

INVESTIGACIONES

Carga mental y factores psicosociales asociados a docentes en trabajo remoto. Caso de estudio

Mental load and psychosocial factors in education teachers in remote work. Case study

Camila Ortega^a
Dunia Geosimir Duque-Araque^a
Jusbeth Zambrano^a

^a Universidad Austral de Chile, Chile.
ortegabcamila@gmail.com, dunia.duque@uach.cl, jusbeth.zambrano@uach.cl

RESUMEN

En el ámbito educacional, las clases presenciales fueron desplazadas a modalidad remota (on line) debido al COVID 19. Motivado a la repentina reestructuración de tareas laborales y la inversión de tiempo en capacitación para usar las TIC, los docentes vieron afectada su salud mental por la adaptación al nuevo sistema y sobrecarga laboral. Se estudió la carga mental y riesgos psicosociales de 36 docentes de aula de un colegio chileno, voluntariamente; para conocer el nivel a los que fueron sometidos durante 2020 y 2021. Los resultados indican: 6% de docentes con síndrome de Burnout, 86% afectado por cansancio emocional; 83% presentó nivel de carga mental alta, el porcentaje restante evidenció nivel de carga mental media. Adicionalmente, se evidenció fuerte correlación positiva entre el riesgo psicosocial de compensaciones versus cansancio emocional de Burnout y fuerte correlación inversa del apoyo social de la empresa y calidad de liderazgo versus realización personal.

Palabras clave: síndrome de burnout, riesgos psicosociales, carga mental, trabajo remoto.

ABSTRACT

In the educational field, face-to-face classes were moved to remote mode (online) due to COVID 19. Because of sudden restructuring of work tasks and investment of time in training to use ICT, teachers' mental health was affected by adaptation to new systems and work overload. Mental load and psychosocial risks of 36 classroom teachers at Chilean school, voluntarily, were studied; to know the level to which they were subjected during 2020 and 2021. Results indicate: 6% of teachers with Burnout syndrome, 86% affected by emotional exhaustion; 83% presented a high level of mental load, the remaining percentage showed a medium level of mental load. Additionally, a strong positive correlation was found between psychosocial risk of compensation versus emotional exhaustion of Burnout and a strong inverse correlation of social support from company and leadership quality versus personal fulfillment.

Key words: Burnout syndrome, Psychosocial risks, Mental load, Remote work.

1. INTRODUCCIÓN

El teletrabajo se define como actividad laboral remunerada que el trabajador realiza en acuerdo con la empresa, fuera del lugar físico en donde ésta se ubica, comunicándose con apoyo de las tecnologías de la información.

En la década de los setenta, surgió esta modalidad debido a la crisis energética del petróleo, lo que permitió la implementación del teletrabajo como mecanismo de ahorro de combustible y reducción de emisiones contaminantes a la atmósfera. En la década de los ochenta, se retomó la modalidad como elemento de inserción laboral para personas discapacitadas (connotación social). Desde finales del siglo XX, se mantiene vigente el concepto como elemento de flexibilización laboral (Camacho Peláez y Higuera López, 2013). Según las estadísticas en Colombia, esta modalidad, trae consigo grandes beneficios a las empresas, tales como el aumento de la productividad, la disminución del ausentismo, la reducción de costos fijos y la flexibilización de la jornada de trabajo, por nombrar algunos (Beltrán y Sánchez, 2002). Sin embargo, también puede presentar desventajas, conocidas como riesgos psicosociales, los cuales se pueden categorizar según el ámbito que éste afecta.

En primer lugar, el ámbito social, en donde el empleado puede percibir exclusión del grupo laboral. Segundo, dificultad para la interacción social, ya que el uso excesivo de las tecnologías de la información (TIC) trae consigo aislamiento social y en su defecto, poca o nula comunicación con sus pares. Por tanto, se desvanece el deseo de trabajar en grupo y desarrollar habilidades de liderazgo. Por último, impedimento en la retroalimentación de las actividades en tiempo real, debido a que no existe una figura jerárquica visual, como lo es el empleador, quien tiene la oportunidad de retroalimentar las tareas del trabajador; se espera que esta situación genere estancamiento profesional, lo que desencadena nula posibilidad de ascenso (Rubbini, 2012).

En Chile, se adoptó de manera inevitable el teletrabajo, debido al virus SARS-CoV-2 que ha afectado de manera indiscriminada a todo el mundo desde el año 2019. Con el fin de disminuir las probabilidades de contagio es que se adoptó este método, para que las personas, en la medida de lo posible, cumplieran con sus obligaciones laborales desde sus casas durante el confinamiento.

Además, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ubica a Chile por sobre el promedio en casos de depresión, una situación que se ha agudizado en el último tiempo. De hecho, el estudio “Termómetro de la Salud Mental en Chile”, desarrollado por ACHS-UC en la última semana de julio, entregó un panorama sobre el asunto en un contexto de la pandemia: Un 35% de las personas entre 21 y 68 años en Chile exhibieron síntomas asociados a una probable presencia de problemas de salud mental.

El campo educativo se vio modificado, la enseñanza presencial fue desplazada por la enseñanza online; en este caso los docentes planificaban y realizaban sus clases en tiempo real a través de alguna plataforma que permitiera la conectividad con sus alumnos.

Durante conversatorios sostenidos con algunos docentes, aseguraban que el tiempo dedicado a planificar y enseñar se duplicó, y en ocasiones se triplicó con el teletrabajo; puesto que la introducción repentina a esta modalidad de trabajo llevó a invertir horas en autocapacitarse para el uso de las tecnologías de la información y la comunicación para así, brindar educación de calidad a sus alumnos. El uso de tiempo extralaboral para llevar a cabo las actividades necesarias que se implementan en la educación, son factores de riesgos

que inciden en la sobrecarga mental. Si bien, para sobrellevar problemas de salud mental el primer paso es asistir a terapia psicológica, sería ideal contar con un plan preventivo para evitarlos dentro de organizaciones preocupadas por el bienestar mental de sus trabajadores, y a su vez, brindar las herramientas necesarias para sobrellevar el teletrabajo sin afectar de manera física y/o psicológica a los profesionales.

Para llevar a cabo un plan preventivo es necesario conocer las necesidades de los trabajadores, percepciones con respecto a su puesto de trabajo, inquietudes y opiniones que los haga sentirse partícipe de un plan que previene la presencia de riesgos psicosociales. La recaudación de información es posible a través de entrevistas e implementación de cuestionarios que evalúen la sobrecarga laboral: SUSESIO-ISTAS21, MBI, NASA-TLX; y así, obtener una caracterización del puesto de trabajo desarrollado por el docente para implementar mejoras en éste, educar en cuanto a los efectos de la sobrecarga laboral prolongada y la importancia de la salud mental.

Esta investigación tiene por objetivo caracterizar el trabajo remoto, y evaluar los factores psicosociales y cognitivos predominantes, a través de cuestionarios adecuados SUSESIO-ISTAS21, MBI, NASA-TLX en los docentes de educación de un colegio de Valdivia.

El trabajo remoto es una alternativa que emerge de acuerdo con las capacidades de la organización, más que por la planificación previa de ésta, por lo que existen acuerdos formales e informales bajo reglas básicas y flexibles de coordinación, por ejemplo, decisiones en cuanto a la presencialidad de la jornada de trabajo en el lugar físico del establecimiento; la supervisión, comunicación y permisos del trabajador, se van construyendo en base a cada caso. Por otro lado, a diferencia del teletrabajo, las metas e indicadores de desempeño no son establecidas de manera a priori con el fin de medir la productividad, sino que ésta, se evalúa a posteriori en un debate generado entre supervisor y trabajador. Además, existe un costo compartido en cuanto a la infraestructura tecnológica necesaria para llevar a cabo las actividades; con respecto a la responsabilidad de salud y seguridad laboral, bajo este concepto, la empresa sólo se hace responsable de accidentes laborales ocurridos en jornada de trabajo y dentro de las dependencias de la organización; en caso contrario, los costos de ésta corren por cuenta del trabajador. Por último, el trabajo remoto se lleva a cabo sin selección ni capacitación previa, por lo que el uso de las tecnologías de la información y comunicación son de aprendizaje autónomo, así también, la responsabilidad de lidiar con las nuevas condiciones de trabajo y el entorno propiciado por el hogar de cada uno (Bello, 2020). El 24 de marzo del 2020 se hace vigente la ley N° 21.220 que establece reglas mínimas en cuanto al trabajo a distancia y teletrabajo.

En el conversatorio “Prevención de riesgos psicosociales en pandemia” se definen como factores psicosociales aquellas interacciones entre el ambiente laboral y el trabajador, ya sea, compañeros de trabajo, jefatura, actividades a realizar; las cuales son capaces de afectar de manera positiva o negativa sobre el trabajador en cuanto a salud física, psíquica y social. Cuando éstos afectan de manera positiva, se les conoce como factor protector y se recomienda potenciarlos; por otro lado, cuando afectan de manera negativa, se les nombra riesgos psicosociales y es de urgencia trabajarlos (D. Aguilar, comunicación personal, 8 de julio de 2020).

Ahora bien, en el año 1984, el Comité Mixto OIT / OMS define que los factores psicosociales se identifican como las interacciones entre el trabajo y todo su ambiente organizacional; así también, las capacidades del trabajador y la cultura que los define; las cuales influyen en la salud y desempeño profesional.

Se conoce como factores de riesgo psicosocial las cargas de trabajo, tanto cualitativos como cuantitativos, responsabilidades atribuibles al trabajador, ambigüedad y conflicto de roles, horarios y turnos de trabajo, el apoyo social y contenido del trabajo (Rubio et al., 2010). Según el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST, s.f.), se conoce como factores de riesgo psicosocial a las condiciones laborales que se relacionan con la organización, en cuanto al contenido y desarrollo de las tareas asignadas, las cuales afectan directamente la salud y rendimiento del trabajador. El uso excesivo de TIC y poca interacción con los pares afecta la habilidad de trabajar en equipo (Osio, 2010) dada las condiciones ambientales en las que se desarrolla el teletrabajador puede producir aislamiento laboral puesto que el sujeto que emplea esta nueva forma de trabajo ha desarrollado la mayoría de su carrera laboral de manera tradicional. El teletrabajo puede generar síntomas de depresión, ciberadicción y pérdida de memoria (Castro Mora et al., 2017). El 35% de los teletrabajadores presenta síntomas de estrés, dolor de espalda, dolores musculares, dolor de cabeza y ansiedad; los cuales son consecuencia de la invasión de la privacidad que generan las nuevas tecnologías, la reducción de contactos e interacciones sociales y la falta de apoyo para el aprendizaje y actualización de nuevos sistemas operativos (Alfaro, 2008). Se percibe estancamiento profesional, ya que la capacitación en la modalidad teletrabajo suele correr por cuenta de los trabajadores, en donde el desarrollo se realiza de manera individual y no dentro de la organización (Castro Mora et al., 2017).

La sobrecarga mental es uno de los riesgos a los que se expone el teletrabajador, lo que puede afectar sus horarios y ritmos biológicos. El estrés, es una consecuencia de la sobrecarga mental, provocando irritabilidad, problemas de concentración y trastornos del sueño. A su vez, la ambigüedad del rol a la que se puede enfrentar el empleado provoca baja autoestima, ansiedad, mayor tensión, entre otros efectos (Castro Mora et al., 2017). La directora de la Organización Panamericana de la Salud (s.f.), señala que la depresión puede interferir con la capacidad de desarrollo laboral del trabajador y reducir su sentido de autoestima, sin importar la edad, raza o historia personal. Se define a la carga mental de trabajo como un componente de la descripción de carga de trabajo, el cual incurre en costos físicos y mentales derivados del desempeño laboral. Este concepto se percibe de los efectos de la presión ejercida por las exigencias del trabajo sobre determinadas características de las personas, es decir, frente a una misma tarea, dos trabajadores totalmente distintos en cuanto a experiencia, trayectoria, motivación e incluso rango etario, podrían percibir la carga mental de éste de una manera totalmente distinta; por lo tanto, las personas tienen cierto rol protagónico al momento de procesar las exigencias del trabajo y, por ende, son partícipes de la configuración de la presión y la carga de trabajo resultante (Díaz Canepa, 2010).

La consecuencia más directa de la carga mental es el estrés laboral, condición que, si es mantenida a lo largo del tiempo, puede ser la causal de enfermedades cardiovasculares, trastornos musculoesqueléticos, Burnout entre otros. De acuerdo con la VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo se evidencia un aumento en la carga mental laboral, puesto que el 67% de los encuestados dice estar sometido a altas demandas cognitivas y un 20% menciona que siempre o casi siempre debe realizar más de una tarea al mismo tiempo durante la jornada laboral (Rubio Valdehita et al., 2010).

Dentro de los factores que inciden en la carga mental, se consideran los ritmos de trabajo excesivamente rápido, la presencia de fatiga, recepción de instrucciones de trabajo inadecuadas o inexistentes, llevar a cabo tareas poco habituales y exceso de horas continuadas de trabajo (Sebastián García y del Hoyo Delgado, 2002).

El síndrome de Burnout, también conocido como síndrome del desgaste o agotamiento físico y mental, surge como consecuencia del estrés laboral crónico, el cual representa problemas para la salud pública y laboral puesto que está directamente relacionado con la tasa de accidentes laborales y en su defecto ausentismos laboral, lo cual trae consigo pérdidas económicas para la empresa. Una de las definiciones de éste es “una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, determinado a partir de las dimensiones conocidas como agotamiento, cinismo e ineficacia profesional” (Maslach et al., 2001, como se citó en Castel Riu, 2021, p. 7). Es de esperarse que este síndrome se presente con mayor incidencia en teletrabajadores, debido a que si bien, se presenta como doble presencia en trabajadores tradicionales, actualmente es más complejo desarrollar sin distracciones las tareas en el lugar donde se presentan las labores domésticas.

2. DESARROLLO

2.1. METODOLOGÍA

2.1.1. *Diseño, población y muestra*

Se trata de una investigación de tipo cuantitativa, de diseño descriptivo, transversal y comparativo. La población elegible para el estudio estaba conformada por 54 docentes, adscritos a la institución educativa en estudio, ubicada en la ciudad de Valdivia, Región de Los Ríos. La muestra fue de tipo no probabilística y se obtuvo con base en la participación voluntaria de los trabajadores, arrojando un 83% de la población. El período de recolección de datos fue de noviembre a diciembre de 2021 y se realizó en dos fases. Fase 1: se sostuvo un encuentro online, con el fin de aplicar los cuestionarios sociolaboral, SUSESO/ISTAS 21 y Burnout, los cuales fueron adaptados al formato de Google forms y enviados vía correo electrónico. Fase 2: aplicación del test NASA-TLX de manera presencial, el cual se ejecutó en el periodo de cierre del segundo semestre académico del año 2021 y programación de año escolar 2022, para así, obtener un panorama real con respecto al peak de carga mental que experimentan los docentes, debido a la carga laboral asignada a cada uno.

2.2. INSTRUMENTOS PARA LA RECOGIDA DE LOS DATOS

Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron: (a) cuestionario sociolaboral; (b) Cuestionario SUSESO/ISTAS 21; (c) Burnout y (d) NASA-TLX.

Cuestionario Sociolaboral: este cuestionario permitió caracterizar el trabajo remoto de los docentes, a través de factores como la edad, género, experiencia laboral como docente, experiencia laboral en el establecimiento, departamento de asignatura al que pertenece, si realiza un cargo adicional a docente de asignatura, tipo de contrato y licencias presentadas dentro del transcurso de trabajo remoto.

SUSESO-ISTAS 21: El cuestionario SUSESO-ISTAS 21 es un instrumento que mide los riesgos psicosociales en el ambiente de trabajo. Los riesgos psicosociales son todas las características de la organización del trabajo que puedan tener algún efecto sobre la salud de los trabajadores, según el instituto de seguridad del trabajo. La metodología consta en la evaluación de 5 dimensiones (Candia T. et al., 2016): Exigencias psicológicas en el

trabajo, Trabajo activo y desarrollo de habilidades, Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo; Compensaciones, Doble presencia.

Maslach Burnout Inventory (MBI): la versión empleada fue el MBI-Educators (MBI-ES), contiene un total de 22 afirmaciones, en donde el docente evaluará la frecuencia del enunciado según la escala que mejor lo represente. El resultado final es lo que indica indicios de Burnout en el trabajador, el cual se determina obteniendo a las dimensiones cansancio emocional y despersonalización en un nivel alto y la dimensión realización personal en un nivel bajo, de manera simultánea.

NASA-TLX (Task Load Index): En un estudio psicométrico del índice de carga mental realizada a trabajadores españoles, esta herramienta se utiliza basada en el supuesto de que la carga mental es un constructo hipotético que representa el costo en el que incurre el trabajador al tratar de alcanzar un nivel específico de rendimiento (Díaz Ramiro et al., 2010). De esta forma el nivel de carga mental surgiría de la interacción entre los requisitos de una tarea, las circunstancias bajo las que ésta es realizada y las habilidades, conductas y percepciones del operador. La técnica NASA-TLX evalúa o divide sus resultados en 6 dimensiones distintas: Esfuerzo, Demanda mental, Demanda física, Demanda temporal, Rendimiento y Nivel de frustración.

2.3. ANÁLISIS DE LOS DATOS

El análisis estadístico se efectuó con el software Minitab. Para los análisis bivariantes se utilizaron pruebas no paramétricas, dado que las variables no mostraron una distribución de tipo normal. Las variables de control fueron edad, género, experiencia laboral, experiencia laboral en el establecimiento, departamento (área de conocimiento), cargo extra, tipo de contrato, licencias médicas.

3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con el objetivo de buscar razones concluyentes con respecto a los resultados obtenidos en la aplicación de cuestionarios, se indagó en características sociolaborales de los docentes, considerando para este análisis, factores relevantes como: la edad, género, experiencia laboral como docente, experiencia laboral en el establecimiento, departamento de asignatura al que pertenece, cargo adicional a docente de asignatura, tipo de contrato y licencias médicas presentadas dentro del transcurso de trabajo remoto.

Se realiza una prueba de normalidad Anderson-Darling para ver el comportamiento de los datos, y luego, decidir qué tipo de análisis se les aplicará. Para el caso de los resultados que tienen un comportamiento de tipo normal, se lleva a cabo un análisis de varianza (ANOVA); en caso contrario, se aplica el método Kruskal-Wallis.

3.1. RELACIÓN ENTRE DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO DE BURNOUT Y CARACTERÍSTICAS SOCIOLABORALES

En la tabla 1, se presentan los valores p obtenidos mediante las pruebas aplicadas. Se realizaron análisis de varianzas para las dimensiones cansancio emocional y realización personal, en donde se considera como hipótesis nula el supuesto de que todas las medias

son iguales, y como hipótesis alternativa, que al menos una de las medias es diferente; en el caso de la dimensión despersonalización, se aplicó el método Kruskal-Wallis, donde la hipótesis nula parte del supuesto de que todas las medianas son iguales y como hipótesis alternativa, que al menos una de las medianas es diferente, con un nivel de significancia .05 para ambos métodos.

Según los resultados obtenidos, se destacan en color amarillos aquellos análisis en donde se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 1. Valores p de las dimensiones del cuestionario de Burnout

<i>Dimensiones</i>	<i>Edad</i>	<i>Género</i>	<i>Experiencia laboral</i>	<i>Experiencia laboral en el establecimiento</i>	<i>Departamento</i>	<i>Cargo Extra</i>	<i>Tipo de contrato</i>	<i>Licencias médicas</i>
Cansancio emocional	0.588	0.075	0.931	0.615	0.008	0.008	0.454	0.035
Despersonalización	0.105	0.443	0.728	0.261	0.529	0.106	0.972	0.877
Realización personal	0.046	0.177	0.558	0.767	0.245	0.381	0.589	0.566

De los encuestados, se obtienen una variedad de 10 departamentos, por lo que se agrupan según la similitud de sus contenidos. En la Tabla 2, se presenta la distribución de la muestra.

Tabla 2. Distribución de la muestra según departamento de asignatura

<i>Departamento</i>	<i>Grupo</i>
Departamentos 1 y 2 básico; Educación Parvulario	1
Ciencias naturales, Matemáticas	2
Lenguaje, Historia y geografía, Inglés	3
Educación física; Artes y tecnología; Religión	4

La media de los grupos 1, 2 y 4 fluctúan dentro de un rango muy acotado, desde una valoración de 23 a 30 puntos. Sin embargo, la media del grupo 3 se encuentra en 36 puntos, es decir, por sobre el promedio global de la muestra (29 puntos). Para este caso, el grupo de profesores que dictan las asignaturas del tipo humanistas, son quienes presentan mayor cansancio emocional en comparación con los docentes restantes, lo que indica un agotamiento progresivo de energía física, mental y emocional; además de que existe una desproporción entre el cansancio que experimenta el trabajador y el trabajo que realiza. Esto se debe al sometimiento de estrés crónico, insatisfacción laboral y

exigencias agobiantes; por lo que sería ideal revisar la carga laboral que está desarrollando este grupo de docentes, y destinar un volumen de trabajo equitativo; para el caso de una carga laboral excesiva, considerar una redistribución de responsabilidades y la capacitación de más personal para el desarrollo de éstas. Sin embargo, también se puede desarrollar según la personalidad del trabajador, generalmente se presenta en personas perfeccionistas, autoexigentes, ambiciosos, impacientes, competitivos, entre otros. Para este último caso, se recomienda acompañamiento de profesionales competentes en el área.

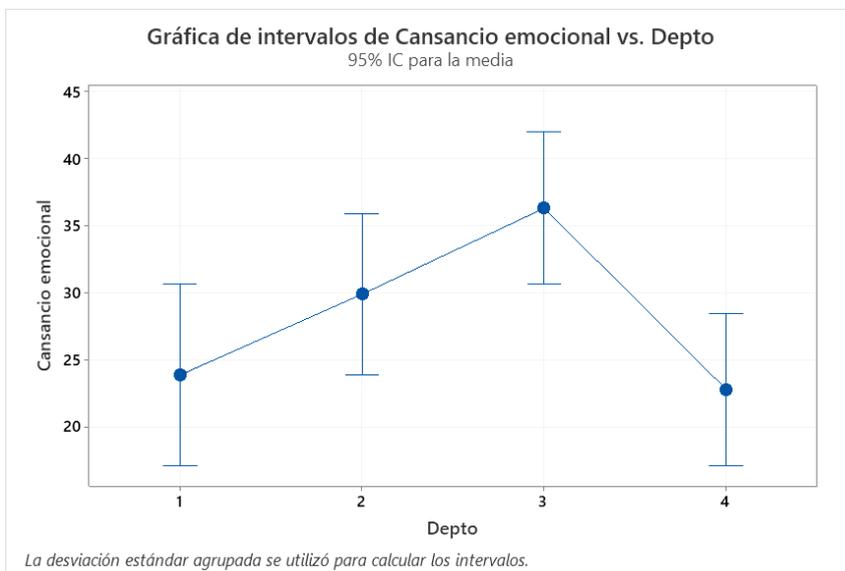


Figura 1. Gráfica de intervalos de cansancio emocional vs departamento.

En la Tabla 3, se realiza una distribución de la muestra según la actividad extracurricular que desempeña el docente.

Tabla 3. Distribución de la muestra según actividad extracurricular

<i>Cargo extra</i>	<i>Grupo</i>
Sin cargo extra	0
Profesor jefe	1
Encargado de departamentos y otras áreas	2

En la Figura 2, es posible ver que quienes desempeñan un cargo extra, presentan cansancio emocional más alto, en comparación a quienes no, ubicando al grupo 1 y 2 desde una puntuación de 29.5 a 32; mientras que los docentes que no poseen cargos extras tienen una media de 21.8 puntos, por debajo de la media global. En relación con el análisis anterior (Figura 1), en el grupo 3, sólo uno de ellos no posee cargos extras y su puntuación es de 27. Por lo que, es posible deducir que el cansancio emocional que evidencia la muestra, está mayormente relacionado a la carga laboral extra que se le atribuye al docente, más que el tipo de asignatura que desarrolle.

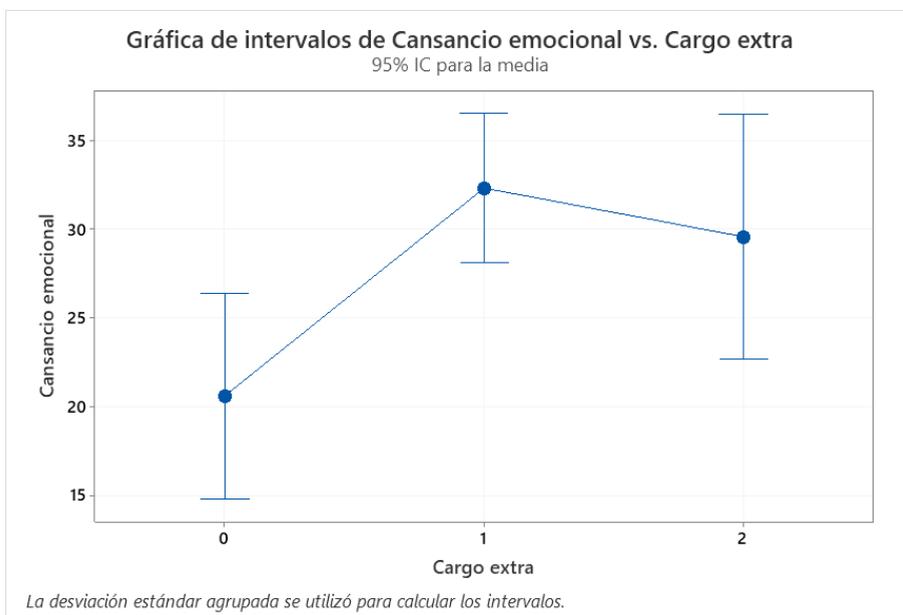


Figura 2. Gráfica de intervalos de cansancio emocional versus cargo extra.

Para el caso de la categoría de licencias, se clasifica en el grupo 0 a quienes no han presentado licencias médicas durante el periodo de trabajo remoto, y en el grupo 1, a quienes han presentado al menos una. En la Figura 3, se ve que la puntuación con respecto al cansancio emocional es más alto para el grupo con contrato fijo, resultando una media de 33.8; en relación con el alto puntaje obtenido en la Figura 1, para el grupo 3, no existe relación significativa en cuanto a las licencias presentadas, puesto que 4/10 han presentado licencia; con respecto al cargo extra, siete de ellos son profesores jefes, dos de ellos son encargados y uno de ellos no presenta actividad extracurricular.

Los profesores jefes trabajan directamente con los alumnos y apoderados, en donde se exponen problemas personales del hogar del estudiante y se trabaja de manera personalizada en las reuniones de apoderados, tratando de justificar el comportamiento y desempeño de cada uno, en relación con la realidad de cada familia, realizando trabajos de contención y la orientación profesional necesaria que corresponda. Sin embargo, esta actividad se debe realizar por lo menos con 35 alumnas bajo la responsabilidad de un docente, carga laboral

que conlleva a la inversión de horas extras significativas, en comparación con quienes sólo dictan la asignatura. Por tanto, es recomendable analizar qué tan óptimo es responsabilizar a un trabajador con el volumen de trabajo caracterizado por los profesores jefes.

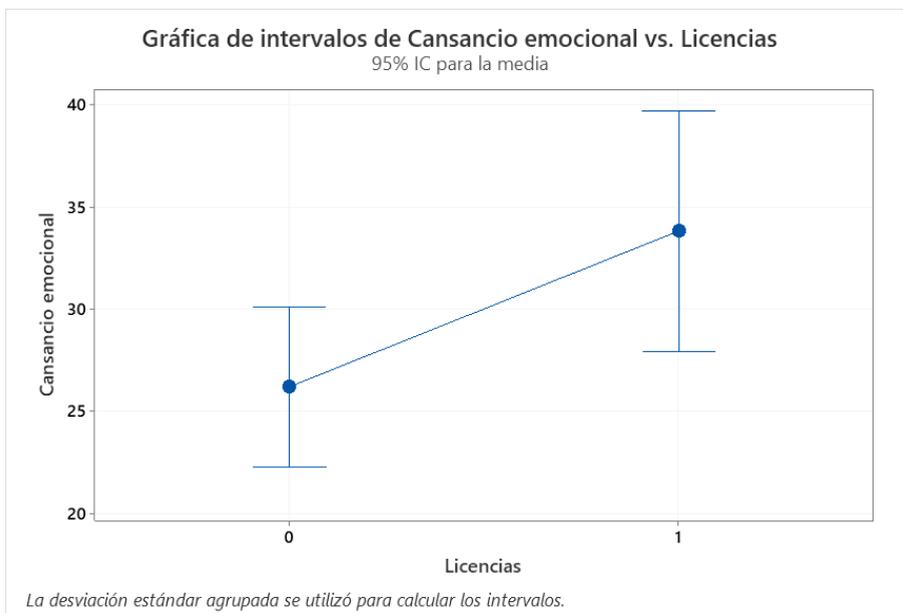


Figura 3. Gráfica de intervalos de cansancio emocional versus licencias presentadas.

En el gráfico de intervalos de la Figura 4, es posible ver que el grupo 2 de docentes (32 – 40 años) resulta más afectado con respecto a la dimensión de realización personal. La psicóloga organizacional Alejandra Apiquian menciona que el Burnout tiende a desarrollarse en los primeros años laborales del trabajador, puesto que se produce la transición entre las expectativas laborales idealizadas y la práctica cotidiana real, debido a posibles promesas de recompensas personales y profesionales, que pueden no ser las esperadas. Para el caso de este grupo de docente, podría ser ideal el acompañamiento de quienes tienen mayor trayectoria laboral. Sin embargo, es necesario identificar a quienes no presenten actividad extracurricular a docente de asignatura, puesto que en la Figura 2, se evidencia desgaste emocional para ellos también.

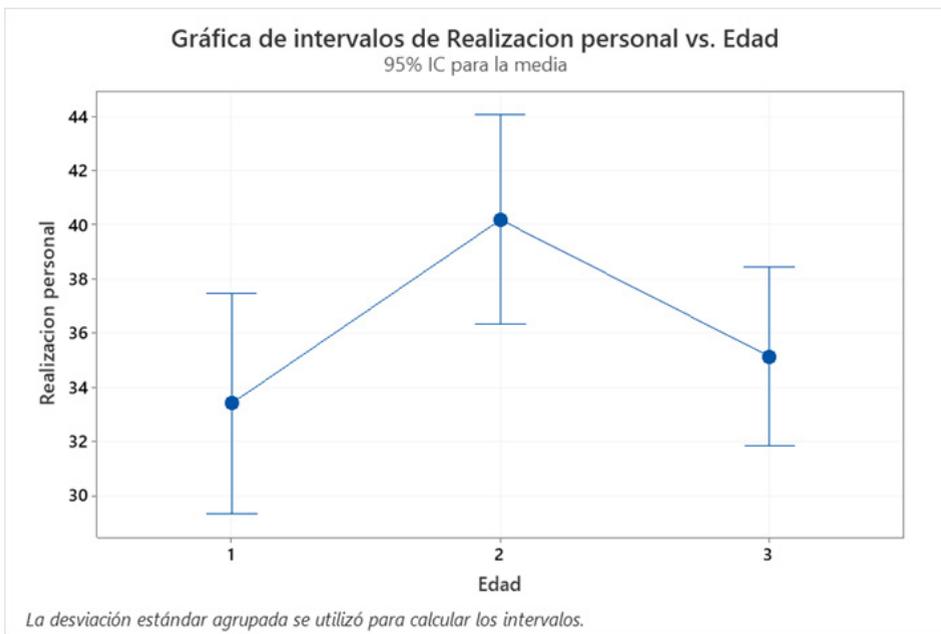


Figura 4. Gráfica de intervalos de realización personal versus rango etario.

3.2. RELACIÓN ENTRE DIMENSIONES DEL MÉTODO NASA-TLX Y CARACTERÍSTICAS SOCIOLABORALES

Se realiza la prueba de normalidad para las dimensiones del cuestionario NASA-TLX, resultando con comportamiento de tipo normal las exigencias temporales, rendimiento y nivel de frustración; posterior a esto, se les realizan pruebas de análisis de varianza. Por otra parte, se tienen a las exigencias mentales, exigencias físicas y esfuerzo; las cuales no presentan comportamiento normal y se analizan mediante la prueba Kruskal-Wallis. Los valores obtenidos con respecto a las pruebas paramétricas y no paramétricas se pueden observar en la Tabla 4.

Tabla 4. Valores p de las dimensiones del método NASA-TLX

Dimensiones	Edad	Género	Experiencia laboral	Experiencia laboral en el establecimiento	Departamento	Cargo extra	Tipo de contrato	Licencias médicas
Exigencias mentales	0.465	0.831	0.521	0.194	0.218	0.831	0.844	0.828
Exigencias físicas	0.268	0.867	0.226	0.185	0.350	0.250	0.612	0.876
Exigencias temporales	0.219	0.058	0.065	0.062	0.836	0.124	0.012	0.588
Rendimiento	0.320	0.339	0.009	0.139	0.068	0.320	0.258	0.339
Esfuerzo	0.563	0.637	0.528	0.613	0.790	0.417	0.782	0.975
Nivel de frustración	0.110	0.185	0.212	0.322	0.207	0.179	0.053	0.333

Se consideró dentro del grupo 0 a los docentes que tienen contrato indefinidos y en el grupo 1, a quienes tienen contrato a plazo fijo. Para este caso (Figura 5), las exigencias temporales se ven mayormente afectadas para el grupo 0, quienes presentan una media de 261, es decir, 115 puntos por sobre el otro grupo. Quienes trabajan bajo la modalidad de contrato indefinido, pertenecen al grupo de docentes que desarrollan actividades de mayor responsabilidad, debido a la experiencia desarrollada a lo largo del tiempo trabajado en el establecimiento. Las exigencias temporales se asocian a tareas laborales en donde la presión es mayor, debido a que se caracterizan por la toma de decisiones difíciles en poco tiempo, y donde muchas veces, las consecuencias de errar son graves. Los ritmos de trabajo son acelerados, por lo que demandan gran atención por parte del trabajador, deteriorando de manera prolongada, la salud laboral.

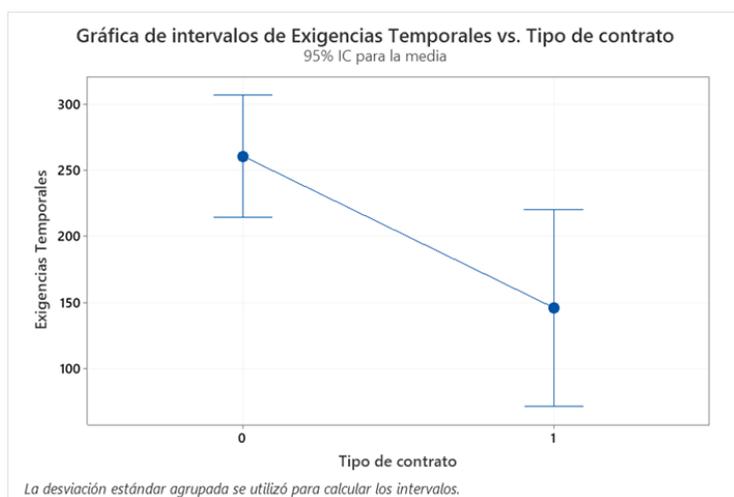


Figura 5. Gráfica de intervalos de exigencias temporales versus tipo de contrato.

En el caso de la experiencia laboral como docente, se distribuyó la muestra dentro de rangos de años, agrupados equitativamente de la siguiente manera:

- Grupo 1: menor o igual a cuatro años
- Grupo 2: entre 5 y 10 años
- Grupo 3: entre 11 y 23 años
- Grupo 4: mayor a 23 años

Para esta muestra, en la Figura 6 se evidencia menor rendimiento en el grupo 1, perteneciente a los trabajadores con experiencia de docente menor o igual a cuatro años, el cual puede estar justificado por la falta de inducción al puesto de trabajo y, en consecuencia, poca o nula información con respecto a éste, por lo que la percepción propia en cuanto al cumplimiento de labores se ve afectada por la baja satisfacción con respecto al desarrollo profesional.

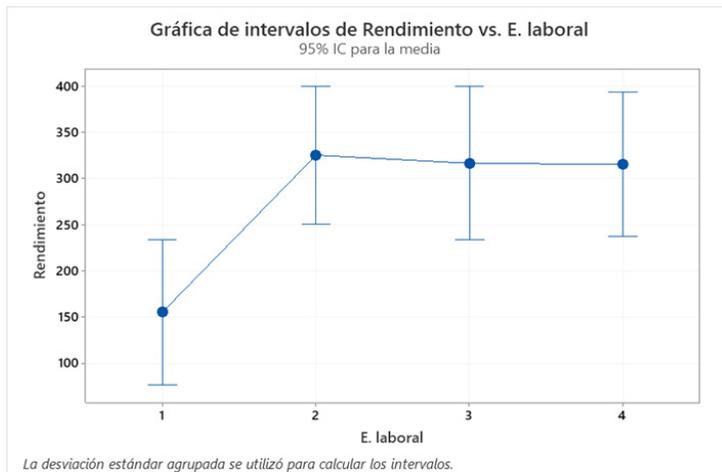


Figura 6. Gráfica de intervalos de rendimiento versus experiencia laboral.

3.3. RELACIÓN ENTRE DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21 Y CARACTERÍSTICAS SOCIOLABORALES

En el caso de los riesgos psicosociales, evaluados en el cuestionario SUCESO/ISTAS 21, al someterlos a la prueba de normalidad, todos ellos resultan tener un comportamiento no normal; por lo tanto, los datos fueron analizados bajo el método Kruskal-Wallis y los resultados del valor p se encuentran en la Tabla 5. Se analizan los datos con un nivel de significancia de .05; en donde la hipótesis nula afirma que todas las medianas son iguales; mientras que la hipótesis alternativa, afirma que al menos una mediana es diferente.

Tabla 5. Valores p de las dimensiones del cuestionario SUCESO/ISTAS 21

Dimensiones	Edad	Género	Experiencia laboral	Experiencia laboral en el establecimiento	Departamento	Cargo extra	Tipo de contrato	Licencias médicas
Exigencias psicológicas	0.590	0.154	0.125	0.570	0.043	0.006	0.314	0.026
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	0.360	0.289	0.407	0.531	0.023	0.181	0.323	0.559
Apoyo social de la empresa y calidad de liderazgo	0.085	0.499	0.285	0.139	0.250	0.026	0.024	0.471
Compensaciones	0.807	0.674	0.205	0.036	0.007	0.024	0.025	0.571
Doble presencia	0.712	0.391	0.432	0.766	0.896	0.324	0.805	0.400

Es de esperarse que el grupo de docentes que ha presentado licencias médicas durante este periodo sea quienes resultan más afectados en cuanto a cualquier riesgo psicosocial. Para el caso de esta muestra, las exigencias psicológicas tienen gran relevancia debido a su alta puntuación global promedio, convirtiéndose en el área más afectada de los encuestados; por lo que el ausentismo laboral de los docentes caracterizados como grupo 1 en la Figura 7, pudiera estar justificado por las altas demandas psicológicas que presenta el puesto de trabajo.

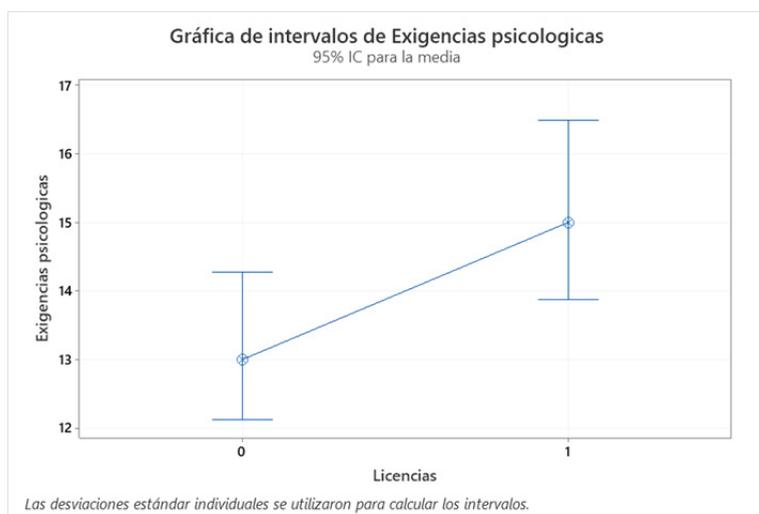


Figura 7. Gráfica de intervalos de exigencias psicológicas versus licencias presentadas.

Las exigencias psicológicas parecieran afectar mayoritariamente a los docentes pertenecientes al grupo 1 y grupo 3, ambos representados por una mediana de 15 unidades en el gráfico de intervalos de la Figura 8. El grupo 1, trabaja con las niñas más pequeñas, quienes requieren de mayor cuidado y dependencia, por lo tanto, se necesita de la comunicación constante con los apoderados en cuanto al seguimiento de la educación escolar de ellas; los docentes mencionan que deben contestar correos, llamadas y mensajes de WhatsApp por parte de los apoderados fuera de la jornada laboral. Además, el 100% de ellos es profesor jefe, quienes, a su vez, afirman trabajar a tiempo completo. En el caso del grupo 3, pertenecientes a asignaturas de carácter humanista, sólo uno de ellos no contiene un cargo extra a docente de asignatura, quienes también evidencian cansancio emocional (Ver Figura 8).

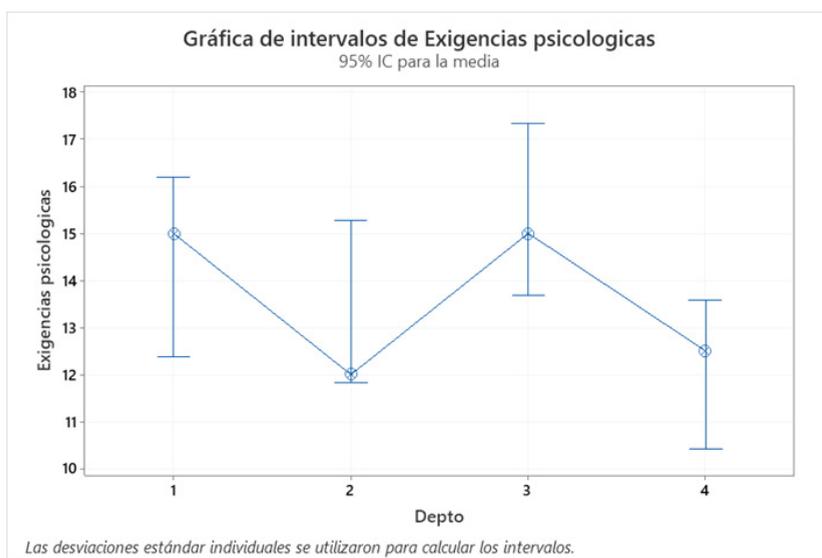


Figura 8. Gráfica de intervalos de exigencias psicológicas versus departamento de asignatura.

Por otro lado, al momento de evaluar el riesgo de trabajo activo y desarrollo de liderazgo en la Figura 9, el grupo 2 (científico-matemático) se encuentra por sobre los otros, con una mediana de 8 y gran variabilidad en las respuestas. En las evaluaciones realizadas anteriormente, es el único riesgo que ha presentado el departamento 2. Sin embargo, la puntuación de mediana del resto del equipo varía entre 4.5 y 6.5, por lo que la diferencia no es significativa, además de que, en la evaluación global, es el riesgo menos afectado para la muestra.

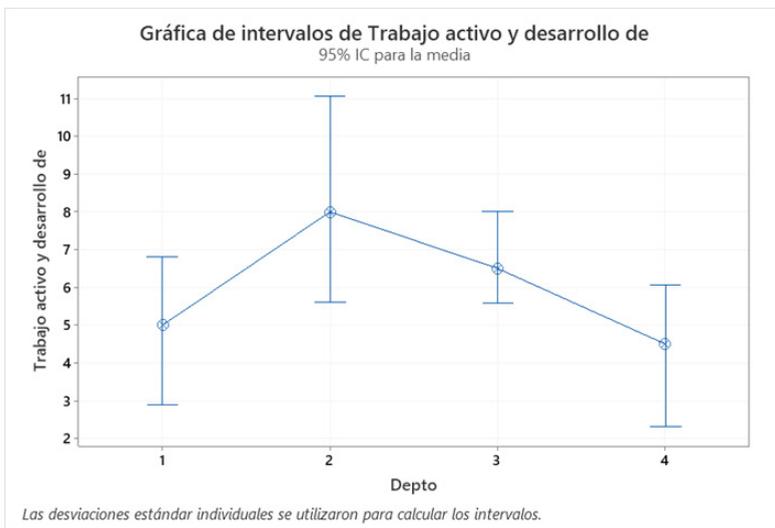


Figura 9. Gráfica de intervalos de trabajo activo y desarrollo de habilidades versus departamento de asignatura.

Al momento de evaluar el riesgo de compensaciones por departamento, en la Figura 10, el grupo 3 (asignaturas humanistas), es quien presenta la mediana más alta con una puntuación de 7.5; seguido muy de cerca el departamento 2 (científico-matemático), quienes presentan una mediana de 7.

Es importante destacar la variabilidad de las respuestas en todos los departamentos de asignatura. Es posible deducir que los grupos más afectados no obtienen el reconocimiento esperado por parte de sus compañeros y/o supervisores a causa del esfuerzo realizado a la hora de desempeñarse profesionalmente; como también pudiera ser, que el cambio de modalidad para dictar las clases lectivas haya afectado a tal punto de crear confusión en cuanto a las labores a realizar, justificado por la entrega de información poco clara, creando incertidumbre con respecto a las responsabilidades que se le atribuyen al docente, como también, inseguridad con respecto a la permanencia en el puesto de trabajo.

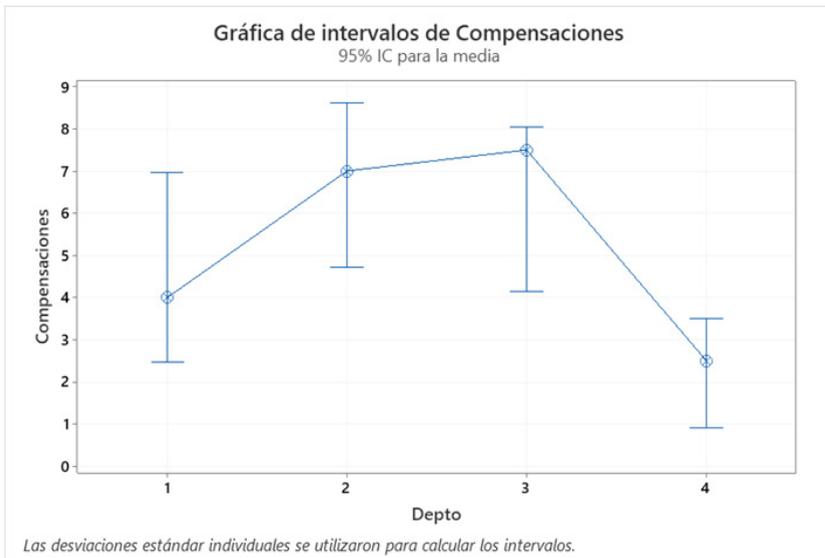


Figura 10. Gráfica de intervalos de compensaciones versus departamento de asignatura.

En la Figura 11, los docentes que se desempeñan como profesor jefe, son los que presentan un riesgo más alto en cuanto a exigencias psicológicas (mediana de 15), quienes, a su vez, son los más afectados con respecto al cansancio emocional evaluado en el cuestionario de Burnout (ver Figura 1). Por otro lado, también resulta ser el grupo más perjudicado en cuanto al apoyo social de la empresa y calidad de liderazgo (ver Figura 12), y aunque en este último caso, es de los riesgos menos afectados, la distribución de resultados en cuanto a los niveles (alto, medio y bajo), resultan de manera equitativa.

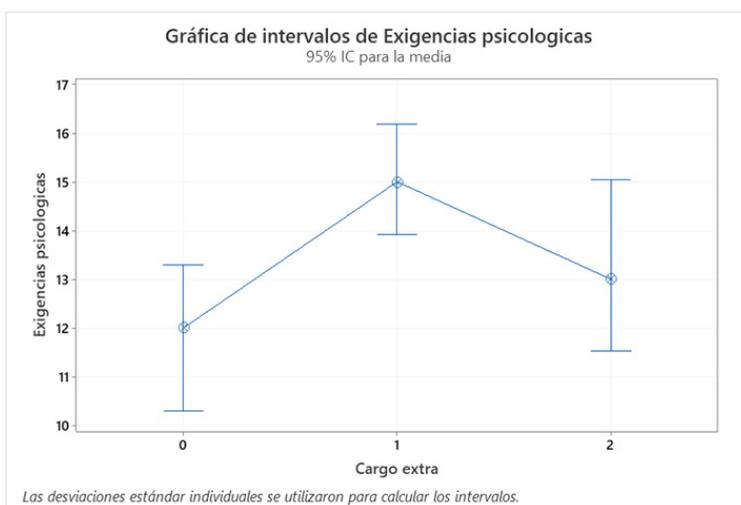


Figura 11. Gráfica de intervalos de exigencias psicológicas versus cargo extra.

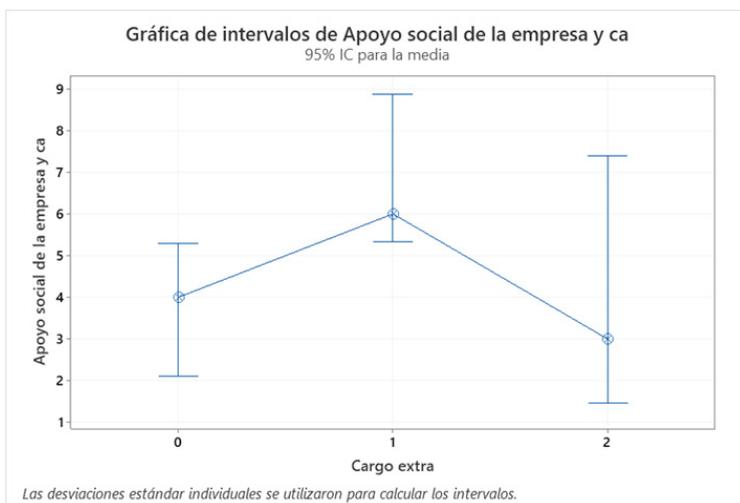


Figura 12. Gráfica de intervalos de apoyo social de la empresa y calidad de liderazgo versus cargo extra.

Al momento de evaluar el riesgo de compensaciones con respecto al cargo extra en la Figura 13, los profesores jefes también lideran esta categoría; es necesario destacar que son quienes mencionan que realizan trabajos fuera del horario establecido, puesto que están constantemente resolviendo correos y mensajes de WhatsApp por parte de las alumnas y apoderados; es posible inferir que sientan que el trabajo extra que realizan no está siendo compensado de la manera en que se espera. La concentración de datos es compacta en relación a la mediana (puntuación de 6), por lo que no existe gran variabilidad de datos, es decir, los resultados obtenidos por parte de los encuestados son muy similares.

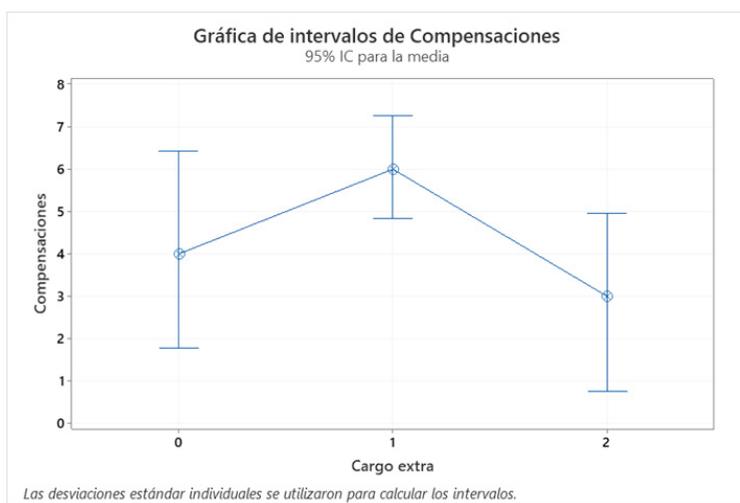


Figura 13. Gráfica de intervalos de compensaciones versus cargo extra.

Quienes trabajan con un contrato a plazo fijo son quienes perciben un menor apoyo social por parte de la empresa (ver Figura 14), presentando una mediana de 6 versus la mediana de 4 por parte de quienes tienen contrato fijo. Sin embargo, el grupo 1 es quien presenta mayor variabilidad en sus respuestas en comparación con el grupo 0. Es posible que, por ser el grupo de trabajadores que tiene teóricamente un tiempo de trabajo más acotado debido a que se integraron recientemente al establecimiento, presenten conflictos a la hora de percibir las responsabilidades que requiere su puesto de trabajo, esto desencadena problemas tanto con el supervisor directo como con la empresa, ya que se tiende a juzgar la capacidad de planificar y distribuir de manera ecuánime el trabajo laboral; la calidad de liderazgo por parte de quien los representa, las aptitudes necesarias para dimitir los conflictos y la preocupación por el bienestar del grupo de trabajo. Aun así, esta dimensión no sólo se vincula a la relación con los supervisores, los riesgos psicosociales también se presentan por conflictos con los compañeros de trabajo, ya sea por falta de apoyo por parte de éstos o la forma de comunicación que exista entre ellos, por lo que es importante reforzar el trabajo en equipo, ya que, la combinación de potencialidad de cada uno, puede impulsar la entrega de un servicio más sólido, humano, y de calidad para los estudiantes.

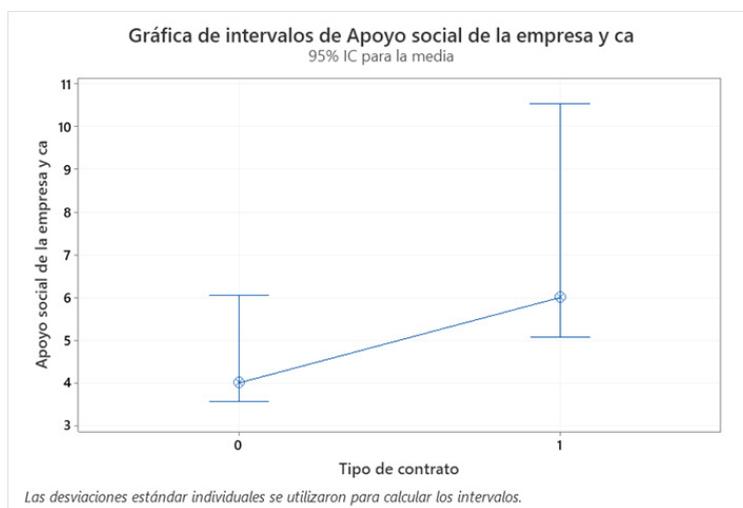


Figura 14. Gráfica de intervalos de apoyo social de la empresa y calidad de liderazgo versus tipo de contrato.

Por otro lado, en la Figura 15, se evidencia que el grupo de profesores con contrato fijo contiene una mediana de 7.5 unidades. Este riesgo se relaciona con la baja percepción de reconocimiento en relación al esfuerzo implementado para realizar las tareas laborales, tanto de parte de los supervisores como de los compañeros de trabajo. Además, se menciona la inseguridad con respecto a las condiciones generales de contrato, debido a la preocupación constante por la estabilidad laboral o renovación de contrato, las variaciones con respecto al salario y formas de pago de éste, incluso de la inseguridad con respecto a posibilidad de ascenso y posibles despidos. Asimismo, la poca claridad con respecto a

las características específicas del trabajo, debido a cambios de tarea y movilidad de lugar geográfico, constantes variaciones en las jornadas y horarios de trabajo.

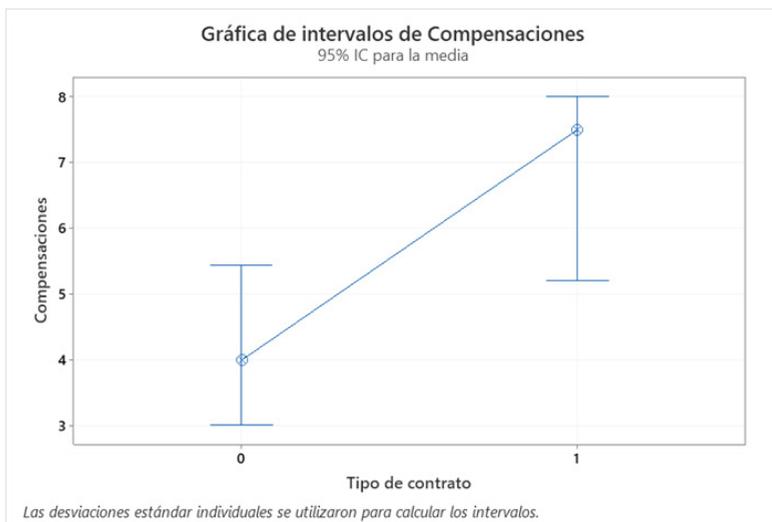


Figura 15. Gráfica de intervalos de compensaciones versus tipo de contrato.

Con respecto al análisis realizado en la Figura 16, el riesgo de compensaciones afecta mayoritariamente al grupo de docentes que se desempeña en el establecimiento desde hace menos de dos años, inclusive éste; en donde 10 de 11 trabajadores pertenecientes a este rango, presentan contrato a plazo fijo. En segundo lugar, se tiene al grupo de docentes que tiene una experiencia laboral de más de 15 años en el establecimiento, todos ellos con contrato indefinido. Sin embargo, la variabilidad de los datos es muy alta.

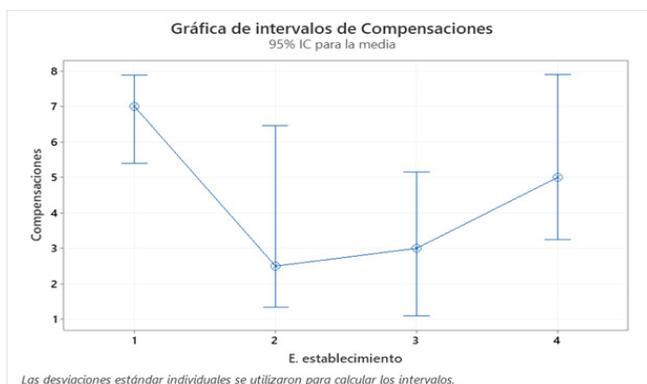


Figura 16. Gráfica de intervalos de compensaciones versus experiencia laboral en el establecimiento.

4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Con base en una encuesta individual que contenía preguntas de carácter sociolaboral, se identificó a grandes rasgos, la cantidad de tareas que realizan los docentes en modalidad de trabajo remoto; entre ellas, las que más se repiten son: planificar, organizar, preparar material, realizar pruebas, tomarlas y corregirlas, reuniones con departamentos de asignaturas, jefatura y apoderados, inversión de tiempo en capacitarse para utilización de tecnologías de la información, contención emocional a estudiantes, entre otros. Todo esto, desde el hogar y según mencionan, a tiempo completo, utilizando tiempo personal destinado al descanso y relación familiar para completar las tareas impuestas por el puesto de trabajo. El 72% de ellos realiza actividades extracurriculares relacionadas a jefatura de curso, encargados de departamentos, actividades pastorales y de biblioteca, lo que lleva una planificación extra y, en consecuencia, actividades laborales adicionales.

Se utilizaron tres cuestionarios, que permiten evaluar indicios de Burnout, riesgos psicosociales y carga mental. Para el caso del cuestionario de Burnout, el cansancio emocional afecta al 86% de la muestra, concluyendo en que la mayoría de los docentes presenta escasos recursos emocionales para desarrollarse profesionalmente, implicando desequilibrio entre el cansancio percibido y el trabajo realizado, por lo que tienden a mostrar un desgaste progresivo de energía física y psíquica. Con respecto a la evaluación de riesgos psicosociales, las exigencias psicológicas son el área más afectada, el cual se puede presentar por un alto ritmo de trabajo y la incorrecta distribución de éste o una planificación inadecuada; para mitigar los riesgos asociados a esta área es indispensable contar con un respaldo de las actividades laborales en conjunto con el tiempo destinado para cada una, y así, obtener un panorama real del puesto de trabajo y asegurar que se adecúa al tiempo disponible para llevar a cabo las obligaciones. Además, el 94% de los docentes encuestados presenta riesgo en el área de doble presencia; donde la hipótesis fue percibir que éste impactaría mayoritariamente al género femenino, debido a los estudios realizados anteriormente. Sin embargo, no existe diferencia significativa entre las medias, por lo que se infiere que, la realización de actividades laborales desde el hogar expone a ambos géneros a las mismas condiciones laborales, por lo que ambos podrían interrumpir su jornada laboral por percances familiares. Por otro lado, el nivel de carga mental es alta para el 83%, viéndose altamente perjudicados con respecto a las exigencias psicológicas, seguido del esfuerzo y rendimiento. Además, se analizó la implicancia que tienen las características sociolaborales en el desarrollo de los riesgos identificados.

Con la finalidad de crear un entorno de trabajo satisfactorio y mejorar la salud laboral de los docentes del establecimiento, se crean tres planes de acción para mitigar los riesgos identificados, lo cuales contienen las acciones a realizar, el profesional adecuado para llevarlas a cabo, periodos de tiempos para saber cuándo y en qué medida realizarlos, y una estimación de costos relacionados a los honorarios del profesional requerido. El propósito es exponer los temas tratados en la investigación, sintomatologías y consecuencias que se presentan si no se toman medidas correctivas a tiempo, la importancia de buena salud laboral para desarrollar de manera óptima y eficiente las tareas que requieren los puestos de trabajo, fomentar habilidades sociales mediante el trabajo en equipo y actividades de relajación o deporte.

Los trabajadores son el activo más importante de una empresa, por lo que un servicio de calidad requiere de trabajadores que se desempeñen en condiciones óptimas para

elevar la productividad. Se sugiere la reevaluación de los factores estudiados luego de la implementación del plan de acción, para así, comprobar el mejoramiento de la perspectiva que tiene el docente con respecto a su puesto de trabajo, verificar la disminución de ausentismo laboral e identificar el aumento de productividad que se puede alcanzar con una planificación adecuada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro, A. M. (2008). Nuevas tecnologías y nuevos riesgos laborales. *Revista Digital de salud y seguridad en el trabajo*. N° .1, 1-23.
- Apiquian, A. (2007). *El Síndrome del Burnout en las empresas*. Universidad Complutense Madrid. <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Bello, E. (2020). A los profesionales les falta formación en teletrabajo. <https://www.iebschool.com/blog/estudio-teletrabajo-rrhh-2-0/>
- Beltrán, A. y Sánchez, L. (2002). *Las relaciones laborales virtuales: el teletrabajo*. [Tesis de grado, Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá]. <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/55422/Tesis-31.pdf?sequence=1>
- Camacho Peláez, R. H. y Higueta López, D. (2013). Teletrabajo con calidad de vida laboral y productividad. Una aproximación a un modelo en una empresa del sector energético. *Revista Pensamiento & gestión*, 35, 87-118. <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/6113>
- Candia T., M., Pérez Franco, J. M. y González G., D. (2016). *Manual del método del cuestionario SUCESO/ISTAS21*. Superintendencia de Seguridad Social. https://www.suseso.cl/606/articles-19640_archivo_01.pdf
- Castro Mora, P. A., Galarza Rincón, I. N. y Sanchez Herrera, S. J. (2017). *Ventajas y desventajas del teletrabajo a nivel psicosocial*. [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/14550/1/2017_ventajas_desventajas_teletrabajo.pdf
- Castel Riu, A. (2021). El burnout del profesional: ¿Cómo evolucionará en tiempos de crisis? *Revista de la Sociedad Española del Dolor*, 28(1), 7-8. <https://dx.doi.org/10.20986/resed.2021.3906/2021>
- Díaz Canepa, C. (2010). Actividad Laboral y Carga Mental de Trabajo. *Revista Ciencia & Trabajo*, 12 (36), 281-292. <https://bit.ly/3y7oSgH>
- Díaz Ramiro, E., Rubio Valdehita, S., Martín García, J. y Luceño Moreno, L. (2010). Estudio Psicométrico del Índice de Carga Mental NASA-TLX con una Muestra de Trabajadores Españoles. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26 (3), 191-199. <https://doi.org/10.5093/tr2010v26n3a3>
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (s.f.). *Riesgos Psicosociales*. <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales>
- Oficina Internacional del Trabajo (1984). Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- Organización Panamericana de la Salud (s.f.). “Depresión: hablemos”, dice la OMS, mientras la depresión encabeza la lista de causas de enfermedad. https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=13102:depression-lets-talk-says-who-as-depression-tops-list-of-causes-of-ill-health&Itemid=1926&lang=es
- Osio, L. (2010). El teletrabajo: Una opción en la era digital. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3252786>
- Rubbini, N. (2012). Los riesgos psicosociales en el teletrabajo [en línea]. VII Jornadas de Sociología de la UNLP, 5 al 7 de diciembre de 2012, La Plata, Argentina. En Memoria Académica. http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.2237/ev.2237.pdf

- Rubio Valdehita, S., Díaz Ramiro, E. M., Martín García, J. y Luceño Moreno, L. (2010). La carga mental como factor de riesgo psicosocial. Diferencias por baja laboral. *Revista Ansiedad y Estrés*, 16 (2-3), 271-282. https://web.teaediciones.com/Ejemplos/DECORE_06.pdf
- Sebastián García, O. y del Hoyo Delgado, M. A. (2002). *La carga mental de trabajo*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. <https://www.insst.es/documents/94886/96076/carga+mental+de+trabajo/2fd91b55-f191-4779-be4f-2c893c2ffe37>

