



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL COMAHUE

FACULTAD DE CIENCIAS DEL AMBIENTE Y LA SALUD

**TITULO: EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS CAUSAS DE ESTRÉS
LABORAL EN EDUCADORES DE HOGARES DE NIÑOS EN SITUACIÓN
JUDICIAL DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN.**

Autor: ESCOBAR ROXANA CAROLINA

Tutor: Lic. Psi. GATTI FABRINA

Carrera: Posgrado en Medicina del Trabajo

Neuquén

2026

Resumen:

El propósito del siguiente estudio fue determinar los factores de riesgo a los que se encontraban expuestos los trabajadores que desempeñan su rol como Educadores en los Hogares de Niños, Niñas y Adolescentes Judicializados de la Provincia de Neuquén. Esta inquietud surge al identificar una alta frecuencia de certificados médicos presentados por dichos trabajadores con diagnósticos que indicaban Síndrome de Burnout y derivaban en ausentismo laboral de larga data.

Una vez identificado el objeto de estudio se decidió tomar una muestra de 40 trabajadores distribuidos en los emplazamientos de la ciudad de Neuquén a los que se les realizó una encuesta validada y adaptada conocida como ISTAS 21. Si bien en un principio se pensaba recolectar muchas más valoraciones se obtuvo resistencia de los empleados al creer que se trataba de una forma de control de sus superiores, por lo que se decidió colocar un buzón anónimo para el depósito de estas y de esa forma garantizar la confidencialidad y sensibilidad de la información brindada; lo que generó un acceso limitado a la población de estudio.

Los resultados del estudio han demostrado que existe una correlación significativa en lo que se suponía, pero no se había analizado a la fecha, sobre los factores que desencadenan el estrés laboral en estos trabajadores de la Provincia de Neuquén.

En relación con la hipótesis planteada “La acumulación de diversos factores laborales, provocan estrés en los educadores debido a la carga emocional que genera el trabajo con niños en situación judicial”, podemos decir que la misma es verdadera y que los datos obtenidos demuestran la injerencia que tienen los distintos componentes estresantes en estos trabajadores.

Índice general:

Introducción	1
Objetivos.....	3
Generales.....	3
Específicos.....	3
Hipótesis.....	3
Marco Teórico y Antecedentes.....	4
Concepto de estrés.....	4
Estrés en el ámbito laboral.....	8
Fuentes de estrés laboral.....	12
Función del educador.....	13
Consecuencia de los turnos nocturnos.....	15
Materiales y Métodos.....	17
Diseño y tipo de investigación.....	17
Población a estudiar.....	17
Instrumento de recolección de datos.....	18
Análisis de los resultados.....	20
Discusión.....	37
Conclusiones.....	40
Sugerencias.....	41
Bibliografía.....	42
Anexo.....	44

Introducción:

El propósito del siguiente estudio fue analizar los factores laborales que generan estrés en los educadores de los Hogares de Niños en situación judicial (4 cuatro) tomados como muestra, ubicados en la ciudad de Neuquén.

Se describen los recursos que poseen y la forma en que se lleva a cabo el trabajo a la hora de dar respuesta a una demanda de estas características, teniendo en cuenta que, al hablar de niños en situación judicial, se hace referencia a un gran abanico de diversidades. Se describe al trabajo del educador como fin último, para lograr el bienestar del niño dentro del hogar. Se denota el accionar de los educadores en cuanto a su forma de adaptar las diversas tareas al momento de recibir a un niño con estas complejidades.

Esta problemática del estrés en el ámbito laboral lleva un amplio debate desde hace mucho tiempo. Las instituciones públicas se encuentran cada vez más desbordadas, con lo cual, en muchas ocasiones, no cuentan con los recursos, herramientas y capacitaciones que provean a los trabajadores, la información necesaria para el buen funcionamiento de la institución.

Si bien éstas son algunas de las cuestiones con las cuales deben lidiar a diario los educadores para poder cumplir con su labor, son situaciones en las que es importante detenerse a pensar en el arduo trabajo con el que se encuentra la institución en sí misma. Trabajo que no se vuelve nada fácil si solo aporta el capital humano, ya que, aunque existe legislación (leyes, resoluciones provinciales y el convenio colectivo de trabajo) acerca del funcionamiento, roles y tareas de cada educador, muchas veces no se logra articular el verdadero protocolo del trabajo en red existente.

Esto demuestra que las tareas que deberían ser compartidas para poder abordarlas desde diferentes ámbitos se vuelvan un poco más dificultosas.

En esta investigación se propone realizar una pequeña síntesis sobre los antecedentes y componentes de los factores que generan estrés, derivando en diversas consecuencias a nivel de la salud de los educadores.

A lo largo del marco teórico se hace referencia específicamente a los aportes que la psicología y la psiquiatría tuvieron en esta temática, así como el lugar y la función del educador. Se articula a su vez con las leyes vigentes.

Para lograr el objetivo de dicha investigación, se llevaron a cabo una serie de entrevistas derivadas del cuestionario ISTAS 21 a distintos educadores que desempeñan su rol en los hogares tomados como muestra. Con lo cual este es un estudio cualitativo, ya que se hace una descripción detallada de los hechos y acontecimientos que se producen en un determinado escenario social en un momento determinado.

Objetivos:

General:

- Analizar y determinar los factores de estrés laboral que se pueden presentar en educadores, que ejercen su función en Hogares de Niños, en situación judicial de la Provincia de Neuquén Capital.

Específicos:

- Identificar si los educadores cuentan con información acerca de los desencadenantes de estrés laboral.
- Conocer los signos de alerta a nivel cognitivo, físico y ambiental que afectan la salud de los educadores que trabajan en hogares de niños.
- Analizar la dinámica, en la que los educadores desempeñan su rol.
- Investigar sobre las circunstancias y acontecimientos a los que está expuesto laboralmente el educador.
- Averiguar con que recursos cuenta dicha institución para afrontar las distintas demandas, y como afecta el desempeño laboral de los educadores.

Hipótesis:

La acumulación de diversos factores laborales, provocan estrés en los educadores debido a la carga emocional que genera el trabajo con niños en situación judicial.

Marco teórico y antecedentes:

Blanch Ribas (2003) señala que el concepto de trabajo está en constante evolución de acuerdo con el contexto histórico y social. Define el trabajo como una actividad humana social, compleja y dinámica, que puede ser ejercida de forma individual o colectiva. Se distingue de otras prácticas animales por su naturaleza reflexiva, consciente, propositiva, estratégica, instrumental y moral ⁽¹⁾.

En la sociedad actual, tanto en el ámbito laboral como en la vida personal, se experimenta un alto nivel de estrés. Bulacio, (2011) destaca que el estrés es un aspecto inevitable de la condición humana y su afrontamiento juega un papel crucial en la adaptación y el bienestar de los individuos. Es importante reconocer que el estrés laboral puede tener un impacto significativo en la salud física y mental de las personas, así como en su rendimiento laboral y calidad de vida.

Concepto de estrés:

El término “estrés” tiene su origen en el latín “stringere” que significa “provocar tensión”. Esta palabra ha sido utilizada a lo largo de la historia y ha evolucionado en diferentes idiomas, como “stréss”, “stresse”, “strest” y “streisse” ⁽²⁾.

Según Slipak (1994) el estrés se ha definido históricamente por la Organización Mundial de la Salud como:

“El conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción”. Además, Lazarus lo describe como “el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar” ⁽²⁾.

El concepto de estrés adquirió su forma definitiva y connotación científica a través de las primeras publicaciones de Hans Selye (1934- 1940-1946), que dieron impulso a la idea.

(1) Da Rosa Tolfo, S. et al. 2010, pp 176-177

(2) Slipak, O. 1994, pp 194

Sin embargo, es importante reconocer que los cimientos de esta noción se establecieron previamente con los aportes de Walter Cannon en 1914, un destacado fisiólogo de Harvard. A pesar de la objeción inicial en Francia y en los países latinos, la comprensión de la respuesta biológica a las demandas y sus efectos fisiológicos se ha consolidado como un elemento fundamental en el estudio de estrés ⁽³⁾.

La respuesta biológica al estrés se manifiesta a través de cambios hormonales cuantificables en laboratorio y de las modificaciones que estas secreciones provocan en nuestro organismo. Estos cambios son responsables de nuestras reacciones ante situaciones estresantes, ya sean funcionales u orgánicas. Es crucial destacar que, si estas respuestas se producen en armonía y adaptadas a las normas fisiológicas del individuo, se habla de “eustress” u “buen estrés”, indispensable para el desarrollo, el funcionamiento del organismo y la adaptación al medio.

Cuando las demandas del medio son excesivas, intensas y/o prolongadas, incluso si son agradables, y superan la capacidad de resistencia y adaptación del organismo, se experimenta el “distress” o “mal estrés”. Este tipo de estrés se caracteriza por ser emocional y/o psicológico, y puede manifestarse en situaciones de estrés laboral agudo o crónico. El distress afecta la capacidad del individuo para realizar el gasto energético necesario para el funcionamiento óptimo del organismo, lo que puede conducir a la aparición de patologías futuras si no es abordado de manera adecuada ⁽⁴⁾.

Según Bulacio, M (2011), existen diversas teorías que abordan el concepto de estrés desde diferentes perspectivas:

1. La teoría basada en la respuesta de Hans Selye (1976): quien popularizó el término “estrés” en la literatura científica. Selye concibe el estrés como una respuesta no específica del organismo frente a un estresor, que es un elemento que perturba la homeostasis del cuerpo. Cuando se habla de que un individuo sufre de estrés, se refiere a que este estrés es excesivo

(3) Cruz, C. 2018, pp.15

(4) Slipak, O. 1994, pp. 194

y requiere un sobreesfuerzo del organismo para superar el nivel de resistencia al estrés.

El estresor se define como cualquier agente nocivo que perturba el equilibrio del sistema homeostático del organismo. A diferencia de ser solo un estímulo físico, un estresor puede ser de naturaleza psicológica, cognitiva o emocional, como el miedo, la ira, el amor o los pensamientos. La respuesta al estrés se organiza en un *mecanismo tripartito* conocido como Síndrome General de Adaptación (SGA), que representa la respuesta de estrés mantenida en el tiempo.

El SGA comprende tres etapas distintas que reflejan la respuesta del organismo ante un estresor prolongado. Estas etapas son:

- Reacción de alarma: reacción del organismo cuando es expuesto repentinamente a diversos estímulos a los que no está adaptado. Es una llamada general a las fuerzas defensivas del organismo. Se encuentran dos fases, de choque (reacción inicial e inmediata: taquicardia, pérdida del tono muscular, disminución de la temperatura) y de contra choque (fase defensiva, signos opuestos a la fase de choque).
 - Etapa de resistencia: se produce adaptación del organismo al estresor junto con la consecuente mejora y desaparición de los síntomas.
 - Etapa de agotamiento: si el organismo continúa expuesto al estresor prolongadamente pierde la adaptación adquirida en la fase anterior entrando en la fase de agotamiento.
2. Teoría basada en el estímulo de T. H. Holmes: se centra en la influencia de los estímulos del entorno en el individuo. T. H. Holmes (1967) desempeñó un papel crucial en su desarrollo inicial. Estos estímulos

tienen la capacidad de perturbar o modificar el funcionamiento del organismo. El estrés se considera como algo externo al individuo y se trata como una variable independiente. Cada individuo tiene sus propios límites de tolerancia, que pueden variar entre personas. Cuando estos se superan, el estrés se vuelve insoportable y pueden surgir daños físicos o psicológicos.

3. Teoría basada en la interacción de Lazarus: se enfoca en la perspectiva de Lazarus y Folkman (1986). Estos autores son reconocidos por destacar la importancia de la interacción entre el individuo y la situación en el proceso de estrés. Según esta teoría, el estrés es un proceso interactivo que surge cuando la persona percibe que las demandas superan sus recursos de adaptación, poniendo en riesgo su bienestar.

Los estímulos estresantes son aquellos estímulos cuya percepción en el Sistema Nervioso es interpretada como perjudicial o amenazante para el organismo, lo que desencadena la respuesta de “lucha o huida” según describió Cannon. Estas respuestas se desencadenan por cambios en el medio interno (hipoglucemia, hemorragia, deshidratación, infección, entre otros) y el medio externo (frio, calor, agresión, etc.), por perturbaciones psicológicas (miedo, ira, ansiedad, sorpresa) o por una combinación de todas ellas.

La respuesta fisiológica al estrés, predominantemente hormonal, conduce a una serie de adaptaciones a corto plazo (estrés agudo) o a largo plazo (estrés crónico) en los sistemas vascular, inmunológico y somatosensorial, permitiendo al organismo adaptarse a una variedad de estímulos tanto físicos como psicológicos.

Los procesos fisiológicos que proporcionan beneficios a corto plazo, como la inflamación, la digestión, la reproducción y el crecimiento, se ven inhibidos cuando la intensidad y duración del estímulo superan ciertos límites. En tales casos, pueden ocurrir cambios patológicos como hipertensión, úlceras y alteraciones en el sistema inmunológicos. Estas alteraciones pueden dar lugar a otras enfermedades, como autoinmunes y cáncer, entre otras ⁽⁵⁾.

Las causas del estrés pueden superponerse de forma simultánea o sucesiva, con un efecto acumulativos. La presencia y la identidad de la respuesta al estrés

(5) Moguilevsky J. 1995, pp.155

dependen de la susceptibilidad y defensas de cada individuo en diferentes momentos de su vida ⁽⁶⁾.

Dado que algunos de los autores clasifican como causas lo que otros denominan efectos del estrés, en un tema tan amplio y complejo, es evidente que existen numerosas interrelaciones y mecanismos circulares en la cadena causa- efecto.

Según lo indicado por Kertesz (2011), una forma de distinguir entre ellos es a través del factor tiempo, donde las causas anteceden a los efectos, lo cual puede resultar obvio siempre y cuando se definan claramente ambos conceptos. Una aproximación a esta distinción divide los efectos del estrés en tres grupos:

- Efectos inmediatos: incluyen repercusiones psicológicas (cognitivos, emocionales), psicosomáticos/ orgánicos y ambientales (impacto de las conductas de un individuo estresado en su entorno social y físico).
- Efectos a corto plazo: abarcan enfermedades físicas, trastornos mentales, adicciones, comportamientos delictivos, accidentes, disminución del rendimiento y productividad, alta rotación laboral o estancamiento.
- Efectos a largo plazo: se reflejan en la reducción de la actividad y el rendimiento de las organizaciones, así como en el producto interno bruto, ausentismo laboral, gastos médicos, indemnización por enfermedades y accidentes, fallecimientos y deterioro de las relaciones sociales ⁽⁶⁾.

Estrés en el ámbito laboral:

Dentro de este marco, para Pérez Jauregui (2005), el estrés laboral es un fenómeno cada vez más importante en la sociedad actual. Este fenómeno se manifiesta tanto a nivel individual, grupal como organizacional. Se define como una respuesta física y emocional negativa y displacentera que surge cuando las exigencias laborales no coinciden con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. Se trata de un desajuste de “adaptación” entre el trabajador y la situación estresante.

(6) Kertesz, R. 2011, pp. 53

La exposición prolongada al estrés laboral se relaciona con problemas funcionales en el organismo, acompañados de niveles elevados de ansiedad que pueden evolucionar hacia la depresión.

Ahora bien, conocer un problema implica investigar las variables que lo constituyen. Se observa en los últimos años un aumento de las enfermedades llamadas de adaptación en los individuos que conforman las comunidades de trabajo.

La falta de motivación, insatisfacción, disminución de la productividad, las ausencias laborales por enfermedad, la agresividad y la hostilidad en las interacciones son fenómenos que los grupos laborales experimentan y que requiere la implementación de medidas para abordarlos.

Los trabajadores identifican como causas de estrés: las preocupaciones económicas, la situación laboral, el miedo y la inseguridad (a veces acompañados de una sensación de desesperanza) con respecto al futuro, los problemas emocionales y familiares, los problemas de salud propios o de algún familiar, especialmente si se tiene la responsabilidad de cuidar de ese familiar.

El estrés se manifiesta a través de síntomas como dolores de cabeza, hipertensión, contracturas musculares, insomnio, depresión, trastornos digestivos, alergias, enfermedades de la piel, entre otras. Estos síntomas suelen ser la razón principal de consulta médica, en lugar de identificar directamente el estrés como la causa subyacente.

Asimismo, a nivel organizacional, el estrés laboral puede impactar negativamente en la salud misma de las organizaciones laborales, afectando la eficacia, la viabilidad futura y la calidad de los productos ofrecidos a la comunidad, como señala José Buendía (1998).

Retomar el desarrollo acerca del estrés, al estrés negativo se lo denomina también distrés, mencionado anteriormente, el cual representa un estado general de tensión negativa que trasciende la situación específica en la que se originó. En los últimos veinte años ha surgido un interés por los cuadros clínicos denominados "fatiga laboral" (7).

(7) Pérez Jauregui I. 2005, pp. 28

Si el estrés laboral no se gestiona adecuadamente y se convierte en crónico, puede dar lugar al Síndrome de Burnout, también conocido como “quemarse” o “extenuarse” en el trabajo, término que comenzó a utilizarse en la década de los setenta.

Las acepciones con las que el diccionario de la Real Academia define el verbo desgastar pueden ser válidas para este estado: consumir poco a poco, pervertir, desperdiciar o malgastar, perder fuerza o vitalidad.

Con relación al “Desgaste por empatía” descrito por Figley en 1995, se refiere al efecto acumulativo del estrés traumático secundario derivado del trabajo con individuos en situaciones traumáticas, el estrés traumático primario y el síndrome de burnout, en la vida de profesionales de servicios. Los niveles crónicos elevados de ansiedad experimentados en estas profesiones afectan al funcionamiento cerebral, particularmente en el neocórtex y el hipocampo, lo que resulta en una disminución de la memoria y las habilidades racionales para la vida y el trabajo.

Vidal, describe dentro del ámbito del estrés laboral, que se reconocen otros tipos de estrés:

- El mobbing o acoso laboral: se considera como una forma o manifestación del estrés laboral, resultado de conflictos interpersonales en el entorno laboral. Se define como una situación en la que una persona o grupo de personas ejerce una presión psicológica extrema de manera sistemática (al menos una vez por semana) y durante un periodo prolongado (más de seis meses) sobre otra persona en el lugar de trabajo.
- El crono estrés: se refiere a un tipo de estrés asociado con la distribución inadecuada de horarios laborales, incluyendo turnos irregulares, trabajos nocturnos, entre otros.
- El síndrome de estrés postraumático: es un trastorno psicológico caracterizado por la aparición de síntomas específicos después de haber experimentado una situación de amenaza vital, como atracos, asaltos, violencia, etc. Es importante destacar que este ha sido incluido en la “Lista de Enfermedades Profesionales de la Organización Internacional del Trabajo” (OIT) en su revisión de 2010. Además, se considera la posibilidad

de que otros tipos de daños sean reconocidos como accidentes laborales, siempre y cuando se demuestre su relación con el trabajo.

- El síndrome de burnout, que es una expresión de estrés laboral crónico que se caracteriza por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, junto con una sensación de agotamiento emocional ⁽⁸⁾.

El término Burnout refleja un sentimiento de inadecuación personal y profesional que se manifiesta en una fatiga emocional, llevando a una disminución de la motivación por el trabajo y a menudo resulta en una sensación de fracaso laboral ⁽⁹⁾.

Gil -Monte (2005) define: el síndrome de quemarse por el trabajo, también conocido como burnout, es considerado una enfermedad laboral en la sociedad actual, donde las relaciones interpersonales, especialmente con los clientes de la organización, son identificadas como la principal fuente de estrés que conduce al desarrollo de este. La interacción con clientes o personas que presentan problemas, son problemáticos o demandan ayuda, genera una exigencia excesiva y una tensión emocional y cognitiva para los individuos. Jauregui destaca el término “quemarse por el trabajo” en lugar de “quemarse en el trabajo” para describir la respuesta al estrés laboral crónico. Este cambio terminológico busca resaltar la importancia del tipo de trabajo realizado.

El agotamiento causado por una tensión psicológica prolongada o la incapacidad para reducir el ritmo y las presiones laborales puede llevar a sentimientos crónicos y generalizados de fatiga, según Jauregui.

En términos generales, el estado de agotamiento derivado de un estrés prolongado se percibe como una pérdida de vitalidad y energía, que no se revierte fácilmente después de unos días de descanso. Por lo tanto, depositar expectativas en el descanso y la diversión durante el fin de semana o las vacaciones suele generar una carga excesiva de ilusión, ya que resulta insuficiente para revertir estados de estrés ya arraigados ⁽¹⁰⁾.

Jauregui, señala que para abordar el problema de fondeo del estrés se necesitan cambios no solo en el descanso y la distracción, sino también en la

(8) Vidal, L. 2019, pp. 66

(9) Pérez Jauregui, I. 2005, pp. 34

(10) Pérez Jauregui, I. 2005, pp29

forma de pensar y en las actitudes. Es fundamental implementar cambios cognitivos y actitudinales auténticos y significativos para hacer frente al estrés de manera integral.

Fuentes de estrés laboral: Los riesgos psicosociales

De acuerdo con Vidal (2019), los riesgos psicosociales surgen de deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un contexto social laboral limitado. Estos riesgos pueden conllevar a consecuencias negativas a nivel psicológico, físico y social, como el estrés laboral, el agotamiento y la depresión ⁽¹¹⁾.

Peiro clasifica las fuentes de estrés en el trabajo en las siguientes categorías:

- Factores intrínsecos al trabajo, que incluyen las condiciones físicas y la tensión del trabajo.
- Factores de estrés relacionados con el desempeño de roles en el trabajo, como la ambigüedad de roles, conflicto de roles, responsabilidad sobre otras personas, falta de participación en la toma de decisiones y falta de apoyo por parte de la dirección.
- Factores derivados de las relaciones interpersonales en el trabajo, tanto con los superiores, como con los inferiores, como así con los compañeros de igual rango.
- Factores de estrés vinculados al desarrollo de la carrera, como la promoción laboral, discrepancias entre la preparación y el puesto ocupado, la inseguridad en el trabajo.
- Factores originados en la estructura y clima organizacional, como la falta de participación en las decisiones, restricciones en la conducta laboral, supervisión intensiva y falta de autonomía.
- Factores externos a la organización, pero que impactan en sus miembros, como problemas familiares, crisis personales, dificultades económicas, creencias personales, entre otros ⁽¹²⁾.

(11) Vidal, L. 2019, pp. 56

(12) Vidal, L. 2019, pp. 55

Función del educador:

Para todo accionar del equipo de trabajo de Hogares, se tendrá en cuenta las funciones y roles que deberá cumplir cada uno de los actores institucionales, tal cual lo prevé la Ley Provincial N° 2955 del Régimen Provincial de Hogares de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Neuquén (2015), los educadores deberán desempeñar un papel fundamental como el primer nivel de atención y resolución de las necesidades diarias de las niñas, niños y adolescentes albergados. Su responsabilidad principal es promover el desarrollo físico, psicológico y social de los niños, niñas y adolescentes.

Para ocupar esta posición, se requiere contar con título secundario y tener capacitación en el ámbito de la niñez y adolescencia, además de poseer experiencia laboral comprobada. Entre las funciones que deben cumplir los educadores se encuentran:

1. Brindar acompañamiento constante a las niñas, niños y adolescentes en diversas actividades como higiene personal, tareas escolares, vestimenta, entrevistas médicas y asistencia a la escuela.
2. Establecer relaciones afectivas y de contención con las niñas, niños y adolescentes albergados, creando un ambiente de apoyo emocional.
3. Intervenir en situaciones de crisis.
4. Conformar los equipos de trabajo y asistir a las reuniones que disponga la Dirección.
5. Promover actividades recreativas.
6. Evaluar la situación escolar de cada niña, niño y adolescente, garantizando la restitución y sostenimiento del derecho a la educación.
7. Evaluar a la niña, niño o adolescente en su estado nutricional y de salud y articular con los organismos de salud.

Las funciones de los incisos 6) y 7) deben ser realizadas por referentes de educación y salud, respectivamente. Para desempeñarlas, los educadores deben demostrar compromiso, solidaridad, empatía, autocontrol, capacidad de relacionarse de manera positiva con el otro y apertura para vincularse afectivamente con las niñas, niños y adolescentes albergados ⁽¹³⁾.

(13) Ley de la Provincia de Neuquén N° 2955, pp. 4-5

De acuerdo con el Protocolo de Intervención en Situaciones de crisis de niños, el Rol de los Educadores es fundamental. Su palabra es el recurso para emplear con suavidad, mirando a los ojos de la niña o niño con el objetivo de establecer alguna forma de comunicación posible y resolver el conflicto. En caso de que la situación lo requiera, se procede a aislar al niño en crisis del resto de sus compañeros.

Para ello es necesario trabajar en equipo y se sugiere que sea el educador con la mejor relación con el infante quien intervenga. Mientras tanto, los demás educadores se encargan de contener a los demás niños en un espacio diferente, dentro de las posibilidades disponibles.

Si la situación de crisis implica que la niña o niño se encuentre lastimado/a, ya sea por sí mismo/a, o por terceros, con una violencia incontrolable o en situaciones de riesgo para su vida o la de otros, se debe llamar de inmediato al Servicio de Emergencias Médicas (SIEN) al teléfono 107. Así mismo, es crucial informar de inmediato a la directora de la Institución para ponerla al tanto de lo ocurrido.

El educador/a encargado de confeccionar el libro de actas del turno tiene la responsabilidad de registrar detalladamente todas las acciones y situaciones ocurridas durante la intervención en una crisis. Esto incluye las acciones realizadas por los educadores del turno, las comunicaciones telefónicas realizadas (especificando a quien y la hora), y en caso de concurrencia del Servicio de Emergencia, tomar nota de los/as profesionales que acudieron.

En situaciones donde se requiera el traslado del niño a un centro de salud, el educador debe solicitar la dirección y nombre del establecimiento, así como algún teléfono de contacto relevante. En caso de que asista personal de la Comisaria del Niño, el Adolescente y la Familia, tomar datos de los/as efectivos policiales que se hicieron presente en la institución.

Es importante que todos esos detalles y acciones sean registrados de manera exhaustiva en el libro de actas, sin excepción, para documentar adecuadamente la intervención en la crisis y garantizar la adecuada gestión de la situación ⁽¹⁴⁾.

(14) Ley de la Provincia de Neuquén N° 2955, pp. 3-4

Consecuencias de los turnos nocturnos:

Los turnos nocturnos pueden tener diversas consecuencias en las funciones biológicas, psicológicas y sociales de las personas que los realizan. El Dr. Lennart Levi estudió estas variaciones y sugirió que la actividad nocturna puede interferir con los ritmos biológicos endógenos, que naturalmente favorecen el desempeño durante las horas diurnas. Esto puede llevar dificultades de atención, desorden en los horarios de sueño, falta de descanso suficiente y desafíos para cumplir con las responsabilidades familiares debido a los horarios desfasados ⁽¹⁵⁾.

En el contexto de los dispositivos de cuidado formal de niños, niñas y adolescentes, la dinámica de trabajo se organiza mediante semana no calendario y turnos rotativos. Esto implica que los trabajadores deben estar disponibles para prestar servicios las 24 horas del día, todos los días del año, en sectores y servicios donde se requiera garantizar una atención continua y efectiva, según el Convenio Colectivo de Trabajo para los Trabajadores de la Subsecretaría de Familia de la Provincia de Neuquén Ley N° 3077, 2017.

Esta modalidad de prestación laboral puede generar desafíos adicionales para los trabajadores, como la adaptación a los horarios rotativos, la gestión del descanso adecuado y el equilibrio entre el trabajo y las responsabilidades familiares.

El organismo responsable diseñará los diagramas para los trabajadores que se encuentren bajo el régimen de semana no calendario. Estos diagramas incluyen los descansos semanales que se otorgarán al finalizar cada ciclo de rotación, asegurando la funcionalidad del régimen laboral. Además, el organismo organizará el sistema de turnos de acuerdo con las necesidades específicas de cada sector y/o servicio.

En el marco del régimen semana no calendario, se establece un máximo de 40 horas semanales de trabajo, con una jornada laboral de 12 horas diarias.

Los trabajadores del agrupamiento ejecutor social que desempeñan funciones en Hogares y que trabajen bajo este sistema de rotación seguirán una secuencia de turnos diferenciados, turno diurno y turno nocturno, siendo

este de tres días de turno diurno, un descanso de dos días y luego tres días en turno nocturno para luego volver a reiniciar el ciclo. La rotación de turnos se establece para con el objetivo de garantizar la continuidad y funcionalidad de determinados sectores y/o servicios esenciales.

El trabajador tendrá acceso y conocimiento completo del diagrama de turno correspondiente al periodo establecido con al menos cuarenta y ocho (48) horas de antelación.

El relevo de turnos se llevará a cabo mediante el diagrama previamente establecido en cada sector o servicio, y es obligatorio que el trabajador informe con veinticuatro (24) horas de anticipación si existiera algún inconveniente para relevar el turno, a menos que existan circunstancias debidamente justificadas.

Además, se indica que el personal debe permanecer en su puesto de trabajo hasta que llegue el personal de relevo o sea autorizado expresamente a retirarse, sin perjuicio del derecho al cobro de horas suplementarias que le pudieran corresponder en caso de necesidad de prolongar su jornada laboral.

En situaciones donde el personal de relevo no se presente para cubrir un turno, se podrá recurrir al recargo extraordinario del trabajador, siempre y cuando éste de su consentimiento explícito.

Materiales y métodos:

Diseño y tipo de investigación:

La metodología del análisis utilizada es cualitativa. Según Hernández, Samperi, (2010), la investigación cualitativa se enfoca en comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y con relación al contexto.

El enfoque cualitativo se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados ni predeterminados completamente. Tal recolección consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los Educadores (individuos o grupos de personas que se investiga) acerca de los fenómenos que los rodean, profundizar en sus experiencias, emociones, opiniones y significados, es decir, la forma en que los participantes perciben subjetivamente su realidad. Los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis, antes, durante y después de la recolección y análisis de los datos.

El alcance del trabajo descriptivo, ya que se basó en los datos obtenidos mediante observaciones y recolección de datos mediante entrevistas donde se analizó a las personas en su ambiente laboral en base a la problemática específica.

La misma se llevó a cabo, con un diseño transversal, en donde los datos fueron recolectados en un momento, en un tiempo único. El propósito de la misma fue investigar sobre los factores multicausales del estrés laboral en educadores que desempeñan su función en Hogares de Niños de la Ciudad de Neuquén.

Población a estudiar:

La población con la cual se llevaron a cabo las estrategias de recolección de datos fueron 40 personas que desempeñan la función de “Educadores” en Hogares de niños de la Ciudad de Neuquén.

Dicha muestra fue tomada por accesibilidad y se les informo de los alcances de la investigación a través de un consentimiento informado que cada uno de ellos firmo a la hora de ser entrevistado.

La selección de dicho contexto permitirá, situarnos en tiempo y lugar, incorporar aspectos del ambiente a las inferencias que realizamos durante el análisis de la información recolectada en campo.

Cabe destacar que, en las investigaciones cualitativas, a diferencia de lo que sucede en los estudios cuantitativos el tamaño de la muestra no es importante desde el punto de vista probabilístico porque no buscamos generalizar. Por el contrario, buscamos profundidad en la comprensión de un determinado fenómeno, es decir, requerimos calidad de muestra, no cantidad.

Instrumento de recolección de datos:

- Entrevistas estructuradas basadas en el cuestionario validado SUCESO/ISTAS 21 versión breve adaptado a la muestra (Anexo1) a personas dedicadas a ser educadores en la localidad de Neuquén en Hogares de Niños, las cuales indagan acerca del puesto laboral, y riesgos psicosociales del trabajador en su puesto laboral.
- La fuente de datos desde donde se obtuvo la información es primaria, ya que proviene de las respuestas dadas por los mismos sujetos participantes.

Categorías:

- Datos demográficos.
- Caracterización del trabajo actual.
- Dimensión exigencias psicológicas.
- Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades.
- Dimensión apoyo social en el lugar de trabajo.
- Dimensión compensaciones.
- Dimensión doble presencia.

Indicadores:

Los indicadores cualitativos refieren a las características, aspectos que no son cuantificables directamente. Se trata de opiniones, percepciones o juicio por parte del sujeto sobre algo.

Por ello los indicadores cualitativos de este trabajo fueron:

- Responsabilidad y atención en el puesto laboral.
- Toma de decisiones.
- Desgaste emocional.
- Desarrollo de nuevas habilidades.
- Relación entre pares y con puestos superiores.
- Preocupación por despido o cambio de tareas.
- Interacción entre exigencias laborales y familiares.

Análisis de los Resultados:

El planteamiento del problema intenta establecer cuál es la percepción respecto a sus roles y sus responsabilidades en sus funciones como educadores de Hogares de Niños, como así también los recursos en materia de reconocimiento y participación a la hora de brindar la asistencia requerida por los niños. Teniendo en cuenta el marco legal establecido en la Provincia de Neuquén, como así también, la perspectiva de cada educador a la hora de trabajar con niños en situación judicial.

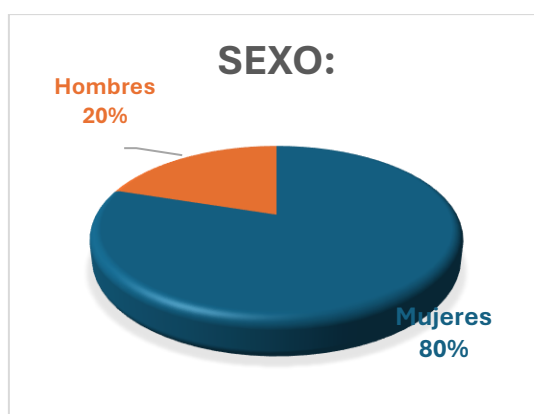
Las categorías recopiladas desde las entrevistas, persiguiendo los objetivos del trabajo, son las siguientes:

Datos demográficos:

- ✓ Sexo: de la totalidad de trabajadores entrevistados (40 educadores), el 80% (32) son mujeres y el 20% (8) se trata de hombres.
- ✓ Rango etario: de los 40 entrevistados; menos de 26 años 20 % (8), entre 26 y 35 años 15% (6), entre 36 y 45 años 35% (14), entre 45 y 55 años 5% (2) y más de 55 años 25% (10).

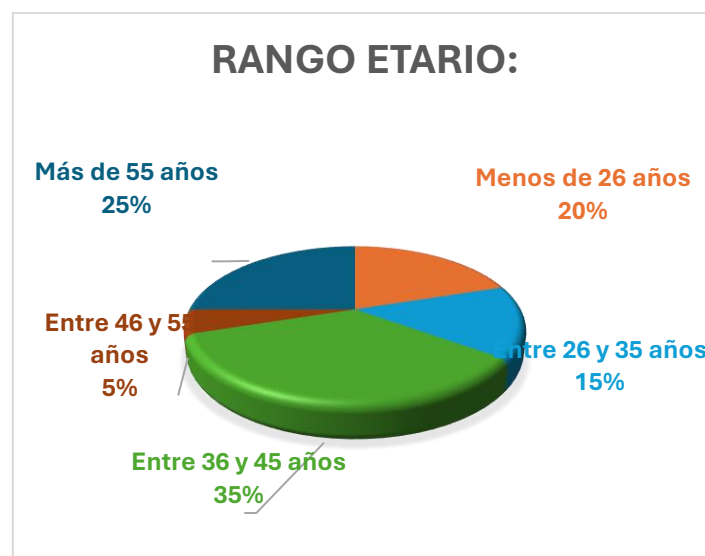
Sexo:

Mujeres	32
Hombres	8



Edad:

Menos de 26 años	8
Entre 26 y 35 años	6
Entre 36 y 45 años	14
Entre 46 y 55 años	2
Más de 55 años	10



Sección en la que trabaja:

Maestranza	0
Educador	40
Equipo técnico/ administrativo	0
Cocina	0

Nivel de responsabilidad: Este indicador hace referencia a que nivel de responsabilidad cree el entrevistado que tiene, ya que, las edades de los niños judicializados que deben cuidarse abarcan desde pocos meses de nacidos a 13 años. En cuanto a este, la gran mayoría supone un nivel de responsabilidad muy alto 65% (26), alta 15% (6), media 15% (6) y solo una pequeña cantidad de los entrevistados considera bajo el nivel de responsabilidad 5% (2).

¿A qué nivel de responsabilidad cree que pertenece usted?

Baja	2
Media	6
Alta	6
Muy alta	26



A continuación, se describirán las preguntas con sus respectivos resultados de acuerdo con la dimensión que abarquen.

Dimensión exigencias psicológicas: Esta dimensión abarca los siguientes indicadores; la responsabilidad y atención en el puesto laboral, la toma de decisiones y el desgaste emocional que cada trabajador.

- ✓ ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día? Las respuestas del total de los entrevistados fueron; siempre 20% (8), la mayoría de las veces 45% (18), algunas veces 25% (10), solo unas pocas veces 10% (4) y ninguno tomo la opción nunca 0%.
- ✓ En su trabajo ¿tiene que tomar decisiones difíciles? Las respuestas obtenidas fueron las siguientes; siempre 10% (4), la mayoría de las veces 45% (18), algunas veces 25% (10), solo unas pocas veces 20% (8) y ninguno tomo la opción nunca 0% al igual que en la anterior.
- ✓ ¿Considera que su trabajo le produce desgaste emocional? Las contestaciones fueron; siempre 30% (12), la mayoría de las veces 40% (16), algunas veces 15% (6), solo unas pocas veces 15% (6) y aquí tampoco se tomó la opción nunca 0%.
- ✓ En su trabajo ¿tiene que guardar sus emociones y no expresarlas? Se obtuvo; siempre 10% (4), la mayoría de las veces 65% (26), algunas veces 25% (10), solo unas pocas veces 0% y nunca 0%.
- ✓ ¿Su trabajo requiere atención constante? en esta última pregunta se respondió; siempre 55% (22), la mayoría de las veces 30% (12), algunas veces 15% (6), solo unas pocas veces 0% y la opción nunca 0%.

¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?

Siempre	8
La mayoría de las veces	18
Algunas veces	10
Solo unas pocas veces	4
Nunca	0



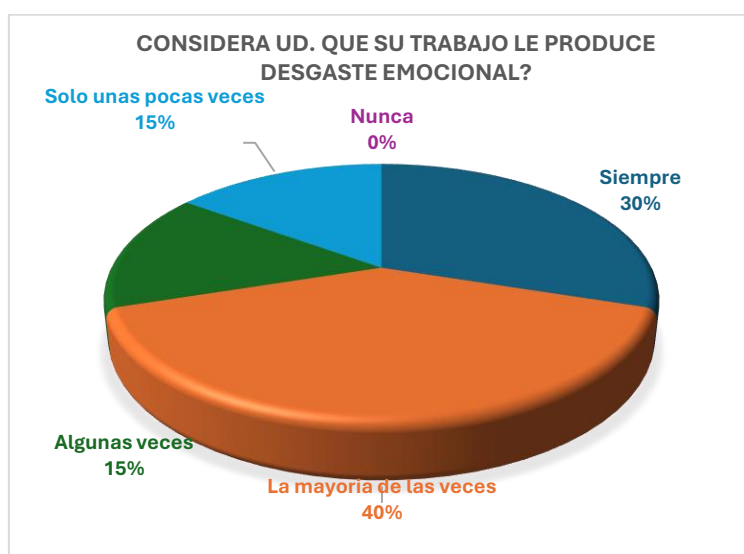
En su trabajo. ¿Tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?

Siempre	4
La mayoría de las veces	18
Algunas veces	10
Solo unas pocas veces	8
Nunca	0



En general. ¿Considera Ud. que su trabajo le produce desgaste emocional?

Siempre	12
La mayoría de las veces	16
Algunas veces	6
Solo unas pocas veces	6
Nunca	0



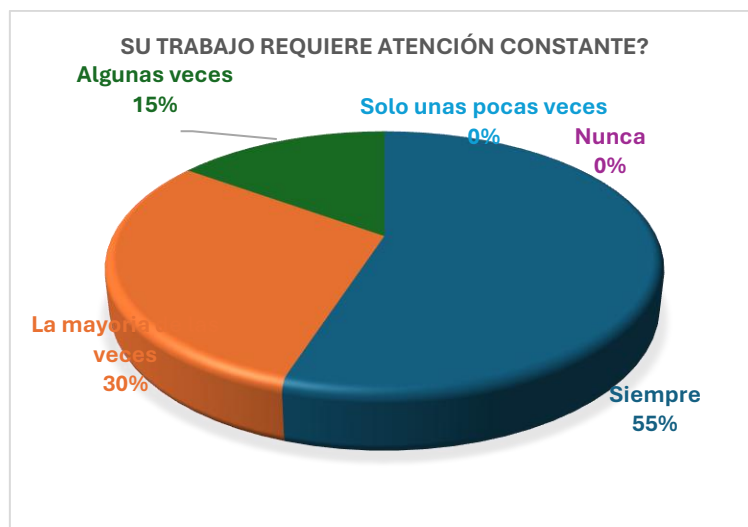
En su trabajo. Ud. tiene que guardar sus emociones y no expresarlas?

Siempre	4
La mayoría de las veces	26
Algunas veces	10
Solo unas pocas veces	0
Nunca	0



¿Su trabajo requiere atención constante?

Siempre	22
La mayoría de las veces	12
Algunas veces	6
Solo unas pocas veces	0
Nunca	0

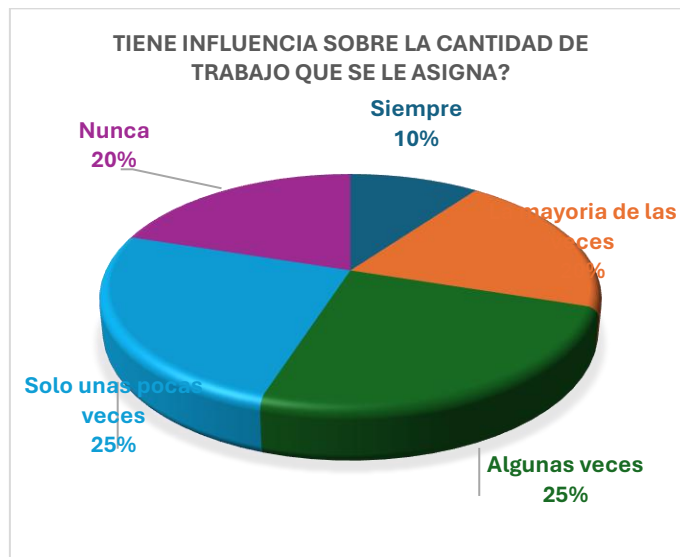


Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades: esta esfera abarca como indicadores el desarrollo continuo de nuevas habilidades y la relación que se produce entre pares al someterse al estrés laboral que conlleva el cuidado de niños en Hogares de Niños Judicializados.

- ✓ ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna? Sobre esa pregunta se obtuvieron las siguientes respuestas; siempre 10% (4), la mayoría de las veces 20% (8), algunas veces 25% (10), solo unas pocas veces 25% (10) y la opción nunca 20% (8).
- ✓ ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a? se respondió; siempre 0%, la mayoría de las veces 0%, algunas veces 50% (20), solo unas pocas veces 30% (12) y nunca 20% (8).
- ✓ ¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas? Ante ese interrogante las contestaciones obtenidas; siempre 0%, la mayoría de las veces 10% (4), algunas veces 60% (24), solo unas pocas veces 25% (10) y nunca 5% (2).
- ✓ Las tareas que hace ¿le parecen importantes? como respuesta se dieron las siguientes; siempre 60% (24), la mayoría de las veces 15% (6), algunas veces 20% (8), solo unas pocas veces 5% (2) y ninguno tomo la opción nunca 0%.
- ✓ ¿Siente que su institución tiene una gran importancia para usted? Los entrevistados respondieron; siempre 45% (18), la mayoría de las veces 30% (12), algunas veces 10% (4), solo unas pocas veces 15% (6) y nadie tomo la opción nunca 0%.

¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?

Siempre	4
La mayoría de las veces	8
Algunas veces	10
Solo unas pocas veces	10
Nunca	8



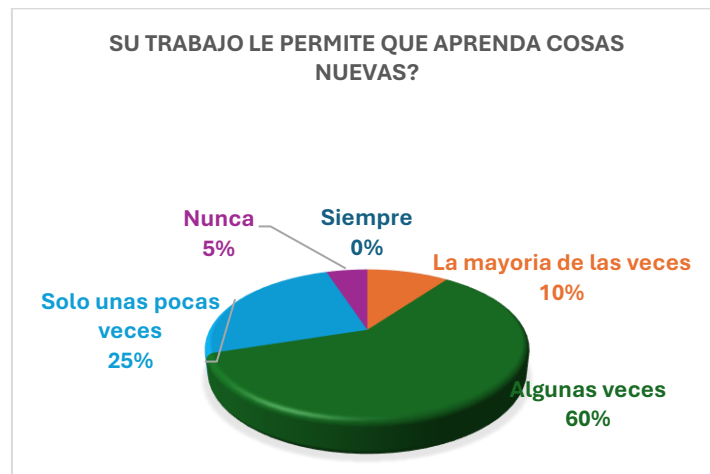
¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero?

Siempre	0
La mayoría de las veces	0
Algunas veces	20
Solo unas pocas veces	12
Nunca	8



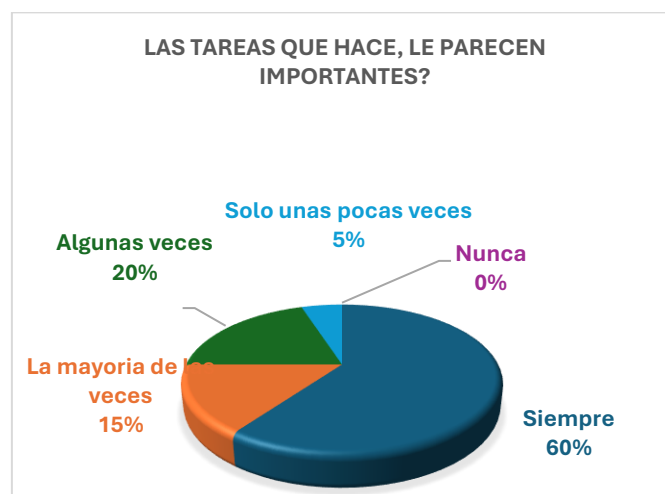
¿Su trabajo le permite que aprenda cosas nuevas?

Siempre	0
La mayoría de las veces	4
Algunas veces	24
Solo unas pocas veces	10
Nunca	2



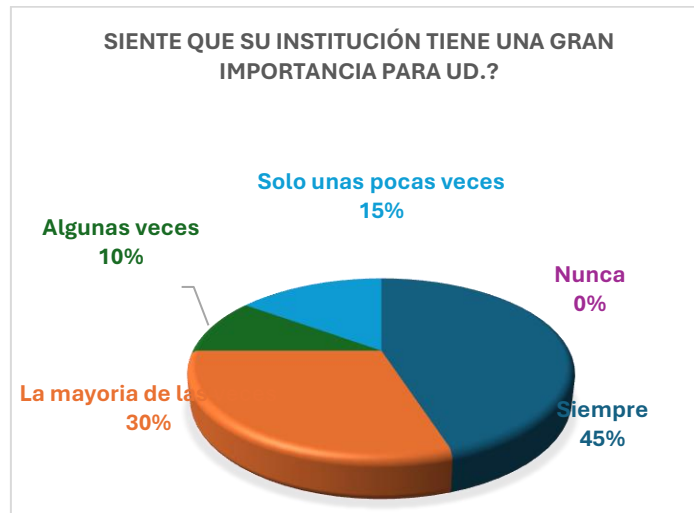
¿Las tareas que hace, le parecen importantes?

Siempre	24
La mayoría de las veces	6
Algunas veces	8
Solo unas pocas veces	2
Nunca	0



¿Siente que su institución tiene una gran importancia para Ud.?

Siempre	18
La mayoría de las veces	12
Algunas veces	4
Solo unas pocas veces	6
Nunca	0



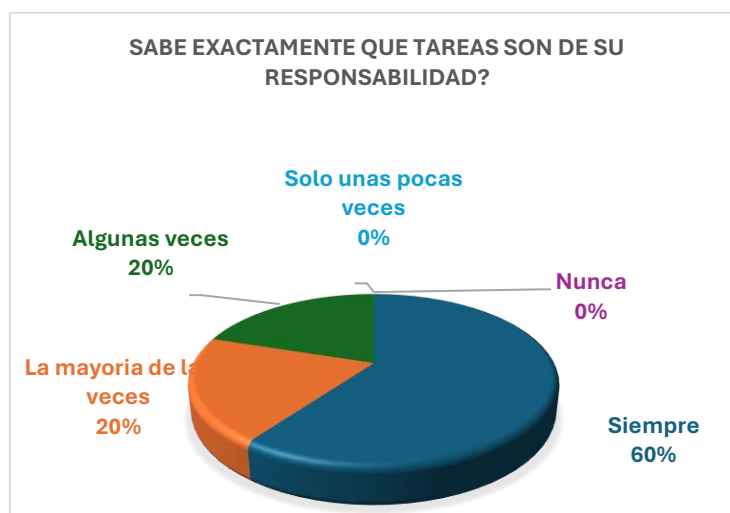
Dimensión apoyo social en la empresa: la siguiente área interpela como indicador la relación que se produce entre los trabajadores y sus superiores, pero también con sus propios compañeros de trabajo refiriéndose al conocimiento de sus tareas laborales.

- ✓ ¿Sabe exactamente que tareas son de su responsabilidad? Luego de este planteo se respondió; siempre 60% (24), la mayoría de las veces 20% (8), algunas veces 20% (8), solo unas pocas veces 0% y nunca 0%.
- ✓ ¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera? Las respuestas obtenidas fueron; siempre 5% (2), la mayoría de las veces 25% (10), algunas veces 30% (12), solo unas pocas veces 35% (14) y nunca 5% (2).
- ✓ ¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato/a superior? los trabajadores que se desempeñan como educadores de niños judicializados respondieron; siempre 5% (2), la mayoría de las veces 15% (6), algunas veces 35% (14), solo unas pocas veces 35% (14) y la opción nunca 10% (4)

- ✓ Entre compañeros/as ¿se ayudan en el trabajo? siempre 15% (6), la mayoría de las veces 40% (16), algunas veces 20% (8), solo unas pocas veces 25% (10) y ninguno tomo la opción nunca 0%.
- ✓ Sus jefes inmediatos ¿resuelven bien los conflictos? Ante el interrogante se respondió; siempre 5% (2), la mayoría de las veces 20% (8), algunas veces 25% (10), solo unas pocas veces 45% (18) y la opción nunca 5% (2).

¿Sabe exactamente que tareas son de su responsabilidad?

Siempre	24
La mayoría de las veces	8
Algunas veces	8
Solo unas pocas veces	0
Nunca	0



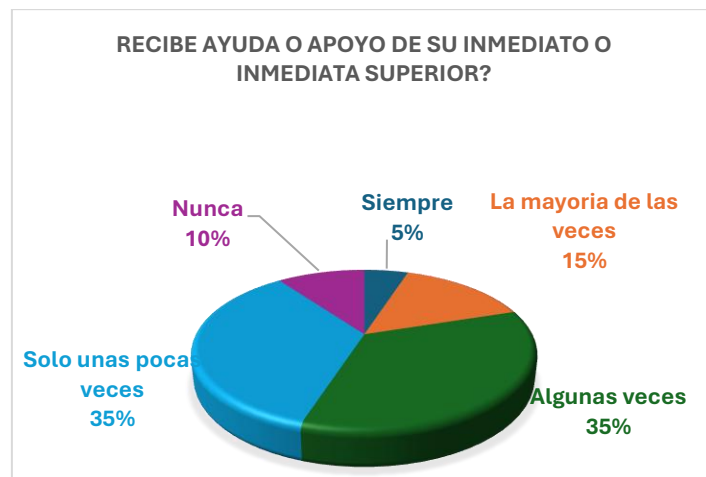
¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?

Siempre	2
La mayoría de las veces	10
Algunas veces	12
Solo unas pocas veces	14
Nunca	2



¿Recibe ayuda o apoyo de su inmediato o inmediata superior?

Siempre	2
La mayoría de las veces	6
Algunas veces	14
Solo unas pocas veces	14
Nunca	4



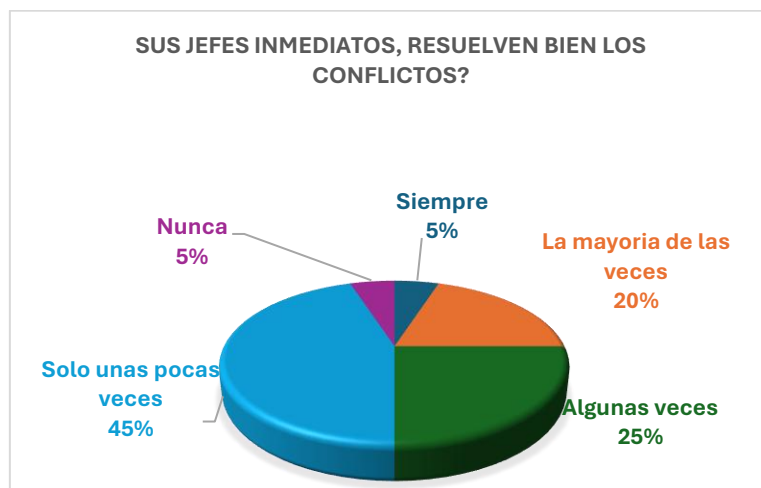
¿Entre compañeros y compañeras se ayudan en el trabajo?

Siempre	6
La mayoría de las veces	16
Algunas veces	8
Solo unas pocas veces	10
Nunca	0



¿Sus jefes inmediatos, resuelven bien los conflictos?

Siempre	2
La mayoría de las veces	8
Algunas veces	10
Solo unas pocas veces	18
Nunca	2

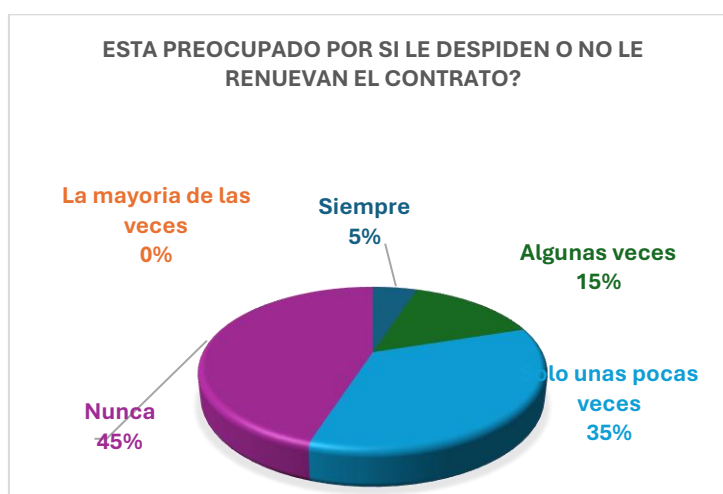


Dimensión compensaciones: esta dimensión nos habla de los siguientes indicadores; preocupación por despido o cambio de tareas de forma repentina y del reconocimiento por parte del resto de la institución a sus trabajadores.

- ✓ ¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato? siempre 5% (2), la mayoría de las veces 0%, algunas veces 15% (6), solo unas pocas veces 35% (14) y nunca 45% (18).
- ✓ ¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad? Esta pregunta arrojo; siempre 5% (2), la mayoría de las veces 15% (6), algunas veces 30% (12), solo unas pocas veces 45% (18) y nunca 5% (2).
- ✓ ¿Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco? Derivo en las siguientes respuestas; siempre 0%, la mayoría de las veces 15% (6), algunas veces 15% (6), solo unas pocas veces 40% (16) y nunca 30% (12).

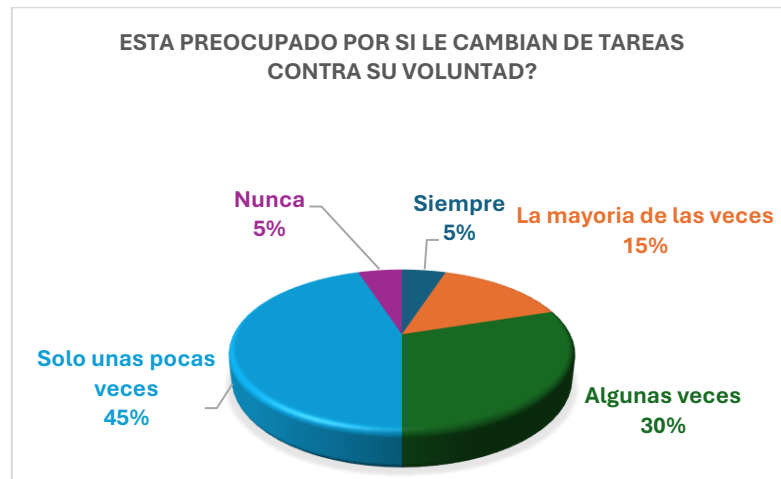
¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?

Siempre	2
La mayoría de las veces	0
Algunas veces	6
Solo unas pocas veces	14
Nunca	18



¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?

Siempre	2
La mayoría de las veces	6
Algunas veces	12
Solo unas pocas veces	18
Nunca	2



Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco

Siempre	0
La mayoría de las veces	6
Algunas veces	6
Solo unas pocas veces	16
Nunca	12

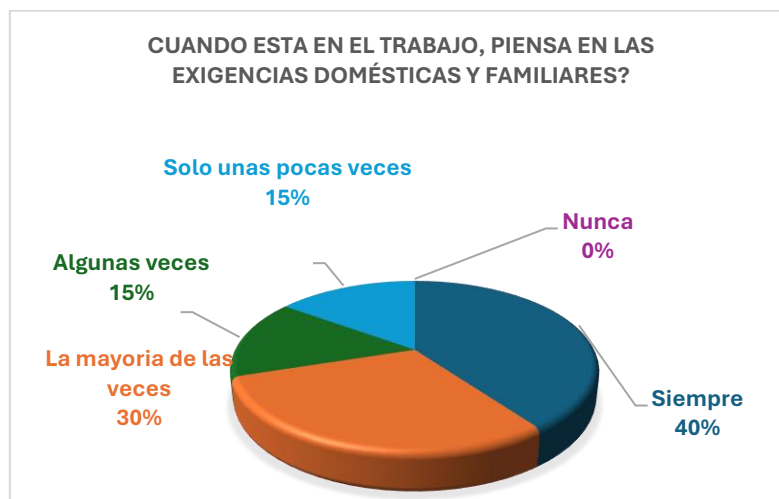


Dimensión doble presencia: este ámbito explora la integración entre las exigencias laborales y familiares como determinantes principales de estrés de los trabajadores.

- ✓ Cuando está en el trabajo ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares? siempre 40% (16), la mayoría de las veces 30% (12), algunas veces 15% (6), solo unas pocas veces 15% (6) y ninguno tomo la opción nunca 0%
- ✓ ¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.). Esta fue la pregunta final y la que llevo a los siguientes resultados; siempre 45% (18), la mayoría de las veces 15% (6), algunas veces 25% (10), solo unas pocas veces 10% (4) y la opción nunca 5% (2).

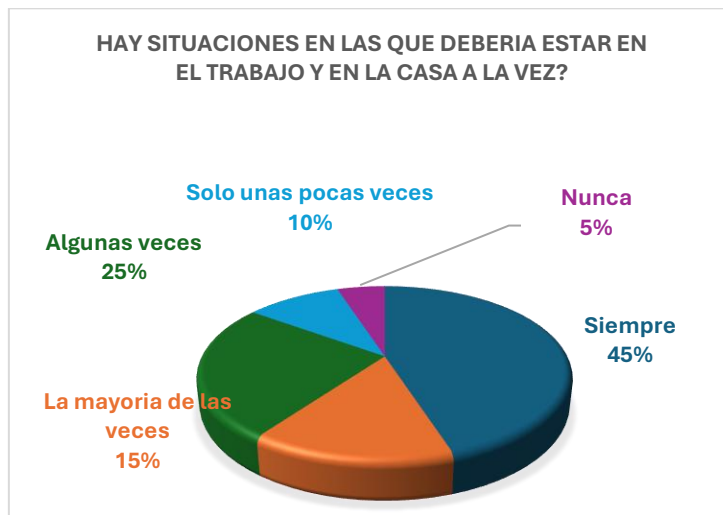
¿Cuándo está en el trabajo, piensa en las exigencias domésticas y familiares?

Siempre	16
La mayoría de las veces	12
Algunas veces	6
Solo unas pocas veces	6
Nunca	0



¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez?
 (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)

Siempre	18
La mayoría de las veces	6
Algunas veces	10
Solo unas pocas veces	4
Nunca	2



Discusión:

Los resultados del estudio han demostrado que existe una correlación significativa en lo que se suponía, pero no se había analizado a la fecha, sobre los factores que desencadenan el estrés laboral en los trabajadores que desempeñan su rol como educadores de Hogares de Niños, Niñas y Adolescentes de la Provincia de Neuquén y que derivan luego en un alto índice de ausentismo laboral y consultas en Salud Mental por parte de los empleados.

La interpretación de datos obtenidos en las encuestas realizadas a 32 mujeres y 8 hombres, todos educadores, de los cuales más del 65% son mayores de 36 años, lo que supone que además de su trabajo tienen otras obligaciones fuera del contexto laboral arroja por ejemplo que el 80% de ellos cree que su tarea conlleva una responsabilidad de alta a muy alta teniendo como eje principal la atención constante a los niños sin poder desviar la misma en el turno que abarca 12 hs para mantenerlo al día y tomar muchas veces decisiones difíciles, ya que las mismas deben ser ejecutadas en el acto, ante por ejemplo una pelea entre los niños o un ataque de los mismos hacia sus cuidadores.

En cuanto a las 12 hs de trabajo los educadores no tienen injerencia en la mayoría de las tareas que se les asignan ni de los días en los que deben trabajar, si bien hay turnos establecidos, muchas veces estos no se respetan debido a la falta de personal para cubrir los puestos que presentan ausentismo, por lo que el 70% respondió que algunas veces, pocas veces o nunca pueden influir en la cantidad de trabajo asignado; como así también pocas veces pueden asistir a las capacitaciones que se brindan por el mismo motivo; se cita una de las educadoras: "... los nenes no se pueden dejar solos, hay chicos que vienen realmente muy vulnerados en sus derechos y nosotros le damos la atención que deberían recibir en la casa, los cuidamos, los bañamos, hacemos la tarea, le servimos las comidas, es un trabajo 24/7...", por lo que casi la totalidad de los entrevistados considera de suma importancia sus tareas y su lugar de trabajo.

También desde la dimensión de apoyo social del lugar de trabajo, los trabajadores mencionan en su mayoría conocer las tareas de su responsabilidad, lo que llama la atención en esta dimensión es que la franja de opciones medias (la mayoría de las veces, algunas veces o solo unas pocas veces) son

determinantes indicando que se cree que las tareas deberían realizarse de una forma diferente y que un gran número de ellos muy pocas veces recibe ayuda de su inmediato superior y que los conflictos no son bien resueltos por estos. Por el contrario, la ayuda ante diversas situaciones proviene de sus pares.

Al indagar acerca de las compensaciones proporcionadas, la preocupación por un despido o la no renovación de contrato no es influyente, ya que al tratarse de un empleo estatal quizás se tiene mal entendida la continuidad en el mismo. Además, el 70% menciona que solo unas pocas veces o nunca se le dio el reconocimiento que creía merecer.

Por último, al llegar a la dimensión doble presencia donde se mezclan las exigencias familiares y domésticas con las laborales el 85% algunas veces o más se encontraba realizando su empleo con la preocupación de alguna cuestión no resuelta en el ámbito privado; así mismo también el 85% hizo referencia que algunas veces o más, atravesó la situación de tener que encontrarse en el trabajo y en su casa a la vez para atender el cuidado de un familiar.

Cabe aclarar lo dificultoso de la recolección de datos ya que, los individuos analizados, en un primer momento resultaron bastante reticentes al análisis de su situación, siendo mi persona parte del área de Medicina Laboral, por lo que se temía la falta de confidencialidad al responder. Por esta situación se decidió que para obtener mejores resultados y más verídicos las encuestas se iban a depositar de forma anónima en un buzón para tal fin luego de una charla explicativa de cómo se debía completar la misma.

Otra limitación que se presentó fue la alta rotación de personal en este tipo de instituciones, además se eligió no colocar el nombre de las instituciones en la que se desarrollaban laboralmente los educadores encuestados debido a la preservación y exposición que se podría producir de los niños que pertenecen a dichos hogares, como así también a los trabajadores que prestan el servicio, ya que se trata de una institución pública.

Este estudio muestra además que existe cierta falta de comunicación asertiva entre pares y hacia los superiores, sin brindar al educador el reconocimiento merecido por la tarea desarrollada, donde el nivel de trabajo asignado es de

suma importancia y de atención constante, pero que en la remuneración económica no se ve reflejado.

Conclusiones:

En relación con la hipótesis planteada “La acumulación de diversos factores laborales, provocan estrés en los educadores debido a la carga emocional que genera el trabajo con niños en situación judicial”, podemos decir que la misma es verdadera y que los datos obtenidos demuestran la injerencia que tienen los distintos componentes estresantes en estos trabajadores.

Es importante resaltar la complejidad y variedad de factores que contribuyen al estrés laboral en educadores que trabajan en hogares de Niños en situación judicial. Tomar en cuenta las exigencias psicológicas y el desgaste emocional que produce el cuidado y acompañamiento de niños en total estado de vulnerabilidad, ya sea psicológica, física y emocional que llegan para ser albergados en los Hogares de Niños, Niñas y Adolescentes; sumado al horario rotativo que no permite desarrollar una dinámica familiar organizada; sin contar los recargos de horarios que pueden existir si el compañero de relevo no llegara a su jornada a la hora correcta; la presión por cumplir con las expectativas profesionales; la falta de recursos adecuados y exposición a situaciones traumáticas; entre otros.

El estrés laboral en educadores que se desempeñan en Hogares de Niños es un fenómeno multifacético que requiere una atención integral y un enfoque de apoyo tanto a nivel individual como organizacional para garantizar el bienestar de los trabajadores y de los niños a su cargo.

La colaboración en equipo, la comunicación efectiva y la asignación clara de roles y funciones son aspectos fundamentales para afrontar situaciones de crisis de manera eficaz. Es importante mantener la calma, regular la comunicación y evitar superposiciones de tareas para garantizar una respuesta coordinada y eficiente. Sin embargo, es necesario reflexionar sobre el papel del educador en estos contextos, brindar oportunidades de formación y promover una mayor conciencia sobre su rol en el acompañamiento y cuidado de niños y niñas. Estas acciones contribuyen a fortalecer la capacidad de respuesta ante situaciones de crisis y mejorar la calidad de trabajo educativo en general.

Sugerencias:

Una vez concluido este análisis y ante la problemática identificada, que a largo plazo deriva en un gran porcentaje de ausentismo laboral, se decide proponer al personal jerárquico encargado de gerenciar estos establecimientos, un espacio de escucha que funcione como primer recurso a la hora de sentirse el trabajador fuera de su estado eustres, que funcione bajo la órbita del área de Medicina Laboral, a cargo de un equipo de psicólogos laborales que son el personal idóneo para dicha tarea. Para esto el trabajador debería conocer cuáles son las “red flags” que le indiquen realizar la consulta, y desarrollar un vínculo de contención con la institución por lo que deben brindarse capacitaciones al personal para tal fin. Es fundamental que los educadores reconozcan sus propias emociones y límites, y que se dedique tiempo para cuidar su bienestar físico y emocional.

Bibliografía:

Arredondo, V., Diaz, T., Calvacero, N., & Guerra, C. (2020). Autocuidado y cuidado de equipos que trabajan con niños vulnerados. Obtenido de [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0719-](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0719-05812020000100026&script=sci_arttex&lng=en)

[05812020000100026&script=sci_arttex&lng=en](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0719-05812020000100026&script=sci_arttex&lng=en)

Arrigoni, F. S. (2020). Burnout en personal docente y no docente de una escuela albergue de Mendoza. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9046319>

Bulacio, J. M. (2011). Ansiedad, Estrés y Practica Clínica. Buenos Aires: librería Akadia.

Superintendencia de Seguridad Social de Chile. Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo SUCESO/ISTAS21. Obtenido de <https://www.suseso.cl/606/w3-article-19640.html>

Caccia, P., Opazo, A., Benitez, G., Ducasse, A., Morales, L., Serodio, M., ... Gago-Galvano, L. (2023). Estrés Parental y Tipo de Estimulación en el Hogar de Niños en contexto COVID-19. Obtenido de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttex&S0718-](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttex&S0718-22282023000100110&lang=es#c1)
[22282023000100110&lang=es#c1](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttex&S0718-22282023000100110&lang=es#c1)

Charry-Higueras, M., Escobar- Serrano, M., C., & Micolta- León, A. (2021). Dificultades de agentes educativas para el cuidado de si dentro de un programa de modalidad familiar en Colombia. Obtenido de <https://pesquisa.bvsalud.org/porta1/resourse/pt/biblio-1339955>

Cruz C. (2018). Estrés, significado y contexto.

Da Rosa Tolfo, S., Chalfin Coutinho, M., Baasch, D., & Soares Cugnier, J. (2010). Sentido y significado del trabajo: un análisis con base en diferentes perspectivas teórico- epistemológicas en Psicología.

Fuentes Albino, L. L. (2021). Manejo de estrés laboral en el personal del centro de acogida Elisa Andreoli del Servicio Departamental de Gestión Social del Departamento de Oruro. Obtenido de

<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/25939/ML-1329.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Alvarado, R., Perez- Franco, J., Saavedra, N., Fuentealba, C., Alarcon, A., Marchetti, N., Aranda W. (2012). Validación de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el ambiente laboral en Chile. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872012000900008

Hernández, Sampieri, R. (2010). Metodología de la Investigación. Sexta edición.

Kertesz, R. (2011). El manejo del stress psicosocial. Buenos Aires: UFLO.

Ley N° 3077. (2017). Convenio colectivo de trabajo para el personal de la Subsecretaria de Desarrollo Social y de la Subsecretaria de Familia.

Ley N° 2955. (2015). Régimen provincial de Hogares de Niños, Niñas y Adolescentes.

Moguilevsky, J. (1955). Fisiología endócrina y de la reproducción. Glándula suprarrenal. Capítulo 5. Buenos Aires.

Pérez, Jauregui, I. (2005). Estrés laboral y Síndrome de Burnout: sufrimiento y sinsentido en el trabajo. Estrategias para abordarlos. Buenos Aires: Psico teca.

Protocolo. (s.f.). Intervención en situaciones de crisis de niños y/o adolescentes.

Slipak, O. (1994). Estrés y perfiles de personalidad (Vols. Estrés, vol. 2). Buenos Aires.

Soria, I. N., Monsalve, S. B., & Llopis, J. H. (2018). Estrés laboral, burnout y estrategias de afrontamiento en trabajadores que intervienen con menores en riesgo de exclusión social. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4959/495958406003/>

Vallellano, M. D., & Rubio- Valdehita, S. (2018). Carga mental y satisfacción laboral: un estudio comparativo entre trabajadores sociales, educadores sociales y profesoras de enseñanza primaria.

Vidal, L. (2019). El estrés laboral: análisis y prevención. Zaragoza: Prensas en la Universidad de Zaragoza

Anexo:



**Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve
Adaptado a la muestra.**

**Educadores de Hogares de Niños, Niñas y
Adolescentes.**

Este Cuestionario incluye 24 preguntas. Para responder elija **una sola** respuesta para cada pregunta y marque con una X. **Debe responder todas las preguntas.** Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo.

I.-Sección general de datos demográficos, de salud y laborales

A. Datos demográficos

1. Sexo

- a) Hombre
b) Mujer.

2. ¿Qué edad tiene?

- a) Menos de 26 años
b) Entre 26 y 35 años
c) Entre 36 y 45 años
d) Entre 46 y 55 años
e) Más de 55 años

B. Caracterización de su trabajo actual.

A3. ¿En qué sección trabaja usted?

1	Maestranza	
2	Educador	
3	Equipo técnico/ Administr	
4	Cocina	

A4. ¿En qué estamento /nivel de responsabilidad cree que pertenece usted?

1	Baja	
2	Media	
3	Alta	
4	Muy alta	



II. Sección específica de riesgo psicosocial						
Dimensión exigencias psicológicas		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?					
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?					
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?					
5	¿Su trabajo requiere atención constante?					
Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?					
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?					
10	¿Siente que su institución tiene una gran importancia para usted?					
Dimensión apoyo social en la empresa		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?					
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					
Dimensión compensaciones		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?					
17	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?					
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
Dimensión doble presencia		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
19	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					
20	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)					