Revista UNIDA Científica
e-ISSN:2520-9213

Publicación periódica de acceso abierto, financiada y editada por la Universidad de la Integración de las Américas

Artículo original

Percepción de docentes universitarios sobre la virtualidad y su relación con el agotamiento ocupacional

University teachers' perception of virtuality and its relationship with occupational burnout

Myrian Celeste Benítez González[1], Nadia Glavinich[2]

[1] Ministerio de Educación y Ciencias, Instituto de Formación Docente Nuestra Señora de la Asunción. Asunción, Paraguay.

[2] Universidad Católica Nuestra Señora de la Asunción. Asunción, Paraguay.

RESUMEN

Este artículo toma como punto de partida la necesidad de reflexionar sobre la percepción de los docentes universitarios acerca de la virtualidad y su relación con el agotamiento ocupacional, para lo cual se identifica el perfil de los actores académicos dentro del marco del síndrome del Burnout y el uso de las herramientas tecnológicas; el nivel del cansancio emocional; los niveles de despersonalización y de realización personal, así como el nivel de estrés ocasionado específicamente por el uso de las tecnologías.

El diseño metodológico es de corte descriptivo y explicativo. Se usó a modo de validación, el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) para la recolección de datos, y fue medido a través de 22 preguntas con respuesta cerrada en una escala tipo Lickert. Se trabajó con una muestra de 48 profesionales del área de la educación, quienes participaron a través de la plataforma Google forms. Los datos evidencian que el cansancio emocional es alto, que los niveles de despersonalización son medios, y la realización personal es alta. A pesar de que el uso de las tecnologías no fue considerado un estresor significativo, los actores académicos declaran algunas lecciones aprendidas.

Palabras clave: síndrome de burnout; cansancio emocional; despersonalización; realización personal; tecnologías.

ABSTRACT

This article takes as its starting point the need to reflect on the perception of university teachers about virtuality and its relationship with occupational exhaustion, for which the profile of academic actors is identified within the framework of the Burnout syndrome and the use of technological tools; the level of emotional exhaustion; the levels of depersonalization and personal fulfillment, as well as the level of stress caused specifically by the use of technologies.

The methodological design is descriptive and explanatory. The Maslach Burnout Inventory (MBI) questionnaire was used as a validation for data collection, and it was measured through 22 questions with closed answers on a Likert-type scale. We worked with a sample of 48 professionals from the education area, who participated through the Google forms platform. The data show that emotional exhaustion is high, that the levels of depersonalization are medium, and personal fulfillment is high. Although the use of technologies was not considered a significant stressor, the academic actors declare some lessons learned.

Keywords: burnout syndrome; emotional exhaustion; depersonalization; personal fulfillment; technologies.

Para correspondencia dirigirse a: myriancelestebg@gmail.com; nidiaglavinich@gmail.com
Recibido: Marzo 20, 2023 - Aceptado: Junio 06, 2023.
Conflictos de interes: Ninguna que declarar.

Este es un artículo publicado en Acceso Abierto bajo Licencia Creative Commons CC-BY, que permite el uso sin restricciones, distribución y reproducción en cualquier medio, siempre que se cite debidamente la obra original.

INTRODUCCIÓN

El propósito general de este trabajo ha sido reflexionar sobre la percepción de los docentes universitarios acerca de la virtualidad y su relación con el agotamiento ocupacional. Ante la pandemia del Covid-19, que afectó a nivel mundial, las autoridades de nuestro país, implementaron una cuarentena estricta, que consistió en la suspensión de todas las actividades de carácter público, privado, incluyendo las académicas.

Dando cumplimiento a la medida adoptada por las autoridades nacionales, el Ministerio de Educación y Ciencias (MEC) y atendiendo a la Resolución 308/2020, dispuso la suspensión de las clases en las instituciones de gestión oficial, privada y privada subvencionada, en el marco de la implementación de acciones preventivas ante el riesgo de expansión del coronavirus (Covid-19). La mencionada resolución (en su artículo 5º) autoriza la implementación de "planes de contingencia, conforme a las alternativas tecnológicas a ser utilizadas para el desarrollo de las actividades educativas y administrativas" (Revista paraguaya de educación MEC-OEI. N° 2).

Por su parte, y referido a la educación terciaria, el Consejo Nacional de Educación Superior (CONES), a través de la Resolución N°04/2020 estableció que las instituciones de educación superior utilizaran herramientas digitales de enseñanza-aprendizaje en el marco de la emergencia sanitaria. Teniendo en cuenta este panorama y habituados a las clases presenciales que repentinamente pasaron a darse de forma remota y con uso de la tecnología para la cual no se está preparado o se posee poca experiencia.

Dentro del presente contexto es de importancia resaltar que la Educación Superior a Distancia en Paraguay tiene sus inicios en 1994, impulsada por el Ministerio de Educación y Ciencias (MEC) con el apoyo de la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI), para ejecutar el Proyecto "Educación a Distancia: Profesionalización de maestros no titulados", destinado a docentes en ejercicio, del 1er. y 2do. Ciclos de la Educación Escolar Básica, en su mayoría bachilleres; por tanto, no poseían el perfil de formación pedagógica requerido, según el diagnóstico realizado en el proceso de la Reforma Educativa.

Sin embargo, con la suspensión de las clases presenciales, la virtualidad pasó a formar parte del proceso de enseñanza-aprendizaje. Aunque, el cambio abrupto y no necesariamente muy planificado, hizo que las instituciones que dictaban clases presenciales, suspendieran esa modalidad e improvisaran métodos y técnicas de enseñanzas mediante el uso de la tecnología. Por lo que surge la necesidad de la actualización y adaptación a la virtualidad total, por parte de las instituciones académicas, y, por consiguiente, de los actores educativos.

Para ello, se realiza una caracterización del perfil de los actores, y los niveles del agotamiento laboral, que contempla los niveles de cansancio emocional, de despersonalización, de realización personal; y, la vinculación de estos resultados al uso de las tecnologías en un momento muy complejo de nuestras sociedades, agudizado por la presencia del Covid-19.

En varios países se ha trabajado la temática del agotamiento laboral, nuestro país no ha sido excepción. Gaona (2010) ha explicado que el agotamiento laboral o síndrome de *Burnout* es un conjunto de síntomas y signos producidos por una sobrecarga emocional, que se caracteriza por la pérdida progresiva de energía hasta llegar a un cuadro más delicado de agotamiento físico y mental.

Las personas con agotamiento laboral, presentan ciclos de ansiedad y depresión, y, por sobre todo una alta desmotivación a nivel laboral. Es sabido, que esta temática ha estado más trabajada dentro del área de la salud, aunque la misma puede también afectar a psicólogos, docentes y personas de otras profesiones en general. Esta afección depende de factores personales y profesionales, como, por ejemplo, estar conforme con el trabajo realizado, el tiempo invertido, la remuneración recibida, la fragilidad emocional, la discriminación (en todas sus formas), entre otros factores (Gaona, 2010).

De manera complementaria, otros autores indican que las personas con agotamiento laboral, experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas y horizontes en el trabajo y una insatisfacción generalizada. Como consecuencia se da la impuntualidad, el ausentismo, el abandono de la profesión, entre otros. Se ha trabajado mucho para construir una definición contundente del *burnout*, y se ha establecido que este síndrome se trata de una respuesta al estrés laboral crónico, "una experiencia subjetiva que engloba sentimientos y actitudes con implicaciones nocivas para la persona y la organización, y, generalmente, se produce principalmente en el marco laboral de los profesiones que se centran en la prestación de servicios y atención al público: médicos, enfermeras, profesores, psicólogos, trabajadores sociales, vendedores, personal de atención al público, policías, cuidadores, etc. (Piñón et al, 2022).

Fuera de los anteriores, como otros estresores son considerados también el ambiente laboral y el familiar, que pueden llegar a producir en los afectados un estado de saturación extrema en la actividad que desarrolla, así como un desgano total. El ambiente de trabajo es considerado como un factor determinante, ya que los anteriores son inherentes a la persona, y, por lo mismo, son ellas--las que sufren de estos síntomas--quienes deben asumir la responsabilidad y las ganas de mejorar (Gaona, 2010).

Otro estresor de relevancia puede estar vinculado a la deteriorada situación socioeconómica que se afronta en la actualidad a nivel país y, en particular, en el ámbito de la educación, así también, la falta de reconocimiento a la labor misma del docente, lo que hace que éstos deban realizar otras actividades laborales para aumentar sus niveles de satisfacción laboral y salarial, por sobre todas las cosas. Al mismo tiempo, las exigencias en las diferentes instituciones educativas de nuestro país, y, más específicamente, las relacionadas al ámbito de la educación superior han aumentado en tiempos de pandemia, lo que genera, un nivel de estrés mucho mayor en los académicos, quienes deben desarrollar actividades para las cuales no necesariamente tienen las competencias.

Las situaciones presentadas, podrían entonces sugerir que, como consecuencia de estas presiones, los docentes se ven afectados por una patología laboral, relativamente nueva para nuestro medio (o poco explorada) que se traduce en agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal (Maslach, 1981).

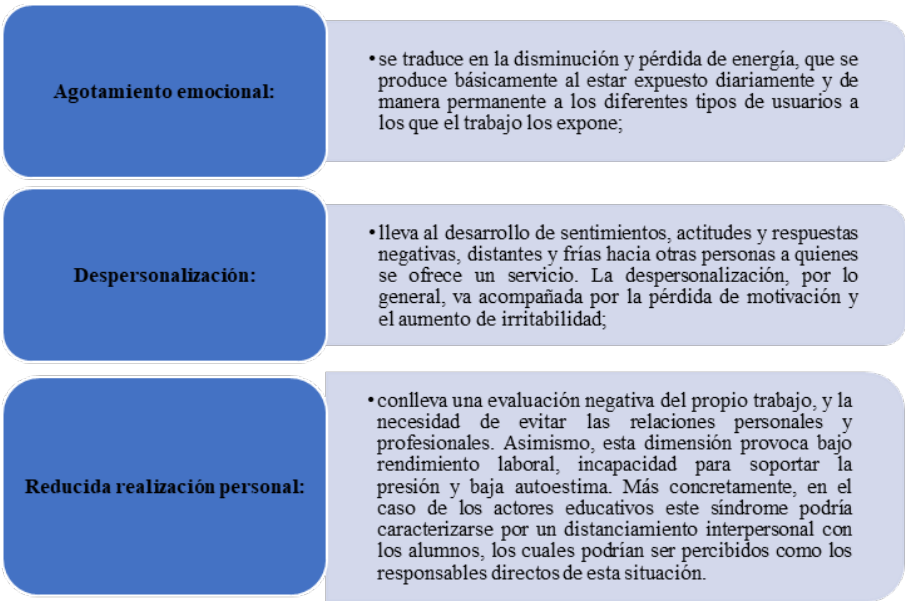
Agotamiento laboral o Síndrome de ***Burnout***

El Síndrome de Burnout surge "como respuesta al estrés laboral crónico, y se trata de una experiencia subjetiva interna que integra sentimientos y actitudes con un matiz negativo debido a las alteraciones disfuncionales que genera" (Guillén Gestoso, 2007).

Otros autores indican que a este síndrome se lo conoce también como el síndrome del aniquilamiento, de estar quemado, de desmoralización o síndrome de agotamiento emocional o profesional y es considerado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como una enfermedad laboral que provoca serios daños a la salud física de las personas (Apiquian Guitart, 2007).

De acuerdo con la literatura, el tema en cuestión conlleva un agotamiento y un cansancio extremo que podría llevar a las personas que lo padecen a experimentar problemas tanto físicos como mentales. Como un antecedente de importancia se puede precisar que el concepto de Burnout fue utilizado por primera vez en 1974 por Herbert Freudenberger, quien había observado que, al cabo de un año de trabajo, los empleados podrían sufrir de un desgaste extremo y una pérdida progresiva de energía, hasta llegar al agotamiento, síntomas de ansiedad y de depresión, así como desmotivación y agresividad en su trabajo (Aranda Beltrán, 2006). Sin embargo, el término *burnout* ha sido delimitado y aceptado por la comunidad científica casi en su totalidad desde la conceptualización establecida por Maslach, en la que define al *Burnout* como una respuesta al estrés crónico formada por las tres variables mencionadas (Maslach y Jackon, 1981):

Figura 1. Dimensiones del Burnout



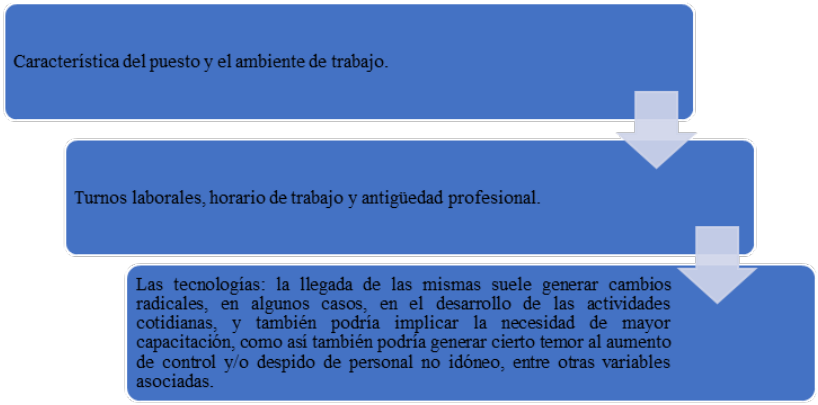
Fuente: Maslach y Jackon, 1981

En lo relacionado a la sintomatología, Párraga Sánchez (2005) hace referencia a los diferentes síntomas que poseen las personas con este síndrome. Así, los síntomas emocionales más recurrentes son depresión, impotencia, desesperanza, irritación, apatía, desilusión, pesimismo, hostilidad, y falta de tolerancia entre otros. Los síntomas cognitivos se reflejan en la pérdida de significado, de valores, de expectativas y autoestima, así como la modificación del autoconcepto y la desorientación cognitiva. Dentro de los síntomas conductuales se presentan la desvalorización, desconsideración hacia el propio trabajo, desorganización, así como el aumento del uso de cafeína, alcohol, tabaco y drogas.

Dentro de las organizaciones existen elementos estresores. Así también se sabe que muchas veces el esfuerzo individual no es suficiente para superar la situación de un estrés agudo; de ahí la importancia de que la empresa, universidades y/o espacios académicos, como tales intervengan en el problema, aunque esto no siempre es posible básicamente por razones económicas, o porque no forma parte del interés, o porque la problemática no es percibida en su real magnitud por las autoridades o propietarios de las instituciones (Guillén G., 2007).

Además de las variables mencionadas con anterioridad, pueden intervenir también en el desarrollo del Síndrome de *Burnout* (Apiquian Guitart, 2007):

Figura 2. Estresores adicionales



Fuente: Apiquian Guitart, 2007.

Las tecnologías han avanzado en forma vertiginosa en todos los ámbitos de la sociedad con la incorporación progresiva en educación, hasta convertirse en un recurso desafiante para el desarrollo de nuevas competencias, habilidades, conocimientos, y nuevas formas de trabajo. Las organizaciones del ámbito educativo precisan repensar en las dinámicas y propuestas formativas innovadoras para que ellas respondan a las necesidades de la situación ante la presencia del Covid-19, y se ajusten a las expectativas no solo de los estudiantes, sino también de los educadores (Benítez G., 2019).

Dentro de este contexto, estudios recientes señalan que el uso de las herramientas virtuales genera eventualmente una alta frustración en personas del ámbito docente que sienten que no poseen las competencias necesarias para el desarrollo de sus actividades laborales; y manifiestan una alta presión debido que bajo esta modalidad virtual la carga de trabajo es mayor que dentro de la modalidad presencial, un obstáculo no menos importante ha sido la falta de manejo de las herramientas tecnológicas, así como la nula y/o poca conectividad, inclusive el tipo de plataforma que se utiliza, entre otros aspectos, como será evidenciado en los resultados de este trabajo (Borgobello A, Madolesi M, Espinosa A y Sartori M., 2020).

MATERIAL Y MÉTODOS

Este artículo es de corte descriptivo-explicativo. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, a partir de la aplicación del cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), que contiene veintidós preguntas con respuesta cerrada en una escala tipo Lickert. Dicho cuestionario ha sido distribuido de manera online a través de la plataforma Google forms durante el año 2021. La población objeto de estudio han sido actores académicos universitarios. La

muestra--intencional y selectiva--quedó confirmada 48 personas. Los criterios de inclusión han sido: profesionales del ámbito educativo, estudiantes, personal administrativo y/o docente, y que hayan respondido al cuestionario dentro del plazo establecido. Fueron excluidas todas aquellas personas que no han respondido dentro del plazo establecido. Para el análisis fueron evaluadas las siguientes variables: a) desgaste emocional b) despersonalización o deshumanización, c) falta de realización profesional, y d) nivel de estrés digital.

Como objetivo general para este artículo se ha planteado, reflexionar sobre la percepción de los docentes universitarios acerca de la virtualidad y su relación con el agotamiento ocupacional.

Como objetivos específicos han sido considerados los siguientes: identificar el perfil de los actores académicos dentro del marco del síndrome del Burnout y el uso de las herramientas tecnológicas; determinar el nivel del cansancio emocional de los actores académicos; detectar los niveles de despersonalización y de realización personal e identificar el nivel de estrés ocasionado específicamente por el uso de las tecnologías.

RESULTADOS

Perfil de los participantes

Para la resolución de los objetivos propuestos, se ha realizado una encuesta a 48 profesionales pertenecientes a instituciones académicas, que respondieron al cuestionario en el plazo establecido. Dentro de la muestra sobresale la participación de mujeres, insertas mayoritariamente en instituciones públicas. La edad mayoritaria es mayor a 33 años (Tabla 1).

Tabla 1. Perfil de participantes

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	36	75,0
Masculino	12	25,0
Edad	**Frecuencia**	**Porcentaje**
19-23 años	3	6,3
24-28 años	7	14,6
Mayor a 33 años	38	79,2

Fuente: Elaboración propia.

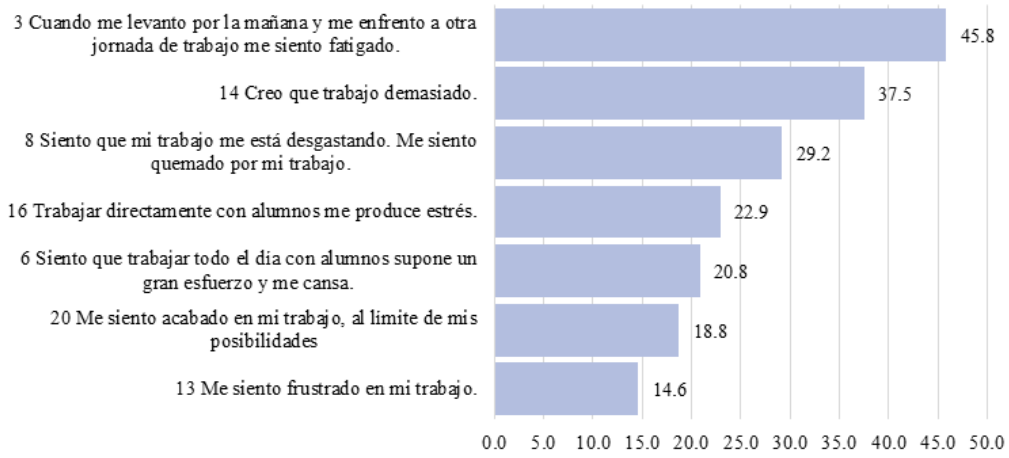
A continuación, son presentados los resultados arrojados por la medición de las tres dimensiones establecidas por Maslach para el agotamiento ocupacional.

Cansancio emocional

Según se observa en el gráfico número 1, las 3 dimensiones son medidas en niveles de la afección atendiendo a la cantidad de veces que las personas identifican en sí mismas los síntomas. Específicamente, para el cansancio emocional son utilizadas las preguntas 1-2-3-6-8-13-14-16-20, que son las que mejor reflejan esta situación.

Para el cansancio emocional se ha construido un indicador que refleja la sintomatología por lo menos unas pocas veces a la semana. Así, la mayoría (45,8%) indica que por lo menos una vez por semana siente fatiga inclusive antes del inicio de su jornada laboral (Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado). Por su parte, un 37,5% manifiesta que trabaja demasiado; un 29,2% considera que su trabajo le está desgastando y se ha "quemado" por el trabajo.

Gráfico 1. Cansancio emocional



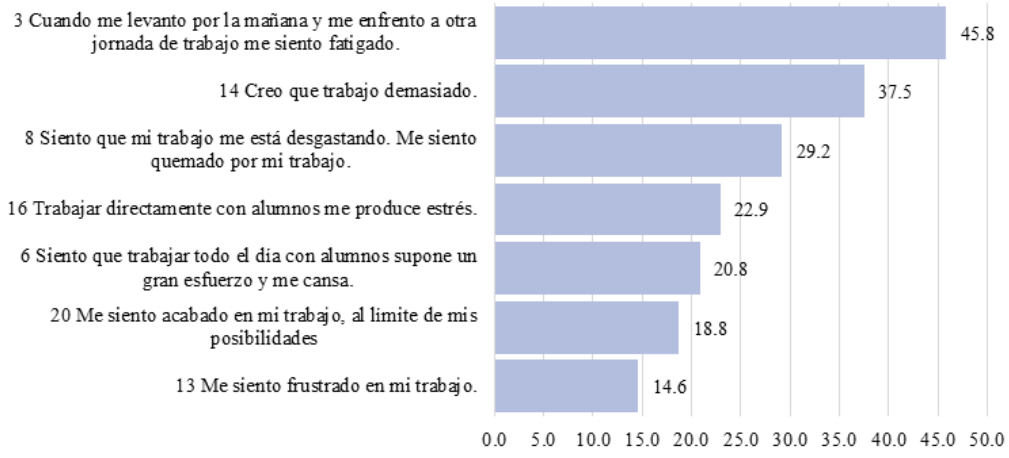
Fuente: Elaboración propia.

Despersonalización

Las preguntas del cuestionario que miden esta dimensión son: 5-10-11-15-22. Se ha construido como indicador de medición la categoría de por lo menos unas pocas veces al mes los miembros de la muestra sienten afecciones vinculadas a las variables de la despersonalización.

Conforme se evidencia en el gráfico número 2, la mayoría de los miembros de la muestra (35,4%) considera que por lo menos una vez al mes los alumnos le responsabilizan de sus problemas; por consiguiente, sienten que este trabajo les podría estar endureciendo emocionalmente (31,3%). Y, en tercer lugar, aparece la percepción de un 27,1% de que la mencionada situación les podría volver más insensible dentro del ejercicio de la profesión docente.

Gráfico 2. Despersonalización



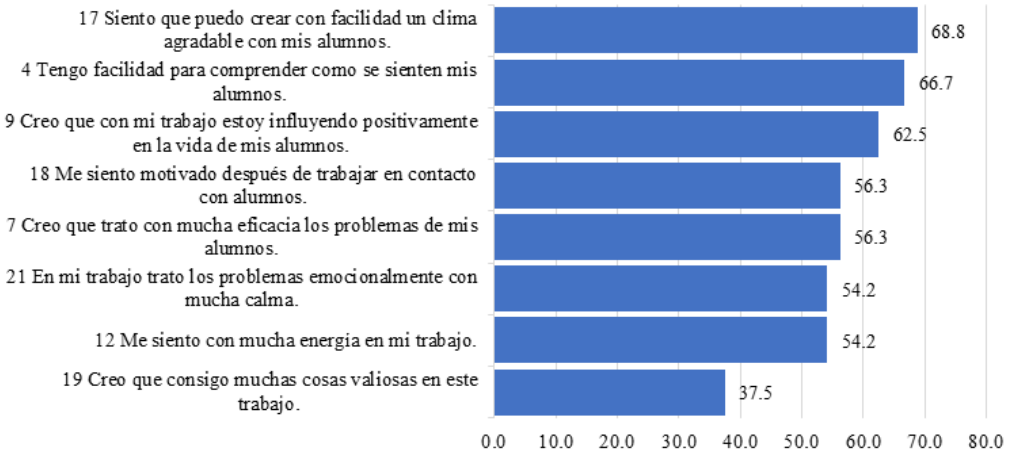
Fuente: Elaboración propia.

Realización personal

La realización personal es una dimensión que mide cómo se autoevalúan los profesionales. Dentro de esta dimensión son incluidas las siguientes preguntas: 4-7-9-12-17-18-19-21. En este caso en particular, se ha tomado la opción mayoritaria de sentimiento que corresponde a “todos los días”, ya que en general, ha obtenido el promedio más

alto. En este contexto, los actores académicos indican que *todos los días* sienten que pueden crear con facilidad un clima agradable con las personas, que tienen la facilidad de comprender cómo se sienten las mismas, es decir, hay una presencia alta de empatía, y que sienten que con el trabajo que realizan están influyendo positivamente en las personas vinculadas a su vida laboral (Gráfico 3).

Gráfico 3. Realización personal



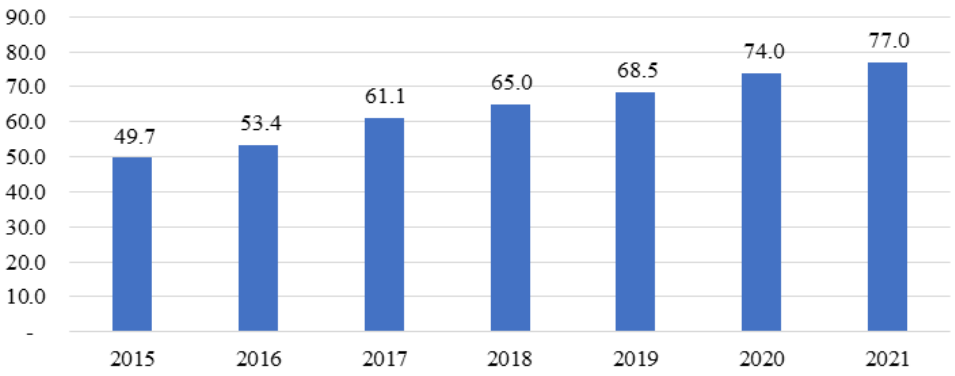
Fuente: Elaboración propia.

Implementación de la virtualidad a nivel nacional

En el gráfico 4, la Encuesta Permanente de Hogares Continua (EPHC), indica que a lo largo de los años hubo un incremento importante respecto al uso de internet en todo el país. Este incremento se representa en que de 49,7% en año 2015 se pasó al 77% en el 2021. Cuando se revisa el comportamiento de uso de internet en personas de 10 años y más, por departamentos tenemos que en Asunción el incremento fue de 16,9% y en Central de 24,3% (2021).

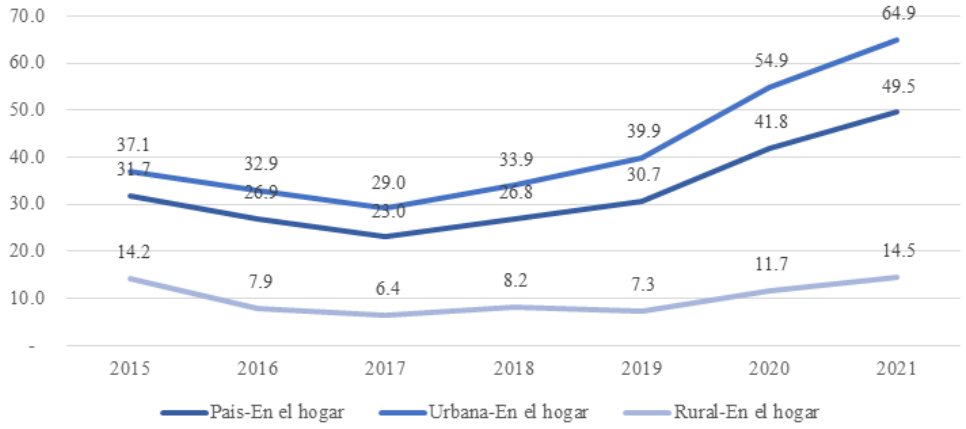
Cuando se trata de la población ocupada de 15 años y más, el incremento del uso de internet a nivel país entre los años 2015 y 2021 ha sido de 28,7%; siendo, significativamente mayor el uso a nivel rural (37,1%) por sobre la población urbana (23%). Los Profesionales Científicos e Intelectuales (10,8%) aumentaron su uso de internet; al igual que los Técnicos y Profesionales de Nivel Medio (13%) (EPHC, 2021).

Gráfico 4. Población de 10 años y más que utilizó internet 2015-2021 (total país)



Fuente: INE. Encuesta Permanente de Hogares Continua 2021.

Gráfico 5. Población de 10 y más años de edad que utilizó internet por año de la encuesta y sexo, según área de residencia y lugar de utilización (%). Periodo 2015-2021



Fuente: INE. Encuesta Permanente de Hogares Continua 2021.

En el gráfico 5 puede observarse desde dónde se accedió a internet. Los datos indican que, en general, el acceso desde las instituciones educativas ha disminuido importantemente a nivel país de 13,1 a 4,2% entre el 2015 y el 2021. La misma tendencia se dio en zonas rurales y urbanas. No obstante, cuando se trata el acceso desde los hogares, se evidencia un aumento exponencial entre el 2015 y el 2021.

A nivel país hubo un aumento de 31,7% a 49,5% (17,8% de aumento). Mientras que en zonas urbanas se encuentra el mayor aumento de acceso a internet desde los hogares de 37,1% a 64,9%, representando un 27,8% de aumento entre los años contemplados. Se podría decir que el aumento sostenido se registró a partir del 2019 (año en que se inicia la pandemia). A nivel rural no se registra casi diferencia (EPHC, 2021).

La virtualidad total ha supuesto un elevado estrés laboral en los diferentes actores educativos. Es por eso que dentro de este contexto se reflexiona sobre la temática.

Cuando el medio causante del estrés es la tecnología, se trata del *burnout* digital y se caracteriza por cuatro elementos: sentimiento de agotamiento, cinismo o sentimientos negativos relacionados con el trabajo, menor rendimiento profesional y una dependencia psicológica de las tecnologías. Dentro de este contexto se pasa a analizar la percepción de estrés digital de los docentes.

Estrés digital en docentes

La tabla 2, indica que los promedios más elevados recaen en los indicadores de *nunca, pocas veces al año o menos y unas pocas veces a la semana*. En general, los profesionales de la muestra afirman mayoritariamente que *nunca* o *pocas veces al año o menos*, consideran que no tienen las competencias básicas para el uso de las TIC (38,5%, 28,2% respectivamente); es decir, sienten que sí son capaces de utilizar adecuadamente la tecnología. Sin embargo, un 31% afirma que *unas pocas veces a la semana* considera que el uso permanente de las TIC le cansa emocionalmente, y, en menor medida, se manifiesta la dificultad en la producción laboral como consecuencia de fallas técnicas, como, por ejemplo, la interferencia o falta de conectividad.

La mayoría de los docentes indicó que sienten que nunca o pocas veces al año (66,7%) no tienen las competencias básicas para el uso de las TIC, lo que dificulta su satisfacción laboral (realización personal); el 48,7% expresó que todos los días o por lo menos una vez por semana, siente que el uso permanente de las TIC, les cansa emocionalmente; y finalmente, un 20,5% manifiesta que tienen mucha interferencia de las redes sociales para la producción académica.

Tabla 2. Estrés Digital

ESTRÉS DIGITAL	Nunca o pocas veces al año	Todos los días o al menos una vez por semana	Al menos una vez por mes
23 El uso permanente de las TIC me cansa emocionalmente	28,2	48,7	15,4
24 No tengo las competencias básicas para el uso de las TIC, lo que dificulta mi satisfacción laboral (realización personal)	66,7	18,0	7,7
25 Interferencia de las redes sociales en la producción laboral	38,5	33,3	20,5
26 La escasa conectividad dificulta el desarrollo normal de las actividades laborales	43,5	33,4	15,4

Fuente: Elaboración propia.

DISCUSIÓN

La muestra está conformada por mayoría de mujeres, insertas en instituciones públicas. Los datos también indican que el cambio en la estrategia de enseñanza, que se evidencia en el paso de actividades presenciales a la virtualidad total, es un estresor de relevancia, no solo para los docentes, sino también para los mismos estudiantes (disponibilidad de equipos adecuados, teléfonos inteligentes, buena conectividad para el uso de las diferentes plataformas, entre otros).

Para la dimensión del cansancio emocional se ha utilizado como indicador la frecuencia de ocurrencia de la sintomatología. Así, los docentes indican que por lo menos una vez por semana sienten fatiga inclusive antes del inicio de su jornada laboral, reforzando la percepción de que trabajan más de lo recomendable, y esta situación les produce un agotamiento ocupacional de relevancia. Tal como se mencionará, algunos síntomas inequívocos del estrés digital tienen que ver con sentimientos de incertidumbre, ansiedad, nerviosismo, cansancio físico e intelectual, en inclusive, temor al desconocimiento del uso de las nuevas herramientas digitales.

Dentro del referencial teórico, la variable despersonalización, lleva al desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, hacia otras personas a quienes se ofrece un servicio; la misma, por lo general, va acompañada por la pérdida de motivación y el aumento de irritabilidad. En este caso en particular, la frecuencia de sentimientos de despersonalización ha sido menor que para el cansancio emocional. Así, los mayores porcentajes para esta dimensión han recaído en la ocurrencia de por lo menos una vez al mes. Lo que representa que los miembros de la muestra, sienten mayor cansancio emocional que síntomas de despersonalización.

En términos de la realización personal, la literatura, en general, indica que los profesionales tienden a evaluarse negativamente, y que la misma podría afectar la habilidad en la realización del trabajo, y el tipo de relación que establen los docentes con las personas de su entorno Sin embargo, los miembros de la muestra indicaron que tienen una alta realización personal, lo que les permite establecer un clima laboral agradable, mayor empatía en el ambiente académico, lo que reditúa de manera positiva en las personas del espacio laboral.

Se ha considerado inicialmente, una relación empírica entre el estrés digital, y las dimensiones del agotamiento organizacional. Por lo mismo, se solicitó a los actores académicos que justifiquen algunas respuestas, y comenten pareceres sobre la virtualidad en tiempos de la pandemia.

Algunas fortalezas resaltadas por los docentes han sido que las TIC facilitan la realización del trabajo, al disponibilizar bancos de datos académicos, bibliotecas virtuales educativas, con materiales científicos actualizados. El uso de las tecnologías es de gran relevancia, sobre todo cuando va acompañado de estrategias educativas adecuadas. Entonces el uso de las TIC es importante porque supone un desafío constante para sus usuarios.

Como lecciones aprendidas emergieron algunos aspectos tales como que si bien la virtualidad es importante no se debería perder de vista la presencialidad. El uso de las TIC ha demandado la inversión de un tiempo adicional para sus usuarios, cosa que fue en detrimento de los espacios personales/familiares de los mismos.

Se resaltó la necesidad de encontrar estrategias creativas que permitan lograr un mejor aprovechamiento del uso

de las tecnologías; para ello, han sugerido espacios de capacitación permanente en competencias específicas, que permitan mejorar el aprovechamiento de las mismas.

Si bien es cierto, han surgido aspectos que deberían ser mejorados, se rescata como muy válido el aumento de compromiso entre docentes y estudiantes, ya que la modalidad propicia el sistema de tutorías.

Los desafíos planteados por los actores educativos, dan cuenta que, el uso de la tecnología o la virtualidad, ha implicado para los docentes (en particular), la inversión de mayor cantidad de tiempo en las tareas laborales, esa situación fue en detrimento del gerenciamiento de actividades personales y fuera del horario laboral; visto de esta manera, la virtualidad irrumpió en los espacios familiares.

Finalmente, un aspecto resaltado con mucho énfasis, por los miembros de la muestra, han sido las dificultades generadas por la escasa conectividad y muchas veces la inadecuada y/o desactualización de las herramientas tecnológicas (computadoras, tablets, teléfonos inteligentes, entre otros).

Esta nueva modalidad implica un mayor desafío también para las propias instituciones, ya que ellas deben realizar ajustes en su funcionamiento en general, y en particular, en la adecuación de sus herramientas.

El trabajo desde las casas, causó que los docentes se hicieran cargo de la inversión económica que genera realizar las actividades laborales en ese espacio; es decir, un gasto, que habitualmente corresponde a la organización contratante, pero que en situación de pandemia son cubiertas por los trabajadores (pago por la conexión a Internet, aumento de las tarifas de luz, entre otros servicios que supone el trabajo desde los hogares).

CONCLUSIONES

El cansancio emocional puede ser considerado alto. La despersonalización es de nivel medio. La realización personal es alta, y el nivel de estrés por uso de las tecnologías es medio. Entonces, dichas herramientas no fueron consideradas como un estresor importante a partir de las respuestas a las preguntas del cuestionario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Apiquian Guitart, A., (2007) El síndrome del burnout en las empresas. Presentada en el Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac. Mérida, Yucatán 26 y 27 de abril, 2007 reproducido en http://www.anahuac.mx/psicologia/archivos/burnoutempresas.pdf., consultado el 07/08/ de 2007.

Aranda Beltrán, C. (2006) Apoyo social y síndrome de quemarse en el trabajo o burnout: una revisión. P*sicología y salud* 2004, Recuperado el 7 de agosto de 2007, de Recuperado el 11 de julio de 2007, de http://site.ebrary.com/lib/bibliouaa/Doc?id=10127589&ppg=5

Benítez González, M. C. (2019). Blended learning. Incidencia en el aprendizaje en Educación Superior. Centro de Estudios Antropológicos de la Universidad Católica "Nuestra Señora de la Asuncion". Asunción.

Borgobello A, Madolesi M, Espinosa A y Sartori M. (2020). Uso de TIC en prácticas pedagógicas de docentes de la Facultad de Psicología de una universidad pública argentina. Revista de Psicología (PUCP), 2020 37(1), 279-317. [On line] [Acceso 18-06-2020] Información disponible en: https://dx.doi.org/10.18800/psico.201901.01011

Consejo Nacional de Educación Superior-CONES. (2020). COVID 19, Resoluciones. Obtenido del:http://www.cones.gov.py/.

Gaona, C. (2010). Agotamiento Extremo-Síndrome de Burnout. Entrevista Abc Color. Recuperado 18 de marzo, 2010 de https://www.abc.com.py/edicion-impresa/suplementos/salud/siempre-cansados-977719.html

Guillén Gestoso, C. (2007). Seminario 18. El Estrés Laboral. Burnout y Mobbing. Universidad de Cádiz. Maestría en Recursos Humanos en las Organizaciones.

Instituto Nacional de Estadísticas-INE. (2021). Encuesta Permanente de Hogares Conitua.

Maslach y Jackon (1981). Maslach Burnout Inventory. Recuperado el 23 de julio,de http://64.233.169.104/search?q=cache:UKp8h4sZqvsJ:www.anahuac.mx/psicologia/archivos/burnoutempresas.pdf+niveles+de+intervencion%2Bsindrome+del+burnout&hl=es&ct=clnk&cd=7&gl=py.

Malasch y Jackson (1981). Escala de Maslach Burnout Inventory. Recuperado el 28 de julio de 2007 de http://www.ugt.es/sch/pdf/areadetecnicos/sindromedelQuemad.pdf

Párraga Sánchez, J.M. (2005). Eficacia del programa IRIS. para reducir el síndrome de burnout y mejorar las disfunciones emocionales en profesionales sanitarios. Recuperado el 24 de julio de 2007, de http://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=595.

Piñón, Laura C., Sapién, Alma L., Gutiérrez, María del C., & Bordas, José L. (2022). Uso de tecnologías de información y comunicación: desempeño docente universitario en la virtualidad durante tiempos de pandemia. Formación universitaria, 15(5), 15-26. https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062022000500015

Revista paraguaya de educación MEC-OEI. N° 2. Noviembre 2012. Experiencias de implementación de las tecnologías de información y comunicación en educación. Obtenido del: https://www.mec.gov.py/cms_v2/adjuntos/12949.