

Factores de riesgo y su incidencia en la situación psicosocial en estudiantes y profesores



**Tesis para postular al título profesional de Asistente
Social y al grado Académico de Licenciado en Trabajo
Social**

Tesista: Alejandro Olmedo Colihuinca

Profesora Guía: Julia Cerda Carvajal

Santiago. 2023

Derechos de autor

Autorización para la reproducción del Trabajo Social.

Identificación del Trabajo de Titulación

Nombre del estudiante: Alejandro Andrés Alonso Olmedo Colihuinca

E-mail: alejandro1colihuinca@gmail.com

Título de tesis: Tesis para postular al título profesional de Asistente Social y al grado Académico de Licenciado en Trabajo Social

Escuela y carrera: Trabajo Social / Trabajo social

Título al que opta: Licenciado en en Trabajo Social, asistente social

Autorización de la reproducción.

Se autoriza la reproducción total o parcial de este trabajo de titulación, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica que acredita al trabajo y al autor. En consideración a lo anterior, se autoriza la reproducción de forma

Inmediata

A partir de la siguiente fecha: 26-01-2024

NOTA OBTENIDA: 6,4
(SEIS COMA CUATRO)



A handwritten signature in blue ink, written over the stamp and extending to the right.

FIRMA Y TIMBRE DE AUTORIDAD RESPONSABLE

Agradecimientos y Dedicatoria

Quiero agradecer enormemente este momento para expresar mi gratitud a aquellas personas que me han acompañado en este proceso tan revitalizador como lo es el aprender sobre el Trabajo Social y a amarlo cada día.

En primer lugar, quisiera agradecer a mi familia amada, a mi padre Nicolás Jaime Olmedo Naranjo quien me ha dado su apoyo moral y expresado el orgullo que siente hacia mí por la persona en la que me estoy convirtiendo, inspirándome a ser cada día una persona mejor.

A mi madre Gina Colihuinca Lizama quien me ha otorgado la capacidad de comprender que errar es humano, e inculcado que “querer es poder”, junto con el hecho de que tropiece una vez en la vida no significa el final de esta. Ella es mi ejemplo a seguir en esta vida, encontrándome totalmente agradecido por su constante amor y cariño que me ha entregado junto a mi padre todos los días. A mi hermano Nicolás Manuel Eduardo Olmedo Colihuinca por siempre estar cuando lo necesito, evitar que congele un año de carrera y a mi primo Andrés Calfuqueo Olmedo por apoyarme de la forma más revitalizadora para seguir en este proceso de educación. Ambos me demostraron que cada cosa que me proponga podré sacarla adelante pese a las dificultades de mi vida, siendo a su vez unas personas indispensables para mi vida cotidiana.

A mi abuelo Juan Eliseo Colihuinca Antilef por llevarme desde temprana edad al camino de la honradez con cada una de sus enseñanzas, y demostrando que pese a todo siempre debo hallar la forma de voltear aquellas circunstancias negativas.

A mi profesora Julia Cerda Carvajal quien desde el primer año de mi proceso académico me ha enseñado, apoyado y entregado herramientas para superar mis obstáculos con una sonrisa inquebrantable junto con su calidez como persona, su sabiduría y dedicación ha dejado una huella permanente en mi carrera por mi formación profesional junto con sus enseñanzas de poder avanzar pese al vacío en el que me encontraba.

Por último, pero no menos importante, deseo expresar mi más sincero agradecimiento a Vanessa Gregoria Parra Merino, quien tuvo un papel fundamental al introducirme al Trabajo Social. Su influencia ha sido trascendental, ya que gracias a ella descubrí quiénes son los Trabajadores Sociales y despertó en mí un interés profundo y apasionado por marcar la diferencia en la vida de los demás. Quiero agradecerle de corazón por ser la persona que me permitió descubrir mi verdadera vocación.

Con gratitud y respeto,

Alejandro Andrés Alonso Olmedo Colihuinca.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	
Derechos de autor	2
Nota obtenida	3
Agradecimientos y dedicatoria	4
Índice de contenidos	5
Índice de tablas	7
Índice de gráficos	7
I. INTRODUCCIÓN	9
1.1 Antecedentes generales del problema de investigación	9
1.2 Contexto histórico	10
II. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
2.1 Rol de convivencia escolar	16
2.2 Antecedentes del problema de investigación	18
2.3 Fundamentos del estudio del problema	19
2.4 Justificación del estudio	20
2.5 Relación de Trabajo Social con el problema de investigación	22
2.6 Estado del Arte del Problema en Trabajo Social	23
2.5.1 Perfil Profesional y problema de investigación	26
2.5.2 Vínculos teóricos del problema con el Trabajo Social	27
2.5.3 Acción Social Profesional y Problema de investigación	27
2.5.4 Importancia Profesional de generar conocimiento en el área	28
III. MARCO TEÓRICO	29
3.1 Teoría ecosistémica	29
3.1.1 Factores de riesgo y protección	30
3.2 Teoría Psicosocial	32
3.3. Teoría de educación	33
3.4 Teoría del estrés	35
3.5 Trabajo Social	36
3.5.1 Trabajo Social Contemporáneo	37
3.5.2 Trabajo Social Escolar	37
3.6 Marco referencial	38
3.6.1 Actores en la educación	38
3.6.2 Estudiantes	39
3.6.3 Padres y tutores legales	39
3.7 Leyes educativas	39
3.7 Pregunta de investigación	40
3.8 Objetivo de Investigación	41
IV. SUPUESTOS DE LA INVESTIGACIÓN	41
4.1 Supuestos Teórico	41

4.2 Supuesto Contextual	41
4.3 Supuestos Empírico	41
V. MARCO METODOLÓGICO	42
5.1 Tipo de Enfoque	42
5.2 Tipo de paradigma	42
VI TÉCNICAS	42
6.1 Inventario Burnout de Maslach (MBI - ES)	42
6.1.1 Entrevistas semiestructuradas	44
6.1.2 Focus Group	46
6.2 Muestra	46
6.2.1 Muestra para Maslach	46
6.2.2 Análisis para Maslach	46
6.2.3 Criterios de selección de la muestra de agentes de la educación	47
6.2.4 Criterios de selección de muestra del estudiantado	47
6.2.5 Criterios de exclusión de muestra	47
6.3 Plan de análisis de datos	47
6.3.2 Análisis cualitativo	47
6.3.1 Análisis estadístico	47
6.3.3 Características éticas	49
6.4 Criterios de validez y confiabilidad	49
6.4.1 Triangulación intra metodológica	49
6.4.2 Triangulación de teorías o Marcos Conceptuales	49
6.5 Preguntas de desarrollo: estudiantes	49
VII. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	55
7.1 Preguntas de selección múltiple	55
7.2.1 Test de Maslach Burnout Inventory	55
VIII. RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS	56
8.1 Resultados cuantitativos Test de Maslach (MBI)	56
8.2 Análisis de resultados preguntas Test de Maslach (MBI)	61
8.2.1 Perspectivas de las/los profesores y funcionarios/funcionarias sobre factores que le generan estrés	63
8.3 Resultados cualitativos actores de la educación	64
8.3.1 Resultados relacionados con la comprensión en el entorno social educativo	64
8.3.2 Afectaciones positivas y negativas	65
8.3.3 Entorno social y factores de riesgo	66
8.3.4 Entorno social e influencia en la conducta de los y las estudiantes en el aula	67
8.3.5 Situaciones de riesgo en el colegio generadoras de estrés, incomodidad, ansiedad u otras sensaciones	67
8.3.6 Nivel de estrés y medio laboral	68
8.3.7 Comparación de entornos y comunas	68

8.4 Resultados cualitativos estudiantes	69
8.4.1 Perspectivas de los/las estudiantes	70
IX. ANÁLISIS DE RESULTADOS	73
9.1 Análisis Agentes de la educación	73
9.2 Preguntas de selección múltiple	73
9.3 Análisis de resultados de estudiantes: Preguntas de desarrollo	73
9.4 Análisis de resultados estudiantes: Preguntas estructuradas ECEA	75
X. CONCLUSIONES	76
XI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78
XI ANEXOS	82
11.1 Firma de consentimiento apoderados	82

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Nivel educativo en Lo Prado	21
Tabla 2: Resultados Simce de la comuna de Lo Prado	22
Tabla 3: Puntajes promedio y variaciones entre años en la prueba de Lenguaje II medio 2017 - 2022	23
Tabla 4: Puntajes promedio y variaciones entre años en la prueba de Matemática II medio 2017-2022	23
Tabla 5: Preguntas y respuestas	45
Tabla 6: Muestras de agentes de educación	46
Tabla 7: Muestras de los y las estudiantes para focus group	46
Tabla 8: Ejes temáticos de focus group con estudiantes	48
Tabla 9: Indicis de burnout (MBI)	54
Tabla 10: Síntomas burnout (MBI)	54
Tabla 11: Maslach Burnout inventory (MBI-ES)	55
Tabla 12: Resultados del Test de Maslach	56
Tabla 13: Análisis de resultados	61

Índice de gráficos

Gráfico 1: Índice de prioridad social de comunas 2022	18
Gráfico 2: Años de escolaridad en estudiantes de la comuna de Lo Prado	22

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Comuna de Lo Prado	14
Cuadro 2: Organigrama colegio Mariscal de Ayacucho:	16
Cuadro 3: Cuadro 3: Preguntas ECEA primera parte	50
Cuadro 4: Cuadro 4: Preguntas ECEA segunda parte	51
Cuadro 5: Cuadro 5: Preguntas ECEA tercera parte	51
Cuadro 6: Cuadro 6: Preguntas ECEA cuarta parte	52
Cuadro 7: Conceptos agentes de la educación	63
Cuadro 8: Conceptos alumnos	75

INTRODUCCIÓN

Las comunidades educativas son entornos donde convergen una serie de dinámicas interrelacionadas que ejercen influencia en la experiencia académica y psicosocial tanto de estudiantes como profesores. En la actualidad surgen diversas variables que determinan la calidad de la educación y el bienestar de sus integrantes. Los desafíos que enfrentan tanto los educadores como las y los estudiantes en este entorno son multifacéticos y se encuentran fuertemente ligados a factores estresantes que pueden incidir en el rendimiento académico, en la salud psicosocial y en la forma de relacionarnos.

Esta investigación propone analizar los factores presentes en una comunidad educativa de la comuna de Lo Prado y su relación con la situación psicosocial de las y los estudiantes y profesores. Para abordar esta temática, se hará uso de marcos teóricos que permitan comprender la complejidad de los fenómenos involucrados. Específicamente, se utilizarán la Teoría Psicosocial, la Teoría de Educación, la Teoría ecosistémica y la Teoría del Estrés como elementos conceptuales que posibiliten una comprensión más profunda de la interacción entre los distintos elementos que conforman este ecosistema educativo.

Las preguntas guías que orientan esta investigación son: **¿Cuáles son los principales factores estresantes que influyen en el rendimiento académico? y ¿Cómo afectan los factores estresantes en el rendimiento académico de estudiantes y profesores?** Para responder estas preguntas, se llevará a cabo un análisis de los elementos estresantes presentes en el entorno educativo de la comuna, considerando tanto los aspectos académicos como los socioemocionales.

La elección del colegio Mariscal de Ayacucho como escenario para este estudio se fundamenta en la importancia de abordar problemáticas a nivel local en la comunidad. Además, se adoptará la perspectiva de la Teoría Ecosistémica, que reconoce la influencia de los distintos niveles de interacción en el desarrollo de las y los individuos y en la configuración de su entorno. Esta teoría proporciona un marco conceptual adecuado para explorar cómo los factores de riesgo y las tensiones presentes en el ambiente escolar pueden afectar la salud mental tanto de las y los docentes como de las y los estudiantes, considerando factores socioeconómicos y culturales. Por ende, se busca explorar cómo estas pueden influir en las dinámicas escolares y en la salud mental. Con esta teoría se espera comprender de manera más integral cómo el entorno educativo incide en el bienestar psicológico y social de quienes participan en ellos, permitiendo obtener una visión completa y matizada de las interacciones y tensiones presentes en el ámbito escolar público.

Se resaltarán la salud mental en el ámbito educativo y en el ámbito social, incidentes en la calidad de vida de quienes participan en la comunidad educativa por medio de un análisis y comprensión de factores de riesgo y su relación con el bienestar psicosocial, buscando contribuir al diseño de estrategias y políticas que promuevan una educación de mayor calidad.

1.1 Antecedentes generales del problema de investigación

La educación es uno de los pilares fundamentales de la sociedad moderna, su valor e importancia son incalculables, y es que a lo largo de la historia la educación ha sido vista como una herramienta para el progreso y el desarrollo humano, siendo la base de todas las disciplinas y conocimientos que se han desarrollado hasta ahora, siendo de carácter relevante debido a que facilita a las personas adquirir conocimientos y habilidades, permitiendo desempeñarse mejor en la vida y alcanzar tanto metas como objetivos, según (León, A. 2007) “La educación busca la perfección y la seguridad del ser humano. Es una forma de ser libre”. Facilita el desarrollo de habilidades y competencias, como la capacidad de pensar de forma crítica, resolver problemas, resolver decisiones informadas, comunicarse de manera efectiva y trabajar en equipo, con una fuerte relación existente entre el cambio social y la educación, y cómo esta puede ayudar a las personas a comprender mejor los problemas sociales, económicos y políticos, y a encontrar soluciones efectivas para abordarlos, junto con la posibilidad de formar y desarrollar un sentido de responsabilidad social para construir comunidades más justas, equitativas y sostenibles.

Es un derecho humano fundamental, esencial para garantizar la igualdad de oportunidades y la inclusión social. Cuando las personas tienen acceso a la educación, tienen más posibilidades de mejorar sus vidas y la de sus comunidades, ayudando a reducir la pobreza, la exclusión social, la discriminación, y a promover la diversidad y la tolerancia. En el ámbito económico, la educación es un factor clave para el crecimiento, y en términos de salud, tiene un impacto positivo en la vida de las personas. Ya que con mayores niveles de educación las personas tienen a tener mejores hábitos de salud, como una dieta más saludable y la práctica regular de actividad física, permitiendo a las personas estar informadas sobre cuestiones de salud propia y la de sus familiares.

1.2 Contexto histórico

La educación es una práctica que se ha llevado a cabo desde los inicios de la humanidad. Aunque el concepto de educación ha evolucionado con el tiempo, su objetivo ha sido siempre el mismo: transmitir conocimientos y habilidades a las nuevas generaciones para que puedan desenvolverse en la vida y contribuir al desarrollo de la sociedad.

Según la Red de Profesionales de Pedagogía (2023) Esta comienza desde la transferencia de simples saberes conocidos a las nuevas generaciones para su perpetuación continua, hasta el establecimiento de hábitos y costumbres, desembocando en culturas complejas transformadas en sociedades, remontándose desde la prehistoria, cuando los seres humanos comenzaron a vivir en grupos y a desarrollar habilidades para sobrevivir en su entorno. En esta época, la educación era principalmente informal, y se llevaba a cabo a través de la observación y la imitación de las personas adultas acompañado de la experiencia directa que entregaba el mundo natural.

Con la llegada de la agricultura y la ganadería, y la formación de comunidades más grandes (establecidas en las antiguas civilizaciones de Egipto, Mesopotamia, China e India) la educación estaba destinada principalmente a la formación de las y los hijos de las clases altas y a la formación de sacerdotes y funcionarios.

En la antigua Grecia, la educación era vista como una práctica fundamental para la formación de ciudadanos virtuosos y responsables. Platón y Aristóteles, dos de los filósofos más influyentes de la época, desarrollaron teorías educativas que todavía tienen una gran influencia en la educación moderna. Platón creía que la educación debe de ser integral, abarcando tanto la formación intelectual como moral y física, y que debía ser proporcionada por el Estado. Aristóteles por su parte enfatizó la importancia del aprendizaje práctico y la experiencia directa en la educación.

Durante la Edad Media, la educación estuvo en gran medida en manos de la iglesia, y la mayoría de las escuelas estaban vinculadas a monasterios y catedrales, estaba centrada en la enseñanza de la teología y la filosofía en catedrales, destinada principalmente a los hombres. Sin embargo, la Reforma Protestante del siglo XVI trajo consigo un mayor énfasis en la educación para todos, y surgieron nuevas instituciones educativas y nuevos enfoques pedagógicos.

En los siglos XVII y XIX, la educación comenzó a ser vista como un derecho humano fundamental y se produjeron importantes cambios en la educación pública, convirtiéndose en una práctica cada vez más globalizada, en donde se produjeron importantes avances en la educación a distancia y la educación en línea. Hoy en día, la educación es vista como una herramienta esencial para el desarrollo humano y social, y su importancia es reconocida por las principales organizaciones internacionales tales como la UNESCO, el Banco Mundial y la ONU, la cual define la educación como "el derecho humano a adquirir conocimientos y habilidades, y a desarrollar todo su potencial como ser humano" (Organización de las Naciones Unidas, 2021, p. 1). Esta definición enfatiza la importancia de la educación como un derecho humano fundamental, y destaca su papel en el desarrollo humano y social.

Por su parte, la UNESCO define la educación como "*un derecho humano universal y un bien público esencial para el desarrollo de los individuos y las sociedades*" (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 2021, p. 1). Esta definición también resalta la importancia de la educación como un derecho humano, y destaca su papel en el desarrollo de las, los individuos y las sociedades. El Banco Mundial define la educación como "un derecho humano, un importante motor del desarrollo y uno de los instrumentos más eficaces para reducir la pobreza y mejorar la salud, y lograr la igualdad de género (...) además de generar rendimientos elevados y constantes en términos de ingreso" (Banco Mundial, 2021, p. 1). Esta definición pone énfasis en la importancia de la educación como un medio para mejorar la calidad de vida de las personas, y destaca su papel en el desarrollo humano y social.

A pesar de estas diferencias, estas organizaciones comparten una visión común sobre la importancia de la educación en la promoción del desarrollo humano y social. Además, todas reconocen la importancia de la educación como un derecho humano fundamental, y promueven la igualdad de acceso a la educación para todos. En el caso de Chile, la Ley General de Instrucción Primaria fue una ley promulgada en el año 1860 bajo el mandato del presidente Manuel Montt. Esta ley estableció el sistema de educación primaria obligatoria y gratuita en todo el país. La ley estableció que todas las personas entre las edades de 6 y 12 años debían asistir a la escuela primaria por un mínimo de cuatro años.

La Ley General de Instrucción Primaria también estableció la creación de escuelas primarias en todo el país, con programas de formación docente que tocaban temáticas tales como pedagogía, psicología, entre otros. También estableció el Ministerio de Instrucción Pública, encargado de supervisar el sistema educativo en Chile, en donde se estableció que las y los profesores debían contar con una formación profesional junto con un salario adecuado, centrándose en la enseñanza de la lectura, la escritura, las matemáticas y la religión; pilares principales en los temas de estudio.

Ya en el siglo XX, la formación docente no sólo continuó evolucionando y transformándose sino que también se formaron nuevas instituciones de formación profesional junto a una ampliación en el enfoque docente con el fin de incluir temáticas tales como la inclusión, diversidad cultural y la tecnológica en la educación, siendo promulgada la Ley General de Instrucción Primaria, una de las leyes más importantes en la historia de la educación chilena escrita por Domingo Faustino Sarmiento, quien luego de aprender de Francia y Estados Unidos *“redactó el texto para intentar replicar, en nuestro país, los avances de la universalización de la educación que se producirá en ambos países.”* *Archivo Nacional de Chile (Archivo Nacional de Chile. Consultado el 20 de diciembre de 2023)*. Esta Ley permitió la expansión de la educación primaria para todo el país, estableciendo la base para la educación pública en Chile, permitiendo la alfabetización de la población y a mejorar la calidad educativa. Sin embargo, aún quedaba mucho por hacer para garantizar una educación de calidad para todo el mundo, ya que la educación media y superior no eran accesibles para todos, y aún quedaban cosas por pulir en la educación de las escuelas públicas.

En el siglo XIX, la educación en Chile comenzó a expandirse y democratizarse, y se establecieron escuelas públicas para proporcionar educación a niñas, niños y jóvenes de todas las clases sociales. En 1920, se estableció la Universidad de Chile, la cual se convirtió en la principal institución de educación superior del país. Durante la segunda mitad del siglo XX, la educación en Chile se expandió y mejoró la calidad de la enseñanza, lo que llevó a una mayor alfabetización y escolaridad promedio de la población. Sin embargo, durante la dictadura militar de Augusto Pinochet en la década de 1970, se produjeron cambios significativos en la educación en Chile. Se promovió la privatización de la educación y se redujeron los recursos destinados a la educación pública, lo que resultó en una disminución de la calidad y accesibilidad de la educación para los grupos más vulnerables de la sociedad. Ya en los años 90, se implementaron políticas de mercado en la educación en Chile, lo que permitió la creación de un sistema educativo altamente privatizado y segregado, lo que volvió la calidad de la educación muy desigual, con una gran brecha entre las escuelas públicas y las privadas, y entre las escuelas en las zonas urbanas y rurales.

Si bien hoy en la actualidad existen en su mayoría escuelas públicas, las escuelas privadas cuentan con una diversidad de recursos de los cuales carecen las escuelas públicas, lo que lleva a una falta de oportunidades y movilidad social para las y los estudiantes de los sectores más vulnerables, es por ello por lo que, en los últimos años, ha surgido un movimiento social en Chile para demandar una educación más justa y accesible para todas las y los estudiantes. Se han llevado a cabo reformas en la educación, como la eliminación de las pruebas estandarizadas obligatorias, la expansión de la educación técnica y la creación de nuevas universidades públicas. Sin embargo, aún

queda mucho por hacer para garantizar que todas las y los estudiantes tengan acceso a una educación de calidad en Chile, y es que según los informes de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), Chile se encuentra por debajo del promedio en cuanto al nivel de educación de sus ciudadanos. En la última evaluación del Programa para la Evaluación Internacional de Alumnos (PISA) realizada por la organización en 2018, Chile se ubicó en el lugar 61 de 79 países evaluados en matemáticas, en el lugar 56 en lectura y en el lugar 62 en ciencias, lo cual, en comparación con otros países desarrollados, los niveles de formación docente en Chile todavía pueden ser bajos. Según un informe de la UNESCO de 2017, el porcentaje de las y los profesores en Chile con formación universitaria es del 47%, mientras que, en países como Finlandia y Corea del Sur, este porcentaje es del 100%, dejando a entender que Chile aún tiene mucho camino a desarrollar en favor a la comunidad educativa, teniendo en cuenta que el Ministerio de Educación en Chile (2023) es el Estado el que se preocupa de “fomentar el desarrollo de la educación en todos sus niveles, a través de una educación humanista democrática, de excelencia y abierta al mundo en todos los niveles de enseñanza” con la misión de lograr asegurar un sistema educativo capaz de ser inclusivo y de calidad, y gratuita.

II. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Lo Prado es una comuna ubicada en la Provincia de Santiago de Chile, en la Región Metropolitana. Esta comuna limita al norte con la comuna de Cerro Navia, al este con Quinta Normal, al sur de Estación Central y al oeste con Pudahuel. Su extensión territorial es de aproximadamente 7,96 kilómetros cuadrados, y es una de las comunas más pequeñas de la región.

(\$809.365), *decil IX* (\$1.565.108) y *decil X* (\$3.544.612)”. A pesar de que no se puede hacer esa comparación específica, es posible mencionar que la comuna de Lo Prado presenta altos índices de pobreza y desigualdad económica, según el Ministerio de Desarrollo Social y Familia (SEREMI), Lo Prado se encuentra en la 11° posición de acuerdo con el Ranking del Índice de Prioridad Social (IPS 2022). Dando a entender que existe una brecha social al compararse con otras comunas de la ciudad. Esta situación se agrava aún más para los grupos más vulnerables, como los adultos mayores, personas con discapacidad y familias monoparentales. El desempleo, la informalidad laboral y la precariedad en el empleo son problemas recurrentes que requieren de políticas y programas específicos para fomentar el empleo digno y la inclusión social.

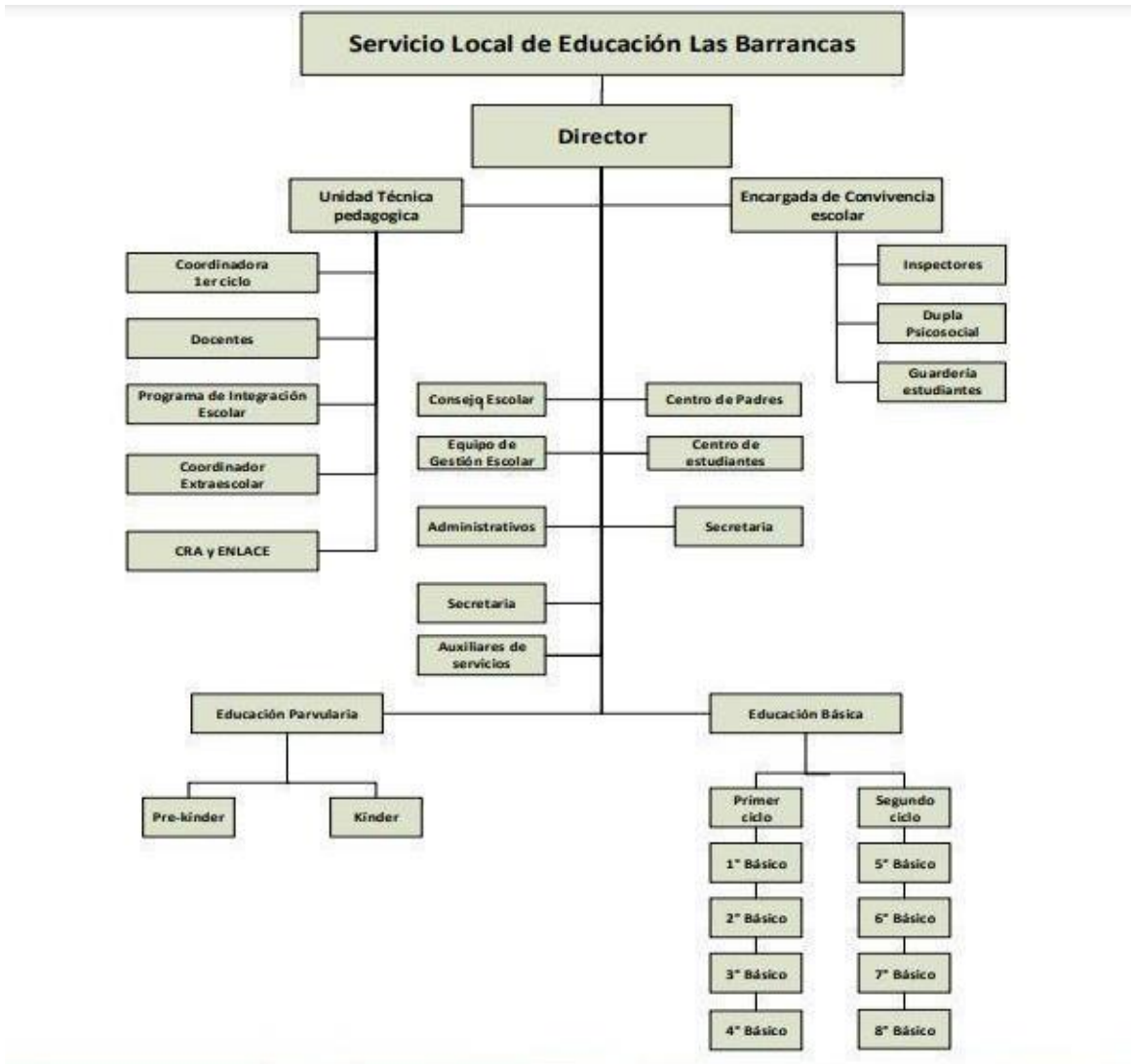
A nivel escolar Lo Prado cuenta con 35 colegios en total, de los cuales 13 colegios son de carácter público, mientras que 22 son de carácter privado. Cabe destacar que la mayoría de los colegios privados son principalmente jardines infantiles.

Bajo el alero geográfico, la comuna de Lo Prado presenta desafíos significativos para el desarrollo de la comuna. Su proximidad a áreas urbanas densamente pobladas y su falta de acceso a oportunidades y recursos. Además, la falta de planificación urbana adecuada ha resultado en una distribución desigual de los espacios públicos, viviendas y servicios, lo que afecta la calidad de vida de las y los habitantes. Estos problemas geográficos requieren de estrategias de desarrollo urbano sostenible que promuevan una distribución equitativa de los recursos y mejoren la infraestructura comunitaria.

Centrándonos más en el colegio Mariscal de Ayacucho, su visión respecta es la de ser un espacio abierto a la comunidad donde la premisa fundamental es brindar un apoyo continuo y un acompañamiento socioemocional excepcional a cada uno de sus estudiantes. Se esfuerzan por destacar en la revisión de este apoyo que, junto con el desarrollo de competencias académicas, deportivas y artísticas, se forja sobre los sólidos valores que definen su visión. El colegio cree fervientemente que esas competencias y valores serán los cimientos sobre los cuales sus estudiantes construirán sus proyectos de vida y alcanzarán un éxito académico sostenible en su presente y futuro.

En cuanto a su misión, se centra en un compromiso inquebrantable, centrado en el desarrollo integral de cada uno de sus estudiantes. Esta misión se fundamenta en valores esenciales como el respeto mutuo, la responsabilidad en el cumplimiento de deberes, la solidaridad con sus pares y la colaboración en equipo. También se centran en orientar sus esfuerzos hacia el fortalecimiento de habilidades académicas, artísticas y deportivas, no solo como meras actividades, sino como medios eficaces para mitigar los factores de riesgo que enfrentan muchos de nuestros estudiantes, en su mayoría provenientes de entornos vulnerables. A través de esta dedicación, buscan brindar las herramientas necesarias para que puedan afrontar desafíos, crecer y alcanzar un futuro lleno de posibilidades.

Cuadro 2: Organigrama Colegio Mariscal de Ayacucho:



Fuente: Reglamento Interno de la Escuela Mariscal de Ayacucho

2.1 Rol de Convivencia Escolar

En términos generales, la Reforma Educacional tiene como objetivo fundamental avanzar hacia la creación de un entorno educativo en el que las instituciones escolares puedan reflexionar de manera constante sobre sus propias prácticas, con el propósito de transformarlas en procesos de mejora continua que se enfoquen en el aprendizaje y el desarrollo integral de sus estudiantes. En este contexto, la convivencia escolar emerge como un horizonte ético central de esta reforma y de la labor educativa en sí misma. Este enfoque evoluciona desde una perspectiva predominante disciplinaria hacia una visión formativa, en la que se concibe la convivencia como un proceso cotidiano de aprendizaje arriesgado en los enfoques delineados en la Política Nacional de convivencia escolar. En el colegio Mariscal de Ayacucho, el rol del encargado/a de Convivencia Escolar es

esencial para asegurar un ambiente de aprendizaje saludable y enriquecedor dentro del establecimiento educativo. El profesional debe desplegar una serie de responsabilidades que abarcan desde la implementación estratégica hasta la resolución efectiva de situaciones complejas en la comunidad escolar, siendo uno de los aspectos primordiales en su labor la colaboración en la implementación del Proyecto Educativo Institucional (PEI) del establecimiento. Así, contribuye a la realización de la visión educativa y alineación de objetivos del colegio, además, el encargado/a de Convivencia Escolar tiene la tarea de diseñar, coordinar y ejecutar por el consejo escolar que establece lineamientos y estrategias para fomentar un entorno de respeto y armonía.

Otra función vital es el aseguramiento del cumplimiento del Reglamento Interno del colegio. Esto implica velar por el respeto de normas y reglas que promuevan el bienestar y la convivencia adecuada entre todos los miembros de la comunidad educativa, el encargado/a de Convivencia Escolar también desempeña un papel proactivo al diseñar e implementar planes de prevención para abordar conductas que puedan perturbar la buena convivencia. Además, actúa como mediador en situaciones de conflicto, buscando soluciones constructivas que promuevan la resolución pacífica.

En situaciones más delicadas, el profesional aplica protocolos de procedimientos para casos especiales, como vulneración de derechos, acoso escolar, maltrato o abuso infantil, y otras problemáticas similares. Además, es un líder en la promoción de la participación de diversos actores en la comunidad escolar, como estudiantes, padres, docentes y asistentes de la educación, colaborando así en la construcción de un ambiente inclusivo y participativo. Adicionalmente, el encargado de Convivencia Escolar forma parte del Equipo de Gestión del establecimiento y participa en el consejo de profesores/as. Asimismo, se encarga de gestionar la derivación de casos profesionales internos o hacia redes externas de apoyo. Este profesional supervisa y retroalimenta el trabajo de los docentes en la asignatura de orientación, y brinda acompañamiento para fomentar un clima de aula positivo. En situaciones de ausencia del director/a y del equipo UTP, puede subrogar sus responsabilidades, asegurando la continuidad operativa.

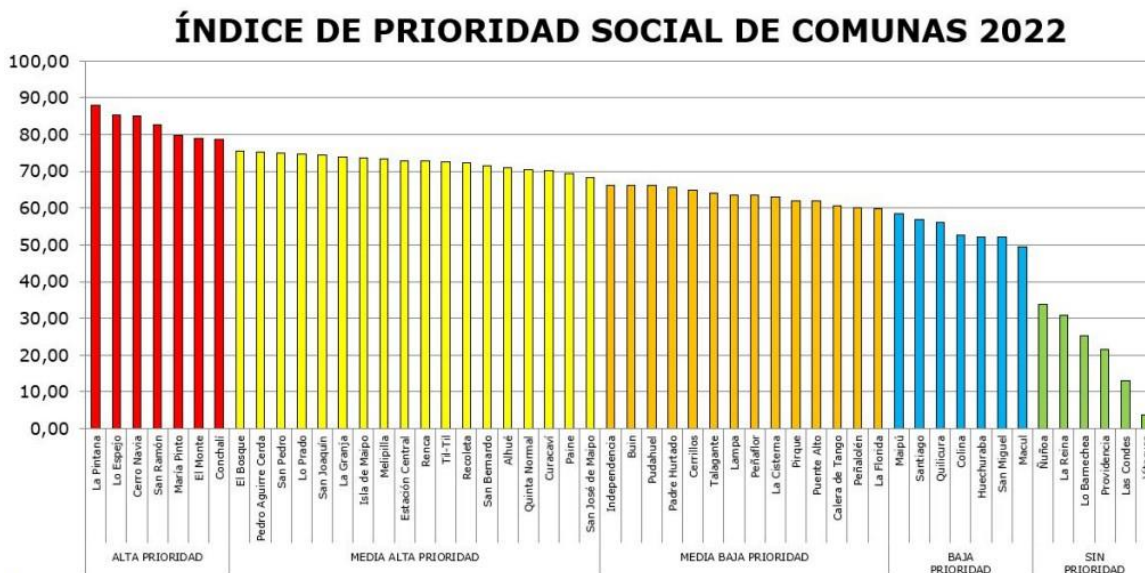
Otra dimensión importante del rol es el establecimiento de alianzas y vínculos con redes de apoyo externas y organizaciones sociales, fortaleciendo el enfoque comunitario en la educación. Además, lidera tanto el equipo de Convivencia Escolar como el equipo de la dupla psicosocial, supervisando sus funciones y desempeño, permitiendo al encargado/a de Convivencia Escolar participar activamente en reuniones convocadas por el Servicio Local de Las Barrancas, colaborando en la articulación y complementación de esfuerzos a nivel comunal y territorial para asegurar una educación de calidad y un entorno propicio para el desarrollo integral de las y los estudiantes.

El problema de investigación surge debido al cambio constante que presenta la sociedad, por lo que hacer seguimiento de cómo los alumnos y profesores se estresan hoy en día es fundamental para analizar nuevas variables y posibles soluciones ante nuevos desafíos. Por ende, es importante para el Trabajador Social mantener una investigación constante ante los problemas de la sociedad, para que el quehacer del Trabajo Social tenga un impacto positivo en la comunidad con intervenciones efectivas que promuevan el bienestar y el desarrollo sostenible.

2.2 Antecedentes del problema de investigación

Retomando información antes dada, el Índice de Prioridad Social (IPS) del año 2022 explica que la comuna de Lo Prado tiene una posición alta en el ranking comunal de la ciudad de Santiago, encontrándose en el Ranking 11° con un valor de IPS de 74.84, lo que indica una alta prioridad social.

Gráfico 1: Índice de prioridad social de comunas 2022



Fuente: Área de Estudios e Inversiones, Seremi de Desarrollo Social y Familia Metropolitana.2022

La diferencia en los valores se contempla por los niveles de ingreso de cada comuna, contemplando el porcentaje de población comunal perteneciente al 40% de menores ingresos de la Clasificación Socioeconómica (CSE) considerada a su vez por el Registro Social de Hogares (RSH) del Ministerio de Desarrollo Social y Familia el acceso a los servicios de salud y educación.

Con ello, es posible destacar una brecha social que abarca las características educativas, por una parte, los niveles de prioridad social pueden afectar la calidad de la educación en cada comuna, lo cual es asumible que cada colegio presenta diversos problemas sociales que impactan la cohesión y convivencia comunitaria. La delincuencia, la violencia intrafamiliar, el consumo, tráfico de drogas y la falta de acceso a servicios de salud mental son algunas de las problemáticas presentes en el país, generando un impacto significativo a la comunidad educativa, tales como una vulnerabilidad social, barreras geográficas, recursos limitados, desafíos en el aula, estrés, carga emocional, entornos inseguros, condiciones de trabajo precarios, reducción de oportunidades, menor participación de la comunidad, tanto para profesores, estudiantes, entre otros.

2.3 Fundamentos del estudio del problema

Existen diversos fundamentos que se relacionan con la existencia y desarrollo del establecimiento educacional, relacionado principalmente desde lo económico, de salud y de aspectos culturales, los cuales se relacionan con el estudio del problema en cuestión:

Fundamentos Económicos: Estos hace referencia a los aspectos económicos que influyen en una sociedad, como productos y servicios, así como la forma en que se gestionan los recursos financieros. A nivel externo, el sector que rodea el colegio se caracteriza, según F. Tapia (2022) por el tráfico de drogas, dentro de una zona conocida de forma coloquial como “la palmera”, la cual provee una mala imagen y ejemplo a seguir a las y los estudiantes, y a su vez, falta de seguridad para el ingreso y egreso de los profesores al establecimiento.

Fundamentos de Salud: Estos se centran en aspectos relacionados con la salud física y mental de una población. Incluyen factores como el acceso a la atención médica, la prevención de enfermedades, la educación sanitaria y las condiciones socioeconómicas que pueden afectar la salud de las personas.

Fundamentos Culturales: Estos hacen referencia a las creencias, valores y costumbres de una sociedad. La cultura influye en la identidad de un grupo y en su forma de relacionarse con el mundo que les rodea. Este aspecto es de gran relevancia en la vida de niñas y niños, siendo fundamental lograr una intervención que permita que los jóvenes crezcan de forma sana y segura, alejados del peligro y de personas mal influyentes.

Si bien estos tres factores logran abordar de manera general el estudio del presente trabajo, son diferentes los factores estresores que pueden afectar a un individuo. En el caso de las y los estudiantes, *“el estrés académico es aquel que padecen los alumnos fundamentalmente de educación media y superior, y que tiene como fuente exclusiva a estresores relacionados con las actividades a desarrollar en el ámbito escolar.”* (Águila, Calcines Castillo, Monteagudo de la Guardia & Achon, 2014, p.6). Las y los estudiantes pueden enfrentar una serie de situaciones estresantes durante su vida escolar o universitaria debido a diversas razones. Algunas de las causas más comunes del estrés académico incluyen:

1. **Carga académica:** El número de asignaturas, trabajos, exámenes y proyectos pueden abrumar a las y los estudiantes, especialmente si no se organizan adecuadamente.
2. **Expectativas académicas:** Las expectativas de padres, profesores y uno mismo pueden generar una presión adicional para obtener buenas calificaciones y tener un rendimiento académico destacado. A nivel del Trabajo Social, es posible vincular a aquellos alumnos con problemas de rendimiento colaborando con otros profesionales.
3. **Competencia y comparación:** La sensación de competir con otros compañeros o ser comparados con ellos puede aumentar el estrés y la ansiedad.
4. **Plazos y tiempo limitado:** La necesidad de cumplir con plazos estrictos puede causar presión y estrés, especialmente si se acumulan múltiples tareas al mismo tiempo.

5. **Dificultad por materia:** Algunas materias pueden ser más difíciles de entender o comprender, lo que puede generar inseguridad y estrés en las y los estudiantes.
6. **Preparación para los exámenes:** La preparación y el rendimiento en los exámenes pueden ser estresantes para muchos estudiantes.
7. **Desafíos personales:** Los problemas personales o familiares pueden afectar la capacidad de un estudiante para concentrarse y rendir académicamente.

2.4 Justificación del estudio

El realizar un estudio sobre cómo los factores estresantes afectan el rendimiento académico en una comunidad educativa, es una tarea esencial para comprender la compleja relación entre el estrés y el desempeño estudiantil y laboral. Al investigar y analizar esta conexión será posible obtener resultados que nos permitan abordar los desafíos actuales que enfrentan las y los estudiantes y profesores de una comunidad en particular.

El impacto del estrés en el rendimiento académico es una cuestión de gran relevancia, ya que el estrés excesivo puede tener consecuencias negativas para la salud física y mental de las y los estudiantes. Un alto nivel de estrés puede afectar su capacidad para concentrarse, aprender y recordar información, lo que a su vez puede llevar a un rendimiento académico inferior al potencial real de los estudiantes.

Es importante señalar que el rendimiento académico y laboral es un indicador clave de éxito educativo y futuro de las y los estudiantes. Sin embargo, numerosos factores pueden afectar negativamente su desempeño académico. Al identificar y comprender estos factores, se podrían implementar diversas estrategias y medidas de apoyo adecuadas para minimizar su impacto y promover un ambiente escolar saludable y propicio para el aprendizaje.

Este estudio también puede proporcionar información valiosa para las y los profesores y bienestar estudiantil, los cuales cumplen con un rol fundamental en el desarrollo y bienestar de las y los estudiantes. Es de gran importancia que se mantengan informados sobre los factores estresantes en las y los estudiantes para lograr implementar intervenciones pedagógicas y de apoyo adaptado, así como posibles estrategias de enseñanza que fomenten la resiliencia y el manejo del estrés en el entorno educativo.

Con este trabajo en campo se podrán mejorar las relaciones dentro de la comunidad al buscar una colaboración con los diferentes actores que influyen en el entorno escolar. Cada miembro de la comunidad tiene un papel importante en la creación de un ambiente educativo saludable y propicio para el aprendizaje, permitiendo fortalecer la comprensión mutua, generar espacios de diálogo y la posibilidad de mejorar las prácticas educativas que se llevan a cabo, como es generar ajustes en las medidas académicas, en capacitaciones para el personal, entre otros.

Con los resultados de este estudio se podrá proporcionar información para generar difusión de conocimiento, permitiendo a otros investigadores del área tener acceso a los resultados, metodologías utilizadas y a las conclusiones alcanzadas, siendo esta tesis una fuente de información más actualizada acerca de los factores estresantes latentes en la

actualidad que pueden afrontar las comunidades educativas insertas en zonas geográficamente vulnerables.

Por último, se hace relevante mencionar el caso de la Villa Ecuador en la comuna de Lo Prado, donde los vecinos han denunciado ser víctimas de reiterados asaltos perpetrados por una misma banda delictual (Radio Bío Bío, 2023). Estos violentos asaltos y los ingresos no autorizados a los domicilios han generado una preocupante situación recurrente en la comunidad.

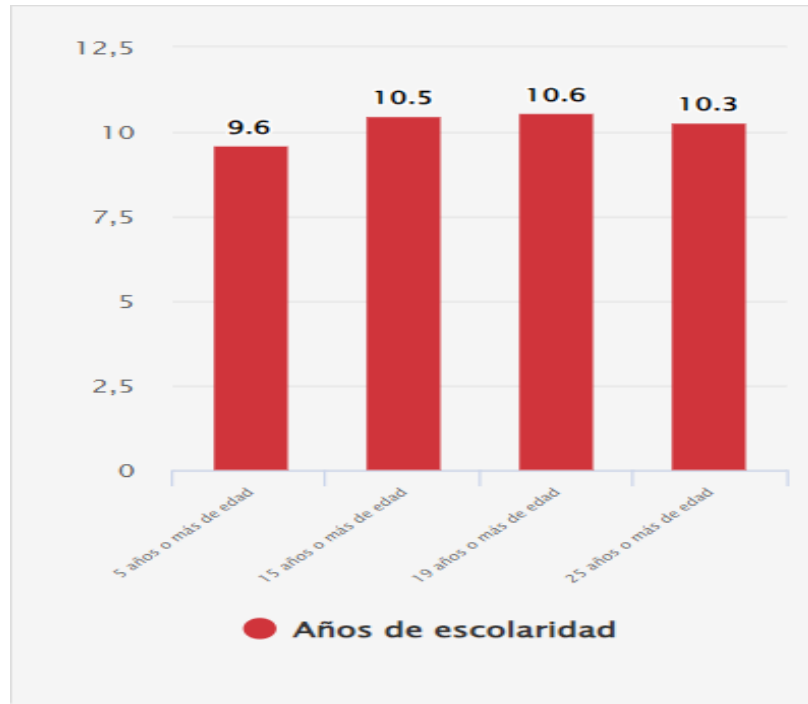
El alcalde de Lo Prado, Maximiliano Ríos, ha expresado su preocupación acerca de la falta de dotación de Carabineros para la comuna, lo que ha dejado a los habitantes con una sensación de inseguridad (Radio Bío, 2023). En particular, ha emplazado al Ministerio del Interior para que tome medidas y mejore la seguridad en los barrios de la Región Metropolitana. Es importante destacar que los vecinos de la comuna han recibido al menos 6.500 Alarmas comunitarias por parte del municipio, las cuales están vinculadas directamente con el personal de Seguridad Ciudadana y, por ende, con Carabineros. A pesar de esta iniciativa, los problemas de seguridad persisten y se evidencia la necesidad de medidas adicionales para abordar eficazmente la situación

Tabla 1: Nivel educativo en Lo Prado

Educación	
Escolaridad jefe hogar	9,9
Asistencia ed. escolar	94%
Asistencia a preescolar	51%
Asistencia a ed. media	74%
Ingreso a ed. superior	21%
Ed. superior terminada	68%
Esc. p. originarios	9,4

Fuente: (INE, 2017)

Gráfico 2: Años de escolaridad en estudiantes de la comuna de Lo Prado



Fuente: (INE, 2017)

Resultados SIMCE

Tabla 2: Resultados Simce de la comuna de Lo Prado

Unidad territorial	Variable	2019	2017
Lo Prado	Puntaje promedio en Lectura para 8vo Básico	226	(...)
	Puntaje promedio en Matematica para 8vo Básico	248	(...)
	Puntaje promedio en Ciencias Sociales para 8vo Básico	237	(...)
	Puntaje promedio en Ciencias Naturales para 8vo Básico		240

Fuente: Elaboración propia en base a (Agencia de Calidad de la Educación) en (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2023)

Tabla 3: Puntajes promedio y variaciones entre años en la prueba de Lenguaje II medio 2017 - 2022

	Promedio 2017	Variación	Promedio 2017	Variación	Promedio 2022
Lo Prado	235	• -5	230	• 6	236
Nacional	252	• -3	249	↓ -6	243
Regional	252	• -3	249	• -3	246
Santiago	254	• -4	250	• -1	249

Fuente: Elaboración propia en base a (Agencia de Calidad de la Educación, 2023)

Tabla 4: Puntajes promedio y variaciones entre años en la prueba de Matemática II medio 2017 - 2022

Promedio 20	Promedio 2017	Variación	Promedio 2017	Variación	Promedio 2022
Lo Prado	228	• 5	233	• 1	234
Nacional	266	• -2	264	↓ -12	252
Regional	272	• -3	269	↓ -10	259
Santiago	276	• -4	272	↓ -17	255

Fuente: Elaboración propia en base a (Agencia de Calidad de la Educación, 2023)

En relación con la evidencia que muestra los resultados de educación en general, el nivel de escolaridad y resultados SIMCE en diferentes años, se sostiene que Lo Prado es una comuna con vulnerabilidad en términos educativos. De esta manera, resulta útil relacionar los factores estresores.

2.5 Relación de Trabajo Social con el problema de investigación

Es importante señalar que el Trabajo Social busca promover el bienestar social de las personas en general, desempeñando un papel importante al abordar todo tipo de necesidades sociales, emocionales y (en este caso) académicas, así como colaborar con los docentes, el personal escolar y los padres con la finalidad de mejorar el entorno educativo.

Los/as Trabajadores/as Sociales dentro de los establecimientos educacionales tiene un rol fundamental en el apoyo y acompañamiento tanto a estudiantes como las y los profesores

y personal de la institución educativa. Su objetivo principal es fomentar el desarrollo integral de las y los estudiantes y el bienestar emocional y social de la comunidad educativa.

Entre las principales funciones del/a Trabajador/a Social en el ámbito educativo se encuentran las siguientes:

1. Apoyar a estudiantes y sus familias en situaciones de crisis, brindando orientación, asesoramiento y acompañamiento emocional.
2. Proporcionar información y recursos a las, los estudiantes y sus familias sobre servicios de apoyo comunitario y asistencia financiera.
3. Participar en equipos multidisciplinarios junto con otros profesionales, como psicólogos y orientadores educativos, para diseñar y coordinar programas de prevención y atención de situaciones de riesgo en la comunidad educativa.
4. Colaborar en la promoción de la convivencia escolar, fomentando el respeto y la tolerancia en la comunidad educativa.
5. Realizar seguimiento y evaluación de los programas y acciones implementadas, con el fin de mejorar la calidad del servicio.

Con esto, el/la Trabajador/a Social podrá promover un ambiente de aprendizaje saludable y seguro, y para prevenir y abordar situaciones de riesgo en la comunidad educativa. Su trabajo contribuye a fomentar el bienestar y desarrollo integral de las y los estudiantes y a mejorar la calidad de vida de la comunidad educativa en general.

El rol del/a Trabajador/a Social en escuelas es el conjunto de funciones y responsabilidades que desempeña un profesional del área dentro de un entorno educativo. Este rol puede variar según las necesidades y las políticas de cada escuela, así como las habilidades y la experiencia del Trabajador Social en particular. En general, según Villalobos, (2015) *“puede ayudar en la coordinación de los actores educativos, permite generar procesos de apoyo a las y los estudiantes en su aprendizaje, potencia la cimentación de entornos académicos positivos y equitativos y promueve el desarrollo de apoyos sociales, psicológicos, biológicos y mentales de los estudiantes y sus familias”*.

En estas escuelas, el/la profesional del Trabajo Social puede estar involucrado en una amplia gama de actividades, como la evaluación y el diagnóstico de problemas sociales y emocionales de los estudiantes, proporcionar asesoramiento individual y grupal, facilitar talleres y programas de desarrollo de habilidades, colaborar con el personal docente en la creación de planes de intervención para estudiantes con dificultades y conectar a las y los estudiantes y sus familias con recursos y servicios externos cuando sea necesario

2.6 Estado del Arte del Problema en Trabajo Social

En Chile, la delincuencia siempre se encuentra latente en diversos sectores del país, siendo plasmada en las Redes Sociales y de información, genera impotencia, rechazo y temor, por lo que la gente en Chile se encuentra convencido(a) que *“se les debe sancionar en forma rápida y drástica, particularmente cuando se trata de delitos que causan mucho daño y dolor en las víctimas”* (Mayr, 2005). Con ello, la gente cuando camina por un sector nuevo o una zona catalogada como peligrosa, tiende a exagerar el riesgo existente, y es que según un estudio realizado por (Ley García, 2020) en México menciona que *“la gente común utiliza la información que capta del entorno físico y comunicativo para evaluar su situación de seguridad”*.

En el caso de los alrededores del colegio Mariscal de Ayacucho, en diversas ocasiones se han denunciado este tipo de situaciones alarmantes para los vecinos, como se mencionó con anterioridad a través de la publicación en la página web (Bío-Bío por Rojas, T. 2022, 20 de enero), por lo que existe conocimiento sobre las acciones ilegales del sector, pero no determina la percepción que tiene la comunidad educativa al respecto, sino más bien a un grupo seleccionable de la comuna.

Centrándonos ahora en relación con el estrés, a nivel país son muy pocos los estudios que se centran tanto en estudiantes como en profesores, no obstante, existen estudios similares que tratan la problemática del estrés en sus diversos contextos. Un estudio realizado en Lima, Perú; medía los niveles de estrés entre dos escuelas distintas, llegando a la conclusión de que no existían diferencias con el estrés académico, ya que *“los estresores académicos actúan en la misma forma e intensidad”*. (Linares Ríos, 2021).

Otros trabajos se centraron en resolver el estrés a través de Solfeggios y Mandalas, como lo es en el caso de Cortés Vásquez, A. J. (2015), desarrollando medidas más artísticas para controlar los niveles de estrés y en aumentar la concentración para el aprendizaje. No obstante, estos estudios se encuentran alejados de la temática del estrés a nivel social, afectado por diversas situaciones generadas por la misma sociedad. No bastante, un estudio más acertado a esta propuesta, utiliza la herramienta Maslach Burnout Inventor (MBI) enfocado en profesores. La metodología de Maslach emerge como un elemento crucial en la investigación del estrés, especialmente en contextos educativos y, más específicamente, entre los docentes. La relevancia de esta metodología radica en abordar un tema poco explorado, como lo subrayan (Zúñiga y Pizarro 2018). En el ámbito educacional chileno, la escasez de estudios específicos sobre el síndrome de burnout (término utilizado para referirse que una persona sobrepasada por su trabajo) es evidente, como indican los autores al afirmar que *“En el caso de estudios específicos del síndrome en el sector educacional en Chile, la literatura es escasa”* (Zúñiga & Pizarro, 2018, p.173). Además, los mismos autores resaltan la limitada atención que se ha dado al síndrome entre los docentes, señalando que *“En Chile, los estudios de este síndrome son escasos para el caso de profesores, predominando aquellos realizados en el sector de salud”* (Zúñiga & Pizarro, 2018, p.173). Esta carencia de investigación específica subraya la importancia de aplicar la metodología de Maslach para comprender y abordar adecuadamente en este grupo particular.

2.5.1 Perfil Profesional y problema de investigación

En cuanto al perfil de un/a Trabajador/a Social en Chile, es importante que cumpla con diversos objetivos específicos, con funciones técnicas que lo califiquen para cumplir una variedad de funciones en el ámbito laboral, de entre todas ellas podemos destacar, según (Harráiz, E. D. 2003):

1. Formación académica: Los/as Trabajadores/as Sociales generalmente deben tener un título universitario en Trabajo Social, otorgado por una institución acreditada y reconocida por el Ministerio de Educación. Actualmente existen institutos no universitarios que enseñan Trabajo Social, no obstante, esto no asegura una formación completa y de calidad.
1. Ética y valores. Estos/as profesionales deben adherirse a un código de ética profesional que incluye valores como la justicia social, el respeto a la dignidad de las personas y la confidencialidad.
2. Enfoque en el bienestar social: El perfil del/a Trabajador/a Social se enfoca en la promoción del bienestar social, la igualdad de oportunidades y la inclusión social, especialmente para aquellos en situaciones vulnerables.
3. Trabajo interdisciplinario: Los/as Trabajadores/as Sociales colaboran con otros profesionales de salud y servicios sociales para brindar una atención integral a los individuos y comunidades.

Si bien estos son los aspectos principales del perfil profesional, es importante que cada Trabajador/a Social logre cumplir con diversas competencias dentro del área de profesionalización y a nivel general, como lo pueden ser:

1. Evaluación social: Capacidad para evaluar las necesidades, recursos y problemas de las personas, familias y comunidades.
2. Intervención y planificación: Desarrollar planes de intervención y estrategias para abordar las situaciones de los clientes y promover su bienestar.
3. Comunicación: Habilidad para establecer una comunicación efectiva con los clientes y otros profesionales, así como para abogar en nombre de los clientes.
4. Promoción de la justicia social: Trabajar para eliminar la discriminación, la exclusión y las desigualdades sociales, y abogar por la igualdad de oportunidades.
5. Trabajo en red: Construir y mantener redes de apoyo y colaboración con otras instituciones y servicios para beneficiar a los clientes.
6. Gestión de casos: Coordinar y gestionar recursos y servicios para satisfacer las necesidades de los usuarios.
7. Ética y valores: Actuar de manera ética y profesional, respetando la confidencialidad y los derechos de los clientes.
8. Actualización y formación continua: Mantenerse al día con las tendencias y prácticas actuales en el campo del Trabajo Social a través de la educación continua y la formación profesional.

2.5.2 Vínculos teóricos del problema con el Trabajo Social

A estas alturas es importante mencionar que, la percepción juega un papel importante en nuestra vida cotidiana, según Melgarejo, L. M. V. (1994), la percepción es definida como el *“proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social”*. En este sentido, nuestras interacciones sociales se ven moldeadas por aspectos sensoriales. La seguridad también está vinculada a la percepción, ya que la detección de peligros inminentes nos permite reaccionar rápidamente para protegernos. La percepción está intrínsecamente relacionada con el aprendizaje, ya que adquirimos conocimientos y habilidades a través de nuestras experiencias sensoriales. Asimismo, nuestras vivencias diarias, desde disfrutar de la comida hasta apreciar la música o maravillarnos con paisajes, están impregnadas de experiencias sensoriales que enriquecen nuestra existencia. Con esto en mente, cuando una persona percibe su entorno como peligroso, ya sea a través de señales visuales, auditivas o incluso sociales, su sistema nervioso puede activar una respuesta de estrés, esta respuesta se conoce como la *“respuesta de lucha o huida”* y es una reacción instintiva de supervivencia para prepararse para enfrentar una amenaza o huir de ella. (Barrio, J. A., García, M. R., Ruiz, I., & Arce, A. 2006).

Desde la neurobiología se explica que las situaciones que presenciamos en nuestra vida cotidiana son almacenadas en imágenes con sentimientos positivos o negativos, los cuales pueden ser recuperadas y proyectadas a futuro en situaciones en las que uno encuentra similitud, con ello en mente, es común asociar situaciones positivas o negativas acorde a nuestros recuerdos y juzgar a través de prejuicios adquiridos por la memoria para intentar comprender la situación que nos rodea. (Ley García, J. (2020).

2.5.3 Acción Social Profesional y Problema de investigación

Hoy en día los/as Trabajadores/as Sociales especializados en el área educativa desempeñan un papel fundamental en las instituciones educativas, trabajando estrechamente con estudiantes, familias y personal escolar. Su función principal es abordar las necesidades sociales y emocionales de las y los estudiantes, lo que a menudo es crucial para su éxito académico. Realizan evaluaciones sociales para identificar posibles problemas que puedan estar afectando a las y los estudiantes, como dificultades en el hogar, problemas de salud mental o problemas de conducta.

El apoyo emocional y la atención o modelos psicosociales individuales o grupales, son herramientas comunes utilizadas por los/as Trabajadore/as Sociales especializados, para ayudar a las y los estudiantes a superar obstáculos y desarrollar habilidades para lidiar con situaciones difíciles. También colaboran con las familias para abordar cuestiones relacionadas con la participación de los padres en la educación de sus hijos, la comunicación familiar y la resolución de conflictos.

En este punto es importante destacar la colaboración interdisciplinaria, puesto que también se trabaja en equipo con otros profesionales de la educación, tales como

profesoras, profesores, psicólogos escolares y orientadores, con el fin que garantizar un apoyo integral y coordinado para las y los estudiantes.

Ahora bien, cuando un/a profesor/a presenta problemas personales o profesionales, como el estrés o el agotamiento (burnout), es esencial abordar la situación de manera comprensiva y eficaz en un entorno educativo. Los/as profesores/as, al igual que las y los estudiantes, pueden experimentar desafíos emocionales y personales que afectan su bienestar y su capacidad para desempeñar sus funciones. Es en este tipo de casos en los que una dupla psicosocial de un establecimiento educacional puede actuar (Trabajador/a Social y Psicólogo/a).

Por parte de los y las Trabajadores Sociales, estos se centran en la promoción del bienestar social y emocional en la comunidad escolar. Cuando un/a profesor/a presenta un problema, se puede entregar apoyo emocional, escucha activa y recursos para ayudar al profesor a afrontar sus desafíos, además de colaborar con otros miembros del personal escolar.

Por otro lado, los psicólogos y las psicólogas se encuentran capacitados para realizar evaluaciones psicológicas, y ofrecer tratamiento terapéutico para problemas de salud mental, dejando el bienestar social y emocional a los Trabajadores Sociales y a los psicólogos la evaluación y tratamientos.

2.5.4 Importancia Profesional de generar conocimiento en el área

Es fundamental generar conciencia sobre el estrés que experimentan tanto los alumnos como las y los profesores en el entorno educativo por varias razones.

En primer lugar, el estrés puede tener un impacto significativo en la salud física y mental de las personas, lo que a su vez puede afectar su desempeño académico o laboral. Al reconocer y abordar el estrés, se puede promover un ambiente de aprendizaje y trabajo más saludable y productivo.

En cuanto a los campos de acción históricos del Trabajo Social, esta disciplina ha estado históricamente involucrada en la atención de poblaciones vulnerables y en la promoción de la justicia social, ha abogado por los derechos de las personas marginadas, como de niñas y niños en situación de riesgo, las personas mayores, los inmigrantes y otros grupos vulnerables. El Trabajo Social ha desempeñado un papel clave en la defensa de los derechos humanos y la lucha contra la discriminación y la exclusión social.

En el ámbito educacional, los/as Trabajadores/as Sociales se han encontrado involucrados en la promoción de la equidad y la inclusión de todas las y los estudiantes, independientemente de su origen socioeconómico, etnia, género o capacidad. Esto está en la línea con el compromiso de la labor del Trabajo Social con los derechos humanos de niñas y niños, que incluye el derecho a una educación de calidad, el derecho a estar protegidos contra el abuso y la explotación, junto con el derecho de participar en decisiones que afectan sus vidas.

Al generar conciencia sobre el estrés que enfrentan tanto los alumnos como a las y los profesores, y al abordarlo de manera adecuada, se contribuye a la creación de un entorno educativo más saludable, inclusivo y equitativo. Esto, a su vez, promueve el respeto de los derechos humanos de niñas y niños, y garantiza que tanto las y los estudiantes como los profesores tengan la oportunidad de alcanzar su máximo potencial en el proceso educativo. La labor de los/as Trabajadores Sociales desempeñan un papel esencial en este esfuerzo, al abogar por el bienestar y la justicia social en el ámbito educativo.

III. MARCO TEÓRICO

En el vasto campo de la psicología, el Trabajo y las ciencias sociales diversas teorías han surgido para iluminar los complejos vínculos entre el individuo y su entorno. Entre estas teorías, la psicosocial, la ecosistémica, de educación y la del estrés ocupan posiciones destacadas al proporcionar lentes conceptuales para comprender aspectos clave de la experiencia humana. Estas teorías proveen marcos analíticos que exploran la influencia del contexto social, los sistemas interconectados y las tensiones emocionales en la formación de identidad, el desarrollo personal y la adaptación. Este trabajo explora la relevancia y la interconexión de estas teorías en el análisis de diversas situaciones y fenómenos, con la finalidad de arrojar luz sobre su importancia en el entendimiento y abordaje de cuestiones sociales y psicológicas contemporáneas.

3.1 Teoría ecosistémica

La teoría ecosistémica, también conocida como la teoría del desarrollo humano contextual, es un enfoque propuesto por el psicólogo Ure Bronfenbrenner con la finalidad de lograr comprender el desarrollo humano en el contexto de las interacciones dinámicas entre los individuos y su entorno. Esta teoría se basa en la premisa de que el desarrollo humano es influenciado por diversos sistemas o niveles de influencia que interactúan entre sí (Carneros, P. Á. 2015, junio 2).

Según esta teoría ecosistémica, el desarrollo humano se ve afectado por diferentes sistemas que forman parte del entorno de una persona. Estos sistemas se organizan en diferentes niveles, y cada nivel tiene un impacto en el individuo, de la cual destaca la interconexión e interdependencia que posee. Los niveles de influencia propuestos son:

1. **Microsistema:** Es el nivel más cercano al individuo y comprende los entornos directamente involucrados en la vida cotidiana de la persona, como la familia, el hogar, la escuela y el grupo de amigos. En el microsistema, las interacciones y relaciones más cercanas tienen un impacto significativo en el desarrollo y el bienestar del individuo. Un ejemplo de microsistema dentro de la educación son los profesores, estudiantes, padres, tutores u orientadores.
2. **Mesosistema:** Este nivel se refiere a las interacciones y conexiones entre los diferentes entornos del microsistema, como lo son las relaciones entre la familia y escuela, o amigos y comunidad. El mesosistema examina cómo las influencias de estos entornos se entrelazan y pueden influir en el desarrollo de una persona. Un ejemplo de

mesosistema dentro de una comunidad educativa son los directores y administradores escolares.

3. Exosistema: El exosistema abarca los entornos sociales en los que el individuo no participa directamente, pero tienen un impacto en su vida. Esto abarca factores como el lugar de trabajo de los padres, políticas gubernamentales, sistemas de salud y medios de comunicación. Estos factores pueden tener un efecto indirecto en el individuo a través de su influencia en otros entornos más cercanos. Un ejemplo de exosistema son aquellas instituciones educativas y organismos gubernamentales que establecen políticas y regulaciones.

4. Macrosistema: Es el nivel más amplio y se refiere a los valores culturales, las creencias, leyes y normas sociales de una sociedad. El macrosistema influye en todos los demás niveles y establece las pautas y expectativas que moldean el desarrollo individual. Un ejemplo de macrosistema dentro de un área educativa es la comunidad en la que se encuentra y su entorno social.

5. Cronosistema: este nivel implica la dimensión temporal y se refiere a los cambios y transiciones que ocurren en los diferentes sistemas a lo largo del tiempo. Incluye eventos históricos, transiciones de vida individuales y cambios sociales que pueden influir en el desarrollo humano. Un ejemplo de cronosistema pueden ser los avances tecnológicos, cambios en las políticas a nivel nacional, demográficos, entre otros.

3.1.1 Factores de riesgo y protección

Los factores de riesgo son condiciones o circunstancias que aumentan la probabilidad de que un individuo desarrolle problemas o dificultades en su vida, ya sea a nivel familiar, de ambiente o comunidad, pero cuando estas dificultades son interrelacionadas, generan efectos aislados, siendo estos efectos, *“la pobreza, al analfabetismo, la desnutrición y las enfermedades intercurrentes inciden en el bajo peso al nacer.”* (Senado Dumoy, J. 1999).

Un riesgo significativo para las y los estudiantes son las influencias negativas de sus pares, la necesidad de pertenencia y aceptación entre los adolescentes a menudo los expone a decisiones poco saludables o conductas de riesgo, como el consumo de sustancias, la participación en actividades delictivas o el abandono de responsabilidades académicas.

La exposición a ambientes desfavorables también aumenta la vulnerabilidad de las y los estudiantes. Ambientes caracterizados por la violencia, la falta de recursos educativos y oportunidades limitadas pueden influir negativamente en el rendimiento académico y en el bienestar emocional. Las y los estudiantes que crecen en entornos desfavorecidos pueden enfrentar mayores obstáculos para alcanzar su máximo potencial académico y personal.

La carencia de apoyo familiar es otro factor crítico que puede afectar adversamente a las y los estudiantes. El apoyo emocional y el involucramiento de los padres son fundamentales para el desarrollo saludable de las y los jóvenes. La falta de una red de apoyo en el hogar puede contribuir a sentimientos de soledad, estrés y desmotivación, impactando negativamente en el desempeño académico y en la capacidad de afrontar los desafíos diarios.

La baja autoestima también constituye un riesgo importante. Las y los estudiantes con una percepción negativa de sí mismos pueden experimentar dificultades en la toma de decisiones, establecimiento de metas y relaciones interpersonales. La baja autoestima puede obstaculizar el rendimiento académico al minar la confianza en las propias habilidades y limitar la disposición para asumir desafíos académicos.

Por otro lado, los factores de protección son aquellos que actúan como amortiguadores o mitigadores de los factores de riesgo, ayudando a promover un desarrollo saludable y reducir las probabilidades de problemas o dificultades. Un ambiente escolar positivo emerge como un factor de protección esencial para las y los estudiantes. Un entorno educativo que fomente la seguridad, el respeto y la inclusión contribuye a un desarrollo saludable. La presencia de relaciones positivas entre las y los docentes y estudiantes, así como entre compañeros, crea un contexto propicio para el aprendizaje y reduce la vulnerabilidad ante los desafíos que pueden surgir durante la etapa académica.

Las relaciones familiares saludables representan otro elemento clave de protección. Un entorno familiar que brinde apoyo emocional, comunicación abierta y estructura proporciona un sólido fundamento para el bienestar de las y los estudiantes. La cohesión familiar y la presencia de modelos para seguir pueden contrarrestar los efectos negativos de otros factores de riesgo, fortaleciendo la capacidad de los jóvenes para enfrentar los desafíos.

La conexión con adultos significativos se destaca como un factor protector importante. Tener mentores, ya sean educadores, familiares o miembros de la comunidad, puede ofrecer orientación, apoyo y oportunidades para el crecimiento personal. Estas conexiones positivas ayudan a las y los estudiantes a desarrollar una red de apoyo sólida, que actúa como un amortiguador frente a las presiones y dificultades.

El desarrollo de habilidades sociales y emocionales se presenta como una herramienta fundamental de protección. La capacidad para manejar el estrés, resolver conflictos y establecer relaciones saludables mejora la resiliencia de las y los estudiantes. Estas habilidades fortalecen su capacidad para enfrentar desafíos y adaptarse positivamente a diversas situaciones a lo largo de su vida.

La participación en actividades extracurriculares ofrece una vía adicional de protección. Involucrarse en actividades fuera del ámbito académico puede proporcionar a las y los estudiantes un sentido de pertenencia, desarrollar habilidades específicas y fomentar la autoestima. Estas experiencias enriquecedoras contribuyen a un desarrollo equilibrado y a la construcción de una identidad positiva.

El acceso a recursos y apoyo comunitario contribuye otro pilar de protección. Comunidades que ofrecen servicios y recursos para satisfacer las necesidades de las y los estudiantes, como programas de tutoría, servicios de salud mental y opciones recreativas, contribuyen a la creación de entornos favorables que promueven el bienestar.

3.2 Teoría Psicosocial

La teoría psicosocial es una teoría del desarrollo humano la cual fue propuesta por el psicólogo Erik Erikson en el año 1950, quien amplió las ideas de Sigmund Freud sobre el desarrollo psicosexual al incorporar aspectos sociales y emocionales en su enfoque. Según la teoría psicosocial, el desarrollo humano se produce a lo largo de toda la vida y se caracteriza por diversas etapas o crisis psicoemocionales que deben resolverse para alcanzar un desarrollo saludable y equilibrado, identificando ocho etapas psicosociales que abarcan desde la infancia hasta la edad adulta tardía. Cada etapa tiene la característica por presentar un conflicto que el individuo debe de enfrentar y resolver, crisis las cuales se basan en demandas sociales y en exigencias del entorno en cada una de las etapas.

Las ocho etapas psicosociales de la teoría de Erikson son:

1. Confianza básica frente a desconfianza: Esta etapa transcurre durante el primer año de vida. El conflicto central es establecer un sentido de confianza básica en el mundo y en los demás a través de la satisfacción de las necesidades físicas y emocionales por parte de los cuidadores.
2. Autonomía frente a vergüenza y duda: Se desarrolla durante la edad temprana (uno a tres años). En esta etapa, niñas y niños comienzan a explorar su entorno y a desarrollar un sentido de independencia y autonomía. El conflicto surge cuando se enfrentan a la vergüenza o el castigo excesivo por parte de sus padres o adultos.
3. Iniciativa frente a la culpa: Esta etapa se produce durante la edad preescolar del niño (tres a seis años). Los niños, niñas, jóvenes y adolescentes, (NNAJ) comienzan a explorar el mundo social y a desarrollar un sentido de iniciativa y curiosidad. No obstante, el conflicto surge cuando se sienten culpables o reprimidos por sus intentos de autonomía.
4. Laboriosidad frente a inferioridad: Esta etapa sucede durante la etapa escolar (seis a doce años), los NNAJ desarrollan habilidades académicas, sociales y físicas. El conflicto surge cuando experimentan sentimientos de incompetencia o inferioridad en comparación con sus compañeros.
5. Identidad frente a confusión de roles: Se produce durante la adolescencia (entre doce a dieciocho años), etapa donde los NNAJ buscan definir su identidad personal y establecer un sentido claro de sí mismos. El conflicto surge cuando no pueden lograr una identidad coherente y experimentan confusión de roles.
6. Intimidad frente a aislamiento: Esta etapa se desarrolla entre los dieciocho a cuarenta años. En esta etapa, los individuos buscan establecer relaciones íntimas y compromisos significativos con los demás, surgiendo el conflicto al momento de enfrentar el aislamiento social junto con la incapacidad para formar relaciones profundas.
7. Generatividad frente al estancamiento: Esta etapa se desarrolla durante la adultez intermedia (cuarenta a sesenta y cinco años), en donde las personas buscan contribuir a la sociedad a través de su trabajo, familia y comunidad. El conflicto surge cuando se sienten en un estancamiento y con una falta de propósito significativo.

8. Integridad frente a desesperación: Esta etapa se produce durante la adultez tardía (sesenta y cinco años en adelante). Las personas reflexionan sobre sus vidas y evalúan si han logrado alcanzar un sentido de cumplimiento y satisfacción. El conflicto surge cuando experimentan sensaciones de desesperación, arrepentimiento o desilusión. Si las personas sienten que lograron un sentido de integridad estarán satisfechas con sus logros y limitaciones, mientras que las personas que no lo lograron experimentarán desesperación, arrepentimiento y amargura.

3.3. Teoría de educación

La teoría de la educación es un campo multidisciplinario que combina conceptos y perspectivas de diversos campos de estudio tales como la psicología y la sociología. Esta se centra en comprender y analizar los procesos educativos, las prácticas pedagógicas, los sistemas educativos y los factores que influyen en la adquisición de habilidades, conocimientos y valores por parte de los individuos, buscando proporcionar una base teórica sólida para analizar la práctica educativa, y generar un ambiente educativo saludable y propicio para el aprendizaje, la cual con el tiempo se ha ido desarrollando acorde a las necesidades y en el quehacer educativo.

Una de las figuras pioneras dentro de este campo de teorías es Johann Heinrich Pestalozzi pedagogo reconocido por ser uno de los precursores dentro de la pedagogía moderna, debido a que desarrolló una visión de la educación la cual se centraba en el desarrollo integral del niño y en la relevancia de las experiencias en la práctica del aprendizaje, inculcando principios en la pedagogía basados en la idea de que la educación debía ser accesible para todos, siendo este un proceso educativo orientado en las necesidades individuales de las y los estudiantes (Pestalozzi, J. H., & Cabañas, J. M. Q. 2006). De sus principios se encuentran:

1. Educación basada en la experiencia: Pestalozzi consideraba que el aprendizaje debía estar arraigado en las experiencias directas de las y los estudiantes, creyendo que los NNAJ aprenderían mejor a través de la observación, la exploración y la experimentación con el entorno.
2. Enfoque holístico: Este enfoque buscaba el desarrollo integral de los individuos, tanto en aspectos intelectuales como emocionales, morales y físicos, considerando que la educación debía promover la formación de la personalidad.
3. Individualización: Pestalozzi defendía la idea de poder adaptar las enseñanzas a las necesidades individuales de cada estudiante. Reconocía que cada niño tenía ritmos y estilos de aprendizaje distintos, por lo que el profesor debía adaptar su enfoque pedagógico con la finalidad de satisfacer las necesidades de cada estudiante.
4. Importancia de los sentimientos y empatía: enfatizando en la importancia de crear un ambiente empático, Pestalozzi abogaba por que los profesores lograsen establecer una conexión emocional con sus alumnos. Este principio consideraba que tanto los sentimientos como emociones desempeñan un papel crucial en el proceso de aprendizaje en la formación de la moral.

Con estas postulaciones, Pestalozzi (2014) influyó en gran medida en enfatizar el desarrollo del individuo, así como una influencia en la educación posterior, lo que permitió sentar las bases para muchas de las corrientes pedagógicas posteriores.

Si bien actualmente existen diversas teorías dentro del campo teórico, una de las teorías a destacar es una teoría desarrollada por los teóricos Jean Piaget y Lev Vygotsky es el constructivismo, el cual sostiene que el aprendizaje es un proceso activo en el cual los mismos individuos construyen su propio conocimiento a través de la interacción con el entorno que les rodea. (i Salvador, C. C., Ortega, E. N. Majós, T. M. Mestres, M. M., Goli, J. O., Gallart, I. S., & Vidiella, A. Z. 1993).

Según esta teoría el rol de los profesores es facilitar el aprendizaje a cada persona, proporcionando experiencias de aprendizaje que de carácter significativo y desafiante en busca de la reflexión del individuo y en desarrollar el pensamiento crítico.

Otra teoría para destacar es el conductismo, la cual se basa en la idea de que el aprendizaje es un proceso de adquisición de respuestas condicionadas a estímulos específicos. Según esta teoría, el rol de los profesores es proporcionar un ambiente de aprendizaje estructurado y reforzar en que se diseñan los currículos y se evalúa el aprendizaje en muchos sistemas educativos.

Por último, cabe señalar que existen otras teorías y enfoques en el campo de la educación, tales como el enfoque humanista, el cual se centra en el desarrollo personal y crecimiento del individuo, el enfoque sociocultural, destacando en la importancia del contexto social y cultural, entre muchas otras que se centran en las relaciones de poder, métodos de enseñanza, aprendizaje o equidad e inclusión.

Para ser más precisos, el estrés, según Hans Selye es una respuesta no específica del cuerpo a cualquier demanda que se le impongan, en donde el cuerpo de forma psicológica *“response to any change, threat, or pressure put upon it, from outside forces...or from within”* (Pacdeff, s.f., p.1). Ante esto, nuestro cuerpo intentará volver a un estado de normalidad y protegerse de posibles daños.

Hans Selye fue un médico y científico canadiense el cual es reconocido como uno de los primeros investigadores en estudiar y describir los efectos biológicos del estrés.

Selye propuso la teoría del “Síndrome General de Adaptación” (SGA) en la década de 1930, basándose en sus investigaciones con animales. Esta teoría sugiere que cuando un organismo se enfrenta a un estímulo estresante, ya sea físico o psicológico, su cuerpo responde de manera similar, independientemente de la naturaleza específica del estímulo. El SGA consta de tres etapas:

- a. Fase de Alarma: Es la primera reacción del cuerpo ante el estrés, donde se activan respuestas de “lucha o huida” para enfrentar la demanda. En esta etapa, el cuerpo libera hormonas como la adrenalina y el cortisol para movilizar recursos y energía.
- b. Fase de Resistencia: Si la demanda estresante persiste, el cuerpo intenta adaptarse y resistir el estrés continuo. En esta etapa, el organismo puede mantener sus respuestas de adaptación durante un tiempo prolongado.

c. Fase de agotamiento: Si la exposición al estrés persiste por un período muy largo o se acumulan múltiples factores estresantes, el cuerpo eventualmente agotará sus recursos de adaptación y se volverá susceptible a diversas enfermedades y trastornos.

Una de las demandas que afectan a nuestro cuerpo pueden ser producto de comportamientos de hostiles que puedan rodear nuestro entorno, y es que el entorno puede tener un impacto significativo en cada persona, existen algunas formas en las que el entorno puede afectar a nuestro estrés pueden ser:

a. Factores externos: El entorno puede estar lleno de estresores, como altas demandas laborales, problemas económicos, conflictos familiares, problemas de salud, tráfico, ruido, entre otros, afectando a nuestro bienestar emocional y mental.

b. Apoyo social: El entorno social en que uno se relacione también puede influir en la experiencia de estrés.

c. Cultura y normas sociales: La cultura y las normas sociales de un entorno específico pueden influir en cómo se perciba y maneja el estrés, las cuales cambian dependiendo del sector en el que uno viva y se relacione

d. Zonas de recreación: Un entorno que ofrezca oportunidades de recreación tales como plazas, parques, zonas de descanso puede ayudar a reducir el estrés, siempre y cuando estos espacios no estén ocupados para acciones maliciosas

3.4 Teoría del estrés

La teoría del estrés es un marco conceptual que busca comprender cómo los individuos reaccionan y se adaptan a las demandas y presiones del entorno. Esta expresión es utilizada por primera vez bajo una perspectiva psicobiológica en los años 60, por Selye, quien trece años más tarde la define como *“la respuesta no específica del cuerpo a cualquier demanda que sobre él se ejerce”* (Barrio, J. A., García, M. R., Ruiz, I., & Arce, A 2006).

Esta teoría se basa en la premisa de que todos enfrentamos situaciones y eventos que generan tensiones, y cómo respondemos a estas tensiones puede afectar tanto nuestra salud mental como física, y es que este mismo autor explica que el estrés afecta a diversas maneras a diversos seres vivos, ya que según él:

“El estrés no es, en modo alguno, un síntoma exclusivo de los hombres sometidos a las exigencias de una profesión agobiante y de responsabilidad. No sólo se presenta en los altos ejecutivos, sino también en los funcionarios, los obreros, los que ejercen profesiones liberales, los maestros, los estudiantes y los escolares. Y, lo que es más: ni siquiera está limitado al ser humano, sino que afecta a todas las manifestaciones de vida superior de nuestro planeta, a todo el reino animal, desde la jirafa hasta el más pequeño de los insectos”. (Barrio, J. A., García, M. R., Ruiz, I., & Arce, A 2006).

Las principales ideas de la Teoría del Estrés son las siguientes:

- Estímulo Estresante: Un estímulo estresante, también conocido como “estresor”, es una situación o evento que se percibe como desafiante, amenazante o que exige una respuesta. Estos estímulos pueden ser tanto positivos (presentaciones, nuevos proyectos o trabajos) como negativos (carga laboral, pérdida de un ser querido).
- Respuesta de Estrés: Cuando enfrentamos un estímulo estresante, nuestro cuerpo y mente reaccionan de manera adaptativa. Esta respuesta puede involucrar cambios fisiológicos, emocionales y cognitivos. Por ejemplo, el corazón puede acelerarse, podemos sentir ansiedad y preocupación, y nuestros pensamientos pueden volverse más centrados en la situación estresante.
- Afrontamiento: El afrontamiento se refiere a los esfuerzos que realizamos para manejar el estrés. Puede implicar estrategias como la resolución de problemas, buscar apoyo social, la evitación o la distracción.
- Estrés Agudo vs. Estrés Crónico: El estrés puede ser agudo lo que significa que es de corta duración o crónico cuando persiste durante un período prolongado. El estrés crónico puede tener efectos más perjudiciales para la salud debido a la exposición continua a respuestas fisiológicas y emocionales relacionadas con el estrés.
- Ajuste y Adaptación: La teoría del estrés subraya la importancia de la adaptación. Las personas varían en su capacidad para enfrentar diferentes tipos de estrés y la adaptación implica ajustarse a las demandas cambiantes del entorno la resiliencia y los recursos personales desempeñan un papel crucial en este proceso
- Estrés positivo: Aunque el estrés suele asociarse con efectos negativos, algunos investigadores han explorado el concepto de “estrés positivo”. Esto se refiere a situaciones desafiantes que, en lugar de ser abrumadoras, pueden ser estimulantes y promover el crecimiento personal.

Cuando en contextos laborales, las personas constantemente presentan síntomas como fatiga, dolores estomacales, dolores de cabeza, entre muchos otros hablamos de “estar quemado” o padecer Burnout. Este padecimiento, resultado del agotamiento y las expectativas laborales generan a aquellos que lo padecen una sensación de desbaste constante, o una sensación de estar siendo consumidos a un ritmo insostenible.

Esta definición se crea en Estados Unidos (EE. UU), siendo esta la forma de describir las reacciones adversas que generaban los trabajos de servicios sociales. Según Olivares Faúndez, V. (2017), *“El burnout parece ser una respuesta a los estresores interpersonales en el ambiente laboral, donde el exceso de contacto con los individuos receptores de servicios produce cambios negativos en las actitudes y en las conductas hacia estas personas”*

3.5 Trabajo Social

Es importante comprender el área profesional por el cual se aborda este trabajo con la finalidad de tener una mayor claridad sobre cómo se debe de comprender los resultados del presente documento, y lograr tener una mirada bajo la perspectiva de los modelos de intervención del Trabajo Social, teniendo en cuenta la importancia de nuestra disciplina

profesional científica que se centra en brindar herramientas a individuos, familias, grupos y comunidades en busca de mejorar su calidad de vida y superar los problemas sociales, emocionales y económicos.

El Trabajo Social es una profesión que se basa en la práctica y la disciplina académica, el cual busca la promoción del cambio social, desarrollo y cohesión social, a través de una serie de metodologías y enfoques que permitan abordar las problemáticas sociales. El perfil de los Trabajadores Sociales debe de contar con la capacidad de comprender la cultura general, logrando explicar y actuar en ella, con la disposición de diversos conocimientos que otorguen una definición e imagen integral del ser humano, teniendo la capacidad de interactuar en diversos contextos culturales en los que se encuentre inserto el individuo. (Trabajo Social - *Carreras universitarias* UTEM, 2023).

Existen diversas definiciones que engloban al Trabajo Social, las cuales van cambiando conforme avanza el tiempo, cambian los problemas sociales y cambian las formas de intervenir en ellos. Alayón, N. (1987) reunió un total de 140 definiciones de Trabajo Social, abarcando desde el año 1956 a 1986 las cuales, a modo de síntesis, explican por qué Trabajo Social es una disciplina tecnológica (por sus instrumentos; aplicar conocimientos de las ciencias sociales; ser un movimiento constante entre teoría y práctica; entre muchos otros), de carácter científico (depender de ciencias empíricas; estar basado en conocimiento científico, por las prácticas; entre otros), ideales, construir una sociedad mejor, entre otros, lo cual hacer que Trabajo Social termine siendo complejo de definir debido a los constantes cambios que presenta y seguirá presentando. No obstante, es posible mencionar que utilizamos una gran serie de metodologías y una gran diversidad de herramientas que nos permiten intervenir de la forma más adecuada posible.

3.5.1 Trabajo Social Contemporáneo

El Trabajo Social Contemporáneo se refiere a la práctica y teoría del Trabajo Social que está en sintonía con los desafíos, cambios y contextos actuales de la sociedad. Como disciplina que se encuentra en constante evolución, es importante señalar que nos permite adaptarnos a las realidades sociales, políticas, económicas y nuevas tecnologías que emergen con el tiempo, debido a su búsqueda constante del saber, y es que según la página Celtas: *“El Trabajo Social Contemporáneo es aquel en el que podemos intervenir, que podemos ver, palpar, actuar, cuestionar, pero también en el que podemos construir, aportar o transformar.”* (Celats, 2022, 23 de junio).

Esta debe de ser consciente de aquellos principios éticos, políticos e ideológicos que lo constituyen, teniendo la capacidad de responder a este tipo de demandas y tener la capacidad de constituir nuevos campos de acción. Con ello en mente, el Trabajo Social debe de ser conocido como *“un Saber con distintas vertientes en las que el interés es dar énfasis al espacio técnico profesional y ético-político que sustente la práctica social alternativa con los nuevos sujetos y minorías”* Flores Cisneros, C., & Martínez León, G. (2006).

3.5.2 Trabajo Social Escolar

El Trabajo Social Escolar se enfoca principalmente en el ámbito educativo, desempeñando un papel crucial en la identificación y abordaje de factores sociales y

emocionales que puedan afectar al rendimiento académico y al bienestar de las y los estudiantes. Bajo sus responsabilidades, se llevan a cabo evaluaciones sociales que permitan comprender las necesidades de las y los estudiantes de forma individual, permitiendo abordar problemas familiares, emocionales, dificultades de aprendizaje, y prestando "máxima atención en los casos vulnerables" (Trabajo Social, 2013, noviembre). Los resultados de la evaluación permiten entregar una intervención que provea desde apoyo emocional hasta la coordinación con programas externos escolares como el PIE, PASS, entre otros.

Centrándonos en el papel del Trabajo Social, este cumple con un papel fundamental en los procesos investigativos y de intervención preventiva, en situaciones tales como integrar inmigrantes, detectar malos tratos en la familia de un estudiante, el ausentismo, brindar consejería, apoyo emocional, tratar problemas de conducta, prevenir el acoso escolar impulsar la participación comunitaria escolar, entre muchos otros. Por ello, se puede decir que las funciones de un Trabajador Social *"son más imprescindibles en la sociedad actual y que si no existiera sería preciso inventarla, ya que cada vez se hace más necesaria para atender las dificultades, necesidades y conflictos sociales."* Puyol Lerga, M. B., & Hernández Hernández, M. (2009).

3.6 Marco referencial

3.6.1 Actores en la educación

Los actores en la educación son todas aquellas personas que cumplen o desempeñan roles fundamentales en el proceso educativo de una persona. En este caso, son diversos los actores que influyen para el buen desarrollo de estudiantes en una comunidad educativa, de las cuales se pueden decir:

1. Profesores: Los/as profesores/ras son los responsables de facilitar el aprendizaje de las y los estudiantes. Son expertos en su campo de conocimiento y tienen la tarea de planificar y llevar a cabo diversas actividades educativas, impartir clases, evaluar el progreso de las y los estudiantes y brindar orientación. Cabe añadir que los profesores también pueden estar involucrados en investigaciones educativas, el diseño de planes de estudio y en la implementación de nuevas estrategias pedagógicas. Su papel dentro de los establecimientos educacionales es crucial, ya que influyen en la motivación, el rendimiento académico y el desarrollo integral de las y los estudiantes. Sus métodos de enseñanza, enfoques pedagógicos e interacción con el estudiantado pueden tener un impacto significativo en el proceso de aprendizaje y en los resultados educativos.
2. Directores y administradores escolares: Estos se encuentran responsables de la gestión y dirección de las instituciones educativas. Desarrollan políticas públicas, establecen normas, gestionan recursos y supervisan el funcionamiento general de la escuela. Su liderazgo puede influir en la calidad de la educación y el ambiente de aprendizaje de las y los estudiantes.
3. Personal de apoyo educativo: Siendo incluidos orientadores escolares, psicólogos, asistentes de enseñanza y Trabajadores Sociales, estos actores pueden desempeñar

un papel crucial en la identificación y abordaje de necesidades especiales, dificultades de aprendizaje, problemas de comportamiento, orientación vocacional y visitas domiciliarias.

4. Organismos gubernamentales: Tanto organismos gubernamentales como instituciones educativas pueden establecer políticas y estándares educativos, por lo que cumplen un rol de supervisión y regulador en el sistema educativo. Su participación garantiza la calidad y equidad en la educación.
5. Comunidad y entorno social: El entorno social en la comunidad se encuentra inserta tiene una influencia desde la cultura, contexto socioeconómico, disponibilidad de recursos y acciones mismas dentro y fuera del colegio o escuela, afectando al éxito académico de las y los estudiantes.
6. Todos estos actores en la educación deben desenvolverse siguiendo las leyes actuales acerca de la educación.

3.6.2 Estudiantes

Los Estudiantes, son aquellos Niños, Niñas y Jóvenes (NNJ) que tienen como objetivo asistir, participar y finalizar sus estudios, ya sea a través de una modalidad virtual, clases públicas, privadas o clases particulares. Las y los estudiantes son los individuos que están siendo educados, los cuales abarcan tanto la niñez como a un adulto mayor. Se caracterizan por buscar adquirir conocimientos, habilidades y competencias en un determinado campo de estudio. Las y los estudiantes participan activamente en el proceso de aprendizaje, manteniendo la asistencia a cada clase, completar tareas y trabajos académicos. Cada estudiante tiene sus propias características, diferencias individuales que influyen en la forma en que las y los estudiantes se involucran con los contenidos educativos y en cómo adquieren nuevos conocimientos. Comprender sus necesidades y características es fundamental para diseñar estrategias de enseñanza efectivas y promover su éxito académico.

3.6.3 Padres y tutores legales

Los padres y tutores desempeñan un papel crucial en la educación de las y los estudiantes, especialmente en etapas tempranas. Son los responsables de brindar apoyo emocional, supervisar y motivar a sus pupilos en su proceso educativo. Reciben retroalimentación por parte de docentes y a su vez colaboran para asegurar el progreso académico de las y los estudiantes.

3.7 Leyes educativas

La ley general de educación (Ley N°20.370) la cual es una pieza clave en el marco legal educativo, establece los principios fundamentales del sistema educativo y regula aspectos como la educación básica, media y superior. La Ley de Inclusión Escolar (Ley N°20.845), la cual busca promover la igualdad de oportunidades, la participación y la no discriminación en el ámbito educativo, como, por ejemplo:

Fin al Copago: La ley prohíbe el cobro de cuotas de escolaridad a las familias en establecimientos educacionales que reciben subvención del Estado, lo que busca eliminar barreras económicas para acceder a una educación de calidad.

Admisión Justa: Estas son reglas para la admisión de estudiantes, prohibiendo prácticas de selección que discriminen por características socioeconómicas, de salud, discapacidad o cualquier otra que atente contra la igualdad de oportunidades.

Inclusión de Estudiantes con Discapacidad: La promoción de la integración de las y los estudiantes con discapacidad en el sistema educativo regular, fomentando la accesibilidad y la implementación de medidas de apoyo necesarias para garantizar su participación efectiva.

Regulación de la selección escolar: La legislación regula el proceso de selección de las y los estudiantes, limitando ciertas prácticas que podrían favorecer la segregación socioeconómica y la discriminación.

Establecimientos educacionales sin fines de lucro: Los establecimientos educacionales que reciben subvención del Estado deben ser sin fines de lucro, buscando así orientar los recursos hacia el mejoramiento de la calidad educativa.

Otro componente relevante es la Ley de desarrollo profesional docente (Ley N°21.040), la cual establece normativas para el desarrollo y evaluación de los profesionales de la educación en el país, tales como:

Carrera Docente: Fortalece la carrera docente estableciendo criterios para la formación, ingreso, ascenso, perfeccionamiento y evaluación de los profesionales de la educación.

Evaluación Docente: Introduce un sistema de evaluación docente que considera aspectos como el desempeño en el aula, la participación en procesos de formación continua y la contribución al proyecto educativo institucional.

Incentivos y Reconocimientos: La legislación contempla incentivos y reconocimientos para los docentes que destaquen en su labor, incentivando la calidad educativa.

Formación Inicial y Permanente: Establece lineamientos para la formación profesional de la educación.

Fomento de la Participación Docente: Promueve la participación activa de los docentes en el desarrollo de políticas educativas y en la toma de decisiones a nivel institucional.

Por otro lado, la educación superior en Chile se encuentra regulada por la Ley de Educación Superior (Ley N 21.091), que establece las normativas para las instituciones de educación superior, incluyendo la acreditación, financiamiento y calidad.

3.7 Preguntas de Investigación

Esta investigación se centra en explorar los factores estresantes que impactan tanto a las y los estudiantes como las/los profesores, con el objetivo de comprender cómo dichos factores influyen en su rendimiento académico. Por ello, las preguntas guía para

desarrollar este trabajo de investigación es: **¿Cuáles son los principales factores estresantes que influyen en dicho rendimiento? y ¿Cómo afectan los factores estresantes en el rendimiento académico de estudiantes y profesores?**

3.8 Objetivos de Investigación

a. Objetivo General

Analizar los factores de riesgo psicosocial que impactan en la salud y bienestar de los actores en la educación y estudiantes del colegio Mariscal de Ayacucho de la comuna de Lo Prado, con la finalidad de comprender sus implicancias sociales.

b. Objetivos Específicos

1. Comprender las perspectivas de las y los estudiantes, profesores y las/los funcionarios del Colegio Mariscal de Ayacucho acerca de los factores que les estresan en su entorno escolar.
2. Analizar las visiones y percepciones de estrés y los factores de riesgo identificados por estudiantes y agentes de la educación.

IV. SUPUESTOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Supuesto Teórico:

La teoría del estrés psicosocial proporciona un marco sólido para entender los factores estresantes en el entorno educativo, tanto para estudiantes como para profesores.

4.2 Supuesto Contextual:

El contexto de la comuna desempeña un papel crucial para comprender las dinámicas sociales dentro y fuera del aula de clase junto con la cultura escolar.

4.3 Supuesto Empírico:

Los datos recopilados por medio de entrevistas y encuestas permiten comprender las experiencias individuales de estudiantes, profesores y actores de la educación que influyen en el entorno educativo de la institución.

V. MARCO METODOLÓGICO

5.1 Tipo de Enfoque

Para llevar a cabo esta investigación, es importante entender que tanto información cuantitativa como cualitativa son de total relevancia para comprender la problemática en cuestión, ya sea a través de las experiencias o el relato, y a su vez a través de herramientas que arrojen resultados medibles en términos numéricos. Por ello, se ha elegido un enfoque de carácter mixto para que nos permita responder la pregunta guía durante el proceso.

El enfoque mixto, también conocido como diseño de investigación mixta, combina elementos tanto cualitativos como cuantitativos en una misma investigación. Este enfoque tiene como premisa utilizar ambas metodologías de investigación, permitiendo una comprensión más completa y holística del fenómeno de investigación en cuestión. En este sentido, se busca aprovechar ambas fortalezas de ambos métodos para abordar las preguntas de una investigación. En este sentido y para ayudar a responder la pregunta guía, se utilizará el enfoque mixto, con el cual a través de entrevistas, observaciones, encuestas y recopilación de información nos permitirá comprender el significado que las personas otorgan a los fenómenos que experimentan.

La combinación de métodos cualitativos y cuantitativos permiten representar un proceso de carácter *“sistemático, empírico y crítico de la investigación, en donde la visión objetiva de la investigación cuantitativa y la visión subjetiva de la investigación cualitativa pueden fusionarse para dar respuesta a problemas humanos”* (Ortega, A. O. 2018)

Las investigaciones con metodologías mixtas han sido de gran utilidad en el campo de la educación, estas han sido destacadas por diversos autores en los años 90', usar más de una solo metodología potencia la posibilidad de *“comprensión de los fenómenos en estudio, especialmente, si estos se refieren a campos complejos donde está involucrado el ser humano y su diversidad”* (Pérez, Z. P. 2011).

5.2 Tipos de paradigma

Lo cuantitativo: Uno de los paradigmas que acompañará este estudio en sus aspectos metodológicos es el paradigma positivista, el cual busca explicar fenómenos a través de la observación y mediciones objetivas, con elementos psicométricos que se centren en la medición de constructos, tales como la percepción, habilidades, entre otros, utilizando instrumentos de medición estandarizados junto con análisis estadísticos

Lo cualitativo: El segundo paradigma que acompañará este estudio será el de tipo interpretativo-cualitativo. Según Arenas, A. C. (2021) este enfoque metodológico tiene como foco explorar la dinámica que presentan las interacciones enfatizadas en el mundo visto como una realidad socialmente construida que involucra diversas perspectivas, así como también encuentra necesaria la exploración de las interpretaciones de las percepciones y valores de los participantes.

VI TÉCNICAS

6.1 Inventario Burnout de Maslach (MBI-ES)

Para llevar a cabo el proceso de investigación, se ha seleccionado el Inventario Burnout de Maslach (MBI-ES) como instrumento de medición del síndrome de burnout entre docentes, fundamentado en su reconocida validez y confiabilidad. El MBI-ES ha sido sometido a rigurosos procesos psicométricos, respaldando su capacidad para evaluar con precisión las dimensiones clave del burnout: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. La fiabilidad de este instrumento proporciona una base sólida para la recopilación de datos, asegurando la consistencia en las mediciones a lo largo del tiempo y entre diferentes muestras.

Además, la adaptación del MBI-ES para su uso en países de habla hispana garantiza la comparabilidad internacional de los resultados, permitiendo vincular y contrastar hallazgos con investigaciones similares a nivel global. En el contexto específico de la investigación centrada en el ámbito educativo y el estrés laboral de los docentes, el MBI-ES emerge como una herramienta especialmente pertinente. Su aplicación extensiva en estudios anteriores sobre el burnout en profesionales de la educación respalda su idoneidad para abordar la temática específica de este trabajo.

La elección del MBI-ES no solo se sustenta en su robusto respaldo psicométrico y su adaptación al español, sino también en su capacidad para proporcionar una evaluación integral y detallada del burnout, permitiendo una comprensión más profunda de las experiencias y desafíos que enfrentan los/as docentes.

La metodología de Maslach emerge como un elemento crucial en la investigación del estrés, especialmente en contextos educativos y, más específicamente, entre los/as docentes. La relevancia de esta metodología radica en abordar un tema poco explorado, como lo subrayan (Zúñiga y Pizarro 2018). En el ámbito educacional chileno, la escasez de estudios específicos sobre el síndrome de burnout es evidente, como indican los autores al afirmar que *“En el caso de estudios específicos del síndrome en el sector educacional en Chile, la literatura es escasa”* (Zúñiga & Pizarro, 2018, p.173). Además, los mismos autores resaltan la limitada atención que se ha dado al síndrome entre los docentes, señalando que *“En Chile, los estudios de este síndrome son escasos para el caso de profesores, predominando aquellos realizados en el sector de salud”* (Zúñiga & Pizarro, 2018, p.173). Esta carencia de investigación específica subraya la importancia de aplicar la metodología de Maslach para comprender y abordar adecuadamente en este grupo particular.

Como se explicó anteriormente, la teoría del estrés proporciona un marco para comprender cómo las personas reaccionan a las presiones y demandas de la vida cotidiana. Esta teoría ha sido utilizada en campos diversos, desde la psicología clínica hasta la investigación sobre salud pública, campo de acción en que se encuentra importantemente el Trabajo Social, para comprender los efectos del estrés en la salud y el bienestar, y para desarrollar estrategias de afrontamiento más efectivas.

Para comprender de esta manera, se recogen tanto los resultados de estudio, como la propuesta metodológica investigada por (Cabanach, Souto-Gestal & Franco, 2016), quienes forman parte del grupo de investigación Intervención Psicosocial y Rehabilitación Funcional, Facultad de Fisioterapia, de la Universidad da Coruña en España.

Los estudios de Cabanach, Souto-Gestal & Franco,(2016) abordan ampliamente distintas investigaciones que han medido estrés en estudiantes, señalando que inicialmente existían investigaciones que consideraban 9 dimensiones para medir estrés. Sin embargo, señalan que trabajos más recientes, como el de (Franco, 2015; Souto-Gestal, 2014) *“han puesto de manifiesto que una estructura formada por 8 factores podría resultar más adecuada”* (p.43).

De esta manera, ellos consideran 8 dimensiones para medir estrés, que son las siguientes: **deficiencias metodológicas del profesorado, sobrecarga académica del estudiante, intervenciones en público, clima social negativo, creencias sobre el rendimiento académico, carencia de valor de los contenidos, exámenes y dificultades de participación**. Señala que, a diferencia de las 9 dimensiones tradicionales, fusionaron en un solo factor la «falta de control sobre el propio rendimiento académico» y «baja autoeficacia académica», en «creencias sobre el rendimiento académico».

Por otro lado, señalan que se mostraron excelentes valores de consistencia interna en la Escala de Estresores Académicos (Cabanach, Souto-Gestal & Franco, 2016). Los factores identificados fueron **deficiencias metodológicas del profesorado, sobrecarga académica, creencias sobre el rendimiento, intervenciones en público, clima social negativo, exámenes, carencia de valor de los contenidos y dificultades de participación** (Cabanach, Souto-Gestal & Franco, 2016)

6.1.1 Entrevistas semiestructuradas

Siendo una técnica de recopilación de datos, las entrevistas semiestructuradas buscan obtener información detallada de la perspectiva de los participantes. De Toscano (2009), en una amplia revisión en torno a las características de la entrevista semiestructurada, así como de la entrevista, menciona lo planteado por Corbetta (2003), cuyo planteamiento es el siguiente:

"La entrevista semi-estructurada de investigación es un instrumento capaz de adaptarse a las diversas personalidades de cada sujeto, en la cual se trabaja con las palabras del entrevistado y con sus formas de sentir, no siendo una técnica que conduce simplemente a recabar datos acerca de una persona, sino que intenta hacer hablar a ese sujeto, para entenderlo desde dentro" (pp. 72-73)

Este tipo de entrevistas son cruciales para poder analizar en profundidad las percepciones de cada persona entrevistada, debido a que permitirá profundizar el contexto socio cultural presente en el colegio Mariscal de Ayacucho.

Esta entrevista se trabajó con los actores de la educación y el estudiantado para mejorar la comprensión del contexto y entorno educativo, para explorar las complejidades del entorno escolar desde la perspectiva del personal educativo, y permitirán indagar el impacto emocional de dicho entorno, la percepción del entorno social del colegio y su influencia en la conducta de las y los estudiantes, proporcionando un análisis integral de la

dinámica educativa. Se aplicaron a través de la entrevista semiestructurada se construyeron una serie de preguntas de desarrollo o abiertas, relacionadas con los siguientes tópicos:

Tabla 5: Preguntas de la entrevista

Tópicos	Pregunta
Cargo	(a) ¿Cuál es su cargo dentro del instituto? (Opcional)
Entorno escolar/afectación emocional	(b) ¿El entorno escolar afecta su estado emocional? ¿De forma positiva o negativa?
Opinión acerca del barrio	(c) ¿Qué opina sobre el entorno social del colegio?
Entorno escolar/conducta del estudiantado	(d) ¿El entorno social moldea la conducta de los alumnos en el aula?
Situaciones de riesgo/ escolar	(e) ¿Ha visualizado situaciones de riesgo dentro del colegio que generen estrés, incomodidad, ansiedad u otras sensaciones?
Entorno laboral/ afectación emocional	(f) ¿Cree que su nivel de estrés depende del sector en donde se encuentra ejerciendo su labor? (Haciendo referencia al colegio, alrededores del colegio y trayectoria casa - colegio)
Percepción del entorno social	(g) ¿Ud. cree que el entorno social cambia mucho entre una comuna a otra? ¿Por qué? (Opcional)

Preguntas de desarrollo estudiantes: Se sostiene que las preguntas anteriores podrían generar confusión en las y los estudiantes debido a la complejidad que supone pensar en estrés y burnout en general, lo que podría dificultar la interpretación que se busca en esta tesis. Por ello, las afirmaciones enfocadas en estudiantes tienen como objetivo la facilidad de comprensión, proporcionando una dificultad acorde a su nivel educativo y rango etario. Las afirmaciones de investigación son las siguientes:

- (a) Una desmotivación para ir a clases es el viaje.
- (b) Me siento incómodo en el trayecto al colegio.
- (c) Me siento a gusto en el lugar en el que vivo.
- (d) Me siento seguro estudiando afuera de mi colegio.

(e) Me siento seguro en la plaza más cercana de mi casa estudiando.

(f) Cerca de mi casa veo a personas que me motivan a estudiar.

6.1.2 Focus Group

Este enfoque es de tipo investigativo, en la que un grupo de personas expresan sus opiniones en relación a una temática determinada. Ruiz (2018) señala que el *“focus group” responde más a un modelo de entrevista en grupo, mientras que el grupo de discusión plantea una conversación como medio de alcanzar un discurso grupal, esto es, de producir colectivamente un discurso*” (p.4).

6.2 Muestra

6.2.1 Muestra para Maslach

El tipo de muestra para la aproximación cuantitativa del estudio fue al azar, en la que el total de los agentes de la educación del colegio, tuvieron la misma probabilidad de ser elegidos. El tamaño de muestra se esperó que fuera mínimo de 6 estudiantes y 6 profesionales (un total de 12). Las razones se deben a que el tamaño del colegio Mariscal de Ayacucho es físicamente pequeño, con un solo nivel educativo en cada sala, es decir, no existen dos octavos básicos o dos cuartos básicos.

En el caso de las y los profesionales, se espera que participen diversos actores de la educación con diversas funciones dentro del establecimiento educacional, solicitando la participación de al menos un/a profesor/a, al menos un/a profesional de bienestar estudiantil y al menos un/a otro/a funcionario/a no mencionado (directores, auxiliares de aseo, porteros, inspectores, entre otros).

6.2.2 Análisis para Maslach

Es importante destacar que el MBI dimensiona el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal, por lo que para poder analizar los resultados obtenidos, se deberá realizar un análisis en base a las puntuaciones de cada dimensión, sumando los puntajes de las respuestas de cada individuo/a por separado, e interpretar las puntuaciones obtenidas ya sea en un alto nivel de burnout o un bajo nivel de agotamiento laboral.

Tabla 6 Muestra de agentes de la educación: Total 6.

Profesores	Auxiliar	Profesional	Inspectora
3	1	1	1

Tabla 7 Muestra de los y las estudiantes para focus group

Curso o nivel	Género	Edad	Nro. de estudiantes
8vo. Básico	Masculino	11 a 13 años	6

La muestra de las y los estudiantes es de tipo intencionada y esta elección estuvo marcada por la relevancia en horas y acercamiento a las y los estudiantes.

Es así como fueron elegido de forma al azar al profesor/a jefe del curso respectivo, así como los 2 profesores con mayor cantidad de horas en el presente curso.

6.2.3 Criterios de selección de la muestra de agentes de la educación

- Tanto las y los estudiantes como profesoras/es deben formar parte de una comunidad arraigada en un sector vulnerable.
- Las y los profesores y los agentes de la educación seleccionados deben ser influyentes en la vida de los y las estudiantes
- Estar relacionados/as directamente en el cuidado del estudiantado.

6.2.4 Criterios de selección de muestra del estudiantado

- Las y los alumnos seleccionados serán aquellos/aquellas que cursen octavo básico.
- Encontrarse en un rango de edad entre 11 y 13 años.
- Que fueran seleccionados o seleccionadas al azar por la profesional trabajadora social del colegio.

6.2.5 Criterios de exclusión de muestra

- No discriminar por rendimiento, notas o comportamiento.
- No discriminar por profesión o materia que aplica

6.3 Plan de análisis de datos

Para analizar los datos obtenidos en las entrevistas se utilizará la escala Likert, la cual evalúa opiniones en relación a afirmaciones o preguntas con la finalidad de proporcionar una forma más ordenada de medir las respuestas de las/os estudiantes y agentes de la educación. Con ello, permitirá una mejor organización de los datos obtenidos con el Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)

6.3.1 Análisis estadístico

Análisis descriptivo

Uso de la estadística con el fin de analizar datos numéricos, en este caso aplicado en el test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

6.3.2 Análisis cualitativo

Análisis de contenido: En este trabajo investigativo, el tipo de análisis de contenido elegido es de tipo interpretativo, con la finalidad de identificar patrones, tendencias o conceptos que permitan comprender las respuestas obtenidas en los focus group.

Para el análisis de contenido se trabajará desarrollando subcategorías que permitan una mejor comprensión de las respuestas otorgadas por las/os agentes de la educación y las/os estudiantes que hayan participado en la encuesta cuantitativa.

Ejes temáticos: Los ejes temáticos permiten “guiar” una entrevista o investigación de tipo cualitativa en un trabajo investigativo, logrando representar las temáticas que desea el investigador explorar. Los ejes temáticos elegidos en este trabajo investigativo son:

Tabla 8: Ejes temáticos de Focus group con estudiantes

Ejes temáticos	Categorías:
<p>1. Ambiente Escolar y Relaciones Interpersonales: Este eje temático permite explorar el impacto del ambiente escolar.</p>	<p>Clima y Cultura Escolar: Explorar la percepción de los participantes acerca del ambiente general del establecimiento educativo, en aspectos como seguridad o inclusión.</p>
	<p>Relaciones con Colegas: Indagar sobre la calidad de las relaciones interpersonales entre los actores de la educación para comprender cómo estas relaciones afectan la experiencia en el entorno escolar.</p>
	<p>Relaciones con Estudiantes: Evaluar las relaciones entre profesores y alumnos, abarcando los niveles de confianza, apoyo y comunicación</p>
<p>2. Recursos y apoyo: Este eje permite pesquisar acerca del apoyo psicosocial que tienen tanto los actores de la educación como las y los estudiantes.</p>	<p>Recursos didácticos: Investigar la percepción que se tiene acerca de los materiales, objetos tecnológicos y recursos didácticos presentes para mejorar la enseñanza y el aprendizaje.</p>
	<p>Redes de apoyo: Indagar sobre la calidad de las redes de apoyo existentes dentro del colegio</p>
	<p>Accesibilidad: Indagar sobre la accesibilidad a los servicios de salud mental dentro del entorno académico.</p>
<p>3. Impacto en la Salud Mental: Este eje evalúa el estrés presente en los actores de la educación y las y los estudiantes del establecimiento educacional.</p>	<p>Niveles de estrés: Indagar los factores específicos que contribuyen al estrés en los actores de la educación y</p>
	<p>Resiliencia: Conocer las estrategias de afrontamiento y resiliencia por parte de los actores de la educación y alumnos del colegio Mariscal de Ayacucho</p>

	Percepción de apoyo: Evaluar la percepción de apoyo emocional presente dentro del establecimiento educacional.
--	--

Fuente: Elaboración propia

6.3.3 Características éticas

Para poder entrevistar tanto a las y los alumnos como con profesores/profesoras y otros funcionarios/funcionarias, se recibió la aprobación por parte de Bienestar Estudiantil del Mariscal de Ayacucho, quienes aceptaron participar en la investigación, obteniendo el Consentimiento informado (Anexos 1 a 6) para trabajar con menores de edad y otros profesionales.

6.4 Criterios de validez y confiabilidad

Para que los resultados de esta investigación logren presentar validez, confiabilidad y relevancia, se utilizará la validez de constructo, la cual examina a través de una medición los conceptos o variables que fueron utilizados en esta investigación

6.4.1 Triangulación intra metodológica

La triangulación metodológica implica usar diversas metodologías, fuentes de información, teorías o perspectivas para abordar un estudio, utilizando tres puntos de referencias distintos para mejorar la validez de los resultados, de los cuales se utilizarán: análisis documental, focus group e inventario.

6.4.2 Triangulación de Teorías o Marcos Conceptuales:

Este tipo de triangulación consiste en utilizar diversos marcos conceptuales para el análisis de un fenómeno en concreto. En este caso adoptar diferentes perspectivas teóricas que nutran el marco teórico. Teoría de Estrés, de educación y ecosistémicas

6.5 Preguntas de desarrollo: estudiantes

Las siguientes preguntas están destinadas a ser respondidas por estudiantes, utilizando la Entrevista estructurada ECEA. Esta herramienta fue diseñada para evaluar el estrés académico universitario, el cual según Cabanach, R. G., Souto-Gestal, A., & Franco, V (2016) quedó formada por 54 ítems que perciben situaciones que presionen la forma de los valores en términos de peligro o amenaza bajo el contexto académico. Las preguntas en cuestión se ven a continuación:

Indique en qué medida le ponen nervioso o le inquietan a usted:

(1 = nunca; 2 = alguna vez; 3 = bastantes veces; 4 = casi siempre; 5 = siempre)

Cuadro 3: Preguntas ECEA primera parte

1. cuando me preguntan en clase
2. si tengo que hablar en voz alta en clase
3. al salir a la pizarra
4. al hacer una exposición o al hablar en público durante un cierto tiempo
5. al hablar de los exámenes
6. cuando tengo exámenes
7. mientras preparo los exámenes
8. cuando se acercan las fechas de los exámenes
9. si tengo que exponer en público una opinión
10. cuando el profesor da la clase de una manera determinada y luego nos examina de un modo poco coherente con esa forma de dar la clase
11. cuando los profesores no se ponen de acuerdo entre ellos (manifiestan claras discrepancias entre ellos en temas académicos)
12. cuando no me queda claro cómo he de estudiar una materia
13. cuando no tengo claro qué exigen en las distintas materias
14. cuando los profesores plantean trabajos, actividades o tareas que no tienen mucho que ver entre sí (que son incongruentes)
15. cuando el profesor no plantea de forma clara qué es lo que tenemos que hacer

Fuente: (Cabanach, R. G., Souto-Gestal, A., & Franco, V. (2016).

Cuadro 4 Preguntas ECEA segunda parte

15. cuando el profesor no plantea de forma clara qué es lo que tenemos que hacer
16. cuando el profesor plantea trabajos, actividades o tareas que son contradictorios entre sí
17. cuando los distintos profesores esperan de nosotros cosas diferentes
18. cuando el profesor espera de nosotros que sepamos cosas que no nos ha enseñado
19. cuando el profesor da por hecho que tenemos conocimientos que en realidad no tenemos
20. cuando el profesor plantea exámenes claramente incongruentes con lo estudiado/enseñado
21. cuando existe una clara falta de coherencia entre los contenidos de las distintas materias
22. las asignaturas que cursamos tienen poco que ver con mis expectativas
23. las asignaturas que cursamos tienen escaso interés
24. lo que estoy estudiando tiene una escasa utilidad futura
25. las clases a las que asisto son poco prácticas
26. por no saber si mi ritmo de aprendizaje es el adecuado
27. por el excesivo número de asignaturas que integran el plan de estudios de mi carrera

Fuente: (Cabanach, R. G., Souto-Gestal, A., & Franco, V. (2016).

Cuadro 5: Preguntas ECEA tercera parte

28. porque los resultados obtenidos en los exámenes no reflejan, en absoluto, mi trabajo anterior de preparación ni el esfuerzo desarrollado
29. por las demandas excesivas y variadas que se me hacen
30. porque rindo claramente por debajo de mis conocimientos
31. por el escaso tiempo de que dispongo para estudiar adecuadamente las distintas materias
32. por el cumplimiento de los plazos o fechas determinadas de las tareas encomendadas
33. por la excesiva cantidad de información que se me proporciona en clase, sin que se indique claramente lo fundamental
34. por el excesivo tiempo que debo dedicarle a la realización de las actividades académicas

Fuente: (Cabanach, R. G., Souto-Gestal, A., & Franco, V. (2016).

Cuadro 6: Preguntas ECEA cuarta parte

35. porque no creo que pueda hacer frente a las exigencias de la carrera que estudio
36. porque no dispongo de tiempo para dedicarme a las materias todo lo necesario
37. porque no creo que pueda lograr los objetivos propuestos
38. por la excesiva carga de trabajo que debo atender
39. por el excesivo número de horas de clase diarias que tengo
40. por el ritmo de trabajo o estudio que se nos exige
41. porque desconozco si mi progreso académico es adecuado
42. porque no sé cómo hacer bien las cosas
43. porque no sé qué hacer para que se reconozca mi esfuerzo y mi trabajo
44. porque no tengo claro cómo conseguir que se valore mi dominio de las materias
45. porque no tengo posibilidad alguna o muy escasa de dar mi opinión sobre la metodología de enseñanza de las materias del plan de estudios
46. porque no sé qué hacer para que se reconozca mi valía personal
47. porque las posibilidades de opinar sobre el procedimiento de evaluación de las asignaturas del plan de estudios son muy escasas o nulas
48. porque no está en mi mano plantear los trabajos, tareas o actividades como me gustaría
49. por los conflictos en las relaciones con otras personas (profesores, compañeros)
50. por la excesiva competitividad existente en clase
51. por la falta de apoyo de los profesores
52. por la falta de apoyo de los compañeros
53. por la ausencia de un buen ambiente en clase
54. por la existencia de favoritismos en clase

Fuente: (Cabanach, R. G., Souto-Gestal, A., & Franco, V. (2016).

Si bien todas estas preguntas están destinadas a universitarios, fue necesario reducir el número de preguntas ante una prueba realizada a un miembro familiar de catorce años con el consentimiento de su madre, quien al finalizar el test completo de 54 preguntas, definió el test como *“muy largo y con preguntas que no entiendo aún”* (P. Colihuinca, comunicación personal, 4 de diciembre de 2023), por ende, la extensión de estas interrogantes podrían saturar la capacidad de comprensión de las y los estudiantes, por lo cual, se tomó la decisión de recortar las cantidades de preguntas, simplificándolas para una fácil comprensión de estas. Luego de delimitar la cantidad de preguntas la misma persona entrevistada demostró estar de acuerdo con las preguntas que se mantuvieron del test.

Las preguntas seleccionadas son:

- (a) Me pongo nervioso o me inquieto cuando me preguntan en clase
- (b) Me pongo nervioso o me inquieto cuando tengo que hablar en voz alta en clase
- (c) Me pongo nervioso o inquieto al salir a la pizarra
- (d) Me pongo nervioso o inquieto al hablar de los exámenes
- (e) Me pongo nervioso o inquieto cuando tengo exámenes
- (f) Me pongo nervioso o inquieto mientras me preparo para los exámenes
- (g) Me pongo nervioso o inquieto cuando no me queda claro cómo he de estudiar una materia
- (h) Me pongo nervioso o inquieto cuando el profesor no plantea de forma clara qué es lo que tenemos que hacer
- (i) Me pongo nervioso o inquieto cuando el profesor espera de nosotros que sepamos cosas que no nos ha enseñado
- (j) Me pongo nervioso o inquieto da por hecho que tenemos conocimientos que en realidad no tenemos
- (k) Me pongo nervioso o inquieto por no saber si mi ritmo de aprendizaje es el adecuado
- (l) Me pongo nervioso o inquieto porque los resultados en mis exámenes no reflejan, en absoluto, mi trabajo anterior de preparación ni el esfuerzo desarrollado
- (m) Me pongo nervioso o inquieto porque rindo claramente por debajo de mis conocimientos
- (n) Me pongo nervioso o inquieto por el escaso tiempo que dispongo para estudiar adecuadamente las distintas materias
- (ñ) Me pongo nervioso o inquieto porque no dispongo de tiempo para dedicarme a las materias todo lo necesario
- (o) Me pongo nervioso o inquieto porque no creo que pueda lograr los objetivos propuestos
- (p) Me pongo nervioso o inquieto por el ritmo de trabajo o estudio que se nos exige
- (q) Me pongo nervioso o inquieto porque no sé cómo hacer bien las cosas
- (r) Me pongo nervioso o inquieto porque no sé qué hacer para que se reconozca mi valía personal
- (s) Me pongo nervioso o inquieto por los conflictos en las relaciones con otras personas
- (t) Me pongo nervioso o inquieto por la falta de apoyo de mis profesores
- (u) Me pongo nervioso o inquieto por la falta de apoyo de mis compañeros
- (v) Me pongo nervioso o inquieto por la ausencia de un buen ambiente en clase

(w) Me pongo nervioso o inquieto por la existencia de favoritismos en clase

VII DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

7.2 Preguntas de selección múltiple

7.2.1 Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

El test de Maslach, conocido como el Inventario de Agotamiento Emocional (Maslach Burnout Inventory o MBI en inglés), es una herramienta diseñada para evaluar el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el ámbito laboral. El cuestionario en cuestión se ve a continuación:

Tabla 9 Indicios Burnout (MBI)

Subescala	Código	Ítems	Número de ítems	Puntaje por ítem	Puntaje por subescala	Indicios Burnout
Agotamiento emocional	EE	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	9	De 0 a 6	De 0 a 54	Más de 26
Despersonalización	DP	5, 10, 11, 15, 22	5	De 0 a 6	De 0 a 30	Más de 9
Realización personal	PA	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	8	De 0 a 6	De 0 a 48	Menos de 34

Fuente: (Parapa. 2016, 11 de abril)

Tabla 10 Síntomas Burnout (MBI)

Subescala	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	De 0 a 18	De 19 a 26	De 27 a 54 (*)
Despersonalización	De 0 a 5	De 6 a 9	De 10 a 30 (*)
Realización personal	De 0 a 33 (*)	De 34 a 39	De 40 a 56

(*) Síntomas del Síndrome de Burnout

Fuente: (Parapa. 2016, 11 de abril)

Tabla 11 Maslach Burnout inventory (MBI-ES)

**MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI – ES)
INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH (MBI - ES)**

Edad: _____ Sexo/género: _____

Área de trabajo: _____ Tiempo de trabajo: _____

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada enunciado y marque los casilleros correspondientes a la frecuencia de sus sentimientos acerca del trabajo donde labora. Las opciones que puede marcar son:

- 0 = Nunca / Ninguna vez
- 1 = Casi nunca/ Pocas veces al año
- 2 = Algunas Veces / Una vez al mes o menos
- 3 = Regularmente / Pocas veces al mes
- 4 = Bastantes Veces / Una vez por semana
- 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana
- 6 = Siempre / Todos los días

	Nunca / Ninguna vez	Casi nunca/ Pocas veces al año	Algunas Veces / Una vez al mes o menos	Regularmente / Pocas veces al mes	Bastantes Veces / Una vez por semana	Casi siempre / Pocas veces por semana	Siempre / Todos los días
	0	1	2	3	4	5	6
1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado							
2. Al final de la jornada me siento agotado.							
3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis alumnos.							
5. Creo que trato a algunos alumnos con indiferencia.							
6. Trabajar con alumnos todos los días es una tensión para mí.							
7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis alumnos.							
8. Me siento agotado por el trabajo.							
9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10. Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12. Me encuentro con mucha vitalidad.							
13. Me siento frustrado por mi trabajo.							
14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los alumnos a los que tengo a mi cargo en el colegio.							
16. Trabajar en contacto directo con los alumnos me produce bastante estrés.							
17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis alumnos.							
18. Me encuentro animado después de trabajar junto con mis alumnos.							
19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.							
20. En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.							
21. Siento que se tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.							
22. Siento que los alumnos me culpan de algunos de sus problemas.							

Fuente: (Parapa. 2016, 11 de abril)

VIII. RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS

8.1 Resultados cuantitativos Test de Maslach (MBI)

En relación con el Test de Maslach se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 12: Resultados del Test de Maslach

N.º	Categoría	Ítem y porcentaje						Porcentaje total
		Nunca/ ninguna vez	Casi nunca/ pocas veces al año	Algunas veces/ Una vez al mes o menos	Bastantes veces/ una vez por semana	Casi siempre/ dos veces por semana	Siempre/ todos los días	
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado	16,7%	0%	50%	33,3%	0%	0%	100%
2	Al final de la jornada me siento agotado	0%	33,3%	50%	16,7%	0%	0%	100%

3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo	33,3%	16,7%	33,3%	16,7%	0%	0%	100%
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan los alumnos	0%	16,7%	0%	16,7%	33,3%	33,3%	100%
5	Creo que trato a algunos alumnos con indiferencia	83,3%	16,7%	0%	0%	0%	0%	100%
6	Trabajar con alumnos todos los días es una tensión para mí	33,3%	66,7%	0%	0%	0%	0%	100%
7	Me enfrenté muy bien	16,7%	0%	16,7%	0%	33,3%	33,3%	100%

	con los problemas que me presentan mis alumnos							
8	Me siento agotado por el trabajo	16,7%	50%	33,3%	0%	0%	0%	100%
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros	0%	16,7%	16,7%	0%	16,7%	50%	100%
10	Creo que me comporto de manera insensible con la gente desde que hago este trabajo	83,3%	16,7%	0%	0%	0%	0%	100%
11	Me preocupa que este trabajo me este endureciendo	83,3%	0%	0%	16,7%	0%	0%	100%

	emocionalmente							
12	Me encuentro con mucha vitalidad	0%	16,7%	0%	16,7%	33,3%	33,3%	100%
13	Me siento frustrado por mi trabajo	66,7%	0%	33,3%	0%	0%	0%	100%
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro	50%	33,3%	0%	0%	0%	16,7%	100%
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los alumnos a los que tengo a mi cargo en el colegio	66,7%	0%	16,7%	0%	0%	16,7%	100%
16	Trabajar en contacto directo con los alumnos me produce bastante estrés	50%	33,3%	16,7%	0%	0%	0%	100%

17	Tengo facilidad para crear una atmosfera relajada a mis alumnos	0%	16,7%	16,7%	50%	0%	16,7%	100%
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con mis alumnos	0%	0%	33,3%	0%	50%	16,7%	100%
19	He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo	0%	0%	16,7%	16,7%	33,3%	33,3%	100%
20	En el trabajo siento que he llegado de mis posibilidades	50%	16,7%	16,7%	16,7%	0%	0%	100%
21	Siento que sé tratar de forma adecuada a los conflictos emocionales	0%	0%	0%	16,7%	83,3%	0%	100%

	ales en el trabajo							
22	Siento que los alumnos me culpan de algunos de sus problemas	83,3%	16,7%	0%	0%	0%	0%	100%

Fuente: *elaboración propia*

8.2 Análisis de resultados preguntas Test de Maslach (MBI)

En base a lo conceptualizado por (Parapa. 2016, 11 de abril) respecto a los niveles de *burnout* experimentados por cada agente de la educación, se aplica su fórmula. La siguiente tabla ejemplifica este cálculo:

Tabla 13 Análisis de resultados

Items Persona 1	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
1	2		
2	2		
3	2		
4			6
5		0	
6	0		
7			6
8	2		
9			6
10		0	
11		0	
12			6
13	0		

14	6		
15		0	
16	0		
17			6
18			6
19			6
20	0		
21			5
Puntaje obtenido:	14	0	47
Nivel de Burnout	Bajo	Bajo	Alto

Fuente: Elaboración Propia

De esta manera, el primer agente de educación presenta niveles de Agotamiento Emocional y Despersonalización bajos, pero Realización personal alta. En relación con el segundo, tercer, quinto agente de educación, estos presentan los 3 niveles de *Burnout* en niveles bajos. El cuarto agente y sexto señaló nivel bajo en Agotamiento Emocional y Despersonalización y nivel medio en Realización personal.

Como análisis, si bien no existen niveles altos de agotamiento y despersonalización, que se relacionan negativamente con el desarrollo educativo, en general no se presentan buenos niveles de realización personal. Solo un nivel alto y uno medio, pero 4 bajos. De esta manera, se considera que los bajos niveles de realización personal son un factor negativo en esta medición, a pesar de las otras consideraciones.

Al analizar las respuestas de una falta de cohesión laboral, es ineludible considerar la necesidad de reformar las políticas públicas en el ámbito educativo con el objetivo de alcanzar un equilibrio sólido en las relaciones laborales y profesionales. La mejora de nuestras redes de apoyo se erige como un componente esencial para propiciar un entorno laboral más favorable y, consecuentemente, impulsar el desarrollo de un ambiente de trabajo más cohesionado y eficaz.

Los conceptos que se lograron detectar por las respuestas de desarrollo son:

educación informaron altos niveles de estrés mientras que otros logran manejar de mejor manera las diversas situaciones.

5. Los últimos ítems (del 10 al 22) muestran percepción acerca de la satisfacción laboral, la capacidad de controlar conflictos y el logro a nivel personal. Si bien algunas/os profesores tienen una sensación de realización y capacidad, otros profesores experimentan otro tipo de desafíos conflictivos en su rol.

8.3 Resultados cualitativos actores de la educación

8.3.1 Resultados relacionados con la comprensión en el entorno social educativo

Entorno escolar y estado emocional

Claramente que sí, ya que uno quisiera tener muchos más recursos para apoyar en todo ámbito a los NNA y nuestros compañeros. Agente 1 Trabajadora Social

*No, mis estudiantes se comportan bien, y mis compañeros de trabajo son respetuosos.
Agente 2 Profesor*

Si, pero no siempre, ya que hay días donde los estudiantes hacen mucha bulla en clase, y hay que estar retandolos a cada rato, y respecto a mis compañeros de trabajo me llevo bien con todos

Agente 3 Profesora

Para nada, me encanta trabajar con los niños y saber que les doy apoyo, y me llevo súper con los otros profesores, tienen mucha vocación

Agente 4 Profesor

Me afecta de forma negativa, porque se forman ambientes de grupos, y eso a mí no me gusta, Las divisiones no me gustan, se ven generalmente la mayoría del tiempo.

Agente 5 Inspectora

Sí, porque a veces ocurren los roces en el trabajo, es importante que a futuro exista la posibilidad de una convivencia escolar pero para funcionarios, porque cuando suceden estas situaciones son tortuosas, arruinan tu día, y uno se involucra con los niños y el estado de ánimo influye mucho en cómo uno los trata, a fin de cuentas uno es parte del colegio, y cuando se crean grupos se divide un poco el colegio, sería importante que generen charlas que puedan educar a la gente, porque es necesario un ambiente laboral favorable para todos. La idea es que estemos todos en comunión.

Agente 6 Auxiliar de aseo

8.3.2 Afectaciones positivas y negativas

Claramente que sí, ya que uno quisiera tener muchos más recursos para apoyar en todo ámbito a los NNA y nuestros compañeros.

Agente 1 Trabajadora Social

No, mis estudiantes se comportan bien, y mis compañeros de trabajo son respetuosos

Agente 2 Profesor

Sí, pero no siempre, ya que hay días donde los estudiantes hacen mucha bulla en clase, y hay que estar retandolos a cada rato, y respecto a mis compañeros de trabajo me llevo bien con todos

Agente 3 Profesora

Para nada, me encanta trabajar con los niños y saber que les doy apoyo, y me llevo súper con los otros profesores, tienen mucha vocación

Agente 4 Profesor

Me afecta de forma negativa, porque se forman ambientes de grupos, y eso a mí no me gusta, Las divisiones no me gustan, ¿se ven generalmente la mayoría del tiempo

Agente 5 Inspectora

Sí, porque a veces ocurren los roces en el trabajo, es importante que a futuro exista la posibilidad de una convivencia escolar pero para funcionarios, porque cuando suceden estas situaciones son tortuosas, arruinan tu día, y uno se involucra con los niños y el estado de ánimo influye mucho en cómo uno los trata, a fin de cuentas uno es parte del colegio, y cuando se crean grupos se divide un poco el colegio, sería importante que generen charlas que puedan educar a la gente, porque es necesario un ambiente laboral favorable para todos. La idea es que estemos todos en comunión.

Agente 6 Auxiliar de aseo

8.3.3 Entorno social y factores de riesgo

Lamentablemente nos encontramos insertados en un barrio denominado rojo, muy estigmatizado por la venta de droga y la delincuencia.

Agente 1 Trabajadora Social

No opino mucho, vengo de otra comuna, por lo tanto no tengo una percepción más que la de mis alumnos y apoderados

Agente 2 Profesor

Se ve un barrio súper tranquilo la verdad, pero me han dicho que tengo que tener ojo porque trafican al lado del colegio

Agente 3 Profesora

Bueno, el barrio es algo peligroso, pero no influye mucho en los niños más que en sus vestimentas y formas de hablar, no he visto que traigan objetos raros o armas, se portan bien a nivel general

Agente 4 Profesor

No soy de la comuna, soy de Independencia, nunca me ha ocurrido algo inseguro como para decir que el barrio sea inseguro, asique no sé, pero el viaje es cansador, intento llegar con buena cara.

Agente 5 Inspectora

Yo vivo por aquí, y el barrio es horrible, porque es un sector totalmente vulnerable, tenemos la droga aquí en la palmera, tenemos los pasajes con reja y aún así hay gente desconocida que se pasa. Afuera del colegio y en la plaza han asaltado. Es un sector rojo.

Agente 6 Auxiliar de aseo

8.3.4 Entorno social e influencia en la conducta de los y las estudiantes en el aula

Por supuesto que sí. Nuestros estudiantes replican muchas veces las conductas de los vendedores de drogas. Ellos admiran y respetan a esas personas. Por lo que ellos han llegado a decir que serán así cuando grande.

Agente 1 Trabajadora Social

Por supuesto, las conductas de los niños no son las mismas a las que hace 10 años.

Agente 2 Profesor

Si totalmente, yo me crié viendo a Mafalda, estos cabros se crían viendo personas jugar en sus teléfonos, les gusta, es la moda de ahora, pero ya no veo niños leyendo comics o niñas jugando a la rayuela.
Agente 3 Profesora

Sí totalmente, pero no es como que eso moleste mucho o genere un tema de conversación cuando nos juntamos los profesores.
Agente 4 Profesor

Creo que sí, no soy de usar celulares, por lo que creo que está mal que usen los celulares, quizás soy muy anticuada.
Agente 5 Inspectora

Sí, hay niñas y niños que han querido ayudar acá pero les cuesta mucho sacar a los chiquillos de las cosas malas, he visto niños de acá estando afuera en la calle, metidos en malas cosas, y esas situaciones son difíciles de llevar adelante, ustedes se queman las pestañas intentando ayudar.

Agente 6 Auxiliar de aseo

8.3.5 Situaciones de riesgo en el colegio generadoras de estrés, incomodidad, ansiedad u otras sensaciones

Si. Lamentablemente en muchas ocasiones, debido a la falta de recursos en nuestro establecimiento.

Agente 1 Trabajadora Social

No, pero sí he visto conflictos entre alumnos, ahí uno los separa.
Agente 2 Profesor

A veces veo peleas verbales, ahí intervengo yo, para que paren y no terminen a golpes por toda la sala, pero ha sido muy pocas veces la verdad.
Agente 3 Profesora

La verdad es que muy pocas veces salen conflictos entre los alumnos, pero los profes intervienen rápido o las inspectoras cuando están en el recreo, son tranquilitos, el colegio no es muy grande como que digamos.
Agente 4 profesor

Siempre hay conflictos, pero son manejables, pero siempre hay, y eso me hace sentir incómoda porque uno quisiera hacer más y no puede.
Agente 5 Inspectora

Sí, niños, niñas que pelean, pero esos temas se solucionan por la ayuda que han entregado la Trabajadora Social y Psicóloga. Cuando no hay clases, no hay alumnos ni profesores, mi marido viene a cerrar las puertas con soldadura, debido a muchos robos que hemos tenido aquí en el colegio.

Agente 6 Auxiliar de aseo

8.3.6 Nivel de estrés y medio laboral

Si. En muchas ocasiones nos ha tocado ver actos de real riesgo para mi y mis compañeros y ni hablar de los niños. Tales cómo asaltos, peleas, balaceras etc. No podemos exigir a ciertos apoderados ya que son traficantes y podemos correr riesgos.

Agente 1 Trabajadora Social

Tendría que trabajar en otra comuna para responder eso.
Agente 2 Profesor

Yo vengo de la comuna de Quinta Normal, si bien no es tanto el pique, sí es cargante tomar el metro hasta estación Pudahuel y luego caminar para acá, antes usaba tacos y era peor, ahora sólo peleo para que no me pasen empujando.
Agente 3 Profesora

La verdad yo vengo en auto, y disfruto manejar, asique no me molesta si me llevo a topar en un taco.
Agente 4 Profesor

Sí porque la forma de ser de las personas cambia, yo me he fijado.
Agente 5 Inspectora

Sí, me da miedo, yo entro a las 07:00 AM y en invierno está oscuro. La gente se reúne en un bus que se estaciona afuera y esas mismas personas roban, por lo que es muy peligroso.

Agente 6 Auxiliar de aseo

8.3.7 Comparación de entornos y comunas

Al menos aquí en el territorio Barrancas (Cerro Navia, Pudahuel y Lo Prado) yo diría que no. Todos los colegios lamentablemente sufren la misma realidad. Yo

personalmente he recorrido todos los colegios y todos cuentan con realidades muy similares desgraciadamente.

Agente 1 Trabajadora Social

Bueno, cada comuna tiene sus costumbres, así que sí.
Agente 2 Profesor

La verdad entre mi comuna y la comuna de Lo Prado no veo mucha diferencia por donde yo vivo, pero sí es más viva por las noches Quinta Normal que acá.
Agente 3 Profesora

Bueno, hay comunas y comunas, hay un gran cambio si comparas Lo Prado con Las Condes por ejemplo, así que sí.
Agente 4 Profesor

Claro que sí, en todos los sentidos, económico, social, todos los sentidos.
Agente 5 Inspectora

Sí, ahora en estos tiempos, se nota más el cambio de una comuna a otra.

Agente 6 Auxiliar de aseo

8.4 Resultados cualitativos estudiantes

8.4.1 Perspectivas de los/las estudiantes

En relación con las respuestas de las y los estudiantes encuestados, las respuestas obtenidas son:

1. Una desmotivación para ir a clases es el viaje

Me siento desmotivado en el trayecto al colegio, al estar estresado por tener tanto que hacer en las clases y no poder dormir bien.

Estudiante 1

No, ya que vivo cerca.

Estudiante 2

No, ya que vivo a un par de cuadras nada más.
Estudiante 3

Algunas veces porque se ve muy desolado.
Estudiante 4

No, porque vivo dentro de la comuna, entonces llegó altiro.

Estudiante 5

No, pero a veces me flojera levantarme e irme al colegio, vivo al lado eso sí.

Estudiante 6

2. Me siento incómodo en el trayecto al colegio

En el trayecto hacia la escuela, no me siento incómodo ya que voy escuchando música para relajarme y darme un buen estado de ánimo.

Estudiante 1

A veces.

Estudiante 2

No, por lo que dije anteriormente.

Estudiante 3

Algunas veces camino a casa, porque hay mucha gente maleante por ahí.

Estudiante 4

Más o menos, porque aquí al lado del colegio ocurrieron algunos asaltos, entonces ando con cuidado.

Estudiante 5

No, solo es la flojera que me da salir de mi casa.

Estudiante 6

3. Me siento a gusto en el lugar en el que vivo

Me siento a gusto dónde vivo solo que me gustaría que no hubiera gente traficando droga en el sector donde yo vivo.

Estudiante 1

No, es bastante peligroso y me da miedo pasar por algunas calles.

Estudiante 2

Si, ósea, la verdad no lo había pensado mucho, pero me siento a gusto.

Estudiante 3

Sí

Estudiante 4

*Sí, la verdad es que sí.
Estudiante 5*

Si, no le veo problema.

Estudiante 6

4. Me siento seguro estudiando afuera de mi colegio

No me siento seguro si es que estudio fuera de casa, por la presencia de vendedores de drogas a pesar de que no molesta o generan problemas a los vecinos, uno no se siente seguro de estudiar en el contexto que vivo.

Estudiante 1

*No, el sector donde vivo es bastante peligroso.
Estudiante 2*

*Mi mamá me dice que es peligroso afuera por donde vivimos, pero no veo que pase algo.
Estudiante 3*

*Ni sí ni no, ya que nunca me han hecho algo pero tengo latente la baja seguridad.
Estudiante 4*

*Por los asaltos de hace poco no.
Estudiante 5*

Yo estudio en el colegio nomás, estudio poco en mi casa.

Estudiante 6

5. Me siento seguro en la plaza más cercana de mi casa estudiando

Genera molestia e incomodidad compartir con mis amigos en una plaza, porque se nos acercan con frecuencia traficantes para vendernos droga y no me hace estar muy seguro o tranquilo, ya que además vemos como gente compra y vende diferentes tipos de drogas a cualquier hora del día.

Estudiante 1

*Si, donde vivo hay mucha gente que me conoce y me protege, pero aun así siento el miedo.
Estudiante 2*

Me siento seguro si paso por ahí, pero nunca he pensado en estudiar ahí.
Estudiante 3

Si, es muy tranquila, pero solo de día.
Estudiante 4

Sí, pero tampoco es para estar muy muy tarde por ahí.
Estudiante 5

Si, es tranquilo, piola
Estudiante 6

6. Cerca de mi casa veo a personas que me motivan a estudiar

Mi hermano mayor en sus días libres me ayuda a estudiar, con su ayuda me he sentido más seguro de mí mismo para realizar tareas o al dar pruebas, me ha dado la motivación que había perdido a la hora de estudiar y sobre todo a poner atención a detalles específicos en ejercicios matemáticos que me estado yendo mal.

Estudiante 1

No, me motivan más a robar.
Estudiante 2

No veo gente afuera que estudie, pero sí me motiva mi familia por mi bien.
Estudiante 3

Si, mis papás me motivan mucho y tengo un tío que es abogado.
Estudiante 4

Mis compañeros me motivan a trabajar juntos cuando grandes. además de mi familia.

Estudiante 5

No

Estudiante 6

IX. ANÁLISIS DE RESULTADOS

9.1 Análisis Agentes de la Educación

Al analizar las respuestas de los/las encuestados/encuestadas sobre la percepción de peligro, se evidencia diversas opiniones que reflejan la complejidad de las dinámicas escolares. Un grupo significativo de participantes logran determinar cierta incapacidad para identificar eventos estresantes en los alrededores del colegio. Esta incapacidad de lograr identificar entornos estresantes a los alrededores del colegio puede ser atribuida a una sensación de rutina y familiaridad con el entorno. Estos participantes expresan sentirse seguros/os y confiadas/os en la tranquilidad aparente del entorno externo de la escuela. Por otro lado, otros/otras funcionarios/funcionarias destacan la presencia de un riesgo latente para la comunidad, relacionados con problemas tales como la drogadicción y asaltos a los alrededores. Para estos participantes la percepción de peligro se asocia directamente con experiencias personales o casos conocidos, generando una preocupación considerable con respecto a la seguridad en el entorno escolar. Esta perspectiva subraya la necesidad de abordar de manera específica los desafíos vinculados a la seguridad y bienestar de las y los estudiantes.

Esta dicotomía resalta la necesidad de abordar de forma crítica y específica los desafíos que se vinculan a la seguridad y bienestar de las y los estudiantes. En relación con la sensación de seguridad, esta es posible vincularla a la ausencia de eventos estresantes, juntos con una percepción subjetiva de cada individuo/individua. Este hallazgo enfatiza la importancia de generar estrategias de intervención que aborden la realidad objetiva y la percepción subjetiva en lo que es la seguridad dentro y fuera del entorno escolar.

9.2 Preguntas de selección múltiple

Con respecto a la pregunta: El entorno escolar afecta su estado emocional: se obtuvieron respuestas diversas y distintas consideraciones.

En relación a la pregunta Trabajar con alumnos todos los días es una tensión para mí, hubo una brecha importante en las respuestas. La mayoría (66,6%) consideraba que casi nunca, mientras las respuestas restantes señalaron Siempre/ todos los días, 16,7% Algunas veces/ Una vez al mes o menos y 16,7% Nunca/ ninguna vez.

9.3 Análisis de resultados estudiantes: Preguntas de desarrollo

En relación a la primera pregunta, se logra identificar que la mayoría de las estudiantes no presentan desmotivación debido a la cercanía con el colegio, no obstante, una minoría menciona poca motivación por la carga académica y por lo que conlleva levantarse.

En base a la segunda pregunta, se logra apreciar que la incomodidad puede estar relacionada con factores externos, como la seguridad en el trayecto debido a la presencia de personas peligrosas o asaltos cercanos. También se mencionan estrategias para mitigar la incomodidad, como escuchar música. Además, algunas respuestas introducen elementos no relacionados, como la pereza, lo que podría indicar diferentes percepciones y experiencias individuales en el trayecto al colegio.

La tercera pregunta logra revelar una variedad de experiencias y perspectivas sobre la comodidad en el lugar de residencia, que van desde la preocupación por problemas específicos hasta una sensación general de bienestar. La mayoría se siente a gusto a niveles generales, mientras que tan solo una minoría encuentra que vive en un lugar muy peligroso.

Ante la cuarta pregunta, las respuestas nos revelan que la sensación de seguridad al estudiar fuera del colegio está influenciada por factores como la presencia de actos ilegales, lo cual genera una percepción del entorno peligroso. También las respuestas dan a entender que existe cierta ambigüedad en la percepción de seguridad. Si bien no han experimentado situaciones problemáticas, la inseguridad persiste.

Las respuestas a la quinta pregunta revelan una variedad de percepciones y experiencias en cuanto a la seguridad en las plazas, incluyendo factores como la presencia de actividades ilegales, la red de apoyo social y la variación de seguridad según el momento del día.

Ante la última pregunta, las y los estudiantes nos revelan una diversidad de influencias en lo que es la motivación académica. Mientras que algunos alumnos encuentran apoyo en sus familias, otros sienten motivación por sus compañeros, lo que destaca la importancia de la motivación positiva en el entorno para el éxito académico. Sólo una respuesta menciona tener motivación para robar.

Al analizar estos datos, es esencial destacar que la adaptación de las y los estudiantes a su entorno inmediato puede tener implicaciones significativas en su bienestar psicosocial y en su comportamiento. Esta adaptación aparente a situaciones problemáticas podría influir en sus decisiones diarias y elecciones de vida. Por ejemplo, la percepción disminuida de riesgo y estrés durante el día podría llevar a comportamientos que, aunque generen una sensación de adaptativos a corto plazo, podrían tener consecuencias a largo plazo en la salud mental y en el desarrollo a nivel personal de las y los estudiantes. Aunque sean conscientes de las actividades ilegales que ocurren en la zona en donde habitan, su percepción de riesgo y estrés se ve mitigada durante el día, mostrando una adaptación a la realidad circundante.

Los conceptos que se lograron detectar por las respuestas de desarrollo son:

Cuadro 7 Conceptos alumnos



Fuente: *Elaboración propia*

9.4 Análisis de resultados estudiantes: Preguntas estructuradas ECEA

En relación con las respuestas de las y los estudiantes encuestados, y utilizando un análisis cualitativo, las respuestas obtenidas son:

Con respecto a la pregunta de selección múltiple: Me pongo nervioso o me inquieto cuando me preguntan en clase, que refiere a una variabilidad considerable en cómo los participantes experimentan nerviosismo en diferentes situaciones académicas. Si bien algunos mencionan sentirse con mayor ansiedad al hablar en público o al enfrentar los exámenes, otros expresan sentir nerviosismo cuando durante las clases no hay mucha claridad en las instrucciones del/la profesor/a. La presencia de favoritismo parece generar preocupación en algunos, mientras que la falta de reconocimiento personal y el ambiente en clase también son factores que generan ansiedad para alguno de los participantes.

Las experiencias y percepciones de las y los estudiantes difieren en contextos educativos. Por ejemplo, las preguntas sobre exámenes muestran una tendencia significativa hacia el nerviosismo constante. La mayoría de las y los estudiantes indicaron que siempre se sienten nerviosos al tener exámenes o al hablar de ellos.

X. CONCLUSIONES

A modo de conclusión es posible mencionar que los resultados obtenidos proporcionaron una visión integral de las percepciones y experiencias tanto por estudiantes como por los diversos actores en el entorno educativo en base a la percepción del entorno. Por un lado, se logra concluir a través de las preguntas de desarrollo que las y los estudiantes tienden a normalizar la delincuencia que se presenta en el entorno social en el que se encuentran insertos, manteniendo cautividad de involucrarse en situaciones de riesgo como lo es comprar drogas, lo cual demuestra que tienen la habilidad de adaptarse a su entorno, lo que termina influyendo en sus decisiones cotidianas y elecciones de la vida. La percepción disminuida del riesgo durante el día podría llevar a comportamientos aparentemente adaptativos con consecuencias a largo plazo en su salud mental. No obstante, esta influencia generada por el entorno hacia la conducta de los alumnos es evidente, desde menciones de replicar comportamientos de la venta de drogas, atuendos que utilizan en el sector, hasta el ignorar los actos delictuales o, dicho de forma coloquial “hacer la vista gorda” en pos de su seguridad.

Respecto a los actores de la educación, si bien se logra concluir que gran parte reconoce el entorno hostil en donde se encuentra el colegio, termina siendo una temática problematizada entre sus pares para evitar generar pánico en los mismos estudiantes, debido a que se mantienen latentes en la poca seguridad que presenta el colegio, siendo vulnerable en las vacaciones cuando el flujo de personas dentro de las instalaciones es mínimas. Con ello, el estado emocional de los profesionales depende del conocimiento que tengan de las acciones delictuales que suceden a los alrededores, así como estar informado de robos dentro del colegio o las medidas de seguridad que se deben de aplicar cuando el colegio no presenta clases por las vacaciones u otros motivos.

Es imprescindible mencionar que la familia y otros puntos de apoyo destacan como un punto principal positivo en las motivaciones de las y los estudiantes, quienes se sienten impulsados de finalizar sus estudios o seguir estudiando en la educación superior. No obstante, en las entrevistas realizadas a las y los estudiantes, uno de los estudiantes entrevistados en respecto a la pregunta 6 de desarrollo, comenta ser más motivado a robar por la gente que rodea la comunidad con la que convive. Este tipo de desafíos son de vital importancia de ser prevenidos desde el Trabajo Social, ya que la percepción de peligro y seguridad del entorno escolar por parte de los encuestados refleja la diversidad y complejidad de la situación. La presencia de situaciones de riesgo dentro del colegio genera estrés y ansiedad, especialmente cuando los recursos son escasos. Siendo posible una intervención por parte del Trabajo Social con especialización (o directamente trabajando en el área) educativa. Desde una mirada clínica, pericial o una mirada comunitaria también podría ser visto este tipo de situaciones, no obstante, no entran en discusión.

Es importante que se busque desarrollar y trabajar en programas que mejoren la convivencia escolar para mejorar las relaciones profesionales entre los actores de la educación desde auxiliares de aseo hasta directivos. El fortalecimiento de estas relaciones no sólo contribuye a un entorno laboral más saludable, sino que también impacta en el rendimiento profesional en pos del bienestar emocional y social para las y los estudiantes, en pos de generar un sistema educativo más sólido, donde la calidad de las relaciones profesionales se convierta en un pilar fundamental para el éxito del

establecimiento educacional. Bajo la perspectiva que ha dejado este trabajo investigativo, se estima pertinente elaborar un plan socioeducativo preventivo que logre incluir las siguientes medidas:

- ❖ **Concientización y Sensibilización:** Concientizar acerca de la realidad circundante al establecimiento educacional, con la participación activa de apoderados y profesionales del colegio para fortalecer el bienestar estudiantil.
- ❖ **Participación Comunitaria:** Fomentar la participación de la comunidad educativa para generar estrategias preventivas hacia los sectores más vulnerables de la zona, para fortalecer la seguridad general del sector.
- ❖ **Programas de Educación en Seguridad:** Introducir programas estatales educativos que permitan abordar la seguridad, la prevención contra el crimen y brindar números de apoyo, para no sólo reconocer situaciones de riesgo sino también poder realizar denuncias por situaciones de riesgo.

Con relación a los supuestos, es posible confirmar que la teoría del estrés, como uno de los cimientos de esta investigación, nos permitió comprender como marco teórico las presiones que enfrentan las personas a nivel general y centralizarlo a las y los estudiantes y los agentes de la educación del colegio Mariscal de Ayacucho.

En cuanto al supuesto contextual, es posible mencionar que la comuna sí juega un papel crucial en cuanto a las dinámicas sociales dentro de una comunidad educativa, debido a la costumbre que mantienen las y los estudiantes al tener conocimiento de lo peligroso que es el barrio en donde habitan y lo acostumbrados que están a su entorno hostil. En cuanto a los agentes de la educación, sólo la mitad de los entrevistados tenían mayoritariamente presente el contexto en donde se encontraba ubicado el colegio, mientras que la otra mitad sólo se centraba en realizar su trabajo de forma adecuada.

En cuanto al tercer supuesto empírico: los datos recopilados nos permiten comprender las experiencias individuales de las y los estudiantes, profesores y otros actores en la educación capaces de moldear el entorno educativo. Estas perspectivas nos proporcionan una base que nos permite abordar de forma integral cada desafío y fortalezas presentes en escuelas y colegios. Los datos recopilados podrán ser utilizados para generar nuevas herramientas en el Trabajo Social que puedan promover un ambiente educativo enriquecedor y equitativo.

Por último, si bien este trabajo se centra en validar mis años de enseñanza académica, es crucial que las y los Trabajadores Sociales continúen investigando y recopilando información relacionada con las problemáticas sociales. Por ende, hago un llamado a reflexionar sobre nuestro continuo actuar social y a continuar generando conocimiento para compartir experiencias mediante diversos medios de comunicación, para así contribuir a una comunidad más informada que fortalezca el papel del Trabajo Social en nuestra sociedad.

X. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguirre, J., & Jaramillo, L. (2013). *Tesis de la carga teórica de la observación y constructivismo*. Cinta de Moebio, 47, 74-82. Doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-554X2013000200002>

Agencia de Calidad de la Educación. 2023. *Informe de Resultados Educativos Comunes*. Recuperado de: https://s3.amazonaws.com/archivos.agenciaeducacion.cl/Informe_Comunal_Simce22_region_13.pdf

Alayón, N. (1987). *Definiendo al trabajo social* (p. 15). Humanitas. <https://fundacion-rama.com/wp-content/uploads/2023/02/3058.-Definiendo-al-trabajo-social-Alayon.pdf>

Albers, C. (2022, 7 de agosto). *Comuna de Lo Prado*. Recuperado 27 de julio de 2023, de <https://www.rulamahue.cl/fichas/cl13/cl131117.html>

Alfonso Águila, B., Calcines Castillo, M., Monteagudo de la Guardia, R., & Nieves Achon, Z. (2014, 2 de diciembre). *Estrés académico*. Recuperado el 14 de agosto de 2023, de <http://scielo.sld.cu/pdf/edu/v7n2/edu13215.pdf?msckid=66a2f81dcdba11ecb41e0f>

Archivo Nacional de Chile. *Ley General de Educación Primaria del 24 de noviembre de 1860*. Consultado el 20 de diciembre de 2023. <https://www.archivonacional.gob.cl/ley-general-de-educacion-primaria-del-24-de-noviembre-de-1860-0#:~:text=El%2024%20de%20noviembre%20de,e%20Instrucción%20Pública%20Rafael%20Sotomayor.>

Arenas, A. C. (2021). *Métodos mixtos de investigación*. Magisterio. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=AIYqEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=Enfoque+mixto&ots=xKTPKlqIIU&sig=RhQTMBLfeWil4NqnxB405mJzRnE#v=onepage&q=Enfoque%20mixto&f=false>

Banco Mundial. (s.f.). *Educación*. Consultado el 27 de mayo de 2023. <https://www.bancomundial.org/es/topic/education/overview>

Barrio, J. A., García, M. R., Ruiz, I., & Arce, A. (2006). El estrés como respuesta. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 37-48. <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832311003.pdf>

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, (2023). *Estadísticas Territoriales*. Recuperado de: <https://www.bcn.cl/siit/estadisticasterritoriales//resultados-consulta?id=286944>

Bolio, A. (2012). Husserl y la fenomenología trascendental: *Perspectivas del sujeto en las ciencias del siglo XX*. *Reencuentro*, (65). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=34024824004>

Brito, F. J. G. (2016). Educación y cambio social: *Aportes desde la pedagogía crítica*. *Revista Electrónica Diálogos Educativos*. REDE, 16(31), 137-150. <http://revistas.umce.cl/index.php/dialogoseducativos/article/view/1008/2580>

Cabanach, R. G., Souto-Gestal, A., & Franco, V. (2016). Escala de Estresores Académicos para la evaluación de los estresores académicos en estudiantes universitarios. *Revista iberoamericana de psicología y salud*, 7(2), 41-50. <https://www.redalyc.org/pdf/2451/245145815001.pdf>

Carneros, P. Á. (2015, junio 2). La Teoría Ecológica de Urie Bronfenbrenner. pymOrganization. <https://psicologiaymente.com/desarrollo/teoria-ecologica-bronfenbrenner>

Celats, (2022, 23 de junio). Del Trabajo Social Contemporáneo al Trabajo Social del Nuevo vivir. <https://celats.org/publicaciones/revista-nueva-accion-critica-8/del-trabajo-social-contemporaneo-al-trabajo-social-del-nuevo-vivir/#:~:text=El%20Trabajo%20Social%20Contemporaneo%20es,podemos%20construir%2C%20aportar%20o%20transformar>.

Colegios en Lo Prado. (s.f.). Recuperado el 15 de agosto de 2023, de <https://guia-metropolitana-de-santiago.colegiosenchile.cl/establecimientos/lo-prado-metropolitana-de-santiago/index.htm>

De Toscano, G. T. (2009). *La entrevista semi-estructurada como técnica de investigación*. Graciela Tonon (comp.), 46, 45-73.

Flores Cisneros, C., & Martínez León, G. (2006). Hacia una concepción del Trabajo Social contemporáneo en México: su condición profesional. *Revista Katálysis*, 9, 249-259. <https://www.scielo.br/j/rk/a/Nm7fkWMfzR4bCngDBRGZzFm/>

i Salvador, C. C., Ortega, E. N. Majós, T. M. Mestres, M. M., Goli, J. O., Gallart, I. S., & Vidiella, A. Z. (1993). *El Constructivismo en el aula* (Vol. 111). Graó. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=BzOef9UIDb4C&oi=fnd&pg=PA8&dq=el+constructivismo+&ots=yRBDCiw9Zx&sig=ThLdN5VsgH69Pf0u6Kj8TwO10uU#v=onepage&q=el%20constructivismo&f=false>

INE (2017). *Resultados Censo 2017. Por país, regiones y comunas*. Recuperado de: <http://resultados.censo2017.cl/Region?R=R13>.

Olivares Faúndez, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*, 19(58), 59-63. <https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf>

Ley García, J. (2020). *Percepción de riesgo y temor al paisaje de amenazas urbanas*. *Investigaciones geográficas*, (103). <https://www.scielo.org.mx/pdf/igeo/n103/2448-7279-igeo-103-e60087.pdf>

León, A. (2007). *Qué es la educación*. *Educere*, 11(39), 595-604. <http://ve.scielo.org/pdf/edu/v11n39/art03.pdf>

Linares Rios, C. E. (2021). *Estrés académico en escolares de quinto de secundaria de dos instituciones educativas públicas en período de pandemia*, Lima 2020 https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59967/Linares_RCE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mayr, D. C. (2005). *Delincuencia y desviación juvenil*. Lom Ediciones. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=pOijG1UX448C&oi=fnd&pg=PA5&dq=chile+y+delincuencia&ots=xn3q7BQj1n&sig=Ula0hcpcAO9IDzPoEe-_vsRu9Qw#v=onepage&q=chile%20y%20delincuencia&f=false

Ministerio de Desarrollo Social y Familia (s.f.). *Índice de Prioridad Social de Comunas*. Consultado el 17 de Noviembre de 2023. https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/INDICE-DE-PRIORIDAD-SOCIAL-2022_V2.pdf

Vargas, L. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, 4(8), 47-53. <https://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>

Ministerio de Educación. (2020). *Reglamento interno escuela Mariscal de Ayacucho*. Recuperado el 15 de agosto de 2023, de <https://www.fs.mineduc.cl/Archivos/infoescuelas/documentos/10097/ReglamentodeConvivencia10097.pdf>

Ministerio de Educación (2020). *Orientaciones para la conformación y funcionamiento de los equipos de Convivencia Escolar en la escuela/liceo*. Recuperado el 15 de Mayo de 2023. de <https://www.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/19/2017/04/convivencia-escolar.pdf>

Ortega, A. O. (2018). Enfoques de investigación. *Métodos para el diseño urbano-Arquitectónico*, 1. https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf

Panaia, M. (2010). *Algunas precisiones sobre el concepto de población flotante en el ámbito del trabajo*. *Pampa (Santa Fe)*, (6), 27-36. <https://cdsa.academica.org/000-062/1142.pdf>

Pacdeff. (s.f.). *What is Stress?* Recuperado el 18 de julio de 2023, de <https://www.pacdeff.com/pdfs/What%20is%20Stress.pdf>

Parapa (2016, 11 de abril) *Escala Maslach Burnout Inventory (MBI)*. Estadisticando <http://estadisticando.blogspot.com/2016/04/escala-maslach-burnout-inventory-mbi.html>

Pedagogia.mx. (s.f.). *Historia*. Recuperado el 14 de mayo de 2023, de <https://pedagogia.mx/historia/>

Portal de la Biblioteca del Congreso - *Ingreso de los hogares en Chile* (2021) https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/31963/1/BCN___Distribucion_de_ingreso_segun_decil.pdf. Available at: https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/31963/1/BCN___Distribucion_de_ingreso_segun_decil.pdf (Accessed: 15 December 2023).

Praxis Consultores Asociados Ltda. (Marzo 2019). *Actualización Plan de desarrollo comunal Lo Prado 2018 - 2022*. Recuperado el 16 de junio de 2023, de <https://loprado.cl/wp-content/uploads/2019/08/PLADECO.pdf>

Pérez, Z. P. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta. *Revista electrónica educare*, 15(1), 15-29. <https://www.redalyc.org/pdf/1941/194118804003.pdf>

Pestalozzi, J. H., & Cabanas, J. M. Q. (2006). *Cartas sobre educación infantil*. Madrid: Tecnos. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/53822141/Cartas_sobre_educacion_infantil_Pestalozzi-libre.pdf?1499738176=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DCartas_sobre_Educacion_Infantil.pdf&Expires=1702744542&Signature=VEbRKHj3mxO1kywZcozpCMDdwKT~rR8JFJb8uXSUTkJcIYbVZQH-xD-OJO

Puyol Lerga, M. B., & Hernández Hernández, M. (2009). Trabajo social en educación. https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/13919/Q_22_%282009%29_05.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rojas, T. (2022, 20 de enero). *Vecinos de Lo Prado denuncian ser víctimas de reiterados robos; alcalde Ríos pide mayor seguridad*. BioBioChile. Recuperado el 14 de Julio de 2023, de <https://www.biobiochile.cl/noticias/nacional/region-metropolitana/2022/01/20/vecinos-de-lo-prado-denuncian-ser-victimas-de-reiterados-robos-alcalde-rios-pide-mayor-seguridad.shtml>

Reporte comunal 2020. (s.f.). *Estadística SII*. Recuperado el 14 de agosto de 2023, de https://www.bcn.cl/siit/reportescomunales/comunas_v.html?anno=2020&idcom=13117

Ruiz, B. (2018). LA TÉCNICA DE “FOCUS GROUP”: *ELEMENTOS TEÓRICO-PRÁCTICOS*. [Diapositiva de PowerPoint]. Recuperado de: https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/123386/1/La%20t%C3%A9cnica_de_Focus_Group_2018.pdf

Senado Dumoy, J. (1999). Los factores de riesgo. *Revista cubana de medicina general integral*, 15(4), 446-452. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s0864-21251999000400018&script=sci_arttext

Silvero, Miramón, M. (2007). *Estrés y desmotivación docente. el síndrome del “profesor quemado” en educación secundaria* <https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/9010/1/12%20Notas%20Nb.pdf>

Trabajo Social (2013, noviembre). *¿Qué es el trabajo social escolar?*. <https://www.trabajo-social.es/2013/11/que-es-el-trabajo-social-escolar.html>

Trabajo social - Carreras universitarias UTEM. (2023c, diciembre 15). Carreras Universitarias UTEM. <https://conocetucarrera.utem.cl/trabajo-social/>

Tröhler, D. (2014). *Pestalozzi y la educacionalización del mundo*. Octaedro. <https://orbilu.uni.lu/handle/10993/16034>

Universidad de Barcelona. (s.f.). *Psicología Ambiental: Unidad 4 - Tema 8.2.1*. Recuperado el 20 de julio de 2023, de http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/unidad-4-tema-8-2-1

XI ANEXOS

11.1 Firma de consentimiento apoderados

|
Estimados apoderados,

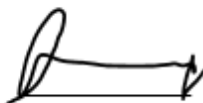
Esperando que se encuentren bien, nos dirigimos a ustedes con el fin de informarles sobre una iniciativa en la que sus pupilos han sido seleccionados para participar.

Se ha decidido llevar a cabo una encuesta sobre el entorno académico con el objetivo de obtener información valiosa que nos permita mejorar continuamente la calidad de la educación que ofrecemos. En este sentido, los alumnos de octavo básico han sido seleccionados como participantes clave para brindar una perspectiva valiosa sobre su experiencia escolar.

Para llevar a cabo este proceso de manera efectiva, necesitamos su autorización para la participación de sus hijos en esta encuesta firmando este documento, con la finalidad de poder recopilar los datos de manera ética y respetuosa.

Sin nada más que añadir,

Alejandro Olmedo



Firma Apoderado

Estimados apoderados,

Esperando que se encuentren bien, nos dirigimos a ustedes con el fin de informarles sobre una iniciativa en la que sus pupilos han sido seleccionados para participar.

Se ha decidido llevar a cabo una encuesta sobre el entorno académico con el objetivo de obtener información valiosa que nos permita mejorar continuamente la calidad de la educación que ofrecemos. En este sentido, los alumnos de octavo básico han sido seleccionados como participantes clave para brindar una perspectiva valiosa sobre su experiencia escolar.

Para llevar a cabo este proceso de manera efectiva, necesitamos su autorización para la participación de sus hijos en esta encuesta firmando este documento, con la finalidad de poder recopilar los datos de manera ética y respetuosa.

Sin nada más que añadir,

Alejandro Olmedo



Firma Apoderado

Estimados apoderados,

Esperando que se encuentren bien, nos dirigimos a ustedes con el fin de informarles sobre una iniciativa en la que sus pupilos han sido seleccionados para participar.

Se ha decidido llevar a cabo una encuesta sobre el entorno académico con el objetivo de obtener información valiosa que nos permita mejorar continuamente la calidad de la educación que ofrecemos. En este sentido, los alumnos de octavo básico han sido seleccionados como participantes clave para brindar una perspectiva valiosa sobre su experiencia escolar.

Para llevar a cabo este proceso de manera efectiva, necesitamos su autorización para la participación de sus hijos en esta encuesta firmando este documento, con la finalidad de poder recopilar los datos de manera ética y respetuosa.

Sin nada más que añadir,

Alejandro Olmedo



Firma Apoderado .

|

Estimados apoderados,

Esperando que se encuentren bien, nos dirigimos a ustedes con el fin de informarles sobre una iniciativa en la que sus pupilos han sido seleccionados para participar.

Se ha decidido llevar a cabo una encuesta sobre el entorno académico con el objetivo de obtener información valiosa que nos permita mejorar continuamente la calidad de la educación que ofrecemos. En este sentido, los alumnos de octavo básico han sido seleccionados como participantes clave para brindar una perspectiva valiosa sobre su experiencia escolar.

Para llevar a cabo este proceso de manera efectiva, necesitamos su autorización para la participación de sus hijos en esta encuesta firmando este documento, con la finalidad de poder recopilar los datos de manera ética y respetuosa.

Sin nada más que añadir,

Alejandro Olmedo

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized initial 'A' followed by a horizontal line.

Firma Apoderado

|
Estimados apoderados,

Esperando que se encuentren bien, nos dirigimos a ustedes con el fin de informarles sobre una iniciativa en la que sus pupilos han sido seleccionados para participar.

Se ha decidido llevar a cabo una encuesta sobre el entorno académico con el objetivo de obtener información valiosa que nos permita mejorar continuamente la calidad de la educación que ofrecemos. En este sentido, los alumnos de octavo básico han sido seleccionados como participantes clave para brindar una perspectiva valiosa sobre su experiencia escolar.

Para llevar a cabo este proceso de manera efectiva, necesitamos su autorización para la participación de sus hijos en esta encuesta firmando este documento, con la finalidad de poder recopilar los datos de manera ética y respetuosa.

Sin nada más que añadir,

Alejandro Olmedo



Firma Apoderado

Estimados apoderados,

Esperando que se encuentren bien, nos dirigimos a ustedes con el fin de informarles sobre una iniciativa en la que sus pupilos han sido seleccionados para participar.

Se ha decidido llevar a cabo una encuesta sobre el entorno académico con el objetivo de obtener información valiosa que nos permita mejorar continuamente la calidad de la educación que ofrecemos. En este sentido, los alumnos de octavo básico han sido seleccionados como participantes clave para brindar una perspectiva valiosa sobre su experiencia escolar.

Para llevar a cabo este proceso de manera efectiva, necesitamos su autorización para la participación de sus hijos en esta encuesta firmando este documento, con la finalidad de poder recopilar los datos de manera ética y respetuosa.

Sin nada más que añadir,

Alejandro Olmedo



Firma Apoderado