajo. **Conclusión.** Los docentes presentaron el síndrome del *burnout* a un nivel bajo, específicamente en la dimensión de cansancio emocional en el contexto del dictado de clases virtuales reflejado en un 46,3 % de los casos.

Palabras clave: síndrome de *burnout*, estrés laboral, cuestionario de Maslach.

ABSTRACT

Objective. To determine the level of *burnout* syndrome presented by university teachers during virtual classes. **Methods.** A simple descriptive design was used, the *burnout* syndrome was determined based on three dimensions: emotional fatigue, depersonalization and personal fulfillment. The population was made up of all the teachers of Universidad de Huánuco, 531 teachers during the 2020-II period. The instrument for collecting these data was based on the transparency section of the official website of Universidad de Huánuco. The sample was determined probabilistically by strata, resulting in a total of 223 teachers. Statistics used were descriptive, where summary measures were considered. **Results.** Regarding the emotional fatigue dimension, it was obtained that 46.3 % of teachers presented low emotional fatigue and only 35.2 % of teachers obtained a high level of emotional fatigue, in relation to the delivery of virtual classes. Regarding depersonalization dimension. Mixed results were obtained, since 40.1 % of the teachers obtained a high level of depersonalization, while 44.1 % had a low level, and the remaining a medium level. In personal fulfillment dimension, 59 % of the teachers obtained a low level. **Conclusion.** Teachers presented the burnout syndrome at a low level, specifically in the dimension of emotional exhaustion in the context of virtual classes, reflected in 46.3 % of the cases.

Keywords: burnout syndrome, work stress, Maslach questionnaire.

Filiación y grado académico

¹ Docente de la Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú.

^a Ingeniero de Sistemas e Informática.

^b Magister en Ciencias de la Educación.

^c Ingeniero Industrial.



INTRODUCCIÓN

El síndrome del Burnout también como conocido el síndrome de desgaste profesional es considerado en estos tiempos, una enfermedad que afecta a la mayoría de profesionales en el ámbito laboral, trayendo como consecuencia el desgaste físico y mental y ocasionando incluso el desarrollo de enfermedades crónicas. A nivel mundial la Organización Mundial de la Salud, ha considerado este síndrome como enfermedad tras la ratificación de la revisión número 11 de la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos (CIE-11) (OMC, 2020).

Los problemas y enfermedades relacionados al estado mental han empezado a tener mayor relevancia e importancia para ser estudiados con el objetivo de buscar alternativas de solución. En el contexto de esta pandemia que obliga literalmente a trabajar dentro de la vivienda usando recursos informáticos, con la premisa de obtener los mismos resultados que en un contexto presencial, obliga al docente a estar sentado frente a la computadora mas hora al día, realizar muchas mas actividades, como la elaboración de contenidos, publicación, revisión entre otras, en consecuencia que este ritmo de trabajo desencadena el desgaste físico y mental, lo anterior se refleja en algunas renuncias de algunos docentes de la universidad, de esta forma el estudio es importante determinar el nivel de desgaste profesional en los docentes de la Universidad de Huánuco.

En estudios anteriores el estrés laboral se presenta al momento de dictar las clases usando esta modalidad, como por ejemplo en la investigación realizada por Vergara et al. (2017). De la misma manera, Méndez (2019) afirma que este síndrome es una las principales causas de enfermedad laboral y ausentismo. También Tabares et al. (2020) concluyen que los docentes de los diferentes niveles de educación están expuestos y sufren el síndrome de *burnout*.

Por lo tanto, la investigación tuvo como intención u objetivo la determinación del nivel del *burnout* de los docentes de la Universidad de Huánuco en relación al dictado de las clases virtuales; específicamente en el uso de la Plataforma Google Classroom. Esta herramienta no solo se ha empleado para el dictado de clases sino también para la gestión pedagógica Gómez (2020). Es cierto que durante la pandemia las universidades han optado por el uso de plataformas educativas virtuales para la continuidad de la enseñanza; incluso en el presente año han sido tema de estudio, desde el análisis hasta la aplicación (Martínez y Jiménez, 2020).

Estas plataformas implican un esfuerzo mayor en la creación de las clases y el dictado de las mismas, dado que el docente actualmente debe estar sentado frente al computador por muchas horas, llevando a cabo la ejecución de las clases de los diferentes cursos asignados. En el estudio realizado por Coello y Cecilia (2019) afirman que “un docente estresado podría finiquitar toda una generación y degradar el proceso de enseñanza aprendizaje” (p. 03). Igualmente, Rodríguez y Guevara (2017) coinciden y consideran a la docencia como una profesión de alto riesgo para contraer el síndrome de *burnout* y, más aún, si se le añade el aspecto remoto al dictado de las clases.

En la Universidad de Huánuco se emplea la plataforma Google Classroom, una plataforma que se emplea en muchas universidades del país y que ha sido tema de investigación; como, por ejemplo, el estudio realizado por Saldaña (2020), en el que da a conocer como esta plataforma permite la continuidad del dictado de las clases remotas. Se contó con los docentes de los diferentes programas académicos de la Universidad, a los cuales se les aplicó el cuestionario de Maslach, para determinar el nivel del síndrome del *burnout*, siendo este último el objetivo principal del estudio. El cuestionario de Maslach cumple la función de determinar el índice de *burnout*; por ejemplo, en la investigación de Vigueras (2020) donde es empleado de tal forma.

Este estudio surge por la necesidad de determinar el nivel de estrés o síndrome de *Burnout* en relación al dictado de clases usando la modalidad virtual que, según Italia y Favara (2008), es una de las características que presenta el síndrome es una respuesta emocionalmente negativa en las personas, en relación al entorno laboral. Esta propuesta de estudio se justifica en la importancia de conocer el nivel de estrés de los docentes de la Universidad de Huánuco, en relación al uso de la plataforma virtual de aprendizaje, conllevando al objetivo de dar a conocer los niveles de desgaste profesional o síndrome de *burnout* para posteriormente en estudios aplicativos se pueda efectuar el tratamiento para disminuir o controlar esta enfermedad.

MÉTODOS

Tipo de estudio y diseño del estudio

Descriptivo simple, según Reyes y Sánchez (2002), es simple cuando no se conoce mucho acerca del tema, y la función del investigador es describir la problemática, deduciendo que el primer nivel del conocimiento es descriptivo.

Población y muestra

La población estuvo compuesta por todos los docentes de la Universidad de Huánuco. La muestra se determinó usando la técnica de muestreo probabilístico estratificado por cuotas, distribuidas según las facultades y programas de estudio; obteniéndose un total de 224 participantes para el estudio. En programas de estudio, obteniéndose un total de 224 participantes para el estudio. En cuanto a los criterios de selección, estos se basaron en aquellos docentes que pudieron rendir la encuesta, para luego nivelar la cantidad de docentes por programa académico.

Instrumentos de recolección de datos

Se empleó el cuestionario de Maslach, nombre de la psicóloga que identificó este síndrome y utilizó por primera vez el término *burnout* en 1976. Este test intenta medir la frecuencia y la intensidad con la que se padece el síndrome de *burnout*. Las respuestas miden 3 categorías: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

El cuestionario, inventario MBI (*Maslach Burnout Inventory*) de Maslach y Jackson (1981) ha sido el instrumento más utilizado por la comunidad investigativa para la evaluación de síndrome del *burnout* en contextos asistenciales y ha sido validado en diferentes contextos culturales y laborales. (Carlotto y Cámara, 2006). Además, en el Perú se ha convertido en un estándar, siendo un instrumento ampliamente conocido en la investigación psicológica internacional, especialmente en la parte psicosocial laboral; lo confirma Calderón (2018) en una carta al editor publicado en la Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública.

Procedimiento de la recolección de datos

En cuanto al procedimiento de recolección de datos, se empleó la aplicación Google Forms perteneciente a la plataforma Google Classroom, para lo cual se volcó el instrumento en un formato digital a fin de distribuirlo por medio de los grupos de WhatsApp pertenecientes a cada programa académico de cada Facultad de la Universidad. Posteriormente se analizaron y procesaron los datos, mediante el análisis descriptivo, determinando y clasificando las escalas del instrumento, en los niveles bajo, medio y alto.

Aspectos Éticos

Para la aplicación de la encuesta se coordinó conjuntamente con el vicerrector académico de la Universidad de Huánuco y los coordinadores académicos de cada programa académico de la Universidad solicitando el permiso correspondiente de la aplicación, así como su difusión del instrumento por los grupos de WhatsApp.

RESULTADOS

De acuerdo al cuestionario, el 53,7% de los docentes participantes se encuentran solteros; mientras que la mayoría de ellos (95,6 %) eran contratados en su centro de labores. Asimismo, la tercera parte de los docentes laboraban entre 1 y 6 horas semanales. Solo el 14,5 % contaban con un contrato a tiempo completo. La mayoría de los docentes participantes, poco más de 6 de cada 10, no contaban con una relación laboral exclusiva con la Universidad de Huánuco. La edad de los docentes participantes se encontraba entre 38,9 y 42,1 años (ver tabla 1), siendo la edad promedio de 40,5 años, considerando un nivel de confianza de 95 %.

La mayoría de los docentes que participaron en el estudio presentaba un cansancio emocional de nivel bajo (46,3 %), sin embargo, se resalta que poco más de la tercera parte de los evaluados presentaba un nivel alto de cansancio emocional (ver tabla 2). Asimismo, la mayoría de los docentes participantes

Tabla 1
Docentes según estado civil, condición laboral, horas contratadas y segundo empleo, Universidad de Huánuco, semestre 2020

Descripción	fi	%
Estado Civil		
Soltero	122	53,7
Casado	76	33,5
Conviviente	16	7,0
Divorciado	9	4,0
Viudo	4	1,8
Condición laboral		
Contratado	217	95,6
Nombrado	10	4,4
Horas contratadas		
1-6	77	33,9
7-12	20	8,8
13-18	28	12,3
19-24	29	12,8
25-30	27	11,9
31-36	13	5,7
Tiempo completo	33	14,5
Segundo empleo		
Si	144	63,4
No	83	36,6

Tabla 2
Cansancio emocional evaluado en los docentes participantes

Cansancio emocional	fi	%
Bajo	105	46,3
Medio	42	18,5
Alto	80	35,2

presentaron una despersonalización de nivel bajo (44,1 %), sin embargo, también resalta una buena parte de los evaluados (40,1 %) que presentaba un nivel alto de despersonalización (ver tabla 3).

De igual modo, la mayoría de los docentes que participaron en el estudio presentó una realización personal baja (59 %); por otro lado, se observó que casi la cuarta parte de los evaluados (24,2 %) presentaba un nivel alto de realización personal (ver tabla 4).

Finalmente, la mayoría de los docentes que participaron en el estudio presentaban síndrome de *burnout* en un nivel bajo (44,5 %), mientras que la quinta parte de los evaluados (20,3 %) presentaba un nivel alto de síndrome de *Burnout* (ver tabla 5).

DISCUSIÓN

La investigación determinó el nivel del síndrome de *burnout* bajo el contexto del dictado de clases virtuales en los docentes de la Universidad de Huánuco, específicamente en el uso de la plataforma educativa virtual Google Classroom, cuyo uso para el dictado de las clases virtuales ha sido anteriormente objeto de estudio por Mínguez (2018). La discusión se realiza por cada dimensión de la variable síndrome del *burnout*: cansancio emocional, despersonalización, y realización personal. En cuanto a la dimensión cansancio emocional, se halló que que el 46,3 % de docentes tienen un cansancio emocional bajo. Este porcentaje refleja algunos indicadores como: la fatiga o el cansancio al final de la jornada de trabajo o el cansancio relacionado con el trabajo con alumnos.

Tabla 4
Realización personal evaluada en los docentes participantes

Realización personal	fi	%
Baja	134	59,0
Media	38	16,7
Alta	55	24,2

Tabla 3
Despersonalización evaluada en los docentes participantes

Despersonalización	fi	%
Baja	100	44,1
Media	36	15,9
Alta	91	40,1

Por otro lado, solo el 35,2 % de los docentes tienen un nivel alto de cansancio emocional, en relación al dictado de las clases virtuales, ahora bien, muchos factores podrían determinar este resultado como, por ejemplo, la cantidad de horas dictadas o la falta de costumbre de estar sentado frente a un computador por muchas horas al día. A tenor de este resultado, se puede afirmar que el estrés a nivel del cansancio emocional es poco, obteniendo un nivel bajo. Por el contrario, en un estudio realizado por Del Rio (2007), se concluye que el trabajo prolongado con las computadoras trae consecuencias sobre la vista y la fatiga cervical. También, en el estudio realizado por Pérez y Aguirre (2018), estos señalan como el uso de las tecnologías de la información y la comunicación afectan en el síndrome del *burnout*.

En cuanto a la dimensión despersonalización, entendida como “sentirse extraño, una especie de doble yo, donde por un lado la persona se ve dónde está pero por otro lado se ve o percibe sensaciones como si se estuviera desdoblando” (Cano, 2019), se tienen resultados y niveles, divididos, ya que se observa que el 40,1 % de los docentes tuvo un nivel alto de despersonalización. Mientras que el 44,1 % tuvo un nivel bajo y el restante un nivel medio. Todo esto se puede interpretar como que aquellos que obtuvieron un nivel alto, está relacionado al trato con los alumnos, a la dureza emocional que podrían presentar algunos al momento de dar las clases; es decir, es una pantalla con, por un lado el docente y por el otro lado el alumno, no genera el suficiente vínculo personal entre ambos. Al mismo tiempo, el otro porcentaje de docentes con nivel bajo, se entiende que asumieron y se adaptaron al nuevo rol que tuvieran en el dictado de clases virtuales, afianzando las relaciones interpersonales mediante otros medios. En el estudio realizado por Clemente

Tabla 5
Síndrome de Burnout evaluado en los docentes participantes

Síndrome del Burnout	fi	%
Baja	101	44,5
Media	80	35,2
Alta	46	20,3

et al. (2010), se demuestran algunos factores claves en la satisfacción de los alumnos y el vínculo de todo esto con el uso de entornos virtuales de aprendizaje; indicando la agrupación de estos factores en dimensiones como el profesorado, los estudiantes, la tecnología dura y la tecnología blanda.

Finalmente, en la dimensión realización personal, el 59 % de los docentes obtuvieron un nivel bajo. Aquí podemos rescatar diferentes cualidades como la empatía, la comprensión, el ímpetu que ha tenido cada docente para mantener a sus alumnos interesados y motivados en las clases sin importar el medio a utilizar; y esto demuestra que, sin importar las dificultades o las limitaciones en relación al dictado de las clases virtuales, los docentes han sabido afrontar estos nuevos retos y superar el estrés laboral.

Para la culminación del estudio se tuvieron algunos inconvenientes como la falta de participación de los docentes en el llenado del cuestionario. Ante esta limitación principal, se podría sugerir que cuando existan investigaciones dentro de la universidad, las facultades por medio del sistema o página web de la misma, podrían colocar el enlace de los cuestionarios para que los docentes puedan acceder al cuestionario directamente; lo que haría más fluido el proceso de recolección de datos.

Los resultados en base a las tres dimensiones demostraron que los docentes tienen niveles bajo y medio del síndrome del *burnout*, en la sección de resultados y la discusión de los mismos se muestra a mayor detalle estos resultados obtenidos. Con respecto a las conclusiones del estudio se logró determinar el nivel del síndrome del *burnout* en los niveles bajo y medio de los docentes de la Universidad de Huánuco. Habiendo sido un estudio de nivel descriptivo, en la sección de las sugerencias se dan a conocer algunas medidas a implementar que podrían contrarrestar aquellos niveles medio e incluso bajos del síndrome como la aplicación de talleres, terapias e incluso la aplicación de la realidad virtual para minimizar los niveles del síndrome; como ejemplo el estudio realizado en Chile, con el proyecto denominado *Happy Break* (Arce, 2018).

REFERENCIAS

Arce, D. (2018, 19 de octubre). *Happy Break: una solución para el "Burnout" con realidad virtual*. Mba y educación ejecutiva. <https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/happy-break-una-solucion-para-el-burnout-con-realidad-virtual>

Cano, A. (2019, 10 de octubre). *Cuando la despersonalización acompaña a la ansiedad*. Infosalus. [https://www.](https://www.infosalus.com/salud-investigacion/noticia-puede-ansiedad-causar-sintomas-despersonalizacion-20191009081439.html)

[infosalus.com/salud-investigacion/noticia-puede-ansiedad-causar-sintomas-despersonalizacion-20191009081439.html](https://www.infosalus.com/salud-investigacion/noticia-puede-ansiedad-causar-sintomas-despersonalizacion-20191009081439.html)

Reyes Meza, C. y Sánchez Carlessi, H. (2002). *Metodología y diseño de la investigación científica*. Universidad Ricardo Palma.

Carlotto, M. S. y Câmara, S. G. (2006). Características psicométricas do Maslach Burnout Inventory-Student Suvey (MBI-SS) em estudantes universitários brasileiros. *Psico-USF*, 11(2), 167-173. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-82712006000200005

C. y Buitrago Vera, J. M. (2010). *Dimensiones clave en la satisfacción con los entornos virtuales de aprendizaje en la enseñanza universitaria: el caso de PoliformaT*. *Revista mexicana de investigación educativa*, 15

Coello, H. y Cecilia, G. (2019). La docencia y el estrés laboral. *Atlante Cuadernos de Educación y Desarrollo*, (julio). <https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/07/docencia-estres-laboral.html>

Del Río Martínez, J. y González Videgaray, M. (2007, del 26 al 28 de abril). Trabajo prolongado con computadoras: consecuencias sobre la vista y la fatiga cervical. IX Congreso Internacional de Ergonomía. México, D.F., México. <http://www.semec.org.mx/archivos/9-47.pdf>

Gómez, J. M. (2020). Google Classroom: como herramienta para la gestión pedagógica. *Mamakuna*, (14), 44-54. <https://revistas.unae.edu.ec/index.php/mamakuna/article/view/340>

Italia, S., Favara-Scacco, C., Di Cataldo, A. y Russo, G. (2008). Evaluation and art therapy treatment of the burnout syndrome in oncology units. *Psycho-Oncology*, 17(7), 676 - 680. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/pon.1293>

Martínez, Geovanny A. y Jiménez, Noe. (2020). Análisis del uso de las aulas virtuales en la Universidad de Cundinamarca, Colombia. *Formación universitaria*, 13 (4), 81-92. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000400081>

Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). *MBI: Maslach Burnout Inventory Manual*. Consulting Psychologists Press.

Méndez Venegas, J. (2004). Estrés laboral o síndrome de "burnout". *Acta Pediatr Mex*, 25(5), 299-302. <http://repositorio.pediatría.gob.mx:8180/handle/20.500.12103/1814>

C. y Maridueña, I. A. L. (2017). El nivel de stress en los docentes de la UNEMI. *Dominio de las Ciencias*, 3

Mendoza, K. Z. V., Romero, I. R. C. y Maridueña, I. A. L. (2017). El nivel de stress en los docentes de la UNEMI. *Dominio de las Ciencias*, 3 (2), 405-425.

Mínguez García, J. A. (2018). *Análisis de la aplicación de Google Classroom para el apoyo de actividades relacionadas con Tecnología e Informática [Tesis de maestría, Universidad de Valladolid]*. <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/33366>

OMC. (25 de 11 de 2020). La OMS reconoce como enfermedad el burnout o “síndrome de estar quemado”. Obtenido de <http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>

Pérez, S. E. H. y Aguirre, M. D. S. O. (2018). Afectación del síndrome de burnout por el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en personas adultas/Burnout syndrome affected by the use of Information and Communication Technologies in adults. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*, 5(10).

Rodríguez Ramírez, J. A., Guevara Araiza, A. y Viramontes Anaya, E. (2017). Síndrome de burnout en docentes. *IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*, 8 (14), 45-67.

Saldaña Bazán, J. G. (2020). Google Classroom una herramienta para la gestión de la educación a distancia en el Perú.

Tabares-Díaz, Y. A., Martínez-Daza, V. A. y Matabanchoy-Tulcán, S. M. (2020). *Síndrome de Burnout en docentes de Latinoamérica: Una revisión sistemática. Universidad y Salud*, 22(3), 265-279. <https://dx.doi.org/10.22267/rus.202203.199>

Síndrome de burnout en las residentes de matrona de la Región de Murcia. Evaluación de riesgos psicosociales

mediante el cuestionario de Maslach burnout inventory. TFM-M.U. en Prevención de Riesgos Laborales. Universitas Miguel Hernández. <http://193.147.134.18/bitstream/11000/5889/1/VIGUERAS%20MARTINEZ%2c%20M%c2%aa%20ANGELES%20TFM.pdf>

Vigueras Martinez, M. A. (2020). Síndrome de burnout en las residentes de matrona de la Región de Murcia. Evaluación de riesgos psicosociales mediante el cuestionario de Maslach burnout inventory. TFM-M.U. en Prevención de Riesgos Laborales. Universitas Miguel Hernández. <http://193.147.134.18/bitstream/11000/5889/1/VIGUERAS%20MARTINEZ%2c%20M%c2%aa%20ANGELES%20TFM.pdf>

Fuentes de financiamiento

Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú.

Conflictos de interés

Los autores declaran no tener conflicto de interés.

Correspondencia

Edgardo Cristiam Iván, López De La Cruz
 Dirección: Fonavi 1 Mz “G” lote 43, Amarilis, Huánuco.
 Código postal: Huánuco 10001, Perú.
 Cel.: 965 667 074
 E-mail: templariocristiano@gmail.com