

**Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Suroccidente
Licenciatura en Psicopedagogía
Mazatenango, Suchitepéquez**



TESIS

El estrés laboral y sus efectos en la calidad de desempeño del docente en los Centros de Atención Integral de la Secretaría de Bienestar Social.

(Estudio realizado en la Región Suroccidental de Guatemala).

Por:

VILSER JOSVIN RAMÍREZ ROBLES

Carné: 201340197

DPI: 2430076471001

Mazatenango, abril de 2018.

**Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Suroccidente
Licenciatura en Psicopedagogía
Mazatenango, Suchitepéquez**



TESIS

El estrés laboral y sus efectos en la calidad de desempeño del docente en los Centros de Atención Integral de la Secretaría de Bienestar Social.

(Estudio realizado en la Región Suroccidental de Guatemala).

Por:

VILSER JOSVIN RAMÍREZ ROBLES

Carné: 201340197

DPI: 2430076471001

vilser_ramirez@hotmail.com

Msc. Nery Edgar Saquimux Canastuj

ASESOR

Presentada en Examen Público de Graduación ante las autoridades del Centro Universitario de Suroccidente CUNSUROC, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, previo a conferirle el título de:

Licenciado en Psicopedagogía

Mazatenango, abril de 2018.

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE**

AUTORIDADES

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo **RECTOR**

Dr. Carlos Enrique Camey Rodas **SECRETARIO**

MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL CUNSUROC

Dr. Guillermo Vinicio Tello Cano **DIRECTOR**

REPRESENTANTES DOCENTES

MsC. José Norberto Thomas Villatoro **SECRETARIO**

Dra. Mirna Nineth Hernández Palma **Vocal**

REPRESENTANTE DE GRADUADOS

Lic. Ángel Estuardo López Mejía **Vocal**

REPRESENTANTES ESTUDIANTES

T.S. Elisa Raquel Martínez González **Vocal**

Br. Irrael Eduardo Arriaza **Vocal**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE
COORDINACIÓN ACADÉMICA**

COORDINADOR ACADÉMICO

Msc. Bernardino Alfonso Hernández Escobar

COORDINADOR CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Msc. Álvaro Estuardo Gutiérrez Gamboa

COORDINADOR CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

Lic. Luis Carlos Muñoz López

COORDINADOR CARRERAS DE PEDAGOGÍA

Lic. Mauricio Cajas Loarca

COORDINADOR CARRERA DE INGENIERÍA EN ALIMENTOS

Msc. Edgar Roberto Del Cid Chacón

COORDINADOR CARRERA DE INGENIERÍA EN AGRONOMÍA TROPICAL

Ing. Edgar Guillermo Ruiz Recinos

**COORDINADORA CARRERA DE LICENCIATURA EN
CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES, ABOGADO Y NOTARIO**

Msc. Tania María Cabrera Ovalle

**COORDINADOR CARRERA DE INGENIERÍA DE GESTIÓN AMBIENTAL
LOCAL**

Ing. Iris Yvonnee Cárdenas Sagastume

COORDINADOR DE AREA

Lic. José Felipe Martínez

CARRERAS PLAN FIN DE SEMANA

**COORDINADORA CARRERA PERIODISTA PROFESIONAL Y
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

Msc. Paola Marisol Rabanales

COORDINADORA CARRERA DE PEDAGOGÍA

Msc. Tania Elvira Marroquín Vásquez

HOJA DE AGRADECIMIENTOS

- **A Dios:** por protegernos y por darme las fuerzas para comenzar, continuar y culminar cada día de mi vida con éxito. Y por no dejarme claudicar en ningún momento de mi vida como futuro profesional.
 - **A mis Padres,** que son pilares fundamentales en nuestra vida con mucho amor y cariño. Les agradezco todo el apoyo que me brindaron en todo momento de forma incondicional.
- **Mis hermanos,** quienes son mi ejemplo para seguir estudiando y formándome como futuro profesional.
- **Mi prometida:** Edna Yolanda Farfán Meoño, quien con sus consejos me ha motivado para no dejarme vencer por las adversidades y por el apoyo que me ha brindado desde que inicie mi formación académica como futuro profesional.
- **Msc. Nery Edgar Saquimux Canastuj,** indudablemente una eminencia que se ha dedicado de lleno a la ciencia y academia, también con su asesoría y acompañamiento andragógico hará posible el sueño tan anhelado de ser egresado de la Universidad de San Carlos.
- **Dr. Guillermo Vinicio Tello Cano:** Por ser un líder generacional que contribuye a la educación a nivel Suroccidental y, sobre todo por brindarle su apoyo a los estudiantes becados.
- **Lcda. Hengly Mishel Escobar:** por brindarme su apoyo en el proceso de revisión de tesis por medio de sus múltiples conocimientos adquiridos con base a su experiencia.
- **A los Licenciados(as) de las Carreras de psicopedagogía** que Con su experiencias y conocimientos, contribuyen a la formación de profesionales de éxito.
- **A Licda. Mariana Ordoñez Vásquez,** altamente profesional y profundamente humana, que con su ejemplo de liderazgo ha logrado transformar el Centro de Atención Integral.
 - **Msc. Jesús Abraham Cajas Toledo,** por compartir la Gamificación de conocimientos y las experiencias como Profesional en todos los niveles del ámbito educativo.

HOJA DE DEDICATORIAS

Todo el esfuerzo realizado antes, durante y después de la elaboración del informe de tesis, los realice gracias a que Dios siempre me ha dado entendimiento, sabiduría, inteligencia y muchas bendiciones. Por lo que todas las acciones realizadas para convertirme en un profesional de éxito, se lo dedico a:

- A Dios.

- A mis Padres: Eluvia Alba Robles de Ramírez y
Juan Antonio Ramírez y Ramírez.

- A mis hermanos: Jovil Yemilsón,
Joyzer Antonio y Juan Antonio

- Mi prometida: Edna Yolanda Farfán Meoño.

- A mi asesor: Msc. Nery Edgar Saquimux Canastuj.

- A los Licenciados(as) de las Carreras de psicopedagogía.

- A la directora del C.A.I. Licda. Mariana Ordoñez Vásquez.

“Las doctrinas, criterios y opiniones contenidas en el presente trabajo, son responsabilidad exclusiva del autor”¹

¹ Punto quinto del Acta No. 03 / 99 del 04 / 03 / 99 del Comité de Tesis de las carreras de Pedagogía del Centro Universitario del Suroccidente.

Índice

Resumen	1
INTRODUCCIÓN	2
CAPITULO I	6
Centro de Atención Integral de la Secretaría de Bienestar Social.	6
1.1. Historia	6
1.2. Niveles de que atiende el Centro de Atención Integral.	9
1.3. Organización institucional	10
1.4. Programas que brinda el Centro de Atención Integral	12
1.5. Situación laboral del maestro del CAI	13
3.5.1 Tiempo laboral del maestro	14
1.6. Desempeño laboral del personal docente.	15
1.7. Soluciones para el mejoramiento del rendimiento laboral.	16
Capitulo II	18
EL ESTRÉS	18
2.1. Características del estrés	22
2.2. Fuentes desencadenantes del estrés.....	24
2.3. Factores del estrés en la persona	28
2.4. Características definitorias de los estresores	30
2.5. Tipos de estrés.....	31
2.6. EUSTRES	32
2.7. DISTRES	34
2.8. Modelos teóricos de estrés.	35
2.8.1. La teoría de Selye: el Síndrome General de Adaptación (SGA).	36
2.8.2. Teoría de Cannon.	38
2.9. El estrés como estímulo	39
2.9.1. Factores de riesgo psicosocial.....	40
2.10. Respuestas del estrés	42
CAPITULO III	47
EL ESTRÉS DEL PROFESOR	47
3.1. Rol del maestro	50
3.2. Características y actitudes de los maestros que causan un impacto positivo o negativo.	54
3.3. La estabilidad emocional del maestro	57

3.4. El estrés laboral del maestro	59
3.5. Relación del nivel de estrés laboral y la calidad del desempeño de los docentes a nivel Suroccidental en los Centros de Atención Integral de la Secretaría de Bienestar Social.	63
3.5.1. Estrés Laboral del personal del CAI de Mazatenango.	63
3.6 La inteligencia emocional y el estrés laboral.	67
CAPITULO IV.....	72
ANALISIS DE LA HIPOTESIS	72
CONCLUSIONES	75
RECOMENDACIONES	77
BIBLIOGRAFÍA	79

INDICE DE GRÁFICAS

• Gráfica No.1 Tiempo laboral del personal docente.....	12
• Gráfica No. 2 Desempeño laboral del Personal Docente	15
• Gráfica No. 3 Magnitud de la oferta de soluciones que han existido para mejorar el rendimiento laboral	16
• Gráfica No. 4 Nivel de estrés socio-laboral del personal docente	60
• Gráfica No. 5 Comparación de estrés socio laboral del personal docente del C.A.I de Mazatenango. (Antes y después de someterse al plan de intervención psicoterapéutica).....	65
• Gráfica No. 6 Comparación de estrés socio laboral con la calidad del desempeño de los C.A.I a nivel Suroccidental.....	66

INDICE DE DIAGRAMAS

Diagrama No. 1 Estructura Organizacional del Centro de Atención Integral de la Secretaría de Bienestar Social de Mazatenango.....	10
--	----

INDICE DE CUADROS

• Cuadro No. 1 Características del trabajo (factores de riesgo psicosocial)	41
• Cuadro No. 2 Características del Área emotiva (sentimientos y emociones).....	45
• Cuadro No. 3 Características del Área cognitiva (pensamientos e ideas)	46
• Cuadro No. 4 Características del Área conductual (actitudes y comportamiento)	47
• Cuadro No. 5 Nivel de estrés laboral y desempeño del personal docente del Centro de Atención Integral de la Secretaría de Bienestar Social de Mazatenango, (antes de someterse al plan de intervención psicoterapéutica)	64

Resumen

El estudio de tesis titulado: **El estrés laboral y sus efectos en la calidad de desempeño del docente en los Centros de Atención Integral de la Secretaría de Bienestar Social**, se ejecutó en los Centros de Atención Integral de la Secretaría de Bienestar Social de la Región Suroccidental de Guatemala, específicamente con el personal docente que labora para dichas instituciones.

Para recabar toda la información se realizó la inmersión en el campo de investigación, con lo cual se logró la aplicación de una cédula de entrevista, una boleta de encuesta, la revisión de documentos y la aplicación del test Escalas de Apreciación del Estrés (AEA), específicamente la escala de estrés socio-laboral (EAE-S), para medir los niveles de estrés laboral del personal docente de dichas instituciones.

Los resultados obtenidos en la investigación dieron como resultado la existencia de altos niveles de estrés (distrés) laboral en los miembros del personal docente del Centro de Atención Integral de San Juan Bautista con un 85%, en el Centro de Atención Integral de Retalhuleu alcanzó un 80% de estrés, tanto que, en el CAI de Mazatenango, el estrés alcanzó un nivel del 82%. situación que inciden de forma negativa en la calidad del desempeño del docente en la realización de las actividades curriculares y extracurriculares.

Abstract

The thesis study entitled: Work-related stress and its effects on the quality of the teacher's performance in the Integral Attention Centers of the Social Welfare Secretariat, was carried out in the Integral Attention Centers of the Social Welfare Secretariat of the Southern Region Western Guatemala, specifically with the teaching staff that works for these institutions.

In order to gather all the information, the immersion in the research field was carried out, which allowed for the application of an interview card, a survey ticket, the review of documents and the application of the Stress Appreciation Scales (AEA) test. , specifically the socio-occupational stress scale (EAE-S), to measure the levels of work stress of the teaching staff of these institutions.

The results obtained in the investigation showed that there are high levels of stress (distress) in the teaching staff members of the Center of Integral Attention of San Juan Bautista with 85%, in the Center of Integral Attention of Retalhuleu reached 80 % of stress, while in the CAI of Mazatenango, stress reached a level of 82%. situation that negatively affect the quality of the teacher's performance in the realization of curricular and extracurricular activities.

INTRODUCCIÓN

Ejercicio Profesional Supervisado de las carreras de Pedagogía, según el Normativo de Integración del Sistema de Prácticas se desarrolla en un centro de práctica, que para este caso particular lo constituyó el Centro de Atención Integral de la Secretaría de Bienestar Social de Mazatenango.

La única oportunidad que todo estudiante tiene para adentrarse a un contexto real es el Ejercicio Profesional Supervisado, en donde se abandona el rol de espectador y se convierte en un protagonista que observa y reflexiona experiencias reales que integran los ejes de: docencia, extensión e investigación, mediante la formulación, ejecución y operacionalización de planes, proyectos y programas que generan transformación y desarrollo de la realidad educativa a nivel macro y micro. Por consiguiente, de acuerdo al diagnóstico realizado se seleccionó como objeto de investigación el estrés laboral del personal docente de dicho centro educativo.

Se estableció como objeto de estudio **El estrés laboral y sus efectos en la calidad del desempeño del docente en los Centros de Atención Integral de la Secretaría de Bienestar Social**, delimitándolo a todos los Centros de Atención Integral que funcionan en la Región Suroccidental de Guatemala.

Los objetivos del estudio fueron, diagnosticar el nivel de estrés laboral de los docentes, de igual forma identificar los efectos del estrés laboral en el desempeño del docente y, por supuesto algo más concreto, administrar pruebas psicométricas a los docentes para

medir los niveles de estrés laboral que padecían. Todo con el fin último de proponer una estrategia de mitigación de dicho problema en el desempeño laboral del personal.

La hipótesis que encauzó el presente informe investigativo, afirmaba que: “El nivel de estrés laboral del personal docente de los Centros de Atención Integral de la Secretaría de Bienestar Social del Suroccidente, se denota en la calidad de su desempeño docente”.

Al contrastar y analizar las variables en conflicto de la hipótesis y, tomando como base fundamental, los resultados del proceso de investigación de campo, se pudo establecer la existente relación proporcional entre el nivel de estrés laboral con la calidad del desempeño docente.

En el proceso investigativo, se aplicaron encuestas y entrevistas al personal docente de los Centros de Atención Integral de la Secretaría de Bienestar Social del Suroccidente, además se utilizó la herramienta de observación y la aplicación de un test psicométrico denominado Test Escalas de Apreciación del Estrés (AEA), específicamente la escala de estrés socio-laboral (EAE-S) mide tres ámbitos los cuales son: trabajo en sí mismo, contexto laboral y la relación del sujeto con el trabajo; para dimensionar la relación que existe entre los niveles de estrés laboral y la calidad del desempeño docente.

Ante la investigación realizada los hallazgos primordiales encontrados son 3, el primero enfatiza en que hace más de 15 años el personal docente no se ha sometido a un proceso psicoterapéutico para la reducción de los altos niveles de estrés laboral, el segundo hallazgo es que el Centro de Atención Integral ubicado en Mazatenango, es la única institución a nivel Suroccidental que obtuvo la creación e implementación de un plan de

intervención psicoterapéutica para disminuir los niveles de estrés laboral, por lo que dicho plan al finalizar el año 2017, logró reducir los niveles de estrés laboral del personal docente del C.A.I de Mazatenango a un 40%, y el incremento al 90% en su calidad de desempeño laboral.

Así mismo se establece que la Secretaría de Bienestar Social a nivel nacional tiene que monitorear y supervisar la calidad del desempeño del personal docente de forma integral, incluyendo por supuesto la realización de un diagnóstico psicopedagógico de forma anual sobre el estrés laboral en cada Centro de Atención Integral, y también elaborar un convenio multilateral por medio una carta de entendimiento que tipifique la creación e implementación de un plan de intervención psicoterapéutico para disminuir los niveles de estrés laboral.

El informe se compone de los siguientes capítulos: Capítulo I: está compuesto por la historia del Centro de Atención Integral, los niveles que atiende, la organización institucional, sus programas educativos, la situación laboral del maestro y las soluciones para el mejoramiento del rendimiento laboral. El Capítulo II: formula la teoría del estrés, sus características, fuentes desencadenantes, factores, características definitorias de los estresores, tipos de estrés, modelos teóricos, el estrés como estímulo y las respuestas del estrés

El Capítulo III se enfoca en el estrés del profesor, el rol de maestro, características y actitudes de los maestros que causan un impacto positivo o negativo, la estabilidad emocional del maestro y el estrés laboral del mismo.

El conocimiento está disponible los 3,600 segundos del día, pero constantemente está en evolución porque absolutamente todo es mutable y está sujeto a un devenir constante. Así que ¡adelante, no te detengas y sigue leyendo! para formar parte de la tripulación que dejará en el pasado los pantanos de la ignorancia, porque leer es navegar en un océano de incertidumbres, pero lleno de conocimiento.

CAPITULO I

Centro de Atención Integral de la Secretaría de Bienestar Social.

El Centro de Atención Integral, es una institución que indudablemente sirve como un paliativo para el mejoramiento de la calidad de vida de los(as) niños(as) que provienen de familias en donde sus integrantes en su mayoría tienen la necesidad de trabajar durante extensas jornadas laborales.

Por lo que esta institución con el pasar del tiempo ha tenido diversos cambios que en su mayoría han carecido de asertividad, porque el concepto de Centro de Atención Integral “CAI” se ha desvanecido de forma paulatina. Pero independiente de estos cambios, siempre tiene que mantenerse la cobertura para contribuir a la elevación del nivel y calidad de vida de los grupos de población más vulnerables de manera que puedan satisfacer sus necesidades básicas.

1.1. Historia

Guatemala es un país que cuenta con una gran gama de programas sociales que tienen un enfoque de mejoramiento y progreso de la sociedad, un claro ejemplo de esto, es que La Secretaría de Bienestar Social, inició sus actividades “el 20 de febrero de 1945, cuando un grupo de distinguidas señoras voluntarias (no se tiene mayor información), decidieron realizar la fundación de una sociedad de carácter privado para que se ocupara de proteger y amparar a los niños(as)” (Vasquez, 2017).

Por lo general esta fundación se enfocaba en los niños más vulnerables que se encuentran inmersos en las clases sociales de pobreza extrema, debido a que estos niños(as) estaban destinados obligatoriamente a convertirse en los acompañantes de trabajo de sus padres.

Por consiguiente, siempre se han realizado esfuerzos para velar por la salud y proporcionándoles cuidados. A esta Asociación se le dio el nombre de Asociación Pro Comedores Infantiles, la cual inició labores con la apertura de 19 comedores infantiles, 11 en la ciudad capital y 8 en los distintos departamentos del país.

Dado que este programa revolucionó la vida de muchos ciudadanos trabajadores, se inició en abril de 1963 los estudios para mejorar los servicios de la Asociación de Bienestar Infantil y se concluyó con el Decreto ley 20 del 9 de mayo del mismo año. (Vasquez., 2017)

Este es un acuerdo que contiene la fundamentación legal, y dicho acuerdo fue emitido por el Jefe de Estado de facto, que en aquel entonces era Alfredo Enrique Peralta Azurdia por medio del cual se crea la Secretaría de Bienestar Social y se establece que de ella dependerán los servicios de Bienestar Social.

Con el “Acuerdo Gubernativo 31 de agosto de 1978 se constituyeron 42 centros, 16 en el área metropolitana y 26 ubicados en los departamentos, además de contar con 5 hogares temporales, 3 en la capital y 2 en el interior del país” (Vasquez., 2017).

Dentro de la cobertura que brindó Bienestar Social a nivel nacional, fue beneficiado el departamento de Suchitepéquez, por medio de la creación de un Centro de Bienestar Social ubicado en el casco urbano del municipio de Mazatenango, el cual fue fundado en el año de “1974, en ese tiempo la primera dama de la Nación era la Sra. Alida España de Arana y la

Sra. Elisa Martínez era la directora del Bienestar Social. C.A.I, se llamó “Guardería de la Secretaria de Bienestar Social” (Vasquez., 2017), y fue considerado como un centro piloto de atención a niños de escasos recursos y en riesgo social, por lo que recibía a niños que se encontraban comprendidos en las edades de 1 año hasta 7 años. suministrándoles servicios de guardería y educación parvularia.

“En el año 1985, surge la creación del decreto que legalizó la escuela de párvulos del CAI a nivel nacional, se realizó el proceso contratación de maestras del nivel pre primario en el horario de 8:00 a 11:30 Hrs.” (Vasquez., 2017). El principal objetivo era aumentar la cobertura que brindaba el Ministerio de Educación.

Pero es elemental enfatizar que la escuela no contaba con los recursos ideales para brindar este servicio, porque no tenían un aula para que los estudiantes recibieran clases, también no tenían pizarrones, libros de texto, por lo que el único recurso que tenían era el talento humano de los maestros y su actitud emprendedora.

De acuerdo a los sucesos suscitados en el Centro de Atención integral,

“en el año de 1995 se realizó la apertura de nuevos programas y el nuevo horario de trabajo para que funcionara el programa de educación a Preprimaria era de 8:00 a 16:00 Hrs, por otra parte, también se alternó como prueba piloto el programa de estimulación temprana, el programa de salud y el de alimentación con Orientación para la vida ACOVI (Programa de apoyo a estudiantes, de diferentes escuelas o centros educativos privados de primaria. (Vasquez., 2017).

1.2. Niveles que atiende el Centro de Atención Integral.

El Centro de Atención Integral de Mazatenango, desde que entró en vigencia el Acuerdo Gubernativo que ampara a dicha institución brinda una atención de manera holística a niños y niñas desde 8 meses a 12 años de edad en los siguientes niveles:

- Nivel inicial, lactantes de 8 a 18 meses
- Maternal I de 19 a 36 meses
- Maternal II de 3 años
- Pre kínder de 4 años
- kínder de 5 años
- Preparatoria de 6 años.
- Reforzamiento Escolar y Prevención a la Callejización (REPREDEC) de 7 a 12 años.

(Vasquez., 2017).

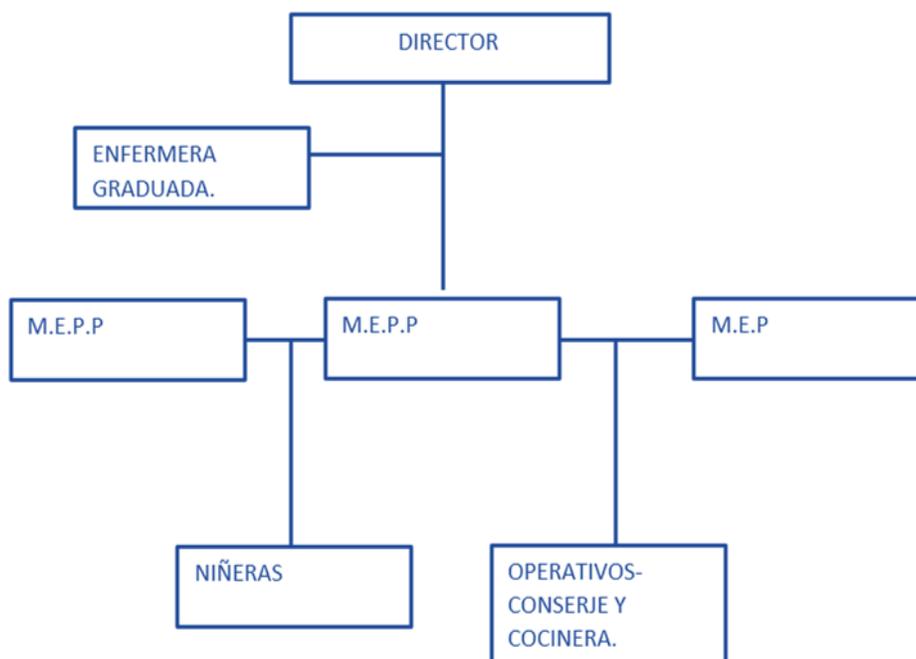
Por otra parte, se inició a brindar el servicio desde 7:00 a 17:00 horas, haciendo la observación que el horario de REPREDEC, es de 13:00 a 17:00 horas, ya que los estudiantes que ingresan a REPREDEC cumplen con su jornada matutina del nivel primario en las diversas instituciones educativas del departamento.

En resumen, esta institución realmente brinda sus servicios de forma gratuita en ambas jornadas, proporcionando alimentación, cuidados higiénicos, educación, y sobre todo atención nutricional por lo que es un paliativo en la economía de las diferentes familias, prevención del trabajo infantil, analfabetismo, desnutrición, etc.

1.3. Organización institucional

La estructura organizacional en toda institución es la columna vertebral para la realización de diversas funciones y sobre todo para respetar los niveles jerárquicos que en ella se establecen, por lo que el Centro de Atención Integral de la Secretaría de Bienestar Social está representado por el siguiente diagrama

DIAGRAMA No. 1 Estructura Organizacional del Centro de Atención Integral de la Secretaría de Bienestar Social de Mazatenango.



Fuente: elaboración propia. Archivos de Centro de Atención Integral. 2107

En el Centro de Atención Integral coexiste la directora, que es la que tiene mayor jerarquía y autoridad, así mismo es la encargada de llevar a cabo los procesos pedagógicos, libros contables y administrativos y sobre todo es responsable de supervisar a los docentes dentro y fuera de los salones de clase para estar en constante mejoramiento en el aspecto organizacional y principalmente en lo educativo.

Así mismo la directora “ejerce su autoridad de forma responsable para administrar efectivamente el centro educativo, por ello debe: organizar, planificar, coordinar, supervisar y evaluar todas las acciones realizadas por el personal del mismo y establecer los mecanismos de mejora continua” (Vasquez., 2017), indiscutiblemente es una líder que marca el paso para trabajar conjuntamente con sus colaboradores.

Las maestras de Educación Preprimaria son únicas encargadas de “llevar a cabo el desarrollo curricular de acuerdo a los planes y programas de estudio emanados de la dirección del plantel y del Ministerio de Educación de acuerdo al nivel educativo” (Vasquez., 2017), por lo que cada maestra ejerce una función clave en la formación integral de cada estudiante.

La responsable del proceso educativo de (REPREDEC), son maestras de educación primaria, las cuales tienen funciones elementales porque son las que “ejecutan el programa de Reforzamiento Escolar y Prevención a la Callejización a niños de 7 a 12 años edad, que se acciona en la jornada vespertina, por el motivo que los niños asisten a diferentes establecimientos en la jornada matutina” (Vasquez, 2017)

El cargo de niñeras conlleva la responsabilidad de “apoyar a maestras que no se dan abasto con los niños” (Vasquez, 2017). Por lo tanto, son parte esencial en los distintos niveles que brinda el centro.

En el área de limpieza y mantenimiento se encuentra a cargo un conserje que es encargado de “velar porque las áreas verdes, corredor, cocina, baños y aulas se encuentren

en óptimas condiciones para que los estudiantes estén en un ambiente limpio, seguro y agradable” (Vasquez, 2017).

En la institución se brinda alimentos de forma gratuita a los estudiantes, por lo que el cargo de cocinera establece la función de “elaborar las diferentes dietas que la nutricionista le deja a cada niño, así mismo el centro brinda desayuno, refacción, almuerzo y refacción” (Vasquez, 2017).

1.4. Programas que brinda el Centro de Atención Integral

De acuerdo a las diversas modificaciones curriculares del Centro de Atención Integral es que surge la necesidad de ampliar el horario de servicio para los niños, por consiguiente, se establece que el horario en que se atiende a los niños(as) es de 7:00 a las 17:00. No obstante, únicamente el programa de REPREDEC es de 13:00 a 17:00 horas, debido a que los estudiantes de forma obligatoria tienen que asistir a una institución educativa del nivel primario en la jornada matutina.

Por ello, se tipifica que el Centro de Atención Integral brinda los programas de:

- a. Estimulación Temprana Personalizada: este programa tiene como “objetivo optimizar el tiempo y maximizar las habilidades y destrezas a nivel cognitivo, conductual y emocional”. (Vasquez., 2017). Por lo tanto, la Secretaría realmente es participe de que los primeros años de vida son cruciales para el éxito de los seres humanos en cualquier nivel educativo, debido a la existencia de una mayor plasticidad cerebral.

- b. Escuela para padres: es un programa que surge como idea, pero se convierte en realidad porque tiene como objetivo “orientar, instruir, enseñar, dialogar y socializar información sobre temáticas que conciernen netamente al mejoramiento de los niños como seres humanos integrales”. (Vasquez., 2017).
- c. Educación física: de acuerdo al CNB es un área que tiene que influye en la formación integral del estudiantado por lo que “los estudiantes realizan toda actividad física con el objetivo de crear el hábito de practicar deporte y ejecutar ejercicios que coadyuven a la formación integral del estudiantado” (Vasquez., 2017).
- d. Nutrición infantil: el Centro de Atención Integral tiene una nutricionista que es la única responsable de “elaborar el menú de comida de forma mensual, considerando el peso, talla y edad de cada estudiante, por lo que los índices de desnutrición son nulos” (Vasquez., 2017).

1.5. Situación laboral del maestro del CAI

Los docentes son los encargados directos de brindar el servicio educativo a todos los estudiantes que asisten al Centro de Atención Integral, por lo que es indiscutible analizar las soluciones que se han aplicado para el mejoramiento del rendimiento laboral, el desempeño laboral del docente y por supuesto cuál es su situación laboral. Así mismo determinar realmente cuales son las opiniones del profesorado respecto al rol que desempeñan dentro y fuera de los salones de clase.

3.5.1 Tiempo laboral del maestro

En el Centro de Atención Integral de la Secretaría de Bienestar Social se cuenta con personal docente que brinda sus servicios en jornadas dobles hacia los estudiantes de los niveles de educación preprimaria y primaria.

Con respecto a la magnitud de personas que han venido demandando desde hace 5 años,



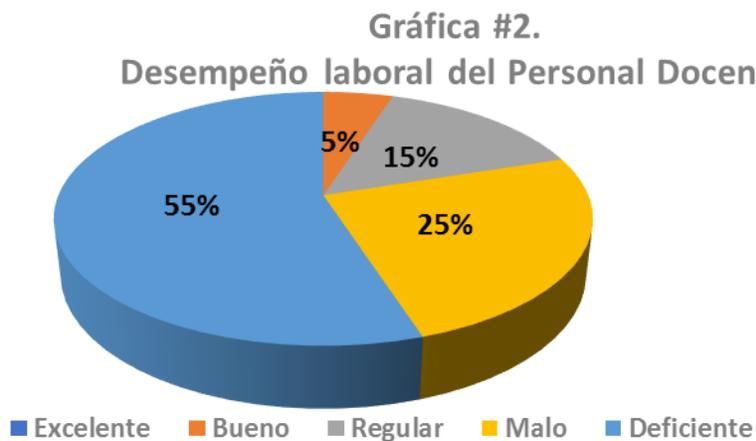
alternativas de solución para la reducción del estrés laboral en el personal docente, es que surge la necesidad de analizar de forma retrospectiva el tiempo que tiene el personal docente de laborar para dicha institución.

Por lo tanto, se puede aseverar que en un 75% el personal docente lleva más de 8 años de laborar para la institución, por lo que es equivalente a un rango mayor de 180 días efectivos de cada ciclo escolar, y un 12% de los docentes tiene 2 años de haber establecido un vínculo de trabajo, también un 13% de los docentes llevan 4 años desde que iniciaron a trabajar para dicha institución.

Por lo consiguiente, el personal docente expresa que durante estos años no sienten que su trabajo sea valorado por los padres de familia, y es elemental resaltar que la monotonía en su vida laboral ha ocasionado que ellos pierdan el interés por innovar y mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje y las múltiples funciones que realizan a diario.

1.6. Desempeño laboral del personal docente.

Desde otro punto de vista se puede determinar que en la actualidad el 55% de los padres de familia manifiestan que el desempeño laboral del personal docente es deficiente



Fuente: Estudio de Mercado en el C.A.I. 2017

mal desempeño laboral que se evidencia en sus expresiones faciales que irradian apatía e irritabilidad al interrelacionarse con los miembros de la comunidad educativa, en diversas actividades extracurriculares.

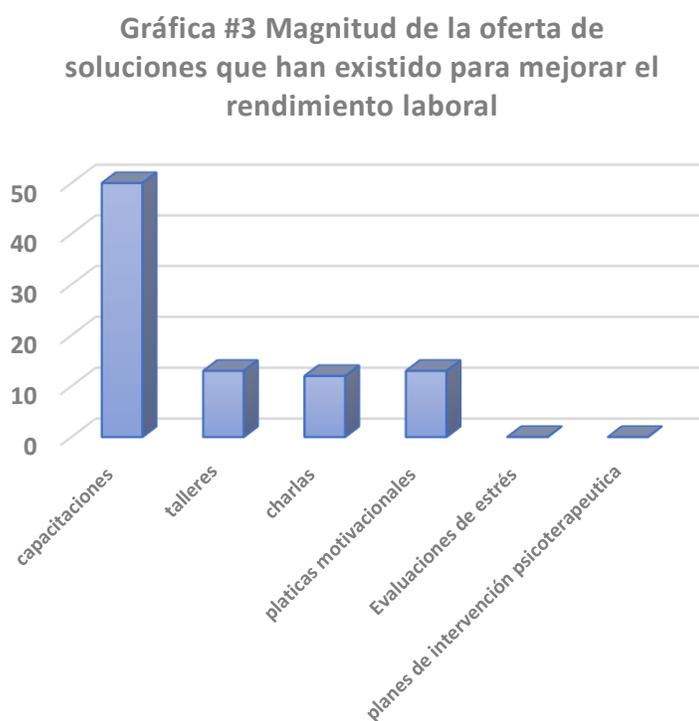
Así mismo el 15% de los padres de familia indican que el trabajo que ejercen los docentes es catalogado como regular porque en algunos docentes se logra apreciar que pueden mejorar su trabajo por medio de tener una actitud positiva y trabajando en equipo con el resto del personal docente, ya que hay docentes que en sus expresiones faciales denotan inconformidad con la loable labor de educar.

porque muestran insatisfacción con el rol que desempeña en la institución y no se ven motivados al realizar su labor.

También un 25% de los padres de familia indican que los docentes tienen un

Por otro lado, existe únicamente un 5% de los padres de familia que aducen que los docentes se desempeñan de forma buena, pero ningún padre de familia indicó la existencia de excelencia laboral del personal docente, por lo tanto, los padres de familia en un 100% demanda de forma ipsofacta la existencia de un proyecto de investigación y acción que ofrezca alternativas de solución a corto, mediano y largo plazo enfocada en el desempeño laboral del personal docente.

1.7. Soluciones para el mejoramiento del rendimiento laboral.



Fuente: Estudio de Mercado en el C.A.I 2017

personal docente como: en un 50% capacitaciones sobre didáctica y proceso pedagógico, así mismo se aplicaron en un 13% talleres y en un 12% charlas enfocadas en el paradigma constructivista, también lo más recientes que han intentado implementar en un 13% son platicas motivacionales para mejorar el desempeño laboral de los docentes.

Desde hace más de 05 años dentro del contexto educativo han existido organizaciones y estudiantes universitarios que intentaron mejorar el desempeño laboral del personal docente, proponiendo como alternativas de solución diversas actividades para el

Por lo tanto, se puede aseverar con propiedad que en un 100% desde hace más de 15 años el personal docente no se ha sometido a un proceso psicoterapéutico para la reducción de los altos niveles de estrés laboral, por lo que únicamente se han realizado alternativas de solución relacionadas con el proceso pedagógico que al final no ha contribuido a la reducción del estrés laboral y al mejoramiento de la calidad del desempeño docente.

Capítulo II

EL ESTRÉS

Este término se ha transformado en la actualidad en un vocablo habitual para la sociedad, es un fenómeno que se está extendiendo en toda la sociedad moderna y prácticamente se observa que en todos los grupos poblacionales se produce un aumento en los niveles de estrés por mala adecuación entre las capacidades personales y las demandas que genera insatisfacción y sentimientos estresores.

No obstante, este término es empleado generalmente para referirse a la tensión nerviosa, emocional o bien como un agente causal de dicha tensión, pero debido a la gamificación de la definición de estrés es que se establece como “respuesta general inespecífica (Selye, 1936), como acontecimiento estimular (Holmes y Rahe, 1967) o como transacción cognitiva persona-ambiente (Lazarus y Folkman, 1986)” (MARENTE, sf, pág. 2).

Pero, en realidad fue Walter Cannon en el año 1911, quien por primera vez empleó el término a todo estímulo susceptible de provocar una reacción de lucha o huida y, posteriormente, este término también se utilizó para designar los factores del medio que exigen un esfuerzo no habitual de los mecanismos de regulación del individuo.

En algún momento el ser humano ha oído y sobre todo utilizado la palabra estrés, la cual constituye una de las experiencias más comunes y conocidas en la vida de cualquier individuo, sin embargo, es un término complejo para ser definido.

De acuerdo con Cannon, citado por Martínez, el estrés es

Un conjunto de estímulos, existen ciertas condiciones ambientales que nos producen sentimientos de tensión y/o se perciben como amenazantes o peligrosas. Se denominan estresores. Así pues, el estrés se define como una característica del ambiente (estímulo), hablándose de estrés laboral, estrés de los estudios... Esta idea de estrés como estimulación nociva que recibe un organismo se relaciona fácilmente con la enfermedad, la salud y el bienestar. Tiene la ventaja de la medida objetiva de ese estrés y en este caso el estrés se considera variable independiente. (Martínez, 2009, pág. 26)

Corsino citando a Hans Selye argumenta que "El estrés es una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda que se le imponga".(Corsino, 2017). Esto significa que dicha respuesta puede ser de tipo psicológica(mental), no únicamente fisiológica (física/orgánica).

Martínez citando Lazarus y Folkman (1986) realiza su aporte definiendo el estrés de la siguiente forma:

Como un proceso que incorpora tanto los estresores como las respuestas a los mismos y además añade la interacción entre la persona y el ambiente. Esta transacción supone una influencia recíproca entre la persona y el medio. El determinante crítico del estrés es cómo la persona percibe y responde a diferentes acontecimientos. (Martínez, 2009, pág. 26)

El estrés para Selye no representaba en lo absoluto una demanda ambiental, a la cual llamó estímulo agresor o estresor, sino que desde su punto de vista era considerada como un conjunto de reacciones orgánicas y de procesos originados como resultado a esa demanda, por esta razón su modelo es el prototipo de las teorías basadas en la respuesta.

Por consiguiente, una presión excesiva puede ocasionar tanto estrés como una presión demasiado baja, por lo tanto, se puede argumentar que cierto nivel de presión es realmente beneficioso para los individuos, pero en exceso se convierte en pernicioso.

La situación ideal se genera cuando un individuo puede responder de manera estable a la presión y a sus exigencias. Lo opuesto sería que cuando existe una demanda que se establezca a un nivel superior o inferior del nivel de presión tolerable para cada individuo, es que el equilibrio comienza a sobrepasar los límites, y es entonces cuando los individuos suelen experimentar lo que se denomina estrés.

Con respecto a los docentes entrevistados, se establece que un 85% ha experimentado la sensación de estar estresados por las diversas exigencias laborales, por lo que expresan que constantemente están sujetos a sucesos estresantes como el trabajar durante una jornada extensa atendiendo de forma ipso facto (instantánea) a más de 20 estudiantes en el mismo lugar, tiempo y sobre todo cada uno con diferentes necesidades y ritmo de aprendizaje.

El otro 15% del personal docente aduce que no han tenidos rasgos específicos de este padecimiento, porque únicamente trabajan para ellos mismos, y el tiempo que llevan de laborar es corto a comparación de sus demás compañeros. Por consiguiente, se determina que el estrés es una terminología que en la sociedad actual es considerada como una condición sine quan non, eso significa que es una condición o ingrediente necesario y esencial para sazonar la vida de todo ser humano.

Roque citando a Dr. Hans Selye (1978), médico que dirigió las primeras investigaciones sobre los efectos del estrés en el cuerpo, indica que:

El chirrido de una frenada al cruzar distraídos en la calle, acelera nuestro pulso tanto como un encuentro imprevisto con alguien muy querido. Así, las continuas necesidades de ajustes interno y externo (acción) para la supervivencia, movilizan nuestros recursos físicos y mentales, mediante esa respuesta general que es el estrés. Es inespecífica porque ocurre en forma similar ante estímulos muy diversos: infecciones, temperaturas extremas, ruidos, deportes, cambios sociales. Si obedeciese a determinada causa solamente sería específica. (Roque, 2017, pág. 12)

Así mismo Walter Cannon citado por Blasina expone que el estrés es “una reacción fisiológica provocada por la percepción de situaciones o estímulos aversivos” (Blasina, 2017, pág. 22).

Por lo tanto, Walter Cannon hace énfasis en que el estrés se entiende como un estímulo o factor del medio que exige un esfuerzo inhabitual de los mecanismos homeostáticos. Ambos autores comparten la idea que este padecimiento denota una respuesta o reacción fisiológica originada por situaciones sumamente agradables o desagradables, es indispensable recordar que todos los seres humanos están en constante acercamiento a una gran diversidad de sucesos que causan en el organismo la acumulación del estrés.

Sin entrar en valoraciones de la diversidad de concepciones de estrés, se puede aseverar que, en la cotidianidad de la vida, se difiere de un día a otro en los estados anímicos, por lo que es parte inherente al ciclo de vida de todos los seres humanos que incluye estímulos estresantes diarios o circunstancias ocasionales, inesperadas que representan serias amenazas para el bienestar y salud psíquica.

Desde otra perspectiva el estrés es “experiencia emocional molesta que viene acompañada de cambios bioquímicos, fisiológicos y conductuales predecibles.” (Baum,

1990, pág. 653). No obstante, Méndez citando a Lazarus expresa que el estrés es “juicio cognitivo del individuo que produce temor al pensar que los recursos personales serán incapaces de dar respuesta a las demandas generadas por un acontecimiento particular” (Méndez, 1998, pág. 35)

Por lo tanto, se puede determinar que ambos autores congenian en que el ser humano atraviesa experiencias emocionales que generan una respuesta en ocasiones positiva o negativa.

La definición propuesta por Lazarus y Folkman (1986) citado por Martínez es que el estrés es definido como “el resultado de una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por este como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar” (Martínez, 2009, pág. 28). Se enfoca principalmente en la relación existente entre el individuo y su entorno, y en la apreciación por parte del individuo sobre la exigencia del entorno que sobrepasa sus recursos y es perjudicial para su bienestar. Por lo tanto, la forma en que la persona aprecia la situación determina que sea percibida como estresante.

2.1. Características del estrés.

En la vida cotidiana, se logra percibir en los medios de comunicación masiva y en la sociedad, que un individuo está estresado o que vive con estrés, por lo que esto refiere de forma general a un estado de ánimo interno que se produce como consecuencia del enfrentamiento de esa persona con una serie de demandas ambientales que sobrepasan su nivel de resiliencia para hacerles frente, afectando todos sus recursos biopsicosociales. A

partir de lo dicho anteriormente, al estrés se le ha caracterizado de tres maneras distintas, a saber:

Schroeder y Costa 1984 citado por Flórez indica que la primera caracterización del estrés es la que “se centra en el ambiente, describiéndolo como un conjunto de estímulos o estresores. Así, el estrés se atribuye a los condicionantes ambientales, los eventos o circunstancias que se perciben como amenazantes y que producen sentimientos de tensión” (Flórez, 2003, pág. 36). Por ejemplo, en algunas ocasiones los seres humanos se sienten incómodos ante situaciones como el congestionamiento vehicular, aglomeraciones, hablar en público, mal clima organizacional, etc.

La segunda caracterización del estrés de acuerdo a (Schroeder y Costa 1985) citado por Flórez es la “respuesta centrándose en las reacciones de las personas a los estresores” (Flórez, 2003, pág. 36). Se entiende, como un estado de tensión producido por una circunstancia u otra a la que enfrenta de forma constante o permanente un individuo.

De acuerdo al personal docente entrevistado, se establece que en un 92% se han encontrado en algún momento de su vida ante situaciones estresantes por falta de dinero o por problemas causados con las conductas disruptivas de los estudiantes, así mismo la acumulación de todos los estresores, han tenido como consecuencia reaccionar de forma violenta en su núcleo familiar pero principalmente con sus hijos(as) porque en todo el día tienen contacto directo con estudiantes. Sin embargo, el otro 8% del personal docente indican que al momento de percibir una acumulación de estrés suelen aislarse de la sociedad, pero fundamentalmente de sus familiares, para que evitar que sus acciones ocasionen problemas a futuro.

En otras palabras, Lazarus y Folkman (1986) citado por Florez, exponen que la tercera caracterización del estrés es “proceso que incluye los estresores y las tensiones, teniendo presente la interacción entre las personas y el medio” (Flórez, 2003, pág. 36). De tal forma que cada uno de los dos polos se afectan de manera ambigua, siendo así el estrés un proceso en el cual la persona actúa como un agente activo que puede modificar el impacto del estresor a través de estrategias cognoscitivas, emocionales y conductuales.

2.2. Fuentes desencadenantes del estrés

Toda situación que entraña cambio o adaptación es susceptible a generar estrés, pero en realidad es elemental llegar al punto en donde se discute de forma antagónica algunos postulados de autores sobre ¿cuándo podemos conocer que padecemos estrés? ¿cuánto estrés tenemos? Y sobre todo ¿cuáles son las fuentes que desencadenan estrés en mi vida? realmente es evidente que todo ser humano vive en una sociedad cuantificada que es dominada por la estadística, donde las investigaciones pretenden medir todo lo que está en el entorno.

Por lo tanto, entre los desencadenantes del estrés se distinguen tres fuentes: a) presión, b) frustración y c) conflicto.

a) La presión: es una palabra que con mucha frecuencia es utilizada en diversos ámbitos de la vida, pero para Morris “la presión hace referencia a la sensación de acelerar, intensificar o cambiar la dirección de nuestra conducta. En determinado modo la presión resulta constructiva siempre que el objeto no nos desborde por inalcanzable” (Morris, 1992, pág. 120).

Por lo que, el ser humano está en constante presión ya sea familiar, laboral, estudiantil o social; pero cada una de estas presiones al ser constantes y persistentes se convierten en un motivo que desborda la salud mental y física de forma gradual sin estancamiento.

b) La frustración es establece como “el sentimiento personal ante la incapacidad por alcanzar un objetivo debido a los obstáculos” (Morris, 1992, pág. 120). Por lo tanto, este es un aspecto inherente a la vida humana el hecho de sentirse imposibilitado por lograr todo aquello que se desea y en el momento en que se anhela, el punto clave reside en la capacidad de gestionar y aceptar esta discrepancia entre lo ideal y lo real. Pero en ocasiones el ser humano ante la frustración suele reaccionar a nivel emocional con expresiones de ira, de ansiedad o disforia.

Así mismo, se determina que “La frustración está comprendida por cinco fuentes básica: demoras, falta de recursos, las pérdidas, el fracaso y la discriminación”. (Morris, 1992, pág. 121) Cada una de estas fuentes conforma un sentimiento personal de incapacidad por alcanzar lo más anhelado en la vida.

La primera fuente de la frustración son las demoras, parafraseando a Morris, (1992) estas resultan insoportables, debido al valor tan potente con que se reviste el tiempo en la época. Realmente resulta tedioso y desesperante cuando existe un atraso en un proceso o actividad previamente planificada, y máximo si esta actividad tiene un alto nivel de significancia en la vida.

El 100% del personal docente indica en su totalidad que es tedioso y desesperante trabajar en una jornada extensa y que, a pesar de eso, los padres de familia al momento de ir a recoger a los estudiantes en el horario de salida, normalmente siempre tiende a demorarse de 20 hasta

30 minutos, por lo que usualmente se posterga el horario de trabajo del personal docente. lo cual indudablemente genera malestar e incertidumbre porque los docentes no reciben una remuneración económica que compense las horas invertidas por la irresponsabilidad de los padres de familia.

La segunda fuente de frustración es la falta de recursos, de acuerdo (Morris, 1992, pág. 121) “cada vez es mayor en la presente mentalidad consumista”. La existencia de una escueta economía en una familia extensa puede generar un deseo de culpabilidad e inferioridad, y por ende la frustración de no sentirse capaz de saciar todas sus necesidades primarias y las de su familia.

Como resultado de la encuesta realizada al personal docente, se logra deslindar que el 90% han sentido frustración ante la diversidad de problemáticas que aquejan la vida cotidiana de todo docente, por ejemplo: no tener solvencia económica por el trabajo que desempeñan tienen a generar que adquieran un préstamo bancario, buscar otro empleo fin de semana, retrasos en la cancelación de la mensualidad del alquiler de casa, entre otras.

Desde la perspectiva de los maestros se establece que es usual evidenciar en los docentes una baja autoestima que esté integrada por la culpabilidad, impotencia y sobre todo la inferioridad. Porque es un secreto a voces que el papel que desempeña el docente se ve señalado en muchas ocasiones de forma negativa por la misma sociedad educativa.

La tercera fuente es la pérdida, parafraseando a Morris,(1992) la perdida surge en el momento que todo individuo vive una experiencia desagradable como el ser despedidos de un trabajo que nos ayuda a sostener el núcleo familiar, perder la amistad de un ser que

realmente forma parte esencial en la vida, y sobre todo evidenciar un descenso de algún miembro que integra el núcleo familiar.

La cuarta fuente es el fracaso, la vida del ser humano está tejida de aciertos y errores, de cosas que no se habían programado y que otras veces no se cumplieron en su totalidad; Por lo general se aprende más con los fracasos que con los éxitos. Pero, ¿a qué se le llama fracaso?, dando respuesta al planteamiento formulado con anterioridad, se determina que es definido como “muy cruel en la sociedad actual, altamente competitiva que entre todos hemos alentado, en que la falta de éxito puede suponer el final” (Morris, 1992, pág. 121).

Respecto al personal docente entrevistado, se puede determinar que un 90% indica que se sienten aludidos por los comentarios que emiten los padres de familia cuando tiende a cometer errores o fracasar en actividades curriculares, actividades extracurriculares, y sobre todo al momento de llevar a cabo el proceso de enseñanza aprendizaje, porque algunos estudiantes no tienen una evolución cognitiva de acuerdo a la zona de desarrollo próximo.

Por lo que usualmente se etiqueta al maestro de malo, porque se le vincula con el rendimiento académico de los estudiantes, pero en realidad no se consideran los factores que inciden en el rendimiento del estudiante, y esto genera que exista la incertidumbre de la renovación de su contrato.

Pero el otro 10% del personal docente manifiesta que no siente inseguridad alguna de cometer errores o confundirse en su totalidad, ya que llevan bastante tiempo trabajando para la institución y ya se acostumbraron a que nunca se queda bien con nadie, y sobre todo tienen la seguridad laboral porque pertenecen al reglón presupuestario 011.

Enfatizando en las opiniones emitidas por el personal docente, se establece que la sociedad está preparada para señalar los errores, más no para reconocer los aciertos; por lo que todos los días cada individuo tiene una oportunidad de 86,400 segundos para dejar de ser un fracaso generacional y contribuir al nacimiento de la concienciación individual y colectiva.

La quinta fuente de la frustración es la discriminación, la cual establece parafraseando a Morris, (1992) que se determina en la sociedad que aún se sigue negando de forma sutil y prolongada, oportunidades en razón de género, raza, condición social, etc. Y esto ocasiona que la vida de ese ser humano que siente discriminado se convierta en un círculo de 360° de rechazo, marginación, indiferencia, desvaloración y sobre todo humillación.

c) Conflicto se determina que “surge de la existencia simultánea de exigencias, oportunidades o necesidades incompatibles, podemos decir que en nuestra vida diaria es el hándicap más frecuente”(Morris, 1992, pág. 122). Esto hace referencia a que todo ser humano tiene que ser resiliente porque esta vulnerable a ser parte central o secundaria de conflictos familiares, profesionales, escolares, sentimentales, entre otros.

2.3. Factores del estrés en la persona

El estrés es un fenómeno muy frecuente en la vida de cada ser humano, con graves consecuencias para la salud de la persona que lo padece. Esta patología va en aumento debido a los grandes cambios que está sufriendo el mundo desde el aspecto económico y social. También es importante enfatizar en que todo ser humano que desempeña el rol de trabajador tendrá que ir asumiendo todos estos cambios anímicos causados por la diversidad de

estresores perniciosos, posiblemente cada vez más difíciles de superar y que dejan en muchas ocasiones secuelas negativas en la salud mental.

Al enfatizar en las causas específicas de este padecimiento, se determina que “se clasifican en situaciones de la vida diaria, situaciones de gran importancia, situaciones que nos provocan un estrés crónico, personalidades con características estresantes y estilos de vida”. (Russek, 2017, pág. 4)

La situación de la vida diaria está comprendida por “aquellos aspectos de la vida diaria, que pueden o no ser importantes, pero que, debido a su presencia constante, nos mantienen alterados” (Russek, 2017, pág. 4). Entre estos aspectos se puede determinar el congestionamiento vehicular, exceso de actividades laborales o sociales, y todas aquellas situaciones que se realizan de forma monótona pero que implican responsabilidad, cumplimiento, y perfección.

Situaciones de gran importancia que nos afectan significativamente, son las que “se refieren a eventos que consideramos muy amenazantes o a grandes cambios, que alteran nuestra vida” (Russek, 2017, pág. 5). Entre estas situaciones que realmente desbordan el equilibrio emocional y aumentan el nivel de estrés, se encuentra la muerte de un familiar o ser querido, problemas sentimentales en relaciones amorosas, terminación de una relación laboral, realización de pagos mensuales de deudas adquiridas por préstamos bancarios, entre otras.

Situaciones que provocan un estrés crónico “son estados de tensión y angustia que se prolongan por mucho tiempo”. (Russek, 2017, pág. 5). Los eventos que ocasionan un alto nivel de tensión y angustia son enfermedades crónicas, graves o terminales, también divorcios, dependencias a estupefacientes, etc.

“Las personalidades con características estresantes, como: La llamada personalidad tipo A, que es: Perfeccionista, competitiva, de expectativas sumamente altas, personas con muy baja autoestima y temor al rechazo, etc.” (Russek, 2017, pág. 6). Las personas que se crean un mundo de perfeccionismo son las que usualmente se frustran cuando no alcanzan las metas, sueños o aspiraciones que tienen en su vida familiar, estudiantil, social y religiosa.

“Estilos de vida, por ejemplo: Tener problemas económicos, ciertas profesiones, trabajos con horarios muy amplios o nocturnos, malos hábitos relacionados con la salud (tabaco, bebida, mala alimentación), poco descanso o diversión, exceso de compromisos sociales o demasiado aislamiento, etc.”. (Russek, 2017, pág. 7). Por lo tanto, ritmo de vida de cada individuo marca definitivamente el nivel de estrés que cada ser humano puede acumular a consecuencias de la diversidad de problemas biopsicosociales que se enfrentan día a día.

2.4. Características definitorias de los estresores

Los estresores son cualquier suceso, situación, persona u objeto, que se percibe como estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés en el ser humano, pero según Wheaton (1996) y Sandín (1989), existen cinco características definitorias de los estresores:

- El estresor debe implicar amenaza o demanda.
- El estresor constituye una fuerza con capacidad de alterar la integridad del organismo si sobrepasa el límite de «elasticidad» de dicho organismo.
- El estresor requiere enfrentarse de manera efectiva, ya que de mantenerse indefinidamente produciría daño en el individuo.
- Ser consciente del daño potencial del estresor no es condición necesaria para que dicho estresor posea consecuencias negativas.
- Un estresor puede serlo tanto porque induzca una demanda excesiva para el organismo como también, por lo contrario. (Flórez, 2003, pág. 36)

Por lo tanto, cualquier evento que cause impacto o impresión en el organismo humano y que cumpla con las características definitorias del estrés, si no se canalizan de forma correcta, tendrán un impacto negativo en los aspectos biopsicosociales.

2.5. Tipos de estrés

Según estableció Hans Selye (1956) citado por Blasina "algo de estrés es esencial y saludable; la cantidad óptima de estrés es ideal, pero demasiado estrés es dañino" (Blasina, 2017, pág. 79). Por lo tanto, una pequeña cantidad de estrés es necesario por lo que, en algún momento de la vida, se ha escuchado o se han realizado las siguientes interrogantes: ¿Por qué sentimos demasiada tensión emocional y porque sentimos demasiada exigencia? ¿Nos dormimos bien preocupado por los exámenes y las tareas escolares? ¿Comemos con rapidez porque estamos demasiado ocupados?

Pero realmente no eres el único, todos los seres humanos no importando la edad, atraviesan momentos de estrés. Sin embargo, hay formas de reducirlo y hacer frente a lo que es inevitable. Por lo general, se considera que existen dos tipos de estrés.

Jorge Barron y Patricia Barron citando a Selye (1956) y Cooper (1988) indica que:

El estrés es un fenómeno adaptativo de los seres humanos que contribuye, en buena medida, a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y a un desempeño eficaz en muchas esferas de la vida. La vida humana se da en un mundo en que el estrés es un fenómeno común y familiar. Ahora bien, lo que resulta negativo y llega a ser nocivo es que esa experiencia sea excesiva, incontrolada o incontrolable. Para constatar esa doble valoración del estrés algunos autores utilizan dos términos diferentes: “eustrés” y “distrés” (Jorge Barron y Patricia Barron, 2001, pág. 5)

En la cultura de la sociedad guatemalteca predomina la idea errónea de que el estrés es únicamente una experiencia nociva que ocasiona problemas de salud. No obstante, esta concepción tan negativa con la que se etiqueta al estrés no siempre es cierta, ya que este padecimiento es un fenómeno que tiende a producir adaptabilidad en la vida de los seres humanos.

2.6. EUSTRES

El estrés es un proceso psicofisiológico desencadenado por una situación cotidiana de demanda. No obstante, los factores estresantes varían constantemente, ya que tienen la misma respuesta biológica, pero en realidad este padecimiento no es un sinónimo de sufrimiento, ni de ansiedad, ni de tensión, ni de algo que debe evitarse a toda costa.

En algunas ocasiones los seres humanos han sentido o escuchado que el tener un poco de presión para realizar cualquier actividad es elemental para lograr los objetivos y metas que son establecidos. Por lo que generalmente se denomina que existe el eustrés, que es más conocido en la sociedad como estrés positivo, pero en realidad ¿qué es el eustrés?.

Por lo que Hans Selye (1956) citado por Blasina define el eustrés como:

El buen estrés, el cual es necesario, es la cantidad óptima, no es dañino y es una cantidad de estrés esencial para la vida, el crecimiento y la sobrevivencia. Este tipo de estrés nos incentiva la vida, nos permite enfrentarnos a los retos, nos incentiva para tratar de obtener buenos resultados y adaptarnos a los cambios. Existe una cantidad de eustrés óptima la cual nos permite un rendimiento óptimo en nuestras actividades (Blasina, 2017, pág. 79).

Contrastando los datos obtenidos con la aplicación del test Escalas de Apreciación del Estrés (AEA), específicamente la escala socio-laboral (EAE-S), se determinó que el personal docente del C.A.I de Mazatenango posee un 45% de estrés relacionado con el trabajo en sí mismo, debido a que las diversas tareas y funciones que el personal docente realiza en su mayoría es con el acompañamiento de la directora de la institución.

Por lo tanto, cuando la directora genere eustrés en el personal docente, ya que ejerce presión para disminuir las debilidades que aquejan a la institución y así lograr un mejoramiento del servicio educativo que se brinda a la población, obviamente ella es la primera en auto-exigirse para posteriormente presionar al personal docente y trabajar en equipo.

No obstante, el eustrés puede ser divertido, emocionante y lleno de energía, especialmente a corto plazo, el individuo que se enfrenta a un peligro repentino y resuelve

victoriosamente la situación de forma segura, y lo obtiene emocionado y satisfecho de haber dado lo mejor de sí. Como, por ejemplo: cuando se procede a iniciar una carrera en la que existe la exigencia de ganar porque representa a un país, los preparativos de boda, el estar a minutos de someterse al examen público para obtener un título a nivel de licenciatura.

En resumidas cuentas, el eustrés es una respuesta psicofisiológica agradable, gratificante, y muy placentera. Por lo que se caracteriza principalmente por la estimulación que permite alcanzar resultados positivos y como consecuencia la satisfacción plena o placentera que desde el punto de vista humanista se conoce como la autorrealización.

2.7. DISTRES

En la mayoría de ocasiones, las personas cuando perciben estrés en su vida, tienden a sentir un desequilibrio emocional y una desadaptación en todas las actividades que realizan constantemente.

Por lo que Blasina citando Hans Selye (1956) define el distrés como:

Mal estrés pues es dañino, patológico, que destruye al organismo, es acumulable, mata neuronas del hipocampo (CA 1), contribuye a producir patologías mentales, acelera el proceso de envejecimiento, etc. Los efectos del distrés se notan aún en etapas prenatales de la vida en las cuales se puede inhibir la androgenización del feto.
(Blasina, 2017, pág. 79)

Por consiguiente, el estrés negativo puede ser comparado de forma metafórica con la acción que se realiza cuando se procede a inflar un globo y se le inyecta más aire de acuerdo a la capacidad del globo, y al final se tiene como consecuencia de que explota.

Lo mismo sucede cuando el ser humano acumula de forma exagerada dosis elevadas de estrés porque al final el único resultado se evidencia en el mejor de los casos con problemas relacionados con la salud física, emocional y psíquica, pero en el peor de los casos la acumulación de dicho padecimiento puede ocasionar hasta el suicidio.

Pero durante el proceso investigativo de la aplicación de la escala de estrés socio-laboral (EAE-S), se especifica que el personal docente del C.A.I de Retalhuleu denota un nivel alto equivalente a un 80% de estrés respecto al trabajo en sí mismo, debido a que ellos carecen de una directora que sea la líder en todos los procesos técnicos y pedagógicos, por lo que únicamente existe una encargada del mismo personal docente, lo cual tiende a generar distrés por la sobrecarga existente en las actividades curriculares y extracurriculares.

También los docentes del C.A.I de San Juan Bautista manifiestan un 95% de estrés vinculado al trabajo en sí mismo, ya que el trabajar en una jornada extensa atendiendo a estudiantes que están comprendidos en la etapa de la infancia se torna en ocasiones tedioso, en el sentido de que no siguen las indicaciones y normas establecidas por el docente dentro y fuera del salón de clases; sobre todo los padres de familia aseveran que sus hijos tienen un buen comportamiento, algo que en realidad no tiene veracidad, porque toda institución educativa es la válvula de escape de los estudiantes.

Por lo que, en otras palabras, se puede establecer que el estrés a un nivel desmedido afecta las funciones cognitivas, la memoria, reduce la capacidad de pensar y hacerle frente a los problemas que se presentan con una mayor claridad.

2.8. Modelos teóricos de estrés.

2.8.1. La teoría de Selye: el Síndrome General de Adaptación (SGA).

El estrés para Selye no es una demanda ambiental, a la cual llamó estímulo agresor o estresor, sino un conjunto de reacciones orgánicas y de procesos originados como respuesta a esa demanda. Su modelo es el prototipo de las teorías basadas en la respuesta.

Por lo que Martínez citando a Selye (1960) establece que su teoría propuesta consiste en:

El SGA es la forma en que un organismo se moviliza a sí mismo cuando se enfrenta a un estresor, que es cualquier demanda que evoca el patrón de respuesta de estrés, puede ser no solamente un estímulo físico, sino también psicológico, cognitivo o emocional. Se considera al estrés como un conjunto coordinado de reacciones fisiológicas ante cualquier forma de estímulo nocivo, reacción que se denomina SGA. Sea cual sea la causa, el individuo responde con el mismo patrón de reacciones. (Martínez, 2009, pág. 30).

Esto hace referencia que la respuesta es inespecífica a la situación, pero específica en sus diversas manifestaciones, por lo tanto, según Selye (1960) citado por Martínez “para la realización de afrontar cualquier aumento en las demandas realizadas sobre él, el organismo tiende a responder de forma estereotipada, que implica una activación del eje hipotálamo-hipófiso-suprarrenal y del sistema nervioso autónomo” (Martínez, 2009, pág. 30)

- **Fases de la teoría de Selye: el Síndrome General de Adaptación (SGA).**

La primera fase es denominada de alarma: en donde cada individuo se enfrenta a la situación estresante, y de acuerdo a Selye (1960) citado por Martínez “el organismo está en presencia de un estímulo, se halla en estado de alerta (aumenta la frecuencia y la intensidad

cardiaca, aumenta la tensión arterial, se altera el ritmo y la frecuencia de la respiración) y se coloca en situación de huida o ataque para restablecer el equilibrio interno”(Martínez, 2009).

Por lo tanto, esta fase se caracteriza porque se constituye en el aviso claro de la presencia espontánea de agentes que ejercen la función de estresores a los que el organismo no se está adaptando en su totalidad y que por lo general puede ocasionar reacciones negativas o positivas dependiendo del estímulo percibido.

Esta fase está fundamentada por dos etapas: choque y contrachoque. Por lo que, Martínez citando a Selye (1960) determina que “en la etapa de choque las reacciones fisiológicas son las primeras que aparecen para advertir al afectado que ha de ponerse en guardia, es la reacción inicial e inmediata al agente nocivo. Aparece taquicardia, pérdida del tono muscular y disminución de la temperatura y la presión sanguínea” (Martínez, 2009, pág. 31).

Por lo tanto, esto enfatiza elementalmente en el distrés que es el estrés denominado negativo o pernicioso, ya que afecta al ser humano desde el punto de vista psíquico, emocional y físico.

La fase de contrachoque para Sandín (1995) citado por Martínez “se caracteriza por la movilización de las defensas. Aparecen signos opuestos a los de la fase de choque e hiperactividad de la corteza suprarrenal. Muchas enfermedades asociadas al estrés agudo corresponden a esta fase de reacción de alarma” (Martínez, 2009, pág. 31). Al analizar de forma detallada esta fase, se puede establecer que para el ser humano a corto plazo suele ser adaptativa, no obstante, en múltiples situaciones implican una exposición prolongada al estrés que no requiere una acción física.

La segunda fase es definida como resistencia, y de acuerdo con Martínez citando a Sandín (1995) “en esta fase desaparecen la mayoría de los cambios fisiológicos y bioquímicos presentes durante la reacción de alarma, se observan signos de anabolismo, mientras que en la de alarma se observan procesos catabólicos” (Martínez, 2009, pág. 31).

Además, el individuo que intente resistir de forma prolongada ante el estrés, sentirá la presencia de una gran gama de enfermedades como, por ejemplo: úlceras, hemorroides, asma, bronquitis, fiebre, dolor de cabeza, mareos, entre otras. Sin embargo, la excesiva resistencia al estrés genera cambios en el sistema inmunológico que coadyuva a la aparición de infecciones. Pero al momento de que la capacidad de resistencia sufre un declive el individuo experimenta que su organismo ingresa a la siguiente fase.

La tercera fase es determinada como el agotamiento, por lo que “si el organismo no es capaz de adaptarse y el estresor es suficientemente prolongado y severo llegará el agotamiento y reaparecen los síntomas característicos de la fase de alarma y la vida del organismo estará amenazada” (Martínez, 2009, pág. 31). Esto enfatiza en que todo individuo al ingresar en la tercera fase, lamentablemente experimentará alteraciones psíquicas, conductuales, emocionales y físicas, que en definitiva cambiará su estilo y ritmo de vida.

2.8.2. Teoría de Cannon.

Es un modelo fisiológico del estrés, por lo que el fisiólogo Walter Cannon comenzó la investigación sobre el estrés a principios del siglo pasado aproximadamente en 1929, por lo que Walter Cannon (1932) citado por Martínez determina que “la homeostasis es la

capacidad que tiene todo organismo para mantener constante un equilibrio interno” (Martínez, 2009, pág. 29).

En sus estudios sobre el proceso fisiológico implicado en el mantenimiento de la homeostasis corporal, Cannon (1932) citado por Martínez “observó la respuesta de ataque-huida, respuestas automáticas que emiten los organismos en defensa de estímulos amenazantes externos o internos, la cual conlleva una serie de sucesos que activan el sistema nervioso simpático y el sistema endocrino” (Martínez, 2009, pág. 29).

Como consecuencia surge un incremento en los niveles de adrenalina y noradrenalina en la sangre, junto a un incremento de la tasa cardiaca, la presión sanguínea, el azúcar en sangre, la tasa respiratoria y el movimiento de la sangre desde la piel hacia los músculos.

2.9. El estrés como estímulo

Este grupo de modelos interpretan y entienden el estrés en términos de características asociadas a los estímulos del ambiente, asumiendo que estos pueden perturbar o alterar el funcionamiento del organismo, este padecimiento se localiza fuera del individuo. Así mismo Holmes desarrolló un modelo que se denomina como enfoque psicosocial del estrés o enfoque de los acontecimientos vitales, dicho modelo se encuadra dentro de las teorías de la especificidad estimular.

Por lo que Holmes (1967) citado por Martínez considera que el estrés es como “variable independiente definida como carga o demanda que se produce sobre el organismo produciendo un malestar, es una fuerza externa o situaciones a las que son expuestos los

individuos que, al sobrepasar ciertos límites de tolerancia por parte de éstos, le harían experimentar estrés” (Martínez, 2009, pág. 32).

Sin embargo, los sucesos vitales son experiencias objetivas que amenazan con alterar las actividades cotidianas de cada individuo, causando un reajuste sustancial en su conducta.

2.9.1. Factores de riesgo psicosocial

En las empresas tanto del sector privado como público, se suscitan factores que generan estrés, por lo que se denominan factores de riesgo psicosocial o conocidos también como peligros psicosociales.

Desde la perspectiva de la OIT (1984) los factores de riesgo psicosocial son:

“Las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral”

(OIT, 2016, pág. 6)

Dicha definición propuesta por la Organización Internacional del Trabajo, hace énfasis en la interacción dinámica entre dos engranajes que son el medio ambiente de trabajo y los factores humanos.

Por lo tanto, una interacción rasgos negativistas entre las condiciones de trabajo y los factores humanos pueden generar trastornos desde el punto de vista emocional, e inclusive hasta problemas comportamentales, cambios bioquímicos y neuro-hormonales, que supongan riesgos adicionales de enfermedades mentales o físicas.

No obstante, según la (OIT, 2016, pág. 3) “cuando existe un equilibrio entre las condiciones de trabajo y los factores humanos, el trabajo produce una sensación de dominio y autoestima, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo y satisfacción, y mejora la salud”. Por lo que, la siguiente tabla describe las características del trabajo de acuerdo a los factores de riesgo psicosocial.

Cuadro No. 1 Características del trabajo (factores de riesgo psicosocial)

Categoría	Condiciones que definen el peligro.
CONTENIDO DEL TRABAJO	
Medio Ambiente de trabajo y equipo de trabajo	Problemas relacionados con la fiabilidad, disponibilidad, adecuación y mantenimiento o reparación del equipo y las instalaciones
Diseño de las tareas	Falta de variedad y ciclos de trabajo cortos, trabajo fragmentado o carente de significado, infrautilización de las capacidades, incertidumbre elevada.
Carga de trabajo/ritmo de trabajo	Exceso o defecto de carga de trabajo, falta de control sobre el ritmo, niveles elevados de presión en relación con el tiempo.
Horario de trabajo	Trabajo en turnos, horarios inflexibles, horarios impredecibles, horarios largos o que no permiten tener vida social.
CONTEXTO DE TRABAJO	
Función y cultura organizativa	Comunicación pobre, bajos niveles de apoyo para la resolución de problemas y el desarrollo personal, falta de definición de objetivos organizativos.
Función en la organización	Ambigüedad y conflicto de funciones, responsabilidad por otras personas.
Desarrollo profesional	Estancamiento profesional e inseguridad, promoción excesiva o insuficiente, salario bajo, inseguridad laboral, escaso valor social del trabajo
Autonomía de toma de decisiones (latitud de decisión), control	Baja participación en la toma de decisiones, falta de control sobre el trabajo (el control, particularmente en forma de participación, es asimismo una cuestión organizativa y contextual más amplia).
Relaciones interpersonales en el trabajo	Aislamiento social y físico, escasa relación con los superiores, conflicto interpersonal, falta de apoyo social
Interfaz casa-trabajo	Exigencias en conflicto entre el trabajo y el hogar, escaso apoyo en el hogar, problemas profesionales duales.

Fuente: (OIT, 2016, pág. 3)

El personal docente, indica que los aspectos negativos más relevantes del trabajo que realizan es que el 30% del horario de trabajo ha perjudicado su vida social, el otro 50% establece un interfaz casa-trabajo debido a que no cuenta con el apoyo total de su familia para la realización de actividades curriculares y extracurriculares que implican que el docente tenga que trabajar en su hogar, el 20% restante del personal docente expresa que la existencia del conflicto interpersonal con los padres de familia, debido a que ellos demandan que se les provea a sus hijos tratos especiales y que no sufran accidentes físicos jugando, también que los estudiantes aprendan de forma progresiva sin ninguna complicación.

2.10.Respuestas del estrés

“La respuesta del organismo al stress se hace por medio de dos sistemas de defensa, el sistema nervioso y el sistema endocrino u hormonal, que desempeñan un papel importante en la adaptación y la resistencia a las agresiones”. (Enciclopedia de la Salud , 1981, pág. 55).

Por lo tanto, estos sistemas de respuesta coadyuvan a mantener la homeostasia del organismo, es decir, el equilibrio biológico y la estabilidad biológica del medio interior, a pesar de los diferentes cambios provocados por los factores de estrés.

No obstante, aunque algunos reconocidos autores, realizan la distinción entre lo que se denomina estrés fisiológico y el estrés psicológico, pero final se determina que todo organismo tiene una funcionalidad como un todo integrado, esto significa que no se pueden desintegrar los aspectos físicos, biológicos y por supuesto los psíquicos. Debido a que cualquier clase de respuesta tiene una repercusión de forma positiva o negativa a las demás

y por consiguiente cada respuesta específica sólo adopta su verdadera significancia con referencia a un todo organizado e integrado.

a. Fisiológicas

Todo ser humano al igual que cualquier otro mamífero por naturaleza vive constantemente en situaciones o momentos que se convierten en estresores, no obstante, la diferencia radica de forma elemental en la vulnerabilidad de los seres humanos al experimentar tensión por situaciones que no se hallan presentes.

Las ejemplificaciones claras de lo anteriormente descrito, son: cuando un estudiante tiene que sustentar su examen público para obtener un título a nivel superior tiende a estresarse solo con el simple hecho de pensar que toda su familia presenciara la forma en que sustentará su tesis, por lo que existirá un grado de temor sino llegase a aprobar de dicho examen, sin embargo, al mismo tiempo sentirá que puede demostrar su capacidad profesional.

También los trabajadores que son los encargados de proveer económicamente a su familia tienden a sufrir estrés, por el hecho de que al finalizar el mes su salario debe de sufragar todas las deudas adquiridas y máxime si se tiene que afrontar una deuda hipotecaria de la casa donde viven.

Ahora bien, no importa cuales han sido los agentes estresores en las ejemplificaciones, ya que de igual manera el organismo tiende a reaccionar de la misma forma.

Lo ideal siempre es evitar el agente estresante que inicia la cadena de alarma. Como resulta fácil comprender, no es posible evitar todas las fuentes de tensiones, y se quiera o no se tiene que afrontar preocupaciones, ansiedades, problemas y emergencias.

Pero en estos casos el ser humano que es resiliente puede reconducir las situaciones estresantes, antes de que el mensaje llegue al hipotálamo, por lo que el agente estresante pasa por uno o varios centros cerebrales donde se procesa. Así mismo, dependerá de la interpretación que se dé, el agente estresante resultará pernicioso o benigno, dicho en otras palabras, se convertirá en eustrés o distrés.

Por lo que, es esencial “evitar el agente estresante que inicia la cadena de alarma. Como resulta fácil comprender, no es posible evitar todas las fuentes de tensiones, y se quiera o no se tiene que afrontar preocupaciones, ansiedades, problemas y emergencias” (Mérida, 2009, pág. 39).

b. Psicológicas.

El estrés, no únicamente tiene alteraciones que son explícitamente fisiológicas, también genera una gama de efectos que poseen una relación estrecha entre los procesos mentales y conductuales. Por lo que a esto se le denomina respuestas psicológicas.

Cuadro No. 2 Características del Área emotiva (sentimientos y emociones).

Fuente: (Mérida, 2009, pág. 40)

Ahora bien, de acuerdo a la investigación realizada por medio de la aplicación de boletas de encuesta al personal docente del Centro de Atención integral a nivel Suroccidental, específicamente en los departamentos de Retalhuleu y Suchitepéquez, se determina que el 40% se han encontrado en un estado de tensión porque siempre se mantienen estresados tanto en la institución como al momento de intentar compartir y convivir con su familia.

Así mismo el 25% de los docentes establecen que han padecidos de depresión, debido a que durante un período aproximado de 6 meses no le encuentra un sentido tanto a su vida familiar como profesional, y prefieren en muchas ocasiones evitar el contacto con cualquier

Cuadro No. 2 Características	Efectos
Tensión	Dificultad para mantenerse relajado desde el punto de vista físico y emotivo.
Hipocondría	Aparte de los desajustes físicos reales, se empieza a sospechar de nuevas enfermedades
Rasgos de la personalidad	Desarrollo de la impaciencia, la intolerancia, y el autoritarismo y la falta de consideración por los demás.
Ética	Los principios morales o éticos que rigen en la vida de uno se relajan y se posee menor dominio propio.
Depresión y desarrollo	Aumento de desánimo, descenso del deseo de vivir.
Autoestima	Pensamientos de incapacidad y de inferioridad.

persona que forma parte de ese círculo de estresores. También el 35% del personal docente indica que tienen una bajo autoestima porque se siente incapaces de realizar actividades por iniciativa propia, y sobre todo perciben que son inferiores a los padres de familia porque son ellos quienes principalmente marginan y señalan de malo el trabajo que realizan los docentes.

Cuadro No. 3 Características del Área cognitiva (pensamientos e ideas)

Fuente: (Mérida, 2009, pág. 41)

Dentro de las profesiones que padecen de problemas del área cognitiva debido a los altos porcentajes de estrés laboral, se encuentra la profesión del docente, ya que este tiene contacto directo con más de 20 estudiantes en el mismo lugar y tiempo, y cada uno de ellos difieren de sus pensamientos y sobre todo sus conductas.

Por lo que, de acuerdo a los docentes encuestados del Centro de Atención Integral de Retalhuleu y San Juan Bautista, se especifica que el 75% muestran inconvenientes con la concentración y atención. El otro 25% expresa que tienen dificultades con los procesos relacionados a la memoria, debido a que cuando se encuentran durante un período estresante

Características del Área cognitiva (Características)	Efectos
Concentración y atención	Dificultad mental para permanecer concentrado en una actividad difícil. Frecuente pérdida de atención.
Memoria	La retención memorística se reduce, tanto en la memoria a corto plazo como en la memoria a largo plazo.
Reacciones inmediatas	Los problemas que exigen una reacción inmediata y espontánea se resuelven de manera impredecible.
Errores	Cualquier problema que requiera actividad mental tiende a solucionarse con un número elevado de errores
Evaluación actual y proyección futura	La mente es incapaz de evaluar acertadamente una situación del presente y tampoco puede acertar a proyectarla en el futuro.
Lógica y organización del pensamiento	La manera de pensar no sigue patrones lógicos y coherentes dentro de un orden, sino que se presenta desorganizada.

como la finalización del ciclo escolar que conlleva un compromiso elevando para ingresar las notas al Sistema de Registros Educativos (SIRE) y el montaje de la graduación de los estudiantes.

Cuadro No. 4 Características del Área conductual (actitudes y comportamiento).

Características	Efectos
Lenguaje	Incapacidad de dirigirse verbalmente a un grupo de personas de forma satisfactoria. Tartamudez. Descenso de fluidez verbal.

Intereses	Falta de entusiasmo por las aficiones preferidas, así como por los hobbies o pasatiempos favoritos.
Ausencias	Ausentismo laboral y escolar o académico.
Estimulantes	Aumento del consumo de alcohol, tabaco, café u otras drogas.
Energía	El nivel de energía disponible fluctúa de un día para otro y se suele mostrar a la baja.
Sueño	Los patrones de sueño se alteran. Generalmente se sufre de insomnio, y cae a veces en una extremada necesidad de sueño.
Relaciones	Aumenta la tendencia a la sospecha. Se tiende a culpar a otros. Se pasan a otros las responsabilidades.
Cambios en la conducta	Aparecen tics y reacciones extrañas, que no son propias del sujeto.
Suicidio	Se manifiestan ideas suicidas, e incluso intentos de llevarlas a cabo.

Fuente: (Mérida, 2009, pág. 42)

Contrastando esta información, se argumenta de acuerdo a los datos obtenidos por el personal docente encuestado que el 80% han experimentado de forma inconcebible una necesidad incontrolable de sueño, por lo que durante su jornada laboral tienen un exagerado cansancio que les ocasiona sueño, y al momento de retornar a sus hogares pasan largos períodos durmiendo y cuando no logran dormir lo suficiente, siente que su estado de ánimo se torna muchas veces intolerable.

CAPITULO III

EL ESTRÉS DEL PROFESOR

El maestro es el “soporte básico del cultivo de la humanidad y su labor está ligada al sentido humanista de la civilización, porque pone las bases de todo el desarrollo intelectual futuro, de la persona plenamente humana, civilizadamente decente en compañía de los demás” (Savater, 2005, pág. 5).

Por lo que Savater enfatiza que sin una educación de calidad brindada por el docente que ejerce la función de facilitar los procesos pedagógicos a los estudiantes que son los

protagonistas principales de su propia formación académica. Quiere decir que la educación conlleva una cierta ilusión artística, no obstante, no es una artesanía, porque se denomina arte a todo aquello que se puede enseñar en sus fundamentos, pero no en su excelencia totalmente.

La labor docente es incierta en su totalidad, porque existen muchos docentes que pasaron el umbral del siglo pasado, y no fueron preparados para todas las transformaciones en las que actualmente vive la sociedad, pero lo paradójico es que los docentes tienen que educar a seres humanos para un mundo que en realidad no van a conocer en su totalidad.

El maestro no es un hipnotizador, sino aquella persona que realmente entrega su potencial humano por facilitar el proceso de aprendizaje a los estudiantes, pero hay que resaltar que las enseñanzas del docente son indiscutiblemente claves para el desarrollo y formación de todo ser humano, no obstante, la enseñanza no es omnipotente.

“El alumno se ve influido por su propia percepción del profesor: cómo lo ve, cómo es su relación con él, y lo que hace moldeará su personalidad” (Ortega., 2013, pág. 11). Indiscutiblemente el docente tiene influencia sobre los estudiantes, pero algo muy importante es la influencia positiva o negativa a consecuencia de la percepción que los estudiantes tienen del docente, además en muchas ocasiones los estudiantes se crean un círculo de 360° que está formado por ideas erróneas, incertidumbres, miedo, desconfianza, angustia, ansiedad, y sobre todo por mala comunicación entre docente y estudiante.

Este círculo que al final se convierte en un influjo en donde no importa lo que haga el profesor, sino cómo en realidad lo percibe el estudiante.

Por lo tanto, la idea e imagen que se forma del docente tiene tres aspectos:

- a. La conducta del profesor que influye en la percepción que tienen los alumnos sobre su relación con él.
- b. La conducta del profesor influye en la motivación y dedicación del alumno al aprendizaje.
- c. La dedicación del alumno influye en el profesor, ya que el maestro percibe a través de esa dedicación los sentimientos de agrado, gusto, apatía o desinterés de los alumnos, que influyen en su propia conducta. (Ortega., 2013, pág. 11)

En el primer aspecto, lo importante es que el docente esté realmente consciente de cómo es percibido por cada uno de los estudiantes, y por supuesto que su figura o imagen no se encierre en únicamente pensar de forma errónea cómo cree que es. Ya que la imagen que captan los estudiantes en ocasiones difiere de la que el docente desea transmitir.

En el segundo aspecto, el docente como un agente influenciador en la motivación y dedicación del estudiante, tiene que hacer su mayor esfuerzo por motivar a cada uno de los estudiantes que tienen rendimiento académico alto o estable para continuar perfeccionándose cada día más, pero no se debe olvidar que los estudiantes con bajo rendimiento académico no tienen que ser el epicentro de burla dentro y fuera del salón de clase, ya que la tarea del docente es motivarlos para no desistir, ni claudicar por más complejo que parezcan las adversidades de la vida estudiantil.

El docente tiene que dejar atrás todos esos paradigmas tan despectivos ante el estudiantado como los de indicar quienes son los “mejores” y los “peores”, ya que esto afecta a los estudiantes denominados “regulares” que pasan en su mayoría desapercibidos, pero que con motivación tendrían un mejor rendimiento académico

Desde el tercer aspecto, se establece que el docente es un ser perceptivo ante los estímulos que los estudiantes vislumbran antes, durante y después del proceso pedagógico, y eso marca en realidad la loable labor que ejercen cada uno de los docentes. Porque al momento que no exista aceptación por parte del estudiante, se da por entendido que es como navegar en contra de la corriente y que tarde o temprano dejará de ser esa brújula que guía a los estudiantes al océano del saber y se convertirá en un simple naufragante.

3.1. Rol del maestro

El rol profesional de cada maestro cobra sentido por el hecho de ser un agente social que con su accionar está directamente en función del desarrollo y crecimiento de los seres humanos y de la comunidad. Por lo que el rol del docente tiene en teoría que estar concatenado con las transformaciones sociales y por supuesto a sus necesidades.

Freire (2009) citado por Izás define el rol del docente como el “desempeño de funciones con un posicionamiento teórico frente a una tarea, un ejercicio cotidiano del educador que se transforma en un rol activo, atento a los movimientos que se dan en la práctica educativa, un actor social abierto al juego democrático educativo” (Izás, 2013, pág. 6).

Así mismo la función del docente cobra sentido al momento de estar interrelacionándose con los estudiantes, este mismo de forma automática se convierte en un modelo a seguir por sus estudiantes, por lo tanto, su tarea es romper con el paradigma de que

su trabajo es únicamente en las instituciones educativas y que la educación se limita en 4 paredes y con estudiantes enfilados por los escritorios.

Desde otra perspectiva se determina que la formación epistemológica que la sociedad demanda de forma permanente es que el maestro tenga acceso al conocimiento y posibilite que los estudiantes también puedan autoconstruir su conocimiento.

Soto citado por Rodrigo señala que “no se puede dejar de destacar que el profesor ejerce un rol determinante en el proceso educativo y sus acciones son fundamentales cuando se apunta a mejorar la calidad de la educación” (Rodrigo, 2010, pág. 4).

No cabe duda que el rol del docente frente a los nuevos paradigmas educativos demandados por las necesidades y problemas sociales que surgen desde siglos pasados y en la actualidad, según Izas citando Katherine (2009) “depende evidentemente del paradigma o paradigmas dentro de los cuales tiene que desempeñar su labor docente. La tarea del docente no es la misma en una concepción constructivista que en una concepción reproductora del conocimiento” (Izás, 2013, pág. 6)

Así mismo, se tiene que establecer de forma metafórica que los docentes cuando inician a ejercer su profesión tiende a vivir una aventura incierta de navegar en los océanos del conocimiento con los estudiantes que formarán parte de su tripulación durante aproximadamente 180 días, su objetivo principal es no naufragar.

El docente no tiene que ser considerado de forma simplista como la figura de espectador que únicamente aplique las estrategias, técnicas, herramientas y rutinas aprendidas en los años de su formación académica como profesional. Por el contrario, el

docente tiene que transformarse en un investigador dentro y fuera del salón de clases y sobre todo tiene que ser un experto en aprender.

Izas cita a Castillo (2007) quién opina que, “dependiendo de las diversas perspectivas pedagógicas, al docente se le han asignado diversos roles a) transmisor de conocimientos; b) asesor; c) animador; d) supervisor; e) guía del proceso de aprendizaje; f) acompañante; g) co-aprendiz; h) investigador educativo; i) evaluador educativo.” Por lo que la loable labor del docente es indudablemente decisivo y esencial en el proceso educativo que se lleva a cabo en la institución educativa.

El epicentro fundamental que subyace a las definiciones que imbrica los roles del docente, enfatizan en que la eximia labor de los maestros no puede reducir su quehacer a una simplista función de transmitir información e inclusive ni siquiera a ser únicamente un facilitador del aprendizaje, al contrario, cada docente es como un entrenador que exige a su atleta dar cada día más lo mejor de sí.

Adicionado a esto, Izas citando a Machado establece que “el rol docente es citado como uno de los más importantes para que los cambios se concreten y expresen mejores aprendizajes de los estudiantes, mejor gestión de las escuelas y mayor efectividad de los sistemas educativos” (Izás, 2013, pág. 14)

Por lo que el docente tiene que ser un mediador del enlace entre el estudiante con el mundo del conocimiento, así mismo Viñals y Cuencia citando a Area (2016) “La profesión docente se encuentra en un tiempo de mudanza” (Ana Viñals Blanco y Jaime Cuencia, 2016, pág. 13).

Por consiguiente, el docente tiene que tener un potencial altamente enfocado en la adaptabilidad del aprendizaje de acuerdo al contexto donde se desarrolla, cubriendo la demanda de la sociedad que lo caracteriza como un agente educativo polivalente y sobre todo como un profesional competente por sus múltiples virtudes y destrezas

En relación con los roles del docente, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) establece que:

- Domina los saberes -contenidos y pedagogías- propios de su ámbito de enseñanza;
- Provoca y facilita aprendizajes, asumiendo su misión no en términos de enseñar sino de lograr que los alumnos aprendan;
- Interpreta y aplica un currículo, y tiene capacidad para recrearlo y construirlo a fin de responder a las especificidades locales;
- Ejerce su criterio profesional para discernir y seleccionar los contenidos y pedagogías más adecuados a cada contexto y a cada grupo;
- Comprende la cultura y la realidad locales, y desarrolla una educación bilingüe e intercultural en contextos bi- y plurilingües;
- Desarrolla una pedagogía activa, basada en el diálogo, la vinculación teoría práctica, la interdisciplinariedad, la diversidad, el trabajo en equipo;
- Participa, junto con sus colegas, en la elaboración de un proyecto educativo para su establecimiento escolar, contribuyendo a perfilar una visión y una misión institucional, y a crear un clima de cooperación y una cultura democrática en el interior de la escuela;
- Trabaja y aprende en equipo, transitando de la formación individual y fuera de la escuela a la formación del equipo escolar y en la propia escuela;

- Investiga, como modo y actitud permanente de aprendizaje, y a fin de buscar,
- Seleccionar y proveerse autónomamente la información requerida para su desempeño como docente;
- Toma iniciativa en la puesta en marcha y desarrollo de ideas y proyectos innovadores, capaces de ser sostenidos, irradiarse e institucionalizarse;
- Reflexiona críticamente sobre su papel y su práctica pedagógica, la sistematiza y comparte en espacios de inter-aprendizaje;
- Es percibido por los alumnos a la vez como un amigo y un modelo, alguien que les escucha y les ayuda a desarrollarse. (Torres, Sf, págs. 2-3)

3.2. Características y actitudes de los maestros que causan un impacto positivo o negativo.

Es interesante y a la vez debería de ser motivante para los docentes el trabajar cada día con el convencimiento de que están contribuyendo a la formación de seres humanos, en el sentido más profundo de su significado espiritual, es decir, adjudicados de la dignidad de ser libres y revestidos en su interior por virtudes más insignes.

Personajes como: Aristóteles, Platón, y Jesús de Nazareth, entre otros. Son un claro ejemplo de la influencia que puede generar una sola persona en la vida de muchos seres humanos. Por lo que Ortega citando a Follman (1994) argumenta que “profesor ideal no existe, pero sí existen maestros excelentes y que tienen algunos elementos en común” (Ortega., 2013).

Respecto a la aplicación del test Escalas de Apreciación del Estrés (AEA), específicamente la escala de estrés socio-laboral (EAE-S), se determina que el personal

docente del Centro de Atención Integral de la Secretaría de Bienestar Social del departamento de Retalhuleu manifiesta un 75% de estrés laboral en las relaciones del sujeto con el trabajo, lo cual indica que está vinculado a la problemática de uno mismo con el rol que desempeña en la institución, así mismo el personal del C.A.I de San Juan Bautista tiene un 81%, así mismo en ambas instituciones se encuentra un nivel superior de estrés laboral de acuerdo al baremo que estable los parámetros normales.

Ya que el trabajo que desempeñan indudablemente conlleva una gran responsabilidad de brindarle al estudiante una formación académica y también cuidar su integridad física y mental. Que tiene una durabilidad diaria de 1800 segundos si es en la jornada matutina, pero si es una jornada mixta equivale a 3600 segundos.

Mientras que el personal docente del C.A.I ubicado en Mazatenango, tiene un 40% de estrés laboral en las relaciones del sujeto con su trabajo, ellos realmente han vuelto a encontrar el sentido de ejercer la profesión de docencia y sobre todo se han mentalizado de que lo más gratificante es contribuir en la formación integral del estudiantado y fundamentalmente que dentro y fuera de la institución son valorados por la misma comunidad educativa.

Pero para Ortega (2013) existen parámetros sobre las características de un buen maestro de según lo manifestado por los estudiantes de acuerdo a su edad:

- Los más pequeños se fijan de manera especial en el aspecto físico de sus maestros, cómo van vestidos y en cuanto a sus habilidades didácticas se limitan a decir que enseñan bien.
- Al llegar a los doce años, mencionan las habilidades didácticas y dan importancia a la capacidad de mantener el orden en la clase y al hecho de que, como no todos los alumnos son iguales, dan atención a las necesidades individuales de cada uno.
- Los mayores indican que los buenos profesores están bien preparados, son personas educadas y respetuosas, muy motivadas y dedicadas a su profesión, se preocupan de manera genuina por sus alumnos, los estimulan y enseñan a estudiar, atienden sus necesidades particulares, utilizan el refuerzo positivo -saben alabar, resaltan el éxito, suben el ánimo, etc.-, promueven los intereses y habilidades particulares de los estudiantes, buscan objetivos a largo plazo para sus alumnos.
- Aunque los mayores lo expresan mejor, en general, todos opinan que el buen profesor sabe dar seguridad, es cercano y familiar, es sensible a las necesidades de los alumnos, da ayuda extra, no discrimina, ayuda a los que van peor, es humilde y reconoce sus propias equivocaciones. (Ortega., 2013, pág. 6)

Las diversas concepciones sobre las características de los docentes tienen una variación de acuerdo a la edad de los estudiantes y sobre todo va estrechamente relacionado al nivel académico que poseen.

Tal es el caso de los estudiantes que se encuentran en la etapa de la infancia, demuestran ser más visuales catalogando al buen maestro desde el punto de vista de su vestuario y sobre todo de la didáctica que utilizan, esto quiere decir que el docente tiene que inspirar alegría y entusiasmo antes, durante y después de llevar a cabo el proceso de enseñanza aprendizaje.

En la adolescencia se evidencia que los estudiantes exigen en muchas ocasiones educación personalizada a los maestros, y sobre todo que estos se encargan de mantener el orden tanto dentro como fuera del salón de clases.

Los estudiantes en la etapa de adultez temprana, indican que el buen maestro es aquel que inspira al estudiante a que todo esfuerzo en la vida tarde o temprana tiene su recompensa, y sobre todo buscan la superación de sus estudiantes de acuerdo a sus fortalezas y oportunidades.

Así mismo, el estudiante en la etapa adulta, establece al buen docente como un ser en su totalidad humilde y que sabe aceptar de forma precisas sus errores y debilidades, y sobre todo comprende a los estudiantes para apoyarlos a nivel profesional, familiar y académico.

Pero únicamente el trabajo eficiente y protagónico de los maestros ayudará realmente que se transforme la realidad de los estudiantes no importando su edad. Por lo tanto, se puede aseverar la existencia de la relatividad del perfil de un buen maestro, ya que los estudiantes son los que conviven con los docentes y son los únicos que en realidad reconocen que todos sus buenos maestros no son iguales.

3.3. La estabilidad emocional del maestro

En la relación que existe en el proceso pedagógico del docente y estudiante, se suscita que la dedicación de estudiantado influye en el profesor, ya que todo maestro percibe a través de esa dedicación los sentimientos de interés, agrado, o inclusive el desinterés de los

estudiantes. En este orden de ideas se puede concretizar que el influjo es mutuo, y se justifica por este planteamiento: ¿quién es el que educa a quién?

Cabe destacar que los docentes centran su mayor atención hacia aquellos estudiantes que en sus expresiones faciales denotan una actitud de interés, que se refleja al momento que preguntan y sobre todo que participan de forma voluntaria en las actividades que organiza en el aula educativa. Pero el estudiante pasivo hace que el educador se sienta incompetente por lo que paulatinamente pierde la ilusión de su trabajo.

Es difícil aceptarlo, sin embargo, el docente tiene que aprender a controlar esos sentimientos y transformar a los estudiantes en seres proactivos. “Cada gesto, cada mirada, cada palabra que el maestro dirige al alumno causa un impacto en su desarrollo intelectual, emocional y social” (Deiro, 1995, pág. 54).

Ortega citando a Deiro (1995) insiste en que es importante:

Crear un ambiente de seguridad, de paz, donde los alumnos sientan que es un ambiente donde pueden trabajar con comodidad. Si la asignatura es difícil y exige mucha atención y esfuerzo, se deberá evitar la tensión en clase y especialmente que los exámenes no sean vistos con angustia e incertidumbre (Ortega., 2013, pág. 10).

El estudiantado tiene que percibir que en realidad es libre, y que no tiene que sentirse con miedo o temor, y sobre todo que puede cometer errores, pero lo más importante es que aprenda de los mismos. Porque este proceso de aceptación es fundamental para su crecimiento personal, emocional, social y cognitivo.

El estado emocional de los docentes se ve marcado por “la falta de apoyo y estímulos de parte de sus colegas y de los rectores de las instituciones, impide que generen un ambiente escolar agradable para el desarrollo de los estudiantes” (Ortega., 2013, pág. 12).

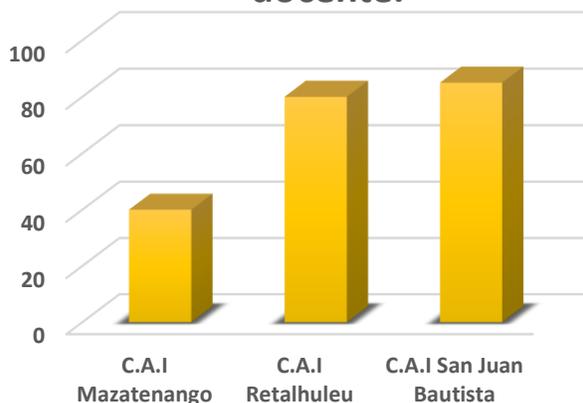
Con respecto a lo anterior, en muchas instituciones educativas se ve a los maestros como un capital humano que únicamente está al servicio y disposición de su feje inmediato o superior, y por supuesto el docente también tiene que ingeniárselas para encajar de una u otra forma en la institución en la cual cumple sus funciones como docente.

Lo ideal en la estabilidad del docente es que no sea parte de frustraciones que den lugar para que el mismo docente se etiquete frases como soy yo el culpable, no sirvo para nada, soy un fracaso, nadie me respeta, mi trabajo no lo valoran, entre otras.

3.4. El estrés laboral del maestro

El término estrés se emplea generalmente refiriéndose a tensión nerviosa, emocional o bien como agente causal de dicha tensión. Las distintas aproximaciones de este concepto han definido a este de tres formas distintas, como respuesta general inespecífica (Selye, 1936), como acontecimiento estimular (Holmes y Rahe, 1967) o como transacción cognitiva persona-ambiente (Lazarus y Folkman, 1986).

Gráfica No. 4 Nivel de estrés socio-laboral del personal docente.



Fuente: personal docente de los Centros de Atención Integral de la Secretaría de Bienestar Social de Suchitepéquez y Retalhuleu.

Toda empresa tanto del sector privado como público, atraviesa diversas problemáticas que normalmente desfavorecen el servicio que se brinda al usuario, por lo que en un problema que la mayoría de individuos que han establecido un vínculo laboral tiende a experimentar la sensación de estrés laboral en ocasiones, incluso a pesar de que le guste su trabajo.

Desde otro punto de vista, se establece que con relación a la aplicación del test Escalas de Apreciación del Estrés (AEA), específicamente la escala de estrés socio-laboral (EAE-S), se logra demostrar que el personal docente del C.A.I de San Juan Bautista tiene específicamente un 85% que se encuentra en un nivel alto de estrés socio-laboral distribuido en tres ámbitos los cuales son: trabajo en sí mismo, contexto laboral y la relación del sujeto con el trabajo.

De igual forma el personal docente del C.A.I de Retalhuleu se encuentra en un nivel alto de estrés socio-laboral que se evidencia en un 80%. Por lo que en ambas instituciones se observa que los docentes tienen un bajo rendimiento laboral debido a que son los encargados de cumplir con funciones múltiples como: ejercer el proceso de enseñanza aprendizaje, velar por el reforzamiento de los estudiantes para que realicen sus actividades curriculares, controlar que los estudiantes ingieran sus alimentos de acuerdo a lo que indica la nutricionista, que los estudiantes duerman 1 hora, tienen que brindarles higiene personal, y

sobre todo cuidar que los estudiantes no sufran algún suceso en donde se lastimen. Por lo que cada una de las actividades antes descritas, conllevan un desgaste psíquico, físico, y aunque no se logre apreciar de forma concreta también existe un agotamiento emocional.

Mientras que el personal docente del Centro de Atención Integral de Mazatenango, se alude que tiene un 40% de estrés socio-laboral, la directora de la institución adopta de forma espontánea el liderazgo en las actividades y procesos de enseñanza aprendizaje que realizan los docentes, también le brinda al recurso humano pedagógico su respaldo ante cualquier problemática que pueda acontecerse antes, durante y después de la jornada de trabajo.

Así mismo se asevera que el desfase existente en los niveles de estrés del personal docente de Retalhuleu y San Juan Bautista, se aluden al estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado de la carrera de licenciatura en psicopedagogía del Centro Universitario de Suroccidente, debido a que realizó la creación e implementación de un plan de intervención psicoterapéutica para disminuir los niveles de estrés laboral.

Todo colaborador de cualquier institución puede sentirse estresado por los extensos horarios de trabajo, al relacionarse con sus compañeros, supervisiones por parte de los coordinadores, fechas de entrega de documentación importante o posibles despidos del personal. Pero al final, un poco de estrés es motivador y puede ayudar a que todo individuo consiga los resultados deseados, sin embargo, cuando el estrés laboral es constante, puede llevar a problemas de salud psíquica, emocional, y física.

La definición y la terminología para referirse al estrés de acuerdo Organización Internacional del Trabajo “es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias”. (OIT, 2016, pág. 6).

No obstante, “el estrés laboral no sólo desencadena problemas en el ámbito de la salud mental y física de los individuos, sino que también tiene repercusiones económicas para las organizaciones donde éstos trabajan” (Morín, 2002, pág. 1).

También se establece que el estrés laboral o estrés en el trabajo “es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo”(Anónimo, Sf, pág. 1)

Así mismo, Organización Internacional del Trabajo define al estrés laboral como:

“El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. (Anónimo, OIT, Sf, pág. 2).

3.5. Relación del nivel de estrés laboral y la calidad del desempeño de los docentes a nivel Suroccidental en los Centros de Atención Integral de la Secretaría de Bienestar Social.

3.5.1. Estrés Laboral del personal del CAI de Mazatenango.

De acuerdo al diagnóstico institucional realizado como parte del Ejercicio Profesional

Área que evalúa el test.	Datos porcentuales.
Trabajo en sí mismo: alude a las tareas y funciones que el sujeto tiene que realizar.	80%
Contexto laboral: se entiende como factor relativo a las condiciones ambientales de trabajo.	76%
Relaciones del sujeto con el trabajo: está vinculado a la problemática de uno mismo con el trabajo.	89%
Total, de estrés socio-laboral.	82%

Supervisado de la Licenciatura en Psicopedagogía del CUNSUROC, los docentes del CAI de Mazatenango, tenían una acumulación de estrés laboral estrechamente vinculado con la calidad de su desempeño.

Con los datos recopilados en el diagnóstico, por medio de la aplicación del test psicométrico Escalas de Apreciación del Estrés (AEA), los indicadores del estrés laboral en el CAI de Mazatenango, son los siguientes:

Cuadro No. 5 Nivel de estrés laboral y desempeño del personal docente del Centro de Atención Integral de la Secretaría de Bienestar Social de Mazatenango, (antes de someterse al plan de intervención psicoterapéutica)

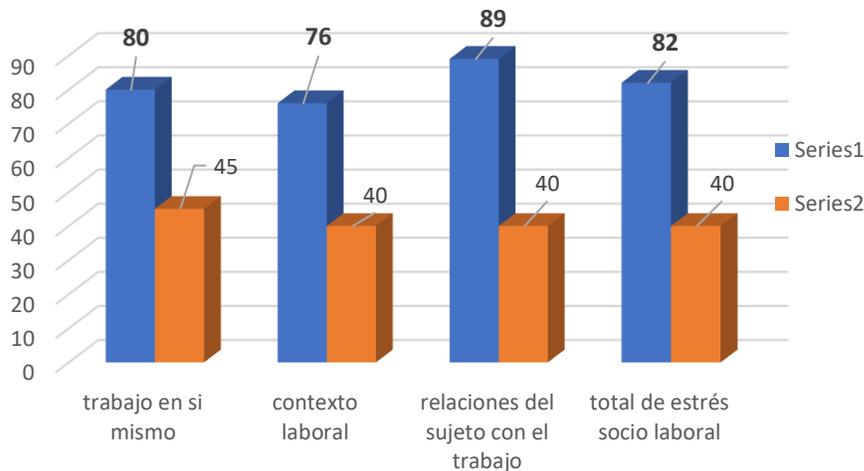
Fuente: Datos obtenidos por la aplicación del test Escalas de Apreciación del Estrés (AEA), al personal docente del Centro de Atención Integral de la Secretaría de Bienestar Social de Mazatenango. Agosto 2017.

Por consiguiente, es preocupante que al analizar las áreas de trabajo en sí mismo, contexto laboral y relaciones del sujeto con el trabajo, se determina la existencia de un alto nivel de estrés laboral en el personal docente, del CAI de Mazatenango, representado en un 82% de estrés socio laboral.

Así mismo se realizó un diagnóstico del desempeño laboral de los docentes, mediante un instrumento estandarizado de Evaluación del Desempeño del personal, según los registros de la Dirección del establecimiento, los docentes presentaron un 45% de calidad del desempeño. Esta situación generó la inquietud de estudiar el estrés socio-laboral del personal docente en función de sugerir estrategias de atención psicoterapéutica para elevar la calidad de su desempeño. Cabe aclarar que, hasta el momento del diagnóstico realizado, los docentes no habían participado en sesiones psicoterapéuticas para reducir los niveles de estrés laboral, ya que únicamente recibían de forma bimestral, capacitaciones enfocadas en el proceso pedagógico por parte de diversas organizaciones e instituciones universitarias de la región.

Por lo consiguiente, durante el Ejercicio Profesional Supervisado, se procedió a implementar el Proyecto: Plan de Intervención Psicoterapéutico para reducir los niveles de estrés laboral del personal docente. Este proyecto consistió en la realización de sesiones de musicoterapia, aromaterapia, logoterapia y terapias grupales, en las cuales los docentes dieron a conocer los factores que, durante su jornada de trabajo, les provocan estrés laboral mediante un proceso de catarsis dirigido por los especialistas del ETMA que fueron invitados por el estudiante en Ejercicio Profesional Supervisado de la Licenciatura en Psicopedagogía del CUNSUROC. Tras la ejecución de 15 eventos de psicoterapia, que se realizaron dentro del proyecto mencionado, los resultados de calidad del desempeño fueron mejores, según el instrumento de evaluación del desempeño que se volvió a aplicar para evaluar los efectos del proyecto de intervención psicoterapéutica.

Gráfica No. 5 Comparación de estrés socio laboral del personal docente del C.A.I de Mazatenango. (Antes y después de someterse al plan de intervención psicoterapéutica).



Fuente: Datos obtenidos por la aplicación del test Escalas de Apreciación del Estrés (AEA), al personal docente del C.A.I de la Secretaría de Bienestar Social de Mazatenango. Bienestar Social de Mazatenango.

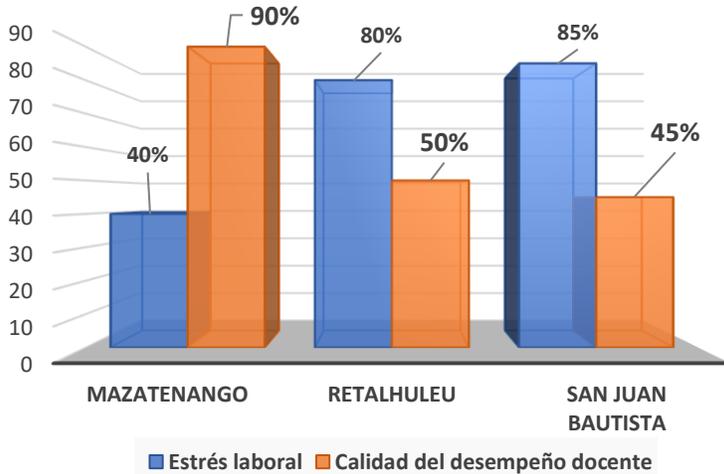
De acuerdo con los datos que se presentan en la gráfica, al hacer la comparación entre el nivel de estrés sociolaboral que el personal poseía antes de la psicoterapia aplicada, respecto al nivel de estrés que presentaban posterior a la atención psicoterapéutica, se

logró rebajar los niveles de estrés socio laboral del personal docente, en cada una de las áreas: trabajo en sí mismo, contexto laboral y relaciones del sujeto con el trabajo.

Como se puede ver, se logró la rebaja de la columna de color azul, que indicaba un nivel de 82% del total de estrés socio laboral antes de ejecución al Plan de Intervención Psicoterapéutico, a la columna de color naranja, que indica la reducción alcanzada de hasta 40% del nivel total de estrés socio laboral, después de que los docentes participaran en cada una de las sesiones de la psicoterapia.

De acuerdo a la investigación realizada sobre la existencia de la relación entre el nivel

Gráfica No. 6 Comparación de estrés socio laboral con la calidad del desempeño de los C.A.I a nivel Suroccidental.



Fuente: Datos obtenidos del personal docente, aplicación del test Escalas de Apreciación del Estrés (AEA) y Evaluación del desempeño docente. C.A.I

de estrés laboral con la calidad del desempeño docente en los Centros de Atención Integral de la secretaría de Bienestar Social a Nivel Suroccidental. Se deduce lo siguiente:

En el caso del personal docente del Centro de Atención Integral de Mazatenango, actualmente, tiene un

40% de estrés laboral, según los datos obtenidos con la aplicación del test escalas de apreciación del estrés(AEA), por lo que se puede afirmar que posee un nivel bajo de estrés respecto a los parámetros normales, y según la evaluación del desempeño docente realizado posterior al Proyecto de Atención Psicoterapéutica, los niveles de calidad en su desempeño alcanzaron un 90% de calidad.

Tomando como testigo, la situación de estrés laboral del personal docente del **Centro de Atención Integral de Retalhuleu**, de acuerdo a los datos obtenidos por el test (AEA), denota un 80% de estrés socio laboral, y los resultados de la última evaluación de desempeño, tienen un 50% de calidad.

En el caso del personal docente del Centro de Atención Integral de San Juan Bautista, de acuerdo a los datos obtenidos por el test (AEA), presenta un 85% de estrés socio laboral, siendo esta institución que cuenta con el personal docente que tiene mayor nivel de estrés laboral de las tres instituciones. Además, los resultados de la última evaluación de desempeño, tienen un 45% de calidad, por lo que de igual forma, es la institución que tiene el menor nivel de calidad del desempeño de sus docentes, evaluados en los aspectos: didáctico pedagógico, psicosocial y profesional.

3.6 La inteligencia emocional y el estrés laboral.

La amígdala derecha (existen dos una en cada hemisferio cerebral), por lo que es determinada como “un centro nervioso dedicado a las emociones y situado en el cerebro medio” (Goleman, 2012, pág. 16). Por lo tanto, los seres humanos que poseen problemas de lesiones o daños en la amígdala derecha tienden a presentar las sintomatologías de la pérdida de autoconciencia emocional, es decir, de la capacidad ser conscientes de sus propios sentimientos y comprenderlos.

Otra zona determinante en la inteligencia emocional de todo ser humano es el córtex somatosensorial derecho que se ubica en el hemisferio derecho del cerebro, por lo que al presentar daños según Goleman (2012):

“existe una deficiencia en la autoconciencia, así como en la empatía, es decir, la conciencia de las emociones de los demás. La capacidad de comprender y sentir nuestras propias emociones es decisiva para entender las de los demás y sentir empatía. Por otro lado, la empatía depende así mismo de otra estructura del hemisferio derecho, la ínsula o córtex insular, un nodo de los circuitos cerebrales que detecta el estado corporal y nos dice como nos sentimos, por lo cual determina decisivamente cómo sentimos y comprendemos las emociones de los demás ” (Goleman, 2012, pág. 17).

Por consiguiente, es evidente observar que los docentes durante en muchas ocasiones son cambiantes en sus estados emocionales y esto es debido a que no logran regular sus emociones de forma óptima.

Así mismo, se determina desde el punto de vista neurológico, la otra zona elemental del cerebro de acuerdo a Daniel Goleman (2012) es:

“circunvolución del cíngulo anterior, en la parte frontal de una banda de fibras cerebrales que rodean el cuerpo calloso, que conecta a las dos mitades del cerebro. La circunvolución del cíngulo anterior se encarga del control de los impulsos, esto es, de la capacidad de manejar las emociones, en especial las angustias y los sentimientos intensos” (Goleman, 2012, pág. 18).

Desde otra perspectiva se asevera que dentro de las partes del cerebro la última en culminar su proceso de desarrollo es el córtex orbitofrontal/ventromedial que es “cerebro

ejecutivo de la mente, donde reside la capacidad de resolver problemas personales e interpersonales, de controlar los impulsos, de expresar los sentimientos de un modo eficaz y de relacionarnos adecuadamente con los demás” (Goleman, 2012, pág. 19), por ello, es importante que el docente tenga la capacidad de discernir de forma correcta en las decisiones que toma con los estudiantes.

“El autodomínio exige autoconciencia más autorregulación, componentes clave de la inteligencia emocional. Uno de los parámetros del autodomínio es alcanzar el estado cerebral más adecuado para realizar una tarea” (Goleman, 2012, pág. 27), por consiguiente, para que se evidencie eficiencia en el personal docente, deben poseer el mejorar estado interno para ser creativos, resolver mejor las problemáticas, flexibilidad mental, mayor asertividad en la toma de decisiones cruciales en la formación intelectual del estudiante.

Todo ser humano al ser creativo experimenta según las investigaciones neurológicas “ondas cerebrales electroencefalográficas en un momento creativo resulta que hay una gran actividad gamma que alcanza un pico trescientos milisegundos antes de que se nos ocurra la respuesta”. (Goleman, 2012, pág. 32), como se percibe en los medios audiovisuales e historietas a los personajes con una bombilla encendida por encima de la cabeza.

Según Goleman (2012):

“Las neuroimágenes captadas cuando está muy alterado muestran que la amígdala derecha en particular se encuentra en la zona prefrontal derecha. La amígdala ha apresado esa zona prefrontal derecha. Cuando se activa ese sistema de alarma sufrimos la clásica respuesta de lucha, huida o paralización, amígdala ha puesto en funcionamiento el eje hipotálamico-hipofisario-suprarrenal y el cuerpo sufre una

descarga de hormonas del estrés, sobre todo cortisol y adrenalina”. (Goleman, 2012, pág. 40).

Es menester hacer énfasis en que las amígdalas indudablemente juegan un papel decisivo en la vida de todo ser humano, y por supuesto también están inmersas en el proceso de enseñanza aprendizaje que el docente realiza con el estudiantado, debido a que cuando el docente se encuentra con altos niveles de estrés pernicioso, sucede que su amígdala según Goleman (2012):

“se equivoca con frecuencia, ya que, aunque recibe información en una única neurona del ojo y del oído sobre lo que vemos y oímos (a gran velocidad en términos cerebrales), solo le llega una pequeña fracción de las señales que recogen esos órganos. La inmensa mayoría se dirige a otras partes del cerebro que tardan más en analizar la información... y hacen una lectura más precisa. En cambio, la amígdala se queda con una impresión poco rigurosa y debe reaccionar de inmediato. Comete errores a menudo, en especial en la vida moderna, donde los <<peligros>> son simbólicos y no amenazas físicas. Y por ello reaccionamos de forma exagerada, aunque luego nos arrepintamos. (Goleman, 2012, pág. 40)

Así mismo se tipifica que los cinco detonantes de la amigada más importantes en el entorno laboral son: “a) ser objeto de condescendencia y falta de respeto, b) recibir un trato injusto, c) no sentirnos valorados, d) tener la impresión de que no nos escuchan. e) vernos sometidos a calendarios poco realistas” (Goleman, 2012, pág. 41), Entonces, para no sufrir en su totalidad un secuestro amigdalár, es preciso auto-aceptar de forma precoz, y así recuperar el equilibrio emocional y el dominio prefrontal izquierdo.

Además, “en el córtex prefrontal existen circuitos que pueden inhibir los impulsos de la amígdala y ayudarnos a mantener el equilibrio emocional. La zona prefrontal izquierda

presenta asimismo circuitos activos en estados positivos como el entusiasmo, la energía y la colaboración” (Goleman, 2012, pág. 46)

CAPITULO IV

ANALISIS DE LA HIPOTESIS

La hipótesis que encauzó el presente informe investigativo, afirma que:

“El nivel de estrés laboral del personal docente de los Centros de Atención Integral de la Secretaría de Bienestar Social del Suroccidente, afecta la calidad del desempeño docente”.

Al contrastar y analizar las variables en conflicto de la hipótesis y, asimismo, tomando como base los resultados del proceso de investigación de campo, se puede comprobar lo siguiente:

a. El nivel de estrés(distrés) laboral del personal docente.

Según los resultados del test Escalas de Apreciación del Estrés (AEA); el personal docente de los CAI de Mazatenango, Retalhuleu y San Juan Bautista, específicamente en la escala de estrés socio-laboral (EAE-S), manifestó un nivel de 40%, 80%, y 85%, respectivamente.

Por lo tanto, el personal docente del Centro de Atención Integral de Retalhuleu y San Juan Bautista presentan un nivel alto de estrés(distrés) socio-laboral, respecto a los parámetros normales evaluados en los tres ámbitos de su desempeño: trabajo en sí mismo, contexto laboral y la relación del sujeto con el trabajo. Los principales factores de estrés laboral de este personal, son:

- La labor del docente conlleva una gran acumulación de estrés, porque un 85% ha experimentado la sensación de tener diversas exigencias laborales.
- El 100% del personal docente desde hace más de 15 años no se ha sometido a un proceso psicoterapéutico para la reducción de los altos niveles de estrés laboral.
- Constantemente están sujetos a sucesos estresantes como el trabajar durante una jornada extensa, equivalente a 8 horas, que implican de forma constante el estar atendiendo a más de 20 niños en el mismo lugar y tiempo.
- El 75% del personal docente lleva más de 8 años de laborar para el Centro de Atención Integral.
- Los docentes en un 90% indican que se sienten aludidos por los comentarios que emiten los padres de familia cuando tiende a cometer errores o fracasar en actividades curriculares, actividades extracurriculares, y sobre todo al momento de llevar a cabo el proceso de enseñanza aprendizaje, porque algunos estudiantes no tienen una evolución cognitiva de acuerdo a la zona de desarrollo próximo.

En el caso del personal docente del Centro de Atención Integral de la Secretaría de Bienestar Social ubicado en Mazatenango, tenía un 82% de estrés socio laboral, pero después de que el personal docente finalizara el Plan de Intervención Psicoterapéutica se obtuvo una reducción del estrés socio laboral a un 40% de acuerdo a la aplicación del test (EAE-S), (debido a que es la única institución a nivel Suroccidental en donde el personal docente ha participado de forma activa en las sesiones del plan de intervención psicoterapéutica).

b. Calidad del desempeño docente

En conformidad con los resultados obtenidos de la evaluación del desempeño del personal docente de los C.A.I de Mazatenango, Retalhuleu y San Juan Bautista, se determina un nivel 90%, 50% y 45% respectivamente.

Por consiguiente, el personal docente del Centro de Atención Integral de Retalhuleu y San Juan Bautista presentan un nivel bajo en la calidad del desempeño docente, respecto a los parámetros normales evaluados en tres áreas específicas, las cuales son: didáctico pedagógico, psicosocial y profesional. Debido a que el principal factor del bajo nivel de calidad de desempeño docente es:

- El alto nivel de estrés(distrés) socio laboral representado en un 80% en el C.A.I de Retalhuleu y un 85% en San Juan Bautista de acuerdo a la aplicación del test (EAE-S) al personal docente de ambas instituciones.

En el caso específico del personal docente del Centro de Atención Integral de Mazatenango, la calidad del desempeño alcanzó un nivel de 90% en la calidad, después de aplicarse los instrumentos de evaluación del desempeño, tras la ejecución del Proyecto de Atención Psicoterapéutica, que logró rebajar los niveles de estrés, a un 40% de estrés socio laboral.

CONCLUSIONES

De acuerdo a la investigación y a la aplicación del test psicométrico Escalas de Apreciación del Estrés (AEA), realizada al personal docente en los Centros de Atención Integral de la Secretaría de Bienestar Social de San Juan Bautista y Retalhuleu, se asevera de forma objetiva que el problema que engloba de manera negativa al servicio educativo que brindan las instituciones, es el alto nivel de estrés(distrés) laboral del personal docente.

La calidad y eficiencia de un sistema educativo depende del aspecto emocional de los docentes, el cual tiene relación con el nivel de estrés laboral que poseen. Por lo que, el Centro de Atención Integral de la Secretaría de Bienestar Social ubicado en Mazatenango, es la única institución a nivel Suroccidental, que, con apoyo de un estudiante de Ejercicio Profesional Supervisado de la carrera de Licenciatura en Psicopedagogía del Centro Universitario de Suroccidente, implementó un plan de intervención psicoterapéutico para disminuir los niveles de estrés laboral, cuyos beneficios se refleja en la reducción hasta en un 40% de estrés socio-laboral.

El personal docente no debe en ningún momento claudicar, y buscar condiciones que les permitan hacer cada día mejor su trabajo, ya que el compromiso docente no es exclusivamente con el director, supervisor educativo, coordinador técnico administrativo, director departamental, sino con la comunidad educativa.

Es menester hacer alusión que “Cada gesto, cada mirada, cada palabra que el maestro dirige al alumno causa un impacto en su desarrollo intelectual, emocional y social” (Deiro, 1995, pág. 54). Por consiguiente, el personal docente tiene que tener la suficiente

autorregulación de sus emociones para inspirar en el estudiante el deseo de aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos y aprender a ser.

Desde hace más de 15 años el personal docente no se había sometido a un proceso psicoterapéutico para la reducción de los altos niveles de estrés laboral, por lo que el Ministerio de Educación, la Secretaría de Bienestar Social y diversas instituciones educativas del nivel universitario, únicamente se han dedicado a brindar capacitaciones, talleres, conferencias, diplomados, simposios y toda actividad relacionada esencialmente a lo académico; descuidando el aspecto emocional del docente porque ¡Sin la actitud positiva de los docentes, los cambios educativos son una simple utopía!.

RECOMENDACIONES

La Secretaría de Bienestar Social a nivel nacional tiene que monitorear y supervisar la calidad del desempeño del personal docente de forma integral, incluyendo por supuesto la realización de un diagnóstico psicopedagógico sobre el estrés laboral en cada Centro de Atención Integral.

El mejoramiento del servicio en todo proceso que requiera contacto directo con los seres humanos de forma excesiva, no se lleva a cabo por medio de una gama de capacitaciones sobre procesos relacionados al ámbito laboral, ya que indudablemente el convivir en un clima organizacional en donde existan muchos estresores generará altos niveles de estrés(distrés) laboral. Por lo que es aconsejable que la Secretaría de Bienestar Social realice la creación e implementación de un plan de intervención psicoterapéutica para disminuir los niveles de estrés laboral en el personal docente de dichos centros.

En la Planificación Operativa Anual tienen que participar tanto el personal docente como administrativo para su elaboración, y considerar la realización de actividades extracurriculares que ayuden a la liberación de estrés(distrés) laboral y al mismo tiempo a propiciar la convivencia pacífica y en armonía con todos los miembros que integran la comunidad educativa, respetando sobre todo sus diferencias individuales.

Los resultados obtenidos con base al diagnóstico psicopedagógico realizado en la institución educativa, son elementales para que se planifiquen la ejecución de puestas en común y mesas de trabajo en donde se consideren planes de mejora para las debilidades y amenazas encontradas, y por supuesto potencializar las fortalezas y oportunidades.

La Secretaría de Bienestar Social como rectora de los Centros de Atención Integral, y el Centro Universitario de Suroccidente como la única universidad estatal de la región, tiene que dar cumplimiento a las áreas de investigación, docencia y extensión, por lo que es necesaria la elaboración de un convenio multilateral por medio una carta de entendimiento que tipifique la creación e implementación de un plan de intervención psicoterapéutica para disminuir los niveles de estrés laboral, garantizará en su totalidad la calidad del desempeño docente y también la inmersión al campo laboral de los estudiantes como futuros profesionales en psicopedagogía.

BIBLIOGRAFÍA

Referencias Bibliográficas

1. Barron, J. y Barron, P. (3 de agosto de 2001). *Congreso Nacional de Estudios de Trabajo*. Recuperado 3-09-17. <http://www.aset.org.ar/congresos/5/aset/pdf/barron.pdf>.
2. Baum, A. (1990). *Stress, Intrusive Imagery, and Chronic Distress*. Estados Unidos "Health Psychology, Vol. 6.
3. Blasina, S. (2 de 9 de 2017). *Estrés, síndrome general de adaptación o reacción general de alarma*. *Revista Médico Científica*. Recuperado 18-08-17. <http://www.revistamedicocientifica.org/uploads/journals/1/articles/103/public/103-370-1-PB.pdf>.
4. Cuencia, A.V. (agosto de 2016). *Revista Interuniversitaria de formación del profesorado*. Recuperado 26-09-17 <http://www.redalyc.org/pdf/274/27447325008.pdf>.
5. Corsino, E. L. (02 de 09 de 2017). *Estrés definiciones*. Recuperado 9-8-17. Copyright: <http://www.saludmed.com/Bienestar/Cap4/Estres-D.html>.
6. Deiro, J. (1995). *study off student and teacher bonding, people and education*. Madrid, ES.:
7. Enciclopedia de la Salud . (1981). *Estrés Laboral*. (1era. Edición) España: Guillet.
8. *Estrés Laboral*. (Sf). Recuperado 18-08-17. <http://www.estreslaboral.info/>.
9. Flórez, S. V. (3 de octubre de 2003). *El síndrome del Burnouten*. Recuperado 5-08-17. <http://www.redalyc.org/html/647/64730105/>.
10. Goleman, D. (2012). *El cerebro y la inteligencia emocional*. España: Géminis Ltda.

11. Graells, P. M. (14 de 03 de 2004). *Los Docentes: funciones, roles, competencias necesarias*. Recuperado 06-07-17 http://www.uaa.mx/direcciones/dgdp/defaa/download/docentes_funciones.pdf
12. Izás, A. C. (julio de 2013). *Rol del docente en el aprendizaje cooperativo*. Recuperado 4-09-17. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/09/Maldonado-Ana.pdf>.
13. Marente, J. A. (sf). Profesión docente y estrés laboral. *Revista Iberoamericana de Educación*, 1-15. Recuperado 7-10-2017. <http://rieoei.org/deloslectores/1341Ayuso.pdf>.
14. Martínez, E. F. (2009). *Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional*. (Tesis Doctoral de estudiantes de Enfermería) Universidad de León. España.
15. Méndez, C. O. (08 de 02 de 1998). *Síndrome de adaptación general*. Recuperado 13-08-17. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/195857.pdf>
16. Mérida, J. V. (2009). *La risa como medio terapéutico en el tratamiento del estrés* Universidad Rafael Landívar. Guatemala, GT.
17. Morín, B. (octubre de 2002). *Estrés laboral y salud*. Recuperado 6-07-17 http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S003498872002001000004&script=sci_arttext&tlng=en#1.
18. Morris, C. (1992). *Psicología*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
19. OIT. (28 de Abril de 2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Recuperado 15-08-17. <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>.
20. Organización Internacional del Trabajo. (Sf). *Estrés Laboral*. Recuperado 7-8- http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---rolima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf.

21. Ortega, M. E. (2011). *AS/es*. Recuperado 3-10-17 de <https://s3.amazonaws.com/asies-books/books/20111.pdf>
22. Ortega., M. E. (2013). *El poder del Docente*. Recuperado 11-10-17. https://s3.amazonaws.com/asies-books/books/momento_2013_-_2_el_poder_del_docente1.pdf.
23. Rodrigo, R. G. (2010). *El rol de docente en el contexto actual*. Revista electrónica de desarrollo de competencias (*REDEC*). Recuperado 22-09-17. <http://redec.otalca.cl/index.php/redec/article/viewFile/53/56>.
24. Roque, J. (13 de 09 de 2017). *Estrés*. Recuperado 27-10-017. <http://juanroque.com/estres/>.
25. Russek, S. (09 de 25 de 2017). *Crecimiento y bienestar emocional. mejorando el presente, enriqueciendo el futuro*. Recuperado 3-09-17. <http://www.crecimiento-y-bienestar-emocional.com/causas-estres.html>.
26. Savater, F. (04 de 2005). *Revolución educativa*. Recuperado 12-10-17. https://www.mineduacion.gov.co/1621/propertyvalues-31232_tablero_pdf.
27. Torres, R. M. (Sf). *Nuevo rol del docente*. Recuperado 27-10-017. <http://www.utescuinapa.edu.mx/multimedia/files/rol%20de%20docente.pdf>.


 Vo.Bo. Lcda Ana Teresa de González
 Bibliotecaria CUNSUROC.



ANEXO 1.

Diseño de la investigación.

1. Planteamiento del problema.

En el municipio de Mazatenango, cabecera departamental de Suchitepéquez, funciona el Centro de Atención Integral de la Secretaría de Bienestar Social, que fue fundado el año de 1974. Desde esa fecha ofrece, en la jornada matutina, los servicios de docencia a Pre-escolares implementando el Programa de Reforzamiento Escolar y Prevención a la Callejización (REPREDEC), en la jornada vespertina; atendiendo a niños entre las edades de 7 a 12 años. En la actualidad laboran para dichos programas, una directora y 4 docentes que atienden a un total de 55 niños(as).

Los docentes del Centro de Atención Integral desempeñan sus labores en la jornada matutina atendiendo a niños del nivel pre-kinder y kínder en el horario de 8:AM a 12:00 PM y en la jornada vespertina desde las 12:00 a 17:00 horas porque debe ejecutar el programa de Reforzamiento Escolar y Prevención a la Callejización (REPREDEC) para niños que estudian en otra institución en la jornada matutina en el nivel primario.

Por lo que los docentes cumplen con múltiples funciones como: ejercer el proceso de enseñanza aprendizaje, velar por el reforzamiento de los estudiantes para que realicen sus actividades curriculares, controlar que los estudiantes ingieran sus alimentos de acuerdo a lo que indica la nutricionista, que los estudiantes duerman 1 hora, tienen que brindarles higiene personal, y sobre todo cuidar que los estudiantes no sufran algún suceso en donde se lastimen.

Por lo tanto, dichos docentes manifiestan insatisfacción con el rol que desempeña en la institución, y esto se evidencia porque en sus expresiones faciales irradian apatía e

irritabilidad al interrelacionarse con los miembros de la comunidad educativa, en diversas actividades extracurriculares.

Así mismo se denota que los docentes están desmotivados porque no se empoderan de forma proactiva cuando realizan actividades curriculares y extracurriculares, y esto es observable en los cambios negativos e incontrolables en su estado de ánimo. Por otro lado, argumentan que el salario que devengan los maestros no es equivalente al trabajo que desempeñan. Como consecuencia de lo descrito con anterioridad es que en los docentes observan estrés laboral que contribuye a su agotamiento emocional.

Lo ideal para el óptimo desempeño del docente es que se sienta auto valorado por la importante e indispensable labor que desempeña en la institución y sobre todo en la formación integral de los estudiantes. Sin embargo; se aprecia en los docentes el estrés laboral producto de la insatisfacción y agotamiento emocional debido a la presión laboral de atender de forma constante a los estudiantes e intentar cumplir con las exigencias de los padres de familia y de las autoridades educativas.

Por consiguiente, la presente investigación pretenderá evaluar el estrés laboral y sus efectos en la calidad del desempeño del docente en los Centros de Atención Integral de la Secretaría de Bienestar Social.

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

En tal virtud, el presente estudio investigativo se orienta a dar respuesta a la siguiente interrogante:

¿Cuál son los efectos del estrés laboral en la calidad del desempeño del docente de los Centros de Atención Integral de la Secretaría de Bienestar Social?

2. DELIMITACIÓN DE PROBLEMA.

Para la realización de la presente investigación “El estrés laboral y sus efectos en la calidad del desempeño del docente en los Centros de Atención Integral de la Secretaría de Bienestar Social”. Se realizará dentro de las siguientes limitantes:

- a. Desarrollará en los centros de Atención Integral de la Secretaría de Bienestar Social de la Región de Suroccidente que está comprendida por los departamentos de: Suchitepéquez y Retalhuleu. Por lo tanto, serán objeto de estudio los docentes que laboran en dichas instituciones.
- b. La investigación se realizará durante los meses de julio a octubre del año 2017.
- c. La investigación tendrá un enfoque psicopedagógico por lo que se harán uso de terminologías, teorías, conceptos y categorías respecto a: estrés laboral, motivación, ansiedad, insatisfacción, conflictos interpersonales e intrapersonales, personalidad, salud mental, absentismo, agotamiento psíquico, emocional y físico

3. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

4.1 OBJETIVOS GENERALES.

- Diagnosticar el nivel de estrés laboral de los docentes en los Centros de Atención Integral de la Secretaría de Bienestar Social.
- Identificar los efectos del estrés laboral en el desempeño del docente en los Centros de Atención Integral de la Secretaría de Bienestar Social

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Suministrar pruebas psicométricas a los docentes, para medir los niveles de estrés laboral.
- Comparar los niveles de estrés laboral con el desempeño del docente de los Centros de Atención Integral.
- Formular una propuesta para minimizar los niveles de estrés laboral en el desempeño del docente.
- Pormenorizar los efectos del estrés laboral para el fortalecimiento del desempeño del docente en los Centros de Atención Integral de la Secretaría de Bienestar Social.
- Comprobar los efectos del estrés laboral en el desempeño del docente en los Centros de Atención Integral de la Secretaría de Bienestar Social
- Difundir en los medios de comunicación masiva la importancia de un plan de intervención psicoterapéutica para coadyuvar al desempeño del personal docente.
- Experimentar el desempeño del docente en la institución de acuerdo a su nivel de estrés laboral.

4. JUSTIFICACIÓN

El trabajo del docente es un componente fundamental en el servicio que brinda toda institución educativa, porque son los encargados de llevar a cabo la realización del proceso de aprendizaje, pero esta actividad conlleva un desgaste psíquico, físico, y aunque no se logre apreciar de forma concreta también existe un agotamiento emocional. Por lo tanto, el rendimiento académico, los estándares de calidad educativa y el servicio que está estrechamente vinculado con el desempeño del docente en las actividades curriculares y extracurriculares.

En los Centros de Atención Integral de la Secretaría de Bienestar Social, no se han realizado estudios investigativos del estrés laboral y sus efectos en el desempeño del docente. Por lo tanto, en la actualidad se desconoce como disminuir los índices de estrés laboral de los docentes para generar eficiencia en el desempeño laboral.

Por consiguiente, esta investigación científica tiene como engranaje fundamental el esclarecimiento científico de los estándares de calidad educativa por medio de observar la funcionalidad y eficiencia del proceso pedagógico que realizan los docentes hacia los estudiantes, y finalmente para demostrar los efectos del estrés laboral en el desempeño del docente en los Centros de Atención Integral de la Secretaría de Bienestar Social. En virtud de las razones expuestas con anterioridad, es que surge el presente estudio de investigación.



Mazatenango, 15 de enero de 2018
Dic. T.G. C.P. No. 3 - 18

Lic. Mauricio Cajas Loarca
COORDINADOR
Carreras de Pedagogía
Centro Universitario de Sur Occidente.
CUNSUROC

Señor Coordinador:

Por este medio en mi calidad de Profesor Titular de curso de Trabajo de Graduación (IP11) de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa y, a lo establecido en los artículos 57, 58 y 62 inciso "f"; del Normativo de Integración del Sistema de Prácticas (I – II –EPS) y Trabajo de Graduación de las carreras de Pedagogía del Centro Universitario de Sur Occidente, en cumplimiento de mis funciones de **ASESOR PRINCIPAL** del trabajo de tesis titulado: **El estrés laboral y sus efectos en la calidad de desempeño del docente en los Centros de Atención Integral de la Secretaría de Bienestar Social.** (Estudio realizado en la región suroccidental de Guatemala) del estudiante: **Vilser Josvin Ramírez Robles**, Carné: **201340197** de la carrera de **Licenciatura en Psicopedagogía**

Considero que el mismo reúne los requisitos técnicos suficientes, en cuanto a: Calidad de su contenido, metódica de la investigación utilizada, pertinencia de resultados y redacción; por lo que me permito emitir **DICTAMEN FAVORABLE**, a fin de que continúe con el trámite respectivo.

Atentamente.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Msc. Nery Edgar Saquimux Canastuj
ASESOR PRINCIPAL

Profesorado de Enseñanza Media en Pedagogía especializado en Administración Educativa
Licenciatura en Pedagogía especializado en Administración Educativa
Profesorado de Enseñanza Media en Psicopedagogía. Licenciatura en Psicopedagogía
Técnico en Administración Educativa. Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa



Mazatenango, 30 de enero de 2018
Dic. T.G. C.P. No. 4 - 18

Lic. Mauricio Cajas Loarca
COORDINADOR
Carreras de Pedagogía
Centro Universitario de Sur Occidente.
CUNSUROC

Señor Coordinador:

Por este medio, y en base al nombramiento de fecha 16 de enero del 2018, Ref. NRT. 01-18, de la Coordinación de la Carrera, y a lo establecido en los artículo 59 y 62, Inciso "g", del Normativo de Integración del Sistema de Prácticas (I – II –EPS) y Trabajo de Graduación de las carreras de Pedagogía del Centro Universitario de Sur Occidente; en cumplimiento de mis funciones de **REVISOR** del trabajo de tesis titulado: **El estrés laboral y sus efectos en la calidad de desempeño del docente en los Centros de Atención Integral de la Secretaría de Bienestar Social. (Estudio realizado en la región suroccidental de Guatemala)** del estudiante: **Vilser Josvin Ramírez Robles Carné: 201340197** de la carrera de **Licenciatura en Psicopedagogía**; quien ha incorporado al informe final de su trabajo de graduación las correcciones pertinentes solicitadas; considero que el mismo reúne los requisitos técnicos de contenido y forma que me permiten emitir **DICTAMEN FAVORABLE**, a fin de que continúe con el trámite respectivo.

Atentamente.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Licda. Hengly Michel Escobar Solis
REVISORA

Profesorado de Enseñanza Media en Pedagogía especializado en Administración Educativa
Licenciatura en Pedagogía especializado en Administración Educativa
Profesorado de Enseñanza Media en Psicopedagogía. Licenciatura en Psicopedagogía
Técnico en Administración Educativa. Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa



Mazatenango, 1 de febrero de 2018
 Providencia T.S.I. No. 2 -18

Universidad de San Carlos
 Centro Universitario de Sur Occidente
 Mazatenango, Suchitepéquez

ASUNTO: Envío de informe final de la Tesis titulada: El estrés laboral y sus efectos en la calidad de desempeño del docente en los Centros de Atención Integral de la Secretaría de Bienestar Social. (Estudio realizado en la región suroccidental de Guatemala) del estudiante: Vilser Josvin Ramírez Robles, Carné: 201340197 de la carrera de Licenciatura en Psicopedagogía

ATENTAMENTE PASE A:

Dr. Guillermo Vinicio Tello Cano
 Director
 CUNSUROC

PARA QUE SE SIRVA:

<input type="checkbox"/>	Emitir acuerdo respectivo
<input checked="" type="checkbox"/>	Tramitarlo de acuerdo al procedimiento establecido
<input type="checkbox"/>	Agregarlo a sus antecedentes
<input type="checkbox"/>	Enviar antecedentes
<input type="checkbox"/>	Hacerlo de su conocimiento
<input type="checkbox"/>	Hacerlo de su conocimiento
<input checked="" type="checkbox"/>	Efectos consiguientes
<input checked="" type="checkbox"/>	Informar
<input checked="" type="checkbox"/>	Autorizar
<input type="checkbox"/>	Archivo.

OBSERVACIONES: De conformidad con lo establecido en el Artículo 54 Inciso "b" del *Normativo de Integración del Sistema de Prácticas (I – II –EPS) y Trabajo de Graduación de las carreras de Pedagogía del Centro Universitario de Sur Occidente*, se adjunta el informe de Tesis completo, incluyendo copia de los dictámenes respectivos, para su conocimiento y autorización del **IMPRÍMASE**.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Lic. Mauricio Cajas Loarca
 COORDINADOR DE LAS CARRERAS DE PEDAGOGIA



Profesorado de Enseñanza Media en Pedagogía especializado en Administración Educativa
 Licenciatura en Pedagogía especializado en Administración Educativa
 Profesorado de Enseñanza Media en Psicopedagogía. Licenciatura en Psicopedagogía
 Técnico en Administración Educativa. Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa



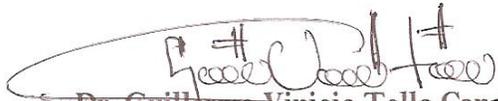
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUR OCCIDENTE
MAZATENANGO, SUCHITEPEQUEZ
DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO

CUNSUROC/USAC-I-02-2018

DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE,
Mazatenango, Suchitepéquez, el diez de abril de dos mil dieciocho-----

Encontrándose agregados al expediente los dictámenes del asesor y revisor, SE AUTORIZA LA IMPRESIÓN DE LA TESIS: "EL ESTRÉS LABORAL Y SUS EFECTOS EN LA CALIDAD DE DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL DE LA SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL. (Estudio realizado en la Región Suroccidental de Guatemala)", del estudiante: Vilser Josvin Ramírez Robles, carné 201340197 de la carrera Licenciatura en Psicopeagogía.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Dr. Guillermo Vinicio Tello Cano
Director - CUNSUROC



/gris