

Salud mental del talento humano vinculado a la Universidad del Tolima en el marco de la pandemia del COVID-19

Saúde mental do talento humano ligado à Universidade de Tolima no quadro da pandemia da COVID-19

Mental Health of Human Talent at Tolima University during the COVID-19 Pandemic

Nelly Hernández Molina, Enrique Alirio Ortiz Guiza
y Martha Beatriz Díaz Lozano *

Este artículo refleja los avances de un estudio acerca del impacto que generan sobre la salud mental del talento humano de la Universidad del Tolima las medidas adoptadas por el Estado colombiano para garantizar el derecho a la educación y evitar la propagación del COVID-19. Se trata de una investigación transversal, observacional y descriptiva cuya intención es aportar información pertinente para la toma de decisiones institucionales en lo relacionado con la salud mental de la comunidad educativa. Resultados preliminares permiten identificar una afectación de la salud mental asociada al síndrome de desgaste profesional y al miedo ante un posible contagio, así como los cambios repentinos de orden pedagógico, académico y administrativo que procuran la prestación de servicios a través de la modalidad de teletrabajo y la superposición de actividades de la vida familiar y laboral. Estos hallazgos tienen compromisos diferentes según género, los cuales contrastan con hallazgos en estudios antes de la pandemia.

179

Palabras clave: educación superior; COVID-19; salud mental; síndrome de desgaste profesional

* *Nelly Hernández Molina*: doctora en ciencias de la educación. Profesora titular del Programa de Medicina, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad del Tolima, Colombia. Coordinadora del grupo de investigación Indaguemos Salud. Correo electrónico: nhernandezmo@ut.edu.co. *Enrique Alirio Ortiz Guiza*: aspirante al título de doctor en ciencias de la educación. Profesor del Departamento de Psicopedagogía, Facultad de Ciencias de la Educación, Universidad del Tolima. Investigador del grupo Educación Social. Correo electrónico: eaortiz@ut.edu.co. *Martha Beatriz Díaz Lozano*: magíster en salud pública. Profesora asociada del Programa de Medicina, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad del Tolima. Investigadora del grupo Indaguemos Salud. Correo electrónico: mbdiazl@ut.edu.co.

Avanços no estudo sobre o impacto que as medidas adotadas pelo Estado, para garantir o direito à educação e prevenir a disseminação do coronavírus, geram na saúde mental de talentos humanos vinculados à Universidade de Tolima. Corresponde a uma pesquisa transversal, observacional e descritiva, que pretende contribuir com informações relevantes para a tomada de decisão institucional, em relação à saúde mental da comunidade educacional. Os resultados preliminares permitem a identificação de afetações à saúde mental, pela síndrome de *burnout*, relacionadas ao medo de um possível contágio, mudanças bruscas de ordem pedagógica, acadêmica e administrativa, que buscam a prestação de serviços por meio da modalidade de tele trabalho, aliada à sobreposição de atividades da vida familiar e profissional. Essas descobertas têm compromissos diferentes de acordo com o gênero, que contrastam com as descobertas de estudos anteriores à pandemia.

Palavras-chave: ensino superior; COVID-19; saúde mental; síndrome de *burnout*

This article discusses the advances in a study on how the measures adopted by the Colombian State to guarantee the right to education and avoid the propagation of COVID-19 have affected the mental health of human talent at Tolima University. The purpose of this descriptive, observational and transversal study is to contribute to institutional decision-making regarding the educational community's mental health. Preliminary results show effects on mental health associated with professional burnout syndrome and related to the fear of a possible case of contracting the virus, as well as sudden changes in pedagogical, academic and administrative structures due to the switch to home office and the superposition of work and family life. These findings have different implications for the different genders that contradict findings from pre-pandemic studies.

Keywords: higher education; COVID-19; mental health; professional burnout syndrome

Introducción

El presente texto emerge en el marco del proyecto “Caracterización del Desgaste Laboral, relacionado con la pandemia por SARS COV2/COVID-19, del talento humano que presta servicios a la Universidad del Tolima”, desarrollado en la ciudad de Ibagué en 2020 e inscrito en la Oficina de Investigaciones de la Universidad del Tolima. El estudio se realizó en la mencionada institución de educación superior, de carácter público, del orden departamental, la cual oferta 25 programas de pregrado y 35 programas de postgrado y presta servicios a nivel nacional a través del Instituto de Educación a Distancia.

Históricamente las cuarentenas y los confinamientos se han adoptado como medidas de contención para evitar la propagación de epidemias como las ocasionadas en las primeras décadas del siglo XXI por el virus H1N1 y el brote de Ébola, que comenzó en marzo de 2014. También han planteado retos tanto a los gobiernos como a las instituciones: “No tomar en serio la amenaza y no prepararse apropiadamente tendría consecuencias catastróficas” (Organización Panamericana de la Salud, 2009).

Los cambios que la actual pandemia ocasionada por el COVID-19 acarrea en los modos y estilos de vida -desde la institución familiar hasta el Estado, atravesando las instituciones en que socializamos, laboramos y obtenemos logros conjuntos que afectan positiva o negativamente- constituyen un desafío en materia de salud, educación e investigación. Este trabajo tiene el fin de acercar información pertinente para la toma de decisiones institucionales en lo relacionado con la salud mental de la comunidad educativa.

181

En el último siglo, la humanidad no se había visto afectada por una pandemia de las magnitudes y características de las presentadas por el COVID-19. Asimismo, en esta ocasión coexisten desarrollos tecnológicos y de telecomunicaciones que posibilitan el intercambio de información en tiempo real, tanto a nivel personal como familiar, social y laboral. Estos desarrollos, que venían empleándose sin estudios suficientes que permitieran establecer su adecuada utilización, han sido adoptados de forma intempestiva al surgir la pandemia, dando lugar a la superposición de los ambientes laborales, familiares y socioculturales, que se adicionaron a las demás medidas sociales y de salud pública adoptadas para la mitigación del riesgo, dentro de un marco de violencia intrafamiliar, social, económica y política que ya venía en franco deterioro a nivel nacional.

De acuerdo con la Organización Panamericana de la Salud, en este tipo de emergencias, las personas menos afectadas pueden experimentar sentimientos de vergüenza, culpa y estigmatización o reproche de los miembros de su entorno sociofamiliar, por las imprecisiones en la toma de decisiones cotidianas. A nivel comunitario, se produce un patrón cíclico de temor que se traduce en la pérdida de la confianza ante el riesgo de entrar en contacto con potenciales portadores asintomáticos, lo que da lugar a la interrupción de las interacciones de las comunidades y a su ruptura con los servicios sanitarios (Organización Panamericana de la Salud, 2009).

En lo que a la salud mental se refiere, este tipo de eventos ha mostrado un impacto al desencadenar problemas nuevos y empeorar otros ya existentes, lo que se suma al debilitamiento de las estructuras para la atención (Organización Mundial de la Salud, 2015). Entre los problemas individuales se destacan distorsiones cognitivas, perceptivas, afectivas, emocionales y conductuales que dan lugar a dificultades para la adaptación a las nuevas circunstancias, síntomas relacionados con la ansiedad, la depresión y el síndrome de desgaste profesional. A esto se suma el acceso restringido a servicios de salud, los cuales priorizan su atención a personas con afectación de la salud física.

El análisis de epidemias recientes de alto impacto poblacional muestra que, en medio de la adversidad, el reconocimiento y la atención oportuna de las condiciones de salud mental redundan tanto en la superación de la afectación como en el bienestar individual y la productividad institucional. En Colombia los desarrollos investigativos respecto a los efectos psicológicos de las epidemias son escasos; el desarrollo investigativo acerca del impacto de la pandemia por COVID-19 en las personas que prestan servicios en las universidades está poco referenciado, especialmente si se lo compara con la producción investigativa que relaciona los efectos del mismo evento en profesionales de la salud. En consecuencia, este artículo contribuye a correlacionar la salud mental con la pandemia y sus efectos en el sector de la educación superior.

1. Salud mental en tiempos del COVID-19

182

Tras la declaración de la pandemia en marzo de 2020 por la Organización Mundial de la Salud (Organización Panamericana de la Salud, 2020), se espera el surgimiento de un alto número de factores psicosociales que, al no ser reconocidos y abordados, afectan la salud mental; en general, las personas afectadas necesitarán más ayuda a fin de adaptarse a las nuevas demandas y minimizar el impacto de estos eventos catastróficos en su vida (Organización Mundial de la Salud, 2015).

Como lo ha señalado este organismo, se asocian los factores psicosociales relacionados con trastornos depresivos, de ansiedad y el síndrome de desgaste profesional; este último afecta especialmente a personas cuyo desempeño implica alta interacción con los usuarios y ha sido reconocido por la OMS como una enfermedad en la clasificación internacional de enfermedades (CIE-11) que comenzará a regir en enero de 2022 (Organización Mundial de la Salud, 2018). Es de destacar que, en Colombia, desde 2014 el Ministerio de Trabajo lo incluyó en la lista de las enfermedades derivadas del desempeño laboral (Ministerio de Trabajo República de Colombia, 2014).

Dentro de los análisis que adelantan la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco) y el Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC) (2020) sobre la relación de los efectos que se presentan en la educación superior por el COVID-19, se destaca el reporte del impacto que sufren los profesores en la actividad laboral, asociado a la inestabilidad en la vinculación al trabajo, el riesgo de su pérdida definitiva agravado por el auge de la modalidad virtual y el mayor estrés que se genera en las personas que

no tienen experiencia previa en el desarrollo de actividades a través de plataformas virtuales, también llamada educación a distancia de emergencia y denominada por Luz Montero como “coronateaching”; es decir: “transformar las clases presenciales a modo virtual, pero sin cambiar el currículum ni la metodología” (Pérez Escobar, 2020).

Desde la década del 80, diversas instancias de orden internacional como la Organización internacional del trabajo (OIT) y la OMS reconocen en el estrés laboral un riesgo psicosocial que emerge en contextos organizacionales, especialmente en los del sector servicios, como son la salud y la educación, siendo frecuente su carácter crónico en forma de *burnout* o síndrome de “estar quemado”, razón por la cual se le considera como un problema complejo, grave y costoso (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

El estrés de los docentes ha sido abordado en diversas investigaciones que lo reportan en las diferentes etapas del proceso educativo, tanto en la primaria y la secundaria (Doménech Betoret y Gómez Artiga, 2010) como a nivel universitario (Saltijeral Méndez y Ramos Lira, 2015) en Europa y en América Latina (Tabares-Díaz, Martínez-Daza y Matabanchoy-Tulcán, 2020); los diferentes instrumentos de medida dan lugar a marcadas diferencias en los porcentajes de prevalencia, especialmente si se tiene en cuenta que incluso la interpretación de resultados de un mismo instrumento es diversa, como sucede con las dimensiones que constituyen el Maslach Burnout Inventory. A partir de este instrumento -utilizado en el presente estudio-, algunas investigaciones reportan como positivo el hallazgo con el aumento en solo uno de los aspectos a evaluar, mientras que otros, como en este caso, se reportan como positivos cuando el puntaje es alto en todas y cada una de las dimensiones.

183

El síndrome de desgaste profesional fue descrito en la primera mitad de la década del 70 por Herbert Freudenberger, quien lo denominó *burnout*. Si bien los estudios se iniciaron con el personal de salud, a finales de la misma década aparecieron los primeros estudios en el sector educativo (Keavney, y Sinclair, 1978). Diez años más tarde, Maslach estudió las respuestas emocionales de los empleados de profesiones de ayuda a personas eligiendo el mismo término. Tal concepto fue definido por esta autora como un síndrome de cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación y progresa hacia sentimientos de inadecuación y fracaso, producto del estrés personal relacionado con una determinada condición laboral y característica de las profesiones de ayuda (maestros, educadores, médicos, enfermeras, policías, etc.) (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). El principal aporte de este enfoque supone abordar el problema desde una perspectiva psicosocial (Morian, Herruzo y Cabrera, 2004).

El Maslach Burnout Inventory (Olivares-Faúndez, Mena-Miranda, Jélvez-Wilke y Macía Sepúlveda, 2014) es una escala tipo Likert, constituida por 22 preguntas adaptadas por los investigadores a situaciones en el ámbito de la educación superior. Evalúa los sentimientos y actitudes en el trabajo midiendo las dimensiones: desgaste emocional, despersonalización o cinismo y falta de realización personal en el trabajo, las cuales configuran el síndrome de desgaste profesional.

- *Desgaste emocional*: corresponde a la dimensión básica e individual del estrés; se mide a través de nueve ítems que valoran la vivencia de estar exhausto a nivel emocional debido a las demandas del trabajo.
- *Despersonalización o cinismo*: representa la dimensión del contexto interpersonal; se establece por medio de cinco ítems y mide el grado de frialdad y distanciamiento relacional.
- *Falta de realización personal en el trabajo*: se refiere a la dimensión de autoevaluación; con ocho ítems evalúa los sentimientos de eficacia, competencia y realización de objetivos personales.

El instrumento evalúa el grado de intensidad del síndrome (leve, moderado o severo) con una alta validez interna y grado de confianza (86%). Es importante señalar que este instrumento tiene estudios de validación en ambientes educativos en Colombia, en los que se reporta adecuada identificación y medición del síndrome de *burnout*, así como un alto grado de consistencia interna (Hederich-Martínez y Caballero-Domínguez, 2016; Aranda Beltrán, Pando Moreno y Salazar Estrada, 2016). Estos resultados fueron similares a los obtenidos en los estudios de validación del instrumento realizados en la región de América Latina y el Caribe (Pando Moreno, Aranda Beltrán y López Palomar, 2015).

Los estudios acerca de la población que presta servicios en el sector educativo describen a quienes presentan el síndrome de desgaste profesional como individuos impredecibles en su conducta; las contradicciones son casi siempre la norma de su actividad, a la vez que siente la necesidad imperiosa de culpar a alguien por lo que pasa y precisa olvidar al máximo todo lo relacionado con su trabajo: la docencia (Van Tonder y Colette, 2009).

Las investigaciones son divergentes en cuanto a la relación entre el tiempo de prestación de servicios y el inicio de las manifestaciones de desgaste laboral; para algunos aumenta progresivamente con los años de profesión hasta llegar a un máximo de prevalencia entre los diez y 15 años de ejercicio de la docencia; mientras que otros advierten que los profesionales más jóvenes y con menos experiencia se “queman” antes (Botella del Cid, Longás Mayayo y Gómez Hinojosa, 2007; Manassero, García Buades, Torrens, Ramis, Vázquez y Ferrer, 2005).

Este síndrome suele ser la puerta de inicio de diversos trastornos mentales asociados con el estrés laboral. De acuerdo con Unesco, la exposición masiva, excesiva y repentina a las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) daría lugar a un síndrome experimentado por docentes o estudiantes al sentirse abrumados por recibir información excesiva a través de las plataformas educativas, aplicaciones móviles, redes sociales y correo electrónico; esto empeora si la persona tiene pocas destrezas y presenta limitaciones en la conectividad para manejar plataformas y recursos digitales. En el denominado “*coronoteaching*”, fenómeno socioeducativo que emerge en el marco de la pandemia (Unesco, 2020), las manifestaciones son similares a los criterios diagnósticos referidos en la clasificación internacional de enfermedades para el síndrome de desgaste profesional.

Es decir, las nuevas condiciones laborales dan lugar a nuevos ambientes sociolaborales y culturales que implican un alto riesgo para la salud mental de los miembros de las comunidades educativas.

2. Prácticas de la educación superior en tiempos del COVID-19

Estresores vitales asociados a catástrofes naturales o antrópicas, como la ocasionada por la pandemia por COVID-19, generan una cascada de sufrimiento humano que se traduce en una serie de problemas de salud mental (Organización Mundial de la Salud, 2015), se instala durante un tiempo prolongado y genera una carga adicional frente a la incertidumbre de afectación, a la vez que suma condiciones de permanente tensión, temor al contagio, restricción de encuentros personales, exposición a noticias fatalistas y a abusos de tipo institucional o gubernamental.

En lo que respecta al talento humano que labora en el sector de la educación, además de los factores antes descritos, se suman los cambios repentinos de orden didáctico, pedagógico, académico, investigativo y administrativo, que responden a lo prescrito por el Estado en la implementación de medidas de control sanitario que impulsan la prestación del servicio a través de la modalidad de teletrabajo (Organización Mundial de la Salud, 2020) como una manera de preservar el ejercicio del derecho fundamental a la educación (Ministerio de Educación Nacional, 2020) poniendo como argumento el impacto en el desarrollo humano, la erradicación de la pobreza y la concreción de garantías fundamentales como la dignidad humana, la igualdad de oportunidades, el mínimo vital, la libertad de escoger profesión y la participación política (Ministerio de Educación Nacional, 2020), en lo que confluyen los intereses, las limitaciones tecnológicas y las necesidades institucionales con las exigencias gubernamentales para continuar prestando los servicios.

185

Lo cual se pretende garantizar, durante la pandemia, con la adopción de medidas en las que se ordena el uso de herramientas tecnológicas que permitan adelantar los procesos de formación, capacitación y administración (Colombia, 2020), dando lugar a un paso abrupto de la educación presencial a la medida por tecnologías de la comunicación, sin anticipar ni controlar el riesgo que dichos cambios pudieran traer para las instituciones, las personas que operan el sistema educativo, sus beneficiarios y el cumplimiento de la misión de formación de profesionales en las diferentes áreas.

A nivel nacional, con la declaración de la emergencia sanitaria por parte del gobierno colombiano (Ministerio de Salud y Protección Social, 2020), el Ministerio de Educación Nacional emitió directrices orientadas a garantizar el funcionamiento de las instituciones de educación superior, en las que, debido a la velocidad de la propagación del COVID-19 y su escala de transmisión, prescribió el principio de autonomía universitaria mientras se cumplía el aislamiento preventivo obligatorio (Ministerio de Educación Nacional, 2020).

En lo que concierne a las instituciones de educación superior, como es el caso de la Universidad del Tolima, se han ido adoptando las directrices nacionales orientadas a garantizar la continuidad en la prestación del servicio, determinando de forma

perentoria dar continuidad a los programas académicos con registro calificado en modalidad presencial, para lo cual se podrán desarrollar las actividades asistidas con las herramientas que ofrecen las TIC, garantizando las condiciones de calidad (Ministerio de Educación Nacional, 2020).

3. Aspectos metodológicos

La información suministrada en el artículo es parte de un estudio mixto, de carácter transversal, observacional y descriptivo que se encuentra en curso. Se dan a conocer resultados parciales. La población está constituida por funcionarios de carrera administrativa, de libre nombramiento y remoción, ocasionales, transitorios, trabajadores oficiales, docentes de planta, docentes ocasionales, docentes catedráticos y contratistas. Se excluyeron los practicantes universitarios, los aprendices y las personas en formación a nivel de pregrado y postgrado.

Del total de la población, conformada por 1294 hombres y 1016 mujeres, se tomó una muestra aleatoria estratificada según la labor que cada uno desempeña en la institución, con un nivel de confianza del 95% y margen de error del 5%, constituida por un total de 344 personas (60% mujeres y 40% hombres). Para la recolección de la información, se utilizó el cuestionario “Aspectos Emocionales y Trabajo en la Universidad Del Tolima”, de acceso por plataforma virtual, de carácter anónimo y autodirigido en una única sesión por los participantes; de esta manera se controlaron los sesgos de los investigadores y se respetó la confidencialidad de la información.

186

El cuestionario utilizado está constituido por 37 preguntas tipo Likert distribuidas de la siguiente manera: diez sobre datos sociodemográficos, 22 correspondientes al Maslach Burnout Inventory y cinco preguntas de evocación libre, en las que se solicitó a los participantes que refirieran de forma escrita tres expresiones que se les ocurrieran a partir del enunciado “salud mental en pandemia”. Al articular diferentes métodos exploratorios que permiten un acercamiento desde el saber experto -el Maslach Burnout Inventory, que reporta información psicométrica, objeto de conocimiento científico- y desde el saber del sentido común -aplicando la técnica de evocación libre de palabras (EVOC), también conocida como asociación libre de palabras-, permitió identificar las diferentes formas de interpretación socialmente construidas, una combinación y reconstrucción selectiva de los temas dominantes que se relacionan con el objeto de investigación (Abric, 2001).

Este abordaje metodológico es de particular interés en estudios sobre salud mental, toda vez que la salud mental, al hallarse mediada por el saber que circula en las interacciones cotidianas y en los diferentes medios y formas de comunicación, no es solo un objeto de conocimiento científico, sino un objeto social susceptible de ser descrito, analizado, comprendido, intervenido, propiciado y promocionado desde diferentes instancias que no se limitan de forma exclusiva a la médico-asistencial (Morant, 2010). El enfoque mixto de la investigación permitió analizar información específica y a profundidad, que ayuda a comprender lo que sucede con los cambios en las prácticas docentes y demás actividades laborales, en el marco de las particulares circunstancias de trabajo asociadas con las medidas de mitigación a la exposición y

transmisión del coronavirus; de acuerdo con la literatura disponible, la identificación de las nuevas relaciones entre compañeros, con jefes y con usuarios posibilita la identificación temprana, prevención, evolución, manejo y pronóstico, del síndrome de desgaste profesional (Rodríguez Ramírez, Guevara Araiza y Viramontes Anaya, 2017). Las funciones enunciativas -palabras, frases, párrafos- manifestadas por los participantes fueron registradas identificadas con un código e ingresadas en matrices con las que se genera una base de datos creada con el fin de generar el archivo de enunciados.

La autorización para la investigación contó con la aprobación de los comités de investigaciones de la Facultad de Ciencias de la Salud y la Facultad de Ciencias de la Educación, y del Comité de ética de la Universidad del Tolima. De igual forma, previo al proceso de solicitud de información, los participantes fueron informados sobre los aspectos básicos acerca de la investigación, elemento indispensable para el consentimiento informado, el cual se asumió con la aceptación o rechazo a responder el cuestionario. Para el desarrollo del estudio se adoptaron los principios éticos planteados por el Ministerio de Salud y Educación, en las resoluciones 008430 del 4 de octubre de 1993, y 3823 de 1997.

3.1. Resultados preliminares con enfoque de género

El análisis del componente cualitativo mostró 972 funciones enunciativas. Las mujeres reportan un total de 547 enunciados distribuidos porcentualmente en los siguientes temas: condiciones de trabajo (45,52%), salud física y mental (15,72%), trabajo mediado por tecnologías de la información (15,90 %), comunicación entre diferentes instancias universitarias (13,71%), aspectos económicos (3,29%) y vulneración de derechos (1,5%).

En el grupo de hombres se obtuvieron 412 funciones enunciativas distribuidas porcentualmente en los siguientes temas: trabajo (24,3%), salud física y mental (20,38 %), comunicación entre diferentes instancias universitarias (18,93%), trabajo mediado por tecnologías de la información (13,59%), aspectos económicos (6,31%), vulneración de derechos (3,15%).

Por tratarse de una publicación que emerge en el mismo periodo de tiempo en que el equipo de investigadores se encuentra iniciando el análisis de datos, se reportan hallazgos parciales de la investigación aun en curso.

3.2. Tema: comunicación

Las nuevas condiciones de trabajo, implementadas de forma inesperada y abrupta, generan dificultades asociadas con “asuntos que quedaron pendientes sin resolverse, hay estudiantes que me han llamado para solicitar certificaciones como pasantes y otras obligaciones” (M078), lo que da lugar a “demora en los procesos administrativos y depender de lo que encuentre en los correos” (M083) y a la falta de retroalimentación o “*feedback* asertivo con control, actitud y comunicación” (F378) entre estudiantes y docentes, docentes entre sí, estudiantes entre sí, administrativos y funcionarios, administrativos y docentes, administrativos y estudiantes, funcionarios y docentes,

funcionarios y estudiantes, funcionarios y administrativos entre sí. Ya sea por dificultades en la comunicación de orden institucional -“la cultura de la incomunicación o no respuesta a comunicaciones” (M001)- o de orden personal -“Falta de contacto interpersonal, comunicación y el cara a cara pedagógico”, lo cual en no pocas ocasiones ha dado lugar a malos entendidos: “mejorar la comunicación con los jefes inmediatos” (M094), “me preocupa que no exista una comunicación directa y permanente por parte de los directivos de la universidad que permita dar respuesta a los problemas de los profesores durante esta situación de cuarentena” (M096)-, no hay comunicación asertiva ni motivación al interior de la facultad (M106). De igual forma se encuentran dificultades en las relaciones con los estudiantes, dada “la intolerancia de los estudiantes de esta pandemia” (M023).

En forma particular, se observa un extrañamiento del otro, ya sea en el desarrollo de las actividades de formación -“La falta de espacios para relacionarme con mis estudiantes. Falta de oportunidad para el dialogo directo” (M142)-, lo cual afecta el “ambiente generado en las clases, en las cuales siento que no hay conexión con los estudiantes” (M160). Esto se agudiza por la “falta de contacto visual pues muchos estudiantes no activan sus cámaras para las clases” (M133) y el “estar siempre aislados de los compañeros de Ibagué” (M198), a lo que se agrega la declaración de M232: “Me abruma no poder laborar, ni poder compartir con mis compañeros de trabajo, por tener que estar encerrada”.

188

Hay una preocupación permanente por “no poder hacer significativo el aprendizaje de las materias que enseño. Que los estudiantes no sientan que hacen un verdadero progreso en sus aprendizajes” (M185). A esto contribuyen las limitaciones al acceso tecnológico, “limitación en la comunicación con jefes y compañeros por ser de tipo teletrabajo y mi poca experiencia en las TIC” (M206) que depende tanto de las habilidades individuales como de la “deficiente conectividad con los estudiantes; capacitación sobre lo académico mediado por plataformas de comunicación” (H251) y limitaciones de conectividad “por fallas tecnológicas” (M231).

La suspensión en el desarrollo de prácticas tanto académicas como investigativas, fallas en la comunicación entre los diferentes miembros de la comunidad universitaria, generan pérdida del sentido de las labores: “No sé si vale la pena; si es de interés para quienes lo desarrolló; si contribuye o no al propósito para el que lo realizó” (H012), “Poca claridad en lo que se espera de mí, falta de comunicación” (M026).

Se reporta, a su vez, una mayor dificultad para el desarrollo del trabajo en equipo -“No se puede lograr un buen equipo de trabajo, para cumplir con las metas de labores establecidas” (M094)-, lo que en ocasiones escala en conflictos entre compañeros -“El mal trato de la coordinación, haciéndome entender que soy inepta, o que no sé nada porque busco asesoría, su respuesta es: ‘¿cómo así, profe, es que usted no sabe?’” (M014)- o con miembros de la comunidad educativa con quienes se labora articuladamente desde diferentes dependencias -“demoras de otras dependencias para responder solicitudes que hacen que se retrase el trabajo diario” (M059), “demora en respuesta de otras dependencias relacionadas con mi trabajo” (M073)-, lo que, como muestra la literatura, aumenta el círculo de incertidumbre, ansiedad, baja empatía y poco asertividad que a su vez vulnera el autoconcepto,

la autoestima y la autodeterminación, dando lugar a una serie de recomendaciones por parte de los participantes, tales como: “que haya un entendimiento entre las partes, la responsabilidad y el compromiso mutuo para impulsar la comunicación” (M203), “orientar las clases considerando la diversidad de los estudiantes, gestionar de manera eficiente la comunicación con los alumnos y proporcionar a todos una atención frecuente y sistemática” (F192).

Hay una dinámica social propia del aula en tiempos de COVID-19. La pandemia ha demostrado que la parte social y humana de muchos estudiantes es complicada no solo para ingreso a las aulas virtuales, sino por las situaciones propias de las familias y de acuerdo con los territorios donde habitan y las situaciones derivadas en cada región.

4. Discusión preliminar con enfoque de género

La vulnerabilidad psicosocial es una condición interna de un individuo o grupo expuesto a una amenaza o evento traumático, producto de la interacción de diversos factores como la edad, el sexo, las condiciones de salud física y mental, los antecedentes de exposición a circunstancias traumáticas similares y las condiciones socioeconómicas; estos factores afectan a la sociedad en general y, al sumarse entre sí, determinan el grado de vulnerabilidad. Este artículo en particular presenta resultados parciales e iniciales en clave de género. Aunque el papel del género ha sido considerado por diversas investigaciones, sus resultados contrastan de manera significativa con los hallazgos obtenidos en el presente estudio.

189

Con el desplazamiento del trabajo presencial al teletrabajo mediado por las TIC, las demandas del contexto superaron la aptitud para resolverlas. Los funcionarios y docentes enfrentaron inicialmente, en su mayoría, un estado de impotencia y fracaso, lo cual impactó negativamente en su autoconfianza, autoconcepto y autoestima:

“No poder compartir vivencialmente mis clases con mis estudiantes, hacen que uno se desprestige como docente, porque mientras aprendo a dar las clases de modo virtual, no puedo enseñarles, ni ayudarlos completamente, duele la falta de conciencia de algunos estudiantes de los esfuerzos que hacemos a diario para poder garantizarles la educación” (H368).

Este cambio del estado habitual de trabajo-bienestar, a causa del estrés generado por las nuevas condiciones laborales, dio lugar a diversas manifestaciones características del síndrome de desgaste profesional:

“Siento que no conecto con los estudiantes a través de la virtualidad, con el transcurso del semestre siento cansancio físico, desánimo, a veces no quiero seguir en este trabajo, las fotos en la pantalla de mis estudiantes, que en su mayoría se niegan a abrir la cámara, me producen a veces mal genio, a veces depresión” (M327).

En cuanto a las manifestaciones del síndrome de desgaste profesional, se encuentra una mayor afectación en la dimensión de desgaste emocional, seguida por la falta de realización en el trabajo. De igual forma, la primera de ellas afecta más a los hombres, en tanto que la segunda afecta más a las mujeres. De las tres dimensiones, dos de ellas afectan más a los hombres que a las mujeres.

El estudio muestra una afectación particular para mujeres y para hombres en las tres dimensiones; en lo que respecta a la dimensión de desgaste emocional, el 61% de la población presenta puntuación elevada, siendo más alta en hombres (63%) que en mujeres (51%). En la dimensión de despersonalización o cinismo, el 45% de la población presenta puntuación elevada, más alta en hombres (51%) que en mujeres (42%). Por último, en la dimensión de falta de realización personal en el trabajo, se encontró que el 54% de la población presenta una alta puntuación, observándose una mayor afectación en las mujeres (55%) que en los hombres (52%).

Los anteriores hallazgos contrastan con los reportes de investigaciones realizadas antes de la pandemia, especialmente en lo que tiene que ver con la vivencia personal de estrés debido a demandas laborales, la cual, en el análisis realizado por Purvanova y Muros (2010), que revisó 183 estudios sobre *burnout*, denota que las mujeres presentan puntuaciones más elevadas en la dimensión de agotamiento emocional (Purvanova y Muros, 2010), lo cual coincide con lo reportado en el análisis que destaca un efecto moderado determinado por el género, realizado en 2017, en el que fueron revisados 141 estudios, mientras que para los hombres ambas publicaciones reportan una puntuación más elevada en el grado de frialdad y distanciamiento relacional en el contexto interpersonal (Purvanova y Muros, 2010; Fila, Purlob y Griffethb, 2017).

La falta de realización personal en el trabajo, relacionada con los sentimientos de eficacia, competencia y realización de objetivos personales, se halla afectada de forma similar tanto en hombres como en mujeres. Dichas diferencias suelen ser explicadas desde las teorías del rol de género planteadas por Wood y Eagly (2002), que fundamentan estas diferencias en patrones y modelos culturales que son resultado de construcciones sociales, según las cuales las mujeres aprendieron a reconocer y mostrar sus emociones mientras que los hombres las ocultan, lo cual, dados los hallazgos del presente estudio, permiten identificar un avance en términos del reconocimiento y la expresión de las emociones por parte de los hombres, se trate o no de consecuencias del estrés laboral.

“Con todo esto, hay desorden institucional, el desapego a las normas por parte de colegas y el acoso de parte de los estudiantes, porque no cuentan con todas las herramientas de trabajo, me generan mucho estrés” (H350).

Por la pérdida de control y de la retroalimentación de las actividades docentes que pasaron de la presencialidad a la mediación tecnológica:

“Me molesta porque no se sabe si están o no, si prestan atención, si aprenden o si solo se conectan y no más, contestan las evaluaciones en grupo y no de forma individual, dicen que les falla el internet, hacen todo tipo de trampas, me preocupa que personas estamos formando...” (H338).

También por los temores y cambios suscitados por la pandemia:

“He decidido no volver a mi casa, me da temor contagiar a mis padres, así que prefiero enviarles el mercado y lo que necesiten y solo les hablo por teléfono, por ahora estoy solo en un apartamento y en ocasiones no le encuentro sentido a nada y la procrastinación me paraliza” (H354).

Es importante correlacionar que, dentro de los cambios generados por la pandemia, se halla la implementación del teletrabajo, lo cual, de acuerdo con la construcción de diversos estereotipos, parece afectar menos la dimensión de realización personal de las mujeres, que, si bien han salido de casa para desempeñar diversos roles en ámbitos diferentes al familiar, como puede ser en este caso el campus universitario, se han visto acompañadas culturalmente de cierta crítica y discriminación, por cuanto de forma implícita se considera que descuidan a su familia.

Las mujeres reportan mayores estresores relacionados con el conflicto que representa el desempeño adecuado de su carrera profesional versus su rol de ama de casa y madre -“Los que somos padres y madres de familia que tenemos a nuestros hijos en casa y están en clases virtuales toda la mañana y hay que estar al pendiente, se cruzan las actividades laborales y domésticas” (M128)-, lo cual afecta el tiempo y la jornada dedicada al trabajo -“Tengo horarios extendido y muchas veces trabajo es en la noche para dedicarle tiempo a mis hijos durante el día” (M228)-, dando lugar en algunas ocasiones a situaciones de violencia intrafamiliar, maltrato físico o psicológico en su hogar: “Aunque mi esposo siempre ha trabajado en la casa, no respeta mi tiempo, ni mi espacio, habla constantemente por teléfono con sus amigos y demanda mi atención para sus asuntos personales, con frecuencia tenemos problemas y ha llegado al punto de controlar mis horarios para contestar el teléfono y el tiempo que demoro en resolver asuntos vía telefónica” (M123).

En otras oportunidades hay sentimientos ambivalentes de culpa, vergüenza e inconformidad derivados de estereotipos de género introyectados por las mujeres, que entran en confrontación ante la coexistencia de los roles familiar y laboral: “Cuando estoy preparando las clases, me siento mal de ver a mi esposo sentado mirándome, esperando hablar conmigo o ayudando a mi madre a desplazarse en la casa, aunque sé que estoy cumpliendo y que es lo correcto, no dejo de sentirme culpable, es como si mi conciencia me señala” (M317).

Los hombres hacen mayor alusión a las condiciones de trabajo: “El respeto por el horario, se trabajan más horas y en horarios no habituales para poder cumplir” (H347), “en las reuniones realizadas no se habla de la proyección de los CAT siempre se habla

de los protocolos de bioseguridad en el campus central y no mencionan nada sobre los CAT” (H238), “No hay condiciones ergonómicas en el trabajo en casa” (H332), “las dificultades locativas en casa para el adecuado desarrollo del trabajo” (H 287), “Hay alta exposición a las pantallas y al trabajar en casa, el distanciamiento aumenta las demoras de otras dependencias para responder solicitudes que hacen que se retrase el trabajo diario” (H281).

Producto de las medidas que procuran mitigar la propagación del COVID-19, los hombres, al desarrollar las labores desde casa, han perdido el refugio de descanso y relajación que los estereotipos de género le atribuían a la casa para los hombres: “En mi casa perdí la privacidad, ella [su compañera] me pregunta y duda de mí por el trato cercano con las estudiantes” (H207), “Debo compartir los equipos con mis hijos y mi esposa, así no tengo como cumplir horarios fijos y yo mismo perdí la noción del tiempo de trabajo, por lo general me siento exhausto” (H317).

Tanto hombres como mujeres señalan que el espacio laboral invadió el espacio familiar, sin que se permita tomar distanciamiento entre un ámbito u otro, además de los sobrecostos generados para el desempeño laboral: “Mi trabajo invadió la casa y la casa invadió el trabajo, suscitándome una situación que me abruma, no sé a qué atender y no poder cumplir adecuadamente en ninguna de las dos” (M315), “Para poder trabajar, he tenido que adquirir nuevos equipos, ampliar mi plan de datos, los gastos de servicios de energía por estar todo el día conectado, sin recibir ningún tipo de ayuda por parte de la universidad, solo exigencias” (H385).

192

Conclusiones preliminares

Las medidas de aislamiento social y la implementación del teletrabajo tienen efectos en las condiciones, los modos y los estilos de vida: afectan a nivel individual, institucional y sociocultural e inciden de manera importante en la autoestima -cimentada a su vez en los procesos de atribuciones característicos del género femenino y masculino-, dando lugar a distintos grados de afectación en hombres y mujeres según las dimensiones previstas en el Maslach Burnout Inventory.

El trabajo mediado por TIC permitió la continuidad en la prestación de los servicios de educación superior, pero paradójicamente actúa como un factor de barrera que dificulta el logro de metas en el contexto laboral, disminuyendo el sentimiento de autoeficacia para el talento humano que labora en la Universidad del Tolima. Tanto hombres como mujeres, al desempeñar sus roles laborales desde casa, en la modalidad de teletrabajo, se han visto expuestos a trabajo nocturno, largas jornadas de trabajo y gran cantidad de horas extra y jornadas de horas indeterminadas. De igual forma, se han visto aislados intempestivamente del endogrupo laboral, con la subsecuente afectación de la definición de roles laborales que son producto de la interacción social de los funcionarios en el campus universitario.

Develar las representaciones sociales que están configurándose en este momento de cambio sorpresivo, que atraviesa los diferentes ámbitos de la vida personal, familiar y sociolaboral, permite un acercamiento a los sistemas de comprensión e

interpretación del entorno social que influyen en las interacciones en los grupos con respecto a un objeto social, así como a los procesos de adaptación del talento humano que labora en la Universidad del Tolima y a los contextos físicos, sociales y culturales que, para el momento de este estudio, se hallan en un estado de rápida e intempestiva transición, en tanto ellas organizan las nuevas vivencias, regulan la conducta de los sujetos y les otorgan sentido.

De igual manera, los hallazgos permiten identificar cómo los cambios derivados de la pandemia dan lugar a un escenario en el que sería posible anticipar las decisiones que se toman en diferentes instancias académico-administrativas y que desencadenan efectos que pueden contribuir a la reducción de factores de riesgo o posicionamiento de factores protectores, haciendo de la salud mental un asunto de todos. Parafraseando lo propuesto en la Carta de Ottawa, se podría decir que la salud mental se construye en la vida cotidiana de las personas y no solo en los consultorios médicos o psicológicos, por cuanto -como plantea Canguilhem (1971)- la salud no constituye un concepto científico, sino un concepto vulgar que se construye a partir de las experiencias de los sujetos en sus escenarios cotidianos y escapa a la condición de objetivación que impone la práctica científica.

Bibliografía

Abric, J. C. (2001). *Prácticas Sociales y Representaciones*. Recuperado de: https://www.academia.edu/4035650/ABRIC_Jean_Claude_org_Practicas_Sociales_y_Representaciones.

Aranda Beltran, C., Pando Moreno, M. y Salazar Estrada, J. G. (2016). Confiabilidad y validación de la escala Maslach Burnout Inventory (Hss) en trabajadores del occidente de México. *Revista Salud Uninorte*, 32(2), 218-227. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-==sci_abstract&tling =es.

Botella del Cid, L., Longás Mayayo, J. y Gómez Hinojosa, A. (2007). La construcción social del burnout en la profesión docente. *Aloma: Revista de psicología, ciències de l'educació i de l'esport*, 21, 271-296. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2594119>.

Canguilhem, G. (1971). *Lo Normal y lo Patológico*. Buenos Aires: Siglo Veintiuno.

Colombia (2020). Directiva Presidencial No 02. Recuperado de: <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DIRECTIVA%20PRESIDENCIAL%20N%C2%B0%2002%20DEL%2012%20DE%20MARZO%20DE%202020.pdf>.

Doménech Betoret, F. y Gómez Artiga, A. (2010). Barriers Perceived by Teachers at Work, Coping Strategies, Self-efficacy and Burnout. *The Spanish Journal of Psychology*, 13(2), 637-654. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/172/17217376011.pdf>.

Fila, M., Purlb, J. y Griffethb, R. (2017). Job demands, control and support: Meta-analyzing moderator effects of gender, nationality, and occupation. *Human Resource Management Review*, 27(1). Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1053482216300572>.

Hederich-Martínez, C. y Caballero-Domínguez, C. C. (2016). Validation of Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS) in Colombian academic context. *Revista CES Psicología*, 9(1), 1-15. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/cesp/v9n1/v9n1a02.pdf>.

Keavney, G. y Sinclair, K. (1978). Teacher concerns and teacher anxiety: A neglected topic of classroom research. DOI: <https://doi.org/10.2307/1170085>.

Manassero, M., García Buades, E., Torrens, G., Ramis, C., Vázquez, Á. y Ferrer, V. (2005). Burnout en la enseñanza: Aspectos atribucionales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21(1-2), 89-105. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317039006.pdf>.

Maslach, C., Schaufeli, W. B. y Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422. Recuperado de: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/41682779/Job_Burnout20160128-8141-18je454.pdf?1453980886=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DJ_OB_B_URNOUT.pdf&Expires=1625329934&Signature=Xqf7-S4ZjaLPKn~kA-pfwaN7hv5DngGFXg~vSnhf1x0oZsICf43d63HDqcuSgW.

194

Ministerio de Educación Nacional (2020). Decreto 532 del 08 de abril de 2020. Recuperado de: https://www.mineduacion.gov.co/1759/w3-article-395806.html?_noredirect=1.

Ministerio de Educación Nacional (2020). Directiva Ministerial No 08. Recuperado de: https://www.mineduacion.gov.co/1759/articles-395659_recurso_1.pd.

Ministerio de Salud y Protección Social (2020). Resolución Número 385 por la cual se declara la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 y se adoptan medidas para hacer frente al virus. Recuperado de: https://www.mineduacion.gov.co/1759/articles-394508_recurso_1.pd.

Ministerio de Trabajo República de Colombia. (2014). Decreto 1477 de 2014 por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales. Recuperado de: http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1477_del_5_de_agosto_de_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-8b5d7b299500.

Moriana, E., Herruzo, J. A. y Cabrera, J. (2004). Estrés y burnout en profesores. *International Journal of Clinical and Health*, 4(3), 597-621. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/337/33740309.pdf>.

Morant, N. (2010). Social representations and professional knowledge: The representation of mental illness among mental health practitioners. *British Journal of Social Psychology*, 45(4), 817–838. DOI: doi:10.1348/014466605X81036.

Olivares-Faúndez, V. E., Mena-Miranda, L., Jélvez-Wilke, C. y Macía Sepúlveda, F. (2014). Validez factorial del Maslach Burnout Human Services (MBI-HSS) en profesionales chilenos. *Universitas Psychologica*, 13(1), 145-159. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v13n1/v13n1a13.pdf>.

Organización Mundial de la Salud (2015). Volver a construir mejor: atención de salud mental sostenible después de una emergencia: información general. Recuperado de: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/85619>.

Organización Mundial de la Salud (2018). La Organización Mundial de la Salud (OMS) publica hoy su nueva Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11). Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/detail/17-06-2018-who-releases-new-international-classificati>.

Organización Mundial de la Salud (2020). La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia. Recuperado de: <https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia>.

Organización Panamericana de la Salud (2009). Protección de la Salud Mental en Situaciones de Epidemias. Recuperado de: <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2009/Pandemia%20de%20influenza%20y%20Salud%20mental%20Esp.pdf>.

195

Pando Moreno, M., Aranda Beltrán, C. y López Palomar, M. (2015). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory-General Survey en ocho países Latinoamericanos. *Ciencia & Trabajo*, 17(52), 28-31. Recuperado de: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-24492015000100006&lng=pt&nrm=iso&tlng=es.

Pérez Escobar, C. (2020). El gran test de las clases 'online'. Recuperado de: <https://www.latercera.com/tendencias/noticia/el-gran-test-de-las-clases-online/JOJOMO7S2BAB3FNRJYPPHGUZ3I/>.

Presidencia de la República de Colombia (2020). Medidas para atender la contingencia generada por el COVID -19, a partir del uso de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones TIC. Recuperado de: <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DIRECTIVA%2>.

Purvanova, R. y Muros, J. (2010). Gender differences in burnout: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 77(2). Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0001879110000771>.

Rivera Guerrero, Á., Segarra Jaime, P. y Giler Valverde, G. (2018). Burnout syndrome in teachers of higher education institutions. *Archivos Venezolanos de*

Farmacología y Terapéutica, 38(2). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/559/55960422004/html/index.html>.

Rodríguez Ramírez, J., Guevara Araiza, A. y Viramontes Anaya, E. (2017). Síndrome de burnout en docentes. Revista de Investigación Educativa de la REDIECH, 8(14), 45-67. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5216/521653267015/html/index.html>.

Saltijeral Méndez, M. T. y Ramos Lira, L. (2015). Identification of occupational stress and burnout in teachers of a secondary school in Mexico City. Salud mental, 38(5), 361-369. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/167/16720051027.pdf>.

Tabares-Díaz, Y. A., Martínez-Daza, V. y Matabanchoy-Tulcán, S. (2020). Síndrome de Burnout en docentes de Latinoamérica: Una revisión sistemática. Universidad y Salud, 22(3). Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072020000300265.

Unesco (2020). COVID-19 y educación superior: De los efectos inmediatos al día después. Recuperado de: <http://www.iesalc.unesco.org/wp-content/uploads/2020/05/COVID-19-ES-130520.pdf>.

Van Tonder, C. L. y Colette, W. (2009). Exploring the origins of burnout among secondary educators. Journal of Industrial Psychology, 35(1). Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/47740059_Exploring_the_origins_of_burnout_among_secondary_educators.

196

Cómo citar este artículo

Hernández Molina, N., Ortiz Guiza, E. A. y Díaz Lozano, M. B. (2022). Salud mental del talento humano vinculado a la Universidad del Tolima en el marco de la pandemia del COVID-19. Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad —CTS, 17(49), 179-196. Recuperado de: [inserte URL].