

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPs-
“MAYRA GUTIERREZ”

**“IMPACTO DEL TELETRABAJO EN EL EQUILIBRIO
EMOCIONAL/LABORAL DE LOS COLABORADORES DE COLEGIO
VERNO NO.4 A CONSECUENCIA DE LA PANDEMIA COVID-19”**

JOSELENE PRÍCILA MENDEZ
ADRIANA ROGELIA MORALES SOTO

GUATEMALA, JULIO DE 2023

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPs-
“MAYRA GUTIERREZ”**

**“IMPACTO DEL TELETRABAJO EN EL EQUILIBRIO
EMOCIONAL/LABORAL DE LOS COLABORADORES DE COLEGIO
VERNO NO.4 A CONSECUENCIA DE LA PANDEMIA COVID-19”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL
HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO
DE LA ESUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

POR

**JOSELENE PRICILA MENDEZ
ADRIANA ROGELIA MORALES SOTO**

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
PSICÓLOGAS**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADAS**

GUATEMALA, JULIO 2023

CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CENCIAS PSICOLÓGICAS
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

M.A Mynor Estuardo Lemus Urbina
DIRECTOR

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal de de León
SECRETARIA

M.A. Karla Amparo Carrera Vela
M. Sc. José Mariano Gonzáles Barrios
REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

Vivian Raquel Ujpán Ordoñez
Nery Rafael Ocox Top
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

M.A. Olivia Marlene Alvarado Ruiz
REPRESENTANTE DE EGRESADOS



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
 ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



Cc. Archivo

CIEPS. 056-2022

Reg. 007-2022

CODIPs. 892-2023

ORDEN DE IMPRESIÓN INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN

11 de mayo de 2023

Estudiante

Adriana Rogelia Morales Soto

Escuela de Ciencias Psicológicas

Edificio

Estudiante **Morales Soto:**

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el **Punto VIGÉSIMO PRIMERO (21°)** del **Acta DIECINUEVE - DOS MIL VEINTITRÉS (19-2023)**, de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 28 de abril 2023, que copiado literalmente dice:

“VIGÉSIMO PRIMERO: Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **“IMPACTO DEL TELETRABAJO EN EL EQUILIBRIO EMOCIONAL/LABORAL DE LOS COLABORADORES DE COLEGIO VERBO NO. 4 A CONSECUENCIA DE LA PANDEMIA COVID 19”** de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

Adriana Rogelia Morales Soto

Registro Académico 2014-07739

CUI: 2721-65514-0101

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el **Licenciado Oscar Josué Samayoa Herrera** y revisado por la **Licenciada Reyna Arcely Corado Recinos**.

Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de Graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis con fines de Graduación Profesional”.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Licenciada **Julia Alicia Ramírez Orizábal de León**
 SECRETARIA DE ESCUELA

/Bky



UG-40-2023



Guatemala, 24 de abril del 2023

Señores
Miembros del Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
CUM

Señores Miembros:

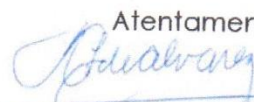
Deseándoles éxito al frente de sus labores, por este medio me permito informarles que de acuerdo al Punto Tercero (3º.) de Acta 38-2014 de sesión ordinaria, celebrada por el Consejo Directivo de esta Unidad Académica el 9 de septiembre de 2014, la estudiante **ADRIANA ROGELIA MORALES SOTO, CARNÉ NO. 2721-65514-0101, REGISTRO ACADÉMICO No. 2014-07739 y Expediente de Graduación No. L-19-2020-C-EPS**, ha completado los siguientes Créditos Académicos de Graduación:

- 10 créditos académicos del Área de Desarrollo Profesional
- 10 créditos académicos por Trabajo de Graduación
- 15 créditos académicos por haber realizado Ejercicio Profesional Supervisado -EPS- respectivamente.

Por lo antes expuesto, con base al **Artículo 53 del Normativo General de Graduación**, solicito sea extendida la **ORDEN DE IMPRESIÓN** del Informe Final de Investigación **"IMPACTO DEL TELETRABAJO EN EL EQUILIBRIO EMOCIONAL/LABORAL DE LOS COLABORADORES DE COLEGIO VERBO NO. 4 A CONSECUENCIA DE LA PANDEMIA COVID 19"**. mismo que fue aprobado por la Coordinación del Centro de investigaciones en Psicología -CIEPs- "Mayra Gutiérrez" el 05 de SEPTIEMBRE del año 2022.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Atentamente,


M.A. MAYRA LUNA DE ALVAREZ
COORDINACIÓN
UNIDAD DE GRADUACIÓN



Lucia G.
CC. Archivo

Adjunto: Expediente completo e Informe Final de Investigación en digital y físico.

CIEPs. 056-2022
REG. 007-2022

INFORME FINAL

Guatemala, 13 de septiembre de 2022

Señores
Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano

Me dirijo a ustedes para informarles que la licenciada **Reyna Aracely Corado Recinos** ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

**“IMPACTO DEL TELETRABAJO EN EL EQUILIBRIO EMOCIONAL /
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE COLEGIO VERBO No. 4 A
CONSECUENCIA DE LA PANDEMIA COVID 19”.**

ESTUDIANTES:

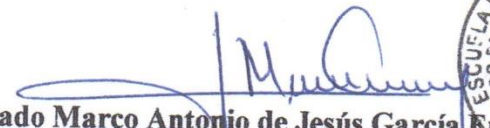
Adriana Rogelia Morales Soto
Joselen Pricila Méndez

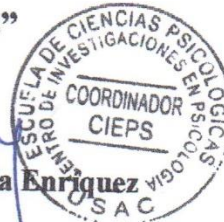
DPL No.
2721655140101
2597649492201

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado el 05 de septiembre de 2022 por el Coordinador del Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs-. Se recibieron documentos originales completos el 07 de septiembre de 2022, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enriquez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.
“Mayra Gutiérrez”



c. archivo

Guatemala, 13 de septiembre de 2022

Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enríquez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs
Escuela de Ciencias Psicológicas

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, titulado:

“IMPACTO DEL TELETRABAJO EN EL EQUILIBRIO EMOCIONAL / LABORAL DE LOS COLABORADORES DE COLEGIO VERBO No. 4 A CONSECUENCIA DE LA PANDEMIA COVID 19”.

ESTUDIANTES:

Adriana Rogelia Morales Soto
Joselen Pricila Méndez

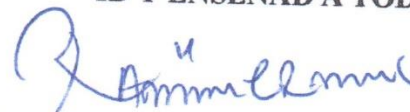
DPL No.
2721655140101
2597649492201

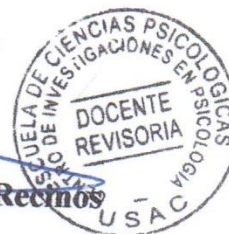
CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 05 de septiembre de 2022, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


~~Licenciada Reyna Aracely Corado Retinos~~
DOCENTE REVISORA



Guatemala, 06 de septiembre de 2022

Licenciado

Marco Antonio de Jesús García Enríquez

Coordinador

Centro de Investigaciones en Psicología

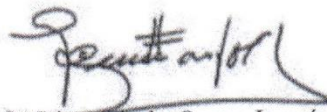
(CIEPs) "Mayra Gutiérrez"

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe de investigación titulado "Impacto del teletrabajo en el equilibrio emocional / laboral de los colaboradores de los colaboradores de colegio Verbo No. 4 a consecuencia de la pandemia covid 19" realizado por las estudiantes, Joselen Pricila Méndez CUI 2597649492201 y Adriana Rogelia Morales Soto CUI 2721655140101.

El trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación del correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,



Licenciado Oscar Josué
Samayoa Psicólogo General
Colegiado No. 4370
Asesor de Contenido

Guatemala, 22 de abril de 2022

Licenciado:
Marco Antonio de Jesús García Enríquez
Coordinador:
Centro de Investigaciones en Psicología
(CIEPs) "Mayra Gutiérrez"

Deseándole éxito frente de sus labores, Por este medio le informo que las estudiantes, Joselen Pricila Méndez CUI 2597649492201 y Adriana Rogelia Morales Soto CUI 2721655140101, realizaron en esta institución 31 encuestas y 31 escalas de ansiedad a maestros como parte del trabajo de investigación titulado: "Impacto del teletrabajo en el equilibrio emocional / laboral de los colaboradores de colegio Verbo No. 4 a consecuencia de la pandemia Covid 19" en el período comprendido del 18 al 22 de abril del presente año en horario de 8:00 a 10:00 horas.

Las estudiantes en mención cumplieron con lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución.

Sin otro particular, me suscribo,


Licda. Carmen Patricia Corzante
Directora Administrativa
Colegio Verbo No. 4
24359645 / 24358259



PADRINOS DE GRADUACIÓN

POR JOSELEN PRICILA MÉNDEZ

ABDI SURIEL ESTUARD GIL MÉNDEZ

INGENIERO QUÍMICO

COLEGIADO 12,822

MARÍA CELESTE SALOJ BULUX

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

COLEGIADO 12,459

POR ADRIANA ROGELIA MORALES SOTO

ROGELIA DEL CARMEN SOTO CHACÓN

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL CON ÉNFASIS EN DESARROLLO

COLEGIADO 30,476

DEDICATORIAS

Dedico este triunfo con todo mi corazón a Dios quién es mi todo, la gloria y la honra sean para él. Con mucho gozo y alegría dedico este proyecto a mi madrecita linda quien ha sido el pilar más importante de mi vida, ya que con su amor y su ejemplo me ha inspirado a seguir adelante y ser una mujer triunfadora, a mi tía Elisa quien ha estado apoyándome en todo momento y cada día hace que sea mejor persona con sus palabras. Dedico también este triunfo a mi familia que han sido mi motor para seguir adelante y me han enseñado a luchar por mis sueños.

Por: Joselen Pricila Méndez

Dedico este triunfo a mis padres por apoyarme incondicionalmente y darme las oportunidades y enseñanzas para ser una profesional con visión y valores, quienes con su ejemplo y amor me han impulsado a seguir soñando y cumplir cada uno de esos sueños, a mis hermanos, mi otra mamá Nora y demás familia por estar presentes brindándome su apoyo e impulsándome a seguir adelante siempre con unas palabras de aliento, a Christian por ser mi compañero de aventuras y no dejarme dar por vencida en este camino y por ultimo a mi abuelita quien en vida nos inculco su fuerza y determinación que hasta hoy en día sigue resonando en cada decisión y cada acción que realizo y quien se que se siente orgullosa de esta nieta San Carlita.

Por: Adriana Rogelia Morales Soto

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por la vida y la oportunidad que me va a dar de poder optar el título de licenciada en Psicología, estoy infinitamente agradecida con él por su amor, su gracia, su misericordia, por darme fuerzas cuando ya no tenía, por poner en mí una visión y darme las habilidades y dones para poder lograrla. Agradezco a mi madre por su amor incondicional, por desvelarse junto a mí, por su apoyo en todo momento, por darme palabras de aliento siempre y por inspirarme a ser una mujer de éxito. Agradezco a mi tía Elisa por su amor, por motivarme a seguir adelante, por confiar en mí y apoyarme en todo momento, a mi familia por siempre estar a mi lado y guiarme por el buen camino. También agradezco al licenciado Oscar Samayoa por el apoyo brindado durante el proceso de Eps, a los docentes que fueron parte de mi formación académica a quien recuerdo con mucho cariño y por último a la Universidad de San Carlos de Guatemala y a la escuela de ciencias psicológicas por abrirme las puertas de esta casa de estudios y formar una profesional de éxito.

Por: Joselen Pricila Méndez

A la Universidad de San Carlos de Guatemala por forjarme como una profesionalmente y darme a docentes calificados a quienes agradezco de corazón por los conocimientos brindados no solo profesionalmente sino también siendo un ejemplo de hombres y mujeres ejemplares. A todas las instituciones quienes abrieron sus puertas a esta psicóloga en formación, dándole espacio para realizar prácticas, EPS y al Colegio el Verbo junto a su personal docente por permitirnos realizar este proyecto de tesis. Agradezco también a todas aquellas personas que conocí durante este proceso, a quienes participaron en mi formación académica como pacientes que más que eso fueron maestros de vida, también a mis compañeros de clase, de practica y principalmente a aquellos que se convirtieron en amigos incondicionales.

Por: Adriana Rogelia Morales Soto

Índice

Resumen.....	2
Prólogo	4
Capítulo I	5
1. Planteamiento del Problema y Marco Teórico.....	5
1.01 Planteamiento del problema.....	5
1.02 Objetivos.....	6
1.03 Marco Teórico	7
Capítulo II	40
2. Técnicas e Instrumentos.....	40
2.01 Enfoque y modelo de investigación	40
2.02 Técnicas	42
2.03 Instrumentos	43
Capítulo III	49
3. Presentación, Interpretación y análisis de los resultados	49
3.01 Características del lugar y de la muestra.....	49
3.02 Presentación e interpretación de resultados	51
3.03 Análisis general.....	63
Capítulo IV	67
4. Conclusiones y Recomendaciones.....	67
4.01 Conclusiones.....	67
4.02 Recomendaciones	68
4.03 Referencias	69
4.04 Anexos	74

Resumen

El 31 de diciembre de 2019, la Organización Mundial de la Salud (OMS) recibió reportes de presencia de neumonía, de origen desconocido, en la ciudad de Wuhan, en China.

Rápidamente, a principios de enero del 2020, las autoridades de este país identificaron la causa como una nueva cepa de coronavirus. La enfermedad se ha ido expandiendo hacia otros continentes como Asia, Europa y América.

A raíz de esto y la rápida propagación del virus, la OMS declaró en marzo del 2020, al Covid-19 como una pandemia mundial, lo que trajo consigo la necesidad de implementar medidas de bioseguridad y cuidado de la salud pública, por lo que el 13 de marzo del mismo año el presidente de la república de Guatemala declara cuarentena en el país.

Con el cierre de actividades en el país fue necesario la implementación de nuevas estrategias laborales como son el teletrabajo y con ello el uso de plataformas como Zoom, Google Meet, Teams, entre otras para la implementación de reuniones con los colaboradores; estas estrategias también fueron necesarias en el ámbito educativo, introduciendo a los estudiantes y docentes en estas nuevas metodologías de comunicación.

Al implementar estos cambios en la educación y el encierro que fue necesario por la cuarentena como medidas de bioseguridad causaron tanto en los alumnos y padres de familia como los docentes en su mayoría estrés y desequilibrio a nivel emocional, por lo que en la presente investigación se cuestiona qué impacto tuvo el teletrabajo en los y las docentes del Colegio Verbo no.4 en cuanto al equilibrio emocional/laboral de los mismos.

Para este fin se utilizaron instrumentos de investigación como lo son la encuesta y escala para medir el nivel de ansiedad que presentaron los colaboradores durante la pandemia, así como los factores que potencializan estos cambios al equilibrio emocional y laboral, como lo son la falta de conocimiento de las nuevas metodologías, la falta de incentivos de parte del centro

educativo y las dinámicas familiares que pudieron ser afectadas por la poca costumbre de convivencia entre los familiares.

Prólogo

La elaboración de esta investigación fue realizada para obtener resultados del estado de la salud emocional de los colaboradores de Colegio Verbo 4, se entrevistó a 31 docentes y como resultado del impacto de la pandemia en esta institución se evidencia que la mayoría de la población objetivo mantuvo la calma, la valentía, el ánimo, aun el gozo en medio de las adversidades, resultado del covid-19.

Ciertamente se pudo observar grupos pequeños que sufrieron de exceso de ansiedad, temor e incertidumbre, pero que al final lograron adaptarse a la nueva normalidad. El impacto económico también afectó a la mayoría de los colaboradores, teniendo que hacer muchos de ellos sacrificios económicos para poder cumplir con los requerimientos esenciales para transmitir sus clases a distancia, convirtiendo los hogares en oficinas o bien en aulas virtuales para desarrollar las actividades.

Algunos colaboradores tuvieron conflictos familiares por la incrustación del trabajo al seno familiar. El enfocarse en un solo asunto requirió de mayor concentración y generó tensión y estrés.

La gestión positiva de la administrativa de Colegio Verbo 4 con sus colaboradores ayudó a mantener un clima laboral sano, una unidad ante el impacto que sufrieron casi todos los colaboradores que pasaron al dar positivos a Covid-19.

La resiliencia y la fe demostrada por la mayoría de los colaboradores del Colegio se deben a la educación, capacitación y apoyo de la administración del colegio, haciendo que todas las adversidades las transforman en oportunidades para mejorar.

Capítulo I

1. Planteamiento del Problema y Marco Teórico

1.01 Planteamiento del problema

El mes de diciembre del año 2019 ocurrió un brote de neumonía por el nuevo coronavirus en Wuhan-China y a principios de 2020 esta enfermedad empezó a expandirse por todo el mundo con un paulatino aumento de los casos y el número de muertes ha creado problemas de estrés, ansiedad y depresión tanto en el personal médico como en la población general (Etxebarria et al., 2020).

El ministerio de trabajo y economía social del gobierno de España (MITES, 2020) en medio del estado de emergencia mundial debido a la pandemia por COVID-19, analizando la amenaza que la misma conlleva en el ámbito de salud, vida, subsistencia económica y familiar recomienda que las medidas sanitarias sean oficiales y facilitadas a los trabajadores, que sean informados del impacto en la psiquis de la persona ocasionada por la situación, dar recomendaciones sobre todo lo relacionado a su puesto de trabajo para poder desarrollarse en medio del confinamiento por medio del teletrabajo, de esta manera se precautela la salud psicosocial de los trabajadores.

Según (OSHA, 2020) Debido a los patrones de transmisión del COVID-19, los trabajadores que interactúan con personas potencialmente infecciosas también corren el riesgo de contagio; Por ejemplo, los trabajadores de tiendas y supermercados, bancos, escuelas, servicios de reparto, etc. Así como los que realizan tareas en las que se encuentran en espacios muy concentrados en espacios limitados, dada su proximidad con otros trabajadores.

En educación la pandemia de enfermedad por coronavirus COVID 19 ha provocado la mayor interrupción de la historia en los sistemas educativos, que ha afectado a casi 1.600 millones de alumnos en más de 190 países en todos los continentes. Desde el inicio de la

pandemia se pidió inmediatamente a los docentes que pusieran en práctica modalidades de educación a distancia, a menudo sin suficiente orientación, capacitación o recursos, esto sucedió en todos los niveles educativos. En muchos contextos el desarrollo profesional de los docentes se ha desplazado a medios en línea o se ha difundido mediante aplicaciones telefónicas o de vídeo, pero es posible que los docentes marginados no hayan recibido ese apoyo. Las reuniones de clase y las aplicaciones de mensajería basadas en la web se han convertido en herramientas útiles y nuevas formas de comunicación con los alumnos y la comunidad educativa.

Los docentes de todo el mundo carecían en gran medida de preparación para apoyar la continuidad del aprendizaje y adaptarse a nuevas metodologías de enseñanza. Muchos docentes carecen de las aptitudes más básicas en materia de TIC, lo que significa que es probable que tengan dificultades en su propio desarrollo profesional continuo y mucho más para impartir una educación a distancia de calidad. Se puso en riesgo la salud física de los docentes cuando se les exigió impartir educación presencial a los hijos de los trabajadores esenciales y a niños vulnerables. Además del miedo a quedar expuesto al virus, existía el temor a perder el sueldo y los beneficios, todo ello mientras se asumían mayores volúmenes de trabajo y responsabilidades familiares.

No obstante, a lo antes mencionado, el objetivo de este trabajo es verificar el impacto que generó la pandemia en los colaboradores del colegio Verbo No. 4 específicamente en el área docente trabajando a distancia.

1.02 Objetivos

Objetivo General:

Conocer el impacto que el teletrabajo ha tenido en el equilibrio emocional/laboral de los colaboradores del Colegio Verbo No. 4.

Objetivos Específicos:

- Comprobar si la implementación del teletrabajo ha tenido algún impacto en el equilibrio emocional/laboral de los colaboradores del colegio Verbo No. 4.
- Evaluar si el equilibrio emocional/ laboral presentado durante la pandemia, ha afectado a los colaboradores del colegio verbo No. 4 de forma positiva o negativa.
- Analizar qué diferencias hay entre el equilibrio emocional/ laboral que manejaban los colaboradores del Colegio Verbo No. 4 antes, durante y post pandemia.
- Indagar sobre los retos que ha representado la implementación del teletrabajo para los colaboradores del colegio Verbo No.4.

1.03 Marco Teórico

En este capítulo se ha considerado importante describir elementos teóricos con el propósito de ubicar al lector sobre las nuevas metodologías de trabajo que ha generado la pandemia coronavirus y el impacto que ha producido la misma, referente al teletrabajo y el equilibrio emocional/laboral que presentan colaboradores con esta nueva metodología de trabajo.

La pandemia COVID 19 ha generado una gran suspensión en el sistema educativo, lo cual ha afectado tanto a los padres de familia, alumnos, como a los colaboradores de cada institución, esta suspensión ha tenido y seguirá teniendo efectos considerables en otros ámbitos además del educativo. Los cierres de colegios, escuelas y centros de atención a niños han afectado en un porcentaje alto a toda la comunidad educativa, dificultando los procesos de enseñanza-aprendizaje teniendo limitaciones como lo es el acceso a las plataformas virtuales, como también la poca oportunidad de corregir y guiar a los alumnos en situaciones que salgan de imprevisto durante el proceso de aprendizaje individual, por otra parte algunos docentes carecen de habilidades básicas en las tics y acceso a las mismas, pudiendo tener dificultades en el desarrollo de su profesión y para impartir clases a distancias.

1.03.01 Pandemia

Una pandemia a diferencia de una epidemia es la propagación a nivel mundial de una nueva enfermedad. Mientras que la epidemia ataca a un gran número de personas o de animales en un mismo lugar y durante un mismo período de tiempo.

Algunas características de la pandemia actual es que se parece a una gripe estacional, sin embargo, a cada persona le afecta de manera diferente. Por ejemplo, ambas pueden afectar a los distintos grupos de edad, de raza o sexo y en la mayoría de los casos causan una afección que cede rápido espontáneamente y va seguida de una recuperación completa sin tratamiento o atención médica especializada. Sin embargo, por lo general la mortalidad relacionada con las pandemias afecta sobre todo a los ancianos mientras que otros casos graves aquejan a personas que padecen una serie de enfermedades y trastornos de salud.

Algunos casos graves o mortales de pandemia han afectado a personas más jóvenes, tanto si estaban previamente sanas como si padecían enfermedades crónicas y estas gripes pandémicas han causado muchos más casos de neumonía vírica de lo que suele ocurrir con la gripe estacional.

Las pandemias tienen otra característica en el número de personas que enferman gravemente, la gravedad tiende a ser más frecuente, en parte al número mucho mayor de personas que carecen de inmunidad frente al nuevo virus. Cuando se infecta una gran parte de la población, aún si es pequeño el porcentaje de los que padecen la enfermedad grave, el número total de casos graves puede ser muy elevado.

La gripe estacional como la pandémica alcanza el pico máximo en la temporada gripal acostumbrada en una zona particular. Por ejemplo, en las zonas de clima templado, esto suele suceder en los meses de invierno, pero cómo podemos ver en la pandemia actual de Covid19, estas pueden tener características epidemiológicas diferentes y puede haber grandes brotes en los meses de verano y en cualquier época del año.

Algunos antecedentes de pandemias:

La gripe porcina” fue nombrada por la OMS en 2009 como una pandemia por tener casos en 74 países (Datos de la OMS).

Durante 1957, 1958 y en 1968, ocurrieron pandemias “leves” según la OMS. La gripe “asiática”, la cual fue causada por un nuevo tipo de influenza A (H2N2), y la “gripe de Hong Kong” del H3N2. Se estima que ambas epidemias llegaron a causar entre 1 y 4 millones de muertes en todo el mundo. El origen de esta epidemia es una mezcla de cepas de los virus de la gripe aviar y la humana. Gracias al rápido desarrollo de una vacuna y la disponibilidad de antibióticos.

Influenza de 1918: también conocida como Gripe Española, causó la muerte entre 20 y 50 millones de personas. Se considera una de las pandemias más graves de la historia y se calcula que afectó a 500 millones de personas, o sea tercio de la población mundial de esa época.

1.03.02 Coronavirus

Los coronavirus son una gran familia de virus comunes en los animales que pueden causar enfermedades tanto en los animales como en los seres humanos. Ocasionalmente, las personas se infectan con estos virus que luego pueden propagarse a otras personas. En los seres humanos, se sabe que varios coronavirus causan infecciones respiratorias que van desde el resfriado común hasta enfermedades más graves, como el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el síndrome respiratorio agudo severo (SARS). El coronavirus descubierto más recientemente causa la enfermedad por coronavirus COVID-19 (OMS, 2020).

1.03.03 COVID-19

COVID-19 es una enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2. El 31 de diciembre la OMS, tuvo las primeras noticias de «neumonía vírica» que se habían declarado en Wuhan (República Popular China).

Los síntomas más habituales de la COVID-19 son: Fiebre, tos seca, cansancio, otros síntomas de menor frecuencia son: pérdida del gusto, del olfato, congestión nasal, conjuntivitis (enrojecimiento ocular), dolor de garganta, dolor de cabeza, dolores musculares o articulares, náuseas, diarrea, escalofríos y hasta vértigo. Entre los síntomas más graves de la COVID-19 se incluyen: Disnea (dificultad respiratoria), pérdida de apetito, confusión, dolor persistente en el pecho, temperatura alta (por encima de los 38° C). Entre otros síntomas menos frecuentes están la Irritabilidad, Merma de la conciencia, ansiedad, depresión y trastornos del sueño. Pueden existir complicaciones neurológicas más graves, como accidentes cerebrovasculares, inflamación del cerebro, estado delirante y lesiones neurales.

Toda persona de cualquier edad que tenga fiebre o tos y además respire con dificultad, que sienta dolor u opresión en el pecho o tengan dificultades para hablar o moverse deben solicitar atención médica inmediatamente.

De las personas que desarrollan síntomas, la mayoría (alrededor del 85%) se recuperan de la enfermedad sin necesidad de recibir tratamiento hospitalario. Alrededor del 15% desarrollan una enfermedad grave, requieren oxígeno y el 5% llegan a un estado crítico y requieren cuidados intensivos.

Entre las complicaciones que pueden llevar a la muerte se encuentran la insuficiencia respiratoria, el síndrome de dificultad respiratoria aguda, la septicemia y el choque séptico, la tromboembolia y/o la insuficiencia multi orgánica, incluidas las lesiones cardíacas, hepáticas y renales.

1.03.04 Impacto

El impacto que ha causado el Covid-19, es de gran escala. A partir de la detección y declaración de la Pandemia, se cerraron, escuelas, comercios, iglesias y todo tipo de lugares que aglomeraban personas, de tal manera que la economía se detuvo, únicamente las industrias

alimentarias y las de salud siguieron sus operaciones.

Previendo un caos económico a nivel nacional y mundial, la Organización de las Naciones Unidas A partir del llamado del secretario general, y la publicación del Marco de Naciones Unidas para la Respuesta Socioeconómica y fundamentalmente, los devastadores efectos sobre Guatemala, el Equipo País del SNU acordó la preparación de un Plan de Respuesta sobre la base de los efectos e impactos socioeconómicos identificados de la pandemia en Guatemala.

La identificación de los efectos e impactos socioeconómicos se desarrolló a partir de los 5 ejes interconectados entre sí que conforman el Marco para la Respuesta Socioeconómica del SNU:

- 1) salud primero: proteger los sistemas y servicios sanitarios durante la crisis.
- 2) Proteger a las personas: protección social y servicios básicos.
- 3) Respuesta económica y recuperación: proteger el empleo, a las pequeñas y medianas empresas, y a los/as trabajadores/as del sector informal.
- 4) Respuesta macroeconómica y cooperación multilateral.
- 5) Cohesión social y resiliencia comunitaria. Asimismo, en el análisis se incorporan temas transversales como el respecto a los derechos humanos, la sostenibilidad ambiental y la igualdad de género, bajo las premisas de no dejar a nadie atrás y reconstruir priorizando a los grupos más vulnerables.

Las acciones económicas y sociales que se pusieron en práctica en nuestra Guatemala fueron la de llamar a la iniciativa privada para que respetaran los lugares de trabajo para los trabajadores que no podían trasladarse y ejercer sus funciones laborales normalmente, otorgándoles como un subsidio laboral económico a las pequeñas y medianas empresas que así lo requirieran.

También se realizó un programa Bono-familia, para apoyo directo a la población que no estaba ni en los programas de gobierno o en los de la iniciativa privada. Esto contribuyó para mantener la economía bastante estable a pesar del cese de actividades casi total.

La pandemia de COVID-19 representa una fuerte amenaza para el avance de la educación universal y genera impacto en el cierre de todas las escuelas en todos los niveles.

El cierre de escuelas provocó pérdidas de aprendizaje, aumento de la deserción escolar y mayor desigualdad, también se agravó el daño debido a la reducción de la oferta y demanda educativa. Ese impacto tendrá en conjunto, un costo a largo plazo sobre la educación del humano y su bienestar.

Sin embargo, si se reacciona con rapidez para lograr que el aprendizaje no se interrumpa, pueden mitigar el daño e incluso transformar este conflicto en una oportunidad de mejorar la educación. Las respuestas en materia de políticas que se necesitan para alcanzar esa meta pueden resumirse en tres etapas superpuestas: enfrentar la situación actual de Guatemala y la educación, gestionar la continuidad de las actividades educativas actuales buscando la mejora y acelerar las actividades que tiendan a optimizar los recursos educativos.

En el contexto de la implementación de estas acciones, el objetivo de los sistemas educativos debe ser el de recuperarse, pero no repetir lo hecho anteriormente, debido a que en nuestro país la situación antes de la pandemia ya se caracterizaba por un grado de aprendizaje demasiado bajo, altos niveles de desigualdad y avances lentos.

Ahora, tanto Guatemala como los países tienen la oportunidad de “reconstruir en mejores condiciones”: pueden utilizar las estrategias más eficaces de recuperación después de una crisis como base para introducir mejoras a largo plazo en áreas como las evaluaciones, la pedagogía, la tecnología, el financiamiento y la participación de los padres.

1.03.05 Lo virtual o la Virtualidad

En marzo de 2020, las actividades escolares presenciales quedaron suspendidas en Guatemala, a fin de evitar la propagación del virus COVID-19 y tratar de mitigar un posible contagio masivo entre los y las estudiantes. “Según datos de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), a mediados de mayo de 2020 más de 1,200 millones de estudiantes de todos los niveles de enseñanza, en todo el mundo, habían dejado de tener clases presenciales en la escuela. De ellos, más de 160 millones eran estudiantes de América Latina y el Caribe.

Los resultados que se obtuvieron con la implementación de una educación virtual durante el ciclo escolar 2020, que resultó ser la opción más adecuada en estos tiempos de pandemia, y cuya finalidad era continuar con el proceso de producir un aprendizaje significativo y de calidad para los estudiantes de todos los niveles educativos.

Desde el punto de vista metodológico, el sector educativo requería acceso tecnológico, y un alto porcentaje de docentes y estudiantes no disponían de los medios necesarios para su acceso, ya que la mayoría de la población, especialmente rural, carece de recursos como teléfonos inteligentes, tabletas, o computadoras. Es indiscutible que el sistema no estaba preparado para enfrentar esta situación.

Una educación virtual de calidad es aquella que se centra en el aprendizaje significativo de los alumnos; se orienta hacia el mejoramiento del proceso educativo de doble vía; brinda herramientas de autoaprendizaje; permite la interacción entre maestros y estudiantes; estimula las capacidades del alumno/a y contribuye a su desarrollo integral; es la que hace énfasis en lo pedagógico más que en lo tecnológico y asegura equidad y pertinencia respondiendo con metodologías que se adapten a las necesidades de la comunidad educativa; y, finalmente, fortalece el involucramiento de los padres y madres. La educación virtual con calidad, además de

lo anteriormente expresado, es imprescindible que tanto maestros/as como estudiantes tengan acceso a medios (teléfonos, tablets, computadora, televisión, electricidad e internet).

La experiencia educativa virtual durante el 2020 fue deficiente porque no estaban preparados para esta modalidad educativa; los y las estudiantes, a pesar de que conocen de redes sociales, no manejaban plataformas con fines educativos y, en el mejor de los casos, sólo tenían acceso a un teléfono y al WhatsApp, desde donde resolvieron sus tareas educativas.

Los maestros tuvieron que emigrar a nuevas plataformas (Zoom, Meet, WhatsApp), así como a planificar virtualmente las clases, lo mismo que a reorganizar y evaluar los contenidos bajo esta modalidad; también fue una oportunidad para aprender y poner en práctica la investigación y hacer énfasis en la expresión oral de los estudiantes; actualizar estrategias para un trabajo individualizado que podía ser acompañado por los padres y madres de familia en casa; fue eficaz que el docente tuviera una amplia comprensión de los contextos donde estaba trabajando y escuchar las propuestas de autoaprendizaje y autogestión de sus estudiantes; también a fortalecer la expresión comunicativa y autonomía en el uso de la tecnología fue muy importante también el rol de los docentes en hacer prioritaria las necesidades emocionales de sus alumnos, impactando significativamente en su salud mental. Finalmente, fue un ejercicio de creatividad de ambas partes.

1.03.06 Trabajo

Para los grandes filósofos griegos, y específicamente Platón y Aristóteles, el trabajo era una actividad física exclusivamente, que se reducía al esfuerzo que debían hacer las personas para asegurarse el sustento, satisfacer sus necesidades vitales y reproducir su fuerza de trabajo (circunscripta a su dimensión meramente física). Era una actividad considerada por los demás no sólo como penosa, sino también como degradante, que no era valorada socialmente y que se justificaba en última instancia por la dependencia que los seres humanos tienen con respecto a sus

necesidades. (Meda, D. 1995; Boissonnat, P., 1995).

En el año 2020 se han observado cambios sin precedentes en el mundo del trabajo. El 13 de marzo se presentó el primer caso de coronavirus en Guatemala, lo cual instó al gobierno a enfrentarse a este problema con seriedad y a prepararse con varias medidas drásticas. Cuando entraron en vigor las medidas de confinamiento y la obligación de quedarse en casa, la mayoría de las organizaciones implementó el trabajo a distancia o teletrabajo siempre cuando sus funciones lo permitieran.

1.03.07 Teletrabajo

El concepto del teletrabajo según Gray, Hodson y Gordonn 1995 “es una forma flexible de organización del trabajo que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa durante una parte importante de su horario laboral. Engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse a tiempo completo o parcial. La actividad profesional en el teletrabajo implica el uso permanente de algún medio de telecomunicación para el contacto entre el teletrabajador y la empresa”.

El teletrabajo se dio a conocer hace aproximadamente 40 años, su implementación y ejecución se dio en los años 90 junto con las Tics definiéndola como “una forma de trabajo que se realiza alejada de las instalaciones de producción de la organización”.

Cabe mencionar también que el teletrabajo es una metodología que están tomando en cuenta muchas organizaciones a raíz de la pandemia COVID 19, ya que se quieren evitar los contagios masivos. La situación del coronavirus ha generado dificultades para trabajar dentro de las instalaciones de las empresas; la salud y seguridad de los colaboradores es de suma importancia para las organizaciones ya que la productividad de estas es en función del bienestar del colaborador.

Roche (2007) también expone que el trabajar desde la casa no es una novedad, dado que

antes de darse la revolución industrial, la gente laboraba en el lugar donde vivía practicando labores artesanales. El teletrabajo es una práctica laboral que beneficia a los colaboradores equilibrando sus tareas profesionales y personales, generando cambios y aprovechando el uso de las nuevas metodologías. Existen diferentes modalidades de teletrabajo las cuales le permiten a las organizaciones organizar sus metas y ver los resultados a corto, mediano y largo plazo.

En un contexto como el del coronavirus, el teletrabajo ha demostrado ser una herramienta de suma importancia, dándole posibilidad a las organizaciones de la continuidad operativa. En cuanto a los colaboradores les brinda beneficios como la reducción de tiempo de desplazamiento, un horario más flexible y la libertad de trabajar fuera de las instalaciones, pudiendo lograr un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal.

1.03.08 Emociones

El significado etimológico del término emoción es: *el impulso que induce la acción.*

Vivimos movidos por emociones, estas son las que nos acompañan desde el inicio de nuestras vidas. Están presentes en la construcción de la propia personalidad y van a desempeñar un papel importante en las consecuencias de los resultados de aprendizaje y en el proceso de las relaciones interpersonales.

En psicología, la emoción se define como aquel sentimiento o percepción de los elementos y relaciones de la realidad o imaginación. Este sentimiento se expresa físicamente mediante alguna función fisiológica como cambios en la respiración, sudoración o en el pulso cardiaco, e inclusive algunas relaciones de conducta como relajación, bienestar, ansiedad, estrés, depresión, agresividad o llanto. (Ramos, 2005)

Las emociones son procesos neuroquímicos y cognitivos relacionados con la arquitectura de la mente (toma de decisiones, memoria, atención, percepción, imaginación) y han sido perfeccionados por el proceso de selección natural como respuesta a las necesidades de

supervivencia y reproducción (Kail y Cavanaugh, 2006)

La OMS expresa que el bienestar emocional es un “estado de ánimo en el cual las personas se dan cuenta de sus propias aptitudes, pueden afrontar las presiones normales de la vida, pueden trabajar productiva y fructíferamente y son capaces de hacer una contribución a la comunidad”. (OMS, 2013).

Emociones y adaptación

Las emociones están íntimamente ligadas a los procesos adaptativos en los que se ve inmerso el ser humano durante su vida, las emociones tanto positivas como negativas activan procesos y conductas específicas como respuesta a una situación.

Estas emociones contribuyen a favorecer la supervivencia, creando respuestas adaptativas ante situaciones que ponen a la persona en peligro, como lo mencionan Palmero, Guerrero, Gómez y Carpi (2006) gracias a las emociones podemos establecer varias conductas de adaptación básicas para el organismo, como, por ejemplo: agredir, escapar, buscar confort, ayudar a las personas, reproducirse, entre otras.

Sin embargo, las emociones también tienen efectos negativos, por ejemplo, el pánico escénico o el bloqueo en los deportistas pueden interferir con el rendimiento físico. Además, el odio, la ira y el miedo alteran la conducta y las relaciones interpersonales.

Emociones y conducta

La realidad de una persona está constituida por información que proviene del medio físico (como el sonido, cambios de temperatura, entre otros) y del medio psicológico (comportamiento de otras personas).

Mediante la cognición procesamos y damos un significado a los eventos que provienen del ambiente (así como me puede dar mucho gusto saludar a un familiar o un amigo) inmediatamente siento alguna emoción (alegría) y emito alguna conducta (saludar o abrazar)

(Coon, 2005).

Puede suceder que la cognición sea irracional, es decir, que se procese en forma inadecuada un evento. Por ejemplo, la situación de tener que hablar en público, también llamada, fobia social, es interpretada como algo “terrible” o “caótico”, por lo tanto, se genera emociones negativas como la ansiedad anticipada; como resultado, al darse la situación temida tener que hablar en público, se puede crear confusión olvidando lo que se tenía que decir, sudar frío, errores al hablar, tartamudeo, “mariposas” en el estómago, entre otros.

Para tener una mayor comprensión del comportamiento en general y de las emociones en particular, se debe considerar el modelo biopsicosocial y el papel que juegan las otras dos dimensiones del organismo, la biológica y la social, respectivamente.

La otra gran dimensión es la transpersonal, o espiritual, que también debe ser considerada para tener una comprensión integral del comportamiento humano. Así, un estilo de pensamiento rígido e inflexible puede generar emociones negativas como la tendencia a la ira y el coraje (explosiones emocionales desmesuradas), lo cual puede estar mediado por la reactividad cardiovascular (biológico), en un ambiente social estresante (gritos, maltratos, descalificaciones, etc.). (Oblitas, 2006).

Se han propuesto varios modelos explicativos de las emociones, entre los que destacan primero, la teoría de James y Lange, que establece que los sentimientos emocionales suceden a la activación corporal y que provienen de la consciencia de la activación; segundo, la teoría de Cannon y Bard, que establece que la actividad del tálamo causa los sentimientos emocionales y que la activación fisiológica ocurre simultáneamente; y tercero, la teoría cognitiva de Schachter, quien afirma que las emociones se producen cuando la activación física es interpretada cognitivamente, a partir de la experiencia y de señales del ambiente (Coon, 2005).

Componentes fisiológicos y psicológicos de las emociones

El componente fisiológico de las emociones son los cambios que se desarrollan en el funcionamiento del Sistema Nervioso Central (SNC) y que están relacionados con los procesos de cognición que decodifican la información que recibe el organismo y los estados emocionales que se generan. Son tres los subsistemas fisiológicos relacionados con las emociones, el SNC, el sistema límbico y el sistema nervioso autónomo. Durante los procesos emocionales se consideran, particularmente, activos a los siguientes centros del SNC (Rosenzweig y Leiman, 2005):

- La corteza cerebral forma parte del SNC. La corteza cerebral activa, regula e integra las reacciones relacionadas con las emociones.

- El hipotálamo forma parte del sistema límbico. Este se dedica a la activación del sistema nervioso simpático y está relacionado con emociones como el temor, el enojo, además de participar como activador de la actividad sexual y la sed.

- La amígdala está relacionada con las sensaciones de ira, placer, dolor y temor. La extirpación de la amígdala causa complejos cambios en la conducta.

- La médula espinal. Todas las emociones están relacionadas con determinadas respuestas fisiológicas a las emociones. En consecuencia, es posible que las reacciones emocionales están relacionadas con cambios fisiológicos necesarios para que el individuo haga frente a la situación o bien para la transmisión de mensajes o señales de respuesta a otros individuos.

- Formación reticular, el fabricante de la realidad. Es un proceso de filtrado e interpretación básica de la información percibida por el individuo. De acuerdo con este proceso la percepción que puedan contener datos o información que sean, potencialmente, capaces de generar emociones deben filtrarse por este sistema. Por consiguiente, la formación reticular procesa los patrones físicos para reconocer estructuras cognitivas que no son perceptibles directamente por

las sensaciones.

Componente Subjetivo

El componente subjetivo de las emociones es el conjunto de procesos cognitivos relacionados con la respuesta emocional a determinadas características del entorno y cambios fisiológicos.

Todas las aproximaciones que tratan de explicar el componente subjetivo de las emociones suelen ser casos especiales de las otras, es decir, las emociones se generan por niveles de abstracción los cuales definen su complejidad, desde emociones superficiales resultados de percepciones elementales y reacciones inmediatas hasta emociones complejas producto del análisis de escenarios y entornos complejos que implican elementos de la memoria y consideraciones de estados pasados, actuales y futuros del individuo.

Por lo anterior, los mismos tipos genéricos de emoción, como, por ejemplo, el enojo, pueden generarse de varias formas, según el nivel de abstracción, por una reacción inmediata a un estímulo nerviosos directo, como una herida, o bien, como resultado de una apreciación cognitiva del entorno, como sentirse agraviado u ofendido.

Normalmente las reacciones emocionales fisiológicas observables son difíciles de diferenciar por su nivel de abstracción. Las principales diferencias radican en frecuencia, duración, e intensidad, dependiendo del estado de aceptación o rechazo del individuo a las condiciones del entorno, o bien, a la duración de las condiciones que la provocaron (Trull, y Phares, 2003).

Componente Conductual

Componente conductual, es el factor perceptible de los individuos relacionados con estados mentales emocionales.

Se considera que las reacciones de conducta a los estados emocionales no constituyen

conductas relacionadas, de forma directa o lógica, con el estado del entorno, es decir, las conductas características de diversos estados emocionales son, en general, conductas emergentes.

Las conductas emergentes relacionadas con las emociones pueden tener la función de transmitir o comunicar el estado emocional a otro individuo, ya sea para prevenirlo o intimidarlo, pueden ser reacciones defensivas involuntarias ante un enemigo o agresor, real o imaginario (como patear el automóvil si no arranca por la mañana) o pueden ser un proceso de búsqueda de conductas adecuadas para manejar determinadas situaciones desconocidas (Goldstein, 2005; Best, 2002).

Componente Emocional

El componente emocional parece ser determinante ante la disyuntiva atacar o huir de un individuo amenazado.

Normalmente el estado emocional se genera ante las señales emocionales representadas o transmitidas por el agresor o víctima.

Muchas emociones se muestran posteriormente bajo estados de relajación, opuestos al estado emocional inicial, después de un estado de enojo puede sobrevenir un estado de calma o incluso placer, después de un estado de tristeza puede sobrevenir cierto estado de calma o consuelo.

En los niveles más elementales de abstracción la conducta emocional es más fácil de comparar entre individuos, especies o agentes, al elevar el estado de abstracción, la conducta relacionada con los estados emocionales suele ser impredecible (Fredrickson, 2001).

Aparentemente, los estados emocionales permiten al individuo establecer determinadas formas de apreciar el entorno y a preferir determinadas estructuras lógicas o formales para concebirlo, todo esto con el fin de ser capaz de obtener conclusiones rápidas y de cambiar, sin necesidad de un proceso racional, de un patrón de conducta o razonamiento a otro más adecuado

al tipo de situaciones a las que se enfrenta, ya sea una situación práctica, social, analítica o creativa o de supervivencia (Goldstein, 2005; Best, 2002).

Las emociones son comportamientos complejos que se dan en espacios cortos de tiempo; suelen ser breves y durar, a veces, sólo unos pocos segundos. Una emoción suele comenzar con una evaluación o interpretación cognitiva de algún evento o suceso físico y psicológico. Se admite que la emoción es la que precede a la cognición, o viceversa.

Afecto y Emociones

El afecto, en cambio, es un concepto más general; está referido a aspectos emocionales más estables y accesibles a la consciencia. Aunque el afecto se presenta dentro de las emociones como el componente subjetivo de la experiencia, también está presente en muchos otros fenómenos, incluyendo las sensaciones físicas, las actitudes, humores y rasgos afectivos. El afecto no tiene un objeto tan definido; tiene una duración en mayor, en comparación con la de las emociones, y puede ser evidente sólo a nivel de la experiencia subjetiva, y conceptualizado en dos dimensiones: activación emocional positiva (placer) versus activación negativa (dolor) (Lyddon y Jones, 2002).

Se pueden denominar cogniciones afectivo-dependientes aquellas en las que los afectos influyen en el origen de las cogniciones. En gran medida, percibimos que nuestras necesidades, motivaciones y estado de ánimo contribuyen a generar, selectivamente, cierto tipo de pensamientos. Hay un sistema fisiológico innato, espontáneo y primitivo, el cual reacciona de forma involuntaria ante los estímulos emocionales; pero también, hay que admitir la existencia de un segundo sistema interactivo distinto, “cognitivo cortical adquirido”, el cual reacciona según los significados simbólicos construidos. Ambos se combinan para un funcionamiento emocional normal y adaptativo (Rosenzweig y Leiman, 2005).

Plutchik (citado por Coe, 2005), identificó ocho emociones primarias: temor, sorpresa,

tristeza, disgusto, enojo, anticipación, alegría y confianza (o aceptación), las cuales pueden combinarse, y cada par de emociones contiguas puede mezclarse para generar una tercera emoción más compleja; Por ejemplo, los celos pueden ser una mezcla de amor, ira y miedo. También identificó emociones menos intensas (interés, serenidad, aceptación, aprehensión, distracción, melancolía, aburrimiento y fastidio), y sus opuestas más intensas (vigilancia, éxtasis, admiración, terror, desconcierto, dolor, hastío y enojo).

Tipos principales de bienestar

Bienestar emocional: es la capacidad de una persona de practicar técnicas de manejo de estrés, ser resiliente y generar emociones que conduzcan a buenos sentimientos.

Bienestar físico: la capacidad de mejorar el funcionamiento del cuerpo a través de una alimentación saludable y buenos hábitos de ejercicio.

Bienestar social: es la capacidad de comunicación, desarrollar relaciones significativas con los demás y mantener una red de apoyo que te ayuda a superar la soledad. (Tchik, 2020).

El bienestar, en la mayoría de los casos, es un reflejo de la propia forma de ver las cosas, de nuestro modo de pensar y sentir. Así mismo es cierto que la salud, el dinero, la posición o el poder tienen la posibilidad de aumentar nuestro grado de bienestar en la vida.

Es esencial que lo cognitivo y afectivo están estrechamente equilibrados para un correcto desenvolvimiento emocional y de la salud mental. “En un sentido muy real, todos nosotros tenemos dos mentes, una mente que piensa y otra que siente, y estas dos formas fundamentales de conocimiento interactúan para construir nuestra vida mental” (Goleman, 1995).

1.03.09 Resiliencia

El término resiliencia ha tomado un gran auge en la terminología utilizada por la psicología a nivel mundial por ello es importante resaltar y analizar las distintas definiciones dadas a lo largo del tiempo desde su aparición en los años 70 y que en la actualidad resurge y se

posiciona en un lugar privilegiado en la psicología.

A finales de los años 70 la comunidad científica se dio cuenta de que la mayoría de los niños que habían crecido con uno o ambos padres con alcoholismo, cuando eran adultos, presentaban carencias biológicas psicológicas y sociales. Pero algunos de ellos no presentaban estas carencias, sino todo lo contrario: habían conseguido tener una vida plenamente constructiva. Incluso con más éxito que otras personas que no habían vivido situaciones parecidas, y es entonces donde surge el término de resiliente o resiliencia.

La resiliencia se manifiesta en individuos que, a pesar de haber vivido en entornos de riesgo o con grandes dificultades, se desarrollan con plena salud mental. Aprenden a resistir la adversidad y, a veces, la utilizan para su crecimiento personal. Podríamos decir que la clave se encuentra en la forma en que se relacionan con el ambiente (pobreza, violencia, aislamiento). Donde sería comprensible que estas condiciones les afectarían negativamente, no lo hacen, gracias a su resistencia.

La resiliencia no hace que vivir un trauma sea fácil. Pero sí que proporciona resistencia para pasar por este trauma sin que tenga secuelas en el futuro y permitiendo una existencia con calidad de vida.

De hecho, la resiliencia no es una cualidad que se tiene o no se tiene, no es que sólo haya dos tipos de personas, resiliente y no resiliente; la resiliencia es una cualidad de grado: se puede ser más resiliente o menos.

Concepto de resiliencia

Resiliencia, en el lenguaje ordinario, es un verbo que proviene del latín resilio, resilire, que significa saltar hacia atrás, rebotar (Real Academia Española, 2011). Este término se ha utilizado en diferentes disciplinas, incluidas la medicina y la psicología. En esta última, y amparados en toda clase de justificaciones, lo mismo se asegura que como concepto es un

término sugerente e interesante que precisa de una mayor clarificación (Becoña, 2006); que si bien no es un concepto homogéneo sirve para explicar algo, que uno de los problemas en la investigación es su definición, no obstante, existe un consenso general que implica adaptación efectiva ante una situación en particular.

Este concepto fue introducido en el ámbito psicológico como ya ha sido mencionado en los años setenta por el psiquiatra Michael Rutter, directamente inspirado en el concepto de la física. En la opinión conductista de Rutter, la resiliencia se reducía a una suerte de «flexibilidad social» adaptativa.

El concepto se profundizó al trascender al conductismo, por ejemplo, con las investigaciones del etólogo Boris Cyrulnik, quien amplió el concepto de resiliencia observando a los sobrevivientes de los campos de concentración, los niños de los orfanatos rumanos y los niños bolivianos en situación de calle.

Definiciones de resiliencia

Esa capacidad de resistencia se prueba en situaciones de fuerte y prolongado estrés, como por ejemplo el debido a la pérdida inesperada de un ser querido, al maltrato o abuso psíquico o físico, al abandono afectivo, al fracaso, a las catástrofes naturales y a la pobreza extrema. La resiliencia es la capacidad que posee un individuo frente a las adversidades, para mantenerse en pie de lucha, con dosis de perseverancia, tenacidad, actitud positiva y acciones, que permiten avanzar en contra de la corriente y superarlas. Chávez y E. Yturralde (1960).

La resiliencia es un proceso dinámico que tiene por resultado la adaptación positiva en contextos de gran adversidad. Luthar (2000).

La resiliencia distingue dos componentes: la resistencia frente a la destrucción, es decir, la capacidad de proteger la propia integridad, bajo presión y, por otra parte, más allá de la resistencia, la capacidad de forjar un comportamiento vital positivo pese a las circunstancias

difíciles. Vanistendael (1994).

Categorización

De este modo se categorizan los sujetos en no-resiliente y pro-resiliente, existiendo una gradación intermedia. Se observa que a mayor actividad cognitiva y a mayor capacidad intelectual aumenta la resiliencia, no sólo emocional, sino de las neuronas de los sujetos. Ciertamente que no es absoluta la relación «mayor nivel intelectual mayor resiliencia, pero estadísticamente es muy frecuente. El sujeto con mayores conocimientos y mayor capacidad intelectual puede procesar y elaborar más eficazmente los traumas y los factores desestresantes.

Ante situaciones de catástrofe (natural o provocada por el ser humano) se debe considerar la formación de las llamadas «comunidades resilientes» y para éstas un tratamiento específico. Teniendo en consideración que la resiliencia psíquica es el resultado de múltiples procesos que contrarrestan las situaciones nocivas, se trata de una dinámica en la cual se podrían señalar las siguientes etapas:

- El equilibrio que enfrenta a la tensión
- El compromiso y el desafío
- La superación
- La significación y valoración
- La positividad de sí mismo
- La responsabilidad
- La creatividad

Resiliencia y Personalidad

Jack Block relacionó el constructo de la resiliencia (capacidad de adaptación a un agente perturbador o situación adversa) con la personalidad (capacidad única e individual de pensar, actuar y sentir). Block definió 3 tipos de personalidad según la capacidad resiliente que tuvieran:

Yo resiliente: Son personas que tienen facilidad de adaptación a las situaciones de estrés. Se caracterizan por: elevada confianza en su capacidad de adaptación, mucha atención, cooperadoras, independientes y buen autocontrol emocional.

Yo sobre controlado: Estas personas son más tímidas, calladas, tienen mayores niveles de ansiedad y muestran una mayor dependencia de los demás. También son apartadas de conflictos.

Yo sub controlado: Estas personas mantienen una actitud más activa, enérgica e impulsiva.

1.03.10 Inteligencia emocional

En relación con lo expuesto se encuentra la idea de inteligencia emocional, que se centra en la capacidad para reconocer los sentimientos propios y los de los demás, como así también la capacidad para manejarlos. Esto implica la capacidad de motivarse a sí mismo, de mantener el empeño en las tareas emprendidas, de superar las frustraciones, de regular el sentir interno, de diferir momentáneamente las gratificaciones, de evitar que el sufrimiento afecte la propia racionalidad, de confiar en los demás y empatizar con ellos.

Hoy en día, alcanzar un estado de equilibrio emocional es mucho más que un mero lujo, es un aspecto de la salud en general, y es el medio más adecuado para comenzar a hacer frente a los desafíos y responsabilidades cotidianas que se nos presentan.

1.03.11 Equilibrio emocional

Se denomina equilibrio emocional a las respuestas emocionales adecuadas que un individuo brinda hacia el entorno que lo rodea. Es importante hacer notar que el desequilibrio es la consecuencia de una relación entre el sujeto y el ambiente que genera profunda insatisfacción.

Al ser humano se le aplica las nociones de estímulo y respuesta, de esta manera, a cada hombre el desempeño diario le depara una serie de situaciones de estrés ante las cuales debe

reaccionar; si esta reacción o respuesta logra evadir o transformar en algo positivo, la persona mantendrá un equilibrio en sus emociones; de lo contrario sufrirá sus consecuencias negativas que se transformaran en una inadaptación al entorno. Es por ello que el equilibrio emocional guarda mucha relevancia para entender el desenvolvimiento laboral, escolar, deportivo, etc. de cualquier individuo.

El equilibrio emocional de una persona se manifiesta cuando existe un equilibrio entre sus deseos y la realidad que vive, es decir, cuando vive armónicamente con el entorno y con las posibilidades que la vida le ha dado en los aspectos psíquicos, económicos y físicos. Es decir, cuando se acepta y se tiene una buena relación con las condiciones de vida que se tienen, mantener relaciones sanas con familiares y personas con quienes se convive aceptando que no siempre se tendrá la mejor relación con cada una de ella, conociendo las limitaciones y fortalezas de cada uno y de sí mismo; así mismo tener una buena relación con las cualidades físicas propias y aceptar la realidad económica que se tiene sea esta mala, buena o excelente.

Entonces cuando se consigue una adaptación sana a esa realidad en la que se vive, diremos que se tiene un adecuado equilibrio emocional, porque a sabiendas de lo bueno y malo que se tiene se busca la superación personal.

También es importante mencionar que el equilibrio emocional no es algo inamovible, sino muy por el contrario, está en constante movimiento y por ello mismo es necesario cuidarlo todos los días a lo largo de la vida para que no sufra desviaciones pronunciadas que hagan a la persona caer en estados de desequilibrios graves. Por supuesto que hay afecciones más graves que otras y algunas pueden afectar de manera transitoria y otras permanecer, tal es el caso de la depresión, la esquizofrenia, por nombrar algunas de las más comunes.

Asimismo, debemos dejar en claro que la persona con equilibrio emocional no es aquella que no padece angustia, temores, depresiones sino aquella que es capaz de mantener el equilibrio

entre sus anhelos y su realidad.

Equilibrio emocional del docente

El docente debe mantener un equilibrio mental en sus dimensiones personal, familiar, emocional, laboral y económica, para garantizar un trabajo pedagógico de calidad. Sin embargo, las características propias de la carrera le significan un riesgo de padecer alguna enfermedad mental. Las políticas educativas implementadas por el Ministerio de educación son tantas que los docentes sienten la presión de atenderlas sin darse abasto y, a ello se le suma la atención integral de los estudiantes, asumiendo lo que la familia ha desatendido, exponiendo a sus hijos a riesgos como la drogadicción, el pandillaje, la delincuencia, el abuso sexual.

Entonces es el docente quien identifica el problema, se involucra en el acompañamiento del estudiante, formándose en valores y dotándolo de herramientas para enfrentar las circunstancias adversas. (Velandia, 2018).

Urge que los distintos gobiernos de América Latina promuevan e implementen políticas educativas preventivas del bienestar mental de los docentes, ya que este es un sector laboral de gran importancia para el desarrollo sostenible del país, pues es el gestor de la formación de ciudadanos competentes para la convivencia en una sociedad de paz, donde la educación será siempre la mejor estrategia para el éxito regional. En Colombia en 2015, se implementó una ley que establece a las enfermedades mentales como de tipo profesional para los docentes.

En esta ley se considera al trastorno de ansiedad generalizada, la depresión y al síndrome de Burnout, entre otros, como asociadas a la salud mental de los docentes. (Velandia, 2018).

Es imperativo identificar los factores de riesgo que pueden afectar el desempeño laboral de los docentes y promover la prevención como medida urgente, pues sino se efectiviza devendrá en enfermedades crónicas que podrían ocasionar la incapacitación permanente del docente. (Velandia, 2018).

Equilibrio emocional en tiempos de crisis

Dentro de la pandemia COVID-19 se han tomado medidas de prevención para cuidar a la salud de las personas y estas medidas incluyen anuncios constantes sobre el virus, sus implicaciones y formas de autocuidado, estas campañas están constantemente visibles en redes sociales, televisión, material visual, entre otros, lo que acciona una sobrecarga de información que nos mantiene en un estado de alerta y estrés constante por lo que podemos decir que en una búsqueda por el bienestar de las personas y evitar la propagación del virus, de ha reajustado un factor que ha tomado relevancia significativamente en estos momentos de crisis que es la salud mental.

Otro factor importante que está perjudicando la salud mental de las personas es que la humanidad de unos años atrás para la actualidad llevaba un ritmo de vida en el que no existían las pausas entre el trabajo/estudio, las redes sociales, largos periodos de tiempo en el tránsito, tiempo de calidad en familia, etc. Por lo que no alcanzaban las 24 horas del día para lo que se quería lograr.

Al llegar la pandemia todo se detuvo repentinamente entrando en aislamiento, home office, realizando todas las actividades diarias sin salir de casa, al darse este cambio de rutinas se percibieron emociones que modifican el pensamiento y comportamiento, muchas veces con una tendencia negativo que si no se lograsen regular correctamente podrían ocasionar problemas y rupturas en las relaciones interpersonales y desencadenar un desequilibrio emocional.

Junto con estas dinámicas las relaciones interpersonales se redujeron al núcleo familiar, debido a que es el contacto primario de la comunicación y por el simple hecho de convivir más tiempo, se ha ocasionado alteraciones a grado intrapersonal. Al ser limitados a socializar se han buscado medidas que mantengan a la persona en contacto con su círculo habitual, utilizando para ello la mensajería instantánea, llamadas, video llamadas, entre otros instrumentos electrónicos;

sin duda esto lleva a apreciar el contacto físico que se solía tener.

Es fundamental que actualmente se logre un balance entre las emociones y los sentimientos que en estos momentos se manejan, como lo son la depresión, nostalgia, frustración, soledad y/o ambivalencia; la importancia que tiene lograr canalizar de forma correcta los estímulos externos y ayudar a que otros cuenten con apoyo de esto dependerá como se gestione nuestro alrededor.

Equilibrio laboral

Uno de los principales problemas para muchos empleados de hoy en día es la sensación de estar siempre trabajando. Los avances como la digitalización, aunque hayan agilizado el trabajo y potenciado la eficiencia, también han traído consigo la sensación creciente de insatisfacción que padecen muchos empleados.

Además de las horas que pueden pasarse entre las cuatro paredes de la oficina, tienen que estar atentos al móvil continuamente o dedicar tiempo a cuestiones como el traslado a la oficina.

Hablamos de pequeños aspectos que implican una desconexión del empleado con su vida personal. Tener que responder emails fuera de la jornada laboral o realizar planificaciones para el día siguiente antes de ir a dormir puede interferir en las obligaciones vitales de cada empleado.

Existen numerosas investigaciones que evidencian este problema:

- El 90% de los empleados aseguran querer pasar más tiempo con su familia
- No todo el mundo es capaz de compatibilizar la dedicación y responsabilidad laboral con satisfacer las necesidades personales. De hecho, el 45% de los empleados tiene la impresión de no contar con el suficiente tiempo para ocuparse de sus actividades personales.
- Paradójicamente, un problema tan común como la conciliación es muchas veces desconocido para el empleador. El 67% de los profesionales de recursos humanos piensa

que sus empleados sí gozan de un buen equilibrio entre vida profesional y vida personal.

Las consecuencias del desequilibrio

Además, las exigencias de mantener dos vidas, una laboral y otra personal, alternar entre una y otra pueden producir altos niveles de presión en el trabajador.

Es aquí donde el factor emocional y el psicológico desempeñan un papel clave, porque a largo plazo pueden generar diversas enfermedades o dolencias en los empleados:

Estrés

Puede manifestarse de distintas maneras, que van desde un marcado carácter irritado hasta manifestaciones psicósomáticas. Una presencia excesiva de estrés deriva en problemas de salud para el empleado, pero también tiene consecuencias negativas para la empresa: el estrés es la causa del 30% de las bajas laborales en España y supone un coste anual de 80.000 euros en las empresas. (Sodexo España, 2020)

Desgaste

Síndrome del desgaste: Los trabajadores que más desgaste profesional padecen, ya sea realizando largos trayectos diarios o asumiendo diversas responsabilidades, son los más vulnerables a esta enfermedad. Sus síntomas son la fatiga crónica y la ineficacia, aspectos que disminuyen la productividad.

Depresión

Depresión. Aunque no siempre esté ligada a una mala conciliación, sí que puede verse potenciada por esta. Muchos de los problemas personales son producto de la incompatibilidad de horarios y la sobrecarga laboral. Hablamos, pues, de otra de las principales causas actuales de baja laboral.

Otros fenómenos

Otros fenómenos como la adicción al trabajo o el insomnio, aunque no sean enfermedades

“per se”, sí son factores que pueden perjudicar a la productividad en la empresa.

No poder alcanzar un equilibrio entre el trabajo y las necesidades personales, lejos de ser un hecho anecdótico, puede suponer un problema real tanto para el empleado como para la empresa.

La conciliación y su impacto en la empresa

Por otro lado, así como el descuido del desequilibrio puede afectar a la salud del empleado y al rendimiento de la empresa, el fomento de estrategias conciliadoras en la empresa puede tener una repercusión real a todos los niveles.

Las empresas que velan por el equilibrio entre la vida personal y profesional de sus empleados se ven beneficiadas en tres niveles:

Gestión de RRHH

Mejora la calidad en la gestión de RRHH. Está claro que toda medida conciliadora repercutirá en una mejor imagen de la empresa y en una mayor satisfacción del personal. Pero es conveniente aclarar que estas medidas están pensadas principalmente para ayudar al empleado a gestionar y a planificar mejor su propio tiempo, hecho que también contribuye a reducir su nivel de estrés.

Productividad

Aumento de la productividad. Para muchos, las políticas conciliadoras no significan más que complicaciones y gastos para la empresa. Sin embargo, estos esfuerzos tienen, en realidad, un impacto directo en la motivación del trabajador, lo que afecta positivamente a su rendimiento. Por eso, sabemos que el 95 % de las organizaciones que ofrecen servicios destinados a mejorar la conciliación ven un aumento en su productividad.

Ahorro

Ahorro en el gasto del personal. Con acciones conciliadoras la empresa tiene mayor capacidad de retener el talento sin necesidad de aumentar los salarios. Además, la motivación que

generan estas medidas ejerce un fuerte impacto en el compromiso del empleado con la empresa y esto queda patente en la estabilidad de la plantilla y en la reducción del absentismo laboral.

¿Cómo pueden abordar los empleadores este tipo de situaciones?

Si bien el equilibrio o desequilibrio entre la vida profesional y la personal depende de numerosas variables externas como el volumen de trabajo o la distancia al trabajo, es posible realizar acciones centradas en ayudar a los empleados a obtener la conciliación.

La primera tarea conciliadora tiene que ver con la organización del equipo y del tiempo de trabajo. Organizando el trabajo y sus respectivas tareas, ayudamos a que los empleados finalicen su jornada con el trabajo realizado para que se despreocupan de él una vez que llegan a sus hogares.

Acciones conciliadoras

Aparte de buscar una mejor organización de trabajo, cada empresa puede realizar tantas acciones conciliadoras como desee. El límite está en la creatividad de cada uno, y por eso existen numerosas técnicas conciliadoras. De entre todas ellas vamos a comentar algunas de las pequeñas acciones conciliadoras más frecuentes:

- **Flexibilizar horarios:** Por ejemplo, durante el verano se trabaja solo media jornada los viernes. Al ofrecer horarios flexibles, damos libertad al trabajador para que pueda cumplir con sus obligaciones personales y para que pueda trabajar en el momento en que se encuentre más productivo.
- **Vacaciones:** Esta idea responde a la necesidad de muchos empleados de contar con más días libres que los que tienen asignados por convenio para disfrutarlos con sus seres queridos.
- **Conciliación:** Ofrecer servicios que ayuden a la conciliación. La empresa puede proporcionar servicios destinados a satisfacer las necesidades personales del empleado

que pueden verse perjudicadas por el trabajo. Así, el problema del cuidado del niño puede solucionarse con los cheques guardería, mientras que el tema de la comida se resuelve ofreciendo el tique restaurante a los empleados.

Con esta actitud corporativa ayudamos al empleado a sentirse más comprometido con la empresa y, por lo tanto, a ser más productivo. Además, con estas iniciativas generamos unos beneficios intangibles en la compañía que harán que esta sea un lugar atractivo para trabajar.

Equilibrio físico

El equilibrio, una cuestión también física como dice el proverbio latino “Mens sana in corpore sano”, no hay que olvidar que la salud y el bienestar personal no solo dependen del nivel de satisfacción en el trabajo o con la familia; también dependen de la actividad física que hace cada uno. Esta concepción se está trasladando al campo empresarial en los últimos años, y por eso hay un interés creciente por el estado físico de los trabajadores.

Cada vez hay más empresas que fomentan la conciliación a través de actividades que incorporan el ejercicio físico. En muchos casos, por ejemplo, en lugar de conceder pausas al empleado para tomar café o para almorzar, lo hacen para que estos den un paseo o practiquen algún deporte. En otros casos, organizan excursiones a la naturaleza o jornadas deportivas los fines de semana. Con estas medidas favorecemos tanto al empleado como a la empresa en todo lo relativo a:

- Satisfacción: El empleado ganará en satisfacción personal y bienestar físico al mantener el cuerpo activo a pesar de sus responsabilidades laborales y personales. Además, hablamos de actividades divertidas que lo sacan del encierro de la oficina.
- Productividad: Como sabemos, la satisfacción deriva en motivación que, a su vez, deriva en productividad. Son actividades que fomentan las relaciones personales y mejoran el ambiente en la oficina, favoreciendo la sinergia en el trabajo. De esta manera, la plantilla

“hace piña” y mejora su rendimiento.

- Conciliación: El tiempo se pasa rápido y ayuda a los trabajadores a liberar la carga de estrés a partir de actividades destinadas a mejorar su bienestar físico. Además, como varias de estas actividades son abiertas, el empleado puede disfrutar de ellas en familia.

1.03.12 Estrés Laboral

López & Neira (2019) mencionan que este tipo de estrés se enfoca en la causa de su origen y esto no es algo específico, sino que esta varía. Esto se diferencia a los tipos de estrés formulados por APA (2010) quienes muestran una tipología basada netamente en el periodo y en el origen generalizado de los estresores.

Para entender de una mejor forma esta categoría de estrés se ve necesario enfocarse en sus causas y la principal es la cual proviene a partir de la forma de percibir y valorar cada situación, mediada por las características personales frente a las exigencias de las tareas en diferentes grados (Félix et al., 2019).

De igual manera los autores citan a Durán (2010) quien divide a los factores estresantes en tres niveles, individuales, enfocándose en los aspectos mencionados como lo previamente mencionado. Extra-organizacionales, viéndose involucrados con la familia, sociedad, política, sociedad, economía, etc. organizacionales relacionados con el ambiente físico como luz, ruido, vibraciones, etc.

Fases y tipos de estrés laboral

López & Neira (2019) citan a Chiavenato (2009) tres fases en tanto esta categoría de estrés como lo son: la fase de alarma presentándose cuando una persona percibe e identifica a la amenaza; resistencia, la persona se vuelve resistente a las presiones creadas por la amenaza inicial; y por último el agotamiento dándose por una persistencia del estrés fatigando e introduciéndose a un nivel de agotamiento que puede causar un grave daño en el individuo.

De igual manera en el estudio realizado por López & Neira (2019) caracterizan dos tipos de estrés laboral. El uno lo denominan desgaste laboral o burn out catalogándolo como una variante grave del estrés laboral y sucede cuando a las personas la fuente de trabajo se convierte en una fuente de angustia e insatisfacción.

El otro lo menciona como estrés tecnológico pues en algunos profesionales la obligación a estar al día en los últimos avances tecnológicos lo considera como un estresor potencial.

Estrés y Teletrabajo

La posible relación entre el estrés y el teletrabajo puede darse debido a un factor enfocado en las generaciones menos adaptadas con la tecnología el “tecnoestrés” como lo denomina Barrera et al., (2019). En esta investigación los autores confirmaron algunas hipótesis como entre mayor formación de las nuevas tecnologías, menos estrés; la sobrecarga del trabajo puede generar tecnoestrés, además se comprobó que el apoyo del supervisor aumentaba los niveles de estrés por lo que se suponía que el pedir ayuda era lo que generaba este tipo de estrés.

Según (Pérez, 2010) el teletrabajo en ciertas ocasiones resulta favorable, pero en otras ocasiones resulta perjudicial al combinar al teletrabajo con una carga familiar, responsabilidades del hogar y ocupaciones personales desencadenando un gran estrés sobre el teletrabajador. Esta dificultad en la modalidad teletrabajo se dan en el momento que las horas de trabajo al ser ocupadas en otras ocupaciones se intentan recuperar en momentos destinados a la familia.

Barrera et al., (2019) también mencionan a Gaudioso, Turel & Galimberti (2017), quienes concluyeron que los factores tecnológicos producen tensión afectando el resultado laboral y produciendo un agotamiento, pues consideran que en las organizaciones en donde las Tics son de gran importancia para el desarrollo del trabajo debe haber un apoyo para el enfrentamiento del estrés.

Según (Rubini, 2012) los riesgos psicosociales están presentes en la modalidad

teletrabajo, se presentan en el momento que existe una dependencia, por parte del teletrabajador y el empleador; esto ocasiona horarios imprecisos tiempo aumentando el ritmo con el que se conlleva el trabajo. De la misma manera, el tecnoestrés también es considerado uno de los estresores al momento del desarrollo del teletrabajo, creando una dependencia a la tecnología o una perspectiva negativa de la misma, de la misma forma se genera una falta de adaptación a programas o sistemas nuevos.

Carga horaria y aspectos familiares

El teletrabajo puede resultar ventajoso en ciertos aspectos dependiendo de la persona, pues existen criterios diversos sobre la carga horaria y el contexto familiar.

Por ello se puede denotar algunos aspectos positivos como la posible corrección de desequilibrios, elevando la participación de las mujeres. Pues la conciliación de los aspectos laboral, familiar y personal se han visto afectados sobre todo para las mujeres. Debido a que es evidente que el cuidado de los hijos o los trabajos domésticos todavía forman parte del quehacer femenino. Así que las nuevas tecnologías serían de gran ayuda para estos aspectos (Sánchez & Mozo, 2009).

Además, del impacto personal en los individuos, también facilitarían en gran medida a las empresas, debido a que sería conveniente que para las industrias se minimice el impacto de tener trabajadoras o trabajadores con responsabilidades familiares apartándolas de sus responsabilidades laborales (Caamaño, 2010).

Del mismo modo, el estudio que realizó Sánchez & Mozo (2009) afirma que la principal motivación para acogerse al teletrabajo ha sido el tener más tiempo para hacerse cargo de los hijos. De igual modo los entrevistados en este estudio realizaron una comparación de las dos modalidades afirmando que en una oficina es más complicado mantenerse concentrado debido a que existen muchos distractores como visitas o el ir por una taza de café. Mientras que mediante

el teletrabajo se rinde mucho más acotándose a un horario de trabajo autónomo.

Asimismo, se puede acotar según lo mencionado por (Páez et al., 2020) en un estudio realizado por la organización mundial del trabajo (OIT) recalcan la autonomía del horario del trabajo la cual, impuesta por la misma teletrabajadora a fin de ahorrar tiempo y aumentar productividad a través de las Tics, conciliando las vida laboral y personal.

Según la revista digital (Startup Guide, 2020) la modalidad teletrabajo al momento de relacionarse con la vida personal del trabajador, tiene como desafío el evitar la tensión en el núcleo familiar, no existen estructuras claras del porque el hogar se ha vuelto un entorno laboral, comprometiendo de mayor forma a los padres en su tiempo, haciéndolos personas menos disponibles.

Según el Ministerio TIC conjuntamente con el Ministerio del Trabajo (MinTIC,2020) de la república de Colombia por medio de diferentes campañas y publicaciones en medios digitales aconseja equilibrar la vida familiar y laboral por medio de limitaciones en las cuales se conceptualizar que el teletrabajo tiene ciertos requisitos el cual involucra la realización de actividades y el respeto por parte de las personas que habitan en el mismo hogar haciendo que el lugar sea propicio para la realización de las actividades previamente planificadas.

A pesar de las extensas ventajas del teletrabajo en la familia es necesario establecer límites entre el trabajo y la vida familiar como lo menciona (Barrera et al., 2019) citando de Golden (2006) pues facilitaría conciliar la vida laboral y familiar explicando un mayor compromiso con la organización.

Se considera relevante formular algunos aspectos del teletrabajo que podrían ser tanto un beneficio como un prejuicio. (Filardi et al. ,2020) catalogan algunos aspectos favorables como la autonomía, carga horaria flexible una reducción de estrés y carga familiar. Y como aspectos no muy favorables destacando que no todos los empleados están capacitados o no tienen un perfil

preparado para esta modalidad de empleo y esto podría afectar los resultados del mismo, además menciona una potencial carencia de comunicación y sociabilidad por parte del trabajador.

1.04 Consideraciones Éticas

Confidencialidad:

Se trabajaron las encuestas en un formato de Google Forms esto permite a los participantes dar sus respuestas desde casa cuidando el tema de contagios respecto al COVID-19, también mantiene la confidencialidad y el anonimato del participante, como investigadores a la hora de la interpretación de los resultados se mantuvo en todo momento la confidencialidad de las respuestas dadas.

Resguardo de la información en investigación en línea:

Antes de iniciar las encuestas se les informó a los participantes por medio de una reunión de Microsoft Teams, cómo se iba a llevar a cabo la encuesta y se les indicó que las respuestas iban a ser tratadas de manera profesional y con la confidencialidad que se amerita; la plataforma de Google Forms permite el acceso restringido a las respuestas cuidando que únicamente las investigadoras tuvieran acceso a las mismas, para posteriormente bajar la información obtenida de la nube y asegurar que la misma no esté a la disposición de terceros.

Capítulo II

2. Técnicas e Instrumentos

2.01 Enfoque y modelo de investigación

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta. (Hernández-Sampieri y Mendoza,

2008).

Chen (2006) los define como la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno, y señala que éstos pueden ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conservan sus estructuras y procedimientos originales (“forma pura de los métodos mixtos”); o bien, que dichos métodos pueden ser adaptados, alterados o sintetizados para efectuar la investigación y lidiar con los costos del estudio (“forma modificada de los métodos mixtos”).

Los métodos mixtos utilizan evidencia de datos numéricos, verbales, textuales, visuales, simbólicos y de otras clases para entender problemas en las ciencias (Creswell, 2013a y Lieber y Weisner, 2010).

Johnson et al. (2006) en un “sentido amplio” visualizan la investigación mixta como un continuo en donde se mezclan los enfoques cuantitativo y cualitativo, centrándose más en uno de ellos o dándoles el mismo “peso”.

Modelo Descriptivo

Las investigaciones de tipo descriptiva consisten fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores.

Según Tamayo y Tamayo (2006), el tipo de investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos; el enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo, cosa funciona en el presente; la investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, caracterizándose fundamentalmente por presentarnos una interpretación correcta.

Refiere Bernal (2006), en la investigación descriptiva, se muestran, narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio, o se diseñan productos, modelos prototipos, guías, etcétera, pero no se dan explicaciones o razones del porqué

de las situaciones, hechos, fenómenos, etcétera; la investigación descriptiva se guía por las preguntas de investigación que se formula el investigador; se soporta en técnicas como la encuesta, entrevista, observación y revisión documental.

Así mismo Hurtado (2002), infiere que la investigación descriptiva tiene como objetivo la descripción precisa del evento de estudio, este tipo de investigación se asocia al diagnóstico; el propósito es exponer el evento estudiado, haciendo una enumeración detallada de sus características, de modo tal que en los resultados se pueda obtener dos niveles de análisis; dependiendo del fenómeno o del propósito del investigador.

2.02 Técnicas

2.02.01 Técnicas de muestreo

“Implica definir la unidad de muestreo y de análisis, requiere delimitar la población para generalizar resultados”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Criterios de inclusión:

Participarán en la muestra los 35 docentes del Colegio Verbo no.4 quienes están a cargo de los grados de Prekínder a Bachillerato, y quienes debido a la pandemia COVID-19 han trasladado su metodología de trabajo a la plataforma Microsoft Teams durante el año 2020 hasta la fecha.

2.02.02 Técnicas de recolección de datos

Se tiene previsto realizar la recolección de datos de la siguiente forma: Se hará por medio de una encuesta virtual en Google Forms dirigida a los docentes del Colegio Verbo no.4, en la cual se incluirán los criterios a evaluar en la presente investigación, de igual manera se pasará a los docentes la escala para el trastorno de ansiedad generalizado de García-Campayo J, Zamorano E, Ruiz MA, Pardo A, Pérez-Páramo M, López Gómez V, Freire O, Rejas J. (2010), la cual se adaptara al contexto actual de la pandemia.

Ambos instrumentos serán previamente explicados y discutidos con los docentes en una reunión virtual en la plataforma de Microsoft Teams.

2.02.03 Técnicas de análisis de datos

Se hará uso de procedimientos estandarizados y cuantitativos (estadística descriptiva diferencial) así como de procedimientos cualitativos (codificación y evaluación temática), además de análisis combinados.

La selección que se realice de las técnicas y modelos en el análisis de los datos se relaciona directamente con el vencimiento del problema, el tipo de diseño y las estrategias elegidas para los procedimientos.

El análisis se puede realizar sobre los datos originales (datos directos) o bien a partir de la transformación de estos.

2.03 Instrumentos

La encuesta es el “método de investigación capaz de dar respuestas a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida de información sistemática, según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida” (Buendía y otros, 1998, p.120). De este modo, puede ser utilizada para entregar descripciones de los objetos de estudio, detectar patrones y relaciones entre las características descritas y establecer relaciones entre eventos específicos.

Con relación a su papel como método dentro de una investigación, las encuestas pueden cumplir tres propósitos (Kerlinger, 1997):

1. Servir de instrumento exploratorio para ayudar a identificar variables y relaciones, sugerir hipótesis y dirigir otras fases de la investigación.
2. Ser el principal instrumento de la investigación, de modo tal que las preguntas diseñadas para medir las variables de la investigación se incluirán en el programa de entrevistas.

3. Complementar otros métodos, permitiendo el seguimiento de resultados inesperados, validando otros métodos y profundizando en las razones de la respuesta de las personas.

Proceso de investigación por encuesta

El proceso de investigación por encuesta, a grandes rasgos, consta de tres etapas de desarrollo: teórico-conceptual, metodológica y estadística-conceptual.

Fase teórico-conceptual

Se debe recurrir tanto a fuentes primarias como secundarias para definir de mejor manera los objetivos y el diseño del estudio. El no conocer de manera adecuada los aspectos a investigar puede llevar a la acumulación de datos que no aportan nada o que no alcanzan a justificar la inversión realizada en la investigación.

Fase metodológica

Planificación de la encuesta

Algunos puntos por tomar en cuenta en esta fase son:

- Los objetivos deben ser definidos claramente, ya que de ellos depende el éxito de la investigación.
- El propósito de la encuesta no debe ser muy ambicioso ni tan reducido que no permita la toma de decisiones.
- La población debe estar bien definida atendiendo a criterios geográficos, demográficos y temporales. Si la población es pequeña, deberán ser encuestados todos los sujetos; si es numerosa, se deberá realizar un muestreo representativo que permita generalizar los resultados a la población total.

En general, toda planificación de una encuesta debe responder a tres principios básicos: propósito que se persigue, población a la cual va dirigida y recursos materiales y humanos con los que se cuenta.

Aplicación por correo

Presenta la aplicación por correo la desventaja de la poca tasa de respuesta que presenta.

La mejor forma de aumentar el porcentaje de respuestas es a través de un seguimiento de los cuestionarios.

2.04 Operacionalización de objetivos, categoría/variables

Objetivos	Definición conceptual categoría / variable	Definición operacional categoría / variable	Técnicas/ Instrumentos
<p>- Comprobar si la implementación del teletrabajo ha tenido algún impacto en el equilibrio emocional / laboral de los colaboradores del colegio Verbo No. 4.</p> <p>-Evaluar si el equilibrio emocional/ laboral presentado durante la pandemia, ha</p>	<p>1. Emoción: Es el conjunto de reacciones orgánicas que experimenta un individuo cuando responden a ciertos estímulos externos que le permiten adaptarse a una situación con respecto a una persona, objeto, lugar, entre otros.</p> <p>2. Teletrabajo: Es toda actividad laboral que se desarrolla fuera de las instalaciones de la empresa contratante, apelando a las</p>	<p>1.</p> <p>Tranquilidad</p> <p>Felicidad</p> <p>Estrés</p> <p>Ansiedad</p> <p>Enojo</p> <p>Frustración</p> <p>Tristeza</p> <p>Desesperación</p> <p>Incertidumbre</p> <p>2.</p> <p>Facilidad para tener contacto con los alumnos a distancia.</p>	<p>-Técnica de muestreo</p> <p>-Técnica de recolección de datos</p> <p>-Técnica de análisis de datos</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario elaborado por las investigadoras que abarca puntos importantes para esta investigación.</p> <p>Escala de ansiedad adaptada al contexto actual.</p>

<p>afectado a los colaboradores del colegio verbo No. 4 de forma positiva o negativa.</p> <p>- Analizar qué diferencias hay entre el equilibrio emocional/ laboral que manejaban los colaboradores del Colegio Verbo No. 4 antes, durante y post pandemia.</p> <p>- Indagar sobre los retos que ha representado la implementación del teletrabajo para los colaboradores del colegio Verbo No.4</p>	<p>tecnologías de la información y de la comunicación para el desarrollo de los quehaceres.</p> <p>3. Pandemia: Es la propagación a nivel internacional - mundial de una nueva enfermedad donde la mayoría aún no tienen inmunidad contra ella y la propagación se vuelve local en cada país o continente que la posee.</p> <p>4. Virtual: Es definido como algo contrario a lo real, o lo relativo a la realidad, siendo en el caso de la informática algo que no existe realmente en un espacio físico, sino que se encuentra dentro de un espacio lógico dentro del ordenador.</p> <p>5. Impacto: El impacto es la consecuencia de los efectos de un proyecto. Los impactos y</p>	<p>Comunicación entre docentes y padres de familia.</p> <p>Trabajo desde casa sin exponerse a la pandemia.</p> <p>3.</p> <p>Aislamiento</p> <p>Miedo</p> <p>Ansiedad</p> <p>Estrés</p> <p>Incertidumbre</p> <p>Peligro a contagio</p> <p>Pérdida de empleos</p> <p>Deserción escolar</p> <p>4.</p> <p>Falta o mala conexión a internet</p> <p>Falta de dispositivos que permitan ingresar a las plataformas.</p> <p>Bajas en la estabilidad económica de las familias.</p>	
---	---	--	--

	<p>efectos se refieren a las consecuencias planeadas o no previstas de un determinado proyecto; para ellos, los efectos generalmente se relacionan con el propósito mientras que los impactos se refieren al fin.</p> <p>6. Resiliencia: En psicología, es la capacidad que tiene una persona para superar circunstancias traumáticas como la muerte de un ser querido, un accidente, etc.</p> <p>7. Coronavirus: Es un grupo de virus que causan enfermedades que van desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como neumonía, síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y síndrome respiratorio agudo grave</p>	<p>5. Económico Laboral Escolar Emocional</p> <p>6. Estabilidad emocional Adaptación adecuada a la nueva normalidad</p> <p>7. Malestar físico Riesgo para la salud pública Alta tasa de contagios Falta de comprensión y tratamientos adecuados de parte de los profesionales de la salud</p> <p>8. Respuestas adaptativas más eficientes</p>	
--	--	---	--

	<p>(SARS). Cabe destacar que la cepa de coronavirus (2019-nCoV) que ha causado el brote en China es nueva y no se conocía previamente.</p> <p>8. Equilibrio emocional: Son respuestas emocionales adecuadas que un individuo brinda hacia el entorno que lo rodea.</p> <p>9. Equilibrio laboral: Incluye la satisfacción y la buena funcionalidad en el trabajo, así como en el hogar con un mínimo de conflictos de roles.</p>	<p>cuidado emocional y de salud adecuados para la persona y los familiares que los rodean mejores relaciones interpersonales</p> <p>9. Estabilidad económica para la familia capacidad de adquirir nuevos y mejores puestos de trabajo.</p> <p>Buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo</p>	
--	---	--	--

Capítulo III

3. Presentación, Interpretación y análisis de los resultados

3.01 Características del lugar y de la muestra

3.01.01 Características del lugar

Ubicación:

COLEGIO EXPERIMENTAL CRISTIANO VERBO No. 4, ubicado en la 7ª AV. 21-24
ZONA 5- Colonia Primero de Julio- Mixco- GUATEMALA

Objetivos:

La Institución se enfoca en la formación integral de nuestros alumnos y de esta manera colaboramos con nuestro país, brindando oportunidades de desarrollo para el constante beneficio de la sociedad.

Formamos jóvenes y señoritas que tienen como estandarte a Jesucristo y como objetivo el trabajo integral con fundamentos Cristo céntricos que trabajan en beneficio de la sociedad utilizando Principios y Valores Bíblicos como herramientas de trabajo.

Nuestro anhelo primordial es equipar personas que en su desempeño laboral realicen trabajos excelentes dando frutos íntegros y sólidos que hablen por sí solos de las verdades de Jesús con un nivel educativo excelente que promete profesionales que funcionen proactivamente en la sociedad.

Misión:

Somos una Institución Educativa Cristiana que evangeliza, forma, restaura y equipa, formando generaciones capaces de gobernarse a sí mismas y actuar con justicia y sabiduría; en toda área de su vida con excelencia académica basada en Valores y Principios Bíblicos.

Visión:

Como Colegio Experimental Cristiano Verbo pretendemos proyectarnos como la mejor Institución Educativa Cristiana en la formación de generaciones que valoran y aman la justicia y la verdad, siendo reconocidos a nivel nacional como un Colegio líder por su excelencia académica y educación basadas en Valores y Principios Bíblicos.

Programas:

El Colegio Experimental Cristiano Verbo No. 4 funciona en los niveles de Educación Preprimaria, Primaria, Básicos y Diversificado, contando con diferentes carreras de nivel medio que le ofrecen a la población una formación integral con Principios y Valores cristianos.

3.01.2 Características de la muestra

El Colegio está situado a la orilla de un barranco que ha sido utilizado como basurero por la comunidad, provocando mal olor e insectos que este atrae. Por otro lado, tenemos a un costado del establecimiento buses urbanos y un mercado. Las características antes mencionadas, sumadas a que la institución se encuentra ubicada en una zona roja, provocan preocupación por parte del padre de familia y el personal docente.

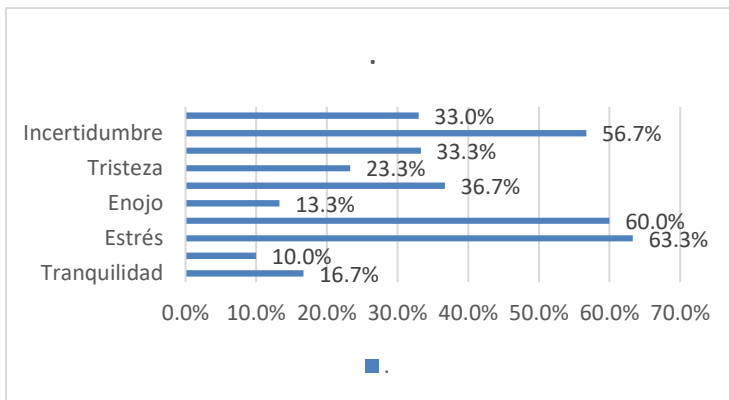
Existen amenazas que el personal renuncie por vivir retirado del colegio, o que se les ofrece en otras instituciones educativas mayor salario, creando una inseguridad, pérdida de tiempo y dinero en su equipamiento. Se les tiene un salario legal y digno de la labor que desempeñan. La estrategia que estará a cargo del Consejo Nacional es crear programas motivacionales, reconocimiento, recreación y toda actividad que promueva bienestar integral a los trabajadores del colegio.

Un pequeño porcentaje de docentes, carecen del espíritu de superación, esto se constituye en una debilidad para la calidad de enseñanza; como estrategia se realizan cada mes un día de equipamiento en diferentes tópicos.

3.02 Presentación e interpretación de resultados

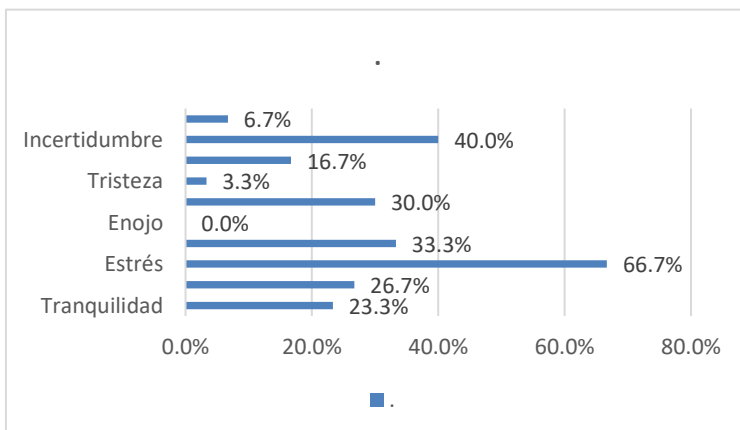
El propósito de dicha encuesta fue conocer el impacto que generó la pandemia Covid 19 en el equilibrio emocional laboral de los colaboradores de colegio Verbo, así mismo los beneficios y consecuencias que generó la pandemia.

Pregunta 1: ¿Qué emociones generó en usted la pandemia?



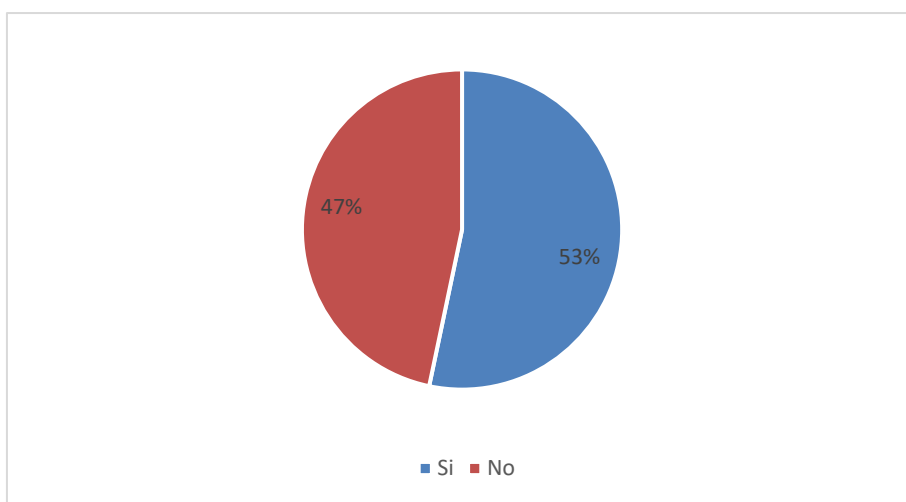
En esta gráfica se muestra que las emociones más generadas por la pandemia en los colaboradores son: estrés, ansiedad e incertidumbre.

Pregunta 2: ¿Qué emociones generó en usted el inicio del teletrabajo?



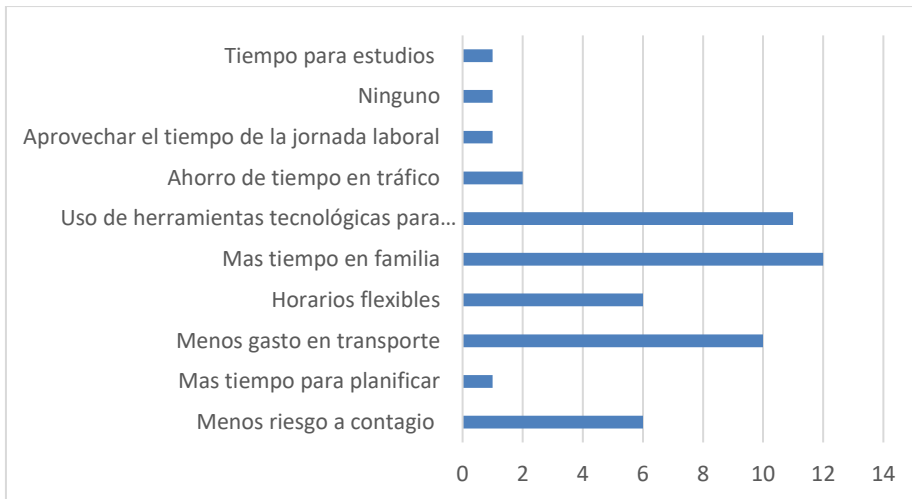
Se muestra que el estrés fue la emoción que predominó en los colaboradores en cuanto al inicio del teletrabajo.

Pregunta 3: ¿Considera usted que trabajando desde casa se le han facilitado sus labores?



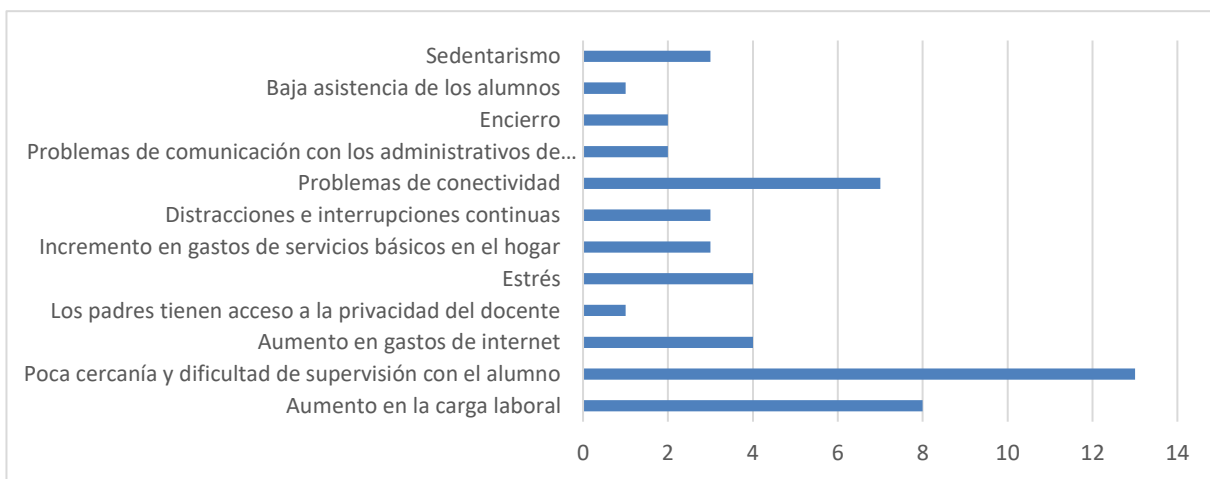
Se muestra que la mayoría específicamente en un 53.3% de los colaboradores consideraron que el teletrabajo facilitó sus labores como docentes.

Pregunta 4: ¿Considera usted que el teletrabajo le ha beneficiado?



Entre las respuestas destacan, ahorro en el gasto de transporte lo que favorece a la economía de la casa, más tiempo en familia y el uso de herramientas tecnológicas para impartir las clases dando como resultado clases más interactivas.

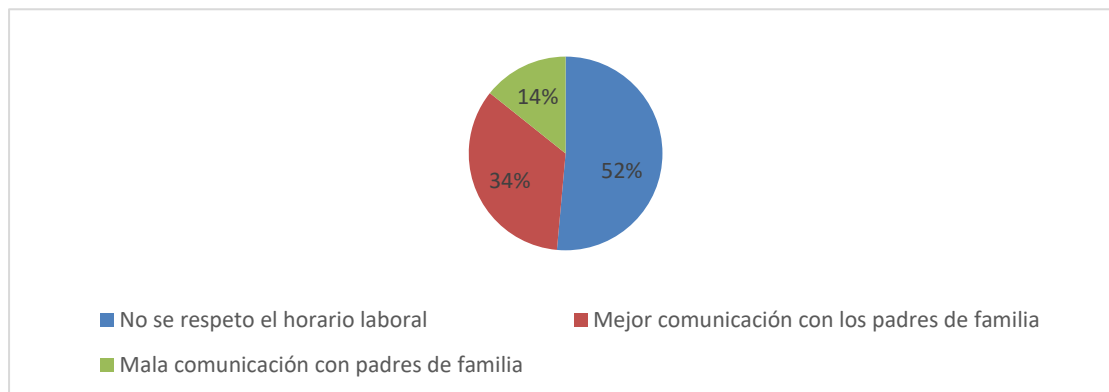
Pregunta 5: ¿Considera usted que el teletrabajo no le ha beneficiado?



Entre las respuestas destacan, poca cercanía y dificultad de supervisión con el alumno esto dificulta muchas veces el proceso de enseñanza-aprendizaje ya que la/el docente no tiene la oportunidad de corregir al alumno sobre la marcha, aumento de carga laboral y problemas de

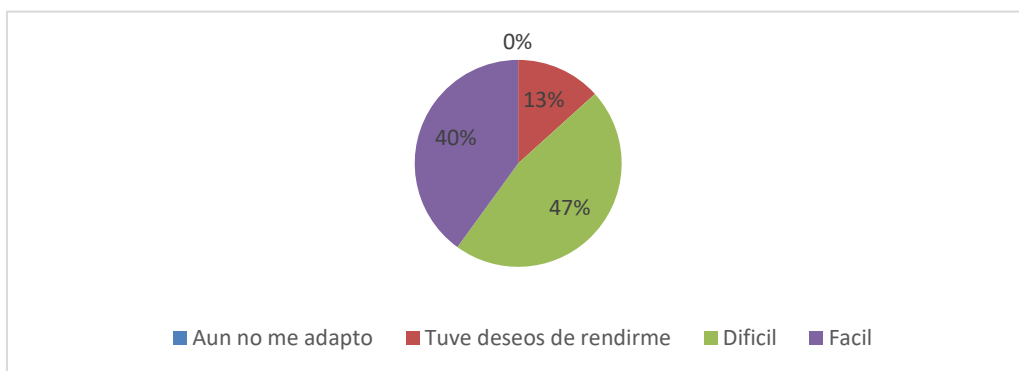
conectividad tanto de parte del docente como del alumno.

Pregunta 6: ¿Cómo considera que fue el proceso de adaptación hacia la virtualidad?



En un 46.7% les fue difícil a los colaboradores adaptarse a la virtualidad, como se ha visto durante la investigación esto puede deberse al aumento de carga laboral y/o a la poca cercanía con los alumnos/as dificultando el proceso de enseñanza-aprendizaje de estos.

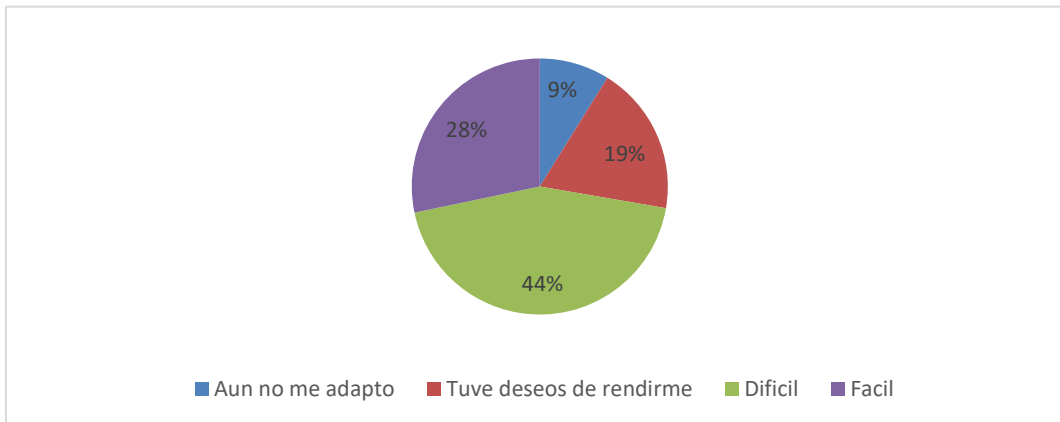
Pregunta 7: ¿Cómo considera que fue el proceso de adaptación a las plataformas de teletrabajo?



En un 46.7% les fue difícil a los colaboradores adaptarse a las plataformas a causa del poco conocimiento de las nuevas tecnologías y plataformas a usar con anterioridad.

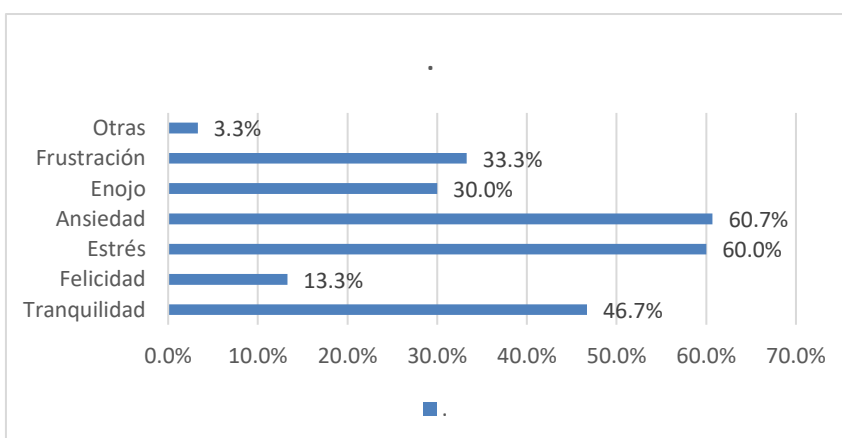
Pregunta 8: ¿Describa su experiencia en la comunicación con los padres de familia por

medio de WhatsApp?



En un 52% su experiencia en cuanto a la plataforma WhatsApp fue tediosa ya que significó un aumento en el horario y carga laboral al no respetarse los horarios de trabajo por parte de los padres de familia, sin embargo, también mejoró la comunicación con los padres de familia al poder comunicar la información de manera instantánea y rápida a todos los padres.

Pregunta 9: ¿Considera que la comunicación con los padres de familia generó en usted alguna de estas emociones, marque las que considere?

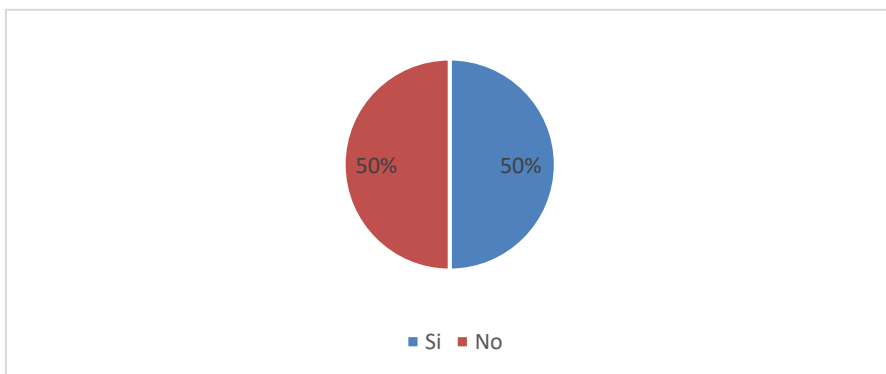


El estrés fue la emoción predominante en cuanto a la comunicación con los padres de familia, esto como se ha visto con anterioridad puede ser resultado de la falta de responsabilidad y

consideración de parte de los padres de familia en cuanto a los horarios laborales de los docentes.

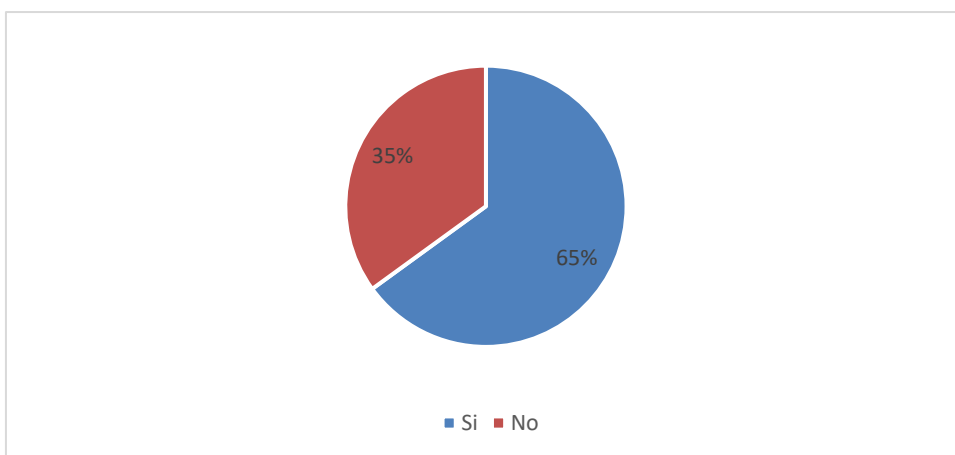
Pregunta 10: ¿Considera usted que las dinámicas en casa afectaron su desempeño laboral?

Describa.



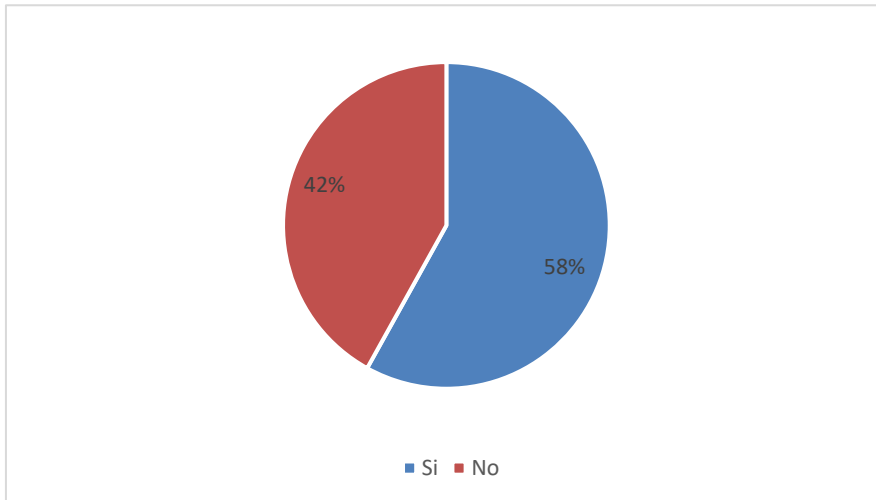
Las dinámicas familiares afectaron el desempeño laboral en un 50% a los colaboradores, aunque la mayoría expresó haberse adaptado en los últimos meses.

Pregunta 11: ¿Considera usted que el trabajo en casa ha afectado sus relaciones interpersonales con su familia?



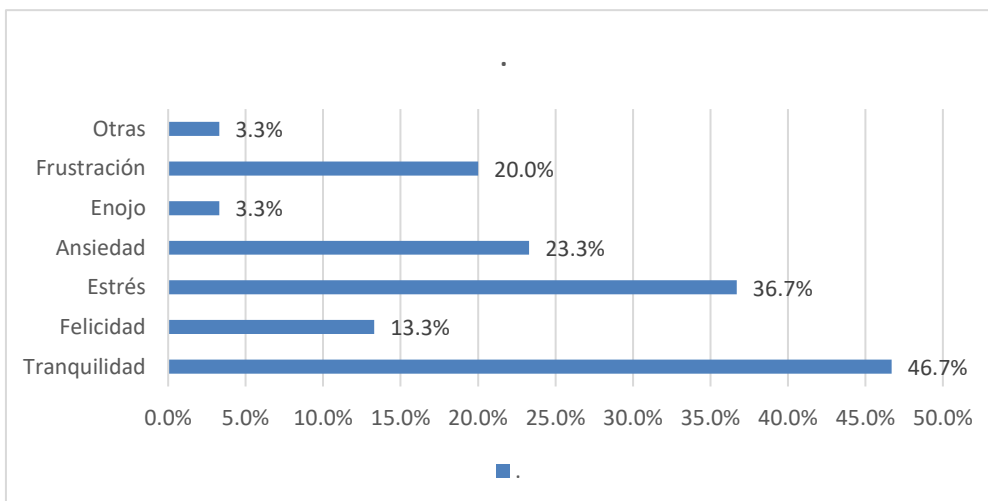
En un 61% las dinámicas familiares se vieron afectadas por el teletrabajo, los colaboradores indicaron que esto es debido al aumento de la carga laboral que la virtualidad representó.

Pregunta 12: ¿Considera usted que el teletrabajo le ha traído algún beneficio en su economía?



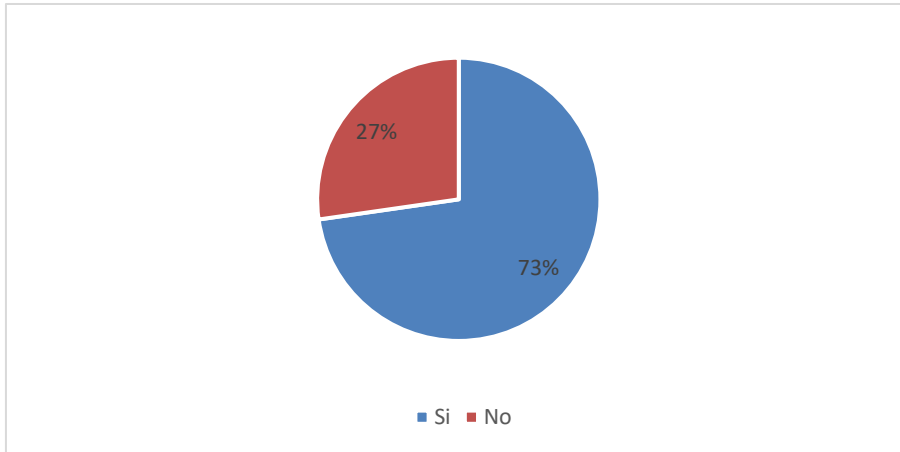
En un 58% la economía dentro del hogar de los colaboradores mejoró, esto en su mayoría al ahorro de los gastos de transporte y alimentación fuera del hogar.

Pregunta 13: ¿Considera usted que el teletrabajo le ha traído alguna consecuencia en su economía?



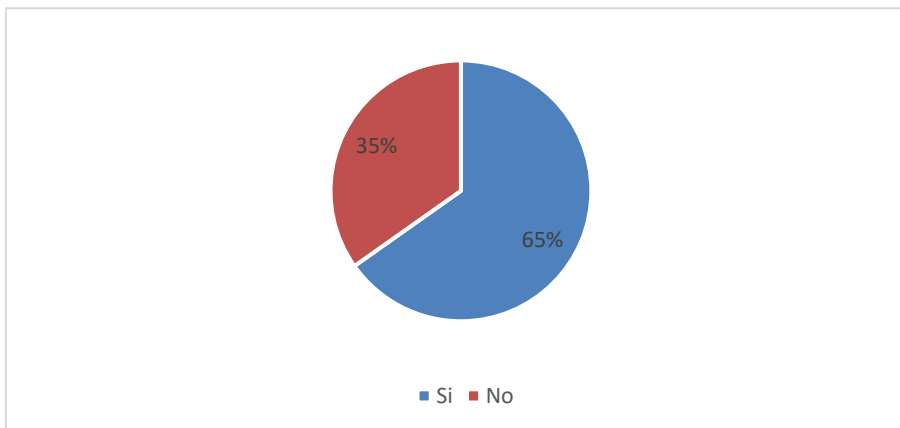
En un 73% la economía dentro del hogar de los colaboradores se vio afectada en su mayoría debido al aumento de pago de servicios como internet y luz.

Pregunta 14: ¿Los cambios en su economía le han ocasionado alguna de estas emociones?



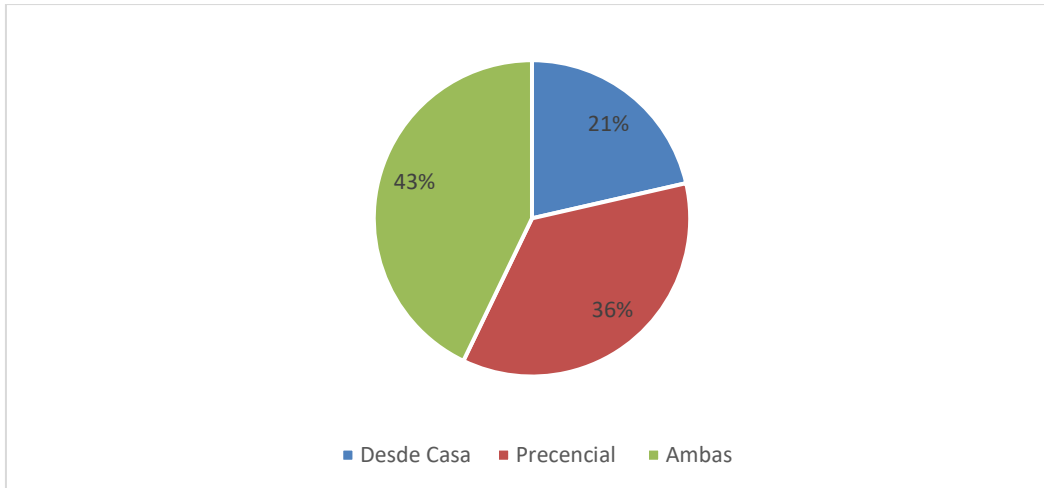
Los cambios en la economía de los colaboradores generaron emociones de tranquilidad para un 46.7% y estrés para un 36.7%.

Pregunta 15: ¿Los cambios en su estado emocional le han generado problemas de salud?



En un 65% los docentes presentaron problemas de salud, en los que destacaron dolores de espalda y cabeza, así como estrés y ansiedad en ellos.

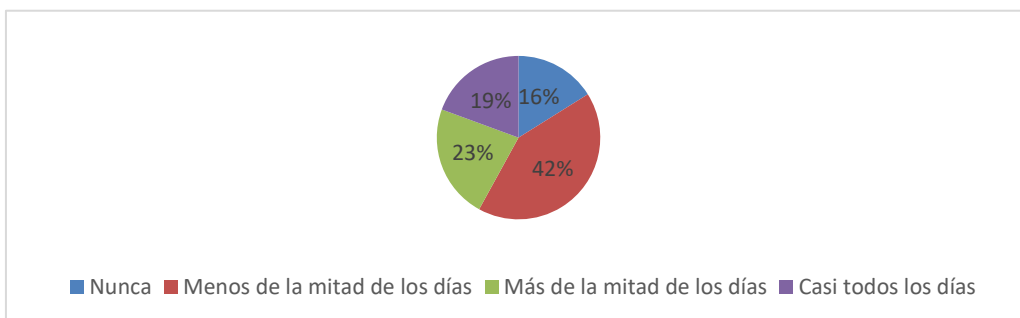
Pregunta 16: ¿Considera usted que se siente mejor ahora trabajando desde casa o preferiría estar de forma presencial?



La mayoría de los colaboradores se sienten cómodos de manera semipresencial; es decir desde casa y tener contacto con los alumnos en algunas ocasiones, esto para tener primero que nada el contacto afectivo con los mismos y también poder guiar mejor a los alumnos viendo su desempeño.

Escala de Ansiedad

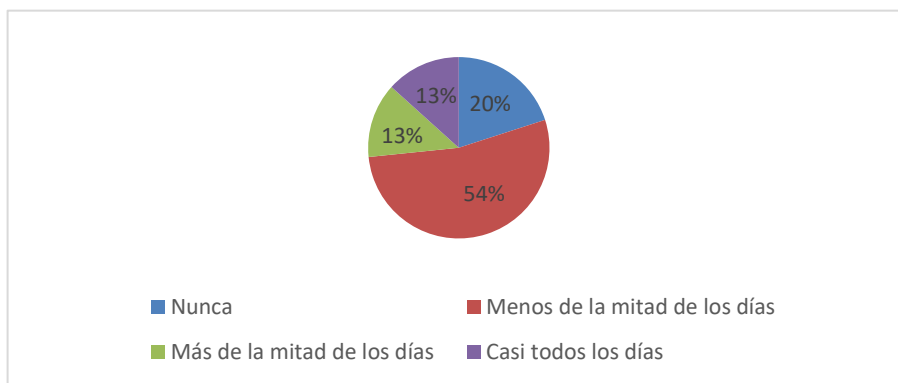
Pregunta 1: ¿Se sintió nervioso, ansioso o muy alterado cuando inició la pandemia COVID-19?



Esta gráfica nos muestra que el 41.9% de los entrevistados se sintió ansioso, nervioso o muy alterado al inicio de la Pandemia, otro porcentaje interesante del 22.6% tuvo ese

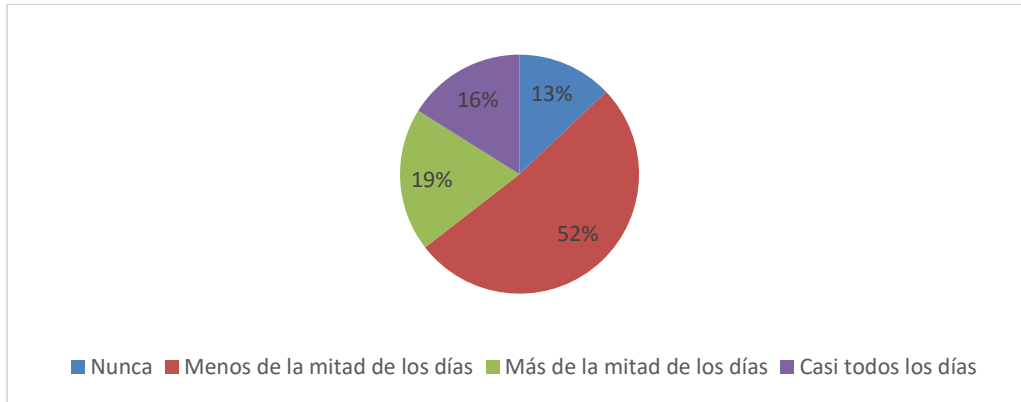
cuadro psicológico durante un período más largo, y otro 19.4% se mantuvo en un estado emocional preocupante que pudo haber repercutido en diferente tipo de enfermedades y hasta la muerte. Y por último un porcentaje menor de 16.1% es la población que ha trabajado en su vida la resiliencia y logró sacar beneficio a todos los conflictos que presentó la Pandemia.

Pregunta 2: ¿No ha podido dejar de preocuparse con forme pasa el tiempo?



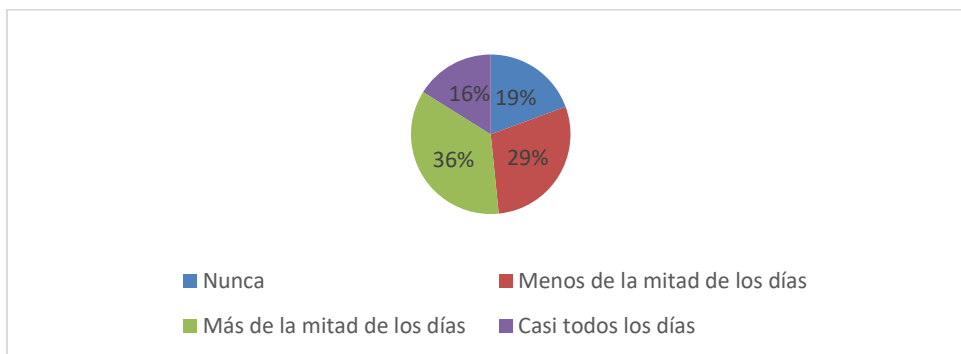
Esta gráfica refleja que el 53.3% de la población entrevistada tuvo una preocupación latente hasta casi la mitad de los dos años que han pasado de la Pandemia (actualmente declarada como Endemia), luego está el grupo ligeramente aumentado de los que resilientes 20% que han logrado mantener a un lado su nivel de preocupación por la Pandemia. Por último, están los otros dos grupos de 13.3% que por su carácter y temperamento se mantienen muy preocupados por los acontecimientos a las demás personas.

Pregunta 3: Se ha preocupado excesivamente por diferentes cosas, como su trabajo y la nueva normalidad



Esta gráfica nos revela que en el 51.6 y 19.4% de la población entrevistada si se ha preocupado en gran manera por el tema laboral y las nuevas condiciones y formas de trabajo. El 16.1% nos muestra que hay un creciente grupo que se mantiene constantemente preocupado y es al grupo que debemos reforzar para bajar su nivel de ansiedad o preocupación. Y por último nuevamente el 12.9% que sabe manejar su nivel de estrés.

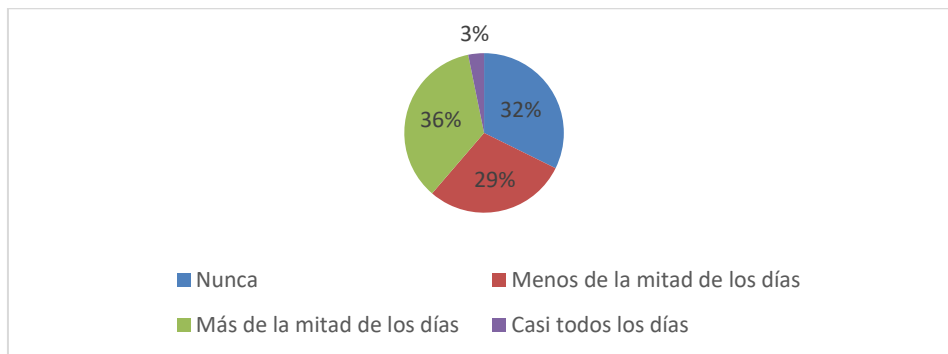
Pregunta 4: ¿Ha tenido dificultad para relajarse?



La gráfica nos revela que el 35.5 de la población encuestada le ha costado relajarse y el 29% se le ha dificultad en mayor tiempo el poder relajarse, mientras que crece la población resiliente

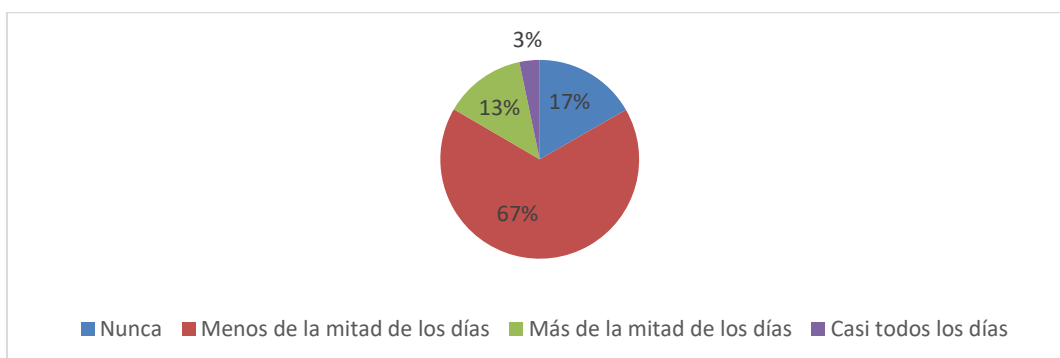
con un 19.4% y por último nos preocupa el 16.1% que se mantiene tenso por no lograr relajarse.

Pregunta 5: ¿Se ha sentido tan intranquilo que no podía estarse quieto?



Esta gráfica nos manifiesta que el 35.5% de la población estuvo inquieta tratando de ocuparse y preocuparse debido a intranquilidad por la situación de Pandemia, otro 29% de la muestra tuvo un poco menos de intranquilidad, pero de la misma manera no podía estarse quieto, luego tenemos el 32.3% que a pesar de la intranquilidad que le pudo causar la Pandemia, se logró mantenerse quieto y reposando en los momentos oportunos y por último el 3.2 que no logro paz, por la intranquilidad y por estar moviéndose para apaciguar su estado mental.

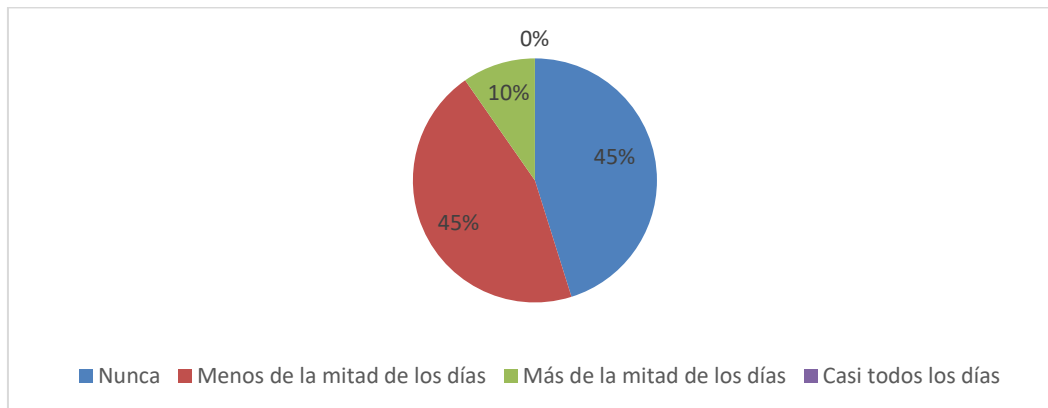
Pregunta 6: ¿Se ha irritado o enfadado con facilidad durante su día laboral?



Esta gráfica revela un buen clima laboral porque a pesar de estar en tiempos de Pandemia el

66.7% se irritó menos del 50% del tiempo, y, esto sumado al 16.7% que nunca se irritó, se mantuvo un 83.4% en mayor calma contra los 13.5% que se estaba irritando la mitad de los días y el 3.3% que se enfadó muy fácilmente casi todos los días.

Pregunta 7: ¿Ha sentido miedo, como si fuera a suceder algo terrible?



Esta gráfica nos revela que 45.2% mantiene una confianza de forma positiva en su futuro, mientras que una proporción igual de población (45.2%) en menos de la mitad del tiempo de la Pandemia, cree que sí, podría suceder algo terrible como consecuencia. Y por último tenemos que tomar en cuenta el 9.7% para lograr que su preocupación por el futuro sea menor.

3.03 Análisis general

Para los fines de esta investigación se encuestó a 31 docentes de los diferentes niveles que ofrece el centro educativo COLEGIO EXPERIMENTAL CRISTIANO VERBO No. 4, dentro de esta muestra se pretendía conocer el impacto del teletrabajo en dichos trabajadores durante la pandemia COVID-19.

Durante la pandemia COVID-19 se entró en cuarentena establecida por el Ministerio de Salud Pública de Guatemala, esto trajo consigo repercusiones directas en la manera en llevar a

cabo todas las labores cotidianas y laborales, en el caso de los docentes a nivel mundial la educación se transformó en una educación a distancia en la cual el único contacto con las maestras era vía plataformas de video llamadas; cabe mencionar que esta modalidad únicamente fue posible para algunos sectores privilegiados de Guatemala ya que se requiere de un sustento económico estable para sufragar gastos en tecnología.

Dentro de las repercusiones vistas fue la falta de afecto para con los niños y niñas, la falta de supervisión y presencia de los docentes y también cambios en las dinámicas familiares que afectaron tanto a docentes como a los niños y niñas en el aspecto emocional, también en casa debía de haber un acompañamiento de los padres de familia durante todo el proceso educativo provocando sobrecargas en las responsabilidades de los padres e integrantes del hogar.

En esta investigación se trabajó con dos cuestionarios el primero fue la Escala Para el Trastorno de Ansiedad Generalizada- GAD-7- adaptada por las investigadoras al contexto actual de la pandemia COVID-19, su principal fin era conocer cómo el cambio en la rutina y los elementos como la incertidumbre y la falta de información previa sobre la enfermedad, afectaron el estado emocional y más específicamente los niveles de ansiedad que esto produjo en cada uno de los colaboradores y el segundo cuestionario utilizado se llevó a cabo por las investigadoras para conocer qué cambios tuvieron los colaboradores en su entorno laboral y como el cambio a el teletrabajo y clases a distancia afectó en su desempeño tanto laboral como personal.

En dichos cuestionarios se trataron temas relevantes a la situación de los procesos de enseñanza-aprendizaje a nivel mundial productos de la pandemia COVID-19 como lo fueron la virtualidad en el aspecto educativo, los cambios en las rutinas tanto de la persona como de la familia en cuestión y la carga emocional que trajo la cuarentena -el encierro- consigo.

Dentro de los aspectos relevantes de la investigación encontramos que si bien es cierto que al inicio de la pandemia todo se tornó en incertidumbre y cambios los colaboradores de este centro educativo tuvieron la resiliencia necesaria para sobrellevar dichos cambios, uno de los aspectos más mencionados en las encuestas fue el tema económico en el cual se vieron inmersos, los costos de servicios en casa aumentaron principalmente, la electricidad y el servicio de internet, ambos fundamentales para continuar con el proceso educativo a distancia.

En cuanto al estado emocional los colaboradores indican haber sentido en su mayoría ansiedad y estrés durante los primeros meses, esto debido principalmente al tema económico y a la falta de contacto con sus alumnos y alumnas, algo que es importante para el aprendizaje óptimo de los mismos ya que la falta de afecto y el no poder estar presentes y hacer las observaciones y correcciones en el momento a los niño y niñas perjudicó su evolución; también se mencionó un aumento en la carga laboral y el horario de trabajo provocando estrés y molestias en los colaboradores esto ya que al entrar en la virtualidad los límites de horarios y cercanía de las personas no fueron bien establecidos repercutiendo en horarios extendidos y necesidad de implementar nuevos formatos y maneras de llevar a cabo situaciones cotidianas necesitando más tiempo y energía en la planificación e implementación de las clases.

Posteriormente los colaboradores y alumnos se adaptaron e incluso lograron visualizar los pros de la virtualidad como el uso y acceso a materiales de casa, reducción en costos de transporte, seguridad tanto a lo que respecta a la enfermedad como a robos y asaltos en el transporte público y/o el camino a recorrer para llegar al centro educativo y de regreso a casa; en el aspecto emocional los colaboradores recibieron el apoyo de los administrativos del centro educativo para llevar de una manera más eficiente el trabajo mejorando los horarios y estableciendo límites importantes con los alumnos y padres de familia en cuanto a la privacidad y

respeto a la vida personal de cada colaborador.

Los miedos y preocupaciones acerca de la enfermedad se fueron disipando mediante las investigaciones y la información médica salía a la luz y se establecía una nueva normalidad, las y los colaboradores presenciaron también una nueva era de la enseñanza digital, teniendo a la mano nuevas herramientas y un mundo de posibilidades para mejorar la enseñanza, quedando esto como un nuevo aprendizaje dando herramientas y posibilidades para implementar en clases presenciales.

Capítulo IV

4. Conclusiones y Recomendaciones

4.01 Conclusiones

Al evaluar el impacto emocional-laboral que produjo la pandemia en los colaboradores del Colegio Verbo No. 4., de acuerdo a las gráficas, resultado de las encuestas realizadas, podemos visualizar y concluir concretamente que en el mayor porcentaje del segmento de la población encuestada no tuvo un impacto negativo, sino que al contrario, se transformó en una oportunidad, con la cual, mucha población no contó con una posición laboral dentro del gremio docente o de maestros, por lo que en el caso de éste Colegio, sus colaboradores mantuvieron un estado emocional-laboral sano.

También podemos concluir y observar que el teletrabajo y los retos para la implementación del uso de los dispositivos móviles, el internet y de las diferentes plataformas que nos permiten realizar el trabajo a distancia tampoco fue tomado como algo negativo para la vida laboral del colaborador de Colegio Verbo No. 4, ya que dejó un valiosísimo valor agregado al acervo cultural y a su hoja de vida para aquellos que aprovecharon con diligencia aprender lo que nos proporcionó la nueva normalidad en el ámbito educativo.

4.02 Recomendaciones

Se considera que, como resultado de las encuestas, se encuentra un segmento de la población con problemas de temor, ansiedad, estrés, inquietud, inseguridad, etc. que hasta cierto punto son naturales, pero que debemos reforzar a estas personas a través de capacitaciones preparadas para cambiar la mentalidad, los hábitos y la actitud frente a la realidad objetiva y que tengan la resiliencia para enfrentar las adversidades con éxito, para mejoramiento de la vida personal y laboral.

Se recomienda que, debido a la rápida implementación de las plataformas virtuales y de los dispositivos móviles en la educación, se proceda a realizar una DNC, para lograr que los colaboradores que aún no se hayan equiparado para usar eficaz y eficientemente las herramientas digitales, sean capacitados en el aprovechamiento de todas las herramientas digitales para el beneficio de los alumnos y el desarrollo personal del colaborador Verbo. Adicionalmente la revisión de sueldos y salarios para que los ingresos sean de acuerdo con la nueva normalidad, por gastos de tecnología y transporte.

4.03 Referencias

- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México D.F.: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación 6ta ed. McGRAW-Hill / Interamericana editores S.A de C.V, México DF.
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). El proceso de la investigación científica. México, D.F.: Limusa, S.A.
- Aguilar, G.G. & Oblitas, L.A. (2014). Estrategias de Psicología Positiva para aprender a sentirse bien. Psicología del Bienestar y la Felicidad Volumen 1. Bogotá: Biblomedica Editores.
- Barrera, L., Casas, M., & Lizarralde, A. (2019). Manual de prevención de riesgos psicosociales en teletrabajadores. Repositorio institucional de la Universidad Católica de Colombia,
<https://repository.ucatolica.edu.co/simplesearch?query=MANUAL+DE+PREVENCION+C3%93N+DE+RIESGOS+PSICOSOCIALES>
- Becoña Iglesias, E. (2006). Resiliencia: definición, características y utilidad del concepto. Revista De Psicopatología Y Psicología Clínica, 11(3), 125–146.
<https://doi.org/10.5944/rppc.vol.11.num.3.2006.4024>
- Caamaño, E. (2010). El teletrabajo como una alternativa para promover y facilitar la conciliación de responsabilidades laborales y familiares. 79–105. Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso n.35 Valparaíso.
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-68512010000200003
- Chiavenato, I., (2009). Gestión del Talento Humano. Colombia: Mc Graw Hill
- Coon, D. (2005). Fundamentos de psicología, 10 ed. México: Thomson.
- Duran M. (2010), Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral,

revista nacional de administración (RNA), Escuela de Ciencias de la Administración Universidad Estatal a Distancia (UNED), Cuarto Nivel del Edificio “C” Apartado 474-2050 San Pedro de Montes de Oca. San José, Costa Rica.

E. Chávez y E. Yturralde, (2006) citado en:

[http://es.wikipedia.org/wiki/Resiliencia_\(psicolog%C3%ADa\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Resiliencia_(psicolog%C3%ADa)) El equilibrio entre la vida personal y profesional recuperado de <https://www.sodexo.es/centro-conocimiento/el-equilibrio-entre-la-vida-personal-y-profesional/>.

Félix, R., García, C., & Mercado, M. (2019). El estrés en el entorno laboral. *Cultura Científica y Tecnológica*, 64.

http://www.msbs.gob.es/profesionales/saludPublica/prevPromocion/vacunaciones/VacGruposRiesgo/docs/Entorno_Laboral.pdf

Filardi, F., Castro, R. M. P. De, Tulio, M., & Zanini, F. (2020). Advantages and disadvantages of teleworking in Brazilian public administration: analysis of SERPRO and Federal Revenue experiences. 28–46. Citado en: Naranjo A. (2020) Tesis de grado Niveles de estrés laboral en los profesores de la facultad de filosofía, ciencias y de la educación ante la modalidad de teletrabajo durante la emergencia sanitaria debido a la pandemia COVID-19. Universidad del Azuay, facultad de filosofía, ciencias y de la educación, Cuenca Ecuador.

Fredrickson, B. L. (2001). El papel de la emoción positiva en la psicología positiva: la teoría de ampliar y construir la emoción positiva. *American Psychologist*, 56, P.218-226

Gaudioso, F., Turel, O., y Galimberti, C. (2017). The mediating roles of strain facets and coping strategies in translating techno-stressors into adverse job outcomes. *Computers in Human Behavior*, 69, 189-196. doi: 10.1016/j.chb.2016.12.041. Citado en: Salazar C. (2019) Tesis Doctoral El tecnoestrés y sus efectos sobre la productividad individual y sobre el estrés del rol de trabajadores chileno: un estudio psicométrico y predictivo. Universitat Oberta de Catalunya,

Barcelona, España.

Goldstein, E. B. (2005). *Sensación y percepción*. 6ta. ed. México: Thomson.

Goleman, D. (1995a). *Inteligencia Emocional*. New York: Bantam.

Kail, R. B. y Cavanaugh, J.C. (2006). *Desarrollo humano*. 3ra. ed. México: Thomson.

Kerlinger, F. (1997). *Investigación del comportamiento*. México, D.F.: McGraw-Hill.

López, E., & Neira, L. (2019). *El teletrabajo y el estrés laboral en los colaboradores del banco de crédito del Perú de la provincia de Trujillo*.

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/5830/1/RE_ADMIN_EDSON.LOPE_Z_LUIS.NEIRA_TELETRABAJO.ESTRES.LABORAL_DATOS.pdf

Luthard, S. / Cicchetti, D. (2000). The construct of resilience: Implications for interventions and social policies. *Developmental and Psychopathology*, 12, 857-885.

Ministerio del Trabajo, Ministerio de Salud y Protección Social, & Función Pública. (2020). Circular externa 0018 de 2020. 1–3.

https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=108934

Oblitas, L. (2006). *Psicología de la salud y enfermedades crónicas*. Bogotá: PSICOM

Palmero, F., Guerrero, C., Gómez, C. y Carpi, A. (2006). Certezas y controversias en el estudio de la emoción. *Revista Electrónica de Motivación y Emoción*, Vol. IX, No. 23 y 24.

Pérez, C. (2010). El teletrabajo: ¿Más libertad o una nueva forma de esclavitud para los trabajadores? *Redalyc*, <https://www.redalyc.org/pdf/788/78817024008.pdf>

Ramos, G. (2005). Las emociones como proceso. Una revisión de la Teoría de Leslie Greenberg desde la óptica del Ciclo de la Experiencia. *Revista Electrónica de Motivación y Emoción*, Vol. VIII; No. 19.

Rosenzweig, M. R. y Leiman, A I. (2005). *Psicología fisiológica*. 2da. ed. México: McGraw Hill

Rubbini, N. (2012). Los riesgos psicosociales en el teletrabajo.

file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Los riesgos psicosociales en el teletrabajo.pdf

Sánchez, C., & Mozo, A. (2009). Teletrabajo y vida cotidiana: Ventajas y dificultades para la conciliación de la vida laboral, personal y familiar. *Athenea Digital*, 79(primavera), 57–79. <http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2-s2.0-77949344944&partnerID=40&md5=5d0f083c3de181becffe8c58b83d76cb>

Startup Guide. (2020). Teletrabajo durante la crisis del coronavirus. *Startup Guide*, 1–2. file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Teletrabajo durante la crisis.pdf

Trull, T. J. y Phares, E. J. (2003). *Psicología clínica*. 6ta. Ed. México: Thomson

Vanistendael, S. (1994) La Resiliencia: un concepto largo tiempo ignorado. En *Revista: La infancia en el mundo*. Vol 5, N° 3. BICE. Montevideo Uruguay.

Velandia Y. (2018), La salud mental del docente como enfermedad profesional. *Revista digital Magisterio.com.co* 09/03/2018. Recuperado de <https://www.magisterio.com.co/articulo/la-salud-mental-docente-como-enfermedad-profesional>

OSHA, (2020). Frente a la pandemia: Garantizar la salud y seguridad en el trabajo. Organización Internacional del Trabajo 2020 Primera edición.

OMS, (2019). Coronavirus: las pandemias que pusieron al mundo en alerta en la historia reciente (y cómo se afrontaron). *BBC News Mundo*. Actualizado 12 marzo 2020.

OMS, (2020). Enfermedad por Coronavirus (COVID 19). Organización Mundial de la Salud. https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019?gclid=Cj0KCQjw2tCGBhCLARIsABJGmZ7k6fciXam24gFoAlJN0CGc9UvdA5IN5kh02Iu9NHUrQEbGuiuDHP4aAnoGEALw_wcB#.

UNESCO, (2020). Informe CEPAL, OREALC Y UNESCO: “la educación en tiempos de la pandemia de covid-19”. 25 de agosto 2020. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45904-la->

educacion-tiempos-la-pandemia-covid-19

Meda, D. 1995; Boissonnat. Actividad, trabajo y empleo: algunas reflexiones sobre un tema en debate. Dr. Julio César Neffa. Orientación y Sociedad 1999, vol. 1

GRAY, M.; HODSON, N.; GORDON, G. Y OTROS: "El Teletrabajo". Ed. BT Telecomunicaciones, ECTF y Fundación Universidad Empresa, Madrid, 1995.

Andrés Naranjo Andrade. (2020). "Nivel de estrés laboral en los profesores de la facultad de filosofía, letras y ciencias de la educación ante la modalidad de teletrabajo durante la emergencia sanitaria debido a la pandemia Covid 19". Cuenca-Ecuador.

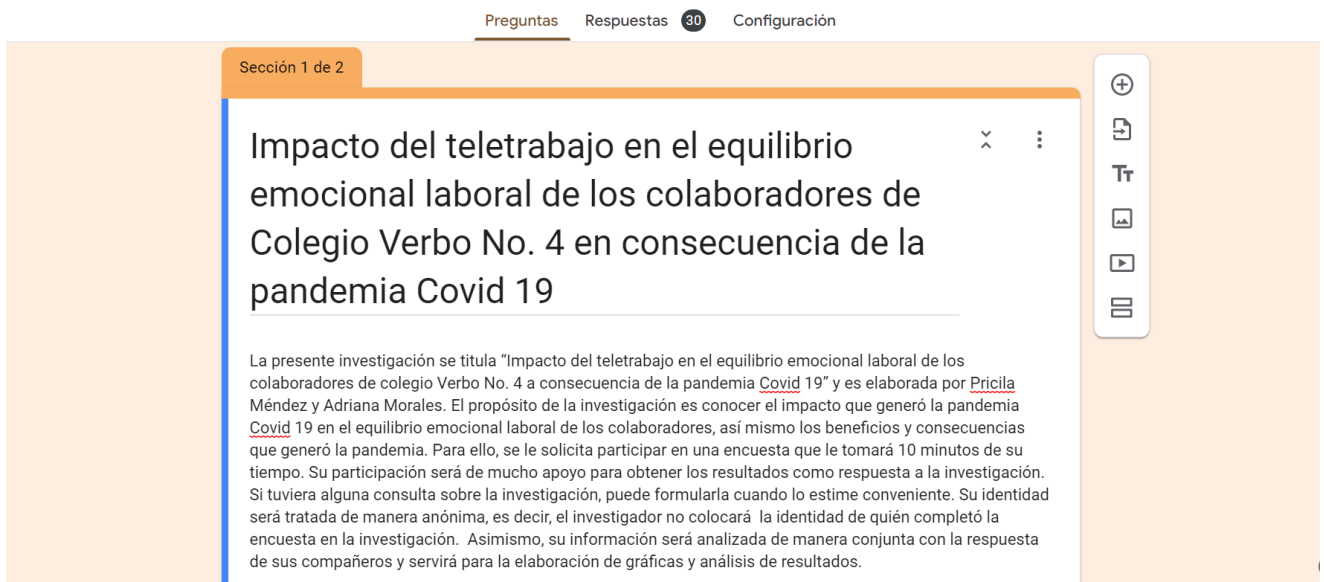
4.04Anexos



Link de Escala de Ansiedad:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf5qBC06A72mvz1fEmUnG8pq7P8RXoVO36_

[LViHziPt5NEHsQ/viewform?usp=sf_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf5qBC06A72mvz1fEmUnG8pq7P8RXoVO36_LViHziPt5NEHsQ/viewform?usp=sf_link)



Link de Encuesta:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScSMjFP_uABKF9LdwTDpB63RsHjT0ZV-

[UpaP0rmGlsaOIVrTQ/viewform?usp=sf_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScSMjFP_uABKF9LdwTDpB63RsHjT0ZV-UpaP0rmGlsaOIVrTQ/viewform?usp=sf_link)