



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ZACATECAS

“Francisco García Salinas”

UNIDAD ACADÉMICA DE DOCENCIA SUPERIOR

**MAESTRÍA EN EDUCACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL
DOCENTE**

TESIS

***BURNOUT*: EFECTOS DEL CONFINAMIENTO POR COVID
19 EN LAS Y LOS DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA DE DURANGO DE LA LICENCIATURA DE
MERCADOTECNIA**

**QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRO EN EDUCACIÓN Y DESARROLLO
PROFESIONAL DOCENTE**

PRESENTA:

Lic. René Durán Corvera

Directora:

Dra. Alejandra Ariadna Romero Moyano

Zacatecas, Zac. a 02 de Diciembre de 2024

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I. CONOCER LOS CONCEPTOS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES EN AMBIENTES LABORALES PARA EL ENTENDIMIENTO DEL SÍNDROME DE <i>BURNOUT</i>.	
1.1 Factores de riesgo psicosociales.....	20
1.1.1 Definición de riesgos psicosociales.....	21
1.2 Fundamentación legal.....	24
1.2.1 Norma 035 (Agregar título de la norma completo) de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social.....	24
1.2.2 Guías para la detección de los factores de riesgo.....	25
1.3 Síndrome de <i>Burnout</i>	26
1.3.1 Inventory Mashlac Burnout.....	27
1.3.2 Somatizaciones	29
1.4 El Síndrome de Burnout en el trabajo docente.....	30
CAPÍTULO II CONDICIONES DE LA ORGANIZACIÓN ESCOLAR Y LAS HERRAMIENTAS DE LA LICENCIATURA EN MKT LA	

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE DURANGO DURANTE EL CONFINAMIENTO

2.1	Contexto de la Universidad Autónoma de Durango.....	34
2.1.2	Contexto de la licenciatura de mercadotecnia campus Zacatecas.....	39
2.2	Organización escolar de la Universidad Autónoma de Durango.....	41
2.2.1	Herramientas tecnológicas implementadas por la Universidad Autónoma de Durango	42
2.3	Educación a distancia durante el confinamiento por COVID-19.....	50
2.3.1	El ambiente del docente en casa para impartir clases durante el confinamiento	55
2.3.2	Relación entre el personal docente y alumnado en época de confinamiento por COVID.....	59

CAPÍTULO III EFECTOS DEL CONFINAMIENTO EN NIVELES DE BURNOUT EN LAS Y LOS DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE DURANGO EN LA LICENCIATURA EN MERCADOTECNIA

3.1	Condiciones de las y los docentes en las Instituciones de Educación Superior durante el confinamiento.....	64
3.2	Niveles de Burnout presentes en el profesorado de la licenciatura de	

mercadotecnia de la UAD y su impacto.....	69
RESULTADOS.....	73
CONCLUSIONES.....	79
REFERENCIAS	86
ANEXOS.....	90

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Edades.....	74
Gráfica 2. Estado civil.....	75
Gráfica 3. Número de hijas e hijos.....	76
Gráfica 4. Con quien comparten la vivienda.....	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Subescala de Agotamiento Emocional.....	78
Tabla 2. Subescala de Despersonalización.....	79
Tabla 3. Subescala de Realización Personal.....	80
Tabla 4. Puntaje en subescalas de MBI-Ed.....	81

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A: Autorización de la Universidad.....	91
Anexo B: Cuestionario de Maslach para Docentes (MBI-Ed).....	92

ACRÓNIMOS

AE	Agotamiento Emocional
ANUIES	Asociación Nacional de Universidades e Instituciones
COVID 19	Coronavirus <i>Desease</i>
D	Despersonalización
FIMPES	Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior
IES	Instituciones de Educación Superior
IMB-Ed	Cuestionario de Maslach para Docentes
INEGI	Instituto Nacional de Estadística y Geografía
LM	Licenciatura en Mercadotecnia
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
OEA-CIM	Comisión Interamericana de Mujeres de la Organización de Estados Americanos
OIT	Organización Internacional del Trabajo
OMS	Organización Mundial de la Salud

REVOE	Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios
RP	Realización Personal
RRHH	Recursos Humanos
RRPP	Relaciones Públicas
SB	Síndrome de Burnout
SEP	Secretaría de Educación Pública
TIC	Tecnologías de Información y Comunicación
UAD	Universidad Autónoma de Durango

RESUMEN

La presente investigación aborda el Síndrome de *Burnout* y el efecto que tiene el Síndrome de *Burnout* en profesores de la Licenciatura en Mercadotecnia de la Universidad Autónoma de Durango durante y tras el confinamiento por COVID-19. También se abordan causas de riesgo psicosociales y se usa el Maslach Burnout Inventory en su versión para el profesorado con la finalidad de medir el desgaste emocional, la despersonalización y la falta de logro personal en 20 elementos del colectivo docente. Así se buscó el mayor signo de agotamiento. Los datos señalan que maestros solteros no muestran altos grados de este síndrome mientras que tener hijos no asegura bajos niveles, revelando un cambio en factores que influyen su crecimiento.

PALABRAS CLAVE

Síndrome, *Burnout*, despersonalización, Realización personal, Mashlac Inventory Burnout, COVID 19, docente

INTRODUCCION

El 25 de noviembre de 2019 inicia en la ciudad de Wuhan, China, el brote del virus SARS-CoV-2, mejor conocido como COVID 19, esparciéndose rápidamente por todo el territorio chino hasta traspasar frontera, es así que la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró un estado de emergencia con carácter de salud pública y de importancia internacional, el 30 de enero de 2020 esta alerta mundial se mantuvo hasta que el 27 de Febrero de ese año toco tierras mexicanas, al igual que muchos otros países la Secretaría de Salud en México comienza a ordenar el cierre de lugares públicos y finalmente el 23 de marzo de 2020 la Secretaria de Educación Pública anuncia el cierre de todos los centros educativos desde nivel preescolar hasta el nivel superior resultado de la emergencia sanitaria que aquejó al mundo en ese año.

En consecuencia el proceso de enseñanza-aprendizaje comienza a gestarse de manera remota, lo que se le denominó “educación a distancia” en México, durante este periodo de confinamiento, las y los docentes se enfrentaron a algo nuevo, la manera de enseñar había cambiado, exigió estrategias nuevas, adaptarse a los nuevos paradigmas educativos pero también llevó de la mano a las y los estudiantes durante este proceso, que al igual que el profesorado, las instituciones educativas y todo aquel actor involucrado en el ámbito educativo sufrió cambios significativos, surgieron nuevas maneras de enseñar, la tecnología, los dispositivos móviles, tabletas y en sí todo lo que pudiera generar comunicación entre el profesorado y el alumnado marcó el rumbo en esta nueva consigna educativa.

Por consiguiente, la ya de por sí complicada práctica docente caracterizada por dispositivos pedagógicos complejos, permitió formas nuevas de interacción e interdependencia entre el profesorado y el alumnado, al igual que las alumnas y los alumnos entre sí, esta fue la realidad que durante el confinamiento se vivió, y señalar que estos procesos educativos se turnaron aún más tediosos a la hora de interactuar en las aulas virtuales.

De este modo, los colectivos docentes universitarios a diferencia de otros niveles educativos donde muchas de las estrategias dependían del plan que puso a disposición la Secretaría de Educación en México, tuvo que implementar estrategias improvisadas, dando como resultado, un reto en la impartición de clases en algunas carreras tan complejas como las ingenierías, la medicina, la veterinaria, donde la práctica presencial es parte fundamental de la formación de las alumnas y los alumnos. Así pues, además de dominar los temas a impartir clases virtuales improvisadas, tenía que volverse experto en las tecnologías de información (TIC) para poder llevar los temas de las clases a distancia, ya fueran de forma sincrónica o asincrónica, el manejo de los grupos, así como llevar la convivencia en el hogar con una familia o en muchos casos viviendo solas o solos.

En este sentido, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) señala que durante el 2020 año en que inició el confinamiento, la herramienta digital más utilizada por el alumnado, fue el teléfono inteligente con el 65.7%, le siguió la computadora portátil con el 18.2%, computadora de escritorio 7.2%, 5.3% con la televisión digital y la Tablet con el 3.6 por ciento (INEGI, 2021).

En relación al tema, Jasso & Villagrán en 2022 describen como fue este proceso de adaptación en la que el colectivo docente debía contar con un conjunto de competencias que le permitirían impartir las clases de tal manera que la transferencia del conocimiento siendo tan compleja resultara más sencilla, la interacción entre el alumnado y el profesorado llevara un acompañamiento como de manera tradicional se había hecho en las aulas presenciales, sin embargo la llegada de la pandemia apresuró la transición y la adaptación de esta modalidad híbrida durante los inicios de este periodo, se vieron en la necesidad de utilizar el correo electrónico, Google Drive, mensajería instantánea en apps como *Whatsapp*, *classroom* entre otras.

Así pues, las primeras experiencias rápidamente acumularon estrés tanto para el profesorado como para el alumnado, atemorizantes e incluso fallidas, la hora de conexión y los cambios de la velocidad de internet diferente en cada hogar y por los proveedores de servicios de Internet, generaron cierta tensión, frustración sin contar que en ocasiones las plataformas poco desarrolladas de las instituciones escolares como las que se encontraban en Internet fallaban, al igual que el alumnado, las y los docentes carecían de dispositivos adecuados o actualizados que les permitieran trabajar de manera satisfactoria las clases, presentaciones, exámenes, a lo que desembocó en un rendimiento escolar bajo en el alumnado por un lado y el colectivo docente por otro, estrés, colapsos nerviosos y frustración. Esta manera abrupta de cambios en la situación laboral, familiar, social llegó a poner de manifiesto el desgaste ocupacional hasta aparecer casos de Síndrome de *Burnout* en las y los docentes (Jasso & Villagrán, 2022).

En relación con lo anterior, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social en México determina las condiciones mínimas necesarias en materia de seguridad, salud y medio ambiente de trabajo a efecto de prevenir accidentes y enfermedades laborales, a lo que hace referencia a la Normas Oficiales Mexicanas(NOM) y que en este caso la NOM 035 tiene como objetivo identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosociales así como de promover un entorno favorable en las organizaciones y centros de trabajo (Del Trabajo Y Previsión Social, 2023)

En este sentido la clasificación de estos factores de riesgo psicosociales señalan al presentismo, estrés laboral, Burnout, karoshi, Karojisatsu, mobbing y tecnoadicción (Villagrán, 2022), en cuanto a su definición este trabajo se enfoca en el Burnout y los niveles presentados de este en las y los docentes durante este periodo de confinamiento, por tanto la definición de Burnout o Síndrome del quemado se presenta cuando las empleadas y los empleados sufren de agotamiento emocional pero también presenta una clara despersonalización que puede ocurrir entre individuos cuyos tareas diarias se concentran en servicio de personas (Maschlac & Jackson, 1981).

En este sentido el agotamiento es una de las características más notables del Burnout, la persona presenta cansancio, agobio, fastidio por las funciones del trabajo, provocando una disminución de interés y la satisfacción laboral al igual que sentimientos de fracaso, irritabilidad, ansiedad al intentar cambiar la situación sin un resultado satisfactorio.

Así pues, la despersonalización se comprende como la falta de interés, la pérdida de sensibilidad y empatía hacia los receptores del servicio y presenta una

desmotivación hacia su trabajo. Al igual, se presenta una falta de realización personal, disminuye una percepción de logro en el trabajo, baja la autoestima e insatisfacción propia y sus resultados laborales.

Asimismo, el síndrome de *Burnout* es una respuesta a los estresores de la organización y la falta de estrategias para enfrentarlo, siendo relevante el apoyo, cultura y clima organizacional (Winnubst, 1993), Por tanto, la satisfacción laboral juega un papel importante a la hora del desarrollo y mantenimiento del *Burnout*, ya que en 2017 Gómez-Perdomo, Meneses-Higueta, Palacio-Monte, Tomé & Ceinos señalan que, a menor satisfacción laboral, mayores índices en los niveles de *burnout*.

Con relación a este tema, en 2022 Garay & Veliz llevaron a cabo una investigación con el personal docente de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL), la cual concluyó con que el 62% del profesorado presentó síntomas de *Burnout* en un nivel moderado. Resultados similares se presentaron en España por Fernández & Rodríguez en estudios presentados en 2013, 7 años antes de la pandemia por COVID-19 presente la sintomatología moderada en un 65%, de tal manera que se concluyó que hay de por medio una relación significativa e inversa entre el Síndrome de *Burnout* (SB) y el compromiso del personal docente y que, como se observó en la revisión literaria el aumento de estos problemas se agudiza con la sobre carga laboral debido al trabajo remoto que se presentó durante el periodo del confinamiento por COVID-19.

En consecuencia los cuadros de ansiedad, pánico y rechazo a los nuevos sistemas de educación en diferentes partes del mundo, brindan mas incertidumbre por el avance de la enfermedad, aunado de los problemas económicos de carácter

global, condicionan a que en la mayoría las y los docentes tengan que permanecer en sus centro laborales debido al también creciente desempleo que trajo consigo el confinamiento, siendo más que por lealtad a la institución educativa se deba a la escasez de trabajo, convirtiendo los centros de trabajo en lugares típicos donde el clima organizacional disparó los indicadores de insatisfacción a niveles altos.

De manera similar, en el ámbito educativo el cierre de las escuelas en el 2020 en México obligó a los colectivos docentes de las universidades, al igual que el personal administrativo de las mismas, a trasladar la educación de un modelo presencial a uno totalmente a distancia, muchos de los casos sin preparación adecuada, sin material y con recursos tecnológicos para hacer la transición, cabe destacar que aun antes de la pandemia los factores de riesgo psicosociales ya se comenzaban a notar en el personal docente de la mayoría de las instituciones educativas de nivel superior debido a la demanda psicológica que trae consigo el trabajo como educando, sumado a la presión de ser cada vez más experto y efectivo al trabajar con el alumnado con problemas emocionales, recursos o conductas no apropiadas en el aula (Seferoğlu, Yildiz & Avci, 2014).

También, es sabido las instituciones de educación superior son de suma importancia para la comunidad, ya que el alumnado que egresa de las universidades pronto estarán inmersos en actividades económicas de la región y el país por lo que la salud física, mental y social del profesorado es una pieza clave en la formación de las y los estudiantes, ya que si presentan síntomas de Burnout influye de manera negativa en el proceso de enseñanza-aprendizaje (Vera, Valdez, Contreras & Castillo, 2021). En este sentido, algunos estudios han identificado niveles altos de demandas psicológicas en las y los docentes bajo la influencia en la toma de

decisiones, baja autoestima y baja presencia, especialmente en las mujeres según García, Iglesias, Saleta & Romay en 2016, asimismo un bajo control laboral, la inseguridad de seguir con el empleo ya que son bajo contratos temporales.

Hasta ahora, existen estudios en universidades sobre los factores de riesgo psicosociales incluido el Síndrome de Burnout en el profesorado, pero estos estudios aún son escasos y los resultados no reflejan bien la problemática, algunos autores como Gómez en 2019 reporta niveles de medios a bajos en los niveles de *Burnout* en docentes, por otro lado Wray & Kinman en 2020 muestran niveles altos en los indicadores del síndrome y como se observa es el año en que el confinamiento inicia y toma rumbo.

En este sentido, la mayoría de autoras y autores coincide es que el apoyo social y las relaciones, demandas psicológicas, carga de trabajo excesivas, inestabilidad en la continuidad en el trabajo son factores que merman la salud de los trabajadores de la educación en nivel superior, destinando más tiempo adicional a la carga de horas semanales, lo que interfiere con un buen descanso y además se adiciona el conflicto trabajo-familia, esto fue notablemente más presente en el profesorado que se comenzaron a aislar durante el confinamiento.

Para fines de la presente investigación se plantearon un objetivo principal y tres específicos, los cuales se describen a continuación:

Objetivo general: Evaluar los niveles de Burnout que presentan las y los docentes de la licenciatura en Mercadotecnia de la Universidad Autónoma de Durango posterior al confinamiento por COVID 19.

Objetivos específicos:

- Conocer los conceptos de los factores de riesgo psicosociales en ambientes laborales para el entendimiento del Síndrome de *Burnout*.
- Examinar las condiciones de la organización escolar y las herramientas que presentó la Universidad Autónoma de Durango en relación a la educación a distancia durante el confinamiento por COVID 19.
- Medir las consecuencias y efectos en docentes que presentan *Burnout en la licenciatura de Mercadotecnia de la UAD*.

Además congruentes con el planteamiento se establecieron las siguientes preguntas de investigación:

Pregunta principal

¿Cómo impactó el periodo del confinamiento en niveles de burnout en los y las docentes de la Universidad Autónoma de Durango en la licenciatura de Mercadotecnia?

Preguntas específicas

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosociales y como se presenta el Síndrome de Burnout?

¿Cuáles fueron las herramientas que presentó la UAD para hacer frente a la pandemia por COVID 19?

¿Qué consecuencias tuvo el confinamiento por COVID 19 en las y los docentes de la UAD en los indicadores de Burnout de la LEM?

Además se plantea la hipótesis de investigación:

Fue el periodo de confinamiento durante la pandemia por COVID 19 un factor determinante en un impacto en altos niveles de Burnout en las y los docentes de la Licenciatura en Mercadotecnia de la UAD.

CAPÍTULO I

CONOCER LOS CONCEPTOS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES EN AMBIENTES LABORALES PARA EL ENTENDIMIENTO DEL SÍNDROME DE *BURNOUT*

Este capítulo aborda los conceptos de los factores de riesgo psicosociales, enumera los diferentes trastornos que afectan a las trabajadoras y los trabajadores en los centros laborales, del mismo modo, caracteriza las somatizaciones que se presentan y pone a disposición ante las leyes internacionales y las mexicanas que hacen hincapié y contemplan a las organizaciones para advertir acerca de estos factores que desencadenan afectaciones, psicológicas, emocionales y físicas a los colectivos de trabajo y a su vez los clasifica, dentro de estas clasificaciones se encuentra el *Burnout* o Síndrome del quemado, enfatiza su conceptualización a lo largo de los años, su identificación y el principal instrumento que ayuda a determinar si la persona es afectada y en qué grado por este síndrome. Al mismo tiempo, define al *Burnout* al presentarse en las y los docentes, que afectaciones tiene en el aula, con el alumnado y con la institución educativa.

1.1 Factores de riesgo psicosociales

Actualmente la vida de las personas gira en torno al trabajo, esta actividad laboral formal o informal es un indicador de la estructura social, económica, nivel educativo y como una identidad personal, pero a su vez son factores psicosociales y son una influencia de los diversos comportamientos organizacionales, desde su estilo de

estructura interna, hasta las relaciones interpersonales de los trabajadores de esa institución. De este modo, la Norma Oficiales Mexicanas (NOM) en su Norma 035 en 2018 los define como:

“Aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado.

Comprenden las condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente de trabajo; las cargas de trabajo cuando exceden la capacidad del trabajador; la falta de control sobre el trabajo (posibilidad de influir en la organización y desarrollo del trabajo cuando el proceso lo permite); las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo, rotación de turnos que incluyan turno nocturno y turno nocturno sin periodos de recuperación y descanso; interferencia en la relación trabajo-familia, y el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo” (Del Trabajo y Previsión Social, S. NOM-035-STPS-2018).

En relación a esto, en 2011 la Organización Internacional del Trabajo (OIT) expone que los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones del trabajo que afecta la salud de las trabajadoras y los trabajadores a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos mejor conocidos como estrés, en función de estas definiciones se denota la importancia de prevenir los factores donde los horarios y las cargas laborales sean excesivas, cuantitativas, emocional, cognitiva o mental, de responsabilidad, sin iniciativa y autonomía, junto con un liderazgo y relaciones negativas, falta de apoyo social sin autonomía, entornos patológicos y violencia laboral, elementos que se convierten en factores de riesgo.

1.1 Clasificación de los factores de riesgo psicosociales

Los factores de riesgo psicosociales se clasifican en ocho trastornos los cuales pueden llegar a tener repercusiones que van desde somatizaciones leves hasta situaciones postraumáticas, estas alteraciones son los efectos colaterales de las

afectaciones derivadas de las situaciones organizacionales. El primero de esta clasificación de trastornos es el llamado Síndrome de *Burnout* o también conocido como Síndrome de quemarse en el trabajo, en esta alteración se observa agotamiento emocional en el trabajador, acompañado de despersonalización y baja realización personal, la afectación se presenta más en trabajadores que tienen contacto con personas directamente en sus áreas de trabajo (Maslach & Jackson, 1981).

También, el *Kirojisatsu* es el segundo trastorno de la clasificación, este presenta agobios insoportables para el trabajador, mismos que lo llevan al suicidio, debido a las condiciones de sobreexigencia laboral y agobios (Ministere francaise des affaires Sociales y de la Sante, 2013).

Del mismo modo, el presentismo forma parte de estas clasificaciones de trastornos, donde el trabajador solo acude al centro laboral, pero sin desempeñar sus actividades, en consecuencia, de problemas de salud física o emocional (Jhons, 2010).

En relación a, los trastornos, el estrés laboral se desenvuelve en una participación del entorno y el individuo, en el cual el escenario laboral se torna amenazante o desbordante de sus recursos y pone en peligro el bienestar del trabajador (Lazarus, 1996).

De esta manera, en las clasificaciones de estos trastornos producto de los factores de riesgo psicosocial, se encuentra el *Karoshí*, se le asigna este nombre por su origen japonés, pero también presente en países industrializados, se caracteriza por cargas excesivas de trabajo, junto con jornadas laborales extensas

y sin descanso, ocasionando la muerte del trabajador, con frecuencia se asocia con las políticas administrativas de la empresa (OIT, 2012)

Igualmente, la adicción al trabajo es parte de esta clasificación de trastornos, caracterizado por una manera desequilibrada y excesiva de mantener actividad laboral, además de una pérdida de control con respecto a los límites del trabajo, afectando principalmente las relaciones familiares (Morales *et al.*, 2016).

Asimismo, la Tecnoadicción es el nombre que se le da al siguiente trastorno, el cual es caracterizado por el uso excesivo al internet o cualquier medio que promueva la subordinación sobre todo en las relaciones interpersonales funcionales (Young, 2009).

Por último, el trastorno conocido como Mobbing es caracterizado por el acto violento y dañino de uno o varios miembros de la organización contra uno o varios del mismo centro de trabajo con la finalidad de eliminar a esos integrantes; estos actos pueden ser de carácter sexual, económicos o físicos y también se dan de manera horizontal, vertical o una combinación de ambas, representando un ambiente laboral patológico, repercutiendo en la salud del afectado o afectados (Villagrán *et al.*, 2019).

La Organización de las Naciones Unidas sostiene en la agenda que para un trabajo sostenible es fundamental asegurar la salud e higiene en el trabajo, a lo que en este sentido cabe mencionar el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 3, el cual se enfoca en garantizar una vida sana para cualquier persona de cualquier edad, al igual que el ODS 8, el cuál promueve el empleo pleno y productivo, con un crecimiento económico sostenible e inclusivo al mismo tiempo garantizar un entorno

laboral sin riesgos y seguro para todos los trabajadores así como el asegurar los derechos laborales.

1.2 Norma Oficial Mexicana (NOM) 035 de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social

Las NOM que emite la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), marcan los lineamientos mínimos necesarios en el tema de salud y medio ambiente en el trabajo y la seguridad en los centros laborales, a fin de prevenir accidentes y enfermedades laborales. En este sentido, la NOM 035 establece elementos para analizar, identificar y prevenir los factores de riesgo psicosociales, además de promover un entorno favorable en la organización y los centros de trabajo, rige todo el territorio mexicano aplicando en todos los centros de trabajo, pero estas normas aplican en relación con el número de trabajadores que ejercen sus labores en un centro de trabajo, asimismo, existen tres niveles: 1. Centros de trabajo donde laboran hasta 15 trabajadores, 2. Centro de trabajo donde laboran entre 16 y 50 trabajadores y, 3. Centros de trabajo donde laboran más de 50 trabajadores.

Cabe mencionar, que la NOM 035 entra en vigor en México en dos etapas, están quedan delimitadas a los centros de trabajo y marcan los requisitos correspondientes. La primera etapa entra en vigor el 23 de octubre de 2019, la política es difundir la información entre los trabajadores los cuales deben estar al tanto de medidas de prevención y la identificación de acontecimientos traumáticos severos. Por último, la segunda etapa el 23 de octubre de 2020, en el año de la pandemia la STPS emite esta fase la cual identifica y analiza los factores de riesgo psicosociales, evalúa el entorno organizacional, que medidas y acciones de control

implementa, así como la práctica de exámenes médicos y llevar registros (Del Trabajo Y Previsión Social, Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018)

De este modo, la NOM 035 está a disposición para salvaguardar a los trabajadores a lo largo de toda la república mexicana, en cualquier centro de trabajo, asegurando la integridad de las personas en la organización, para esta norma también existen guías de identificación de los factores de riesgos psicosociales (Del Trabajo Y Previsión Social, Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018).

1.2.2 Guía de detección de los factores de riesgo psicosociales

Para la detección, identificación y análisis de los factores de riesgo psicosociales la STPS emitió un documento en 2018 donde advierte a los centros de trabajo contemplar varios aspectos entre ellos:

- 1. Las cargas de trabajo: hacen referencia a las exigencias de jornadas y de cargas laborales que las organizaciones imponen al trabajador, excediendo su capacidad, pueden ser cuantitativas, cognitivas, mentales, responsivas o emocionales.*
- 2. Las condiciones en el ambiente laboral: algunas condiciones son peligrosas o inseguras, incluso insalubres, estas condiciones deben apegarse a ciertas circunstancias ya que exigen al trabajador un esfuerzo adicional de adaptación.*
- 3. La falta de control en el trabajo: es la posibilidad que está en manos del trabajador para tomar decisiones o influir en la realización de sus actividades. Le concede autonomía en el uso de sus habilidades y conocimientos, cuando estos son inexistentes o escasos se convierten en un factor de riesgo.*
- 4. Las jornadas de trabajo y rotación de turnos, cuando exceden lo establecido por la Ley Federal del Trabajo y representan una exigencia al tiempo laboral, se convierte en riesgo psicosocial cuando las jornadas de trabajo son extensas, existe rotación de turnos frecuentemente o los turnos nocturnos son diario, sin pausas y descansos como lo estipula la ley, esto afecta al trabajador en la salud de una manera temprana.*
- 5. Interferencia en la relación trabajo-familia. Se presenta en el momento en que existe conflicto entre las actividades personales o de carácter familiar y las obligaciones laborales, en otras palabras, cuando constantemente las responsabilidades laborales necesitan ser atendidas cuando las trabajadoras y los trabajadores está en tiempos de descanso o dedicado a la vida familiar en un horario fuera del trabajo.*

6. *El liderazgo negativo. Se refiere el tipo de relación que el patrón, y los trabajadores está directamente relacionado con una manera de trabajo agresiva o impuesta, sin una claridad en las funciones y un escaso o nulo reconocimiento en el desempeño.*
7. *Acoso psicológico: Hace apología a actos que dañan la estabilidad psicológica, la dignidad, la personalidad del trabajador, se presentan en acciones de intimidación persistente y sistemática, son insultos, marginación, humillaciones, devaluaciones, comparaciones destructivas, rechazo, indiferencia, llevando a las trabajadoras y trabajadores a un estado de depresión, sintiéndose aislado aunado a la pérdida de autoestima, dentro de esta Norma no se considera el acoso sexual.*
8. *Hostigamiento: Hace hincapié en la acción de poder en una relación de subordinación de la víctima frente al agresor en un ambiente laboral, expresa conductas verbales, físicas o las dos.*
9. *Malos tratos: Son los actos denominados insultos, humillaciones, bromas, ridiculizaciones al trabajador, hechos de manera continua (Del Trabajo Y Previsión Social, Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018).*

De esta manera las guías para identificar y analizar los factores de riesgo psicosociales hay dos que presenta la STPS: 1. La guía de referencia II para organizaciones con hasta 50 trabajadores y 2. La guía de referencia III para centros de trabajo con más de 50 trabajadores, la identificación de estos factores debe realizarse al menos cada dos años (Del Trabajo Y Previsión Social, Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018).

1.3 Síndrome de *Burnout*

El SB también es conocido como el síndrome de desgaste profesional, síndrome del quemado, o de fatiga, fue declarado por la OMS como uno de los factores de riesgo psicosociales en el año 2000 (Saborío & Hidalgo, 2015), este tiene la capacidad de afectar la calidad de vida de quien lo presenta, de la salud mental e incluso correr el riesgo de la persona que lo padece. De este modo, la trabajadora o el trabajador que lo presenta dará un mal servicio a usuarios generará ausentismo, será inoperante en sus funciones.

Por lo que se refiere a su historia, Graham Greens en 1961 reporta el primer caso de síndrome por desgaste profesional en un artículo llamado “a *Burnout case*”, posteriormente Herbert J. Freudenberger realizó en 1974 la conceptualización de la patología, a partir de observar que sus compañeras y compañeros laborales comenzaban a padecer depresión, ansiedad y desmotivación después de trabajar más de 10 años en el mismo lugar. Posteriormente la psicóloga Cristina Maslach en 1982 en la universidad de Berkeley, California describe el síndrome, pero limita a los profesionales que lo padecen a trabajadores que mantienen interacción con personas directamente, y finalmente, Pines & Aronson en 1988 plantearon que cualquier profesional puede llegar a presentar SB.

Conviene subrayar, que la definición más aceptada es la de la Dra. Maslach, la cual define como la manera inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos a simple vista son el Agotamiento Emocional, Despersonalización y la Realización Personal. Cabe mencionar que se realizaron varios estudios del SB, los resultados en su mayoría discrepan uno de otro, a lo que se puede concluir que este síndrome depende mucho del ambiente en el que se desarrolle el individuo, al igual que las características propias de las personas que lo presentan, para poder diagnosticar este padecimiento se crea en 1986 el IMB, instrumento más importante y utilizado para la detección de esta patología.

1.3.1 Maslach Burnout Inventory

El Maslach Burnout Inventory (MBI) es un instrumento propuesto y desarrollado por Maslach y Jackson en el año 1981 el cual se establecen los criterios para la evaluación del síndrome de Burnout, es un uso de medida estandarizado, cabe

destacar que el estudio de esta enfermedad ha pasado por distintas etapas, en un principio solo tomaba en cuenta a las y los profesionales con empleos de contacto con personas como el sector educativo, servicios a clientes, hospitalarios, eran considerados a sufrir los síntomas de dicho padecimiento, hoy en día se sabe que también los profesionales que no trabajan directamente con clientes como operarios de la industria presentan sintomatología (Rodríguez, Rodríguez, Riveros & Pinzón, 2011).

De esta manera el MBI se desarrolló en tres dimensiones para medir tres subescalas y se aplica de forma sencilla y rápida por ende es el instrumento más aceptado para la medición del SB, está formado por 22 ítems que se valoran en escala tipo Likert, en la versión inicial presentaba dos formas: una de intensidad y la otra de frecuencia, la cual para la forma de intensidad evaluaba ocho grados y el entrevistado o entrevistada valoraba la intensidad con la que sentía esas situaciones. Asimismo, Maslach y Jackson consideraron que las correlaciones entre ambas se ocultaban, por lo que determinaron eliminar la intensidad y retener la forma, en los 22 ítems muestra tres factores: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal en el trabajo.

En relación con las subescalas la primera hace referencia al agotamiento emocional (Emotional Exhaustion-EE) formado por nueve ítems que refieren a la pérdida de recursos emocionales y a la descripción de estar cansado por el trabajo y sentimientos de saturación emocional, después en la subescala de Despersonalización (Despersonalization-D) formada por cinco ítems que describen la falta de sentimientos e insensibilidad así como la respuesta fría e impersonal hacia los sujetos objeto de atención, por último la tercera subescala es la de

Realización Personal (Personal Accomplishment-PA) se compone por ocho ítems, hacen referencia a los sentimientos de competencia, evalúa el propio trabajo de forma negativa y la insuficiencia profesional.

Por último, se deben mantener separadas las puntuaciones de cada una de las subescalas y no combinarlas, ya que cada una de las dimensiones pesan de diferente manera, mientras que las subescalas de agotamiento emocional y despersonalización corresponden en puntuaciones altas a sentimientos de estar quemado, la subescala de realización personal las bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse, es así que este instrumento aunque simple y rápido ayuda a evaluar los niveles en bajo, medio y alto en el SB y determinarlo en un grupo poblacional de trabajadores.

1.3.2 Somatizaciones

Las manifestaciones cuando comienzan a aparecer, se consideran como signos de alarma, algunas veces como parte de un cuadro clínico donde se identifican principalmente la negación, aislamiento, miedo, depresión, ansiedad, en el caso de la depresión es el síntoma más peligroso, puede terminar en el suicidio de quien lo padece, también se presenta ira, culpabilidad, adicción, cambios en los hábitos de arreglo personal e higiene, pérdida o ganancia de peso de forma extrema, desorganización, falta de concentración y trastornos de sueño (Delgado, 1995).

De este modo, las manifestaciones se presentan por grado: El primer grado de manifestación es el leve, en este se presenta dificultad para levantarse por la mañana, cansancio y algunas quejas vagas. El segundo grado es el moderado, en este el trabajador expone aislamiento, negativismo y cierto grado de cinismo. El

tercer grado es el grave, se caracteriza por el ausentismo, abuso de alcohol o drogas, automedicación, aversión al ambiente laboral. Y por último la manifestación extrema, nota en el trabajador aislamiento, colapso, cuadros psiquiátricos y en algunos casos el suicidio.

Tal como se describen estas manifestaciones, a las trabajadoras y los trabajadores pertenecientes a la organización debe iniciar el diagnóstico para evitar que los síntomas vayan en aumento hasta presentar un cuadro severo de SB. En consecuencia, de estos tres niveles en los que se presentan las somatizaciones cabe mencionar que con el paso de pocos años se agregan una serie de síntomas relacionados con el Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal estos signos son: a) Físicos: presenta fatiga crónica, dolores musculares, dificultad al dormir, trastornos gastrointestinales. B) Conducta: se caracteriza por la falta de comunicación, pobre concentración, actitud defensiva, aislamiento y bajo rendimiento. c) Cognitivo: existe irritabilidad, dificultad en la concentración, minusvalía, pesimismo, ansiedad, indecisión, desesperanza, depresión. D) Laborales: principalmente se define por la falta de energía, bajo interés por los clientes, alumnas y alumnos, pacientes, según sea el caso (Delgado, 1995).

Más aún, estas manifestaciones son el resultado de las circunstancias ambientales laborales, de cualquier tipo que influyan en la vida de trabajo, a menudo las condiciones son económicas o salariales entre los factores principales.

1.4 El Síndrome de Burnout en el trabajo docente

El SB no se presenta de manera repentina, es la fase final de un proceso crónico identificado por señales previas, como la sensación de carecer de recursos para

afrontar las exigencias de labor como parte del profesorado, carecer de formación, de la capacidad de resolución de problemas, disposición de tiempo. En consecuencia, la o el docente tiende a realizar un esfuerzo y a su vez la situación va aumentando el estrés, haciendo signos más evidentes como tensión, estar irritable en el aula, miedo a la exposición en clase, temor al alumnado, a la falta de conocimientos, falta a imponer su autoridad, esto trae tensión interna, a induce a que tenga reacciones desproporcionadas e inclusive inadecuadas para el aula y las compañeras y compañeros. De la misma manera, en que las somatizaciones se presentan en el cuadro clínico del SB también se presentan en el colectivo docente sumado a actitudes críticas y despreciativas, frialdad emocional o la falta de interés por el alumnado (Redó, 2009).

En consecuencia, su habilidad para el manejo de situaciones en general disminuye, genera un círculo vicioso del que le es difícil salir, ya que a su vez desplaza estos sentimientos hacia otras situaciones como la familia, algún grupo, vecinos, incrementando la frialdad afectiva y el aislamiento.

En otras palabras, el *Burnout* es la última fase en la que hay una clara incapacidad para desempeñar una actividad o situación laboral, en este caso la labor docente, como se observa existe una gran cantidad de somatizaciones que van mezclándose entre sí, creando nodos complejos y una necesidad de protegerse a partir de diversos mecanismos de defensa. En consecuencia, todo integrante del colectivo docente que ha ejercido por más de 10 años, puede llegar a experimentar la sensación de insatisfacción, desgaste o tedio, pero que tiene más relación con aspectos rutinarios del trabajo o la falta de promoción, pero este tedio se adquiere otra dimensión cuando afecta de una manera más global su persona. En relación a

esto, para atribuir una o varias causas de Burnout, se pueden señalar una serie de variables que inducen a su aparición.

Así, las variables sociales referidas a un contexto laboral: se relacionan con el grado de satisfacción afectiva en relación con el colectivo docente, la dirección y centro educativo, el apoyo escolar en medida que falta en la institución es un factor desencadenante e inhibidor de la expresión de sentimientos, sentimientos de aislamiento, indecisión e ideas suicidas.

Además, las presiones laborales y posibilidades de promoción y reconocimiento público de su trayectoria y esfuerzo, el tipo de centro educativo y las características, además de los recursos disponibles con los que cuenta el mismo, los espacios físicos.

En este sentido, las variables individuales se mencionan cinco, tales como:

- 1) La edad, determinada por el grado de experiencia con el alumnado, los padres de familia, compañeras y compañeros, personal administrativo.
- 2) Rasgos de personalidad. Se señalan dos tipos básicos: la emotiva caracterizada por un mayor interés humano, sensibilidad, mayor compromiso social, al parecer esta es propensa a presentar *Burnout*, la otra personalidad es la racional, presentando un interés por técnicas, menor activismo, menos humanos de la enseñanza.
- 3) Sexo: existe una mayor incidencia en Burnout en mujeres, tiende a presentar más depresión con respecto a los hombres, además de la carga doméstica que llega a incidir de manera negativa y genera mayor nivel de estrés (Abraham, 1986).
- 4) Formación: Hace referencia a la formación y actualización docente, el conocimiento del funcionamiento escolar y la organización.
- 5) Expectativas Profesionales: las necesidades de tipo social, el deseo de transformación educativa y el fomento de

una nueva experiencia en el alumnado tiende a presentar más directamente la aparición de *Burnout*.

CAPITULO II

CONDICIONES DE LA ORGANIZACIÓN ESCOLAR Y LAS HERRAMIENTAS DE LA LICENCIATURA EN MERCADOTECNIA DE LA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE DURANGO DURANTE EL CONFINAMIENTO

2.1 Contexto de la Universidad Autónoma de Durango

La Universidad Autónoma de Durango es inaugurada un 11 de febrero de 1992, pertenece al sector de las universidades privadas en México y fue creada con la necesidad de incluirse en el desarrollo de la región y de igual manera al país en principios de los años 90s. En este sentido la institución se ha consolidado y ha logrado ocupar un importante lugar en la sociedad gracias al aporte y contribución que ha hecho a la educación y la investigación que ha desarrollado desde su apertura (Herrera, 2010).

Así pues, en la actualidad la Universidad cuenta con 30 campus distribuidos a lo largo del país en los cuales su educación se enfoca en nivel medio superior, superior y posgrados los cuales ofrece instalaciones adecuadas para cada una de las licenciaturas y posgrados que ofrece al alumnado.

Del mismo modo el Campus Zacatecas cuenta con:

- Espacio de medicina general
- Laboratorio de fisioterapia y rehabilitación
- Laboratorio de cosmetología

- Estudio de fotografía
- Sala de simulacros de juicios orales
- Sala de proyección audiovisuales

En cuanto al modelo educativo se resalta que mantiene un sistema pedagógico donde se observa la base en el desarrollo de competencias al igual que mantiene un enfoque integral, el cual busca desarrollar habilidades y conocimientos para que las alumnas y los alumnos egresados de la licenciatura o posgrado tenga un perfil profesional exitoso (Universidades de México, 2023).

De la misma manera este sistema educativo propone a través de diferentes metodologías sus programas académicos:

- **Licenciaturas escolarizadas:** Se encuentra en una modalidad a 4 años y 6 meses en un plan semestral donde las y los alumnos deben cursar 9 semestres, de manera presencial en un horario por la mañana o por la tarde dependiendo del semestre que se encuentren cursando.
- **Licenciaturas Santander:** Este plan de estudio que propone algunas de las licenciaturas con una modalidad bloques en cuatrimestres y con una duración de 3 años y 4 meses, ideal para personas que desean estudiar mientras trabajan y que pasan una edad de 25 años, cabe mencionar que esta modalidad tiene pocos años que comenzó a ofertarse a las y los alumnos.
- **Licenciaturas ejecutivas:** Este sistema educativo propuesto por la Universidad se caracteriza por ser un sistema semiescolarizado, al igual que la modalidad Santander su horario es flexible, ya que integra modalidad

presencial y en línea, haciendo de mayor facilidad el cursar alguna licenciatura dentro de la institución educativa y del mismo modo su duración es de 3 años 4 meses.

- **Licenciaturas en línea:** A diferencia de lo que se puede pensar, que, después del confinamiento este sistema se adoptó en instituciones educativas, este sistema estuvo disponible en la institución a partir del año 2010, fue la pandemia por COVID 19 lo que popularizó este sistema que a la fecha es más aceptado por el alumnado y que facilita en mucho la vida estudiantil para muchos de ellos.

Así pues, en el año 2023, en la UAD a nivel nacional se imparten 41 licenciaturas, 5 ingenierías, 36 posgrados, además de 29 licenciaturas impartidas a distancia y tomando fuerza esta última modalidad con 2 ingenierías, 8 maestrías y 3 doctorados, consolidando en el año en curso la fuerza educativa de la cual dispone esta universidad a su alumnado (Universidades de México, 2023).

Debido a el resultado de su éxito en el estado de Durango y en otros puntos de la república, la UAD decide en el año 1999 abrir un campus en Zacatecas ofertando a las y los aspirantes zacatecanos a esta universidad dos nuevas carreras que no se encontraban disponibles en la entidad, siendo estas las primeras en ese año: Ciencias y Técnicas de la comunicación y Comercio internacional, siendo esta ultima una novedad entre las licenciaturas nuevas de la UAD en Zacatecas para ese año, brindando así nuevas opciones para futuros profesionistas que buscan desempeñarse en estas actividades dentro y fuera del estado (Herrera, 2010).

Actualmente el campus Zacatecas de la UAD se imparten 16 licenciaturas, preparatoria, 6 maestrías y un doctorado, además de 8 licenciaturas en línea incluida la Licenciatura en Mercadotecnia la cual es foco de estudio de la investigación presente (Universidades de México, 2023).

Además de todo hay que mencionar que la UAD campus Zacatecas se encuentra actualmente incorporando nuevas carreras a su oferta educativa, en las áreas de ciencias de la salud, construyendo dos nuevos edificios dentro del mismo plantel para afianzar el área de ciencias de la salud, en las carreras de Medicina, Odontología y Enfermería, ampliando las aulas para abarcar una mayor matrícula, respondiendo a la demanda actual de las y los alumnos que no lograron ingresar a la Universidad Autónoma de Zacatecas.

Así mismo el crecimiento en los últimos años en la UAD se debe en gran parte, gracias al área de ciencias de la salud, ya que su oferta educativa en este ámbito escolar ha crecido la demanda por parte de las y los aspirantes que no logran ingresar a las facultades de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Zacatecas (UAZ) y buscan estas carreras que oferta la UAD

Cabe mencionar que la presencia de la UAD en el municipio de Fresnillo desde el 2016, año en que se inaugura con las carreras de:

- Administración y Administración Pública
- Arquitectura Moda y Diseño
- Derecho y Leyes
- Educación y Pedagogía

- Hotelería, Gastronomía y Turismo
- Nutrición y Alimentación
- Psicología y Ciencias del Comportamiento
- Publicidad, Mercadotecnia y Relaciones Públicas (RRPP)
- Salud y Medicina
- Seguridad, Criminología y Estudios Forenses

Así pues, cubriendo las necesidades educativas y profesionales del alumnado en dicho lugar, además de ser una opción más en la oferta educativa promovida por el entonces gobierno de Miguel Alonso ex gobernador del Estado de Zacatecas (UAD, 2022).

Del mismo modo, dentro de su oferta educativa al alumnado cuenta con sistema de becas en apoyo a sus alumnos que se encuentran cursando alguna de sus diferentes niveles, ya sea preparatoria, licenciaturas en todas sus modalidades y posgrados.

Dentro de las becas que ofrece la UAD campus Zacatecas se encuentran:

- **Beca Académica.** Dirigida para aquellos estudiantes destacados con un descuento que va del 25 al 75% en su colegiatura mensual
- **Beca al Talento.** Se obtiene a aquellos estudiantes que representen con alguna actividad deportiva, artística o merito para la Universidad con descuentos que van del de 20% al 50% durante toda la carrera.

Cabe mencionar Campus Zacatecas cuenta con su propio programa de becas dependiendo en cuál de los dos casos y tipo de beca sea requerida por las y los alumnos, los porcentajes otorgados por la Universidad, dependen de factores socioeconómicos que presenten las y los aspirantes a estas.

2.1.2 Contexto de la licenciatura de mercadotecnia de la UAD

La licenciatura en mercadotecnia en la UAD, se inaugura en 1999 junto con la apertura del Campus Zacatecas, por lo que ha formado parte de la institución hasta la fecha, siendo una de las licenciaturas que ha egresado 21 generaciones desde el año mencionado.

Asimismo, la licenciatura cuenta con 9 semestres es decir una duración de 4 años 6 meses y las alumnas y los alumnos acreditarán 62 materias correspondientes al currículo educativo para poder obtener el grado de Licenciada y Licenciado en Mercadotecnia. Al mismo tiempo la orientación pedagógica que la universidad imprime sobre su alumnado, se sustenta en un enfoque humanista y constructivista, siendo el eje principal de la educación escolar, la consideración social.

De la misma manera la licenciatura se ofrece al alumnado en modalidad escolarizada y en modalidad ejecutiva, en esta última modalidad mencionada va dirigida a las y los estudiantes que por alguna razón no han podido realizar sus estudios superiores otorgando en esta modalidad, horarios flexibles en fin de semana, ampliando así opciones de su estudio para las y los futuros egresados.

En cuanto al perfil de las egresadas y los egresados se puede destacar ciertas habilidades y conocimientos que el alumnado poseerá al final de sus estudios de licenciatura en mercadotecnia, de los cuales se destacan (UAD, 2022):

- Habilidades en lengua extranjera inglés, conocimientos de computación referentes al área de mercadotecnia, competitividad, cultura general y universal, matemáticas aplicadas al área de mercadotecnia al igual que estadística, entendimiento en temas de administración, economía, contabilidad y mercadotecnia.
- Habilidades mediante trabajo diario aplicado, la toma de decisiones, desarrollo de liderazgo en sus áreas de trabajo, conocimiento de expresión oral y escrita, así como la administración y control del tiempo.
- Crecimiento en valores y actitudes como la responsabilidad, el emprendimiento, la innovación, honestidad y la creatividad.

Así pues, las y los egresados cuentan con la capacidad de establecer y aplicar estrategias propias de la mezcla de marketing tales como el producto, el precio, la plaza y la promoción, pasando de una situación de incertidumbre de una empresa a un estado asertivo en el mercado y desarrollando las bases de competencia a nivel local, regional, nacional y global de negocios (UAD, 2022).

También se destaca que en 2021 hubo 70 estudiantes matriculados en la licenciatura en mercadotecnia en campus Zacatecas y 2022 81 estudiantes se inscribieron en la misma licenciatura, representando el 10.1% de la población del alumnado de dicho campus. Del mismo modo se puede resaltar que en 2021 egresaron 41 estudiantes y en 2022 egresaron 34 estudiantes es decir en una

proporción menos con respecto a un año anterior tomando en cuenta el periodo de la pandemia por COVID 19 y el regreso a las aulas en dichos años de manera híbrida (Secretaría de Economía del Estado de Zacatecas, 2023).

Por otro lado Beatriz Herrera en 2010 señala que, en cuanto a la vinculación académica se destaca que la carrera de LM de la UAD mantienen vínculos con empleadores en una manera directa para la realización de prácticas de servicio social y profesionales, los beneficios que la institución educativa obtiene es que el estudiantado tenga reconocimiento competente y el desarrollo de habilidades buscadas por las empresas públicas o privadas para que laboren en ellas (Herrera, 2010).

2.2 Organización escolar de la UAD Campus Zacatecas.

La misión de la Universidad Autónoma de Durango desde 1992 año de su fundación en el Estado de Durango y posteriormente en 1999 año de la establecimiento en Zacatecas del campus en dicho Estado ha planteado en el sentido de formar mujeres y hombres de excelencia que les permita vincularse y desarrollarse con la producción del país y en el extranjero, formando mujeres y hombres libres, con la capacidad de cambiar su entorno y a su vez ser útiles a la sociedad (UAD, 2022)

La institución tiene el interés de promover carreras novedosas con ello se ejerce el liderazgo en la oferta educativa, cabe mencionar que cuenta con Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios (RVOE) y su acreditación en la Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Escuelas Superiores (FIMPES) se encuentra en proceso.

2.2.1 Misión, visión y objetivos

La principal misión de la UAD es ser líder en Educación Privada en la zona Norte-Pacífico del país mediante la implementación de su modelo académico, alcanzando la excelencia educativa a través del estímulo y fomento de la cultura, la docencia y la investigación, llegando a tener un lugar en la sociedad desarrollando profesionales que colaboren con el crecimiento de su comunidad y país (UAD, 2022).

En consecuencia, la Misión educativa que plantea la UAD en parte del territorio nacional Norte-Pacífico y que cuenta con más de 15 años de experiencia educativa, la cual pretende alcanzar los niveles elevados de calidad en la educación y para este logro busca órganos privados y gubernamentales para vincular a las alumnas y los alumnos con un entorno laboral real donde reconozcan su relevancia en la educación superior.

Por otra parte, la dirección de la UAD campus Zacatecas considera que lo más importante es seguir con el crecimiento al responder a las necesidades de las madres y padres de familia y a su vez con el alumnado al fomentar del mismo modo su oferta educativa basada en valores, el deporte y el espíritu regionalista (UAD, 2022).

Del mismo modo las alumnas y los alumnos desarrollan características basadas en habilidades y conocimientos para generar sus propias posibilidades de trabajo, es decir la UAD los educa en un conocimiento emprendedor fomentando la adaptación a entornos del mercado cambiante en las necesidades de trabajo en la sociedad, destacando los objetivos en el campus Zacatecas tales como:

1. Ser los líderes en la Educación Superior Privada en el Estado
2. Generar la vinculación con órganos privados y gubernamentales para el reconocimiento de las diferentes licenciaturas que oferta la Universidad
3. Ampliar las instalaciones de la UAD campus Zacatecas
4. Consolidar el proyecto Santander el cual consiste en brindar educación superior para personas que por alguna razón no concluyen aun sus estudios profesionales.

Del mismo modo Beatriz Herrera en 2010, describe que, en la Misión, Visión y objetivos de la UAD, se enfocan en los puntos de un proyecto de educación de excelencia basada en una visión humanista con alumnos comprometidos con la sociedad y la vinculación productiva del país (Herrera, 2010).

Por lo tanto, las y los docentes en la UAD son seleccionados para cumplir con cada carrera y su especialidad, eligen de entre las y los profesores más altamente calificados para mantener el compromiso con los valores y filosofía de la universidad. El profesorado está compuesto por profesionistas con amplia experiencia en su ramo, la mayoría trabajando en las áreas en relación a los temas de las materias a las que imparten en las diferentes licenciaturas, las y los docentes tienen derecho a la libre cátedra, la cual plantea la libertad que otorga la Universidad a las y los docentes de expresar opiniones al exponer la materia, siempre y cuando se cumplan con lo establecido con los programas de la institución, lo que supone que su criterio es bueno a la hora de evaluar los conocimientos adquiridos por las alumnas y los alumnos, las y los docentes determinan pues la evaluación

correspondiente basados en estrategias pedagógicas mismas que la institución educativa sugiere antes de comenzar cada semestre.

En este sentido las y los docentes están organizados bajo la tutela de las coordinaciones, son 6 en el Campus Zacatecas de las cuales cada una de ellas lleva de 1 a 4 licenciaturas bajo su tutela, estas funciones de manera general para los coordinadores de programa educativo:

- “1. Analizar y discutir el desarrollo, actualización y propuestas de modificación ante el comité curricular, de las unidades de aprendizaje que forman parte del plan de estudios.*
- 2. Establecer un plan de trabajo anual inherente a las actividades de la academia.*
- 3. Gestionar ante la Coordinación de Programa Académico, las necesidades de apoyo didáctico para el adecuado desarrollo del proceso de aprendizaje y el buen funcionamiento de la Academia.*
- 4. Proponer a la coordinación de programa las acciones para mejorar el aprovechamiento académico y la eficiencia terminal de los estudiantes, así como las trayectorias académicas en general.*
- 5. Promover la participación de sus integrantes de la academia en eventos académicos relacionados con el desarrollo de las unidades de aprendizaje correspondientes.*
- 6. Formular proyectos, para el mejoramiento de formación profesional actualización y capacitación de los miembros de las academias y someterlos a la consideración del Coordinador de Programa Académico para su evaluación y/o aprobación.*
- 7. Convocar y presidir las reuniones de academias.*
- 8. Tramitar ante la Secretaría de Docencia el registro institucional de la Academia.*
- 9. Representar a la unidad académica respecto a su área.*
- 10. Elaborar los informes de su área” (Manual de Organización UAD, 2022, p. 31)*

Por otro lado, el alumnado de la universidad cuenta con una sociedad de alumnas y alumnos que representa a la comunidad estudiantil, organiza eventos

extraescolares, ponen de manifiesto inquietudes que aquejan a las y los estudiantes en sus diferentes áreas. Al mismo tiempo el alumnado se agrupa por intereses propios o colectivos. De igual manera existen equipos deportivos en sus diferentes ramas, la universidad cuenta con instalaciones deportivas para el equipo de futbol, basquetbol, artes marciales y a su vez con laboratorios donde las alumnas y los alumnos desarrollan sus actividades escolares pero también extraescolares, son participes de los congresos que organiza la Universidad tanto en el plantel como en sedes donde se reúne la comunidad de estudiantes, un ejemplo es el llamado Interlobos que cada año se efectúa para el mes de Noviembre y que hace participes tanto a las y los docentes como a las alumnas y los alumnos.

En este mismo sentido las y los estudiantes deben guardar respeto a las instalaciones de la institución, así como a las y los docentes como al personal administrativo y a la misma comunidad estudiantil siguiendo el manual del estudiante que firman al momento de entrar a la Universidad, el estudiantado va desde los grupos de ciencias de la salud, económico-administrativas, diseño, cosmetología, comunicaciones. Cabe mencionar que la matrícula estudiantil, va en aumento, al mismo tiempo se amplía el campus con un nuevo edificio y nuevos laboratorios para el área de Ciencias de la Salud.

Finalmente el personal administrativo que está conformado por la Dirección, Administración central, Recursos Humanos, Mercadotecnia, Vinculación, Posgrados, Licenciaturas Ejecutivas, Biblioteca, Laboratorio de computación, Control Escolar y personal de Intendencia, fungen un papel importante en la organización escolar, cumplen con los objetivos de la UAD los cuales buscan

participar en el desarrollo regional y del país a partir de impulsar las actividades de docencia, investigación científica, humanística y tecnológica y la extensión, preservación y difusión de la cultura desde su sede en Durango y aplican en la sede de Campus Zacatecas, adecuando e integrando la Dirección escolar que representa a la misma en su matriz, cumpliendo sus funciones correspondientes según su manual de organización para cada área.

2.2.2 Herramientas tecnológicas implementadas por la UAD

La educación ha sido objeto de cambio debido a la llegada de las nuevas tecnologías, existe una discusión actual pedagógica entre autoridades educativas y expertos en la educación, la cual contempla la transmisión de la información con la cual las alumnas y los alumnos construyen su saber, por lo tanto este desarrollo deja ver un inédito panorama de enseñanza, dando lugar a recientes enfoques, metodologías de propuesta reciente y procesos de enseñanza-aprendizaje, que permiten enfrentar los retos actuales y redirigir el trabajo docente.

En este sentido Aguirre & Ruiz (2012) en su libro Competencias Digitales y Docencia proponen que las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) son los canales por los cuales las estrategias de educación, transformando el proceso en el que las alumnas alumnas y los alumnos interactúan con el profesorado, lo cual trae consigo el principio de maneras de aprendizaje y evaluación.

Igualmente, trae consigo nuevas preocupaciones acerca de la motivación que existe en las aulas virtuales y el desempeño docente en el proceso de

enseñanza-aprendizaje y que deben hacer las y los docentes al encontrarse con herramientas que les ayuda a abordar los temas de una manera más digerible para el alumnado.

Por consiguiente debido a la reciente crisis de salud que mundialmente tuvo un impacto en muchos sectores incluyendo el de la educación, en el cual los docentes han tenido que adaptarse de manera significativa sus habilidades y herramientas de enseñanza, debido a este confinamiento ocurrido por el COVID 19, esta formación digital de las y los docentes se convirtió en una necesidad, pero además también una obligación educativa, que, más por moda, por una emergencia sanitaria que afectó a todos los niveles de educación, pública y privada de igual manera, pasó de un momento a otro de presencial a virtual casi inmediatamente, por lo que las herramientas digitales jugaron un papel importante a la hora de acercarse a las alumnas y los alumnos y llevar las temáticas de los programas de estudio, conectándose por cualquier medio electrónico, como computadoras, tabletas, televisión, teléfonos inteligentes y que, varió de cada uno de las alumnas y los alumnos así como los medios disponibles del profesorado (Cámara-Cuevas & Hernández-Palaceto, 2022).

A la vez que dio inicio el confinamiento la UAD campus Zacatecas no fue la excepción, y, que cabe mencionar la Universidad ya contaba con un sistema virtual denominado UAD Virtual, el cual desde el año 2010 ya ofertaba dentro de su catálogo de licenciaturas (Estudiar en línea, 2023).

A través de este sistema en línea la Universidad tiene tres niveles en los cuales la institución oferta: licenciatura, maestría y doctorado, niveles con los que

ya utilizaba la plataforma denominada en el sitio web lobos.uad.mx. Cabe mencionar que esta plataforma no era empleada por el alumnado ni el profesorado que estaba en modalidad presencial o ejecutiva, y que, en un principio del periodo del confinamiento no se utilizó debido a que esta etapa de principios de la pandemia, comienza faltando dos meses para terminar el semestre que se encontraban cursando en ese momento y tanto las y los docentes se vieron obligados a utilizar plataformas de uso abierto tales como *Google meet*, *Zoom*, *Skype* entre los más populares, para impartir algunas clases en línea y de igual manera herramientas a su alcance como *Facebook*, *Whatsapp*, e-mail siendo *Google* el más popular, para enviar y recibir tareas o archivos con tema de las clases.

Al mismo tiempo y casi de manera inmediata *Google Classroom* una plataforma que existía desde 2014 y que fue un instrumento que se popularizó rápidamente entre las y los docentes de la UAD, por su facilidad de uso y disposición de herramientas virtuales como la posibilidad de hacer exámenes virtuales en aulas de más de 15 alumnas y alumnos que en ese momento ya se encontraban tomando clase desde su casa en cualquier dispositivo electrónico disponible con conexión a internet.

Así pues al inicio del confinamiento el profesorado comenzó con el uso de las herramientas disponibles y que eran de uso libre, y que ya, para el inicio del nuevo semestre en agosto de 2020, la Universidad decide poner a disposición su plataforma virtual a todo el alumnado y las y los docentes, la cual consistía en una página de uso para el profesorado a la que se tenía acceso desde cualquier dispositivo que dispusiera de un navegador para ingresar a la página con dirección

en portal.uad.mx, esta es una página web con ingreso personal, que indica a las y los docentes su horario semanal con la hora señalada de cada clase y el semestre, encontraban el material sugerido para las materias a impartir durante el periodo de clases, estaba la información personal, planeación de la sesión, el calendario escolar y por supuesto donde subir las calificaciones de cada alumna y alumno, centralizando todas las actividades de las y los docentes y a su vez facilitando las clases a distancia.

Del mismo modo el portal lobos.uad.mx se ponía a disposición a las alumnas y los alumnos y a las y los docentes, siendo un puente entre ambos para que el proceso de la enseñanza-aprendizaje se diera de un modo más fluido, en este programa electrónico se encontraba el calendario del periodo escolar vigente, reportes de las sesiones por semestre que en este caso son 16, las y los docentes subían el plan de temas por semana, las tareas correspondientes a cada semana así como el material a impartir a las alumnas y los alumnos, *links* de las salas de conferencias virtuales en cualquier plataforma ya haya sido *Zoom*, *Skype* o *Google meet* que eran los más populares en ese momento y que disponían de tiempo ilimitado para las clases virtuales durante el periodo de la pandemia.

Asimismo el uso de esta nueva herramienta virtual implementada por la UAD, trajo nuevos retos educativos tanto para las y los docentes como para las alumnas y los alumnos que se encontraban cursando en ese momento algún semestre de preparatoria, licenciatura, maestría o doctorado, y puso de manifiesto una curva de aprendizaje al dominar esta herramienta virtual, cabe mencionar que esta nueva situación trajo consigo otros retos para el uso de este sistema electrónico de aulas virtuales, muchos de los casos particulares se presentaron al carecer de conexión

a Internet por parte de algunos alumnas y alumnos, siendo originarios de municipios donde no se cuenta con conexión a la red, siendo un factor para el abandono del semestre.

Por otro lado, las y los docentes al igual que el alumnado, tuvo que aprender a utilizar la plataforma virtual y para hacerlo de manera más sencilla, la Universidad generó cursos para el aprendizaje del uso de la herramienta de educación, con videos anclados en el portal.uad.mx para maximizar el uso de este nuevo sistema virtual para impartir clases.

Finalmente, esta herramienta trajo consigo orden al proceso educativo que se gestó de un momento a otro y que en un principio parecía no tener una secuencia a la hora de impartir las clases virtuales, facilitando de este modo al alumnado y al profesorado el desarrollo de las clases virtuales a través de las 16 sesiones que cuenta el semestre.

2.3 Educación a distancia durante el confinamiento por COVID-19

La pandemia por COVID 19 en 2020 trajo consigo muchos retos en materia de educación, como lo menciona Jasso & Villagrán en 2021 la práctica docente permite construir formas de interacción e interdependencia entre las y los docentes y las alumnas y los alumnos, especialmente a través de la institución escolar, pero durante la contingencia sanitaria esta interacción se vio obligada a practicarse desde la distancia, en este sentido la actividad docente se vuelve mas compleja, y que a su vez deben mantener congruencia con la sociedad en materia educativa.

De la misma manera, el contexto actual en la práctica docente exigen a las profesoras y los profesores conocimiento sobre la materia, habilidades o destrezas pedagógicas, relaciones interpersonales, características de personalidad, relación entre la docencia y la investigación y además una planificación docente (Fernandez, 2015), por otro lado se observa que todas estas características docentes se ven incompletas bajo los retos que impuso la pandemia por COVID 19, y, se necesita además conocimiento en las TIC para poder impartir una clase diaria ya sea de manera asincrónica o clases virtuales en tiempo real.

También, dejó al descubierto la realidad del sistema educativo, este no contaba con la preparación adecuada ante un cambio tan rápido y radical en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Del mismo modo en el nivel superior uno de los principales obstáculos fue la práctica profesional, algunas carreras en las que la experiencia de la teoría aplicada en un caso real era necesaria para su aprendizaje, como ejemplo la carrera de medicina o de odontología que por lineamientos de la OMS restringía el contacto humano, y por tanto, las prácticas en laboratorios o con pacientes no era permitido.

Por otro lado el reto de llevar la experiencia universitaria a las alumnas y los alumnos, la sensación del aula en el edificio escolar, la comunidad escolar integrada por el personal de la universidad, las y los docentes y las compañeras y los compañeros de clase y de las distintas carreras, todo durante el confinamiento fue un desafío para las Instituciones Educativas, por ejemplo, un trabajo escolar en grupo, consultar documentos en la biblioteca escolar. El reto era el poder transmitir esta experiencia escolar descrita a través de los dispositivos electrónicos al igual

que con la tecnología disponible en el momento sin tener que desplazarse hasta los espacios físicos de los centros educativos superiores.

Conviene subrayar que lo importante no es el avance en la tecnología sino que sea aprovechada y favorecer el aprendizaje, las plataformas digitales hicieron un progreso importante e hicieron posible el poder transmitir el conocimiento desde una o un docente virtual asesorados en todo momento, por ejemplo en una práctica profesional de un estudio de mercado, hecho desde herramientas virtuales, y aplicarlo a distancia con personas reales pero que igualmente desde sus hogares podían contestar dichos cuestionarios, siempre bajo el ojo vigilante de su profesora o profesor.

En este sentido el rendimiento escolar es otro tema multifactorial que se vio afectado durante la pandemia por COVID 19, como menciona Rubén Edel en 2003 que tal parece que el sistema educativo escolar se centraliza en el esfuerzo y la habilidad del estudiante, sin embargo las variables existentes y a tomar en cuenta como los niveles socioeconómicos, socioculturales y las habilidades de las y los estudiantes marcan diferencia a la hora de evaluar dicho rendimiento escolar.

Por otro lado la labor docente en materia de la educación virtual en una primera instancia se trabajó bajo el cobijo de un sistema híbrido, algunos autores como Viñals & Cuenca en 2016 señalan:

“incorporar tecnología como la internet a la educación; es mucho más que introducir aparatos de diversa índole. Es el cambio de actitudes y metodologías, además de comprender que ese cambio, provoca un reacomodamiento en nuestras estructuras que puede costar asumir, pero que será muy beneficioso, tanto para los docentes como los estudiantes” (Viñal & Cuenca 2016,P. 107).

Por lo tanto, el uso de estas distintas herramientas para la impartición de clases a distancia y en aulas virtuales incluida el nivel superior no quedó exento y se hizo lo propio para la impartición de las clases en las materias correspondientes. En este sentido las instituciones de educación superior capacitaron a sus docentes en el uso de herramientas implementadas por causa de la contingencia de salud.

En cuanto a la adaptación de las y los docentes en esta modalidad que en algunos casos fue híbrida durante los primeros meses de la pandemia fue todo un reto, si bien existía algo de experiencia en el uso de la tecnologías tanto por parte de las y los alumnos como de las y los docentes. Del mismo modo estas primeras experiencias en la modalidad a distancia causaron estrés, miedo y muchos fallos en la conexión a Internet de las clases en línea en tiempo real, o en el caso de las y los alumnos la conexión variaba de la velocidad a la que se conectaban, equipos de computadora con versiones ya expiradas en programas de uso escolar o fallos e incluso ausencia de una cámara web o el uso del celular para tomar clase pero con limitaciones a la hora de presentaciones de material en la clase, todos estos factores y variables se vieron presentes en una o varios a la hora del proceso de la enseñanza-aprendizaje, estresando a las y los docentes pero de igual modo a las y los estudiantes (Jasso & Villagrán, 2021)

Igualmente, no solo se implementaron herramientas nuevas, también se crearon estrategias, cada institución de educación superior implementó las propias, adecuadas a cada una de las carreras con las que contaban las diferentes Universidades, entre las mas sobresalientes y mas utilizadas se pueden mencionar las conversaciones guiadas, discusiones breves, análisis de textos, tardes de

charla, intervenciones simuladas, ejercicios en plataformas digitales como juegos, cuestionarios, videos, todo como parte de una estrategia educativa para mantener a las y los alumnos interesados en las clases virtuales.

Finalmente en la UAD campus Zacatecas no fue la excepción, las herramientas implementadas disponibles en la plataforma UAD Virtual, fue el parteaguas en el despliegue e implementación de estrategias pedagógicas aplicadas por las y los docentes, cabe mencionar que estas estrategias fueron sugeridas por la Universidad para la impartición de clases, pero era elección de cada una de las y los docentes el aplicarlas dependiendo de factores como el tamaño del grupo, nivel de participación en clase por parte de las y los alumnos, a pesar de las herramientas y las estrategias educativas se presentó una variable muy notoria desde las primeras clases virtuales, la atención que prestaban los alumnos a las clases virtuales, pero que, las y los docentes determinaban la selección del material y los contenidos, como menciona Casanova en 2015, que la programación didáctica es el trabajo pormenorizado que lleva a cabo el profesor donde detalla las actividades que se desarrollan en el aula, *“consiste en la sistematización exhaustiva de todos los elementos curriculares, especificando tipos de actividades, secuencia y temporalización concreta de objetivos y contenidos, así como la formulación de criterios de evaluación”*(Casanova 2015, p. 225).

En resumen, estas herramientas tecnológicas y recursos pedagógicos fueron y estuvieron a disposición de las y los docentes, pero que cada uno imprimió en la clase su particular manera de impartirlas según estas estrategias, herramientas y recursos, las habilidades, conocimientos y la creatividad fueron personales, y al igual que muchas otras instituciones educativas, el profesorado tuvo que reaprender

junto con las y los estudiantes un nuevo proceso de educación que muchos aborrecieron y otros adoptaron como una nueva opción de seguir aprendiendo de manera remota.

2.3.1 El ambiente del docente en casa para impartir clases durante el confinamiento

El periodo de confinamiento trajo consigo cambios importantes en hábitos y rutinas alrededor del mundo, la convivencia familiar paso de unas pocas horas al día a ser de tiempo completo, los espacios familiares fueron adaptados para el uso de carácter laboral y escolar, comenzó la modalidad de *home office* y las clases a distancia o virtuales en todos los niveles, así de esta manera la realidad tomó forma en una nueva normalidad.

En este sentido esta situación trajo el reto de la crianza, la educación a distancia, el *home office*, los quehaceres domésticos, cuidados de personas con discapacidad o mayores de edad bajo un mismo esquema, este trato de tiempo completo familiar fue agobiante pero también representó una oportunidad de desacelerar el ritmo de vida a la que muchas personas estaban sometidas. Del mismo modo Millet en 2020 describe que estas dificultades familiares como los gritos, las peleas, el aburrimiento y emociones tanto propias como la de los demás sea también una situación inédita donde medien y negocien todas estas situaciones y se permita fomentar el autocontrol a fin de evitar el estrés y el desgaste en cada uno de los integrantes de la familia.

Al mismo tiempo para las y los docentes las cosas en casa también fueron de manera repentina, además del cambio de clases presenciales a clases en línea

con nula o muy poca información en el tema de herramientas tecnológicas o de una estrategia definida por parte de sus instituciones educativas, adaptar contenidos, el diseño de nuevos materiales, recursos didácticos, aprender a usar las plataformas, en este sentido el estrés comenzó a ir en aumento, aunado a la situaciones familiares tanto de manera general descrito en el párrafo anterior, como de manera particular con variables personales como el estado civil, número de integrantes en casa, cuantos hijos tienen, mascotas, velocidad de conexión a internet, el tipo de vivienda entre otros

Por otro lado, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) en México dejó de manifiesta que el estrés experimentado por las y los docentes debido a las clases a distancia se había incrementado debido a la falta de capacitación y habilidades las cuales no se aprenden de la noche a la mañana, y que, al igual los horarios laborales se extendieron de su jornada laboral, pasando en algunos casos a realizar una doble jornada (Hernández, 2020).

También, las y los docentes experimentaron desgaste y agotamiento debido a la incertidumbre, que, de igual manera quedó al descubierto la falta de habilidades tecnológicas y una brecha generacional frente a las y los alumnos y frente a las y los docentes de mayor edad y más jóvenes, esta es la razón de porque algunas y algunos docentes se adaptaron mejor a la nueva situación mientras que otros presentaron mayor dificultad para hacerlo con mayor naturalidad al igual que muchos de sus alumnas y alumnos (Vega-Baeza, Durán-Medina, 2013; Cortez Herrera, Serrano-Fragoso & Fonseca-Campos, 2020).

En cuanto a tema por género la Comisión Interamericana de Mujeres de la Organización de Estados Americanos (OEA-CIM) en 2020 dijo al respecto de la

emergencia derivada del COVID 19 que hubo impactos sobre las mujeres dejando a la vista las desigualdades de género existentes, tanto al interior como al exterior de los hogares. Del mismo modo no solo estuvieron más expuestas al trabajo sino también a la violencia y a un menos acceso a los servicios de salud, al igual con una mayor afección a la salud mental. También se intensificaron las desigualdades, los estereotipos de género y el mandato, razones por las cuales las mujeres se dedican más al cuidado de los miembros de la familia, la economía del hogar y comparativamente las mujeres docentes tienen menos habilidades para el manejo de la tecnología que los hombres lo que les hizo más difícil el sortear la vida familiar, personal y su vida laboral docente (Instituto Nacional de las Mujeres, 2020).

En consecuencia, para las docentes, es más difícil conciliar una vida profesional y ejercer el cuidado de su familia, su autocuidado, formación, descanso y tiempo libre, estas mujeres que realizan trabajo académico con jornadas intensas han dejado de lado el tiempo que disponen para su salud e integridad física (Enríquez, 2020). En relación a esto según un estudio de la UNAM en 2019 demostró que las docentes dedicaban un promedio de 24.1 horas a la semana en quehaceres domésticos mientras que los docentes solo 15.6 horas a la semana en las mismas actividades domésticas.

Por otro lado los hombres suelen mantenerse distantes a los quehaceres domésticos por lo que el periodo de pandemia fue un reconecte con sus familias, al estar de tiempo completo con ellas y les permitió respirar de la fuerte dinámica laboral y dejar de ser visitantes nocturnos en sus hogares, pero que también, reconocen que durante el tiempo que permanecieron confinados en sus hogares se

sintieron aislados, encerrados y llegaron a resentir este periodo y sentir la necesidad de salir a la calle a distraerse.

Por lo cual reconocieron que el aumento de trabajo, debido a la preparación de las clases en la nueva modalidad a distancia, así como el material audiovisual, en algunos de estos casos viven con parejas que también se dedican a la docencia lo que estas parejas les exigen participar más en las labores domésticas y van atendiendo sus pendientes académicos organizando tiempos que eran distintos antes de la pandemia. En muchos casos no se contaba con el espacio adecuado en casa para la realización de actividades académicas lo que retrasó muchos proyectos, temas y la posibilidad de la investigación en los niveles superiores donde los docentes hombres desarrollaban sus actividades.

Sin embargo, los expertos señalan que el no desarrollar estrategias preventivas y de autocuidado durante y posterior al confinamiento la siguiente pandemia podría ser en relación a la salud mental, pues los cuadros de ansiedad, depresión y estrés se harán cada vez más presentes, la importancia de tomar acciones en ambos géneros de docentes y protegerlos con el mismo cuidado y atención que se les pone a las alumnas y los alumnos.

Finalmente hay que señalar que las y los docentes enfrentaron la situación del hogar desde la perspectiva de sus géneros, unos con más dificultades en el caso de las mujeres, pero también supieron llevarlo al límite, dando como resultado una generación más fuerte de las y los docentes en el ámbito escolar, más sabia en cuanto a los recursos tecnológicos a su disposición, herramientas didácticas nuevas que implementaron, pero que también se enriquecieron en sus familias, en la soledad, en sobrevivir a este periodo de confinamiento que los llevo al borde de los

colapsos nerviosos, desgaste y estrés, haciendo más empáticos con alumnas y alumnos, colegas y personal administrativo, cabría preguntarse en qué medida y que consecuencias traerá en años venideros esta etapa reciente y vivida hace un par de años por el personal académico de las escuelas en todos sus niveles a nivel mundial pero más particularmente en México y a su vez en Zacatecas.

2.3.2 La relación entre el personal docente y alumnado en época de confinamiento

Los cambios en la vida de las personas son inevitables, pero durante principios del año 2020 un cambio se suscitó a nivel mundial, cambios que trajo consigo una nueva visión de lo que hasta ese momento se conocía, la forma en cómo se relacionaba con situaciones laborales, sociales y por supuesto educativa se vieron afectados por la pandemia del COVID 19, en el caso específico de la educación hubo cambios en dos lados de las aulas, por un lado se encuentran las y los alumnos y por el otro el personal docente de las escuelas en todos los niveles, en el caso del nivel superior las cosas no fueron tan distintas a los demás niveles durante el confinamiento.

De igual manera el sistema educativo se convirtió en clases virtuales a distancia, los espacios en las casas tanto de las y los docentes y las y los alumnos se vieron modificadas para impartir y tomar clases, de un momento a otro las salas, las cocinas, las habitaciones, se convirtieron en salones improvisados de clases, así sin planearlo, sin anticiparlo y sobre todo sin un tiempo de claro de cuanto permanecerían así.

En este sentido el ambiente escolar universitario las y los docentes notaron la falta de contacto con las alumnas y los alumnos, con sus mismos compañeros docentes, la dificultad para hacer trabajos escolares por parte del alumnado, pero también las y los alumnos sintieron del otro lado del aula lo mismo, además de la dificultad de hacer trámites administrativos, el contacto cara a casa y el ambiente de convivencia con sus compañeras y compañeros en la universidad.

En este sentido Jasso & Villagrán en 2021 describen como fue el sentir docente durante ese periodo, la cual no fue sencilla y esta situación exacerba más cuando no se tenía preparación para ello, fue difícil trasladar el estilo docente y la concepción del aprendizaje centrada en las y los alumnos, dejando al descubierto la ilusión que el alumnado se mantuviera atento a la clase, participaran y mostraran interés en los temas, a lo cual distaba mucho de esta expectativa donde el nivel de aprovechamiento iba a ser igual al de las clases presenciales, situación que se hizo notoria casi de inmediato y aunque por parte de las instituciones la situación parecía estar bajo control hasta ese momento ya que las modificaciones al programa se habían hecho tomando en cuenta una metodología centrada en las alumnas y los alumnos.

Por otra parte también en Jasso & Villagrán en 2021 describen como las y los estudiantes en un principio mostraron una gran disposición para participar en las clases virtuales, la mayoría de ellos crearon cuentas nuevas de correo electrónico, acondicionaron espacios dentro de sus casas para tomar la clase, pero pronto ese entusiasmo se tornó en situaciones donde las alumnas y los alumnos estaban presentes de manera virtual en la clase, pero ausentes al mismo tiempo, con poca

atención a los temas, muchos incluso acostados en sus camas, recostados, con la pantalla hacia el techo, hacia paredes o pisos, súbitamente las cámaras de las computadoras dejaron de estar encendidas, había desinterés por parte de los alumnos, que se contagiaban uno a uno como si de una enfermedad viral se tratara, las pantallas en las computadoras de las y los docentes se tornaron negras con solo el nombre del alumno en cada recuadro de la videollamada, las clases virtuales no dejaban espacio para murmullos entre las y los alumnos, no más planes entre ellos al salir de la universidad, profesoras y profesores le hablaban a una pantalla como si de un monólogo se tratara.

Del mismo modo en Jasso & Villagrán continúan describiendo como se fue modificando los recursos para el proceso enseñanza-aprendizaje, con la finalidad de recuperar la atención de las y los estudiantes por medio de videos, audios, análisis de documentales referentes al tema en turno, trataron de dar versatilidad y novedad para atraer la atención de las y los alumnos, también se puntúa el ser autodidacta como un recurso extra durante este periodo en donde la clave es la variedad de recursos para mejorar la calidad de aprendizaje y tener un mejor aprovechamiento, si bien no se vio reflejado en bajas calificaciones pero si a la hora de aplicar los conocimientos en un escenario real.

Finalmente, el reto de un proceso de enseñanza-aprendizaje de modo presencial y la transición a aulas virtuales de manera repentina impactó a las y los docentes pero de igual manera en las y los alumnos poniendo a todos en una cancha nueva, con nuevas reglas y nuevas situaciones, teniendo que aprender unos a impartir y los otros a recibir los temas sin tener una idea clara en un principio pero que se fue despejando de niebla con el pasar de los meses, hasta completar casi

los dos años, ha sido complicado y enriquecedor también, ya que, muchas de estas herramientas y estrategias llegaron para quedarse (Jasso & Villagrán, 2021). En este sentido de las repercusiones en la salud mental por desgaste, estrés e incertidumbre, no se puede precisar aun, pues es muy pronto para afirmar cuanto afectó a estos dos grupos que forman parte de una institución educativa pero lo que no se puede negar es que, las y los alumnos y las y los docentes caminaron de la mano por un túnel sin luz hasta llegar al final donde con tropiezos y enseñanzas, se logró el cometido de seguir la enseñanza, fuera de las paredes del salón de la universidad.

CAPÍTULO III

NIVELES DE BURNOUT EN LAS Y LOS DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE DURANDO DE LA LICENCIATURA DE MERCADOTECNIA Y SUS CAUSAS Y EFECTOS

En este capítulo se aborda la investigación etnográfica del colectivo docente de la licenciatura en Mercadotecnia de la UAD, a fin de conocer la situación laboral en la que se encuentran, la remuneración económica por la prestación de sus servicios como docentes en la universidad, su situación familiar y otros aspectos que representa el ser una profesora o profesor de esa institución educativa, el conocer estos aspectos permitió a la investigación el recabar información adicional al instrumento que fue aplicado y sumarlo como una propuesta para futuras investigaciones dada la información recabada y los factores analizados en los capítulos anteriores, y que, contribuyen a los niveles altos de *Burnout*.

Por otro lado, también se presenta el instrumento que se aplicó a las y los docentes de la UAD, este mismo permitió conocer los niveles de *Burnout* y el impacto que tuvo sobre el personal docente durante el confinamiento y posterior a este, cabe resaltar que el Cuestionario de Maslach para Docentes (IMB-Ed), el cual, fue aplicado, se agregó información, y que, ayudó a mostrar la información relacionada con factores que influyen en el desarrollo de la enfermedad, se consideró importante conocer algunos aspectos tales como la edad, estado civil, en compañía de quien viven las y los docentes, número de hijas e hijos, esta

información complementó los resultados del instrumento a fin de agregar algunas características que contribuyen a el aumento de los niveles de *Burnout*.

Posteriormente, los resultados de esta investigación presentan y analizan para después dar una conclusión final, que información relevante deja la aplicación del instrumento, y que propuestas de esta misma para una continua investigación del Síndrome de *Burnout*, este tema contemporáneo que va en aumento en la mayoría de las áreas profesionales, dejando medición del impacto que causó el confinamiento sobre el colectivo docente de la LM de la UAD, y no solo de esta institución educativa, también de otras universidades a lo largo y ancho del país que vivieron de manera similar el periodo de la educación a distancia, además de una propuesta de integración de seguimiento constante a la salud emocional de las y los docentes, a fin de mantener saludable a el profesorado en la institución educativa superior a fin de tener buenos resultados en el proceso de enseñanza-educación.

3.1 Aspectos y condiciones de las y los docentes en la LEM de la Universidad de Durango

Durante el periodo de confinamiento, las Instituciones de Educación Superior (IES) llevaron a cabo sus actividades académicas en estado de alerta sanitaria por COVID 19, las clases de modalidad presencial se trasladaron a las clases a distancia en un periodo de tiempo muy corto, casi inmediato. Todos los niveles educativos partieron a esta nueva forma de enseñanza desde el 23 de marzo del 2020¹ llamada

¹ Fecha en que la SEP cierra las escuelas a causa de la pandemia por COVID 19, motivo por el cual las clases a distancia inician sin tener una fecha de regreso a clases en 2020 en el comunicado No. 3 presentan Salud y SEP medidas de prevención para sector educativo nacional por COVID 19

educación a distancia. En consecuencia, el proceso de transición trajo consigo confusión, errores, estrés, frustración y toda clase de sentimientos negativos, la empatía y la solidaridad entre compañeros docentes y el alumnado fue desapareciendo lentamente, llevando al profesorado a ser una pieza clave en el proceso de la enseñanza-aprendizaje, la cual durante el confinamiento se le llamó modalidad a distancia o clases virtuales.

Al mismo tiempo, la modalidad híbrida² la cual rescata elementos recursos virtual, multimedia y web, así como la dinámica de la educación presencial mediados por la tecnología de dispositivos y equipos de cómputo, se hizo presente durante la segunda etapa de la pandemia, en muchos niveles y en periodos de alza de contagios regresando a confinamiento en tiempos señalados por las autoridades en materia de educación. Como resultado de esta transición forzada por la Secretaría de Educación Pública (SEP) al igual que el de las IES, las y los docentes de las universidades vivieron una situación de factores de estrés, que, junto con otros elementos como el tamaño de los grupos, la carga de trabajo, la falta de estrategia, incertidumbre laboral, pagos bajos por clase, ausencia de autoridades escolares y, como se dijo anteriormente la falta de empatía por parte de las y los alumnos hacía los temas impartidos correspondientes a las materias del semestre en curso.

Por otra parte, la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) en México generó tres documentos que reflejan etapas y evolución en los momentos de la pandemia, uno de estos documentos en relación a las escuelas de nivel superior informa acerca de las acciones que se

² Se entiende por modalidad híbrida un formato de enseñanza-aprendizaje en el cual la mitad del tiempo el curso o asignatura se desarrolla de manera tradicional (Longoria, 2005: 11-12).

deben implementar en términos de “1. Apoyo a las autoridades sanitarias y en ayuda de la población, 2. Continuidad con las funciones de las IES con el apoyo de amplias herramientas tecnológicas, y 3. Un esquema tentativo de impulso a un ambicioso proyecto de vinculación con sectores productivos con la finalidad de potencializar las economías locales y regionales” (ANUIES, 2020, p. 9).

Conviene subrayar, que es de suma importancia para la investigación conocer los aspectos y condiciones de la plantilla docente de la LEM de la UAD, en su mayoría son profesionistas trabajando en sus áreas de estudio de licenciatura, una mayor parte de ellos tienen trabajos fijos, otros son dueños de algún negocio relacionado con su profesión y/o son parte de la planta docente de otras universidades particulares o públicas, las edades varían desde los 25 hasta los 51 años(ver gráfica 1), la situación de pareja actual, la mayoría se encuentran solteras y solteros, tienen de 1 a 2 hijas o hijos (ver gráfica 4) y en su mayoría no tienen descendientes, las y los más jóvenes y solteros viven solos o aun en casa de sus padres, en algunos casos comparten con compañeros de casa para aminorar costos de renta.

Igualmente, la carga de tiempo por asignatura va de las 8 a 14 horas por semana, es decir unas 3 o 4 materias por semestre, antes del comienzo del periodo correspondiente las y los docentes debe ingresar a la plataforma alojada en portal.uad.mx donde organizan su materia dividida en 16 sesiones que representan una semana de clases por sesión, esta planeación por clase debe integrar los recursos didácticos para la impartición del tema en cada sesión, del mismo modo la asignación de tareas por sesión y archivos complementarios que entregaron a los alumnos a cursar esa materia.

Además, algo particular es que a mayor número de materias, es más el tamaño de información con la que integra cada sesión a la plataforma en el periodo correspondiente, además que se considera la carga de asignaturas en relación de la situación fiscal de cada uno de los docentes, explicado de un mejor modo, se asigna solo una materia a la o el docente si no puede presentar un recibo con timbrado fiscal, en el caso de presentar un recibo fiscal, la carga de asignaturas es proporcional al sueldo que genere en su actual empleo o de sus ingresos en la declaración mensual o anual ante el departamento de contabilidad de la universidad.

Igualmente, la relación que existe por parte del colectivo docente con el personal administrativo y la coordinación se considera buena en términos de trato personal, y se lleva con las mejores disposiciones de ambos lados, al profesorado se le permite la libertad de cátedra, por lo que cada una de las o los docentes en la clase podrá implementar los métodos pedagógicos que mejor considere para el desarrollo de su asignatura. Del mismo modo, en algunos casos, situaciones personales con algunos alumnos se presentan ante la coordinación, quien tiene la facultad de inclinarse en fallo por el profesorado o el alumnado según sea el caso.

Por otro lado, la antigüedad ejerciendo la docencia en la universidad no debe pasar de 10 años impartiendo clase en las aulas de la institución, ya que una vez cumplido este periodo el docente debe tomar un descanso de por lo menos un año para poder seguir impartiendo clases en la escuela, medida que implementa el departamento de Recursos Humanos (RRHH) y que les informa cada semestre a las y los docentes, de igual manera firman un contrato donde se especifica las horas que imparte en ese periodo, las asignaturas por nombre y el pago por hora detallado, que actualmente es de 168 pesos por hora clase.

También, el colectivo docente es libre de participar en las actividades escolares y su permanencia en ellas es sin obligación, aun siendo en horas de su clase, fomentando así la libertad de convivencia con el alumnado. La universidad permite las salidas con finalidad académica a las y los alumnos, siendo dirigidos por los docentes que imparten esa materia, las salidas generalmente son a negocios, industrias y establecimientos relacionados con la asignatura.

Por su parte la LM de la UAD actualmente desarrolla sus actividades escolares con una plantilla docente que son licenciados en mercadotecnia, diseño, comunicación y derecho, esta última profesión en las materias que son de naturaleza legal y tienen relación con la mercadotecnia, con un colectivo docente de 20 integrantes y edades de 26 a 51 años, jóvenes en su mayoría solteros, además, de impartir clases en la universidad trabajan o son propietarios de un negocio, pero además, la universidad requiere cierta experiencia laboral que sea comprobable para poder impartir una asignatura.

Por último, esta descripción de la plantilla docente de la LM de la UAD hace un enfoque más preciso en familiarizar esta investigación con el grupo de estudio, siendo pieza clave estos aspectos y descripción para la interpretación de los datos que recabó el Cuestionario de Maslach para Docentes (MBI-Ed) como instrumento.

Finalmente, este grupo de estudio al que se aplicó el instrumento, fue quien permitió conocer los niveles de *Burnout* que presentan en esta casa de estudios más en específico en la Licenciatura en Mercadotecnia.

3.2 Niveles de Burnout y su impacto en el profesorado de la LM de la UAD

Con base en la descripción del grupo de estudio, en este caso las y los docentes de la LM de la UAD, el instrumento descrito anteriormente se aplicó a 20 profesoras y profesores de una población total de 344 personas, este Cuestionario de Maslach para Docentes (MIB-Ed), consta del 22 reactivos con respuestas en una escala de Likert, se mide en tres dimensiones o subescalas, para medir en el profesorado en cuál de los tres niveles de *Burnout* se encuentra.

Este Cuestionario se aplicó digitalmente mediante *Google Forms*, siguiendo las instrucciones como se indica en el MIB-Ed, reactivos y escalas que se encuentran en el instrumento, aplicado de manera individual al colectivo docente. Del mismo modo, esta prueba se realizó en el campus de la universidad, directamente al grupo de estudio.

En este sentido, la primera dimensión o subescala mide al agotamiento emocional (EE: Emotional Exhaustion por sus siglas en inglés) la cual consta de 9 reactivos con una puntuación máxima de 54 puntos, se valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente debido a las exigencias de trabajo por parte de la escuela.

Del mismo modo, la segunda dimensión o subescala referente a la Despersonalización (D), está formada por 5 reactivos representados por los ítems 5, 10, 11, 15 y 22, valoran el grado de actitudes de frialdad y distanciamiento de la o el docente con respecto a su trabajo y el trato con el alumnado, la puntuación máxima es de 30 puntos para esta subescala, aquí a mayor escala es mayor el nivel de *Burnout* que ha experimentado la o el entrevistado.

Por último, la tercera dimensión o subescala refiere a la realización personal se compone de 8 reactivos, conformado por los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21, la puntuación máxima es de 48 puntos, en cuanto a mayor puntuación se presenta una mayor realización personal, en este caso, la puntuación es inversamente proporcional al nivel de *Burnout* que presenta la o el entrevistado, para entenderlo mejor a menor puntuación más afectación tiene del síndrome por desgaste.

Con relación a, el Cuestionario de Maslach para docentes (MIB-Ed) se considera baja puntuación entre 1 y 33, media de 34 a 66 y, por último, una escala alta entre 67 y 99 puntos, también toma en cuenta la subescala de Agotamiento Emocional (EE) puntuaciones de 27 y por encima de estos puntos, son indicativas de un alto nivel de *Burnout*, el intervalo entre 19 y 26 corresponden a un puntaje intermedio, las puntuaciones por debajo de 19 son indicativos de niveles de *Burnout* bajos o muy bajo. Del mismo modo, la subescala de Despersonalización (D) el puntaje superior a 10 equivalen a un nivel alto, de 6 a 9 medio y menor de 6 puntos muestra un bajo grado de despersonalización. Finalmente, en la subescala de Realización Personal (PA) el cual se mencionó anteriormente va en dirección opuesta a las otras dos subescalas con respecto al puntaje; así, de 0 a 30 puntos indica baja realización personal, de 34 a 39 intermedia y superior a 40 puntos la sensación de logro en la o el individuo.

CUESTIONARIO BURNOUT

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA.

1= POCAS VECES AL AÑO.

2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES.

4= UNA VEZ A LA SEMANA.

5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as.	
5	Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales.	
6	Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.	
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as.	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as.	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente.	
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14	Creo que trabajo demasiado.	
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as.	
16	Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés.	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as.	
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as.	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
22	Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas.	

Fuente: Maslach & Jackson 1981, 1986

Por otro lado, cabe destacar que se añadieron a este Cuestionario de Maslach para Docentes, algunos reactivos para recabar más información del colectivo docente, se agregó edad, estado civil, años de antigüedad en la Universidad, estado civil, número de hijas e hijos, Vive solo o en compañía, a fin de conocer algunos factores que contribuyeron a la acumulación de estresores sumado a los factores ya presentes en cuanto a realización personal, despersonalización y agotamiento emocional.

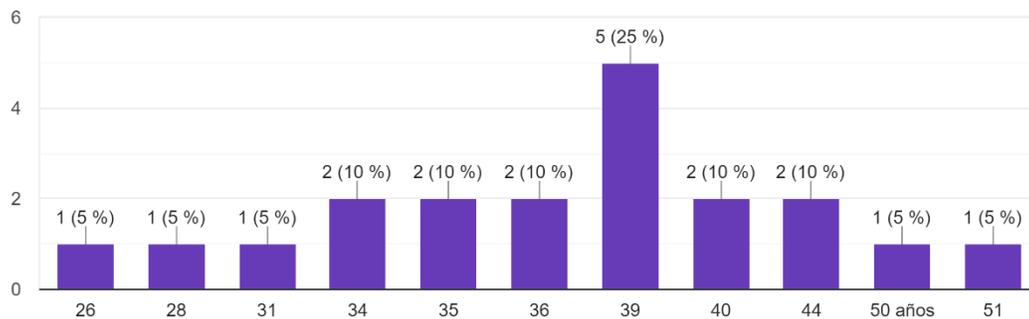
Finalmente, los resultados obtenidos gracias a la aplicación del IMB-Ed fueron analizados para medir al personal docente de la LN de la UAD, posterior a este análisis se determinó en que situación y que porcentaje de los docentes, presentaron niveles elevados *de Burnout*, acto seguido, esta presentación de los datos permitió concluir con el impacto que provocó el confinamiento sobre las y los docentes, una vez realizada la conclusión, se notificó a la Universidad la situación de los niveles presentados del Síndrome y como impactó sobre el profesorado, de este modo la institución educativa desarrollará herramientas que implementen programas continuos para el cuidado de la salud emocional del personal docente.

RESULTADOS

Los resultados de la investigación permitieron conocer los niveles de Burnout y el impacto que tuvo el confinamiento sobre el colectivo docente de la LM de la UAD, el MIB-Ed presenta tres subescalas que plantea de manifiesto: 1. Desgaste emocional 2. Despersonalización y 3. Realización personal. Así pues, aunado a los reactivos se agregó otros datos como la edad, estado civil, número de hijos, en compañía de quien comparten la casa o si viven solos.

De esta manera el primer dato que se analizó fue la edad, se observa en la gráfica 1, el rango de edad del colectivo docente de la LEM varia de los 26 a los 51 años, siendo los 39 años la edad presente con el 25%, posteriormente la edad de 34 a 44 años esta representada por el 30% siendo el grupo más grande en este rango de edades.

Gráfica 1 edades

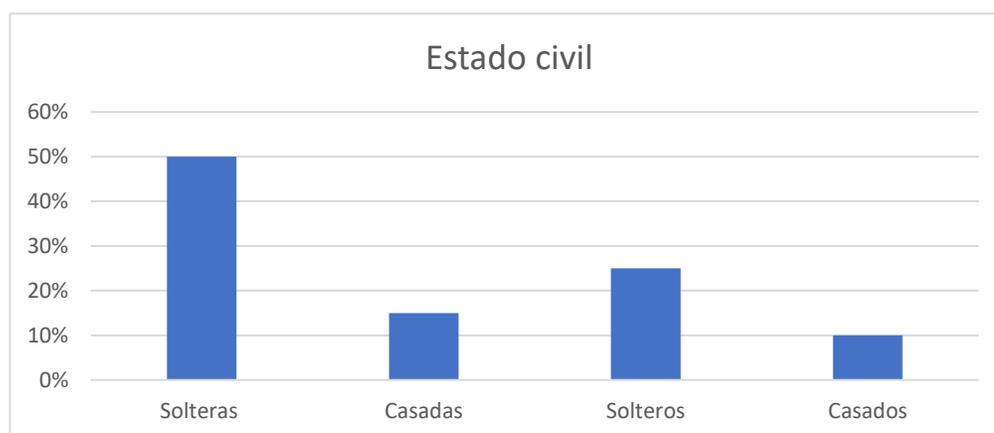


Fuente: elaboración propia a partir del IMB-Ed aplicado al personal docente de la UAD

Además, este rango de edad es el de más porcentaje presente en el colectivo docente, se sitúa justo antes y ya entrada la mediana edad³, posteriormente el siguiente rango de edad de los 26 a 31 años representa el 15% y finalmente un 10% representa el rango de los 50 a 51 años de edad.

También, se preguntó por la situación actual del estado civil al que actualmente pertenecen, mayoritariamente, este reactivo señala que las docentes solteras representan un 50%, siendo el rango predominante en el colectivo docente de la LEM, por otro lado, los docentes solteros manifiestan una cuarta parte del total, representado en la gráfica con un 25% del grupo de estudio, las mujeres casadas representan el 15% del personal y los hombres, casados con menor porcentaje, personalizan solo un 10% del personal docente, estos datos descritos se aprecian en la gráfica 2.

Gráfica 2 Estado civil



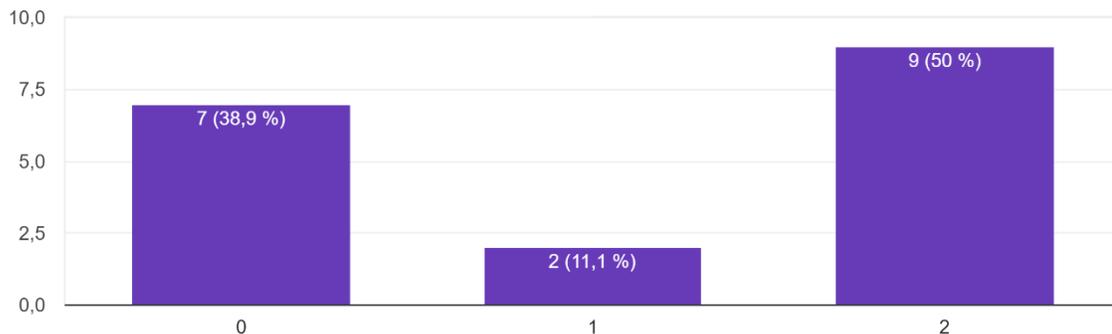
Fuente: elaboración propia a partir del IMB-Ed aplicado al personal docente de la UAD.

³ Según Montero (2015) la mediana edad de la vida comprende un rango etario entre los cuarenta y los sesenta años, que al ser muy prolongado permite inferir procesos psicológicos significativos para la persona

También, otro reactivo que se agregó fue el número de hijas e hijos, cabe resaltar que este dato tomó en cuenta a los descendientes dentro o fuera del matrimonio siendo el número total de su prole como dato importante. Así pues, esto se observa en la gráfica 3 con esta información ya descrita.

De este modo, se observa que existen descendientes fuera del matrimonio, sin que esto llegue a afectar los números totales del conteo de los vástagos, estos resultados arrojan que el 11% del personal docente tiene solo 1 hijo, por otro lado el porcentaje observado más alto es el 50% con 2 descendientes y finalmente el 39% que no han tenido hijos.

Gráfica 3. Número de hijas e hijos

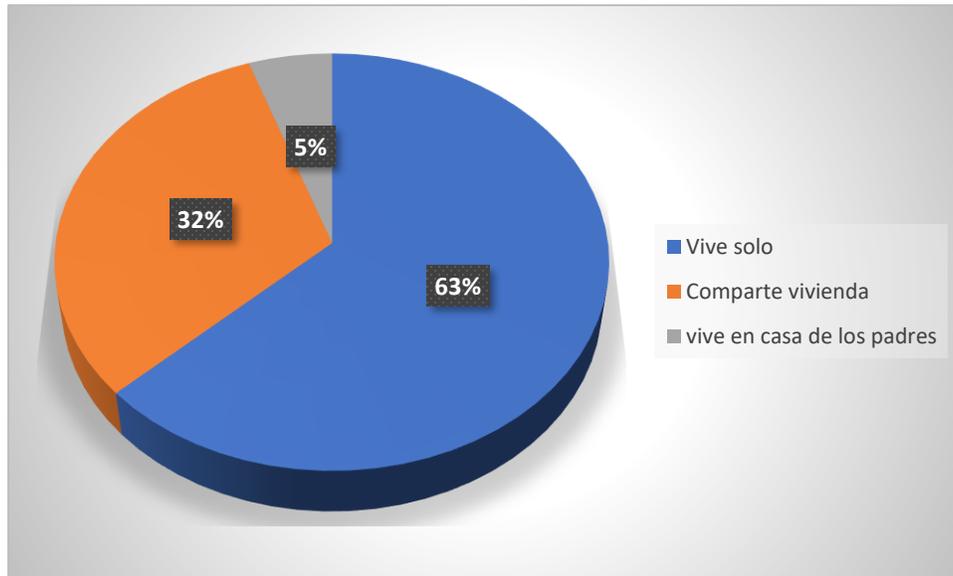


Fuente: elaboración propia a partir del IMB-Ed aplicado al personal docente de la UAD

Asimismo, otro reactivo que se agregó hace referencia a con quien comparte la vivienda, en este apartado el producto que se obtuvo muestra que el 63.1% vive solo, el 31.6% comparte la vivienda con su actual pareja o con algún compañero de casa con el que se ayudan con la renta de la vivienda, y por último el 5.3% representa a las y los entrevistados que aún viven en casa de sus padres, estos

resultados representan a los docentes de edades más jóvenes o en algunas docentes que aún son solteras, estos datos se observan en la gráfica 4.

Gráfica 4: Con quien comparten la vivienda



Fuente: elaboración propia a partir del IMB-Ed aplicado al personal docente de la UAD.

Así pues, una vez presentadas las gráficas referentes a la edad, estado civil, número de hijos y en compañía de quien viven, la siguiente información relevante es el resultado de la aplicación del IMB-Ed el cual se midió en tres dimensiones o subescalas, la primera de estas dimensiones que presenta esta investigación es el de la subescala del Agotamiento Emocional , para la distribución del puntaje los valores más repetidos en porcentaje de las respuestas, representan la asignación de puntos en la tabla del IMB-Ed, así se le asigna el puntaje correspondiente a la pregunta.

En consecuencia, cada una de las subescalas proporcionan un puntaje, mismo que, sumado al final indica el nivel de *Burnout* que esta manifestando al colectivo docente.

Tabla1: Subescala de Agotamiento emocional

Reactivo	Nunca	Una vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes o menos	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diario
1	5.0%	15.0%	25.0%	35.0%	5.0%	10.0%	5.0%
2	5.0%	15.0%	25.0%	35.0%	10.0%	5.0%	5.0%
3	20.0%	5.0%	35.0%	20.0%	15.0%	5.0%	0.0%
6	75.0%	15.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%
8	60.0%	20.0%	10.0%	5.0%	0.0%	0.0%	5.0%
13	45.0%	35.0%	10.0%	0.0%	0.0%	5.0%	5.0%
14	65.0%	10.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%
16	70.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%	0.0%

Fuente: elaboración propia a partir del IMB-Ed aplicado al personal docente de la UAD.

En relación, a la primera dimensión la tabla 1 muestra los porcentajes de respuestas, los cuales manifiestan 8 puntos del total, mostrando un nivel bajo para esta subescala, de hecho el 5% de las y los entrevistados presenta niveles elevados de Agotamiento Emocional, posiblemente representan a el personal docente con más antigüedad en la universidad. Al igual que este valor, en la subescala de Despersonalización se observó un total de 0 puntos, pero, que esto no quiere decir que no exista despersonalización en el colectivo docente, ya que, hasta un 10% presenta un nivel de despersonalización muy elevado, tal y como se aprecia en la Tabla 2 los indicadores en porcentajes de ambos lados.

Tabla 2: Subescala de despersonalización

Reactivo	Nunca	Una vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes o menos	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diario
5	95.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%
10	80.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%	10.0%
11	75.0%	15.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%	5.0%
15	94.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.3%
22	75.0%	10.0%	10.0%	0.0%	5.0%	0.0%	0.0%

Fuente: elaboración propia a partir del IMB-Ed aplicado al personal docente de la UAD

Como se puede observar en el reactivo 10 el cual afirma; “*Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo*” (Maslach y Jackson. 1986). Este porcentaje tiene un comportamiento completamente insensible hacía el alumnado, por lo que, se puede afirmar que la despersonalización si se encuentra presente en un nivel bajo, y que, el análisis detallado de la información evitará que este grado siga subiendo.

Por último, la tercera dimensión es la subescala que refiere a la Realización Personal, resalta que la puntuación es proporcionalmente a la inversa a las otras dos anteriores, es decir a mayor puntaje mayor realización personal y a mejor puntaje menor el nivel de *Burnout*, para este caso el puntaje es de 45, lo que indica que en su mayoría de la plantilla docente de la Licenciatura en Mercadotecnia de la UAD se encuentra con niveles altos de realización personal, pero que, de igual modo que en la anterior dimensión se observa el mismo 10% del personal docente que presenta un bajo nivel de Realización Personal, mostrando un elevado rango de Síndrome de *Burnout*, tal y como se observa en la tabla 3 donde se muestra la distribución del porcentaje en los reactivos correspondientes a esta dimensión.

Tabla 3. Subescala de Realización personal

Reactivo	Nunca	Una vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes o menos	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diario
4	5.0%	0.0%	0.0%	10.0%	0.0%	35.0%	50.0%
7	0.0%	0.0%	10.0%	10.0%	5.0%	30.0%	45.0%
9	0.0%	0.0%	5.0%	5.0%	5.0%	25.0%	60.0%
12	0.0%	5.0%	5.0%	10.0%	10.0%	45.0%	25.0%
17	0.0%	5.0%	0.0%	5.0%	0.0%	35.0%	55.0%
18	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%	5.0%	15.0%	75.0%
19	0.0%	0.0%	0.0%	15.0%	0.0%	45.0%	40.0%
21	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%	0.0%	50.0%	45.0%

Fuente: elaboración propia a partir del IMB-Ed aplicado al personal docente de la UAD.

Finalmente, una vez obtenido el puntaje de las tres dimensiones, se realizó el conteo de puntaje y se obtuvo un puntaje final para identificar el nivel de *Burnout* que presenta el personal docente de la LM de la UAD, se menciona además que los puntajes quedan establecidos por el mismo IMB-Ed, en la subescala de Agotamiento Emocional los intervalos de 27 o superiores son indicativos de un alto nivel de *Burnout*, el intervalo entre 19 y 26 correspondiente a puntajes intermedios, y en puntajes por debajo de 19 indica niveles de *Burnout* bajos o muy bajo. De igual manera, la subescala de Despersonalización, puntajes superiores a 10 se considera nivel alto, de 6 a 9 puntos, medio y menor de 6 indica un bajo grado de despersonalización. Por último, en la subescala de RA el puntaje se presenta en sentido contrario a las anteriores; así se observa que puntajes de 0 a 30 indica baja RA, de 34 a 39 intermedia y superior a 40 sensación de logro.

En relación a lo anterior, la tabla 4 representa esta información, con el puntaje correspondiente a cada dimensión de subescala

Tabla 4. Puntaje en subescalas de IMB-Ed

Subescala	Puntaje
Desgaste Emocional	8
Despersonalización	0
Realización Personal	45
total	53

Fuente: elaboración propia a partir del IMB-Ed aplicado al personal docente de la UAD

Asimismo, la investigación reveló que los niveles de *Burnout* en las y los docentes de la licenciatura en Mercadotecnia de la UAD, se presentan en niveles bajos y con una realización personal alta, sin embargo, si presenta áreas de oportunidad sobre todo en la subescala de Despersonalización haciéndose presente en niveles altos hasta en un 10% de las y los docentes, es conveniente revisar los casos personales para determinar el porqué de ese elevado puntaje que se manifiesta en esa porción de docentes.

También, el análisis más personalizado de cada uno de las entrevistadas y los entrevistados ayudará a determinar el continuar manteniendo niveles bajos de *Burnout*, y que, al mismo tiempo se identifique al personal docente con niveles altos para implementar terapias de grupo y cursos para aminorar estos grados altos, valdría del mismo modo extender este análisis a las otras carreras que oferta la universidad o incluso comparar con plantillas docentes de otras universidades para corroborar estos resultados obtenido.

CONCLUSIONES

La investigación presente tuvo como objetivo el identificar los diferentes factores que llevan al personal docente de una universidad a niveles elevados de *Burnout*, para determinar estos factores se identificó los factores de riesgo psicosociales que actualmente la NOM 035 considera detonantes para enfermedades relacionadas con el trabajo en este caso el de la enseñanza, así el SB es considerado uno de estos males modernos que tienen apenas unas décadas de su estudio pero es de suma importancia el poder comprenderlo para evitar daños emocionales y psicológicos.

También, se identificó cada una de las condiciones laborales en las que se encuentra el personal docente de la LEM en la UAD y las vivencias durante el confinamiento por la pandemia de COVID 19, pero también la organización escolar de la la universidad durante el confinamiento, fue determinante para la salud mental y emocional de las y los profesores, ya que este periodo marco tanto al alumnado, al profesorado y al personal administrativo de la institución educativa todos los actores involucrados dieron lo mejor de ellos para sobrellevar la de por si pesada situación.

En este sentido, la investigación presenta datos que detallan el impacto que tuvo el confinamiento en el personal docente de la LM de la UAD, este impacto se evaluó midiendo los niveles de *Burnout* en las y los docentes, gracias a la aplicación del IMB-Ed se llegó a la conclusión que estos rangos en las y los docentes se manifiestan en niveles de medios a bajos para la mayoría del profesorado. Si bien

el periodo del confinamiento trajo consigo una serie de elementos que, estresaron tanto al alumnado como al profesorado, pero que como se observa en esta investigación, el impacto que tuvo este periodo en la plantilla docente de la LM en la UAD mantiene niveles de estrés moderados a bajos, pero también es responsabilidad de la institución educativa mantener estos indicadores, e incluso bajar los que muestran medio y los pocos que tienen alto estrés, ya que en cualquier momento estos pueden llegar a subir.

Es posible que algunos de los efectos de este periodo de confinamiento el personal docente de la universidad no presenta, en su mayoría efectos secundarios por el confinamiento, a casi un año de haber concluido la pandemia anunciada por la Organización Mundial de la Salud⁴ (OMS) se observa que en su mayoría de las y los docentes no tienen secuelas de gravedad, sin embargo, algunos de ellos si presentan niveles altos en Burnout (véase tabla), para determinar qué es lo que trae consigo estos indicadores, la investigación tendría que ampliarse e indagar más a fondo que factores en la institución educativa está provocando este grado alto, ¿Es la antigüedad en la docencia? ¿Son elementos estresores externos a la universidad? ¿Su actividad principal no es la docencia?, Se podría cuestionar muchos aspectos, algunos que incluso el IMB-Ed no considera, al igual este instrumento es el que se ha venido usando desde los años 80s, pero en perspectiva moderna, ¿Realmente es un instrumento actual para medir el Burnout en docentes?

⁴ El anuncio fue hecho por el doctor Tedros Adhanom Gebreyesus, director general de la Organización Mundial de la Salud, OMS. Por lo tanto, declaró con gran esperanza el fin de COVID-19 como emergencia sanitaria internacional” el 5 de mayo de 2023

Conviene subrayar, que dicho anteriormente las y los docentes de la UAD no son profesores de tiempo completo y que únicamente prestan sus servicios unas dos o tres veces al día y no toda la semana, lo que supone que al igual que sus colegas de universidades públicas no llevan la misma carga laboral, por otro lado la Universidad deberá poner especial atención en el personal docente que ha estado expuesto a múltiples estresores llegando a niveles elevados del síndrome de *Burnout*, actualmente la institución no cuenta con la NOM-035, la cual hace referencia a los factores de riesgo psicosociales, al implementar esta norma dentro de su personal, aseguran que se dará continuidad a un programa de prevención, para asegurar que el personal docente, administrativo y de mantenimiento conozca e identifique la sintomatología y detectar estresores dentro de su área de trabajo.

En este sentido, todas las instituciones educativas deben prestar especial atención a este creciente Síndrome de *Burnout*, que si bien en esta investigación reportó niveles bajos en su personal docente, no hay que descartar que el aumento de las presiones de la vida cotidiana, el creciente aumento de la población, el uso de la tecnología, nuevos procesos, economía mundial, cambios en el ámbito educativo, y otros factores que producen estrés.

Igualmente, uno de los hallazgos encontrados en la presente investigación hace manifiesto en las personas solteras que viven solas, ya que, según investigaciones hechas a lo largo de las décadas pasadas como las de Waite y Gallagher en 1990 afirman que “un buen matrimonio es lo mejor que hay para llevar una vida larga llena de salud” en comparación con las solteras y solteros

y que sin embargo en este trabajo de investigación, se observa que a pesar de haber mas solteros trabajando en la docencia, deja de ser un indicador para presentar niveles elevados en los trabajadores de la educación.

También, otro hallazgo encontrado, fue la relación que existe con las y los docentes casados, ya que el síndrome de *Burnout*, se había encontrado en niveles mas bajos en trabajadores de la educación con el estado civil en matrimonio, en esta investigación se demuestro que no es un factor determinante para que estos rangos se encuentren en menor nivel, en su mayoría en esta investigación son solteras y solteros, aun así, se encontró que no es una causa para determinarlo. Del mismo modo, el número de hijas e hijos se conocía por ser otra variante a tomar en cuenta a la hora de determinar un nivel bajo en *Burnout*, y que, la presente investigación demostró que en este caso si presenta enlace alguno, ya que más del 61.6% tiene descendencia y por lo tanto los niveles del Síndrome se mantienen al mínimo.

Más aún, investigaciones pasadas demostraron que las y los trabajadores de la educación que viven solos tienden a tener un aumento en la cantidad de *Burnout* presente, en el caso de esta investigación secunda esta afirmación, ya que el 63% del personal docente entrevistado, dijo vivir sola o solo, razón por la que se demuestra que dejó de ser un factor.

Es el caso de, el instrumento que al parecer esta fuera de contexto con las variables actuales, y debe reformular los reactivos para determinar con más precisión, hace ya casi 40 años de su implementación, los estresores de la vida diaria han cambiado, la relación entre personas ha cambiado, por lo tanto, es una

observación que se hace desde esta investigación al utilizar el IMB-Ed, al cual debe agregarse información para ser interpretada y tener resultados más confiables.

No obstante, fue funcional para esta investigación, genero los datos necesarios para demostrar el impacto real que sufrieron las y los docentes durante el confinamiento y posterior a este, además de que no todo en la pandemia fue malo, trajo consigo innovación, tecnología y nuevas fuentes de aprendizaje que reforzaron el proceso de enseñanza-aprendizaje, parte del profesorado se logró adaptar bien, otros no lo hicieron en la misma velocidad en la curva de aprendizaje, lo que queda en evidencia, es que estas investigaciones tienen continuidad y que al igual que en muchas otras áreas, la evaluación constante permitirá a las instituciones educativas mantener saludable emocionalmente al personal docente y solo a base de ensayo y error se aprenderá cada día más de este Síndrome de Burnout que tanto aqueja en tiempos modernos a muchas y muchos profesores.

REFERENCIAS

- Aguirre Aguilar, G., & Ruiz Méndez, M. (2012). Competencias digitales y docencia: una experiencia desde la práctica universitaria. *Innovación educativa (México, DF)*, 12(59), 121-141.
- Cámara-Cuevas, N., & Hernández-Palaceto, C. (2022). El uso de las herramientas digitales para la enseñanza en educación superior durante la pandemia por COVID-19: Un estudio piloto. *Revista Eduscientia. Divulgación de la ciencia educativa*, 5(9), 43-57.
- Cantor, M. y. A., Jiménez, D. C., Flórez, O. C. W., Ramírez, D. C. B., Mejía, C. M. G., Rodríguez, Y. V. G., Salazar, E. A. R., Valencia, W. E. G., Arboleda, L. M. L., De León Escorcias, L. M., Arenas, E. A. H., Jiménez, X. V., Tamayo, C. E., Zapata, P. C. R., Muriel, L. E. L., Vahos, I. C. Z., Charry, J. F. B., & Franco, M. E. (2023). *Investigaciones en Salud Familiar*. <https://doi.org/10.52525/9786289538489>
- Cervantes Holguín, E. (2020). Resistir la covid-19. Intersecciones en la educación de Ciudad Juárez, México. *Instituto de Ciencias Sociales y Administración*.
- Del Trabajo Y Previsión Social, S. (n.d.). *Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psico*. <https://www.gob.mx/stps/articulos/norma-oficial-mexicana-nom-035-stps-2018-factores-de-riesgo-psicosocial-en-el-trabajo-identificacion-analisis-y-prevencion>
- Delgado, B. D. (1995). Introducción al síndrome de burnout en profesores y maestros y su abordaje terapéutico. *Psicología educativa*.
- Elvira, J. A. M., & Cabrera, J. H. (2004). Estrés y burnout en profesores. *International journal of clinical and health psychology*, 4(3), 597-621.
- Estudiar en línea. (2023). Universidad Autónoma de Durango. Recuperado de: <https://estudiarenlinea.net/universidad-autonoma-durango/> Fecha de consulta: 5 de agosto de 2023
- Fuentes-Sordo, O. E., (2015). La organización escolar. Fundamentos e importancia para la dirección en la educación. VARONA, (61),1-12.[fecha de Consulta 7 de Marzo de 2023]. ISSN: 0864-196X. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360643422005>
- GARCÍA BATISTA, G. La Fatiga. Su valoración. En: Selección de temas de Fisiología e Higiene Escolar. La Habana. Cuba: Pueblo y Educación; 2002.

- Garduño, A. S., & Gómez, K. E. R. (2020). Salud mental, género y enseñanza remota durante el confinamiento por el COVID-19 en México. *Persona: Revista de la Facultad de Psicología*, (23), 11-40 Fecha de consulta 18 de septiembre de 2023
- Greene, G. (2010). *A burnt-out case*. Random House.
- Guilbauth, J., & P de Guilbauth, I. (2020). Las Aulas virtuales como herramientas facilitadoras de aprendizajes durante el confinamiento por la covid-19 UDELAS. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 4(16), 439-449.
- Hernández, G., y Juárez, B. (2020). Home office y el experimento en tiempos de coronavirus, ¿llegó para quedarse? Factor Capital Humano. Recuperado de [https:// factorcapitalhumano.com/mundo-del-trabajo/home-office-y-el-experimentoen-tiempos-de-coronavirus-llego-para-quedarse/2020/04/](https://factorcapitalhumano.com/mundo-del-trabajo/home-office-y-el-experimentoen-tiempos-de-coronavirus-llego-para-quedarse/2020/04/) Fecha de consulta 17 de septiembre de 2023
- Hernández, L. Y. C. (2021). Educación a distancia: transformación de los aprendizajes. *Telos: revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 23(1), 150-160.
- Herrera, B.(2010) La calidad de las instituciones de educación superior privadas en Zacatecas, México, Universidad Autónoma de México.
- Instituto Nacional de las Mujeres. (2020). La desigualdad de género llegó mucho antes que la pandemia. Recuperado de [https://www.gob.mx/inmujeres/articulos/ la-desigualdad-de-genero-llego-mucho-antes-que-la-pandemia?idiom=es](https://www.gob.mx/inmujeres/articulos/la-desigualdad-de-genero-llego-mucho-antes-que-la-pandemia?idiom=es) Fecha de consulta 18 de septiembre de 2023
- Jasso Velázquez, D., Villagrán Rueda, S., Rodríguez Ortiz, M., & Aldaba Andrade, M. D. (2021). Transición de la educación presencial a la educación en línea. Experiencia docente en nivel superior a partir de la pandemia del 2020.
- Longoria, J. F. (2005), <http://www.fiu.edu/~longoria/publications/enlinea.pdf> "La Educación en Línea. México". *Colección Material Didáctico.Univ. Autónoma del Carmen*. pp. 11–12. Recuperado el 24 de febrero de 2024,
- Lopez Palomino, N. C., Magallanes Palomino, Y. V., & Lopez Palomino, P. D. R. HERRAMIENTAS DIGITALES Y SU RELACIÓN CON EL SÍNDROME DE BURNOUT EN DOCENTES DE EDUCACIÓN SUPERIOR.
- Lopez Palomino, N. C., Magallanes Palomino, Y. V., & Lopez Palomino, P. D. R. HERRAMIENTAS DIGITALES Y SU RELACIÓN CON EL SÍNDROME DE BURNOUT EN DOCENTES DE EDUCACIÓN SUPERIOR.
- Martínez Pérez, A. (2017). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión.
- Montero, G. (s.f.). La intimidad y el envejecimiento en la madurescencia. *Psychoanalysis today*.http://www.psychoanalysis.today/PDF_Articles/IPA_Arti

- cle_La-intimidad-y-elenvejecimiento-en-la-madurescencia_Dr.-Guillermo-Julio-Montero.pdf. Fecha de consulta: 28 de febrero de 2024
- Moreno-Jimenez, B., Garrosa-Hernandez, E., Gálvez, M., González, J. L., & Benevides-Pereira, A. M. T. (2002). Evaluation of burnout in teachers. Comparison tools: CBP-R and MBI-ED. *Psicologia em Estudo*, 7, 11-19.
- Moriana Elvira, J. A., & Herruzo Cabrera, J. (2004). Estrés y burnout en profesores.
- Moriana Elvira, J. A., & Herruzo Cabrera, J. (2004). Estrés y burnout en profesores.
- Rodas, R. P., Yopez, R. E. S., Jalil, N. P. M., Guerrero, S. P. V., & Reyes, J. E. P. (2020). Síndrome de Burnout en el Contexto del Aislamiento Social por Coronavirus. *Revista Científica Hallazgos*21, 5(3), 299-309.
- Rodríguez Paipilla, M. G., Rodríguez Gómez, R., Riveros Gutierrez, A. E., & Pinzon-Salamanca, J. Y. (2011). Síndrome de burnout y factores asociados en personal de salud de tres instituciones de Bogotá en diciembre de 2010.
- Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Síndrome de burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124.
- Secretaria de Economía del Estado de Zacatecas (SEEZ) (2023). Municipio del Estado de Zacatecas. <https://www.economia.gob.mx/datamexico/es/profile/geo/zacatecas?redirect=true> Fecha de consulta 30 de agosto de 2023
- Secretaria de Economía del Estado de Zacatecas (SEEZ) (2023). Municipio del Estado de Zacatecas. <https://www.economia.gob.mx/datamexico/es/profile/geo/zacatecas?redirect=true> Fecha de consulta 30 de agosto de 2023
- Secretaría del Del Trabajo Y Previsión Social, S. (s. /f.). Norma Oficial mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psico. . . gov.mx. <https://www.gob.mx/stps/articulos/norma-oficial-mexicana-nom-035-stps-2018-factores-de-riesgo-psicosocial-en-el-trabajo-identificacion-analisis-y-prevencion#:~:text=La%20NOM%20035%20tiene%20como,en%20los%20centros%20de%20trabajo>. Fecha de consulta: 06 de Febrero de 2024
- Seferoğlu, S., Yildiz, H. and Avci, Ü. (2014). Teachers' Burnout: Indicators of Burnout and Investigation of the Indicators in Terms of Different Variables. *Education and Science*, 39(174), 348-364.
- Universidad Autónoma de Durango(UAD) (2022). Nosotros lobos. Historia recuperado de <http://uadlobos.mx/nosotros.html> Fecha de consulta: 22 de agosto de 2023
- Universidades de México (2023). Universidad Autónoma de Durango. Recuperado de: <https://universidadesdemexico.mx/universidades/universidad-autonoma-de-durango> Fecha de consulta 20 de agosto de 2023

- Vera, J. Á., Valdez, J., Contreras, E. S. y Castillo, S. S. (2021). Esfuerzo-recompensa, demanda-control y satisfacción con la vida: un estudio con docentes de educación primaria. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12(23). Fecha de consulta 15 de Mayo de 2024
- Villagrán, S., Rodríguez, M., & Aldaba, M. D. (2018). Factores de riesgo psicosociales en detrimento a la salud ocupacional. Somatizaciones en víctimas de mobbing. *Investigación científica*, 12(2).
- Viñals Blanco, A., & Cuenca Amigo, J. (2016). El rol del docente en la era digital.
- Waite, L., & Gallagher, M. (2001). *The case for marriage: Why married people are happier, healthier and better off financially*. Crown.
- Wray, S. and Kinman, G. (2020). The psychosocial hazards of academic work: an analysis of trends. *Studies in Higher Education*, 1-12

ANEXOS

Anexo A: Permiso de la Universidad

Oficio Núm. 261/R/MEDPD

Francisco Javier Mayorga Marín
Coordinador de la Licenciatura en Mercadotecnia de la Universidad Autónoma de Durango, Campus Zacatecas.

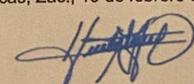
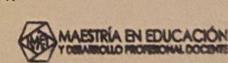
PRESENTE

Por este medio, le solicito de la manera más atenta, permite el ingreso al programa que usted dignamente preside al **Lic. René Durán Corvera**, alumno de Cuarto Semestre de la Maestría en Educación y Desarrollo Profesional Docente (MEDPD) de la Unidad Académica de Docencia Superior de la Universidad Autónoma de Zacatecas (UAZ), con número de matrícula **20003005**, con el objetivo de aplicar un cuestionario a las y los docentes de la Licenciatura en Mercadotecnia.

Dicha actividad será de suma importancia para la investigación del alumno para obtener el grado, titulada "Burnout: efectos del confinamiento por COVID-19 en las y los docentes de la Universidad Autónoma de Durango de la Licenciatura en Mercadotecnia" que dirige la **Dra. Alejandra Ariadna Romero Moyano**.

Para cualquier inquietud sobre lo arriba expuesto, quedo a sus órdenes y en espera de que nuestro estudiante se vea favorecido y, sin otro particular, le saludo cordialmente.

Atentamente:
Zacatecas, Zac., 19 de febrero de 2024.

Dra. Hilda María Ortega Neri
Responsable de la Maestría en Educación y
Desarrollo Profesional Docente

c.c.p. Archivo.

 
SECRETARÍA ACADÉMICA
Vo. Bo.
21/02/24

Consejo de Universidades

Anexo B: Cuestionario de Maslach para Docentes IBM-Ed

		Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Adiario
		0	1	2	3	4	5	6
1	EE	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.						
2	EE	Al final de la jornada me siento agotado.						
3	EE	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.						
4	PA	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis alumnos.						
5	D	Creo que trato a algunos alumnos como si fueran objetos.						
6	EE	Trabajar con alumnos todos los días es una tensión para mí.						
7	PA	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis alumnos.						
8	EE	Me siento "quemado" por el trabajo.						
9	PA	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.						
10	D	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.						
11	D	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.						
12	PA	Me encuentro con mucha vitalidad.						
13	EE	Me siento frustrado por mi trabajo.						
14	EE	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.						
15	D	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de mis alumnos.						
16	EE	Trabajar en contacto directo con los alumnos me produce bastante estrés.						
17	PA	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada en mis clases.						
18	PA	Me encuentro animado después de trabajar junto con los alumnos.						
19	PA	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.						
20	EE	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.						
22	D	Siento que los alumnos me culpan de algunos de sus problemas.						