

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA CLÍNICA

**"ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO ANTE LA CARGA LABORAL UTILIZADAS POR
LAS MAESTRAS DE NIÑOS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL DEL INSTITUTO**

NEUROLÓGICO DE GUATEMALA."
TESIS DE GRADO

MARCELA PAREDES CASTILLO
CARNET 10549-11

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2016
CAMPUS CENTRAL

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA CLÍNICA

**"ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO ANTE LA CARGA LABORAL UTILIZADAS POR
LAS MAESTRAS DE NIÑOS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL DEL INSTITUTO
NEUROLÓGICO DE GUATEMALA."**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR
MARCELA PAREDES CASTILLO

PREVIO A CONFERÍRSELE
EL TÍTULO DE PSICÓLOGA CLÍNICA EN EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2016
CAMPUS CENTRAL

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR:

P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.

VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO

VICERRECTOR DE
INVESTIGACIÓN Y
PROYECCIÓN:

ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO

VICERRECTOR DE
INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA:

P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.

VICERRECTOR
ADMINISTRATIVO:

LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS

SECRETARIA GENERAL:

LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE
LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANA: MGTR. MARIA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS

VICEDECANO: MGTR. HOSY BENJAMER OROZCO

SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY

DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

LIC. MARIA EUGENIA RUIZ GODOY DE SANDOVAL

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. MARIA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS

Guatemala, 08 de Diciembre de 2015

Señores Miembros del Consejo,
Facultad de Humanidades,
Universidad Rafael Landívar,
Presente.

Estimados Señores miembros del consejo:

Reciban un atento saludo.

Por este medio les informo que he asesorado en su trabajo de investigación, a la señorita estudiante de Psicología Clínica, **MARCELA PAREDES CASTILLO**, carnet 1054911.

Dicho trabajo se titula “ **Estrategias de afrontamiento ante la carga laboral utilizadas por las maestras de niños con discapacidad intelectual del Instituto Neurológico de Guatemala** ”.

Considero que el trabajo llena los requisitos de la Facultad de Humanidades y del Departamento de Psicología, por lo que solicito sea nombrado el catedrático revisor.

Atentamente,


Licda. María Eugenia Ruiz de Sandoval

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante MARCELA PAREDES CASTILLO, Carnet 10549-11 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA CLÍNICA, del Campus Central, que consta en el Acta No. 05601-2016 de fecha 6 de enero de 2016, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO ANTE LA CARGA LABORAL UTILIZADAS POR LAS MAESTRAS DE NIÑOS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL DEL INSTITUTO NEUROLÓGICO DE GUATEMALA."

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA CLÍNICA en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 11 días del mes de enero del año 2016.

Índice

I.	Introducción -----	1
	1.1.Estrés -----	6
	1.2.Educación especial y estrés docente -----	9
	1.3.Diagnósticos atendidos en el Instituto Neurológico de Guatemala -----	14
	1.4.Estrategias de afrontamiento -----	16
II.	Planteamiento del problema -----	21
	2.1.Objetivos -----	22
	2.2.Elementos de estudio -----	23
	2.3.Definición de elementos de estudio -----	23
	2.4.Alcances y límites -----	23
	2.5.Aporte -----	23
III.	Método -----	25
	3.1.Sujetos -----	25
	3.2.Instrumento -----	26
	3.3.Procedimiento -----	27
	3.4.Tipo de investigación -----	27
IV.	Presentación de resultados -----	28
	4.1.Cuadros según indicadores -----	28
	4.2.Síntesis de resultados -----	39
V.	Discusión de resultados -----	41
VI.	Conclusiones -----	44
VII.	Recomendaciones -----	45
VIII.	Referencias -----	46
IX.	Anexos -----	50
	9.1.Entrevista -----	50
	9.2.Transcripción de entrevistas -----	52
	9.3.Cuadro con indicadores -----	80
	9.4.Planificación del taller sugerido -----	85

Resumen

El objetivo de la investigación fue conocer las estrategias de afrontamiento ante la carga laboral que utilizan las maestras de niños con discapacidad intelectual del Instituto Neurológico de Guatemala. Se trabajó con 8 maestras guatemaltecas con edades entre 19 y 35 años que laboran en el Instituto Neurológico de Guatemala.

Para llevar a cabo la investigación, se aplicó una entrevista semiestructurada a las maestras. El propósito de la entrevista fue determinar si las estrategias de afrontamiento utilizadas están dirigidas a solucionar el problema, concretar si se utiliza el autocontrol como estrategia de afrontamiento, establecer si la aceptación de la responsabilidad, la reevaluación positiva, la planificación y confrontación son utilizadas por los sujetos de estudio y definir qué tan frecuentemente se utiliza el distanciamiento y evitación o escape.

Se concluyó que la estrategia más utilizada por las maestras del Instituto Neurológico de Guatemala es la de reevaluación positiva y la menos frecuente es la de autocontrol. Se recomendó a futuras investigaciones profundizar sobre la importancia del apoyo psicológico a las docentes de educación especial e investigar sobre la carga emocional de dicho trabajo.

I. Introducción

En Guatemala, muchos niños y jóvenes requieren de atención especializada para alcanzar un desarrollo pleno. Esto puede ser por diversas razones; una de las más mencionadas es la discapacidad intelectual. Según el Censo XI de población y VI de Habitación del Instituto Nacional de Estadística (INE), del 2002, en Guatemala, existen 135,482 hogares donde reside por lo menos una persona con discapacidad (Ministerio de Educación, 2005).

Actualmente, se le da más importancia al desarrollo de estos niños y jóvenes y se está promoviendo la inclusión de los mismos a la sociedad. Es por eso que lugares como restaurantes McDonald's, y otras empresas están contratando a personas con discapacidad intelectual, especialmente con Síndrome de Down, para que tengan un trabajo pleno. Para lograr la inclusión total de estos niños, es necesario que ellos obtengan la estimulación y educación necesaria.

Por lo mismo, se ha visto la necesidad de abrir centros, institutos y fundaciones que presten atención especializada a estas personas. El Instituto Neurológico de Guatemala es una de las instituciones existentes y funcionales que prestan atención a esta población. Esta institución, con más de cincuenta años de experiencia, busca dar atención especializada a niños y jóvenes de escasos recursos, diagnosticados con discapacidad intelectual. Allí cuentan con maestras capacitadas para dar la atención necesaria a esta vulnerable población. Sin embargo, ¿cómo afrontan ellas la carga que implica trabajar con estas personas?

Lo ideal sería que dichas maestras afrontaran la carga laboral de tal forma que su trabajo con los niños no se vea afectado. Es por eso que el objetivo de la presente investigación es conocer las estrategias de afrontamiento ante la carga laboral de las maestras del Instituto Neurológico de Guatemala. Es importante conocer esto ya que si las maestras no se encuentran con la estabilidad emocional necesaria para afrontar la carga que implica su trabajo, probablemente su rendimiento laboral se vea afectado y por lo tanto no puedan atender y apoyar a los estudiantes del Instituto Neurológico de Guatemala de forma eficiente.

A continuación, se presentan estudios nacionales que hacen referencia, tanto a las maestras de educación especial, como a la carga laboral y estrategias de afrontamiento. Primero se presentan las investigaciones relacionadas a maestros de educación especial, estrés docente y personas con necesidades educativas especiales. En el 2015, Abboud llevó a cabo una investigación que tenía como objetivo establecer el nivel de autoeficacia de las maestras que trabajan con niños, jóvenes y adultos con Síndrome de Down en la Fundación Margarita Tejada. Se le aplicó la Escala de Autoeficacia Docente del Profesor Universitario a 18 maestras de dicha fundación. Se concluyó que dichas maestras se consideran muy capaces de aplicar, implementar y utilizar estrategias didácticas con los estudiantes de la fundación.

Por otra parte, Samayoa (2012) realizó una investigación para determinar el nivel de estrés docente y *burnout* en maestros de aula recurso del área metropolitana del Ministerio de Educación. Para esto, se utilizó la Escala de Estrés Docente (ED-6), el inventario Maslach de *Burnout* (IMB) y un cuestionario estructurado por el investigador para recabar datos psicosociales de los sujetos. Los resultados están basados en 60 maestros que dependen de la Dirección General de Educación Especial (DIGEESP), asignados a escuelas públicas de primaria y atienden un promedio de 30 niños cada uno, referidos por los maestros regulares. Al finalizar la investigación, se concluyó que los niveles de estrés docente y *burnout* de los maestros eran bajos y muy bajos. Entre las recomendaciones dadas está el replicar la investigación con maestros de aulas regulares.

Vásquez (2010) investigó sobre los niveles de estrés en un grupo de maestros de primaria de un colegio de la capital de Guatemala y sobre la efectividad de un programa basado en Terapia Racional Emotiva. Para la obtención de resultados, se aplicó la Escala de Estrés Docente (ED6). Se concluyó que, tanto el grupo experimental como el grupo control presentaban niveles de estrés moderado y bajo. No se evidenció diferencia significativa entre los resultados del pre y post experimento. Se hizo la observación que probablemente los resultados habían sido influidos por la época del año en la que se encontraban mientras se realizó el estudio.

Martínez (2013) realizó una investigación cuyo objetivo fue determinar cuáles eran las manifestaciones afectivas y sexuales en adolescentes con Síndrome de Down de la

Fundación Margarita Tejada. Los adolescentes oscilaban entre los 13 y 20 años. Utilizó un cuestionario que medía estas manifestaciones desde el punto de vista de los padres y maestros, tomando en cuenta el área cognitiva, conductual, emocional, biológica y de comunicación. La muestra estuvo conformada por 15 padres y 15 maestros. Los resultados de la investigación demuestran que la mayoría de maestros consideran que los adolescentes muestran interés por el sexo opuesto y que no siempre expresan adecuadamente el cariño y afecto con otras personas. Entre las recomendaciones dadas está que los estudiantes de la carrera de Psicología Clínica lleven a cabo constantes escuelas para padres.

Enseguida, se presentan las investigaciones relacionadas con estrategias de afrontamiento. Ramos (2010) realizó una investigación que tenía como objetivo analizar las estrategias de afrontamiento que utilizan los bomberos voluntarios en Mixco ante la muerte de las víctimas que asisten. Se seleccionaron cinco bomberos con edades entre 26 y 35 años y tenían por lo menos seis años de experiencia laboral en dicho lugar. Se obtuvieron datos a través de una entrevista semiestructurada y preguntas abiertas. Los resultados obtenidos demostraron que los bomberos utilizan estrategias de afrontamiento basadas en concentrarse en resolver el problema; la más utilizada fue la de concentrarse en lo positivo, la menos utilizada fue buscar ayuda profesional.

Asimismo, Godoy (2014) investigó sobre las estrategias de afrontamiento que utiliza la pareja conyugal ante la muerte de un hijo adolescente. Los datos se obtuvieron a través de entrevistas semiestructuradas a 6 parejas conyugales cuyos hijos habían fallecido en un rango de 2 y 10 años previos. Las parejas fueron contactadas a través del grupo de apoyo “Lazos de Amor”. Se concluyó que las parejas utilizaron diversas formas de afrontamiento, entre ellas la búsqueda de apoyo social y la confrontación.

Finalmente, en 2011, De León realizó una investigación con el objetivo de conocer las estrategias de afrontamiento que utilizaron los padres de familia para poder enfrentar el trastorno del espectro autista en su hijo. Los datos se obtuvieron mediante observación participativa y entrevistas no estructuradas en las que se narraron historias por los padres de los niños. Se observaron ocho niños diagnosticados con trastorno de espectro autista, entre las edades de 4 a 13 años y se entrevistaron a cuatro padres y cuatro madres de familia. Se

concluyó que las estrategias más utilizadas fueron las de confrontación y buscar ayuda profesional.

En las investigaciones nacionales, se puede resumir que existen diferentes factores que afectan la manera en que las personas afrontan distintas situaciones. También se puede inferir que la carga de maestras o personas que prestan sus servicios a niños que necesitan atención especializada, es alta. Sin embargo, el nivel de estrés en maestros de educación especial, es variable.

A continuación, se presentan estudios internacionales relacionados directamente con las estrategias de afrontamiento. Primero se presentan las investigaciones basadas en el tema de maestros de educación especial, estrés docente y personas con necesidades educativas especiales. Leiton y Rodríguez, (2011) publicaron una investigación cuyo objetivo era indagar la percepción de cuatro maestros de educación especial en cuanto a la afinidad de su preparación académica universitaria y su trabajo diario con educadores de estudiantes con necesidades especiales en el nivel superior. Los autores estaban afiliados a la Universidad Complutense de Madrid, España y a la Universidad de Puerto Rico. Se realizó un estudio de caso con los maestros y se concluyó que es necesario evaluar los currículos existentes en el área de educación especial con el fin de incluir cursos dirigidos a la escuela superior o separar los currículos para preparar maestros de educación especial según el nivel.

Ahora bien, Gutiérrez-Santander, Morán-Suárez y Sanz-Vázquez (2005), realizaron una investigación sobre el estrés docente. Ellos analizaron las propiedades psicométricas de la escala ED-6 que fue aplicada a 172 profesores de centros públicos y privados de España. Se concluyó que el estrés, la desmotivación y las estrategias de afrontamiento están altamente relacionados.

Por otro lado, Velázquez, García, Díaz, Olvera y Ávila (2014) investigaron para describir la presencia de *Burnout* en docentes de Educación Media Superior de una zona escolar del norte del Estado de México. Se le aplicó el cuestionario de *Burnout* de Maslach y el ED6 a un grupo de 63 docentes. Los resultados del análisis presentaron un alto porcentaje de *Burnout*, evidenciados a través de cansancio emocional, despersonalización y

bajo logro personal. El síndrome se vio asociado al número de plazas e hijos la antigüedad laboral. Se infirió que el docente tiende a asumir una actitud negativa, debido a los roles, exigencias y funciones que debe asumir.

Enseguida se presentan investigaciones relacionadas con el uso de estrategias de afrontamiento. En 2014, Costa-Requena, Cantarell-Aixendri, Parramon-Puig y Serón-Micas, llevaron a cabo una investigación en España, con el objetivo de averiguar la relación entre el constructo de optimismo disposicional y las estrategias de afrontamiento en pacientes con trasplante renal reciente, y evaluar diferencias en la utilización de estrategias de afrontamiento según el grado de optimismo disposicional. Se eligieron pacientes hospitalizados en el servicio de nefrología tras realizar el trasplante renal. Los datos se obtuvieron a través del *Life Orientation, Test Revised* y el Inventario de estrategias de afrontamiento. Los resultados de ambas pruebas fueron comparados y se concluyó que las puntuaciones en optimismo disposicional aportan diferencias en la respuesta de afrontamiento tras el trasplante renal. Además, las estrategias de afrontamiento podrían haber influido en la percepción del paciente sobre el bienestar emocional después del trasplante.

Asimismo, Pérez, Menéndez e Hidalgo (2014) analizaron los niveles de estrés asociados al rol parental y las estrategias para hacerle frente al mismo. La investigación se llevó a cabo en España. Se analizaron los resultados de 109 madres de familia con un expediente de riesgo en los Servicios Sociales Comunitarios. Los resultados indicaron que más de la mitad de las mujeres experimentaron niveles clínicos de estrés y que las estrategias de afrontamiento más utilizadas fueron las centradas en el problema.

Finalmente, en el 2014, Rodríguez, Hernández y Caicedo realizaron una investigación en Colombia con el fin de establecer la relación entre las estrategias de afrontamiento y las características sociodemográficas presentes en padres de niños diagnosticados con Trastorno del Espectro Autista. Se aplicó el Cuestionario Sociodemográfico y la Escala de Estrategias de *Coping* modificada a 31 padres de niños con dicho trastorno. Los resultados evidenciaron aumento de la ocupación de ama de casa, después del diagnóstico, y mayor uso de estrategias enfocadas a la emoción y al problema.

En las investigaciones internacionales, se puede concluir que las estrategias de afrontamiento utilizadas varían según la situación que esté siendo evaluada. Por otra parte, se puede concluir que el nivel de estrés y *burnout* en maestros es alto. A continuación, se presenta el marco teórico que respalda la investigación.

1.1 Estrés

El estrés es la respuesta de una persona a sucesos amenazadores o difíciles. La vida está llena de esas situaciones amenazadoras; ya sea un examen, un problema familiar, amenazas a la salud o problemas en el trabajo. Incluso existen sucesos placenteros que pueden ser estresantes, como la planificación de una fiesta, la espera de algo o alguien importante o el nacimiento de un niño. Estas diferentes situaciones, sucesos o circunstancias son consideradas como una amenaza al bienestar; se les conoce como factores de estrés. Las situaciones negativas pueden llegar a ser más perjudiciales que las positivas, pero ambas pueden tener consecuencias graves para la salud ya que los esfuerzos para afrontar dicho estrés pueden producir respuestas biológicas y psicológicas dañinas (Feldman, 2010).

Los factores productores de estrés cumplen con ciertas características según Larsen y Buss, 2005 son:

- Son extremos, producen un estado abrumado o sobrecargado, que no se puede soportar por mucho tiempo.
- Con frecuencia producen tendencias opuestas, como desear y no desear una actividad y objeto.
- Son incontrolables, fuera del poder de ser influenciados.

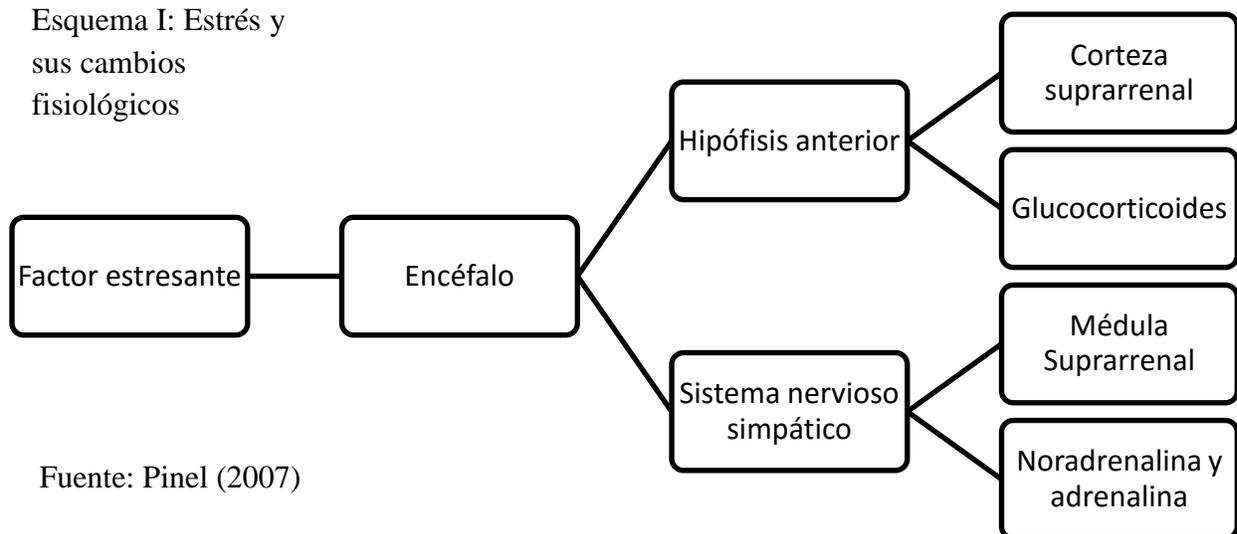
Feldman (2010) clasifica los factores de estrés en:

- Cataclismos: ocurren de forma súbita y afectan a muchas personas al mismo tiempo, por ejemplo desastres naturales.
- Factores de estrés personales: sucesos significativos en la vida de una persona. Un ejemplo claro es la muerte de algún familiar. Estos factores tienen consecuencias inmediatas, pero en general se desvanecen con el tiempo.

- Factores de estrés cotidianos (complicaciones de la vida diaria): son molestias cotidianas como quedarse atrapado en el tránsito. Estos factores causan un nivel de irritación menor, pueden tener efectos en la salud duraderos si continúan o se agravan por otros sucesos estresantes.

Viéndolo desde un lado más biológico, el estrés es el conjunto de cambios fisiológicos consecuencia de la exposición del cuerpo a un daño o a una amenaza. Selye, en la década de 1950, atribuyó el estrés a la activación del sistema hipofisario-suprarrenal y llegó a la conclusión que los estímulos estresantes estimulan la liberación de corticotropina desde la hipófisis anterior. Ésta provoca la liberación de glucocorticoides por la corteza suprarrenal, los cuales producen muchos de los efectos del estrés. Por el otro lado, los estímulos estresantes también juegan un papel en el sistema nervioso simpático aumentando la liberación de adrenalina y noradrenalina por la médula suprarrenal. En 1993, Stanford y Salmon, reconocieron el papel fundamental de ambos sistemas durante el proceso del estrés (Pinel, 2007).

Esquema I: Estrés y sus cambios fisiológicos



Fuente: Pinel (2007)

Selye citado por Larsen y Buss (2005), explicó que para que una persona reaccione ante el estrés debe pasar por una cadena de sucesos llamada Síndrome de Adaptación General (SAG). Ésta consta de tres etapas:



Fuente: Larsen y Buss (2005)

La etapa de alarma consiste en la respuesta de pelear o huir. La segunda etapa se refiere a la resistencia; a la reducción de los recursos corporales. Y por último, la etapa de agotamiento, en la cual la persona es susceptible a enfermedades y padecimientos.

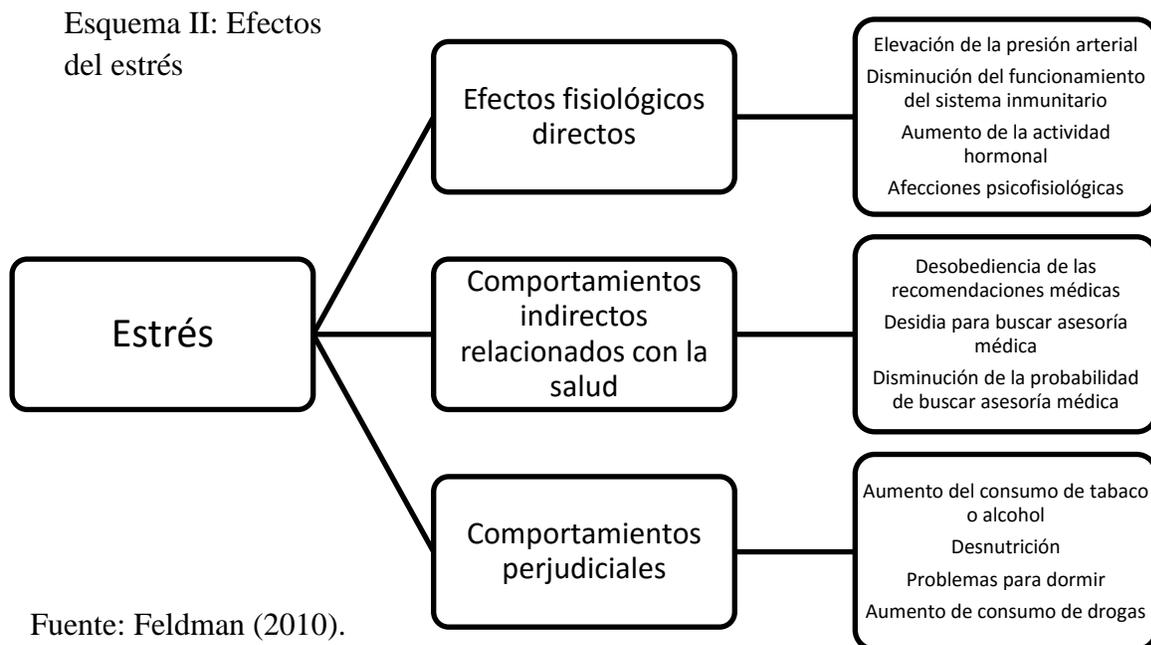
Asimismo, Larsen y Buss (2005) denominaron al estrés como un sentimiento subjetivo producido por situaciones incontrolables o amenazadoras. Refirieron también que el estrés no está en sí en la situación sino en la forma con la cual las personas responden a esa situación en particular. Distinguieron cuatro diferentes formas de estrés:

- Estrés agudo: es consecuencia del inicio repentino de demandas. Se puede manifestar con dolores de cabeza por tensión, malestares emocionales, perturbaciones gastrointestinales, sentimientos de agitación y presión. Se puede denominar también como el sentimiento de no tener una situación o situaciones bajo control. El estrés agudo es lo que la mayor parte de personas asocia con el término estrés.
- Estrés agudo episódico: es más grave ya que se refiere a episodios repetidos de estrés agudo. Éste puede manifestarse en migrañas, hipertensión, apoplejía, ansiedad, depresión o malestar gastrointestinal grave, entre otros.
- Estrés traumático: es un caso masivo de estrés agudo. Los efectos pueden seguir existiendo por años o incluso durante toda la vida. Éste se diferencia del estrés agudo por los síntomas asociados con la respuesta del estrés. El conjunto de síntomas es llamado Trastorno de Estrés Postraumático (TEPT); es un síndrome que padecen algunas personas después de haber experimentado o atestado sucesos que amenazan la vida.
- Estrés crónico: es otra forma grave de estrés con la diferencia que éste no finaliza. Enfermedades como la diabetes, disminución del funcionamiento del sistema inmunológico o la enfermedad cardiovascular, pueden ser consecuencia del estrés crónico.

Siendo así, los distintos tipos de estrés pueden causar malestares físicos. Entre más cambios estresantes hay en la vida de una persona, mayor es la probabilidad de padecer alguna enfermedad grave (Papalia, Wendkos y Duskin, 2010). Los psicólogos de la salud consideran que el estrés tiene efectos aditivos. Esto significa que los efectos del

estrés se suman y acumulan a través del tiempo. Sin embargo, hay que recalcar que a cada persona le afecta diferente y ésta reacciona de distintas formas ante el estrés (Larsen y Buss, 2005).

Feldman (2010) refiere que los psicólogos de la salud contemporáneos que se especializan en la psiconeuroinmunología (PNI), se concentraron en los resultados del estrés e identificaron tres principales consecuencias.



Por lo tanto, “las diferencias entre personas en la forma en que responden al mismo suceso son posibles debido a que el estrés no está fuera en el ambiente. Más bien, el estrés está en la reacción subjetiva de la persona ante factores productores de estrés potenciales” (Lazarus y Folkman, 1984 citados por Larsen y Buss, 2005, p. 580).

1.2 Educación especial y estrés docente

Para empezar, es importante definir qué es educación especial. Actualmente, los investigadores no se han puesto de acuerdo con una terminología común para explicar dicha disciplina. Sánchez y Torres citados por Paula, (2003), concluyó que la educación especial es la prestación de un servicio orientado a la integración escolar y social de los niños o jóvenes que lo requieran. Señala también que es el estudio de los procesos de

enseñanza-aprendizaje y la utilización de recursos y apoyos educativos o el estudio de métodos y técnicas específicas aplicables al alumnado con necesidades educativas.

Por otra parte, la UNESCO, citada por Paula, (2003), declaró que la Enseñanza Especial es aquel sector de la pedagogía que engloba toda la enseñanza general o profesional, destinada a los disminuidos físicos o mentales, a los inadaptados sociales y a toda otra categoría especial de niños.

El Ministerio de Educación del Gobierno de Guatemala (2013) declaró que la educación especial constituye el proceso educativo que comprende la aplicación de programas adicionales o complementarios, a personas que presentan deficiencias en el desarrollo del lenguaje, desarrollo intelectual, físico y sensorial así como aquellos que den evidencia de capacidad superior a la normal. Se define como educación especial al servicio educativo, constituido por un conjunto de técnicas, estrategias, conocimientos y recursos pedagógicos destinado a asegurar, de forma temporal o permanente, un proceso educativo integral, flexible, incluyente y dinámico para las personas con capacidades especiales.

La UNESCO, citada por Paula, (2003), define la educación especial como una forma de educación destinada a aquellos sujetos que no alcanzan o es improbable que alcancen, a través de las acciones educativas normales, los niveles educativos, sociales y otros apropiados a su edad, y que tiene por objetivo promover su progreso hacia estos niveles.

Ahora bien, es importante conocer qué obligaciones tienen los maestros. Según el Compendio de Leyes para Educación Especial (2013) las obligaciones de los educadores en Guatemala son:

- Ser orientador para la educación con base en el proceso histórico, social y cultural de Guatemala.
- Respetar y fomentar el respeto para con su comunidad entorno a los valores éticos y morales de la misma.
- Participar activamente en el proceso educativo.
- Actualizar los contenidos de la materia que enseña y la metodología educativa que utiliza.

- Conocer su entorno ecológico, la realidad económica, histórica, entre el proceso de enseñanza-aprendizaje y las necesidades del desarrollo nacional.
- Elaborar una periódica y eficiente planificación de su trabajo.
- Participar en actividades de actualización y capacitación pedagógica.
- Cumplir con los calendarios y horarios de trabajo docente.
- Colaborar en la organización y realización de actividades educativas y culturales de la comunidad en general.
- Promover en el educando el conocimiento de la Constitución Política de la República de Guatemala, la Declaración de Derechos Humanos y la Convención Universal de los Derechos del Niño.
- Integrar comisiones internas en su establecimiento.
- Propiciar en la conciencia de los educandos y la propia, una actitud favorable a las transformaciones y la crítica en el proceso educativo.
- Propiciar una conciencia cívica nacionalista en los educandos.

En Guatemala, según el Ministerio de Educación (2013), la ley dictamina algunos aspectos con los que debe cumplir un centro educativo de educación especial:

- Aplicar el Currículo Nacional Base realizando las adecuaciones curriculares de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Dirección General de Educación Especial (DIGEESP).
- Contar con la infraestructura adecuada a las necesidades de los estudiantes.
- Aplicar las metodologías, técnicas y materiales de apoyo, según la necesidad educativa que presentes los estudiantes.
- Utilizar las tecnologías de la información y comunicación alternas, ayudas técnicas como sistema Braille, lenguaje de señas u otros, cuando sea necesario.
- Contar con personal docente, directores, profesionales y personal administrativo que reúna las calidades establecidas por la DIGEESP.
- Brindar atención psicopedagógica a la población con necesidades educativas especiales con y sin discapacidad y superdotación. La atención puede ser por medio de aulas recurso, tutorías, cursos complementarios y los que se implementen para este fin.

Ahora bien, conociendo ya el significado de estrés, se muestra a continuación una tabla con los síntomas más comunes del estrés docente. Por estrés docente se entiende la incapacidad del docente de afrontar sus objetivos escolares. Esta incapacidad puede darse por falta de recursos internos y/o externos (El-Sahili, 2010).

Tabla I: Síntomas comunes de estrés docente

CATEGORÍA	SÍNTOMA
Depresiva	Pérdida del apetito sexual Humor inestable Depresión Facilidad para llorar Cansancio
Psicosomática	Aspecto poco saludable Dolor estomacal Malestar general Llagas bucales Indigestión
Ansiosa	Irritabilidad Intranquilidad Obsesión compulsiva por el trabajo Tensión Insomnio Tics nerviosos Ataques de pánico

Fuente: Kyriacou (2003), citado por El-Sahili (2010).

El estrés docente está directamente influido por la carga laboral. Según El-Sahili (2010) existen tres tipos de carga para el docente:

1. Carga física estática y dinámica: está dividida en posiciones, movimientos y esfuerzos que el docente deberá aplicar alguna vez al encontrarse dentro del aula,

por ejemplo mantenerse de pie, moverse dentro del aula o mantenerse sentado para revisar y calificar trabajos.

2. Carga mental: se refiere a aspectos como la atención, memoria, procesamiento cognitivo, precisión de conceptos, presión cronométrica, toma de decisiones oportunas, control del grupo y eventos de la clase, variación de la clase y cumplimiento del reglamento escolar
3. Carga psicosocial: se refiere a los elementos psicológicos y sociales que demandan que la actividad docente sea de calidad. Por ejemplo motivación, autocontrol, iniciativa, comunicación, interacción personal, cooperación, responsabilidad, estatus, liderazgo y presión social.

Según el mismo autor, existen también temores docentes. Algunos de éstos son: temor a la invasión de su espacio personal, temor a la discrepancia con los alumnos, temor a una mala didáctica, a la ruptura de la disciplina y temor a ser mal evaluado por los alumnos. Sin embargo, a pesar de estos temores, existe también la satisfacción laboral.

Se entiende como satisfacción laboral docente el grado de armonía que existe entre lo que espera y desea el educador dentro del ámbito laboral. Algunos factores de satisfacción laboral son: satisfacción en cuanto a las funciones, con el salario y desarrollo laboral, con el liderazgo y la adaptación del docente al trabajo (El-Sahili, 2010).

Por el otro lado, Polaino-Lorenate (1985) refiere que no existe un perfil que tipifique las características que debería de tener cualquier candidato como profesor de educación especial. Él deduce que si no se conoce el perfil, la persona que trabaja en eso, difícilmente podrá orientarse o ser orientado en dicha profesión. “Si la vulnerabilidad al estrés es relativamente grande en un candidato, o su nivel de ansiedad, como variable de su personalidad, es suficientemente intenso, es muy posible que al ocuparse en este trabajo su conducta pueda desajustarse mucho más fácilmente que si se dedicase, por ejemplo, a la educación regular” (p. 72).

De acuerdo al mismo autor, algunas de las fuentes y factores estresantes más comunes entre los profesores de educación especial son:

- Condiciones del trabajo.

- Falta de preparación para afrontar experiencias profesionales a las que se ven expuestos.
- Actitud negativa hacia la enseñanza.
- Falta de motivación para el aprendizaje de sus alumnos.
- Incremento de la frustración profesional al tener que aumentar la dedicación de tiempo a cada alumno para obtener los resultados o efectos deseados.
- Creencia de que la profesión en educación especial es más estresante que la profesión en educación regular y sentimiento de estar expuestos a situaciones demasiado estresantes.
- Las prioridades de su vida personal han sido frustradas por el tiempo que les demanda su vida profesional.
- Escaso reconocimiento social; dificultad para promocionarse y tener oportunidades para avanzar a pesar de tener deseos de progresar.
- Percepción de salario inadecuado.

Por el otro lado, Patton, Payne, Kauffman, Brown y Payne (1991) expresan; “Los autores han encontrado que el trabajo con niños, jóvenes y adultos que requieren educación especial es de gran interés y ofrece satisfacciones singulares; pese a que llega a haber momentos de desaliento, también los hay de alegría y grata comunicación...” “...Su preocupación por el análisis académico les había hecho pasar por alto el aspecto emocional de su labor” (p.17).

1.3 Diagnósticos atendidos en el Instituto Neurológico de Guatemala

Según la página web del Instituto Neurológico de Guatemala, ellos brindan atención especializada a niños y jóvenes con discapacidad intelectual A continuación se explican brevemente algunos de los diagnósticos más atendidos en la siguiente tabla.

Tabla II: Diagnósticos atendidos en el Instituto Neurológico de Guatemala

Diagnóstico	Descripción
Síndrome de Down	Trastorno que se asocia con la existencia de un cromosoma 21 adicional, lo que acarrea deformaciones y retraso mental. A menudo se producen complicaciones médicas graves (Pinel, 2007). El retraso mental es de moderado a grave (Papalia et al., 2010).
Síndrome alcohólico fetal (SAF)	Síndrome producido por la exposición prenatal al alcohol, que se caracteriza por daño cerebral, retraso mental, mala coordinación, deficiente tono muscular, bajo peso al nacer, retraso del crecimiento y anomalías físicas (Pinel, 2007).
Síndrome X Frágil	Retraso mental con tendencia a mayor gravedad en los varones en síntomas de retrasos del habla y desarrollo motriz, deterioro del habla e hiperactividad. Es la forma heredada más común de retraso mental (Papalia et al., 2010).
Autismo	Trastorno del desarrollo neural que se caracteriza por la disminución de la capacidad de interpretar las emociones e intenciones de los demás, disminución de la capacidad de interacción social y comunicación y preocupación por un solo tema o actividad (Pinel, 2007).
Consecuencias de una lesión grave en la cabeza	Contusiones: traumatismos craneoencefálicos cerrados que suponen la lesión del sistema circulatorio cerebral.

	<p>Estas lesiones pueden producir hemorragias internas y dar lugar a un hematoma. Un hematoma es una acumulación de coágulos de sangre. La sangre puede acumularse en el espacio subdural y deformar el tejido nervioso que lo rodea provocando cambios temporales o permanentes del funcionamiento cerebral normal (Pinel, 2007).</p>
<p>Infecciones</p>	<p>Encefalitis: inflamación provocada por una invasión de microorganismos en el encéfalo. Existen dos tipos: infecciones bacterianas e infecciones virales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meningitis: infección bacteriana del encéfalo en la cual se atacan e inflaman las meninges. Si bien se puede eliminar la infección, no se puede anular las lesiones cerebrales que se hayan producido. • Rabia: infección viral que tiene afinidad particular por el sistema nervioso. Los efectos de la rabia sobre el encéfalo pueden ser mortales pasado un mes del contagio. (Pinel, 2007).

Fuente: elaboración por Marcela Paredes basada en las fuentes citadas.

1.4 Estrategias de afrontamiento

Lazarus, citado por Larsen y Buss, (2005), afirmó que para que el estrés sea provocado en una persona, deben ocurrir dos procesos cognoscitivos:

- Valoración primaria: la persona debe percibir el suceso como una amenaza para sus metas personales.

- Valoración secundaria: la persona concluye que no tiene los recursos para afrontar las demandas del suceso amenazador.

Si alguna de estas valoraciones está ausente, entonces la persona no se estresa. Las estrategias de afrontamiento son los esfuerzos ejercidos por una persona para controlar, reducir o aprender a tolerar las amenazas que conducen al estrés (Feldman, 2010).

Folkman y Moskowitz, citados por Feldman, (2010), categorizan las estrategias de afrontamiento en:

- Afrontamiento enfocado en las emociones: las personas intentan manejar sus emociones ante el estrés buscando un cambio en la forma en que se siente o percibe un problema. Un ejemplo claro de esta estrategia es buscar el lado positivo de las situaciones o aceptar la simpatía de otras personas.
- Afrontamiento enfocado en los problemas: aquí se busca modificar la situación estresante o específicamente la fuente del estrés. Éstas generan cambios en el comportamiento o el desarrollo de un plan de acción para enfrentar el estrés. Un ejemplo de afrontamiento enfocado en el problema es formar un grupo de estudio para mejorar el rendimiento académico deficiente en el salón de clases.

Lazarus y Folkman, citados por Godoy, (2014), proponen ocho subdivisiones, a partir de la clasificación previa, de las estrategias de afrontamiento:

1. Autocontrol: Estrategia enfocada en las emociones por la cual el sujeto intenta regular y controlar sus propios sentimientos, acciones y respuestas emocionales.
2. Reevaluación positiva: Estrategia enfocada en las emociones en la cual la persona percibe los posibles aspectos positivos que la situación estresante contiene.
3. Aceptación de la responsabilidad: La persona reconoce el papel que tiene en el origen y mantenimiento del problema. Es una estrategia enfocada en las emociones.
4. Distanciamiento: Estrategia enfocada en las emociones que toma en cuenta los esfuerzos que hace una persona para apartarse del problema, evitando que éste le afecte.

5. Escape o evitación: La persona emplea estrategias enfocadas en las emociones y produce pensamientos irreales improductivos o conductas como beber, fumar, consumir drogas, dormir más de lo acostumbrado o comer en exceso. El objetivo de esto es desconocer el problema o ignorar que éste existe.
6. Búsqueda de apoyo social: Es también una estrategia enfocada en las emociones. Consiste en la búsqueda de ayuda de terceros, con el objetivo de obtener consejos, asesoramiento, asistencia, comprensión o apoyo.
7. Planificación: Busca solucionar el problema, por lo tanto es una estrategia enfocada en el problema.
8. Confrontación: Estrategia enfocada en el problema que toma en cuenta los esfuerzos de la persona para modificar la situación.

Baumgartner y Maddi, citados por Feldman, (2010) indicaron que una persona que logra afrontar el estrés exitosamente, normalmente tiene como característica la resistencia. La resistencia es una característica de la personalidad asociada con un índice menor de afecciones relacionadas con el estrés. Ésta tiene tres componentes:

1. Compromiso: Tendencia a entregarse a cualquier cosa que se haga con la sensación de que las actividades propias son importantes y significativas.
2. Desafío: Consideración de que el cambio, y no la estabilidad, es la condición normal de la vida. La anticipación al cambio sirve como incentivo y no como amenaza a la seguridad.
3. Control: La resistencia está marcada por una sensación de control; la percepción de que las personas influyen en los sucesos de su vida.

Por el otro lado, también existen formas de afrontamiento que no son tan eficientes:

- Hutchinson, Baldwin y Oh, citados por Feldman, (2010) señalaron que en el afrontamiento por evitación, la persona puede recurrir a pensamientos ilusorios o irreales para reducir el estrés. También puede emplear rutas de escape más directas como consumo de drogas, alcohol y alimentos en exceso. El uso de esta estrategia, usualmente genera una posposición del afrontamiento de la situación estresante, y eso hace que el problema generalmente empeore.

- Lehman y Taylor, citados por Feldman, (2010) expresaron que los mecanismos de defensa son estrategias inconscientes de las que se vale una persona para reducir la ansiedad al ocultar la fuente de la misma a ellos mismos y a los demás. Éstos permiten que las personas eviten el estrés al actuar como si el mismo no estuviera presente. El problema con este tipo de afrontamiento es que no permite enfrentar la realidad, sino que simplemente oculta el problema.

Larsen y Buss (2005) mencionan que en la década de 1980, Lazarus, Kanner y Folkman especularon que las emociones positivas desempeñaban tres funciones en el proceso del estrés:

1. Pueden sostener los esfuerzos de afrontamiento.
2. Pueden proporcionar un descanso del estrés y,
3. Pueden darle a las personas el tiempo y la oportunidad para restablecer los recursos agotados, incluyendo la restauración de las relaciones sociales.

También mencionan que el humor puede tener el beneficio de generar momentos emocionales positivos aun durante los periodos de mayor estrés. Finalmente, concluyen que el humor y las emociones positivas pueden proporcionar un respiro del estrés e incluso ayudar a formar y fortalecer los lazos sociales.

Por el otro lado, Buendía y Mira (1993) definen como afrontamiento cualquier respuesta realizada por un individuo que se halla ante una circunstancia potencialmente perjudicial. Éste incluye reacciones instintivas y reflexivas ante la amenaza. También aclaran la diferencia entre afrontamiento y los mecanismos de defensa; véase la tabla a continuación.

Tabla III: comparación entre las estrategias de afrontamiento y los mecanismos de defensa

	Estrategias de afrontamiento	Mecanismos de defensa
Sentido	Adaptativo	Desadaptativo
Objeto	Dominio, control	Reducir la ansiedad
Nivel	Consciente	Inconsciente
Operación	Esforzada	Automática

Fuente: Buendía y Mira (1993).

Por otra parte, existe también otra clasificación de estrategias de afrontamiento. Muela, Rorres y Peláez, citados por Losada, Montorio, Fernández y Márquez, (2005) las clasifican en adecuadas e inadecuadas. Las estrategias inadecuadas están ligadas a la evitación del problema, las adecuadas se relacionan con formas de resolver el problema. Explican también que lo que diferencia a las personas con alta y baja carga de estrés es el número de estrategias inadecuadas utilizadas y no el número de estrategias adecuadas utilizadas.

Finalmente, es importante conocer cómo el estrés afecta la vida de las personas en general y por el otro lado, qué cosas específicas pueden estresar a los maestros de educación especial. Después de conocer esto, se entiende también la importancia de conocer las diferentes estrategias de afrontamiento y los subtipos de las mismas para poder llevar a cabo la siguiente investigación.

II. Planteamiento del problema

La carga laboral, según Santibañeña y Sánchez (2007), es el conjunto de exigencias que debe satisfacer un trabajador para realizar sus actividades profesionales en una jornada de trabajo. Éstas varían según el trabajo que se esté ejerciendo. Las exigencias del trabajo de un docente son muchas, y por lo tanto el nivel de estrés puede ser alto. Los docentes, aparte del trabajo que realizan con los niños, deben cumplir con requisitos y demandas de los padres de familia y por supuesto, de sus supervisores y jefes. En la mayor parte de casos, los maestros y maestras deben llevarse trabajo a casa y extender, por así decirlo, su horario laboral. Lamentablemente, este estrés y carga laboral no siempre es manejada de forma adecuada. Muchas veces el mal manejo del estrés es consecuencia de un mal uso o desuso absoluto de estrategias de afrontamiento.

En el Instituto Neurológico de Guatemala se atienden niños que requieren atención especial. Si de por sí la carga laboral de una maestra de niños cuyo desarrollo ha sido normal es alta, la carga de una maestra de niños que requieren atención especial es mucho mayor. Estas maestras, después de cierto tiempo, pueden presentar cansancio y fatiga mental o sentir que el trabajo y sus exigencias son demasiadas y no tienen control sobre ellas. En ocasiones, pueden llegar a influir en otros ámbitos de su vida y perjudicarlos por asuntos laborales.

Si esto continuara y no se le prestara la atención necesaria, las maestras de educación especial podrían llegar a sufrir desgaste y malestar físico y mental o hasta un cuadro de Síndrome de *Burnout*, se vería afectado su desempeño laboral y se verían perjudicados sus alumnos. También sería preocupante el hecho que ellas desplazaran el estrés causado por la carga laboral a otros asuntos de su vida personal.

Actualmente, pareciera que en el Instituto Neurológico de Guatemala, se ha prestado más atención a los padres de familia que al personal docente. Sin embargo, es importante que las maestras que atienden a estos niños y jóvenes con necesidad de atención especializada estén estables emocionalmente para poder apoyarlos de una forma eficiente. Por esto mismo, la presente investigación pretende responder la siguiente pregunta: ¿Cuáles

estrategias de afrontamiento usan, ante la carga laboral, un grupo de maestras de niños con discapacidad intelectual del Instituto Neurológico de Guatemala?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo general:

- Conocer las estrategias de afrontamiento ante la carga laboral que utilizan las maestras de niños con discapacidad intelectual del Instituto Neurológico de Guatemala.

2.1.2 Objetivos específicos

- Determinar si las estrategias de afrontamiento utilizadas por las maestras del Instituto Neurológico de Guatemala están dirigidas a solucionar el problema.
- Concretar si las maestras del Instituto Neurológico de Guatemala utilizan el autocontrol como estrategia de afrontamiento.
- Establecer si las estrategias de aceptación de la responsabilidad y reevaluación positiva son utilizadas por las maestras del Instituto Neurológico de Guatemala.
- Conocer si las maestras del Instituto Neurológico de Guatemala utilizan la planificación y confrontación como estrategia de afrontamiento.
- Analizar si las maestras del Instituto Neurológico de Guatemala utilizan la estrategia de buscar apoyo social.
- Definir si las estrategias de distanciamiento y escapar o evitar el problema son utilizadas por las maestras del Instituto Neurológico de Guatemala.
- Proponer un taller para psicoeducar a las maestras del Instituto Neurológico de Guatemala sobre estrategias de afrontamiento adecuadas.

2.2 Variables

Estrategias de afrontamiento ante la carga laboral

2.3 Definición de variables

2.3.1 Definición conceptual:

Estrategias de afrontamiento: Según Lazarus y Folkman (1986), citados por Riso (2006), son los esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas e/o internas que son evaluados como excedentes o desbordantes de los recursos de los individuos.

Carga laboral: Según Santibañía y Sánchez (2007) es el conjunto de exigencias que debe satisfacer un trabajador para realizar sus actividades profesionales en una jornada de trabajo.

2.3.2 Definición operacional

Para fines de esta investigación, las estrategias de afrontamiento serán los esfuerzos cognitivos y conductuales utilizados por las maestras del Instituto Neurológico de Guatemala para afrontar la carga laboral. La carga laboral se entiende como el conjunto de exigencias que deben satisfacer los sujetos de investigación para cumplir con sus actividades profesionales en su jornada de trabajo. Las estrategias serán clasificadas en dos grupos: centrados en la emoción y centrados en el problema. Los indicadores serán: autocontrol, reevaluación positiva, aceptación de la responsabilidad, búsqueda de apoyo social, distanciamiento, escape o evitación, planificación y confrontación.

2.4 Alcances y límites

En esta investigación se identificarán las estrategias de afrontamiento ante la carga laboral utilizadas por las maestras del Instituto Neurológico de Guatemala. Debe tomarse en cuenta que el estudio se limita a la población antes mencionada y que los resultados serán válidos únicamente para sujetos con características similares a las maestras de dicho Instituto.

2.5 Aporte

En esta investigación, se harán entrevistas semi-estructuradas para determinar qué estrategias de afrontamiento utilizan las maestras del Instituto Neurológico de Guatemala.

Los resultados obtenidos serán un recurso útil para otras investigaciones que tengan relación con este mismo tema. Podrán ser utilizados también por psicólogos clínicos y psicólogos industriales/organizacionales para determinar lo anteriormente mencionado en otras instituciones y empresas.

Los resultados de esta investigación también serán de mucha utilidad para el Instituto Neurológico de Guatemala, ya que a través de ésta, las autoridades del mismo, conocerán la forma en la que las maestras afrontan la carga laboral. Tomando eso en cuenta, podrán buscar distintas maneras de fomentar el bienestar psicológico en el ámbito laboral y obtener así un mejor rendimiento del personal docente.

III. Método

3.1. Sujetos

Para fines de esta investigación, se entrevistaron a 8 docentes del Instituto Neurológico de Guatemala, todas serán de género femenino. Ellas residen en su mayoría, en la ciudad capital. Éstas fueron elegidas a través de un muestreo no probabilístico de casos-tipo. Hernández, Fernández y Baptista (2010) definen que el objetivo de este tipo de muestreo es la riqueza, profundidad y calidad de la información, no la cantidad ni la estandarización. Por lo mismo, el muestreo se hizo de un determinado grupo social, en este caso, las maestras del Instituto Neurológico de Guatemala. Es una institución con más de cincuenta años de experiencia, que busca dar atención especializada a niños y jóvenes de escasos recursos con discapacidad intelectual. Los diagnósticos atendidos en el Instituto son: síndrome de Down, discapacidades intelectuales como síndrome alcohólico fetal, síndrome X frágil, afecciones genéticas y defectos congénitos. Atienden también a niños que han tenido dificultades después de una lesión grave en la cabeza, accidentes cerebrovasculares o infecciones (Instituto Neurológico de Guatemala, 2015).

3.1.1. Descripción de los sujetos de estudio

Código	Edad	Tiempo trabajando en el Instituto Neurológico de Guatemala	Estudios realizados
M1	35 años	Cinco años y medio	Profesorado en Educación Especial y Licenciatura en Psicología enfocada en el área de educativa; Universidad San Carlos, Guatemala
M2	19 años	Dos meses	Magisterio pre primaria
M3	25 años	Dos años y medio	Técnico en Educación Especial y pensum cerrado en Psicología, Universidad San Carlos, Guatemala
M4	29 años	Dos años	Profesorado en Educación Especial y Licenciatura en Psicología enfocada en el

			área de educativa; Universidad San Carlos, Guatemala
M5	26 años	Cuatro años	Profesorado en Educación Especial y Licenciatura en Psicología; Universidad San Carlos, Guatemala
M6	24 años	Un año	Profesorado en Educación Especial y Licenciatura en Psicología; Universidad San Carlos, Guatemala
M7	25 años	Menos de un año	Técnico en Educación Especial; Universidad San Carlos, Guatemala
M8	25 años	Tres años	Técnico en Educación Especial y pensum cerrado en Psicología; Universidad San Carlos, Guatemala

3.2. Instrumento

Para esta investigación, se hizo uso de una entrevista semiestructurada. Según Hernández et al. (2010) la entrevista es una reunión para conversar e intercambiar información entre la persona entrevistada y el entrevistador. En las investigaciones cualitativas, las entrevistas son más íntimas, flexibles y abiertas. Las preguntas de la entrevista semi-estructurada que se utilizará se caracterizan por buscar profundizar en el tema de las estrategias de afrontamiento ante la carga laboral utilizadas por los sujetos de estudio. Las estrategias serán clasificadas en dos grupos: centradas en el problema y centradas en la emoción. Los indicadores serán: autocontrol, reevaluación positiva, aceptación de la responsabilidad, búsqueda de apoyo social, distanciamiento, escape o evitación, planificación y confrontación. Esta entrevista consta de 33 preguntas abiertas, encontrará una copia en el apartado de Anexos. La entrevista fue hecha por Marcela Paredes Castillo y validada por las Licenciadas Karla Roldán de Rojas, y Ana Gladys Sánchez de la Universidad Rafael Landívar y por la Licenciada Lorena Forno de Pinot, Directora Administrativa del Instituto Neurológico de Guatemala.

3.3. Procedimiento

- Se elaboró una entrevista semi-estructurada, la cual fue revisada y corregida.
- Se contactó al Instituto para poder elegir la muestra de la población. Se eligieron 8 maestras y se pidió autorización para grabar el audio de las entrevistas.
- Se hizo una entrevista semi-estructurada a 8 maestras del Instituto Neurológico de Guatemala para obtener datos con relación a la carga laboral y las estrategias de afrontamiento utilizadas. Las entrevistas fueron individuales y grabadas para su transcripción.
- Se transcribieron y analizaron las entrevistas.
- Se discutió el resultado de las entrevistas con los datos investigados anteriormente.
- Se obtuvieron conclusiones y se hicieron las recomendaciones pertinentes.
- Se elaboró una propuesta de un taller como herramienta de psicoeducación para las maestras sobre estrategias de afrontamiento adecuadas.

3.4. Tipo de investigación y diseño

Esta investigación fue de tipo cualitativo con un diseño fenomenológico. Según Hernández et al. (2010), el enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. Estos estudios pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y análisis de datos. El diseño fenomenológico se enfoca en las experiencias individuales subjetivas de los participantes y está basado en el análisis de discursos y temas específicos.

IV. Presentación de resultados

A continuación se presenta la información obtenida a través de las entrevistas hechas a las maestras del Instituto Neurológico de Guatemala. Por razones de confidencialidad, se asignó un código para cada maestra siendo este la letra “M” seguida del número que le corresponde a cada una. Para facilitar la comprensión de los resultados, la información está presentada en cuadros según el indicador.

4.1. Cuadros según indicadores

En los siguientes cuadros, se plasma la información relevante obtenida de las entrevistas a las maestras. A continuación se presentan ocho cuadros, uno por indicador. Los indicadores son:

- Autocontrol
- Reevaluación positiva
- Aceptación de la responsabilidad
- Búsqueda de apoyo social
- Distanciamiento
- Escape o evitación
- Planificación
- Confrontación

4.1.1.

Autocontrol	
M1: “...entonces en el momento en que ellos están mal, no poderles entender y no saber qué les está pasando o qué es lo que necesitan lo frustra a uno a veces.” “En el momento, respiro profundo y... es de irlos conociendo...”.	M2: “Antes que todo, me tranquilizo porque si no me tranquilizo yo, los niños se pueden descompensar”. “Yo, jaja me hablo a mí misma y me digo “me tengo que calmar” y después empiezo a organizar las cosas. Dejo mi mente en blanco y me organizo hasta que ya sé que tengo todo estructurado. No me estreso ni me pongo más nerviosa

	<p>porque sé que eso los altera a ellos y eso no es el chiste... la idea es que ellos estén tranquilos”.</p>
<p>M3: “Yo lo que hago, cuando es por un niño, es que me salgo de la clase con el niño porque a veces puede agredir a otros. La verdad es que sí me pongo nerviosa y pienso “qué hago” (en tono de desesperación) porque, como te decía, no está entre mis planes...”. “No, no uso ninguna técnica de relajación”.</p>	<p>M5: “Pues es la forma de manejar de cada uno verdad... yo soy estresada para todo y me complico para todo”. “Pues mire, yo con la experiencia que tengo... soy bien llorona y emotiva. Todo lo tomo emotivo y lloro por todo, ya sea felicidad o tristeza... y cuando pasó todo le pedí a una auxiliar que se quedara allí y me salí a llorar... fue como para sentirme mejor después que todo había pasado y cuando entro a la clase ya estoy más tranquila y todo. Entonces creo que mi manera de hacerlo es hablarlo con alguien y contarle qué pasó... y lloro verdad. Esa es la forma en lo que yo lo manejo”.</p>
<p>M6: “¡Sí! Cuando termino de solucionar lo que sea que haya pasado, le pido al resto de los chicos que salgan y aprovecho a respirar y tranquilizarme y relajarme.... Porque la verdad lo dejan bastante descompensado a uno también”. “...Igual, cuando hay un problema... es difícil separar las dos cosas; la parte emocional de un lado con el otro”.</p>	<p>M7: “Pues, primero espero a que el niño se calme y autorregule. Y yo... la verdad es que no me siento estresada y no siento necesario autorregularme”.</p>
<p>M8: “...así como autocontrol no... o sea, siempre trato de mantener la calma, porque si el niño no está calmado y yo tampoco... no se arregla nada”.</p>	

4.1.2.

Reevaluación positiva	
<p>M1: “Pues realmente el trabajo que uno lleva día con día con los chicos. Porque realmente me gusta mucho mi carrera, amo mi carrera... en momentos uno se siente frustrado, pero los chicos le enseñan a uno cómo llevar el camino”. “...Ahora positivas hay muchas, porque realmente el apoyo ha estado cuando uno lo necesita. Siempre hay dificultades pero negativa sólo esa se me viene ahorita”. ”...Ahí fue cuando dije: no, hay que hacer un cambio. Porque realmente las personas que tienen un hijo con necesidades especiales tocan muchas puertas y las encuentran cerradas... hay veces que yo digo: ya no quiero, ya me cansé, pero de repente digo: no, tengo que seguir adelante por ellos y por mí misma”.</p>	<p>M2: “Pues la verdad es que el ambiente es muy bonito, se trabaja bastante en equipo, eeh, sí hay cositas que por x o y razón no todas congeniamos pero la verdad es que apoyo si me dan. El trabajo con los niños es cargado, pero bonito, muy alegre. Ellos son los que te animan a seguir adelante, me encanta trabajar con ellos y me siento muy bien”. “Los niños. Ellos necesitan ayuda de nosotras, y todos los días vengo con el pensamiento de “hoy voy a aprender de ellos” porque no sólo ellos aprenden de mí sino yo también de ellos”. “...Y eso creeme que para mí fue algo que me motivó y dije no hombre, tengo que seguir adelante, por ellos....”.</p>
<p>M3: “Pues la verdad, el trabajo en sí, es muy bonito. Es muy humano, siempre me ha gustado enseñar, pero no soy una maestra común y corriente por decirlo así... Pero sí, ha sido una experiencia muy bonita y muy, muy... ¿cómo te lo puede decir? Muy reconfortante. Te hace ser un poco más humana, dada la condición de los chicos y te enseña... te enseña lo que tú puedes hacer para ellos”. “...Pero definitivamente hay más experiencias</p>	<p>M4: “Realmente sí, es muy bonito porque se aprende de diferentes maneras... A veces es algo nuevo, y a la vez siento que es algo... alegre. Ver cómo vamos generando esas sonrisas en ellos. Ha sido buena la experiencia que he tenido”. “Pues, realmente ellos, que son una gran alegría y siento mucho cariño. El cariño que he generado en todo este tiempo, realmente me motiva a seguir adelante, a seguir luchando...”.</p>

positivas que negativas...”.	
<p>M5: “...Cabal la semana pasada recibimos una capacitación y siento que eso nos ayuda y nos motiva porque muchas veces el tiempo no nos deja capacitarnos. Eso es lo que me motiva a mí porque acá siguen haciendo mejoras para que la metodología sea mejor y nos están capacitando para que la atención a los chicos sea de mejor manera”. “...ya llevo cuatro años trabajando aquí y ocho años trabajando con chiquitos entonces creo que eso me ha repercutido mucho en mi salud también. Entonces me dijeron que era estrés general... Creo que todo eso ha variado mucho mi salud, pero trato de salir y disfrutar independientemente en dónde esté verdad... para no manejar un estrés de ya no aguanto y dejar de disfrutar mi trabajo.</p>	<p>M6: “Es una experiencia muy bonita porque regularmente... pues, yo soy maestra de pre primaria y no es lo mismo el trabajo con un chico con necesidades especiales que con un chico regular. Y... lo que más me ha gustado son las experiencias con las que uno se queda como para reírse verdad... las ocurrencias de los chicos, las ideas que tienen, lo que preguntan... es lindo que a uno le saquen una sonrisa del alma por las cosas que hacen ellos o por los logros que van teniendo y todo, es bien diferente y lindo”. “...es un trabajo bonito, alegre... los chicos tienen siempre una gracias, un chiste y cosas así verdad... uno viene aquí y los chicos nunca tienen una mala cara... ellos son los que vienen hasta motivados y todo”.</p>
<p>M7: “Los chicos.... Definitivamente ellos son mi motivación; el hecho de venir y que te digan “seño, buenos días”... eso me hace sentir que estoy haciendo bien mi trabajo y me siento muy satisfecha. Siempre trato de dar lo mejor de mí; pongo en práctica lo que he aprendido, doy lo mejor de mí y cambio lo que tenga que cambiar”.</p>	<p>M8: “Pues la verdad ha sido una experiencia muy bonita... Cada nivel lo reta a uno como educador y toca indagar mucho en cada tema. Las universidades brindan lo básico, pero ponerlo en práctica hace la diferencia... cada nivel y cada área tiene el nivel de dificultad. Pero no es imposible... los chicos brindan muchas de las herramientas que lo ayudan a uno a salir adelante”. “No siempre. Trato de ver lo positivo en la mayoría de veces, pero depende de cómo me haya afectado. Si</p>

	<p>estoy totalmente en desacuerdo con lo que pasó, no logro ver algo positivo. No soy objetiva... si la dinámica hizo favorecer algo que no era así; me enojo y no logro sacar positivo. De lo contrario, si trato de ver cosas positivas... en lo que se puede jaja”.</p>
--	--

4.1.3.

Aceptación de la responsabilidad	
<p>M1: “... Sí trabajamos de forma individual y cada quien se hace responsable de sus cosas y de lo que le toca. “Pues, siempre que cometo errores los asumo. Trato de enfrentarlos...”.</p>	<p>M2: “...No soy de las que se quedan paradas y no saben qué hacer. Al contrario, soy de las que actúan rápido”. “Pues si es con un padre de familia, me avoco con mis autoridades. Igual, si es con alguna de las maestras tengo que hablar primero con mis autoridades...”.</p>
<p>M3: “...Me gusta demostrar eso, que ellos sí lo pueden hacer”. “¿Retos? Pues ese, demostrar a todo el mundo que los niños tienen potencial que se puede explotar”. “...Y la manejo con el simple hecho de pensar que ya no está en mis manos cambiar la forma de pensar de los papás o de otras personas...”. “...Y cuando me doy cuenta de que fui yo la del error, soy una persona de mente abierta, entonces si me van a corregir, que me corrijan con hechos. Sí soy un poco dura con eso...”.</p>	<p>M4: “...Si el problema es mío, tal vez lo trato de manejar, pero a veces llega a coordinación. Y en tanto ir y venir se le olvida a uno avisar... he tratado de llevar bien las cosas”. “Sí, realmente sí tuve que pedir disculpas y hacerme responsable de mi falta”.</p>
<p>M5: “...Yo no soy eterna acá, pero mientras</p>	<p>M6: “Cuando hay algo a mi cargo, y es mi</p>

<p>esté aquí voy a dar lo mejor de mí misma”. “Pues si es mi error me enoja verdad, y trato de ser mejor en eso que hice mal. Lo que me molesta es si me regañan por algo que yo no hice, pero cuando es por mi culpa o algo así pues creo que también es situación de afrontarlo y de seguir creciendo y madurando laboralmente”.</p>	<p>responsabilidad, si hago todo lo posible por cumplir con eso... sin delegárselo a nadie ni nada así”.</p>
<p>M7: “Sí; definitivamente. Uno no nace sabiendo todo y obviamente me hago cargo y responsable de lo que hago”.</p>	<p>M8: “Cuando es algo mío, trato de hacerme responsable y acepto mi error. Si puedo solucionarlo en el momento lo hago inmediatamente, si no lo hago después”.</p>

4.1.4.

Búsqueda de apoyo social	
<p>M1: “...a veces en el ratito no sé qué hacer y acudo a alguna de mis compañeras, con la psicóloga o con la terapeuta del lenguaje para que me apoyen. Eemm... como le digo, en el ratito uno se frustra y no sabe uno a dónde voltear a ver. Pero sí en estas situaciones busco apoyo con mis compañeras”. “Yo misma me doy mis terapias jaja. Realmente apoyo afuera no... para mí no”.</p>	<p>M2: “Con las autoridades muy bien, cuando uno le refiere algo a las autoridades, siempre tienen una respuesta o si no saben preguntan y encuentro apoyo en ellas”. “Sí, también apoyo emocional... nunca me han dejado así como que abandonada...” “Pues no he tenido que tomar ninguna ayuda y tampoco siento que sea necesaria”. “No, la verdad no he sentido la necesidad de recibir apoyo psicológico”.</p>
<p>M3: “Lo que yo hice fue buscar apoyo en coordinación, coordinación llamó y citó a la mami, pero yo ya lo refiero tal vez a psicología o a otra área que no sea específicamente mi aula. Busco apoyo”.</p>	<p>M4: “Sí encuentro... realmente uno lo necesita, cuando es grande el apoyo que uno necesita, pues sí, uno busca mayormente las autoridades aquí verdad, que son coordinación... y si no se ve mucho el</p>

<p>“Sí, sí. La mayoría busca el apoyo en ratitos como en el almuerzo y así... allí se ve el trabajo en equipo verdad y la que va pasando cerca ayuda jaja”. “... pero cuando pasan, ni modo a buscar apoyo y seguir”.</p>	<p>apoyo, uno busca entre maestras también hay bastante apoyo. Estamos una con otra”. “Este... no, no he llegado a ese extremo (apoyo psicológico) jaja”.</p>
<p>M5: “Pues la verdad acá no... porque no hay tiempo (para buscar apoyo entre sus compañeras y autoridades del Instituto)...” “Sí, yo creo que para todos esos cambios y carga emocional que le transmiten los niños a todas las maestras es necesario tener un proceso psicológico. Porque eso ayuda a desengancharse de un montón de cosas... porque por más que uno diga “no, yo no me lo voy a tomar personal” hay situaciones que uno se las toma de forma emocional. Actualmente no recibo ninguna ayuda psicológica”. “La verdad es que siento que no se dan mucha cuenta del estrés que uno tiene. No hay un espacio en el que uno diga cómo se siente... dan la invitación, sí. Pero realmente un momento en el cual ellos se sientan interesados no hay.... Ahora con las compañeras, muchas veces a la hora de almuerzo platicamos...”.</p>	<p>M6: “Eeeh, realmente... por ejemplo hace un tiempo, me puse muy mala y tuve que acudir a mi jefa y la verdad es que sí me apoyó. Y cuando es problema con algún niño, igual me avoco a ella o las mismas compañeras ayudan verdad”. “Yo creo que todas deberíamos de seguir un proceso psicológico jaja... sin embargo no da tiempo verdad... no da tiempo con la carga de todos los días; los chicos, el trabajo, la casa... Ahora, si me dijeran “mirá, vas a ir a psicología por salud tuya” iría feliz de la vida jaja”.</p>
<p>M7: “...desde el principio sentí mucho apoyo de mis compañeras...” “Sí, la verdad es que sí he sentido el apoyo de mis compañeras; más que todo de mis vecinas de aula verdad... definitivamente el apoyo ha sido bastante de mis compañeras y de las</p>	<p>M8: “Cuando ha habido alguna dificultad con algunos chicos, se le informa a nuestra jefa inmediata y ella nos ayuda... Si es algo muy fuerte, si busco apoyo; siempre notifico a las autoridades y siempre he encontrado apoyo en ellas”.</p>

coordinaciones pues, igual, nunca he tenido ningún problema”.	
---	--

4.1.5.

Distanciamiento	
M1: “Trato de enfrentarlos, pero si no estoy involucrada al 100% mejor me alejo”.	M2: “Bueno, yo acá tiendo a no meterme con nadie al menos que me busquen y quieran mi apoyo... ok, yo se los brindo. Pero trato de no meterme para no ocupar el espacio de nadie”.
M3: “Si yo miro el error en otra persona, la llamo y le digo; le hago ver el error. Ahora, si la persona no quiere comprender pues llamo testigos y ya si la persona no quiere verlo, lo dejo estar”. “No he tenido problemas con mis compañeras porque no me meto en su trabajo; cada quien trabaja diferente...”.	M4: “Mmm, pues... es un poco difícil que a veces el ambiente de aquí, el clima de aquí del trabajo es... a veces hay mucha presión, a veces no hay presión; va variando. Ahí sí que eso es lo mínimo, lo contrario a motivación son ellas”.
M5: “...entonces sí trato de separar mucho las dos partes, lo laboral y lo personal verdad... porque si tengo un problema aquí, cuando llego a casa trato de olvidar lo que pasó porque tengo que atender a mi esposo y todo... y si tengo problemas familiares, también... venir aquí de otra manera”.	M6: “...Pero a veces si alguien me habla y sé que no tiene la razón o no es importante... a veces si lo enfrento y a veces dejo pasar muchas cosas y no las digo”.
M7: “Mmm, no he tenido problemas como para que pase eso.... No, la verdad no”.	M8: “La verdad, sí me alejo... si enfrento sé que puedo armar un escándalo y así no se arregla nada; entonces sí mejor me aparto”.

4.1.6.

Escape o evitación	
M1: “No, no nunca he usado nada de eso”.	M2: “Ninguno”.
M3: “...Y la manejo con el simple hecho de pensar que ya no está en mis manos...”.	M5: “...La verdad disfruto mucho de los juegos del celular, escuchar música o ver programas de psicología o algo así. Entonces cuando hay una carga así, pues el medicamento... tomo alguna pastilla relajante antes de dormir...”. “Para que ya no me estrese, trato de relajarme en mi casa; descansar y dormir porque eso me ayuda un montón. O salir a correr”.
M6: “Mmm, pues la verdad sí... porque llego a mi casa muy cansada. Llego y no quiero saber nada de nadie, sólo quiero descansar jaja...”.	

4.1.7.

Planificación	
M1: “Pues, la planificación si es estructurada... Entonces si tienen una rutina estructurada. Pero sí tiene que ser muy flexible... Es algo muy estructurado pero no rígido”. “Aunque sí me facilita mucho trabajar con estructura porque están acostumbrados a eso... les ayuda mucho la estructura. Nos sirve a ambos”.	M2: “...siempre y cuando tú tengas organizado tu tiempo y cómo vas a trabajar, las cosas salen...” “Entonces yo creo que tener organizado tu tiempo y espacio es vital para esto”. “...También tengo una organización tal, que no me estreso por cualquier cosa”.
M3: “Necesito mi planificación para trabajar. Si no tengo planificación, me	M4:” Pues, sí es bastante importante porque uno se forma una estructura y al ya tener

<p>cuesta mucho organizarme. Las chicas hasta me molestan por esto jaja. De primas a primeras me cuesta un montón encajar en ese aspecto. Tengo que tener una planificación anticipada para poder organizarme en tiempo, material y lo que voy a dar”.</p>	<p>una estructura uno hace rutinas para ellos y lleva un control de horarios y de orden. Entonces sí es bastante importante... No me veo sin planificación. Si necesito tener una copia en una agenda un cuaderno o algo, porque si eso de improvisar no. Y en ocasiones tengo que ser bastante flexible”.</p>
<p>M5: “Pues, eeeh... trato de organizarme. Como le digo; lo que es aquí es aquí y lo que es en mi casa en mi casa. Para no ocasionarme mucho estrés, me organizo... dejo todo listo acá con tal de no llevarme trabajo a la casa...”.</p>	<p>M6: “Yo siento que sin planificación no funciono bien... y sí tengo que planear bien qué es lo que voy a hacer porque si no, me desorganizo yo. Creo que me sirve tanto a mi como a ellos jaja”.</p>
<p>M7: “Bueno, pues desde el viernes veo qué actividades necesitan más material y con mis compañeras nos ponemos de acuerdo y nos repartimos el material para que sea más fácil... nos organizamos y nos ponemos de acuerdo”. “Aah, yo si uso agenda... si no, no sé qué hacer jaja. No colapso sin la agenda, pero sí prefiero tenerla. Y pues, trato de aprovechar el tiempo para no sentir que se me recarga todo”.</p>	<p>M8: “Yo creo que la planificación lo que hace es darte una guía. No significa que haya que seguirlo a la perfección; depende de cómo se vaya dando todo. Entonces tú puedes poner en práctica todo o sólo algunas cosas. Sirve mucho para organizar a los chicos y para organizarse uno mismo. Sí es necesaria e importante”.</p>

4.1.8.

Confrontación	
<p>M1: “...Hay que probar diferentes alternativas para lograr esto. A veces no es que sea una carga sino que poder hacer los cambios que se necesitan”. “Como le digo,</p>	<p>M2: “Yo pienso que si todas tomáramos un poco de la opinión de cada uno, todo sería distinto y podríamos organizarnos de una mejor manera. O si nos dijéramos las cosas</p>

<p>no es una carga que uno diga “no sé qué hacer” ni de saber cómo salir... sino que realmente es de encontrar un equilibrio. No es una carga sino más bien son las exigencias de cumplir con metas”.</p>	<p>ya frente a frente creo que las cosas serían distintas”.</p>
<p>M3: “...Sino que me gusta innovar, hacer cosas nuevas, me gusta crear metodologías de aprendizaje para cada uno de mis alumnos... como todos son completamente diferentes, entonces con todos tengo que ser...”. “...entonces fortalecerlos con esas habilidades. Buscar vías alternas...” “Si yo miro el error en otra persona, la llamo y le digo; le hago ver el error. Ahora, si la persona no quiere comprender pues llamo testigos y ya si la persona no quiere verlo, lo dejo estar...”. “...necesito que me digan las cosas con algo palpable y que me aseguren que sí cometí el error. Yo soy muy estructurada en mi trabajo y tengo muy presente qué hago y qué no. Pero si es algo obvio, pues trato de arreglarlo y ver cómo salgo de eso”</p>	<p>M4: “...a seguir luchando para dar nuevas estrategias para ayudarlos a ellos...”.</p>
<p>M5: “...Creo que es parte del crecimiento laboral, personal... claro que yo estoy abierta a diferentes propuestas porque uno tiene que buscar mejoras...”.</p>	<p>M6: “...Y pues, creo que es importante establecer límites y normas desde el principio para que funcione bien todo...”. “Sí... trato. Al elegir esta carrera te das cuenta que no todo es como uno quiere jaja. Entonces si algo no funciona, pues uno trata otra cosa jaja”.</p>
<p>M7: “Si el error fue mío... trato de</p>	<p>M8: “...le damos una propuesta de cómo</p>

<p>cambiarlo. Uno tiene que ser maduro y aceptar su error y creo que también la forma en la que lo han hecho aquí es adecuada”.</p> <p>“...Los primero días sentía un poco de frustración al no saber qué era lo que querían los chicos o qué estaban expresando a través de sus conductas... entonces tuve que ir aprendiendo cómo manejar cada situación y cada caso específico”.</p>	<p>manejarlo y ella nos dice si es la forma adecuada o no”.</p>
---	---

4.2. Síntesis de resultados

Indicadores	Síntesis
Autocontrol	Es utilizado con baja frecuencia; son pocas las maestras que utilizan técnicas de respiración y relajación para enfrentar una situación estresante.
Reevaluación positiva	Es la estrategia de afrontamiento más utilizada por las maestras del Instituto Neurológico de Guatemala.
Aceptación de la responsabilidad	Es una estrategia utilizada por las maestras, sin embargo ésta puede estar condicionada a otros factores como por ejemplo lo eficaz y eficiente del trabajo del resto del equipo.
Búsqueda de apoyo social	Las maestras del Instituto Neurológico de Guatemala buscan apoyo de otras maestras y de las autoridades. En la mayor parte de casos encuentran el apoyo. Por distintas razones, las maestras no cuentan con procesos terapéuticos o psicológicos personales.

Distanciamiento	Es una estrategia frecuentemente utilizada.
Escape o evitación	Las maestras no suelen escapar o evitar las situaciones estresantes.
Planificación	Es una estrategia importante dentro del ámbito laboral.
Confrontación	Las maestras del Instituto Neurológico de Guatemala utilizan la confrontación como estrategia de afrontamiento y parecen sentirse satisfechas al respecto.

V. Discusión de resultados

La presente investigación tuvo como objetivo conocer las estrategias de afrontamiento ante la carga laboral que utilizan las maestras de niños con discapacidad intelectual del Instituto Neurológico de Guatemala. A continuación se discuten los objetivos específicos de la investigación.

Lazarus y Folkman (citados por Godoy, 2014), indicaron que tanto la estrategia de confrontación como la de planificación están enfocadas en solucionar el problema. Ambas toman en cuenta los esfuerzos de la persona para modificar la situación. En la investigación, la totalidad de las maestras entrevistadas resaltaron la importancia de la planificación para poder organizarse y evitar ocasionarse más estrés del necesario.

Asimismo, las maestras del Instituto Neurológico parecen sentirse satisfechas al confrontar las situaciones difíciles proponiendo nuevas formas de trabajo, innovando, creando diferentes metodologías de aprendizaje y buscando distintas estrategias para ayudar a sus alumnos y a ellas mismas. Lo anteriormente mencionado confirma lo que Abboud (2015) concluye en su investigación sobre la autoeficacia de las maestras de Margarita Tejada: “las maestras se sienten capaces de aplicar, implementar y utilizar estrategias didácticas con los estudiantes”. Sin embargo las maestras del Instituto Neurológico de Guatemala indican depender de la autorización de las autoridades para poder confrontar las situaciones de la forma en las que ellas piensan que es correcto hacerlo.

Por el otro lado, Folkman y Moskowitz (citados por Feldman, 2010), refieren que las estrategias de afrontamiento enfocadas en las emociones, intentan manejar las emociones ante el estrés buscando un cambio en la forma en que se siente o percibe un problema. Ejemplo claro de esto es la estrategia de reevaluación positiva. En el caso de las maestras del Instituto Neurológico de Guatemala, la reevaluación positiva es un aspecto fuerte y muy utilizado entre ellas. Esto se evidencia en sus respuestas de las entrevistas en donde indican que su más grande motivación es el progreso que sus alumnos tienen durante el año y el cariño que ellos muestran hacia ellas. La mayoría de ellas también aclara que, aunque a veces han pasado por momentos difíciles dentro del Instituto, tienen más experiencias positivas que negativas. Entre las respuestas dadas por las maestras, resaltan mucho las

frases relacionadas con lo bonito que es el trabajo que llevan a cabo dentro del Instituto Neurológico de Guatemala. Lo expresado anteriormente contradice lo que Velázquez, García, Díaz, Olvera y Ávila (2014) infirieron al decir que el docente tiende a asumir una actitud negativa debido a los roles, exigencias y funciones que debe cumplir.

Ahora bien, con relación a la estrategia de aceptación de la responsabilidad, en la cual según Lazarus y Folkman, citados por Godoy, (2014), la persona reconoce el papel que tiene ella misma en el origen y mantenimiento del problema, las entrevistadas aclararon que ellas se hacen responsables de sus actos y aceptan las consecuencias de los mismos. Sin embargo, algunas de ellas aclaran que sienten necesaria la intervención de otras personas para percatarse de qué situaciones hacerse responsables o no.

Por otra parte se encuentra la estrategia de autocontrol. Lazarus y Folkman (citados por Godoy, 2014) también mencionan que el autocontrol es una estrategia enfocada en las emociones por la cual el sujeto intenta regular y controlar sus propios sentimientos, acciones y respuestas emocionales. En los resultados de la investigación, se evidencia que no todas las maestras del Instituto Neurológico de Guatemala cuentan con estrategias de autocontrol. En algunos casos, la maestra respira profundo o se da a sí misma palabras reconfortantes. En otros casos, las maestras no sienten la necesidad de autocontrolarse. También se ve el caso de una maestra que, después de superar el momento de estrés, llora. Este último caso es un claro ejemplo de lo que Kyriacou, citado por El-Sahili, (2010) refirió sobre uno de los síntomas más comunes del estrés docente: facilidad para llorar.

Además, están también las estrategias de distanciamiento y escape o evitación. Baumgartner y Maddi (citados por Feldaman, 2010), explican que dichas estrategias no son eficientes ya que la persona puede recurrir a pensamientos irreales para reducir el estrés. También puede ser que la persona opte por emplear rutas de escape más directas como el consumo de drogas, alcohol y alimentos en exceso. La mayor parte de veces, éstas estrategias hacen que el problema empeore y que se posponga el afrontamiento de la situación estresante. En el caso de las maestras del Instituto Neurológico de Guatemala, el distanciamiento es usual ya que en general, las maestras prefieren alejarse del problema si no están relacionadas directamente con él. Por el otro lado, el escape o evitación por vías no naturales no es una estrategia frecuentemente utilizada por ellas.

Ahora se discutirá sobre la estrategia de afrontamiento de buscar apoyo social. En el caso de las maestras del Instituto Neurológico de Guatemala, la búsqueda de apoyo es utilizada con frecuencia. Ellas expresan buscar apoyo en sus compañeras de trabajo y afirman que la mayor parte de veces, lo encuentran. De León (2011) afirma que las estrategias de afrontamiento más utilizadas por los padres de familia que tienen un hijo diagnosticado con trastorno del espectro autista son la confrontación y la búsqueda de apoyo o ayuda social y profesional. Asimismo Godoy (2014), concluye que una de las estrategias más utilizadas por las parejas conyugales que han sufrido la muerte de un hijo adolescente es también la de búsqueda de apoyo social. Por búsqueda de apoyo social se entiende como la forma en la que la persona busca ayuda de terceros, con el objetivo de obtener consejos, asesoramiento, comprensión, asistencia o apoyo Lazarus y Folkman, citados por Godoy, (2014).

Las entrevistadas expresan también sentir el apoyo de las autoridades en situaciones relacionadas al trabajo; ya sea con los alumnos, padres de familia o situaciones entre las compañeras de trabajo. Sin embargo, refieren que en algunas ocasiones no se han sentido comprendidas ni apoyadas durante situaciones personales difíciles. Es por eso que parece importante recalcar que según Feldman (2010), los factores de estrés son: personales o sea los sucesos significativos en la vida de una persona, por ejemplo la muerte de un familiar y cotidianos como el tránsito u otras complicaciones de la vida diaria.

Lo obtenido de las entrevistas con las maestras del Instituto Neurológico de Guatemala indica que la mayoría de ellas dice no estar recibiendo ningún tipo de proceso terapéutico o psicológico personal. Algunos casos refieren no sentir necesario este apoyo, otros casos expresan la necesidad e importancia del mismo. Éste resultado concuerda con lo que Ramos (2010), investigó sobre las estrategias de afrontamiento que utilizan los bomberos voluntarios ante la muerte de las víctimas que asisten. En dicha investigación se obtiene como resultado que la estrategia menos utilizada era la de buscar apoyo o ayuda social profesional. Luego del análisis y discusión de resultados, a continuación se presentan las conclusiones obtenidas de la investigación.

VI. Conclusiones

- Se determinó que las estrategias de afrontamiento utilizadas por las maestras del Instituto Neurológico de Guatemala están tanto dirigidas a solucionar el problema como enfocadas en las emociones.
- Se concretó que los sujetos de estudio utilizan con poca frecuencia el autocontrol como estrategia de afrontamiento.
- Se estableció que la estrategia de aceptación de la responsabilidad es utilizada por los sujetos de estudio pero que ésta puede estar sujeta o condicionada a otros factores.
- Se estableció que la estrategia de reevaluación positiva es la más común y por lo tanto la más utilizada por las maestras del Instituto Neurológico de Guatemala.
- Se determinó que la planificación como estrategia de afrontamiento es importante dentro del ámbito laboral de los sujetos de estudio.
- Se concretó que los sujetos de estudio utilizan la confrontación como estrategia y se sienten satisfechas al respecto.
- Se definió que la estrategia de distanciamiento es frecuentemente utilizada, mientras que la de escapar o evitar no lo es.
- Se analizó el uso de la estrategia de búsqueda de apoyo social y se estableció que las maestras del Instituto Neurológico de Guatemala buscan el apoyo de otras maestras y de las autoridades, pero que por distintas razones no cuentan con procesos terapéuticos o psicológicos personales.

VII. Recomendaciones

- Al Instituto Neurológico de Guatemala:
 - Implementar el taller propuesto para fomentar el uso adecuado de estrategias de afrontamiento y práctica de resiliencia.
 - Facilitar el acceso a apoyo psicológico a sus trabajadores.
 - Motivar al personal docente a continuar utilizando las estrategias de reevaluación positiva y confrontación para afrontar el estrés de la carga laboral.
- A sujetos de estudio:
 - Buscar apoyo psicológico personal dentro o fuera de su lugar de trabajo.
 - Continuar utilizando las estrategias de confrontación y reevaluación positiva.
- A futuras investigaciones:
 - Profundizar sobre la importancia de la búsqueda de apoyo social y apoyo psicológico para docentes de educación especial.
 - Investigar sobre la carga emocional que implica trabajar en el ámbito de educación especial.

VIII. Referencias

- Abboud, A. (2015). *Autoeficacia de las maestras que trabajan atendiendo niños, jóvenes y adultos con Síndrome de Down en la Fundación Margarita Tejada*. Tesis de licenciatura inédita. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Asociación de capacitación y asistencia técnica en educación y discapacidad. (2005). *Situación actual de la Educación Especial en Guatemala*. Guatemala. Recuperado de: <http://www.mineduc.gob.gt/DIGEESP/documents/EducacionEspecial.pdf>
- Buendía, J. y Mira, J. (1993). *Eventos vitales, afrontamiento y desarrollo: un estudio sobre el estrés infantil* (3ra ed.). Murcia, España: Universidad de Murcia, Secretariado de Publicaciones.
- Costa-Requena, G., Cantarell-Aixendri, Ca., Parramon-Puig, G. y Serón-Micas, D. (2014). *Optimismo disposicional y estrategias de afrontamiento en pacientes con trasplante renal*. Universidad Autónoma de Barcelona, España. Recuperado de: <http://moodle.url.edu.gt/moodle/login/index.php?loginurl=1>
- De León, M. (2011). *Estrategias de afrontamiento que utilizan los padres de familia para enfrentar el trastorno autista en su hijo*. Tesis de licenciatura inédita. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Dirección General de Educación Especial. (2013). *Compendio de leyes para educación especial, leyes, acuerdos, reglamentos y otros que norman la educación especial y educación inclusiva en Guatemala*. Guatemala: Ministerio de Educación, Gobierno de Guatemala.
- El-Sahili, F. (2010). *Psicología para el docente: consideraciones sobre los riesgos y desafíos de la práctica magisterial*. México: Universidad de Guanajuato
- Feldman, R. (2010). *Psicología con aplicaciones en países de habla hispana* (8va ed.). México: Mc.Graw Hill.
- Godoy, M. (2014). *Estrategias de afrontamiento de la pareja ante la muerte de un hijo adolescente*. Tesis de licenciatura inédita. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

- Gutiérrez-Santander, P., Morán-Suárez, S. y Sanz-Vázquez, I. (2005). *El estrés docente: elaboración de la escala Ed-6 para su evaluación*. Universidad de Oviedo y Colegio Santa María del Naranco. España. Recuperado de: http://www.uv.es/relieve/v11n1/RELIEVEv11n1_3.htm
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta ed.). México: Mc.Graw Hill.
- Instituto Neurológico de Guatemala. (2015). Recuperado de: <http://www.institutoneurologicodeguatemala.org>
- Larsen, R. y Buss, D. (2005). *Psicología de la personalidad. Dominios de conocimiento sobre la naturaleza humana*. México: Mc. Graw Hill.
- Leiton, J. y Rodríguez, V. (2011). La percepción del maestro de educación especial de escuela superior en cuanto a su preparación académica y su desempeño con los estudiantes. *Psicogente*, 14, 421-438. Recuperado de: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=13&sid=a3a5bb99-c2f8-4bc0-a395f1ff533afb95%40sessionmgr198&hid=114&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#db=a9h&AN=87310189>
- Losada, A., Montorio, I., Fernández, M. y Márquez, M. (2005). *Estudio e intervención sobre el malestar psicológico de los cuidadores de personas con demencia. El papel de los pensamientos disfuncionales*. España: Colección de Estudios, Serie Dependencia, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Recuperado de: <https://books.google.com.gt/books?id=-4xSgMROvm8C&pg=PT42&dq=clasificaci%C3%B3n+estrategias+de+afrontamiento&hl=es&sa=X&ei=ISI4VfaaMraLsQTwnYDQAw&ved=0CBsQ6AEwAA#v=onepage&q=clasificaci%C3%B3n%20estrategias%20de%20afrontamiento&f=false>
- Martínez, M. (2013). *Manifestaciones afectivas y sexuales en adolescentes de 13 a 18 años con Síndrome de Down de la Fundación Margarita Tejada*. Tesis de licenciatura inédita. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

- Papalia, D., Wendkos, S. y Duskin, R. (2010). *Desarrollo humano* (11va ed.). México DF, México: Mc. Graw Hill.
- Patton, J., Payne, J., Kauffman, J., Brown, G. y Payne, R. (1991). *Casos de educación especial*. México: Noriega Limusa.
- Paula, I. (2003). *Educación especial: técnicas de intervención*. Madrid, España: Mc. Graw Hill
- Pérez, J., Menéndez, S. e Hidalgo, M. (2014). *Estrés parental, estrategias de afrontamiento y evaluación del riesgo en madres de familias en riesgo usuarias de los servicios sociales*. Universidad de Huelva y Universidad de Sevilla, España. Recuperado de: <http://moodle.url.edu.gt/moodle/login/index.php?loginurl=1>
- Pinel, J. (2007). *Biopsicología*. (6ta ed.). Madrid, España: Pearson Education, S.A.
- Polaino-Lorenete, A. (1985). La ansiedad y el estrés de los profesores de educación especial. *Revista de Pedagogía*, 256, 71-82. Recuperado de: http://dspace.ceu.es/bitstream/10637/1613/1/pag71_92.pdf
- Ramos, N. (2010). *Estrategias de afrontamiento que utilizan los Bomberos Voluntarios ante la muerte de las víctimas que asisten*. Tesis de licenciatura inédita. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Riso, W. (2006). *Terapia cognitiva: fundamentos teóricos y conceptualización del caso clínico*. Recuperado de: <https://books.google.com.gt/books?id=zu2BjSmdtwUC&pg=PA176&dq=estrategias+de+afrontamiento+folkman&hl=es&sa=X&ei=WVzhVKS3OYLAaggSXv4PgCA&ved=0CB0Q6AEwAA#v=onepage&q=estrategias%20de%20afrontamiento%20folkman&f=false>
- Rodríguez, Á., Hernández, L. y Caicedo, M. (2014). Estrategias de afrontamiento y características sociodemográficas en padres de hijos con trastornos del espectro autista. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 16, 111-126. Recuperado de: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=15&sid=a3a5bb99-c2f8-4bc0->

a395f1ff533afb95%40sessionmgr198&hid=114&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT11
ZHMtbGl2ZQ%3d%3d#db=fua&AN=96422537

Samayoa, P. (2012). *Estrés docente y burnout en maestros de aula recurso del área Metropolitana del Ministerio de Educación*. Tesis de licenciatura inédita. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Santibañía, I. y Sánchez, J. (2007). *Jornada laboral, flexibilidad humana en el trabajo y análisis del trabajo pesado*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de:

https://books.google.com.gt/books?id=Turi1GfGAIAC&pg=PA187&dq=carga+laboral&hl=es&sa=X&ei=_kvtVNqQMeWxsAThYKIAg&ved=0CCUQ6AEwAg#v=onepage&q=carga%20laboral&f=false

Travers, C. y Cooper, C. (1997). *El estrés de los profesores: La presión en la actividad docente*. Barcelona, España: Ediciones Paidós Ibérica, S.A.

Vásquez, A. (2010). *Efectos de la Terapia Racional Emotiva en los Niveles de Estrés que manifiestan los maestros del nivel pre primario de una institución educativa privada*. Tesis de licenciatura inédita. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Velásquez, R., García, C., Díaz, J., Olvera, J. y Ávila, S. (2014). Estrés y burnout en docentes de educación media superior. *Revista Electrónica Medicina, Salud y Sociedad*. 4, 119-141. Recuperado de:

<http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=34&sid=a3a5bb99-c2f8-4bc0-a395f1ff533afb95%40sessionmgr198&hid=114&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT11ZHMtbGl2ZQ%3d%3d#db=lth&AN=94594641>

IX. Anexos

9.1. Entrevista

Mi nombre es Marcela Paredes, estudiante de la Universidad Rafael Landívar y estoy realizando el trabajo de tesis para concluir la carrera de Psicología clínica. El objetivo de esta investigación es conocer las estrategias de afrontamiento ante la carga laboral que utilizan las maestras del Instituto Neurológico de Guatemala.

Agradezco su colaboración respondiendo a esta entrevista de la forma más sincera posible y pido su autorización para grabar el audio de la misma. Garantizo que se respetará el anonimato.

Maestra número: _____

Fecha de la entrevista: _____

1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el Instituto?
2. ¿Cómo ha sido su experiencia en el Instituto?
3. ¿Qué es lo que más y lo que menos le gusta de trabajar aquí?
4. ¿Qué es lo que más se le dificulta de su trabajo?
5. ¿Qué estudios con relación a educación y/o educación especial tiene? ¿En dónde los obtuvo?
6. ¿Cómo considera usted que sus estudios la prepararon para trabajar con niños que tienen necesidades especiales?
7. ¿Qué tan fácil o difícil es para usted con niños con necesidades especiales?
8. ¿Qué tan cargado siente el trabajo en el Instituto? Por favor detalle la carga.
9. ¿Qué es lo que más le estresa de su trabajo?
10. Cuando tiene algún problema con relación a su trabajo, ¿en quién se apoya?
11. ¿Qué hace usted cuando pierde el control de la clase?
12. ¿Qué hace usted para no perder el control?
13. ¿Cómo maneja el estrés del trabajo a la hora de convivir con sus alumnos?
14. Si tiene un problema con alguien, ya sea con padres de familia o autoridades del Instituto, ¿cómo lo maneja emocionalmente?

15. Cuando se siente muy estresada, ¿le afecta en otras áreas de su vida? ¿En cuáles y cómo?
16. ¿Qué la motiva a asistir a su trabajo?
17. Cuando tiene un día difícil en el Instituto, ¿puede pensar en algo bueno que le haya pasado allí mismo?
18. Cuénteme una experiencia que haya vivido en el Instituto que la haya dejado marcada de forma positiva.
19. Ahora, cuénteme una experiencia negativa que haya vivido en el Instituto... ¿Encuentra algo positivo en ella? ¿Qué?
20. ¿Qué cree que podría hacer para estresarse menos?
21. ¿Cree que el estrés que maneja es debido a la carga laboral per sé o a la forma en la que usted lo aborda?
22. ¿Ha buscado ayuda profesional para manejar sus emociones y sentimientos?
23. ¿Ha buscado apoyo o ayuda con sus compañeras y autoridades del Instituto?
24. Si pudiera pedir ayuda, ¿a quién se la pediría y qué le pediría?
25. Cuando se siente muy estresada por el trabajo, ¿qué hace?
26. ¿Suele usted alejarse de los problemas o se involucra en ellos para resolverlos?
27. ¿Recurre a alguna forma no natural (fumar, beber, comer en exceso, etc.) para disminuir su estrés?
28. Cuando tiene un problema en el trabajo, ¿trata de solucionarlo o lo deja pasar? ¿Cómo lo soluciona?
29. ¿Necesita dedicarle tiempo extra a su trabajo? Por ejemplo, llevarse trabajo a casa o trabajar los fines de semana.
30. ¿Utiliza algún tipo de planificación para poder cumplir con sus responsabilidades? ¿En qué forma?
31. Describa la forma en la que trabaja para poder cumplir con sus responsabilidades.
32. ¿Emplea usted alguna técnica de relajación para disminuir el estrés? ¿Cuál?
33. Si pudiera cambiar algo de su forma de trabajar, ¿qué le gustaría cambiar? ¿Cómo lo cambiaría?

9.2. Transcripciones de entrevistas

Entrevista: M1

35 años

E: ¿Cuántos años lleva trabajando en el Instituto?

M1: Llevo cinco y medio

E: Cómo empezó, cómo se enteró de esto

M1: Pues la institución lleva más de cincuenta años de existir... ¿cómo caí aquí? Le verdad es que cuando empecé la carrera de educación especial en la USAC, tuve que hacer prácticas e hice observaciones aquí y luego hice prácticas por un año. Terminé la carrera y todo y en el 2010 empecé a trabajar aquí.

E: ¿Qué es lo que más le ha gustado de estar aquí?

M1: Pues realmente el trabajo que uno lleva día con día con los chicos. Porque realmente me gusta mucha mi carrera, amo mi carrera... en momentos uno se siente frustrado, pero los chicos le enseñan a uno cómo llevar el camino

E: ¿Qué la ha hecho sentirse frustrada?

M1: Eemm... muchas veces es el no saber en qué momentos llevar un tipo de conducta con ellos. A veces ellos están muy bien y a veces ellos explotan en llanto, enojo entonces dice uno en ese momento "qué pasa" y como la mayoría tiene poco lenguaje, la comunicación con ellos se torna un poco difícil verdad. Uno tiene que entenderlos de una u otra manera, entonces en el momento en que ellos están mal, no poderles entender y no saber qué les está pasando o qué es lo que necesitan lo frustra a uno a veces

E: ¿Cómo hace usted para manejar esa frustración?

M1: En el momento, respiro profundo y... es de irlos conociendo: hablar con los padres de familia ya que ellos son quienes más conocen a sus hijos. Ya con mis cinco años y medio

de estar acá, ya conozco a todos los chicos. Ya sé cuándo vienen enojados de casa o cuando quieren algo de algún compañero y o lo obtienen...

E: ¿Usted logra ayudarlos a ellos de alguna forma para que ellos puedan manejar su frustración?

M1: Sí, la verdad es que platicamos mucho y tienen apoyo en el Dpto. de psicología en donde se les ha enseñado a cómo manejar sus emociones. También uso flashcards para que ellos puedan expresarse.

E: ¿Qué específicamente la ayuda a levantarse todos los días y venir aquí?

M1: Realmente el hecho de saber que quiero lograr objetivos a futuro con ellos. Querer que sean parte de la sociedad y de un programa escolar. Sentir el amor y sentir que ellos avanzan con lo que uno hace es lo que hace que uno diga “tengo que estar con ellos y para ellos; “no puedo dejarlos”. Soy mamá, y mis hijas me exigen tiempo y les digo “tú puedes hacer muchas cosas sola, ellos me necesitan” Saber que ellos pueden hacer muchas cosas y saber que pueden valerse por sí mismos... trabajar día con día hace que se ven los avances.

E: ¿Logra usted encontrar o ver un lado positivo a una situación difícil?

M1: En el momento es un poco difícil. Entra un poco de angustia. El hecho de verlos llorar y no saber por qué lloran... a veces en el ratito no sé qué hacer y acudo a alguna de mis compañeras, con la psicóloga o con la terapeuta del lenguaje para que me apoyen. Eemm... como le digo, en el ratito uno se frustra y no sabe uno a dónde voltear a ver. Pero sí en estas situaciones busco apoyo con mis compañeras.

E: ¿O sea que si busca apoyo dentro del mismo Instituto?

M1: Sí, la verdad es que sí. Hay maestras que han tenido a los chicos en años anteriores, entonces me apoyo en ellas para ver cómo manejaban el caso de los chicos y como le dije antes, también con la psicóloga y las terapeutas.

E: ¿Apoyo personal tiene? ¿O ha buscado?

M1: No, la verdad es que no.... Yo misma a veces en mi casa me pongo a pensar y trato de ver yo sola qué hacer. Yo misma me doy mis terapias jaja. Realmente apoyo afuera no... para mí no.

E: ¿Y alguna forma no natural de hacerlo? (cigarros, alcohol, medicamentos)

M1: No, no nunca he usado nada de eso.

E: ¿Qué tanta carga laboral hay aquí en el Instituto?

M1: LA verdad es que... no es una carga, porque no es una carga. Pero si hay trabajo. A veces los chicos vienen con cargas familiares y uno como ser humano trae cosas dela vida propia. Yo no lo siento como una carga que no puedo llevar. A veces sí se siente, por ejemplo en mi aula tengo nueve chicos y todos tienen cargas diferentes y dificultades. Como le digo, no es una carga que uno diga “no sé qué hacer” ni de saber cómo salir... sino que realmente es de encontrar un equilibrio. No es una carga sino más bien son las exigencias de cumplir con metas. Porque si se trabaja desde chiquitos con ellos se puede lograr una inserción social y estudiantil. Hay que probar diferentes alternativas para lograr esto. A veces no es que sea una carga sino que poder hacer los cambios que se necesitan.

E: ¿Cree que es importante tener una planificación estructurada?

M1: Pues, la planificación si es estructurada. Se trabajan actividades diferentes cada 30 – 40 minutos. Yo doy idioma español, matemáticas, ciencias naturales y un período de lectoescritura. Entonces si tienen una rutina estructurada. Pero sí tiene que ser muy flexible... Es algo muy estructurado pero no rígido.

E: ¿A usted se le facilita ser flexible en este aspecto?

M1: No, a veces se dificulta un poco pero porque nuestra coordinadora revisa la planificación, entonces si en algún momento no se está cumpliendo con eso, ella lo cuestiona. Y en ese sentido sí cuesta, pero hay que cambiarlo por los chicos. Aunque sí me facilita mucho trabajar con estructura porque están acostumbrados a eso... les ayuda mucho la estructura. Nos sirve a ambos.

E: Recibe usted apoyo emocional emocional de parte de las autoridades del Instituto?

M1: Emocional.... Mmmmm..... sí y no. Pues sí nos dan nuestros momentos... una vez al mes tenemos una convivencia con nuestras compañeras, sin embargo la comunicación siempre está abierta verdad... pero apoyo en el que nos digan “miren, vamos a tener una terapia de forma individual” o algo así no. Nada más hemos tenido actividades de forma grupal. Y con las compañeras sí hay más apoyo cuando uno tiene alguna dificultad o algo, en cuanto a los chicos.

E: ¿Qué pasa cuando usted en lo personal o alguien del equipo comete un error?

M1: Sí trabajamos de forma individual y cada quien se hace responsable de sus cosas y de lo que le toca.

E: ¿Tiende usted a alejarse de los problemas?

M1: Pues, siempre que cometo errores los asumo. Trato de enfrentarlos, pero si no estoy involucrada al 100% mejor me alejo.

E: ¿Necesita usted dedicarle tiempo extra al trabajo?

M1: Normalmente me llevo la planificación, no puedo planificar y dejar solos a los chicos. Muy esporádicamente me tengo que llevar algo más. No da tiempo de hacerlo aquí, o no hay equipo para hacerlo o por los chicos.

E: Cuénteme una experiencia personal ya sea negativa o positiva del Instituto.

M1: Ay ay ay... no se me viene ninguna... Ahorita se me ocurre una... Hace dos años, falleció mi abuelita y andábamos con unas compañeras de aquí haciendo trámites... estando allí recibí la llamada, me dieron la noticia y me fui. Sólo mis compañeras que estaban conmigo se enteraron. Al día siguiente nos tocaba entrega de informes a los padres de familia... y yo vine y estuve presente y venía muy mal, con los ojos hinchados y todas me hacían bromas porque nadie sabía, ni mi jefa. Y yo pensé “¿cómo es posible que ni ella sepa?” y luego, pedí permiso para irme y me dijeron que no... que tenía que cumplir aquí. Entonces, entregué informes y me fui... sin permiso. Esa es una negativa, ahora positivas hay muchas, porque realmente el apoyo ha estado cuando uno lo necesita. Siempre hay dificultades pero negativa sólo esa se me viene ahorita.

E: Si pudiera cambiar algo del Instituto, ¿qué cambiaría?

M1: La empatía que uno como ser humano necesita verdad.... Porque uno tiene vida fuera del Instituto y ha habido eventos en los que no se ha podido dar el apoyo que para mi punto de vista necesitaba la persona. El Instituto sigue a pesar de las adversidades que se presentan.

E: ¿Le gusta lo que hace?

M1: La verdad sí, yo me inicié en el campo de educación especial porque en casa tenía un primo, que le dio polio severa y él sólo se puede comunicar con nosotros con los ojos... encontramos muchas puertas cerradas y ver el sufrimiento de mis tíos y todo... ahí fue cuando dije “no, hay que hacer un cambio” porque realmente las personas que tienen un hijo con necesidades especiales tocan muchas puertas y las encuentran cerradas... hay veces que yo digo “ya no quiero, ya me cansé”, pero de repente digo “no, tengo que seguir adelante por ellos y por mí misma”. Por algo Dios me trajo acá; todos los días le doy gracias a Dios por mi trabajo y por mis hijos, por todo. Definitivamente esto es lo mío y lo que me gusta y espero que todavía me quede mucho tiempo para trabajar con los chicos, si no es aquí, en cualquier otro lado, pero sí en este ámbito de educación especial.

Entrevista: M2

19 años

E: ¿Cuánto tiempo llevas aquí en el Instituto?

M2: Dos meses jaja

E: ¿Y cómo te va?

M2: Pues la verdad es que el ambiente es muy bonito, se trabaja bastante en equipo, eeh, sí hay cositas que por x o y razón no todas congeniamos pero la verdad es que apoyo si me dan. El trabajo con los niños es cargado, pero bonito, muy alegre. Ellos son los que te animan a seguir adelante, me encanta trabajar con ellos y me siento muy bien.

E: ¿Qué cosas con las que hacen que no todas congenien?

M2: Que no siempre se ponen de acuerdo o no escuchan las ideas de otras, sólo les gusta pensar en ellas. Específicamente las maestras. Con las autoridades muy bien, cuando uno le refiere algo a las autoridades, siempre tienen una respuesta o si no saben preguntan y encuentro apoyo en ellas.

E: ¿Y apoyo emocional?

M2: Sí, también... nunca me han dejado así como que abandonada...

E: ¿Implica mucho estrés tu trabajo como tal?

M2: Pues, la verdad es que sí porque el tener que planificar actividades y la verdad es que no puedes trabajar con todos en conjunto porque no todos tienen las mismas capacidades y habilidades que los demás. Entonces, creo que tienes que ir variando, tenerles paciencia... pero la verdad es que el estrés que se vive es mínimo porque o sea, siempre y cuando tú tengas organizado tu tiempo y cómo vas a trabajar, las cosas salen...

E: ¿O sea que la organización y planificación es clave para el éxito para ti?

M2: Exacto.

E: ¿Y cómo te va con la planificación y organización personal?

M2: Fijate que bien. Tenemos que planificar semanalmente, entonces yo los fines de semana pienso qué trabajé la semana pasada y qué sigue pendiente. Entonces yo creo que tener organizado tu tiempo y espacio es vital para esto. Entonces para mí, la planificación está re bien.

E: ¿Te sientes identificada con lo que estás haciendo ahorita?

M2: Sí.

E: Cuando tú tienes algún problema o mucho estrés, ¿qué es lo que tú tiendes a hacer?

M2: Antes que todo, me tranquilizo porque si no me tranquilizo yo, los niños se pueden descompensar.

E: ¿Qué haces para tranquilizarte?

M2: Yo, jaja me hablo a mí misma y me digo “me tengo que calmar” y después empiezo a organizar las cosas. Dejo mi mente en blanco y me organizo hasta que ya sé que tengo todo estructurado. No me estreso ni me pongo más nerviosa porque sé que eso los altera a ellos y eso no es el chiste... la idea es que ellos estén tranquilos. También tengo una organización tal, que no me estreso por cualquier cosa.

E: ¿Qué es lo que mayor problema o dificultad te ha dado el trabajar aquí?

M2: Pues, tal vez la organización de las demás compañeras a la hora de tener que hacer algún acto o a la hora de tener que trabajar en grupo. Ellas no siempre están de acuerdo o no se toman en cuenta las ideas de todas. Yo pienso que si todas tomáramos un poco de la opinión de cada uno, todo sería distinto y podríamos organizarnos de una mejor manera. O si nos dijéramos las cosas ya frente a frente creo que las cosas serían distintas.

E: ¿Tú en lo personal confrontas a las demás y los problemas o no?

M2: Bueno, yo acá tiendo a no meterme con nadie al menos que me busquen y quieran mi apoyo... ok, yo se los brindo. Pero trato de no meterme para no ocupar el espacio de nadie. Respeto el espacio de cada quien y me avoco más que todo con las que están aquí a la par

mía (señala las clases vecinas). Creo que no nos buscamos con las de atrás por cuestiones de distancia jaja. Pero en el momento que hay una reunión o algo así, me gustaría que ellas (las de atrás) nos lo comunicaran porque a veces uno está perdido y no se entera de las cosas ni nada.

E: ¿Qué te motiva a asistir a tu trabajo?

M2: Los niños. Ellos necesitan ayuda de nosotras, y todos los días vengo con el pensamiento de “hoy voy a aprender de ellos” porque no sólo ellos aprenden de mí sino yo también de ellos.

E: ¿Has recibido o sientes que sea necesario recibir algún tipo de ayuda psicológica para enfrentar lo que implica trabajar aquí?

M2: Pues no he tenido que tomar ninguna ayuda y tampoco siento que sea necesaria.

E: ¿Utilizas algún otro método no natural?

M2: Ninguno

E: ¿Dedicas mucho tiempo extra a tu trabajo?

M2: La verdad es que sí. Los fines de semana... no me alcanza el tiempo para trabajar acá. Me lo llevo el fin de semana y trabajo bastante en esto y me tomo mi tiempo para trabajar en esto. Pero no es mucho el tiempo, tal vez una o dos horas...

E: ¿Si tú tienes algún problema con alguien específicamente dentro del Instituto, cómo lo manejas?

M2: Pues si es con un padre de familia, me avoco con mis autoridades. Igual, si es con alguna de las maestras tengo que hablar primero con mis autoridades. No tengo porqué ir hablar directamente con ellas, creo que los problemas personales se deben quedar afuera y si hay algo interno hay que hablarlo primero con las autoridades para después poder arreglar lo que sea que esté pasando.

E: ¿Cómo te va con el tema de flexibilidad en la estructura?

M2: Yo la verdad, no me cuesta ser flexible. Soy una persona llevadera y tiendo a actuar rápido y ver qué hacemos... No soy de las que se quedan paradas y no saben qué hacer. Al contrario, soy de las que actúan rápido.

E: Cuéntame una experiencia personal

M2: soy demasiado cariñosa y me encanta que me den afecto. D (una niña)... hace como un mes, perdí a mi primo, cuando me enteré me puse muy mal y para mí fue... no sé cómo decirlo... pero ella llegó y me abrazó y me dijo “no llore seño, todo va a estar bien, no llore...” y eso creeme que para mí fue algo que me motivó y dije “no hombre, tengo que seguir adelante, por ellos.... Ella (D, la niña) fue la que hizo que yo me sintiera bien, que me sintiera consolada y que no me sintiera sola. Todo el cariño que yo necesitaba me lo dio ella y yo sé que no es como *wow*, pero es un cariño que se siente muy muy sincero. Y el hecho que un niño te diga “la quiero mucho” o “hola seño” es un cariño sincero.

E: Si estuviera en tus manos poder cambiar algo del Instituto, ¿qué cambiarías?

M2: Aaah... no sé.... eeem... creo que cambiaría la metodología de trabajo porque siento que tal vez no están bien estructuradas con lo de las edades... porque todos llevan un ritmo diferente y tienen diferentes habilidades. A veces, como que ellos no entran en contexto y tú estás hablando de algo y no todos entienden, eso los frustra y eso no me agrada porque ver frustrado a un niño no es lo que uno quiere. Uno quiere que ellos se sientan bien, útiles y que sientan que pueden. Me gustaría tal vez poder trabajar según sus habilidades.

Entrevista: M3

25 años

E: ¿Cuántos años lleva trabajando en el Instituto?

M3: Llevo dos años y medio aproximadamente, voy para tres

E: ¿Qué le ha parecido?

M3: Pues la verdad, el trabajo en sí, es muy bonito. Es muy humano, siempre me ha gustado enseñar, pero no soy una maestra común y corriente por decirlo así. Sino que me gusta innovar, hacer cosas nuevas, me gusta crear metodologías de aprendizaje para cada uno de mis alumnos... como todos son completamente diferentes, entonces con todos tengo que ser... o sea dar la misma clase pero crear diferentes materiales. Pero sí, ha sido una experiencia muy bonita y muy, muy... ¿cómo te lo puede decir? Muy reconfortante. Te hace ser un poco más humana, dada la condición de los chicos y te enseña... te enseña lo que tú puedes hacer para ellos.

E: ¿Tú te sientes satisfecha con lo que estás haciendo?

M3: Muy satisfecha, la verdad sí. Porque miro resultados que hasta los papás dicen “no hombre no va a poder” o comentarios que incluso las mismas compañeras han dicho sobre algún alumno. Me gusta demostrar eso; que ellos sí lo pueden hacer.

E: ¿Cuál ha sido uno de los retos más grandes que has tenido como educadora?

M3: ¿Retos? Pues ese, demostrar a todo el mundo que los niños tienen potencial que se puede explotar. Mi meta ahorita es hacerlos independientes y crear jóvenes que puedan ser útiles en la sociedad. Que formen parte de la sociedad y que la sociedad les brinde oportunidades de trabajo y que sean parte del sistema educativo porque tienen mucho potencial. Uno de mis mayores retos es introducirlos a la sociedad, que los tomen en cuenta.

E: ¿Has sentido algún nivel de frustración y cómo la manejas?

M3: Sí, sí he sentido. Y la manejo con el simple hecho de pensar que ya no está en mis manos cambiar la forma de pensar de los papás o de otras personas. Si ya tratamos de mil formas y que no se pudo... Y si depende del niño el ya no poder avanzar, pues respetar que hay un límite y definitivamente no darme por vencida; si académicamente el niño ya topó, busco otra habilidad que pueda seguir explotando. Por ejemplo tienen habilidades para limpiar u ordenar... entonces fortalecerlos con esas habilidades. Buscar vías alternas.

E: ¿Buscas apoyo en alguien más?

M3: Sí, por ejemplo, el caso de un chico que tiene serios problemas de conducta. Lo que yo hice fue buscar apoyo en coordinación, coordinación llamó y citó a la mami, pero yo ya lo refiero tal vez a psicología o a otra área que no sea específicamente mi aula. Busco apoyo.

E: ¿Y si sientes el apoyo?

M3: En algunas ocasiones, porque en psicología, no es por hablar mal ni nada, pero sí se mantiene muy ocupada entonces... sí se ocupa de lo que quiero pero no en el tiempo que lo necesito. Pero sí se lleva un procedimiento. La mayor parte de veces, la falta de apoyo viene de los padres de familia, en el caso de los niños verdad...

E: ¿Y apoyo por parte de tus compañeras...?

M3: Sí, sí. La mayoría busca el apoyo en ratitos como en el almuerzo y así; preguntan “muchá qué puedo hacer con tal cosa” y todas dan consejos y todo. O cuando hay algún niño que uno no puedo controlar, allí se ve el trabajo en equipo verdad y la que va pasando cerca ayuda jaja.

E: Y por ejemplo, cuando alguien del equipo o tú misma cometes un error, ¿qué pasa?

M3: Si yo miro el error en otra persona, la llamo y le digo; le hago ver el error. Ahora, si la persona no quiere comprender pues llamo testigos y ya si la persona no quiere verlo, lo dejo estar. Si el error es mío... como cuesta porque no le dicen a uno jaja... sólo resulta a veces que le llaman la atención. Si es algo del personal, a veces no me lo dicen y eso que yo les pido que me lo digan. Y cuando me doy cuenta de que fui yo la del error, soy una persona de mente abierta, entonces si me van a corregir, que me corrijan con hechos. Sí soy un poco

dura con eso... necesito que me digan las cosas con algo palpable y que me aseguren que sí cometí el error. Yo soy muy estructurada en mi trabajo y tengo muy presente qué hago y qué no. Pero si es algo obvio, pues trato de arreglarlo y ver cómo salgo de eso.

E: ¿La planificación y organización son aspectos importantes para ti?

M3: Necesito mi planificación para trabajar. Si no tengo planificación, me cuesta mucho organizarme. Las chicas hasta me molestan por esto jaja. De primas a primeras me cuesta un montón encajar en ese aspecto. Tengo que tener una planificación anticipada para poder organizarme en tiempo, material y lo que voy a dar.

E: ¿Y qué pasaría si por ejemplo, se perdiera el control de la clase por una situación ajena a ti?

M3: Yo lo que hago, cuando es por un niño, es que me salgo de la clase con el niño porque a veces puede agredir a otros. La verdad es que sí me pongo nerviosa y pienso “qué hago” (en tono de desesperación) porque, como te decía, no está entre mis planes... uno conoce a sus alumnos y uno trata de evitar que pasen estas cosas, pero cuando pasan, ni modo a buscar apoyo y seguir. A mi me cuesta todavía manejar esto.

E: ¿Usas alguna técnica de relajación cuando pasa algo así?

M3: No, no uso ninguna técnica de relajación

E: ¿Qué tanto se te facilita ser flexible con tu planificación?

M3: Bueno, si hay una actividad.... Sí soy flexible, pero sí me molesta que me cambien lo que yo ya tengo estructurado. Por supuesto si viene de arriba (refiriéndose a autoridades) ni modo, hay que hacerlo jaja. Pero a veces no avisan con tiempo y me toca buscar el modo de decirle y explicarles a los alumnos que hay cambios, y ellos ya están muy como yo... estructurados. A veces me cuesta, pero sí lo logro jaja.

E: Si tú pudieras cambiar algo de Instituto, ¿qué cambiarías?

M3: Creo que cambiaría... tal vez... eemm la forma de organización a nivel académico. Porque a veces cuesta un poquito que te... o al menos a mí me gusta hacer todo nuevo

verdad... entonces quisiera hacer muchas cosas con los chicos, pero aquí te topan porque no lo conocen y es algo nuevo. Entonces no sé, tal vez que dieran como más libertad para trabajar en el aula. Probar un plan piloto y después ver si se aplica a otras clases. Aun así, ha habido cosas que, sí me cuesta un poquito que me dejen hacer, pero que me han aceptado. Tal vez agilizaría un poco ese proceso.

E: Ahora cuéntame una experiencia personal que hayas vivido como educadora.

M3: No he tenido problemas con mis compañeras porque no me meto en su trabajo; cada quien trabaja diferente, entonces o tengo experiencias negativas de ese tipo. Y positiva pues, más que todo en mi aula... ver ese progreso. Tener un niño que no sabía leer y que ahora ya está leyendo... y también hay experiencias negativas en donde el contexto del niño es el problema, que no hay apoyo de los padres o esas cosas. Pero definitivamente hay más experiencias positivas que negativas. Y el hecho de poder aportar también es bueno. Por ejemplo, yo tengo una sobrina con Síndrome de Down y veo cómo mi hermana está contenta de ver su progreso y que vemos qué podemos hacer, intentar y ver qué nos sirve.

Entrevista: M4

29 años

E: ¿Cuántos años lleva trabajando aquí en el instituto?

M4: Es mi segundo año

E: ¿Cómo ha sido su experiencia aquí en el Instituto? ¿Le gusta su trabajo?

M4: Realmente sí, es muy bonito porque se aprende de diferentes maneras. Por las necesidades que ellos tienen (los niños) se aprenden diferentes estrategias y métodos de enseñanza y uno aprende de todo esto. A veces es algo nuevo, y a la vez siento que es algo... alegre. Ver cómo vamos generando esas sonrisas en ellos. Ha sido buena la experiencia que he tenido. He tenido niños de diferentes de edades. Este año tengo dos chicos en sillas de ruedas y pues, ha sido un gran reto.

E: ¿Qué la motiva a venir todos los días a trabajar?

M4: Pues, realmente ellos, que son una gran alegría y siento mucho cariño. El cariño que he generado en todo este tiempo, realmente me motiva a seguir adelante, a seguir luchando para dar nuevas estrategias para ayudarlos a ellos. Son el motivo primordial de mi.... Esta semana que tuvimos una capacitación y que ellos no estuvieron directamente conmigo, pero es bien extraño eso de no estar con ellos. Pues ese abrazo de buenos días y todo...

E: ¿Y hay algo que sea desmotivante?

M4: Mmm, pues... es un poco difícil que a veces el ambiente de aquí, el clima de aquí del trabajo es... a veces hay mucha presión, a veces no hay presión; va variando. Ahí sí que eso es lo mínimo, lo contrario a motivación son ellas.

E: ¿Usted busca y encuentra apoyo en sus compañeras y autoridades del Instituto?

M4: Sí encuentro... realmente uno lo necesita, cuando es grande el apoyo que uno necesita, pues sí, uno busca mayormente las autoridades aquí verdad, que son coordinación... y si no se ve mucho el apoyo, uno busca entre maestras también hay bastante apoyo. Estamos una con otra.

E: ¿Ha sentido la necesidad de buscar apoyo fuera del Instituto; algún proceso psicológico?

M4: Este... no, no he llegado a ese extremo (apoyo psicológico) jaja.

E: ¿Cuál cree que es su mayor reto?

M4: Realmente no sé... no sabría decirle. Cada día es un reto que hay que afrontar, cada día ellos vienen de diferente manera, con diferentes emociones. Cada día es un reto...

E: ¿Cómo afronta ese día a día?

M4: Pues, con la sonrisa de ellos, la alegría que ellos le dan a uno todos los días y pues... la oración también. Es uno de los valores que hemos inculcado últimamente aquí; empezar el día con oración.

E: ¿Qué pasa si usted o alguna otra compañera tiene algún problema? ¿Cómo lo enfrentan?

M4: Pues va a depender de qué tantos recursos se necesitan para afrontarlo porque... si es bastante complicado si vemos de apoyar todas. Si nos apoyamos la una a la otra y tenemos a lado a coordinación, que también apoya. Si el problema es mío, tal vez lo trato de manejar, pero a veces llega a coordinación. Y en tanto ir y venir se le olvida a uno avisar... he tratado de llevar bien las cosas. (La entrevistada cuenta una historia concreta sobre un problema que hubo por no haber comunicado a coordinación un problema entre alumnos) y pues, me llamaron la atención por no haber notificado.

E: Y en este caso, ¿cómo reaccionó usted ante este llamado de atención?

M4: Hm, definitivamente con una gran pena porque... y que me disculparan porque se me pasó y yo tenía que seguir atendiendo el salón de clases.

E: ¿Asumió la responsabilidad de lo ocurrido?

M4: Sí, realmente sí tuve que pedir disculpas y hacerme responsable de mi falta.

E: ¿Qué tan importante es la planificación y organización para el trabajo?

M4: Pues, sí es bastante importante porque uno se forma una estructura y al ya tener una estructura uno hace rutinas para ellos y lleva un control de horarios y de orden. Entonces sí

es bastante importante... No me veo sin planificación. Si necesito tener una copia en una agenda un cuaderno o algo, porque si eso de improvisar no. Y en ocasiones tengo que ser bastante flexible.

E: Si pudiera hacer un cambio en el Instituto, ¿qué cambiaría?

M4: Saber... quizás... sí, un poco con relación a lo de los planificadores, pero que ellos nos dieran algún tipo de estructura con actividades para que nosotras en base a eso planifiquemos. Y que también hubiera responsabilidad de parte de coordinación en entregar los planificadores y cambiar la estructura de organización de planificación de aulas.

Entrevista: M5

26 años

E: Cuénteme, ¿cuántos años lleva trabajando aquí en el Instituto?

M5: Llevo cuatro años trabajando; empecé como practicante y luego me contrataron.

E: ¿Qué le ha parecido el trabajo?

M5: La verdad, yo no conocía mucho la Institución. Me gustó la metodología que usaron cuando yo entré; poco a poco la metodología ha cambiado. Han hecho reformas a la educación y los técnicos. Cabal la semana pasada recibimos una capacitación y siento que eso no s ayuda y nos motiva porque muchas veces el tiempo no nos deja capacitarnos. Eso es lo que me motiva a mí porque acá siguen haciendo mejoras para que la metodología sea mejor y nos están capacitando para que la atención a los chicos sea de mejor manera.

E: ¿Siente usted que su trabajo sea un reto?

M5: Bueno, pues día a día es un reto verdad... y con todos los chicos que le tocan a uno con diferentes diagnósticos, realmente es muy diferente la atención. El trabajo es totalmente distinto; porque depende del entorno familiar, del entorno laboral de los padres... todo depende entonces cada niño es diferente... ¿es un reto trabajar acá? Sí, por el tipo de población con la que se trabaja. Trabajar con un solo diagnóstico a veces facilita el trabajo porque por ejemplo todos los Síndrome de Down tienen características iguales y se puede trabajar más o menos igual. En cambio un Síndrome de Down a la par de alguien que sólo tiene discapacidad motora, o es lo mismo. Entonces sí es un reto trabajar acá más que todo por eso... por el diagnóstico de los chicos.

E: ¿Usted disfruta de su trabajo aquí?

M5: Claro, si no lo disfrutara ya no estaría aquí. Creo que es parte del crecimiento laboral, personal... claro que yo estoy abierta a diferentes propuestas porque uno tiene que buscar mejoras. Yo no soy eterna acá, pero mientras esté aquí voy a dar lo mejor de mí misma. Disfruto estar aquí y disfruto mi trabajo. Como ya llevo cuatro años ya estoy acostumbrada al día con día y a todo lo que piden los mandos medios... pero sí disfruto mi trabajo.

E: Cuando hay mucha carga o mucho estrés, ¿cómo lo maneja usted?

M5: La verdad es que sí hay días que... igual el año pasado me casé y me gradué a la vez, entonces sí hay días que los niños vienen y que no quieren que ni los toquemos más la carga laboral... entonces sí trato de separar mucho las dos partes, lo laboral y lo personal verdad... porque si tengo un problema aquí, cuando llego a casa trato de olvidar lo que pasó porque tengo que atender a mi esposo y todo... y si tengo problemas familiares, también... venir aquí de otra manera. La verdad disfruto mucho de los juegos del celular, escuchar música o ver programas de psicología o algo así. Entonces cuando hay una carga así, pues el medicamento... tomo alguna pastilla relajante antes de dormir, eeh... ahora últimamente he sufrido de dolor de espalda, columna y de las piernas, me hicieron unos exámenes y me dijeron que era estrés. Entonces la verdad es que no es que yo me sienta estresada o venga a llorar aquí ni nada pero realmente esta carga en el trabajo es un reto. A los chiquitos hay que levantarlos, bajarlos cambiarles pañal... ya llevo cuatro años trabajando aquí y ocho años trabajando con chiquitos entonces creo que eso me ha repercutido mucho en mi salud también. Entonces me dijeron que era estrés general porque empecé también con clases de manejo y eso es otro rollo. Creo que todo eso ha variado mucho mi salud, pero trato de salir y disfrutar independientemente en dónde esté verdad... para no manejar un estrés de ya no aguanto y dejar de disfrutar mi trabajo.

E: ¿Cree que el estrés que siente es por el trabajo per sé o por la forma en la que usted lo maneja?

M5: Pues es la forma de manejar de cada uno verdad... yo soy estresada para todo y me complico para todo. Me gusta que los niños hagan las cosas, que sean independientes, me gusta exigirles. Me gusta dar mi planificación y decorarla, aunque no nos piden decorarla... yo sí me estreso a mí misma la verdad. Situaciones laborales estresantes siempre hay, cuando le piden a uno exigencias más allá de su trabajo o del mismo trabajo. O de repente viene una exigencia que uno no esperaba... siento que es de las dos partes. Las situaciones laborales siempre van a tener estrés y uno tiene que saber cómo llevarlas-

E: ¿Qué métodos utiliza para sobrellevar el estrés y la carga?

M5: Pues, eeeh... trato de organizarme. Como le digo; lo que es aquí es aquí y lo que es en mi casa en mi casa. Para no ocasionarme mucho estrés, me organizo... dejo todo listo acá con tal de no llevarme trabajo a la casa... entonces es indispensable. Más de alguna vez toca llevarse trabajo a la casa porque no da tiempo acá, y siento que eso nos dificulta mucho acá, porque nos da un poco más de estrés. Son muchas actividades y no nos da tiempo acá.

E: Cuando usted en lo personal tiene alguna dificultad, ¿busca o tiene apoyo de sus compañeras y autoridades del Instituto?

M5: Pues la verdad acá no... porque no hay tiempo tiempo (para buscar apoyo entre sus compañeras y autoridades del Instituto) Tratamos de dar soluciones para ver en qué se puede mejorar pero no hay tiempo. Para que ya no me estrese, trato de relajarme en mi casa; descansar y dormir porque eso me ayuda un montón. O salir a correr.

E: ¿Ha considerado tener algún tipo de proceso psicológico?

M5: Sí, yo creo que para todos esos cambios y carga emocional que le transmiten los niños a todas las maestras es necesario tener un proceso psicológico. Porque eso ayuda a desengancharse de un montón de cosas... porque por más que uno diga “no, yo no me lo voy a tomar personal” hay situaciones que uno se las toma de forma emocional. Actualmente no recibo ninguna ayuda psicológica.

E: ¿Qué tan flexible puede ser usted a la hora de planificar?

M5: La verdad es que aquí las exigencias sí son bastantes... eeh, exigen bastante los mandos medios en las planificaciones. Eeh, como le digo, tratamos de organizarnos, pero no da tiempo de hacerlo todo acá verdad. De cuatro veces, dos o tres me llevo eso a mi casa.

E: Cuando usted ha necesitado o buscado apoyo, ¿lo ha encontrado?

M5: La verdad es que siento que no se dan mucha cuenta del estrés que uno tiene. No hay un espacio en el que uno diga cómo se siente... dan la invitación, sí. Pero realmente un

momento en el cual ellos se sientan interesados no hay.... Ahora con las compañeras, muchas veces a la hora de almuerzo platicamos...

E: ¿Cómo maneja una situación difícil con los niños dentro del aula...? ¿Tiene algún método de relajación?

M5: Pues mire, yo con la experiencia que tengo... soy bien llorona y emotiva. Todo lo tomo emotivo y lloro por todo, ya sea felicidad o tristeza. Una vez, me convulsionó un niño, me *friquie*, pero tuve que actuar y todo... y cuando pasó todo le pedí a una auxiliar que se quedara allí y me salí a llorar... fue como para sentirme mejor después que todo había pasado y cuando entro a la clase ya estoy más tranquila y todo. Entonces creo que mi manera de hacerlo es hablarlo con alguien y contarle qué pasó... y lloro verdad. Esa es la forma en lo que yo lo manejo.

E: Cuando usted ha cometido algún error, ¿cómo lo maneja?

M5: Pues si es mi error me enoja verdad, y trato de ser mejor en eso que hice mal. Lo que me molesta es si me regañan por algo que yo no hice, pero cuando es por mi culpa o algo así pues creo que también es situación de afrontarlo y de seguir creciendo y madurando laboralmente.

E: ¿Si pudiera cambiar algo del Instituto, qué cambiaría?

M5: Pues, la verdad... creo que los mandos medios no son tan líderes; son más jefes que líderes y siento que ellos (refiriéndose a las autoridades) nos transmiten mucho de su estrés... entonces sería una mejor organización en eso verdad... para poder llevar un grupo hay que liderar, no sólo mandar verdad. Entonces liderar, trabajar todos juntos, motivarnos... en mi caso sería, si no cambiarlos mejorar la organización de los mandos medios y dar la oportunidad de que los trabajadores tengan tiempos libres verdad... creo que es necesario. De vez en cuando motivar, no necesariamente dinero porque existen incentivos de todo tipo. Pero que por ejemplo un día dejarnos salir a las tres y así. También, introducir actividades motivantes para el personal.

Entrevista: M6

24 años

E: ¿Cuántos años llevas trabajando en el Instituto?

M6: Un año jaja

E: ¿Qué te ha parecido el trabajo en el Instituto?

M6: Es una experiencia muy bonita porque regularmente... pues, yo soy maestra de pre primaria y no es lo mismo el trabajo con un chico con necesidades especiales que con un chico regular. Y... lo que más me ha gustado son las experiencias con las que uno se queda como para reírse verdad... las ocurrencias de los chicos, las ideas que tienen, lo que preguntan... es lindo que a uno le saquen una sonrisa del alma por las cosas que hacen ellos o por los logros que van teniendo y todo, es bien diferente y lindo.

E: ¿Esas experiencias que me estás contando, te motivan a seguir trabajando aquí?

M6: Pues, sí la verdad sí. Si fuera un trabajo hostigante, creo que no estaría acá. En cambio, es un trabajo bonito, alegre... los chicos tienen siempre una gracias, un chiste y cosas así verdad... uno viene aquí y los chicos nunca tienen una mala cara... ellos son los que vienen hasta motivados y todo.

E: ¿Cómo maneja usted los momentos difíciles en la clase, por ejemplo cuando se pierde el control de los estudiantes dentro del aula?

M6: Eeh... pues así como que se pierda pierda el control... o pues, es que desde el principio se establece la forma en la que se trabaja, entonces los chicos ya saben cómo es uno y uno ya sabe cómo son ellos; se establecen normas y límites. Entonces ellos ya saben verdad... y es también que en cierta forma están condicionados y que uno ya tiene que saber prevenir las reacciones de ellos en algunas ocasiones o saber qué va a pasar si ellos hacen un berrinche. Y pues, creo que es importante establecer límites y normas desde el principio para que funcione bien todo. Cuando un niño de mi clase (refiriéndose a un caso específico) hace algo, un berrinche o algo así... tengo que hablarle firme y un poco fuerte, pero calmarlo al mismo tiempo.

E: ¿Usa alguna técnica de relajación cuando se ve expuesta a situaciones como esta?

M6: ¡Sí! Cuando termino de solucionar lo que sea que haya pasado, le pido al resto de los chicos que salgan y aprovecho a respirar y tranquilizarme y relajarme.... Porque la verdad lo dejan bastante descompensado a uno también.

E: Cuando has tenido algún problema o algo dentro del trabajo, ¿has buscado apoyo de tus compañeras y autoridades del Instituto?

M6: Eeeh, realmente... por ejemplo hace un tiempo, me puse muy mala y tuve que acudir a mi jefa y la verdad es que sí me apoyó. Y cuando es problema con algún niño, igual me avoco a ella o las mismas compañeras ayudan verdad.

E: ¿Has pensado o crees que sea necesario recibir algún tipo de apoyo psicológico?

M6: Yo creo que todas deberíamos de seguir un proceso psicológico jaja... sin embargo no da tiempo verdad... no da tiempo con la carga de todos los días; los chicos, el trabajo, la casa... Ahora, si me dijeran “mirá, vas a ir a psicología por salud tuya” iría feliz de la vida jaja.

E: ¿Qué tiendes a hacer cuando te tienes que enfrentar a un problema?

M6: Regularmente, depende de cómo ando... porque si alguien me enfrenta, pues enfrento yo también. Pero a veces si alguien me habla y sé que no tiene la razón o no es importante... a veces si lo enfrento y a veces dejo pasar muchas cosas y no las digo.

E: ¿Has usado alguna forma no natural para manejar el estrés?

M6: No... jaja, para nada.

E: ¿Tú cumples con tus responsabilidades?

M6: Cuando hay algo a mi cargo, y es mi responsabilidad, si hago todo lo posible por cumplir con eso... sin delegárselo a nadie ni nada así.

E: ¿Afecta el estrés laboral otras áreas de tu vida?

M6: Mmm, pues la verdad sí... porque llego a mi casa muy cansada. Llego y no quiero saber nada de nadie, sólo quiero descansar jaja... Igual, cuando hay un problema... es difícil separar las dos cosas; la parte emocional de un lado con el otro.

E: ¿Crees que la forma en la que te afecta el estrés laboral es por el trabajo per sé o por la forma en la que tú la manejas?

M6: Creo que depende de las dos, porque uno a veces es como molestar y así... Pero muchas veces sí es porque hay mucha carga; que te piden una cosa, que te piden otra, no hay que descuidar a los chicos... entonces sí cansa un montón verdad. Pero si llego a veces muy cansada a mi casa y creo que es por el estrés del trabajo y no tanto por otras cosas de mi vida.

E: ¿Qué tan importante es la planificación y organización para ti?

M6: Yo siento que sin planificación no funciona bien... y sí tengo que planear bien qué es lo que voy a hacer porque si no, me desorganizo yo. Creo que me sirve tanto a mí como a ellos jaja. Y pues, trato de cubrir las áreas que me propongo y si necesito ser flexible, lo soy siempre y cuando cumpla con el objetivo. Pero a veces me cuesta un poco.

E: ¿Tratas tú de encontrar algo positivo en las experiencias negativas?

M6: Sí... trato. Al elegir esta carrera te das cuenta que no todo es como uno quiere jaja. Entonces si algo no funciona, pues uno trata otra cosa jaja.

E: ¿Si pudieras cambiar algo del Instituto qué cambiarías?

M6: Creo que algo que nos frustra, es que falta un poco de organización. Necesitamos ser una organización total. Que todas trabajemos de la mano; que la forma en la que trabaja una, trabajen todas. Muchas veces, los chicos están acostumbrados a una cosa y cuando pasan a otro año con otra maestra, se sienten perdidos. No creo que la forma en la que trabajamos sea mala, sólo creo que le falta... eeh... estructura en la forma de trabajo; que todas estemos en la misma línea. Y definitivamente, falta mucho tiempo para hacer esta estructura.

Entrevista: M7

25 años

E: ¿Cuántos años llevas trabajando en el Instituto?

M7: Menos de un año.

E: ¿Cómo ha sido tu experiencia aquí?

M7: Ha sido muy buena, desde el principio sentí mucho apoyo de mis compañeras, porque sí... los procesos de cada lugar son diferentes. Hay que adaptarse a los diferentes procesos, pero no me constó porque venía de una Institución parecida...

E: ¿O sea que si has sentido apoyo de tus compañeras y de las autoridades del Instituto?

M7: Sí, la verdad es que sí he sentido el apoyo de mis compañeras; más que todo de mis vecinas de aula verdad... definitivamente el apoyo ha sido bastante de mis compañeras y de las coordinaciones pues, igual, nunca he tenido ningún problema.

E: Cuando ha habido algún problema, ¿has sentido apoyo del Instituto?

M7: Gracias a Dios no he tenido problema con mis compañeras. En el caso de alumnos o padres de familia, siempre llevo el registro y trato de comunicárselo a las autoridades. A veces se comunica, y a veces el proceso es un poco lento... en mi caso siempre he comunicado lo que pasa.

E: ¿Cómo enfrentas un error cuando has sido tú quien lo cometió?

M7: Si el error fue mío... trato de cambiarlo. Uno tiene que ser maduro y aceptar su error y creo que también la forma en la que lo han hecho aquí es adecuada.

E: ¿Tiendes a hacerte responsable de lo sucedido?

M7: Sí; definitivamente. Uno no nace sabiendo todo y obviamente me hago cargo y responsable de lo que hago.

E: ¿En algún momento has huido del problema o tratado de evadir el problema?

M7: Mmm, no he tenido problemas como para que pase eso.... No, la verdad no.

E: ¿Cómo reaccionas tú ante un imprevisto en la clase?

M7: Siento que depende de qué sea lo que pasa y qué chico sea... es de conocer a los chicos para saber qué hacer y saber si es por berrinche o algo más.

E: ¿Utilizas algún método de relajación antes o después de un incidente?

M7: Pues, primero espero a que el niño se calme y autorregule. Y yo... la verdad es que no me siento estresada y no siento necesario autorregularme.

E: ¿Sientes algún nivel de estrés por tu trabajo?

M7: Pues... jajaja el estrés que siento más que todo es por la necesidad de hacer material, porque el tiempo aquí es muy reducido y no alcanza para terminar todo. Entonces a veces el estrés es que uno se tiene que llevar cosas a la casa y no es como que uno sólo tenga que hacer eso pues... uno tiene vida a parte del trabajo jaja

E: ¿Cómo haces para evitar ese estrés?

M7: Bueno, pues desde el viernes veo qué actividades necesitan más material y con mis compañeras nos ponemos de acuerdo y nos repartimos el material para que sea más fácil... nos organizamos y nos ponemos de acuerdo.

E: ¿Cómo te organizas o planificas para cumplir con todo?

M7: Aah, yo si uso agenda... si no, no sé qué hacer jaja. No colapso sin la agenda, pero sí prefiero tenerla. Y pues, trato de aprovechar el tiempo para no sentir que se me recarga todo.

E: Cuéntame una experiencia que te haya servido como aprendizaje.

M7: Bueno, en los primeros días, uno no conoce la población entonces me tocó observar... y bueno, los primero días sentía un poco de frustración al no saber qué era lo que querían los chicos o qué estaban expresando a través de sus conductas... entonces tuve que ir aprendiendo cómo manejar cada situación y cada caso específico.

E: ¿Qué te motiva a venir a trabajar todos los días?

M7: Los chicos.... Definitivamente ellos son mi motivación; el hecho de venir y que te digan “seño, buenos días”... eso me hace sentir que estoy haciendo bien mi trabajo y me siento muy satisfecha. Siempre trato de dar lo mejor de mí; pongo en práctica lo que he aprendido, doy lo mejor de mí y cambio lo que tenga que cambiar.

E: ¿Si pudieras cambiar algo del Instituto, qué cambiarías?

M7: Cambiaría las jornadas... haría que sólo hubiera una jornada, no dos. Porque el tiempo es muy reducido; el tiempo no es suficiente y uno corre mucho para hacer las actividades. Unificaría las jornadas; obviamente se necesitaría más personal y mayor infraestructura.

Entrevista: M8

25 años

E: ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en el Instituto?

M8: tres años

E: ¿Qué te ha parecido la experiencia aquí?

M8: Pues la verdad ha sido una experiencia muy bonita... en todos los niveles... porque yo empecé como auxiliar del aula de los más pequeños, luego encargada de aula con los medianos y ahora estoy con los grandes en talleres. Cada nivel lo reta a uno como educador y toca indagar mucho en cada tema. Las universidades brindan lo básico, pero ponerlo en práctica hace la diferencia... cada nivel y cada área tiene el nivel de dificultad. Pero no es imposible... los chicos brindan muchas de las herramientas que lo ayudan a uno a salir adelante.

E: Cuando ha habido algún problema, ¿qué has hecho para enfrentarlo? ¿Buscas apoyo?

M8: Cuando ha habido alguna dificultad con algunos chicos, se le informa a nuestra jefa inmediata y ella nos ayuda... le damos una propuesta de cómo manejarlo y ella nos dice si es la forma adecuada o no. Si es algo muy fuerte, si busco apoyo; siempre notifico a las autoridades y siempre he encontrado apoyo en ellas.

E: ¿Utilizas alguna técnica de autocontrol?

M8: Depende de cómo se va dando la circunstancia... pero así como autocontrol no... o sea, siempre trato de mantener la calma, porque si el niño no está calmado y yo tampoco... no se arregla nada.

E: ¿Has sentido la necesidad o actualmente recibes apoyo psicológico?

M8: No, la verdad no he sentido la necesidad de recibir apoyo psicológico.

E: ¿Qué tan importante es la planificación?

M8: Yo creo que la planificación lo que hace es darte una guía. No significa que haya que seguirlo a la perfección; depende de cómo se vaya dando todo. Entonces tú puedes poner en práctica todo o sólo algunas cosas. Sirve mucho para organizar a los chicos y para organizarse uno mismo. Sí es necesaria e importante.

E: Cuándo hay algún problema o situación difícil, ¿qué haces?

M8: La verdad, sí me alejo... si enfrento sé que puedo armar un escándalo y así no se arregla nada; entonces sí mejor me aparto. Y cuando es algo mío, trato de hacerme responsable y acepto mi error. Si puedo solucionarlo en el momento lo hago inmediatamente, si no lo hago después.

E: ¿Logras tú ver el lado positivo de todas las cosas?

M8: No siempre. Trato de ver lo positivo en la mayoría de veces, pero depende de cómo me haya afectado. Si estoy totalmente en desacuerdo con lo que pasó, no logro ver algo positivo. No soy objetiva... si la dinámica hizo favorecer algo que no era así; me enoja y no logro sacar positivo. De lo contrario, si trato de ver cosas positivas... en lo que se puede jaja

E: Si pudieras cambiar algo en el Instituto, ¿qué cambiarías?

M8: El salario... jajajajaja No, eeemm.... A veces uno recibe mucha carga como educador y te dicen “muchas gracias por lo que has hecho”, pero a veces también uno necesita tiempo libre verdad... y en la cuestión de permisos si somos un poco muy... difíciles. Entonces, cambiar en eso verdad. Que un viernes al mes dijeran “muchis se lo merecen váyanse temprano” o ser más objetivos y decir “fulanito, menganito y tú han logrado tal cosa, entonces se merecen... algo o pueden irse.

9.3. Cuadro con indicadores

Elemento de estudio	Definición operacional	Indicador	Pregunta
		Preguntas introductorias y generales	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el Instituto? • ¿Cómo ha sido su experiencia en el Instituto? • ¿Qué es lo que más le gusta de trabajar aquí? • ¿Qué es lo que más le cuesta de su trabajo? • ¿Qué es lo que menos le gusta de su trabajo? • ¿Qué estudios con relación a educación y/o educación especial tiene? ¿En dónde los obtuvo? • ¿Cómo siente usted que sus estudios la prepararon para dar clases a niños que tienen necesidades especiales? • ¿Qué tan fácil o difícil siente que es trabajar con niños con necesidades especiales? • ¿Qué tan cargado siente el trabajo en el Instituto? Por favor detalle la carga. • ¿Qué es lo que más la estresa?

Estrategias de afrontamiento	Para fines de esta investigación, las estrategias de afrontamiento serán los esfuerzos cognitivos y conductuales utilizados por las maestras del Instituto Neurológico de Guatemala para afrontar el conjunto de exigencias que deben satisfacer los sujetos de investigación para cumplir con sus actividades profesionales en su jornada de trabajo. Las estrategias serán clasificadas en dos grupos: centradas en el problema y en la emoción. Los indicadores serán: autocontrol, reevaluación positiva, aceptación de la	AFRONTAMIENTO ENFOCADO EN LAS EMOCIONES	
		Autocontrol	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué hace usted cuando pierde el control de la clase? • ¿Qué hace usted para no perder el control? • ¿Cómo maneja el estrés del trabajo a la hora de convivir con sus alumnos? • Si tiene un problema con alguien, ya sean padres de familia o autoridades del Instituto, ¿cómo lo maneja emocionalmente? • Cuando se siente muy estresada, ¿le afecta en otras áreas de su vida? ¿En cuáles y cómo?
		Reevaluación positiva	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué la motiva a levantarse para asistir a su trabajo? • Cuando tiene un día difícil en el Instituto, ¿puede pensar en algo bueno que le haya pasado? • Cuénteme una experiencia que haya vivido en el Instituto que la haya dejado marcada de forma positiva.

	responsabilidad, búsqueda de apoyo social,		<ul style="list-style-type: none"> • Ahora, cuénteme una experiencia negativa... ¿Encuentra usted algo positivo en ella? ¿Qué?
	distanciamiento, escape o evitación, planificación y confrontación.	Aceptación de la responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué cree que podría hacer usted para estresarse menos? • ¿Cree usted que el estrés que maneja es debido a la carga laboral per sé o a la forma en la que usted la maneja?
		Búsqueda de apoyo social	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Ha buscado ayuda profesional para manejar sus emociones y sentimientos? • Cuando tiene algún problema con relación a su trabajo, ¿en quién se apoya? • ¿Ha buscado apoyo o ayuda con las autoridades del Instituto? • ¿Ha buscado apoyo o ayuda con sus compañeras de trabajo? • Si pudiera pedir ayuda, ¿a quién se la pediría y qué le pediría?
		Distanciamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se siente muy estresada por el trabajo, ¿qué hace? • ¿Suele usted alejarse de los problemas o se

			involucra en ellos para resolverlos?
		Escape o evitación	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Tiene usted alguna forma no natural (fumar, beber, comer en exceso, etc.) de disminuir su estrés? • Cuando usted tiene un problema en el trabajo, ¿trata de solucionarlo o lo deja pasar? ¿Cómo lo soluciona?
		AFRONTAMIENTO ENFOCADO EN EL PROBLEMA	
		Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué tipo de actividades tiene que planificar para poder trabajar con sus alumnos? • ¿Necesita usted dedicarle tiempo extra a su trabajo? Por ejemplo, llevarse trabajo a casa o trabajar los fines de semana. • ¿Tiene usted algún tipo de planificación para poder cumplir con sus responsabilidades? • Describa la forma en la que trabaja para poder cumplir con sus responsabilidades.
		Confrontación	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Emplea usted alguna técnica de relajación para

			<p>disminuir el estrés?</p> <ul style="list-style-type: none">• Si pudiera cambiar algo de su forma de trabajar, ¿qué le gustaría cambiar? ¿Cómo lo cambiaría?• Ahora, si no lograra cambiarlo ¿cómo lo resolvería?
--	--	--	--

9.4. Planificación del taller sugerido

Duración: Aproximadamente 2 horas

Objetivo del taller: Explicar el término resiliencia y conocer las diferentes estrategias de afrontamiento.

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RECURSOS
¿Quién soy?	Ayudar a que los miembros del grupo se desinhiban y conozcan	Para esta actividad, los miembros del grupo deberán formar únicamente una fila recta y los miembros del grupo deben estar parados. Luego, se le pide a cada maestro que escriba en un pedazo de hoja de papel un hecho importante de sobre él/ella. Luego, los pedazos de papel son colocados en un tazón y son revueltos. El objetivo de esta actividad es que cada maestro saque un pedazo de papel y trate de adivinar quien escribió lo que	-Hojas -Lapiceros

		lee.	
Darle vuelta a la silla	Fomentar la resiliencia grupal y trabajo en equipo.	Se hace un círculo o un cuadrado grande con maskin tape. En medio de la figura, se pone una silla volteada. El grupo deberá voltear la silla utilizando únicamente los materiales que se les den. Los integrantes del grupo no pueden entrar al círculo/cuadrado.	-Maskin tape grueso -Lanas -Lápices -Trocitos
Dramatización	Lograr identificar el grupo que pone en práctica diferentes estrategias de afrontamiento y resiliencia	Debajo de 13 sillas se colocarán las letras de afrontamiento. Las personas que estén sentadas en estas sillas deberán pasar al frente. Se dividirán en 2 grupos; los grupos se conformarán por el color de la letra. El grupo rojo	-Impresiones de letras. -Impresiones de situaciones laborales. .Recipiente para poner papeles.

		<p>tendrá que dramatizar una situación que se presente en el área laboral de manera resiliente. El grupo azul de manera no resiliente. Las situaciones laborales estarán previamente escritas en papel. Los participantes deberán sacar un papel al azar para representar la situación descrita.</p>	
Visualizándonos	<p>Que los participantes identifiquen qué pensamientos y acciones los ayudan a mantenerse positivos y cuáles no.</p>	<p>Invitar a los participantes a ponerse cómodos, a relajarse y que vayan entrando en sus sensaciones al recordar alguna ocasión que se sintieron importantes, valiosos, con éxito, con su autoestima alta, una situación en el trabajo donde se sintieron bien. Regresar a aquella experiencia y revivir sensaciones y sentimientos. Recordar otra</p>	Pizarrón

		<p>ocasión en la que se sintieron incapaces de resolver algún problema o no tuvieron éxito en algo que emprendieron. Con autoestima baja, negativos. Revivir sensaciones y sentimientos. ¿Con qué frecuencia se sienten positivos y qué los ayuda a sentirse de esa manera y con que frecuencia se sienten negativos e incapaces de resolver problemas? Por último se comenta y con estos comentarios ir haciendo una lista en el pizarrón de características positivas y negativas.</p>	
No puedo, no quiero	Que los participantes acepten que no es que no pueden realizar una actividad, sino no quieren y recuperar el control de la	Pedirle a los participantes que se coloquen en parejas y comenten 5 situaciones en la que no pueden o no pudieron hacer algo, ya sea por falta de tiempo, por estrés o	Salón grande

	<p>situación. Al igual que no es que tengan que realizar el trabajo sino que quieren hacerlo, eso los mantendrá más positivos.</p>	<p>cualquier situación. Luego pedirles que repitan las mismas situaciones sustituyendo las palabras no puedo por no quiero. Por último se hará una retroalimentación de cómo se sintieron al decir "no quiero".</p> <p>Realizar la misma actividad, pidiendo a cada pareja que comente 5 actividades que "tienen" que realizar en el trabajo, luego repetir las actividades sustituyendo la palabra tengo por "quiero". Por último se hará una retroalimentación de la actividad.</p>	
<p>Construyendo confianza</p>	<p>Ayudar a construir empatía y entendimiento entre los miembros del grupo.</p>	<p>Se le pide a cada integrante del grupo que comparta respuestas a preguntas personales como: ¿En dónde naciste? ¿Cuántas personas vivían en tu casa durante tu infancia? ¿Cuál fue tu primer</p>	

		trabajo? Cuenta algo de ti que pueda sorprender a los demás.	
2 verdades y 1 mentira	Promover el entendimiento interpersonal de cada miembro del grupo.	Se le pide a cada miembro del grupo que en una hoja de papel escriban 3 cosas sobre él/ella; debe aclararse que 2 de las afirmaciones deben ser verdaderas y 1 afirmación debe ser falsa o inventada. Después de escuchar dicha información, los demás miembros del grupo deben tratar de adivinar qué afirmación es falsa.	-Hojas -Lapiceros

<p>La forma de la que vendrá</p>	<p>Introducir el concepto de perfiles de comportamiento.</p>	<p>Para iniciar esta actividad presenta una imagen de las siguientes figuras a cada uno de los miembros del grupo:</p> <ul style="list-style-type: none">- Cuadrado- Triangulo- Rectángulo- Circulo- Garabato. <p>Luego, debes pedirle a cada miembro del grupo que escoja la figura que los represente más en el trabajo. Después de esto, separar a los integrantes por la figura que escogieron, es decir, en un grupo quienes escogieron cuadrado, otro grupo para quienes escogieron círculo, etc. Una vez divididos en grupos, pedirles a los integrantes pasen unos minutos (5) discutiendo las siguientes</p>	
----------------------------------	--	---	--

		<p>preguntas:</p> <p>¿Por qué escogieron esa figura?</p> <p>¿Cómo creen que esa figura los representa en el trabajo?</p> <p>¿Cuáles creen son los principales atributos de la figura que escogieron?</p> <p>Después, escuchar el reporte o conclusiones a las que ha llegado cada grupo, compartir con ellos un cuadro de interpretación sobre el significado de cada figura que se presenta a continuación:</p> <p>Cuadro significado de figuras (Dellinger, S. (1978)</p> <table border="1" data-bbox="1010 1052 1444 1383"> <tr> <td data-bbox="1010 1052 1203 1383">Cuadrado</td> <td data-bbox="1203 1052 1444 1383">Trabajador, Confiable, alguien que pone atención a los detalles, recolector de</td> </tr> </table>	Cuadrado	Trabajador, Confiable, alguien que pone atención a los detalles, recolector de	
Cuadrado	Trabajador, Confiable, alguien que pone atención a los detalles, recolector de				

			información, prefiere trabajar de forma independiente.	
		Triangulo	Ambicioso, Líder, activo, orientado al cumplimiento de las tareas.	
		Rectángulo	Arriesgado, investigador, es alguien en constante movimiento.	
		Circulo	Busca la armonía educador, cariñoso, complaciente, busca que los demás se	

			sientan bien.	
		Garabato	Innovador, desorganizado, hace varias cosas a la vez.	