



ESCUELA NORMAL No.3 DE NEZAHUALCÓYOTL



TESIS

LOS CONFLICTOS ESCOLARES A PARTIR DE LA FRUSTRACIÓN EN
DOCENTES DE PRIMARIA.

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRO EN INTERCULTURALIDAD PARA LA PAZ Y LOS CONFLICTOS
ESCOLARES

P R E S E N T A

LIC. GUSTAVO DURÁN AGUILAR

A S E S O R

DR. BERNARDO ANTONIO MUÑOZ RIVEROLL

Cd. Nezahualcóyotl, Estado de México

octubre de 2023



Este trabajo tiene licencia [CC BY-NC-ND 4.0.](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

True Gustavo Durán Aguilar This work is licensed under [Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/) This work is licensed under [Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/) Gustavo Durán Aguilar LOS CONFLICTOS ESCOLARES A PARTIR DE LA FRUSTRACIÓN EN DOCENTES DE PRIMARIA. LOS CONFLICTOS ESCOLARES A PARTIR DE LA FRUSTRACIÓN EN DOCENTES DE PRIMARIA.

AGRADECIMIENTOS

A mis maestros.

Agradezco de corazón a todos los maestros que a lo largo del posgrado me apoyaron y ayudaron otorgándome los conocimientos necesarios para poder enfrentar este proceso. Gracias doctores por haberme enseñado lo maravilloso que fue haber estado dentro de este grupo tan lleno de grandes retos, logros y, sobre todo, de grandes satisfacciones pues, no solo me compartieron sus conocimientos, sino que, además, me enseñaron el valor de la humildad con esa gran calidad humana que siempre admiré de todos ustedes. Gracias, maestros.

Dr. Bernardo Antonio Muñoz Riveroll

Quiero externarle mi más profundo y sincero agradecimiento por todo el esfuerzo, apoyo y dedicación con el que me orientó en cada momento hasta la culminación de mi tesis, gracias por su ayuda, por sus consejos, por su dedicación y empeño por concluir tan eficientemente este trabajo pues, sin su ayuda no lo hubiese logrado, gracias Dr. Riveroll por ser un ejemplo a seguir y por siempre estar ahí cuando requerí de su apoyo.

Dra. Nanci Villegas Tapia

Gracias doctora Nancy por ser una excelente profesora, pero, sobre todo, por ser esa gran persona llena de muy buenos consejos, gracias por apoyarme y orientarme a lo largo de mi formación en el posgrado, gracias por haber estado siempre en los momentos en los que más requerí de su ayuda y apoyo, gracias por orientar la realización y culminación de mi tesis, agradezco su tiempo, dedicación y esfuerzo aunado a sus consejos y sugerencias que fueron de gran ayuda durante este proceso.

Mtra. Guadalupe Zúñiga

Maestra Guadalupe quiero agradecerle infinitamente el apoyo brindado en todo momento pues sin su ayuda creo que no lo hubiese logrado, gracias por su tiempo, dedicación y esfuerzo, pero sobre todo, gracias por darme ese voto de confianza, por creer en mí y por alentarme en todo momento pues, cuando estuve a punto de rendirme, siempre me tendió su mano para levantarme, apoyarme, orientarme y aconsejarme para poder culminar satisfactoriamente este proceso, gracias maestra por el incondicional apoyo que siempre me otorgó y gracias porque a pesar de las adversidades que menguaron su salud, nunca dejó de ayudarme. Por todo lo anteriormente mencionado y por tantas otras cosas, gracias, maestra.

ÍNDICE GENERAL

1. Presentación.....	7
2. Introducción.....	9
3. Justificación.....	14
4. Marco teórico.....	16
4.1 Función docente.....	17
4.2 El docente.....	19
4.3 Las emociones.....	22
4.3.1 Frustración.....	26
4.3.2 La frustración en el docente.....	28
4.4 Los conflictos y su manejo.....	32
4.5 Cultura escolar.....	36
5. La fenomenología y hermenéutica en el manejo de las emociones del docente de educación primaria	40
5.1. Aplicación del método fenomenológico con enfoque cualitativo.....	40
5.2. Diseño fenomenológico.....	47
5.3. Planteamiento del problema.....	48
5.4. Preguntas de la investigación.....	52
5.5. Lugar, contexto del estudio.....	53
5.6. Datos históricos.....	53
5.7. Datos geográficos.....	54
5.8. Servicios de salud.....	55
5.9. Escolaridad.....	55

5.9.1. Universo de Estudio.....	55
5.9.2. Trabajo de campo.....	58
5.9.3. Medios e instrumentos.....	59
6 Objetivos General y Específicos de la Propuesta	59
7. Resultados.....	68
7.1. Análisis de Resultados.....	81
7.2. Función docente.....	81
7.3. El docente.....	83
7.4. Las emociones.....	85
7.5. La frustración en el docente.....	87
7.6. Los conflictos y su manejo.....	90
7.7. Cultura escolar.....	92
8. Propuestas.....	94
9 Conclusiones.....	98
10 Referentes bibliográficos	100

INDICE DE TABLAS

1. Figura 1 Factores que influyen en la función docente.....	16
2. Figura 2 El grado de estudios de los padres de familia.....	56
3. Figura 3 Catálogo temático virtual.....	58
4. Figura 4 Temáticas del catálogo temático virtual.....	59
5. Figura 5 Cuestionario.....	61

6. Figura 6 Entrevista.....	64
7. Figura 7 Propuesta para el trabajo con el profesorado en el reconocimiento, regulación y manejo de las emociones.....	93

PRESENTACIÓN

Mi nombre es Gustavo Durán Aguilar, soy Licenciado en Educación Secundaria con especialidad en lengua extranjera inglés, egrese de la Escuela Normal particular Ignacio Manuel Altamirano ubicada en el municipio de Chimalhuacán Estado de México en el año 2009.

A partir de mi egreso de la Escuela Normal he trabajado en diversas escuelas, primeramente, trabajé en preparatoria y en secundaria debido a la especialidad que estudie, debo decir que ambas escuelas eran particulares por lo que, no vi mucho futuro en estos espacios, así que me dispuse a presentar un examen para ingresar al Sistema Educativo Estatal mismo que aprobé pero, no me dieron el espacio así que, tuve que seguir buscando nuevas oportunidades para poder trabajar en escuelas adscritas al sistema y en las que pudiera tener oportunidad de participar mediante exámenes para trabajar de manera permanente en algún lugar vacante.

Finalmente conté con la fortuna de ser contratado para laborar en una escuela de nivel primaria en el Estado de México y aunque no era el nivel educativo en el que solía desempeñar mi labor profesional, pude adaptarme rápidamente y a partir de ese momento seguí laborando en escuelas primarias como profesor frente a grupo y cada ciclo escolar cambiaba de centro de trabajo durando esta situación hasta por un lapso de alrededor de cinco años, recuerdo que en cada centro de trabajo en el que tuve la oportunidad de laborar, albergaba la esperanza de trabajar de manera permanente hasta que me acostumbre al cambio constante de centro de trabajo al término del ciclo escolar. Y no fue sino hasta el sexto ciclo escolar de trabajo continuo que pude estabilizarme laboralmente pues, llegué a una unidad habitacional en el Municipio de Chicoloapan en la que había la oportunidad de participar por la permanencia en el centro de trabajo y afortunadamente lo conseguí, pero, fue en esta escuela en donde a diferencia de las demás en donde estuve laborando que, presentaba características muy diferentes en cuanto a la

comunidad escolar de padres de familia alumnos y profesores que la conformaban pues, el ambiente de trabajo era un tanto hostil en todo momento ya que los tutores solían ser muy demandantes con el servicio que ofrecía el personal docente de la plantilla escolar y en todo momento cuestionaban nuestras acciones y formas de trabajo con los alumnos de nuestros grupos, inclusive cada actividad que se realizaba durante la jornada, era susceptible de cuestionamiento por parte de los padres de familia al grado de cuestionar nuestra preparación profesional y compararnos en todo momento. Debo decir que, en esta institución pude percatarme que el movimiento de personal docente era un factor constante y aunado esta situación a la gran diversidad de familias que conformaba la unidad habitacional, se generaba mayor descontento en los padres pues, los grupos quedaban sin profesor titular por lapsos de tiempo prolongados.

Pasados alrededor de tres ciclos escolares de mi estancia en ese plantel educativo, la plantilla escolar finalmente se estabilizó y se tuvo cierto equilibrio en cuanto a personal docente se refiere pero, se fortalecieron las quejas de padres de la comunidad escolar en cuanto a la atención que recibían por parte de los profesores pues referían conductas de prepotencia, de desatención con el alumnado y de cierto sometimiento hacia los alumnos condicionando calificaciones como factor para contener las fricciones que se gestionaban de manera subjetiva y que se acrecentaban hasta volverse una problemática institucional que a todos impactaba de alguna manera ya sea directa o indirectamente.

Es en este punto en donde consideré oportuna una intervención con todos los profesores de la escuela y es en donde considero que surge la pertinencia de mi trabajo de investigación con la propuesta de trabajar el aspecto emocional del profesorado ya que con base en el análisis y observación de la mayoría de las problemáticas que se generaban en la escuela pude identificar que en todo momento intervenía el aspecto emocional como factor detonante que acrecentaba las fricciones en la comunidad escolar de padres, alumnos y profesores del plantel.

INTRODUCCIÓN.

Los conflictos escolares a partir de la frustración en docentes de primaria, son un tema de suma importancia dentro de Sistema Educativo Estatal que en los últimos años, se ha enfrentado a una infinidad de problemáticas derivadas del estado emocional en el que se encuentra el profesorado de nuestras escuelas pues, cada vez los maestros estamos más expuestos a diversos factores que alteran el estado emocional tales, como los que tienen que ver con la política, lo social, lo histórico, económico y de carácter pedagógico con aquellos que surgen de la interacción con los individuos con los que se interactúa, (Diaz Barriga 1983), en este caso me refiero a los individuos que integran la comunidad escolar de estudiantes y padres de familia de nuestras instituciones educativas que, también, presentan alteraciones emocionales derivado de la pandemia por COVID 19 entre otros múltiples factores más que competen al ámbito familiar que como resultado, son la causa de la frustración en el ejercicio profesional docente.

A partir de lo anteriormente referido, se propone analizar a partir de los conflictos escolares, el desarrollo de la frustración como factor emocional en profesores de primaria para que se permita una transformación emocional en el educador, por consiguiente, me di a la tarea de buscar bibliografía que me apoyara para el desarrollo del trabajo, de manera que, tomando en consideración a Gemma Viaplana Moré quien realizó un trabajo de investigación en la Universidad Internacional de La Rioja, Facultad de Educación, titulado su trabajo *Como Aprender a tolerar la frustración en el segundo ciclo de Educación Infantil*, en donde menciona que, podemos considerar que el sentimiento de frustración surge cuando una persona no obtiene los resultados que espera sobre alguna cosa y manifiesta sentimientos de impotencia, decepción, enfado, tristeza, agresividad, etc., y es a partir de estos sentimientos que expresamos nuestro malestar por no conseguir lo que queríamos tal y como lo deseábamos. Por su parte, en el escrito anteriormente mencionado se destacan a los autores Dollard, Doob, Millar, Mower

y Sears en Lahey (1939), quienes consideran que, el sentimiento de la frustración se produce cuando un comportamiento que persigue un objetivo es bloqueado, de este modo, cualquier comportamiento que se pretende llevar a cabo y por algún motivo es bloqueado sufriremos frustración, por lo que, cuando más deseo tenemos de alcanzar esta meta y esta no se consigue, más frustración tendremos.

Otro autor que profundizó sobre esta relación de frustración y agresión fue Worchel (1974) quien destacó que, “los sujetos muestran mayor hostilidad ante la frustración cuando sus expectativas son las de obtener unas consecuencias altamente positivas que cuando sus expectativas sobre obtener logros no muy valorados.” (Citado en Carrasco Ortiz, González Calderón, 2006).

Por su parte, el autor (Ferrés Joan, 2000), quien es referido en el artículo escrito en la revista, actualidades investigativas en educación, de la universidad de Costa Rica, titulado “Frustración docente y desafíos que las prácticas informacionales traen al escenario educativo”, en cuyo concepto menciona que “no deja de ser una situación apremiante que un profesor tenga tal grado de frustración sobre la incapacidad para entrar en sintonía con los estudiantes. Al final de cuenta "...el educador es un comunicador, y nadie puede comunicar de manera eficaz si no está en sintonía con los receptores, sino es capaz de conectar con ellos" (Ferrés, 2000, p. 43, citado por Corona Rodríguez, J. M. 2014). Según Moreno Ángel, Manuel Hernández, García Leal y Santacreu (2000) “No toda frustración tiene como consecuente una respuesta agresiva y como detrás de una agresión no siempre se encuentra un estado de frustración”. Algunas personas reaccionaran agresivamente, pero otras no muestran agresividad, pero eso, no significa que no se sientan frustradas.

Ahora bien, una vez vistas algunas de las diferentes formas de frustración por las que los profesores de educación primaria suelen experimentar este sentimiento, podríamos decir que, la frustración en la tarea docente es el resultado de múltiples procesos que confluyen en la creación permanente de insatisfacciones básicas.

De manera que, para poder conocer densamente cada uno de los factores implícitos en el proceso enseñanza aprendizaje, generadores de frustración en el profesorado, se procedió a integrar en el marco teórico de este trabajo de investigación, toda la bibliografía indispensable para conocer más de cerca al maestro de primaria, es decir, las características que debe de tener el docente en el ejercicio de su función, desde su formación, hasta aquellos elementos que amplíen la reflexión y el análisis de los factores que forman parte de este malestar emocional y que se encuentran presentes en el día a día del quehacer profesional docente permitiéndonos desde estos elementos, hacer una introspectiva que nos haga no sólo conocer ampliamente cada factor determinante de la generación de la frustración sino, el proceso por el que se atraviesa para llegar a este estado emocional con el objetivo de optar por la mejor alternativa que alivie ese sentimiento de frustración del profesor de primaria.

De manera que, considero oportuna y suficiente la bibliografía recopilada en cada uno de los parámetros establecidos para el análisis de la investigación teniendo como punto de partida, la función docente, en donde encontraremos información referente a la preparación profesional del enseñante, las condiciones en las que ejerce su profesión, así, como algunos elementos más que nos brindará un amplio panorama de este parámetro fundamental inherente al ejercicio de la función. El siguiente parámetro es el que se refiere al docente como servidor público y es aquí en donde se analizan las diversas características de un profesor para conocerlo ampliamente y poder saber quién son, como se desempeñan y cuáles son sus funciones.

Otro de los factores analizados es el que tiene que ver con la cultura escolar, es decir, con todos aquellos factores con los que el docente esta familiarizado en su centro de trabajo que tiene que ver con el malestar o la inconformidad de cada enseñante pues, estos elementos competen al buen funcionamiento o no de la institución educativa en el que el maestro desempeña su profesión, en términos generales como lo refieren Ortiz y Lobato (2003: 30), la cultura escolar es “el

conjunto de actitudes, valores y creencias compartidas (contenido de la cultura escolar) y los modelos de relación y formas de asociación y organización (forma de la cultura escolar) de la escuela. La siguiente de las dimensiones en las que se desarrolla el trabajo de investigación, es la que compete a los factores emocionales en donde se indaga acerca de lo que estas son y como se manifiestan dentro del ejercicio profesional del enseñante de primaria afectando el estado anímico del maestro condicionando así, las conductas y los procedimientos en el ejercicio de su función.

Finalmente tenemos dos elementos más que se consideraron de suma importancia para el análisis del desarrollo de la frustración en el profesorado de primaria, el primero es el que se vincula estrechamente con la frustración docente en donde se mencionan distintos tipos de frustración y los factores que generan cada una de estas, así, como el impacto negativo que se desprende del desequilibrio emocional de este sentimiento. De manera que, podemos concretar que en la tarea docente existen múltiples frustraciones que podrían menguar la dimensión humana del profesor, volviendo rutinario su ejercicio profesional que podría orillar a entrar en un estado de confort e incapacidad académica, (Díaz Barriga, 1983). El último de los factores analizados en este apartado es el de los conflictos y su manejo puesto que, muchas de las problemáticas de una institución educativa se desprenden de la inadecuada gestión del conflicto repercutiendo esta situación en la buena y sana convivencia de los actores inmersos en este contexto escolar en el que finalmente prevalece el interés personal, lo que da origen a la confrontación de opiniones e intereses con los otros.

En este apartado se marcan las pautas para una adecuada gestión del conflicto con características específicas que guiarán al enseñante en este proceso obteniendo los conocimientos generales y los medios por los que podrá ser un buen mediador del conflicto escolar. La metodología que se eligió para el desarrollo de este trabajo es la investigación cualitativa que, esta orientada al análisis de la manifestación de problemas o de fenómenos existentes en

determinados contextos, permitiendo el acceso a las experiencias personales de los actores implícitos en el entorno en el que se establezca el estudio, logrando de esta manera y en este caso, bajo la observación, analizar las conductas del personal inmerso dentro del ámbito educativo.

El diseño de la investigación tomando como base que estudia de manera directa los fenómenos sociales desde la perspectiva de los individuos del contexto social en el que ocurren, centrándose en las experiencias personales de estos actores sociales, es el diseño fenomenológico, ya que, a partir de este diseño se pueden considerar los elementos necesarios para conocer de manera profunda las experiencias vividas de un grupo de personas o en este caso, de un grupo de actores de una institución educativa con una conducta condicionada por el estado emocional generado por la dinámica conflictiva del entorno en el que se desenvuelve.

De igual manera, se hará uso de técnicas y herramientas que coadyuben al desarrollo de la investigación con el propósito de que el profesorado reconozca y maneje las emociones que experimenta promoviendo que modifique la conducta conflictiva que manifiesta en el desempeño de su profesión y en la atención que brinda al personal con el que interactúa (Ayala,2008).

Considero pertinente el desarrollo del trabajo de investigación aquí propuesto pues, se cuenta con los insumos necesarios para poder lograr las metas planteadas, así, como con con la bibliografía indispensable de la cual me apoyaré para ahondar en el tema de estudio y poder comprender además de desarrollar con claridad una investigación que logre sensibilizar el estado emocional de los docentes para que puedan desarrollar las habilidades para poder reconocerse y conocer sus emociones y poder regularlas reconociendo esta parte como un principio fundamental para llegar a propuestas educativas adecuadas que por ende, fortalecerá su perfil profesional y favorecerá un adecuado desempeño de su labor como enseñante de primaria.

JUSTIFICACIÓN.

Dentro de la comunidad escolar en la que laboro, actualmente existen diversos problemas originados principalmente porque los educadores no saben controlar sus emociones al momento de intervenir en una situación conflictiva para poder darle una solución satisfactoria, esto ha generado que, fuera de resolver los problemas que se nos presentan, estos, se vuelvan aún más grandes al grado de vernos involucrados dentro de estas situaciones de conflicto a tal medida de estar a punto de ser sancionados e inclusive cesados del cargo que ejercemos en la institución por no saber manejar y solventar estas fricciones.

Es por esto que, un factor determinante en la generación de conflictos dentro de la comunidad escolar, es el estado emocional de los educadores que laboran en la institución educativa en la que me encuentro, es por ello que, surge la necesidad de educar las emociones para poder conocerlas y aprender a regularlas ya que este factor en nuestra labor profesional es fundamental y en vista de que durante nuestra formación no tuvimos una instrucción en el manejo de las emociones ni en la resolución de conflictos de diversa índole a partir de la contención emocional, se propone realizar acciones que favorezcan el conocimiento y manejo de conflictos a partir del conocimiento y la regulación de las emociones.

Por lo que, considero que la presente investigación es viable pues, se cuentan con los recursos económicos, humanos y de fuentes de información necesarias para poder llevarlo a cabo.

Por consiguiente, con el trabajo a realizar se pretende que los enseñantes aprendamos a equilibrar nuestras emociones y no nos dejemos llevar por el impulso generado por un desequilibrio emocional en el momento de atender situaciones de conflicto o problemas generados en nuestra institución. Considero importante establecer un ambiente agradable de trabajo en donde impere el

respeto y la cordialidad entre la plantilla docente y la comunidad escolar de alumnos y padres de familia.

Ahora bien, la presente investigación tiene una utilidad metodológica puesto que, podrían llevarse a cabo futuras investigaciones en las que de alguna manera podrían utilizarse metodologías similares a las de este estudio de tal manera que, esto podría facilitar su análisis, hacer comparaciones en determinados casos y entre periodos temporales específicos, así, como evaluaciones en posibles intervenciones que se estuvieran realizando.

De modo que, la investigación pretende contribuir a los estudios que se realizan a nivel nacional y en particular en el Estado de México, considerando que hoy en día se ha vuelto de suma importancia el factor emocional en los centros educativos como una forma para mejorar los procesos de aprendizaje y desarrollo de los educandos puesto que, de esta manera, se pretende optimizar el rendimiento, pero, sobre todo, el aprovechamiento académico de los estudiantes. En términos generales el implemento de esta temática es una mira de mejora para el sistema educativo nacional.

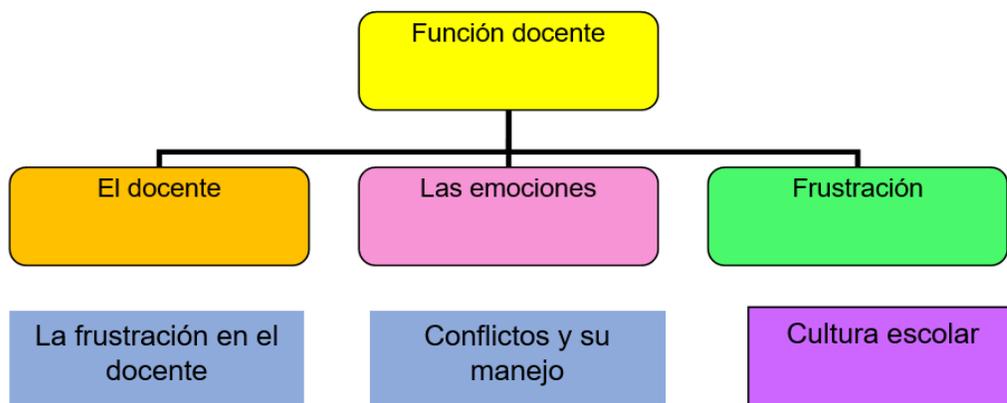
MARCO TEÓRICO

El marco teórico para este trabajo se desarrollará desde una perspectiva que en todo momento estará enfocada al punto medular de la investigación, que es el estado emocional del educador, en donde se pretende conocerlo plenamente, es decir, que podamos hablar de una introspectiva para poder comprender pero sobre todo, para poder asimilar la manera en la que influyen en el docente los diversos factores inmersos en el ambiente de trabajo en el que a diario se encuentra expuesto y que por situaciones circunstanciales, suelen ser estos elementos, factores detonantes de situaciones de conflicto que, difícilmente se resolverán sin una contención emocional por parte del profesorado y mucho menos si no se cuenta con una preparación previa para resolver de la mejor manera este tipo de situaciones.

A continuación, muestro el esquema que realicé para dar un recorrido por los diversos factores que ayudarán a conocer más de cerca el proceder de los educadores ante situaciones de conflicto y sus repercusiones en el entorno escolar y sobre todo en el ámbito profesional y personal de los enseñantes de primaria.

Figura 1

Factores que influyen en la función docente



4.1 Función docente

Con base en el Plan y Programas de Estudio De Educación Básica vigente, a la educadora o el profesor de primaria desde el establecimiento de la tecnología, se le considera de manera ideal, como una figura dominante de diferentes técnicas de manera eficiente para hacer cumplir lo que el plan y programas de estudio pide llevar a cabo. De tal manera que, es un individuo que prescribe detalladamente los contenidos de su materia, así, como los objetivos, las competencias o aprendizajes clave que debe enseñar, de igual manera la planeación y las disposiciones de evaluación diseñadas.

De manera que, en los últimos 50 años, los enseñantes inicialmente fueron operadores de un programa que fragmenta el conocimiento, pero ahora, son considerados como facilitadores de la información. No obstante, esta situación ha cambiado con el paso de los años, agregando más actividades a la misma práctica educativa en el aula y en el entorno escolar en donde desempeña su función pues, hoy en día, los educadores, deben preocuparse por las reuniones del Consejo Técnico Escolar, así, como de la participación en la gestión de la escuela, la planeación, evaluación, la negociación con autoridades inmediatas como lo son los supervisores y directores. Por otra parte, también el profesorado debe mantenerse al día mediante capacitación continua que es otro parámetro del que se preocupa y ocupa constantemente.

De modo que, como podemos ver, la actual división del trabajo docente y la manera en la que cada profesor organiza la actividad pedagógica a su cargo desde la perspectiva de la tecnología educativa, se ha construido históricamente desde la ignorancia, el menosprecio o incluso la represión de dicha singularidad, lo que con el tiempo ha originado que la actualización y la mejora de los programas de estudio para la formación académica no sean prioridad, por lo cual, se ha fomentado que las maestras y los maestros sean “ayudantes para aprender” y su función se reduce a “instruir”, “informar”, “aconsejar” y “animar”.

Además, otro documento que nos menciona las principales características de la función docente, es el Artículo 3º constitucional en el que se establece que los educadores son agentes fundamentales del proceso enseñanza aprendizaje, por lo tanto, es reconocida su contribución a la transformación social, también, en este documento se menciona que los enseñantes tendrán derecho de acceder a un sistema integral de formación, capacitación y de actualización retroalimentado por evaluaciones diagnósticas, para cumplir los objetivos y propósitos del Sistema Educativo Nacional.

Así mismo, todo esto significa que, en el magisterio nacional no solo son empleados que transmiten conocimientos, ni tienen la función de reproducir mecánicamente contenidos o actividades didácticas y criterios de evaluación a los estudiantes que atienden, sino que, además de todo lo antes referido, la misión de todo profesor es conducir procesos formativos y entablar el diálogo con las y los estudiantes en un sentido crítico, de respeto mutuo, incluyente y equitativo, para que desarrollen saberes, conocimientos, técnicas, operaciones, artes, prácticas, proyectos, habilidades y valores que sean significativos para su vida individual y colectiva.

Por consiguiente, el plan de estudios reconoce a los profesores como el principal mediador entre los temas de reflexión o contenidos de los programas de estudio y el aprendizaje de las niñas, niños y adolescentes que estudian la educación básica en todos sus grados, niveles y modalidades en el que están implícitos algunos aspectos de carácter cultural, histórico, contextual, de saberes y experiencias, considerando las interacciones comunitarias e institucionales. Reconoce también, los distintos miembros de la comunidad, a las familias en su diversidad y a la Secretaría de Educación Pública como instituciones que apoyan la labor docente y, sobre todo, el aprendizaje de las y los estudiantes.

De tal manera que, concuerdo en que el profesorado tiene la responsabilidad de fomentar en las nuevas generaciones, a través del diálogo, los valores, reglas,

tradiciones, herencias simbólicas, saberes y relaciones históricas locales, regionales, nacionales y universales, con el propósito de que todo estudiante redefina su relación con el saber y establezca nuevos vínculos con su realidad.

4.2 El docente

En este apartado referiré las principales características de los profesores de primaria para saber quiénes son, cómo son y principalmente en que consiste su desempeño en el campo laboral.

Para dar comienzo, voy a apoyarme de los autores Imbernon, Muñoz y Pedro José Canto Herrera (2013), quienes en el documento Formación del profesorado o desarrollo profesional, mencionan en primer lugar, la importancia de establecer y entender la diferencia existente entre los términos formación y desarrollo profesional en los cuales intervienen una serie de factores que suelen ser determinantes para que se geste una u otra situación de manera favorable pues, actualmente hay un mayor esfuerzo en capacitar que en desarrollar al profesorado.

De manera que, de acuerdo con Imbernon Muñoz y Pedro José Canto, algunos de los factores en los que se desarrolla la profesión docente son: el salario, la demanda del mercado laboral, el clima de trabajo en los centros en los que se ejerce, la promoción dentro de la profesión, las estructuras jerárquicas, la carrera docente, la formación inicial y la permanente que la persona realiza a lo largo de la vida profesional docente.

Por otra parte, siendo el desarrollo profesional un factor que posibilita o impide que el profesorado progrese en el ejercicio de su profesión, sin duda, una mejor formación facilitará su desarrollo, pero la optimización de los otros factores

(salario, estructuras, niveles de decisión y de participación, carrera, clima de trabajo, legislación laboral) también lo hará y de modo decisivo.

Por lo tanto, podríamos mencionar que, la formación docente es un factor importante para el desarrollo profesional, pero este, no es el único ni el decisivo. De manera que, una definición cercana al concepto de desarrollo profesional del profesorado puede ser la siguiente; “todo intento sistemático de mejorar la práctica docente y conocimientos profesionales, con el propósito de aumentar la calidad docente, investigadora y de gestión educativa” (Imbernón y Canto, 2013).

En este sentido, encontramos que, ante el creciente desarrollo científico y técnico además del incremento en el uso de las tecnologías de la información y comunicación, fuera de hacer obsoleto el rol del docente en el proceso enseñanza aprendizaje, lo vuelven un factor clave en el proceso de la educación y del porvenir generando a su vez densas modificaciones en la organización del trabajo académico y en la forma de concebir su papel como profesional, es decir, que en este caso, se amalgama el desarrollo profesional a la carrera docente así, como a las condiciones laborales y por ende a la remuneración, por lo que se podría decir que, van de la mano formación y desarrollo profesional.

Ahora bien, al hablar de desarrollo profesional significa reconocer el carácter específico profesional del profesorado y la existencia de un espacio donde éste pueda ser ejercido, ello implica, reconocer que los educadores pueden ser verdaderos agentes sociales, planificadores y gestores del proceso enseñanza-aprendizaje, generadores de conocimiento pedagógico y, por consiguiente, constructores de una transformación en la que pueden intervenir, además, en los complejos sistemas que conforman la estructura social y laboral.

Además, en América Latina los docentes en su mayoría asumen un alto grado de capacitación, pero, aun así, se sigue manteniendo en un desarrollo profesional con muchas carencias. Por otra parte, mientras en la mayoría de los países europeos la formación del profesorado de secundaria está basada de una manera predominante en los "contenidos científicos, en la mayoría de los países

latinoamericanos la formación del profesorado de secundaria sigue un modelo parecido al que se ha establecido para infantil y primaria, integrando en una carrera los contenidos académicos y pedagógicos generando con ello, una falta de competitividad en el área del desarrollo profesional docente, dando como resultado, la existencia de brechas de calidad educativa entre distintas instituciones de dichos países, además, recordemos que en todos los países la formación permanente o capacitación del docente, se asume como fundamental para alcanzar el éxito en las reformas educativas siendo esta, la función principal del docente.

Es importante mencionar que muchos países no invierten recursos en la capacitación del profesorado, siendo esta situación muy contradictoria pues, hay mucha formación y poco cambio en las escuelas y por ende en el desarrollo profesional.

En el caso de México, históricamente hablando, como lo menciona la historia de la formación del profesorado de educación básica, está marcada por un continuo debate acerca del maestro que debe formarse (Rosas 200, citado por Imbernon), pues, desde tiempo atrás esta formación se ha llevado a cabo en las escuelas normales con el plan de estudios correspondientes a 1984, 1997 y 2011.

Por ejemplo, en el plan de estudios de 1984, la profesión docente adquirió el grado de licenciatura, por lo que, las escuelas normales pasaron a ser parte del subsistema de educación superior, por su parte, en el plan de estudios del 97, se replanteó el perfil del profesor al eliminar la investigación sobre su práctica y poner mayor atención al desarrollo de la capacidad para enseñar. Por su parte, en el plan de estudios del 2011 se hizo hincapié en la formación por competencias y se establecieron los siguientes campos formativos: lenguaje y comunicación, pensamiento matemático, exploración y comprensión del mundo natural y social, y desarrollo personal y para la convivencia (SEP, 2011).

Ante esta serie de cambios y ajustes como los que se acaban de mencionar en los diferentes planes de estudios, podemos decir que, ante cualquier transformación

educativa, el profesorado ha de poder constatar no únicamente una mejora en el aprendizaje de los estudiantes y en el sistema educativo en general, sino que, también ha de percibir un beneficio profesional en su formación y su desarrollo profesional.

Por otra parte, el perfil profesional docente "está asociado a una imagen de docencia deseable y contextualizada que se constituye en un referente para quienes optan por la profesión docente, para sus formadores y para quienes tienen la responsabilidad de tomar decisiones de políticas educativas" (Bozu y Canto, 2009, p. 90, citado por Imbernon, 2013).

Por consiguiente, la formación permanente del profesorado es una tarea compleja que requiere propuestas complejas y a menudo arriesgadas; aunque ya sabemos que muchas veces, más que estudiar el contexto, se opta por copiar recetas más o menos validadas que generan prácticas uniformes.

Se puede concluir este apartado mencionando que el futuro de la formación y el desarrollo profesional se encuentre más en las alternativas que puedan generar los movimientos sociales organizados que en las políticas de los Estados.

4.3 Las emociones

De acuerdo con la descripción de lo que son las emociones y la forma en la que repercute el estado anímico e impacta el desempeño laboral del profesorado, mencionaré las principales características de este factor presente en todo momento en la vida profesional, familiar y social de los maestros y como impacta en su campo de trabajo denominado la escuela.

Este apartado presenta una descripción de lo que son las emociones, con la intención de tener una perspectiva más amplia de este importante factor en el

desempeño de la docencia y en el estado anímico de los profesores de educación primaria, de igual manera, se analizarán las repercusiones en el ámbito profesional cuando por algunas situaciones internas y externas al ejercicio docente suelen generar alteraciones en el estado emocional de los profesores del nivel anteriormente mencionado.

Ahora bien, comenzaré con la siguiente definición de las emociones, misma que considero aceptable para el trabajo que estoy realizando, la definición es la siguiente:

Las emociones son respuestas o reacciones fisiológicas de nuestro cuerpo ante cambios o estímulos que aparecen en nuestro entorno y en nosotros mismos, se experimentan a través de cambios fisiológicos, cognitivos y conductuales, por otra parte, las emociones nos ayudan a aprender cosas nuevas, entender otras e impulsarnos a la acción, dichas emociones son vitales para el ser humano ya que nos mantienen alertas para poder vivir adaptados y plenamente. Psicológicamente, centro de psicología online (2023).

De tal manera que, si consideramos los factores anteriormente mencionados, podríamos hacer la siguiente escala representativa.

Estímulo/situación => Pensamiento => Emociones => Acción => Resultado

Por otra parte, en el capítulo uno la educación y las emociones contenido en el libro “Emociones y Educación” la construcción histórica de la educación emocional del autor Agustín Escolano Benito, se define a las emociones como comportamientos biosociológicos y modos de expresión en los que se encarnan las culturas, en el pasado y en nuestra época, también, como dato adicional, se refiere que en la era antigua Platón sabía bien que las emociones y los sentimientos eran factores primarios de la sociabilidad humana, de manera que, podríamos decir que las emociones han sido puestas en valor en el ámbito de la historia de la sociedad y en la configuración de los sujetos que se educan en ella.

De modo que, aunque las emociones sean desencadenadas por estímulos externos, estas inducen procesos cognitivos.

Con base en lo anterior, el docente es un ser humano como cualquier otro, capaz de vivir cada una de las emociones que su cuerpo produce según su fisiología como especie de la naturaleza.

De acuerdo con López Mejía, D. I., Valdovinos de Yahya, A., Méndez-Díaz, M., & Mendoza-Fernández, V. (2009). En el documento “El Sistema Límbico y las Emociones: Empatía en Humanos y Primates”, las emociones son procesos que el organismo humano es capaz de producir a través del conjunto de núcleos cerebrales que regulan las emociones, estas forman el Sistema Límbico que son el área ventral tegmental, núcleo accumbens, hipocampo, núcleos septales laterales, corteza frontal. Otras estructuras han sido adicionadas al sistema límbico tradicional (Gelder, Morris & Dolan, 2005). Éstas son la amígdala y la corteza orbito-frontal. El sistema límbico junto con las estructuras de la corteza frontal, procesan los estímulos emocionales y los integran a funciones cerebrales complejas.

Por lo tanto, los estados emocionales están regulados por un conjunto de respuestas periféricas, autónomas, endocrinas y esquelético motoras. Estas respuestas involucran estructuras subcorticales, tales como la amígdala, el hipotálamo y el tallo cerebral. Ante la sensación de terror, no sólo se siente miedo, sino que también se experimenta un aumento en la frecuencia cardíaca y respiratoria, la boca se seca, se tensan los músculos, sudan las palmas de las manos (Carey, Ariniello, & McComb, 2002).

Por otra parte, históricamente hablando, la primera evidencia que relacionó al sistema límbico con las emociones se tiene registrada en 1955, cuando Heinrich Klüver y Paul Bucy describieron un síndrome conductual inducido que incluía un cambio sustancial en la conducta emocional mediante experimentos de laboratorio que practicaban con monos. En sus experimentos observaron que los monos, que eran tranquilos en extremo, sufrían cambios emocionales como: agresividad y

pérdida del miedo luego de ser sometidos a una lobotomía bilateral de los lóbulos temporales, estos monos presentaron también otros cambios conductuales como un incremento en la conducta sexual (Bucy & Klüver, 1955).

Desde este enfoque, puede mencionarse que se tiene una química y, por consiguiente, una reacción de las emociones, lo cual influye en el comportamiento y respuesta que damos en las actividades diarias. Sin olvidar la influencia de los rasgos de personalidad que cada ser humano posee, impactando en el manejo de sus emociones.

Cabe resaltar que las emociones son parte de la química cerebral y por consecuencia del organismo humano, por lo que, las emociones entonces tienen un origen glandular que lleva consigo detonantes y respuestas considerando que el aspecto genético también es un factor de influencia emocional.

Por su parte, Mariano Chóliz (2005) en su escrito: *Psicología de la emoción: el proceso emocional*, nos refiere que, una de las áreas de mayor interés en la investigación experimental es el papel de la emoción en la promoción de la salud y en el origen de la enfermedad, menciona también que, los procesos emocionales tienen su mayor impacto en alteraciones del sistema inmunológico desencadenando trastornos coronarios, enfermedades como la diabetes, trastornos del sueño, dolores crónicos por mencionar algunos ejemplos. Es la psicología de la salud (Matarazzo, 1982) citado por Chóliz (2005) heredera de la Medicina conductual y Medicina Psicosomática la encargada de recoger estas aportaciones.

Ahora bien, la relación existente entre los procesos mentales y orgánicos como una situación presente no solo en los orígenes de la psicología, sino también, en los inicios de la medicina desde la tipología hecha por Hipócrates quien relaciona el temperamento con la enfermedad, los procesos y las reacciones fisiológicas que mantienen una relación mente-cuerpo, psique- soma, han sido un problema conceptual aun sin resolver en la actual psicología experimental.

Por consiguiente, de entre todos los procesos psicológicos que inciden en la salud y enfermedad, las emociones sin duda alguna son de acuerdo con la American Psychological Association fundada en 1978, uno de los más relevantes (Adler y Matthews, 1944).

De tal manera que, la investigación acerca de la relación entre emoción y salud gira alrededor de dos grandes aspectos, en primer lugar, intentando establecer la etiopatogenia emocional de ciertas enfermedades tratando de relacionar estas con determinadas emociones, tales como la ira, ansiedad, depresión etc. Con trastornos psicofisiológicos específicos, trastornos coronarios, alteraciones gastrointestinales, o del sistema inmunológico, por ejemplo. Y en segundo lugar la expresión o inhibición de las emociones en la salud y en el enfermar, siendo la inhibición de las emociones una de las variables principales que inciden en la enfermedad.

Por consiguiente, de acuerdo a los aspectos anteriormente mencionados con relación de las emociones y la salud, considero que el factor emocional en docentes de primaria es un parámetro que se debe atender mediante alternativas que ayuden a regular las emociones pues, este ámbito, como ya lo analizamos, es el causante de distintas afecciones que sufre el profesorado por lo que, el reconocimiento de las emociones, así, como de las repercusiones que causan en la salud mediante una educación que promueva la contención emocional, su tratamiento y regulación, sería la alternativa que pudiera generar un cambio significativo en el buen desempeño de la función docente en el proceso enseñanza aprendizaje.

4.3.1 Frustración.

Es de suma importancia conocer el concepto de la frustración que a continuación se definirá mediante el análisis de bibliografía seleccionada para este

propósito, para ello, comenzaré apoyándome de Gemma Viaplana Moré quien realizó un trabajo de investigación en la Universidad Internacional de La Rioja Facultad de Educación, titulando su trabajo como, “Aprender a tolerar la frustración en el segundo ciclo de Educación Infantil”, en donde menciona que, podemos considerar que el sentimiento de frustración surge cuando una persona no obtiene los resultados que espera sobre alguna cosa y manifiesta sentimientos de impotencia, decepción, enfado, tristeza, agresividad, etc., y es a partir de estos sentimientos que expresamos nuestro malestar por no conseguir lo que queríamos tal y como lo deseábamos, moré, G. V. (2015).

Por otra parte, en el escrito mencionado se destacan a los autores Dollard, Doob, Millar, Mower y Sears en Lahey (1939), que consideran que el sentimiento de la frustración se produce cuando un comportamiento que persigue un objetivo es bloqueado, de este modo, cualquier comportamiento que se pretende llevar a cabo y por algún motivo es bloqueado sufriremos frustración, por lo que, que cuando más deseo tenemos de alcanzar esta meta y esta no se consigue, más frustración tendremos.

Por consiguiente, “La frustración es una emoción que experimentamos de forma cotidiana en situaciones en las que haya una divergencia entre las recompensas esperadas y las obtenidas” moré, G. V. (2015).

Ahora bien, existe una relación entre la frustración y la agresión, y los autores, Dollard, Doob, Millar, Mower y Sears en Lahey (1939), propusieron “la hipótesis de frustración-agresión”, aunque se ha comprobado que no siempre es así.

Del mismo modo, el autor Amsel (1958, 1962, 1992, 1994) creador de la Teoría de la frustración menciona que, “cuando una recompensa que se espera no es recibida, se produce un estado desagradable llamado frustración” Amsel 1958, 1962, 1992, 1994, citado por, moré, G. V. (2015). Dicho de otra manera, la frustración es una emoción compleja que no se experimenta o sufre de forma aislada, sino que conlleva otra serie de sentimientos negativos asociados, tales como la rabia, la envidia y la tristeza, moré, G. V. (2015).

De tal manera que, la frustración es una respuesta emocional que experimentamos al momento de sentir un deseo o necesidad, inclusive un impulso y no logramos satisfacerlo, de tal manera que sentimos ira, molestia y decepción, seguido de un estado de vacío no saciado, en donde cuanto mayor sea la barrera a nuestro deseo o necesidad, mayor será la frustración resultante que experimentaremos.

De la misma manera, se ha determinado a la frustración como una emoción estrictamente desagradable que aparece en aquellas situaciones en que nos damos cuenta que no podemos conseguir algo que es importante para nosotros, a pesar de los esfuerzos físicos, psíquicos, actitudes y tiempo invertidos con la finalidad de lograr un objetivo o meta establecida previamente y, en su lugar, obtenemos la anulación del mismo. No obstante, es una emoción normal que impacta en nuestras vidas, Trabajemos en la tolerancia a la frustración, (2022).

4.3.2 La frustración en el docente

Para dar inicio, comenzaré por referir al autor Ángel Díaz Barriga 1983, quien en su libro Tarea docente, una perspectiva grupal y psicosocial, capítulo 4° titulado, los procesos de frustración en la vida docente, menciona que, los procesos de frustración se deben a diversos factores tales como; la manera en la que se retribuye económicamente la labor del educador, así, como el reconocimiento social a su ejercicio profesional y por supuesto a los espacios de autonomía profesional que se le conceden para definir el rumbo de su labor, por otra parte, la misma dinámica en el proceso enseñanza aprendizaje en el que entra en juego el sentido afectivo que genera en los profesores una carga emocional considerable en este proceso educativo desarrollando un agotamiento personal apareciendo así, diversos factores causantes de la frustración. “Así, la tarea docente es objeto de múltiples frustraciones que, en última instancia, acaban

por “anular” de cierta forma la dimensión humana de la tarea educativa y del profesor, lo que provoca rutina, conformismo e incapacidad académica”, (Díaz Barriga, 1983, pág. 64), afectando de esta manera el contexto social en el que se desempeña.

De tal modo que, es imprescindible reconocer que la frustración en la labor docente es el resultado de diversos procesos que inciden en la generación de insatisfacciones básicas, cabe mencionar que dichos procesos suelen ser en la mayoría de los casos de orden político, social, histórico y hasta económico, aunados a una serie de problemáticas de origen académico, resultado de la interacción de los individuos inmersos en el proceso de enseñanza aprendizaje en los centros educativos. Todos estos elementos ya mencionados son factores determinantes en la generación de la frustración, aunque de manera aislada uno sólo de estos elementos puede llegar a generar dicha frustración en los docentes.

Por consiguiente, de acuerdo con Ferrés (2000), no deja de ser una situación apremiante que un profesor tenga tal grado de frustración sobre la incapacidad para entrar en sintonía con los estudiantes. Al final de cuenta "...el educador es un comunicador, y nadie puede comunicar de manera eficaz si no está en sintonía con los receptores, si no es capaz de conectar con ellos", (Ramirez, 2014).

De tal manera que, uno de los objetivos de la educación como un proceso premeditado y planteado, es compartir información, conocimientos, significados, conocimientos, habilidades que de alguna manera resultan ser indispensables para los individuos de algún grupo social, Ferrés (2011) menciona que “En este sentido, la comunicación es esencial (por su naturaleza intrínseca) para alcanzar dichos objetivos” (Ramirez, 2014). De esta manera, queda establecido que hay interacciones comunicativas que pueden llegar a afectar las interacciones comunicativas entre docentes y estudiantes exasperando frustraciones y evidenciando fracasos educativos.

Por tal motivo, *“la relación existente trabajada desde diferentes enfoques, perspectivas e inclusive diferentes contextos entre educación y comunicación, resulta capital para investigar, por dos razones: la primera, por la irrefutable influencia que (durante décadas) han tenido los medios de comunicación de masas en los sujetos y las formas de aprender y aprehender el mundo, y la segunda, por el cambio tan evidente que la comunicación como proceso, ha sufrido con la irrupción de los dispositivos tecnológicos informacionales, lo que ha supuesto modificaciones sustanciales al panorama educativo en múltiples dimensiones”* (Ramirez, 2014).

Ahora bien, como lo menciona Gemma Viaplana Moré en su trabajo final de grado en el apartado de “la investigación sobre frustración”, la autora menciona que se debe tener en consideración que este sentimiento se genera cuando una persona no está totalmente satisfecha sobre los resultados que se ha propuesto alcanzar, manifestando así, sentimientos de impotencia, enfado, decepción, agresividad, entre otros, y es a partir de este estado emocional en donde el individuo comienza a manifestar ese enfado de no haber podido alcanzar sus objetivos tal como los tenía programados.

Por consiguiente, si centramos nuestra atención a las diversas investigaciones que se han hecho sobre la frustración docente, se destaca a Dollard. *Doob, Millar, Mower y Sears en Lahey (1993)” que consideran que el sentimiento de frustración se produce cuando un comportamiento que persigue un objetivo es bloqueado, así pues, cualquier comportamiento que queremos llevar a cabo y por algún motivo es bloqueado sufriremos frustración y que cuando más deseo tenemos de alcanzar esta meta y esta no se consigue, más frustración tendremos”* (Moré, 2015).

En este sentido, estoy de acuerdo con lo anteriormente referido por los autores puesto que, el hecho de no cumplir con una meta establecida o previamente programada nos causará cierto enfado y por ende experimentaremos el sentimiento de la frustración, además, los autores mencionan un elemento que se debe tomar en consideración pues, este elemento nos indica que mientras mayor

sea el deseo por dar cumplimiento a nuestras metas u objetivos, mayor será el nivel de intensidad de la frustración al no alcanzarlos.

Dollar y Miller (1994), profundizaron más sobre el tema de la frustración en docentes y en los años treinta establecieron que existe una relación entre la frustración y la agresión, por lo que, propusieron, “la hipótesis de frustración-agresión” en la que sostuvieron que la frustración genera agresión, no obstante, se ha comprobado que no siempre es así, según Moreno Ángel, Manuel Hernández, García Leal y Santacreu (2000) “no toda frustración tiene como consecuencia una respuesta agresiva y como detrás de una agresión no siempre se encuentra un estado de frustración” (Moré, 2015).

Ante esta situación, es muy cierto que no todas las personas suelen reaccionar de la misma manera ante una situación frustrante puesto que, existen diferencias particulares ante la frustración ya que algunas personas suelen reaccionar de manera agresiva, sin embargo, hay personas que no muestran agresividad tras experimentar el sentimiento de la frustración, no obstante el autor Leonard Berkowits, profesor de Psicología, evaluó esta teoría sobre la relación entre frustración y agresión, afirmando que la frustración, efectivamente puede manifestar enfado. Por su parte Worchel (1974) destacó que, “los sujetos muestran mayor hostilidad ante la frustración cuando sus expectativas son las de obtener unas consecuencias altamente positivas que cuando sus expectativas sobre obtener logros no muy valorados” (Moré, 2015, pág. 9).

Mencionaré ahora al autor Amsel, quien también estudió el concepto de frustración, afirmando que cuando una recompensa que se espera no es recibida, se produce un estado de desagrado denominado frustración. Por su parte, Amsel creó la “Teoría de la frustración” (1958, 1962, 1992, 1994) enfocada en un estudio sobre animales a los que se les proporcionaba una recompensa después de una serie de claves contextuales que mostraban que iba a ser una recompensa, posteriormente se les omitió la recompensa a estos animales quienes desencadenaron un sentimiento de frustración. Se considera que la teoría de

Amsel no se puede aplicar en personas ya que en la vida cotidiana no solemos encontrarnos con claves que nos indiquen que vamos a obtener una recompensa, de antemano sabemos que la habrá, por lo tanto, al no poder conseguirla, nos frustraremos.

Por todo lo anteriormente referido en cuanto al concepto de frustración derivado de la experiencia emocional a la que se encuentran sujetos los docentes de educación primaria al llevar a cabo un ejercicio profesional en el que se encuentran implícitos un sinnúmero de procesos administrativos y burocráticos con los que todo trabajador de la educación debe dar cabal cumplimiento siendo éste un factor determinante en el estado emocional del docente el cual repercute de manera negativa en la salud del servidor público menguando así, la calidad educativa que reciben los estudiantes; podemos definir qué, la frustración, es un estado emocional que puede detonarse de una serie de factores implícitos en el desempeño de la labor docente, originando, un bajo rendimiento en el ejercicio académico del profesorado debido al autoestima que se tiene de sí mismo restándole importancia al impacto que genera en la comunidad escolar este factor y el desempeño personal con los alumnos derivando como consecuencia de ello en problemáticas que difícilmente se resuelven de la mejor manera debido al estado emocional en el que se encuentra inmerso el docente originando que puedan tornarse dichos problemas en algunos de los casos en situaciones de violencia dentro del grupo y dentro de la comunidad escolar de alumnos, padres de familia y plantilla docente.

4.4 Los conflictos y su manejo

Antes que nada, debemos de tener bien presente lo que es un conflicto para poder reconocerlo y a partir de ello podamos tener manejo de este, en este apartado me apoyo del autor (Antonio Pantoja Vallejo, 2005), quien en su escrito “La gestión de conflictos en el aula. factores determinantes” refiere que, en el

entorno educativo se emplean otros términos similares al conflicto, tales como indisciplina o mal comportamiento, entonces analizaremos dichos vocablos.

Por lo tanto, el conflicto de acuerdo con Casamayor (1998: 18-19) citado por Antonio Pantoja Vallejo "un conflicto se produce cuando hay un enfrentamiento de los intereses o las necesidades de una persona con los de otra, o con los del grupo, o con los de quien detenta la autoridad legítima ". Esto nos conduce a una serie de situaciones, consecuencia de la convivencia misma y que todos los individuos son proclives a la aparición de conflictos, específicamente cuando la convivencia se produce en entornos cerrados y con roles diferenciados en función de la edad y de las responsabilidades, podríamos referir aquí, un caso muy evidente que se puede percibir en las escuelas.

Por consiguiente, dentro de los centros educativos en los que desempeñamos nuestra labor profesional nos encontramos frecuentemente con situaciones o mejor dicho con problemáticas con los diversos actores de la comunidad escolar, en este caso me refiero a la triangulación de la relación existente entre maestros, alumnos, relación de poder y la misma identidad, como lo refiere (Casamayor, 1998). Gran parte de estos conflictos tienen cabida dentro de las finalidades educativas que sirven de base para la formación integral del alumnado.

Además, el amplio abanico de situaciones de convivencia como pueden ser la confrontación de opiniones e intereses con los otros, no tienen por qué dar lugar al uso de la violencia (Hernández Prados, 2002). Si esta gestión del conflicto se produce con normalidad, dentro de unos cánones de respeto mutuo, se puede llegar al enriquecimiento interpersonal y a la adquisición del ideal del consenso.

De manera que, como podemos ver, el conflicto forma parte de la vida escolar e impacta directamente con los actores sociales de esta micro sociedad existente en nuestras escuelas que, dicho sea de paso, son estos actores sociales quienes se encargan de poner en juego las habilidades docentes para la gestión de los conflictos que se generan entre grupos opuestos. Por otro lado, es importante referir que, un factor determinante para la mediación y solución de los conflictos

escolares es el desarrollo, es decir, la edad escolar que presenta el alumnado de nuestras escuelas pues, no es lo mismo gestionar un conflicto con alumnos de educación básica elemental que con alumnos de secundaria puesto que, los conflictos, suelen presentar características específicas en las que interviene la capacidad del docente y el apoyo de la familia para la solución de dichas problemáticas.

Ahora bien, una vez mencionado todo lo anterior podríamos decir que el conflicto no es del todo negativo para el proceso enseñanza aprendizaje puesto que, es a través de las problemáticas que los docentes ponen de manifiesto su capacidad de gestión y es a través de esta habilidad que se podrá salir avante del conflicto puesto que, como docentes, debemos de contar con la capacidad de gestión de problemáticas, de manera que se puedan orientar los comportamientos del alumnado mediante el diálogo y la toma de acuerdos ya que es la experiencia en el tratamiento y resolución de conflictos la que nos dará la pertinencia para poder aprender y proponer diversas alternativas que puedan potenciar nuestra gestión.

Por consiguiente, considero que lo primordial ante toda situación es la capacidad que el enseñante debe de tener como mediador del conflicto ya que debe ser muy hábil para darle el mejor tratamiento de manera positiva y poder llegar a la mediación y posteriormente al acuerdo en el entendido de que ambas situaciones suponen una buena gestión ante el conflicto escolar.

De tal manera que, para poder ser buen mediador se pueden considerar dos maneras diferentes de negociación, siendo la primera de estas, la negociación colaborativa que es en la que prevalece en todo momento la buena voluntad de solucionar el conflicto por parte de los involucrados poniendo de manifiesto sus demandas personales, existiendo un vínculo afectivo y un plano de igualdad entre las partes. Para que esta negociación cumpla con su objetivo debe de fomentarse la comunicación entre los involucrados, dejando de lado los intereses personales que pasarán a segundo plano.

El segundo tipo de negociación es la competitiva, que se caracteriza por el posicionamiento personal al fomentar la empatía entre las partes en la que cada involucrado vela por sus intereses personales que regularmente suelen estar por encima de lo esperado. Cabe mencionar que, se debe ser muy cuidadoso con este tipo de negociación ya que fuera de resolver los conflictos, suele acrecentarlos, en este caso una alternativa es que, el profesor, tome las decisiones aun estando en desapego con las demandas de las partes, de esta manera, aunque parezca injusto, los involucrados deberán aceptar la alternativa de solución.

Por estas razones anteriormente mencionadas es que considero que “el arte de negociar es una característica de la acción tutorial, más en el sentido de persuadir y menos en el de convencer” (Echeverría, 2004) citado por Antonio Pantoja Vallejo. Por otro lado. creo que debe de prevalecer el poder de autoridad del profesorado y el carácter democrático en los centros educativos sin olvidar que dentro de este sistema de relaciones humanas cobran fuerza los cuatro grandes pilares de la educación señalados por Delors y otros (1996).

Ahora bien, referiré cada uno de estos pilares y la característica que lo identifica, comenzaré mencionando que el primero de los pilares es el de aprender a conocer en el que, el objetivo, es adquirir conocimientos que permitan al individuo a comprender el mundo que lo rodea, cultivar la memoria, combinar lo concreto y lo abstracto, el segundo pilar es; aprender a hacer, en el que existe una relación intrínseca entre este y el anterior pilar ya que se relaciona la teoría aprendida con su relación concreta, en el tercer pilar, -aprender a vivir juntos, aprender a vivir con los demás, se refiere la relación directa con aspectos sociales y afectivos, aprender a conocer y a hacer se lleva a cabo en colectividad, finalmente el pilar, aprender a ser, se caracteriza por recoger las influencias de los tres pilares anteriores, se unen así cuerpo, mente, inteligencia y sensibilidad en donde a través de la educación las personas deberán poseer un pensamiento autónomo y crítico, así como un juicio propio ante las cosas.

Considero que, ante todo lo anteriormente expuesto, el profesorado debe de tomar en cuenta cada uno de los puntos referidos, quedando en el entendido de que, de esta manera, es como gestionaremos positivamente y de manera efectiva los conflictos, considerando un punto de suma importancia que es el fomento del trabajo en equipo en nuestras escuelas, considerando que en esta medida es la mejor forma de actuar en la prevención y resolución de conflictos.

4.5 Cultura escolar.

La cultura escolar forma parte esencial de todo centro educativo y es un componente que se debe considerar y conocer en todo momento ya que el conocimiento de este factor será determinante en el proceso de un cambio reestructuración o implementación de talleres, programas, pruebas piloto etc. Dentro del plantel en el que se requiere hacer un cambio significativo.

De tal manera que, para tener una mejor perspectiva de lo que es la cultura escolar, sus características, así, como sus componentes, su funcionalidad y sus repercusiones dentro del sector educativo en este caso la escuela y la comunidad de docentes, alumnos, padres de familia y en general, a todos aquellos actores inmersos dentro del quehacer educativo de manera directa e indirecta: Las autoras Paula Escobedo y Reina Ferrández quienes escribieron “La cultura escolar en el cambio hacia la escuela intercultural inclusiva” menciona que, “antes de pensar en la escuela que queremos deberemos tomar conciencia sobre la escuela que tenemos”.

Por otra parte, según Ortiz y Lobato (2003: 30), la cultura escolar es “el conjunto de actitudes, valores y creencias compartidas (contenido de la cultura escolar) y los modelos de relación y formas de asociación y organización (forma de la cultura escolar) de la escuela” Ortiz y lobato se centran en 7 dimensiones de la cultura escolar.

- La cultura de cambio,
- La vinculación de la comunidad,
- La colaboración,
- La colegialidad,
- La comunicación,
- La colaboración de la Administración
- El tipo de liderazgo

Más adelante, Ortiz y Lobato (2003), tras el estudio de dos centros educativos, muestran la relación entre cultura escolar y la inclusión, afirmando que un centro escolar en el que está presente la cultura de cambio y exista colaboración entre el profesorado y la comunidad, tendrá más posibilidades de transformarse para poder atender a la diversidad, cabe mencionar que a este proceso de cambio lo denominan los mismos autores como comunidad de aprendizaje, que se define, como proyecto dirigido a la transformación de centros educativos, dicho proceso se lleva a cabo mediante diversas fases como lo son la sensibilización, toma de decisiones, sueño, prioridades, comisión de trabajo o planificación.

Por consiguiente, y para que dicho proceso transformador pueda lograrse favorablemente y pueda percibirse la mejora educativa y escolar, debe realizarse desde parámetros de calidad y equidad considerando en todo momento que, si la educación es un derecho para todas las personas, la inclusión es el indicador que nos permite crear una sociedad de todos y para todos, para esto, es el autor Bartolomé (2008) quien introduce el concepto de pedagogía de la inclusión como componente determinante en la construcción de una sociedad democrática.

Con base en este apartado, la construcción que debe realizarse también desde la escuela es a partir de un planteamiento inclusivo, como indican Sales, Ferrández y Moliner (2012), el planteamiento de mejora de la escuela sitúa a esta en el eje central del cambio, con una doble visión: la escuela como líder del cambio y la

transformación de la cultura escolar como factor decisivo para lograr cambiar la educación.

Ante esta situación en la que estamos, es esencial crear un ambiente de relación positiva entre el profesorado, buenos niveles de comunicación, una administración que apoye al profesorado y un líder pro-activo, participativo y con una filosofía inclusiva.

Pero para transformar la cultura escolar del centro, necesitamos también reflexionar sobre los valores, los objetivos y las acciones que se realizan y que necesariamente deben ser transformados para mejorar.

Por lo tanto, el cambio cultural implica, como lo refiere Bolívar (1996) la interiorización de nuevos valores y normas que él conlleva. Esto supone, para que el cambio sea productivo, habilidades, capacidad, compromiso, motivación y creencias como motor de ese cambio.

Por otra parte, el uso de la guía CEIN (Guía para la construcción de la escuela intercultural inclusiva, Sales, Moliner y Traver, 2010), que surge de la adaptación del Index for Inclusion (Booth y Ainscow, 2000) y de las escalas de observación para contextos interculturales de Aguado et al. (2003).

En esta guía, encontramos elementos clave de la cultura escolar que tenemos que conocer a la hora de plantearnos la transformación, puesto que, la guía CEIN centra la reflexión inicial a partir de tres preguntas clave, ¿cómo somos?, ¿cómo nos organizamos? y ¿cómo aprendemos y enseñamos?

En relación con la primera pregunta, ¿cómo somos?, los elementos que se analizan son los valores compartidos entre los miembros de la comunidad: si existe una valoración positiva de la diversidad y si entre los miembros del centro hay altas expectativas hacia el cambio y hacia los distintos colectivos que configuran la comunidad.

La segunda pregunta, ¿cómo nos organizamos?, hace referencia a distintos elementos, se centra en el proyecto educativo intercultural inclusivo; para conocer

cómo es el liderazgo, si es compartido e inclusivo, si existe una cultura colaborativa; en indagar sobre los tiempos y espacios para la reflexión y la innovación; en conocer cómo es la comunicación y mediación intercultural y, finalmente, si existe participación de la comunidad y cómo es esa participación.

Todas estas situaciones influyen en el proceso enseñanza y aprendizaje dentro de los centros de trabajo, de tal manera que, por ello, se plantea la pregunta ¿cómo aprendemos y enseñamos?, los elementos que ayudan a responder esta pregunta los tenemos al alcance ya que son elementos que consideramos para llevar a cabo el proceso de enseñanza y aprendizaje, entonces tenemos que, los objetivos, contenidos curriculares, metodología participativa y cooperativa, una evaluación diversificada, la gestión dialógica del aula, la formación del profesorado en competencias de comunicación intercultural y cómo es el desarrollo profesional y el comunitario.

En definitiva, creo que lo que se pretende con la Guía CEIN es contribuir a la creación de un centro educativo lo más inclusivo posible, partiendo de las necesidades que tenga cada escuela y del conocimiento de su cultura escolar, considerando en todo momento la colaboración e innovación en el modelo que se pretende transformar la escuela, siendo este modelo el resultado de una cultura basada en las altas expectativas entre los miembros, el consenso sobre los valores, el apoyo del entorno y el liderazgo compartido (Bolívar, 1996).

5. LA FENOMENOLOGÍA Y HERMENÉUTICA EN EL MANEJO DE LAS EMOCIONES DEL DOCENTE DE EDUCACIÓN PRIMARIA

5.1 Aplicación del método fenomenológico con enfoque cualitativo

En el presente capítulo se describe el diseño de la investigación que se aplicó con la intención de recaudar información indispensable que ayudó a conseguir alcanzar los objetivos del trabajo.

Por consiguiente, voy a referir que la investigación cualitativa tiene una serie de vertientes teóricas y metodológicas que se relacionan con las dimensiones subjetivas (Intra subjetiva e intersubjetiva) de la persona o actor social. En este proyecto se acudió a la fenomenológica, como un referente teórico y metodológico que facilitará la comprensión e interpretación de los actores sociales estudiados. En este aspecto, la filosofía fenomenológica surge con Edmund Husserl (2008), quien adopta una postura crítica frente a la psicología experimentalista, empirista y de pretensiones científicas.

Se puede decir que el enfoque fenomenológico plantea la necesidad de abordar y analizar un ámbito relegado por la ciencia, de manera que, proyecta una crítica radical frente al naturalismo científico, el cual, asume que el objeto de la ciencia es hallar leyes que gobiernan lo real, donde la persona es concebida como un objeto más de naturaleza.

De modo que, la fenomenología expone que la conciencia tratada como objeto, ofrece un límite a esta pretensión y la subjetividad humana es el fundamento de todo conocimiento científico, se trata entonces, de entender qué nueva aproximación requiere la subjetividad para ser comprendida.

Por su parte, una de las características del naturalismo es que posee una postura objetivista de la ciencia, que concibe al objeto del conocimiento como producto apartado de la subjetividad, por si fuera poco, este paradigma de la ciencia

pretende cualquier rasgo de subjetividad del conocimiento. No obstante, la fenomenología, muestra que con ese accionar pierde el fundamento de su propio proceder.

La fenomenología entonces es entendida no únicamente como un ejercicio previo al quehacer científico, sino, como una metodología que admitía una nueva modalidad de aproximarse al conocimiento, por lo que, como enfoque, se propone resolver el cómo estudiar esta subjetividad y cómo abordar la producción de sentido que le es inherente.

Ahora bien, el primer principio determinado por Husserl (citado en Villanueva, 2014) refiere que, para aproximarse a la subjetividad, es la *epojé* o puesta entre paréntesis del supuesto de la actitud natural presente en nuestro acercamiento habitual al mundo como en el propio quehacer de la ciencia, “la *epojé* hace referencia a la eliminación de todo lo que nos limita percibir las cosas mismas, ya que la actitud natural por su naturaleza objetiva nos lo impide. Practicar *epojé*, se refiere a abstenerse o prescindir” (Villanueva, 2014, p.220, citado por Fuster, D. (2019).

De acuerdo con San Martín (1986), se precisan diferentes tipos de *epojé* en el desarrollo del análisis fenomenológico, pero, a pesar de esto, su figura esencial es otorgar una condición para un nuevo conocimiento y, por ende, suspender la condición natural. Aquí, se observa al mundo y sus objetos como experiencia de una conciencia que les da sentido, ello implica estar consciente de la tendencia de una conciencia al ver el mundo constituido y olvidar su propia actividad.

Dicho lo anterior podemos decir que, la fenomenología, surge como un análisis de fenómenos o de la experiencia significativa que se le muestra (*phainomenon*) a la conciencia, se aleja del conocimiento del objeto en sí mismo desligado de una experiencia. Para este enfoque lo primordial es comprender que el fenómeno es parte de un todo significativo y no hay posibilidad de analizarlo sin el aborde holístico en relación con la experiencia de la que forma parte.

Ahora bien, la reducción como parte esencial de la fenomenología, se centra en percibir y describir las peculiaridades de la experiencia de la conciencia y comprender de modo sistemático cómo este mundo subjetivo está constituido. En este proceso de conocimiento demanda tanto la descripción como interpretación analítica. El objetivo primordial es reconstruir los ejes articuladores de la vida de la conciencia, pero esto únicamente se puede realizar profundizando en su experiencia. Esto sugiere describir y comprender la experiencia desde su propia lógica de organización.

Prácticamente, el enfoque está centrado en cómo los individuos comprenden los significados de las experiencias vividas, dicho enfoque surge como contraposición al naturalismo.

De tal manera que, de acuerdo con Husserl (1992), “la fenomenología otorga un nuevo método descriptivo y una ciencia apriorística que se desglosa de él y que está destinada a suministrar el órgano fundamental para una filosofía rigurosamente científica” (p.52, citado por Fuster, D. 2019). Es decir, que formaliza una crítica a la ciencia basado en cantidades medibles y hechos cuantificables. Por otra parte, Heidegger (2006), sustentó que, la fenomenología pone énfasis en la ciencia de los fenómenos, ya que permite y recibe lo que se muestra tal como se muestra, siendo este un fenómeno objetivo considerado como verdadero.

Dicho de otra manera, el método fenomenológico es aquel que explora en la conciencia de la persona para percibir la vida a través de las experiencias, es decir, conduce al encuentro de la relación entre la objetividad y la subjetividad en cada momento de la experiencia humana. Dilthey (2014), principal exponente del método fenomenológico, lo define como “el proceso que permite revelar los significados de las cosas que se encuentran en la conciencia de la persona e interpretarlas por medio de la palabra” (Fuster, D. 2019). Por consiguiente, la hermenéutica está presente durante todo el proceso investigativo en la construcción, el diseño metodológico y teórico, así, como en la interpretación y discusión de los resultados.

Ahora bien, para analizar a la fenomenología en la educación debo comenzar por referir que, la palabra pedagogía proviene del griego “paidos” que significa ‘niño’ y “agein” que significa ‘guiar, conducir’. Por lo tanto, podemos concretar que la pedagogía se apoya en acciones, procedimientos y métodos prioritarios para la solución de problemas existentes en el proceso de enseñanza-aprendizaje, siendo de manera simultánea una ciencia multidisciplinaria y fusiona áreas como la filosofía, psicología, antropología, sociología y economía. Por su parte, Guzmán (2007), refirió que la palabra *educere* proviene de “fuera” y *ducere* implica “llevar”, el cual es un proceso personal, seguido del social que se lleva a cabo entre quien enseña y aprende a través de la transferencia de valores, conocimientos, costumbres y formas de comportamiento.

Por su parte, el autor Van Manen (2003) mencionó que, en el área de educación, la fenomenología no solo es un enfoque del estudio de la pedagogía ni se limita a descripciones, explicaciones o alternativas de fenómenos educacionales, sino que, apuesta a recuperar las bases de nuestras preocupaciones pedagógicas con estudiantes. De manera que, las experiencias recopiladas por la fenomenología hermenéutica plasmadas en descripciones serán eficaces para el análisis de aspectos pedagógicos de los cuáles se debe interesar el docente para optimizar su práctica pedagógica pues, la fenomenología, nace de la realidad educativa a partir de la observación en donde se describe la experiencia externa e interna.

Por consiguiente, la fenomenología persigue invariantes que conllevan al descubrimiento de la esencia de la educación social conceptualizándola como lo estipula la fenomenología, sin prejuicios y de reservas mentales, Feroso (1989).

Por su parte, Ayala (2008) mencionó que la fenomenología hermenéutica lleva a la reflexión al profesorado con respecto a su experiencia personal y labor profesional, por tal motivo, es de suma relevancia que el profesorado admita la importancia del método fenomenológico en el ámbito educativo pues, conlleva a la reflexión profunda sobre las experiencias cotidianas con el objetivo de encontrar

un significado a partir de estas experiencias y con ello, tener la capacidad en la toma de decisiones que por consecuencia llevan a mejorar la práctica pedagógica.

Es por ello que, la relación existente entre la fenomenología y la educación se establece a partir de la noción de sentido, considerando que la educación es la trasmisión que una sociedad hace a sus integrantes acerca del sentido que una cultura le ha dado a su relación en el mundo. San Martín (1986) consideró que “la fenomenología radica en comprender y hablar de la realidad desde la experiencia de la realidad” (p. 9, citado por Fuster D, 2019).

De manera que, la educación sitúa en el método fenomenológico su propio sentido; estableciendo la reflexión educativa hacia su propia esencia, este método se detiene en la experiencia y no presupone al mundo más allá de la experiencia. Este método compone un acercamiento coherente y estricto al análisis de las dimensiones éticas, relacionales y prácticas propias de la pedagogía cotidiana, se exhibe la potencialidad y aporte particular del método para la indagación educativa y se presentan ciertas nociones metodológicas.

En la educación, la fenomenología, se ajusta a las experiencias de los agentes de la comunidad educativa, atendiendo la educación como un proceso íntimo de formación del individuo desde una perspectiva holística, no propone un modelo abierto a la misma vivencia y comprensión de los sujetos sino que, parte de su propia experiencia en el reconocimiento del sujeto como actor, que como sujeto, busca en todo momento el diálogo, de modo que, el individuo debe aprender a través de su cuerpo ya que tiene que experimentar sensaciones para desarrollar un pensamiento pre-lógico y después lógico. De manera que, debemos de entender cómo se desarrolla el individuo ya que aprende a partir de su cuerpo y como construye su aprendizaje.

En este sentido, la estrategia que se llevó a cabo en la implementación del método fenomenológico hermenéutico, fue el análisis de la experiencia en el trabajo de capacitación que se llevó a efecto con el profesorado de la institución mediante conferencias que se gestionaron a partir de un catálogo temático virtual emitido

por el Programa de Convivencia Escolar, con el objetivo de dar a conocer todas las nociones implícitas que afectan el estado emocional del profesorado causando repercusiones en el desempeño académico de los educadores de la institución. Con esta acción y el acompañamiento y seguimiento que se solicitó a la promotora de valores de la Zona Escolar, se pudieron identificar los mecanismos de acción para una mejor resolución de conflictos a través de la mediación escolar, así como las necesidades que se tenían en el reconocimiento de las emociones y su manejo en la regulación de estas, considerando que, para un mejor desempeño profesional se debe de tener un óptimo estado emocional que mantenga nuestros niveles de tolerancia en equilibrio.

De tal manera que, consideré que la metodología cualitativa fue la más pertinente para el desarrollo del trabajo puesto que, esta investigación es aquella que detalla cómo son o como se manifiesta un problema o un fenómeno en un determinado contexto y permite acceder a las experiencias personales de los individuos, de modo que, podríamos definir esta investigación como el estudio de la gente a partir de lo que dicen y hacen las personas en el escenario social y cultural.

Además, el enfoque cualitativo estudia realidades y fenómenos cuya naturaleza es subjetiva, así mismo, pretende describir, entender e interpretar dichos fenómenos (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Por otra parte, este enfoque se centraliza en la recolección y análisis de datos densos, lo suficientemente significativos para analizar sobre la subjetividad de las realidades que busca interpretar y comprender a partir de conceptos y datos acerca de las experiencias personales vividas así, como de comportamientos, emociones y significados que las personas les atribuyen a estas vivencias de tal manera que, los resultados se expresan con mayor frecuencia en palabras. En términos generales, este tipo de investigación se orienta a la producción de datos descriptivos y son las palabras y los discursos de las personas, quienes los expresan de forma hablada y escrita, además, de la conducta observable (Taylor, S.J. y Bogdan R.,1986). Por consiguiente, la investigación cualitativa ayuda a obtener una mejor comprensión

de conceptos complejos, interacciones sociales o fenómenos culturales, además, de ser de gran utilidad para indagar cómo o porque han ocurrido los acontecimientos, permitiendo así, interpretarlos para poder describir las acciones a realizar.

Por lo tanto, debo destacar que la investigación cualitativa es un método de investigación flexible pues, se puede adecuar para desarrollar nuevos conocimientos, además, de poderse realizar con muestras reducidas de población, motivo por el cuál es un tanto difícil de estandarizar y difícilmente permite el análisis estadístico o la generalización en poblaciones más amplios de los que se han estudiado.

De modo que, para la investigación cualitativa, es de suma importancia cuestionar el conocimiento objetivo de la “realidad” que estudia, en tanto que, el comportamiento se expresa sobre la base de lo que cada sujeto conoce a partir de su experiencia subjetiva del y con el mundo, por lo tanto, el gran desafío de la investigación cualitativa es poder acceder a esa realidad inventada teniendo presente según Bateson (1976), el papel del observador sobre la realidad observada.

De manera que, considero de suma importancia mencionar que para la investigación cuantitativa el rol del investigador se considera como el instrumento más relevante en el desarrollo de la investigación ya que va tomando las decisiones que van delimitando este proceso sistemático y riguroso de indagación dirigida, en el cual se toman decisiones sobre lo investigado. Este enfoque frecuentemente se fundamenta en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descriptivas y las observaciones, (Hernández, Fernández y Baptista; 2003).

Por consecuencia, de lo anteriormente mencionado el investigador y el objeto de estudio se coadyuban mutuamente pues, una de las principales características de la investigación cualitativa, es su patente planteamiento de observar los acontecimientos, acciones, normas y valores desde la perspectiva de las personas

que son objeto de estudio (Mella, 1998). Inclusive se ha llegado a mencionar que son naturalistas, es decir, que interactúan con los informantes de un modo natural y no intrusivo. (Álvarez, 1997).

Ahora bien, tomando en cuenta todas las características del enfoque cualitativo ya mencionadas, se consideró como base para este estudio el diseño fenomenológico puesto que, al igual que el enfoque cualitativo, estudia también los fenómenos sociales desde la perspectiva de los actores sociales pertenecientes a un grupo humano o a una institución, enfocándose en experiencias individuales subjetivas de los participantes que para este estudio son diez, con los que se pretende reconocer las percepciones de las personas y el significado de un fenómeno concreto, así mismo, se hará uso de técnicas y herramientas como los cuestionarios y entrevistas con el objetivo de que favorezcan ahondar en el estudio a realizar con relación al manejo de las emociones de docentes de educación primaria.

5.2 Diseño metodológico

Con base en la aplicación del método cualitativo de corte fenomenológico, se realizó la investigación en una institución ubicada en el municipio de Chicoloapan en el Estado de México. La investigación se realizó entre marzo de 2021 y junio de 2022.

El objetivo de este trabajo fue, estudiar la frustración de los docentes y cómo esta emoción impactaba negativamente en la comunicación, así, como en la labor que se desempeñaba con los alumnos y en general, con la comunidad escolar con la que se socializaba. En este marco, se definió como unidad de análisis a la organización social denominada institución. En nuestro caso, la población que conformaba el “conjunto total de la unidad de análisis”, fueron los docentes internos y externos de la institución en la que me encontraba laborando.

5.3 Planteamiento del problema

Hoy en día uno de los múltiples factores que podemos referir para indicar que algo ya no está funcionando en las prácticas educativas por parte de docentes, de educación primaria, convirtiéndose hasta cierto punto de vista, en sesiones meramente tradicionales, es el constante aburrimiento generado en la mayoría de los educandos que viven estas prácticas.

Por otra parte, el aburrimiento como factor del comportamiento, es una clara muestra de que el sujeto que lo padece no está en armonía con ese elemento que lo produce, además, se tiene presente la constante interacción con los nuevos medios masivos de comunicación que imponen un reto no solo a las escuelas y al sistema educativo sino, al cuerpo docente quien entra en constante duelo consigo mismo y con el sentido de competencia que debe desarrollar en ese campo que le es novedoso y representa un reto a vencer.

De tal manera que, cuando se habla del factor aburrimiento, se sugiere también analizar y reflexionar en la naturaleza de la atención, y no solo eso, sino, en la importancia que tiene este factor en los procesos de enseñanza-aprendizaje pues, la atención es vista como una de las disposiciones actitudinales de suma importancia en la lógica en la que se desarrolla la educación formal en su fase tradicional (Dussel, 2009). Esta actividad adquiere una dimensión superior al incluir en los procesos de enseñanza aprendizaje un mayor sentido de significación, tanto a los medios de comunicación, como a sus contenidos.

No obstante, el factor del aburrimiento es propio del profesional docente, quienes sufren las vicisitudes de intentar generar prácticas y contenidos que posibiliten algún grado de atención. El aburrimiento y la desconexión entre profesores y alumnos es un síntoma contundente de que la experiencia educativa tradicional enfrenta una crisis.

La plantilla docente de la institución en la que actualmente me encuentro desempeñando mi labor profesional, está conformada por seis docentes y un director, de los seis profesores tres son mujeres, tres maestros son hombres y el director también es del sexo masculino. Del total de maestros tres mujeres y el director cuentan con más de 15 años de servicio mientras que el resto de la matrícula solo contamos con menos de 13 años en la docencia.

La preparación con la que cuenta la plantilla docente es de licenciatura en educación, todos los maestros son egresados de escuela normal y solo tres docentes cuentan con una maestría concluida, la relación que se establece entre docentes y director es de mutuo respeto y apegado a la función que a cada uno compete.

La escuela se encuentra ubicada dentro de una unidad habitacional en donde el acceso está muy controlado pues, la mayor parte de la matrícula de alumnos que asiste a la institución es de las comunidades cercanas y una parte menor del total de estudiantes del colegio, son residentes de la unidad.

Dentro de la unidad habitacional no se cuenta con establecimientos comerciales en los cuales se puedan consumir artículos de la canasta básica por lo que, las personas suelen trasladarse al centro del municipio que lo denominan el pueblo, en donde se abastecen de lo indispensable para el día a día en términos de alimentos, artículos de papelería, ropa etc. La mayor parte de las personas suele caminar hasta el pueblo lo cual les lleva alrededor de veinte minutos, otras personas prefieren utilizar bicicleta o el servicio de taxi cuando lo hay pues, el servicio de transporte público es muy escaso en esta zona.

El acceso a la ubicación de la escuela es mediante transporte público principalmente el cual no es suficiente pues, el tiempo que transcurre entre una unidad y otra es considerable ya que tarda alrededor de quince a veinte minutos en pasar y poderse trasladar a la avenida principal que es la Avenida México Texcoco, por lo que, una alternativa de transporte es el servicio de taxi aunque

suele ocurrir la misma situación que con el servicio de combis pues, a veces no hay unidades para poder transportarse.

Por otra parte, la comunidad escolar de padres de familia suele ser demandante en el servicio que ofrece la escuela, en términos generales, se puede decir que la comunidad suele ser conflictiva y al mismo tiempo se generan situaciones de fricción entre la comunidad de padres de familia, alumnos y maestros generando conflictos que suelen tornarse violentos cuando no son atendidos de una manera objetiva por parte del profesorado.

En este sentido, uno de los problemas que suele presentarse en el entorno escolar, es el que se deriva de la actitud autoritaria del docente hacia sus alumnos, infundiéndoles el miedo a la libre expresión en las sesiones que se llevan a cabo diariamente e inclusive, cuando los padres de familia refieren la situación en dirección escolar, regularmente hay represalias en contra de los alumnos hijos de los que reportan este tipo de situaciones, dando como resultado que, las quejas ante tal situación se reporten directamente en la supervisión escolar que se encuentra dentro de las instalaciones de la escuela.

No obstante, aun cuando los reportes se hacen en las instancias anteriormente referidas, los docentes que suelen ser autoritarios no cambian su actitud ya que, regularmente se les hace un llamado de atención de manera verbal y no se lleva un seguimiento de la situación para poder regular la conducta del profesor, generando que, proliferen los conflictos derivados de esta actitud.

Otro de los problemas que se presenta en la escuela es cuando el docente suele realizar un trabajo deficiente dentro del aula de clases pues los padres de familia refieren que no se justifican los trabajos realizados para todo el tiempo de la jornada y las tareas que se dejan no tienen relación con los contenidos curriculares además de que no hay comunicación del docente con los padres de familia del grupo para organizar las actividades extracurriculares o suelen referirlas o solicitarlas de un día para otro condicionando calificación o puntaje extra para quienes cumplan y puntaje menos para quienes no lleven a cabo las actividades.

Uno más de los conflictos que suelen generarse dentro del plantel, es el incumplimiento de los procesos administrativos inherentes a la función que cada docente desempeña pues, no son entregados en tiempo y forma en el que son requeridos dichos procesos tales como, la planeación semanal, que es una herramienta fundamental para el desempeño de la labor docente y que el incumplimiento en la entrega de este documento finalmente repercute en toda la plantilla docente ya que suelen hacerse reuniones para abordar la situación y generar nuevos acuerdos para asegurar el cumplimiento de este requerimiento, otro proceso administrativo, es la entrega de calificaciones ya sean mensuales o trimestrales, datos estadísticos y demás requerimientos que forman parte de la organización interna y buen funcionamiento de la escuela que no se llevan a cabo por alguna razón.

Ante los problemas anteriormente mencionados los docentes que no cumplen argumentan que no hay ninguna ley o acuerdo establecido que obligue al cumplimiento de éstos llevando la situación a un análisis y revisión de los principales documentos que rigen nuestra función tales como, La Ley General de Educación, El Artículo Tercero Constitucional y El Reglamento de Condiciones Generales de Trabajo de los Servidores Públicos Docentes del Subsistema Educativo Estatal.

Una vez revisados los documentos anteriormente mencionados, los docentes que no se apegan a las solicitudes y características de entrega de los procesos administrativos siguen resistiéndose a no entregar o entregar lo que consideran que es adecuado, aunado a esta situación, los docentes involucrados en la problemática referida, suelen tornarse violentos hacia la atención de los alumnos y padres de familia de sus grupos generando constantes situaciones de fricción que regularmente tienen repercusión en quejas y denuncias anónimas en plataformas digitales las cuales, finalmente son denuncias que requieren respuesta y justificación, lo que implica invertir tiempo posterior de la jornada generando estrés no solo en las partes involucradas sino en todos los docentes de la plantilla puesto

que es una situación que se presenta de manera constante y a veces se suelen referir nombres de docentes que no están involucrados en los conflictos que se denuncian o se reportan.

Dicho lo anterior y haciendo una categorización de los conflictos más comunes en la escuela en donde me desempeñé, pude percatarme de que tal vez, son los docentes los que inciden en el fenómeno conflictivo y violento que suele desarrollarse dentro de la comunidad escolar de alumnos, padres de familia y compañeros docentes y que probablemente sea necesario analizar más de cerca las principales razones por las que se presenta este fenómeno dentro de la institución.

5.4 Preguntas de investigación

En atención a la problemática, se formuló la siguiente pregunta de manera general, misma, que ayudará a poder desarrollar la investigación.

- ¿Cómo influye la frustración de los docentes de primaria en el desarrollo de los conflictos escolares?

Con base en la pregunta general se desprenden las preguntas secundarias, mismas que al responderse irán esclareciendo la problemática, dichas preguntas son las siguientes:

- ¿Cómo se desarrolla la frustración en docentes de primaria?
- ¿Cómo se generan los conflictos a partir del aspecto emocional derivados de la frustración en docentes de primaria?
- ¿El comportamiento de la sociedad escolar de alumnos, padres de familia, docentes y directivos se puede modificar mediante la regulación emocional?

5.5 Lugar, contexto del estudio

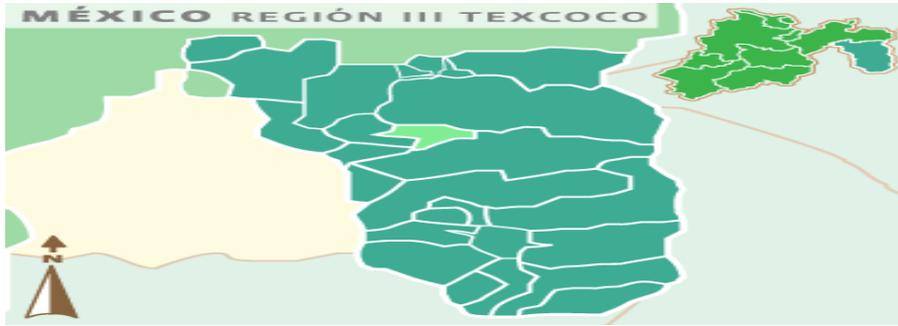
El municipio de San Vicente Chicoloapan en donde se encuentra ubicada la escuela, se caracteriza por su arraigo sociocultural. Dentro de la comunidad escolar no se tiene registro de hablantes de lengua indígena. El municipio lleva el nombre de Chicoloapan, cuyo significado de esta palabra náhuatl no ha sido interpretado del mismo modo por los lingüistas. El nombre designa la palabra Chichiouilapan para algunos, o bien, Chicualapa para otros. No obstante, con el paso de los años nos hemos identificado con el nombre de Chicoloapan, nombre que se compone de: Chicoltic: "Cosa torcida", Atl: "agua", Pan: "en", significa "El lugar donde se tuerce el agua o desvía su curso", esto es, que culebrea. Juárez es en honor a Benito Juárez, como promulgador de las Leyes de Reforma en México.

5.6 Datos Históricos.

La historia de este municipio se remonta a más de 15,000 años, tiene su raíz en el nomadismo por sostenerse de la caza y recolección de frutos por cientos de años. Chicoloapan formó parte de los primeros pueblos habitados en el Anáhuac, no obstante, es hasta el periodo epiclásico (a fines del periodo clásico e inicios del posclásico) cuando se sedentarizó.

El poblado de San Vicente Chicoloapan obtiene por decreto oficial, la categoría de Villa de Chicoloapan de Juárez. El 16 de Julio de 1822, antes de firmar el acta constitutiva de la soberanía del Estado de México, se convierte en municipio libre.

A partir de los años setenta se forman las colonias, barrios, y unidades habitacionales, las que hoy conforman la división política poblacional, lo que ha ocasionado la pérdida de la identidad municipal. Cabe destacar que en los últimos años la población de Chicoloapan ha crecido en forma alarmante, alcanza casi a los 200,000 habitantes.



5.7 Datos geográficos.

Chicoloapan se localiza en la región III al oriente del Estado de México, región central del país, el único municipio que lo separa de la ciudad de México, es el de Los Reyes La Paz, colinda al norte con el municipio de Texcoco; al sur con Ixtapaluca y la Paz; y al norte con Chimalhuacán y la Paz.

El territorio municipal tiene una superficie de 53.91 km². El relieve del municipio aparece con una planicie accidentada. Al sur y oriente tiene pequeños lomajes como son: La Copalera, La Noria, El Árbol Huérfano, Chocoatlaco, El Zapote, El Portezuelo, La Campana, El Potrero, entre otros. Hay un cerro llamado "El Tejocote" cerca de la cabecera municipal. Chicoloapan no tiene ningún río permanente y sólo en tiempos de lluvias se forman corrientes que ocupan las barrancas llamadas Las Marianas, de Tlamimilolpan. También carece de manantiales, por lo que el agua es extraída de pozos profundos para abastecer a los habitantes; se cuenta con 26 pozos.

5.8 Servicios de salud

Los sistemas de salud constantemente demandan de más infraestructura, equipamiento para mejorar la atención. Esquema que ha venido en detrimento y está entre los principales reclamos sociales hacia el gobierno.

5.9 Escolaridad

El grado promedio de escolaridad de la población de 15 años o más en el municipio era en 2010 de 9.4, frente al grado promedio de escolaridad de 9.1 en la entidad. Ahora bien, para 2019, el municipio cuenta con 60 escuelas de preescolar, 66 primarias, 31 secundarias, 15 de nivel media superior y 1 nivel superior, lo cual se traduce en 173 planteles educativos; para la modalidad no escolarizada, se cuenta con 18 planteles.

5.9.1 El universo de estudio

La escuela en donde se realizó el trabajo de investigación, ubicada en el municipio de Chicoloapan, Estado de México, cuenta con seis salones, uno por cada grado de primero a sexto con alrededor de 34 alumnos por salón, las aulas se encuentran ubicadas en un edificio de dos niveles en el cual están distribuidos tres salones en la parte baja y tres salones en la parte alta con una escalera de ascenso y descenso en la parte media del edificio, se cuenta con una dirección

escolar, tienda escolar, aula de usos múltiples, servicios sanitarios tanto para hombres como para mujeres y un espacio en donde se encuentran las instalaciones de la supervisión escolar de la zona. El patio de la escuela es de aproximadamente cuarenta por setenta metros y en la parte trasera de la dirección escolar se cuenta con un estacionamiento con espacio para siete automóviles aproximadamente.

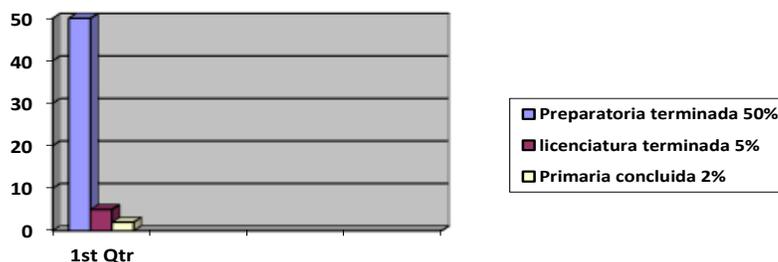
La escuela tiene todos los servicios básicos como luz, agua potable y alumbrado público, la infraestructura es completa y se cuenta con mobiliario suficiente para la matrícula de alumnos inscritos en la institución que son alrededor de 216 alumnos de primero a sexto grado, teniendo un grupo por cada grado con capacidad para 40 alumnos en cada salón.

En la institución se cuenta también con los comités de acción social, protección civil, asociación de padres de familia que conforman la mesa directiva, el comité de consumo escolar y el de escuela segura, cada uno de ellos operando en el área que le compete. Se cuenta con el apoyo de la supervisión escolar que está ubicada dentro de las instalaciones de la escuela para cualquier problemática que se llegase a presentar y no se pueda solventar dentro de la organización interna de la institución. Se cuenta también con el apoyo del personal del municipio para el abanderamiento a la hora de entrada y salida de alumnos a la institución, los rondines de patrullas y platicas informativas a padres de familia y alumnos es otro apoyo que el personal del municipio brinda a la comunidad de nuestra institución.

El grado de estudios de los padres de familia con base en las fichas de inscripción y el número de alumnos inscritos es la siguiente:

Figura 2

El grado de estudios de los padres de familia.



Como se muestra en la gráfica anterior, podemos apreciar que, en su mayoría, los padres de familia de la comunidad escolar de la escuela en la que me encuentro laborando, son padres con nivel de secundaria concluida con alrededor del 50 % que equivale a un aproximado de 108 de los padres de familia de la comunidad quienes tienen la preparatoria terminada, por otra parte, podemos observar que aproximadamente un 5 % equivalente a 10 de los padres, tiene una licenciatura terminada o carrera técnica y alrededor del 2% equivalente a 4 padres de familia, tiene solamente primaria concluida.

Dentro de la unidad habitacional no se cuentan con establecimientos comerciales en los cuales se puedan consumir artículos de la canasta básica por lo que las personas suelen trasladarse al centro del municipio que lo denominan el pueblo, en donde se abastecen de lo indispensable para el día a día en términos de alimentos, artículos de papelería, ropa etc. La mayor parte de las personas suele caminar hasta el pueblo lo cual les lleva alrededor de veinte minutos, otras personas prefieren utilizar bicicleta o el servicio de taxi cuando lo hay.

El acceso a la ubicación de la escuela es mediante transporte público principalmente el cual, no es suficiente pues, el tiempo que transcurre entre una unidad y otra es considerable ya que tarda alrededor de quince a veinte minutos en pasar y poderse trasladar a la avenida principal que es la Avenida México

Texcoco, por lo que, una alternativa de transporte es el servicio de taxi aunque suele ocurrir la misma situación que con el servicio de combis pues, a veces, no hay unidades para poder transportarse.

5.9.2 Trabajo de Campo

Para poder hacer este contraste, me di a la tarea de hacer una entrevista a los profesores de la plantilla escolar y a los docentes de promotoría en educación física y artes en el que cada uno de ellos debería de responder acerca de las implicaciones que tienen los procesos administrativos inherentes a la labor docente y en específico que externaran sus emociones ante la experiencia que implica este proceso en el desempeño de su función.

Una vez revisadas las respuestas, se llegó a la conclusión de que los resultados mostraron claramente que los profesores refieren diversas emociones entre las cuales la más común suele ser la frustración.

Para examinar más concretamente los resultados de la entrevista debo decir que, emprendí la tarea de entrevistar a una muestra de diez docentes clasificándolos numéricamente del número uno al número diez, la docente número uno refirió que, prácticamente estamos sometidos a procesos administrativos y burocráticos que solamente tienen la finalidad de hacernos perder el tiempo o mantenernos entretenidos y que dichos procesos suelen estresarla demasiado ya que regularmente estos procesos se realizan posterior al horario de la jornada por lo que los realiza en los tiempos en los que no tiene actividades con los integrantes de su familia o después de sus compromisos sociales lo que implica que termine a destiempo y desatienda las actividades organizadas en su grupo ya que se atrasa en la revisión de tareas, trabajos etc.

5.9.3 Medios e Instrumentos

Enseguida se muestran algunas imágenes del Catálogo Temático Virtual emitido por, El Consejo Para La Convivencia Escolar, así, como de los objetivos generales y específicos, además de las temáticas contenidas, mismas que consideré oportunas para el trabajo que se realizó con los docentes de la institución para la regulación del estado emocional y la adecuada gestión de los conflictos que imperaban en nuestra escuela.

Figura 3.

Catálogo temático virtual



Objetivo general de la propuesta:

- Promover y difundir a la comunidad educativa, actividades y/o acciones que realiza la Secretaría de Educación del Estado de México, por medio del Consejo para la Convivencia Escolar, con la finalidad de fortalecer a las familias mexiquenses en su actuar diario durante la pandemia y en la preparación del ingreso a las aulas escolares. Lo anterior se llevará a cabo de manera colaborativa y puntual, haciendo uso de los medios electrónicos y las redes sociales.

Objetivos específicos:

- Actualizar conocimientos sobre cultura de paz, mediación de conflictos y violencias escolares en sus definiciones más amplias, para ayudar a prevenir y atender las diferentes manifestaciones de violencia escolar.
- Brindar a la comunidad educativa, estrategias y elementos de sensibilización, que ayuden a generar ambientes libres de violencia en el entorno familiar y escolar.

Figura 4.

Temáticas del catálogo temático virtual.

GESTION DE CONFLICTOS Y MEDIACIÓN ESCOLAR CONVIVE			
TEMÁTICA	TÍTULO DEL VIDEO-CURSO-DIPLOMADO	DESTINATARIOS	NIVEL
CONFLICTOS			
	CONVIVE Diplomado. Mediación Escolar	Docentes Estudiantes de media superior y superior Directivos Supervisores	Todos los niveles
	Fundación Carlos Slim Transformando conflictos	Docentes	Sector Central
REGULACIÓN EMOCIONAL			
Expresión y	PNCE Expresión de emociones	Alumnado	primaria
	PNCE Tutorial 2. Emociones	Docentes y directivos	
	PNCE Manejo de emociones	Alumnado	Secundaria
	PNCE Disciplina y manejo de	Madres, padres de familia y tutores	

Autorregulación de emociones	PNCE Estrés laboral	Docentes y directivos	Educación Básica
	SEP Conoce tus emociones	Todo público	

Debo mencionar que, de todo el menú contenido en el Catálogo Temático Virtual del programa de Convivencia Escolar, solo se gestionaron las conferencias y talleres que se consideraron que apoyarían al reconocimiento y manejo de las emociones en los compañeros de la institución, así, como aquellas temáticas que fortalecieran el óptimo manejo, regulación y resolución de conflictos de manera pacífica en la comunidad escolar de profesores, alumnos y padres de familia de nuestra escuela.

Por otra parte, una vez analizada la metodología de la que me apoyé para el desarrollo de este trabajo, debo continuar mencionando que, en lo que se refiere a la recolección de datos del personal interno, se aplicaron cuestionarios para conocer las políticas generales de la organización interna, las decisiones que se toman y el funcionamiento de la escuela, también, se entrevistó al colectivo docente y al personal externo con el fin de averiguar las acciones y estrategias que utilizan para el buen funcionamiento de la institución y la atención de la descarga administrativa que es uno de los principales factores de frustración en los docentes.

Antes de llegar a las preguntas formuladas en el cuestionario que se aplicó a los profesores de la institución en donde se llevó a cabo el trabajo de investigación, debo decir que, el cuestionario es una técnica que se elabora al menos en su forma más conocida con el objetivo de sondear las opiniones de un grupo de personas relativamente numeroso, invirtiendo a su vez cada uno de los entrevistados un mínimo de tiempo para responderlo, ahora bien, el número de preguntas recomendables para la elaboración de un cuestionario es de menos de treinta preguntas.

Debo mencionar que, la aplicación de cuestionarios suele asociarse a enfoques de investigación cuantitativa, no obstante, el cuestionario como técnica en la recogida de datos puede ser de gran utilidad en la investigación cualitativa, por otra parte, es importante saber que un cuestionario supone la elaboración de un conjunto de cuestiones que suponga las ideas, creencias o supuestos del encuestador con relación al tema de estudio, ahora bien, en este sentido podemos encontrar dos tipos de cuestionarios de los que podemos apoyarnos para la recogida de datos, por una parte, están los cuestionarios que buscan un tipo de información descriptiva concreta y por otra parte están los cuestionarios que como objetivo principal buscan obtener una información de carácter cualitativo.

Por consiguiente, para la elaboración del cuestionario que apliqué a los docentes internos de la institución en donde se desarrolló el trabajo de investigación, fue el que se orienta en busca de una información de carácter cualitativo puesto que, las preguntas indicarían, por un lado, las opciones que se ofrecen al encuestado y, por otra parte, la gama continua dentro de la que se buscará la respuesta. Para tal caso, seleccioné el diseño de preguntas abiertas debido a que, en la obtención de las respuestas, estas, serían expresadas en el propio lenguaje de las personas encuestadas y no habría un límite en la contestación. Rodríguez Gómez, G. y otros, 1996) en Metodología de la investigación cualitativa (p.p. 185-195).

Dicho lo anterior el cuestionario que se aplicó es el siguiente:

Figura 5

Cuestionario

CUESTIONARIO
Título: Políticas generales de la organización interna y decisiones que se toman

para el buen funcionamiento de la escuela.

Introducción: Este cuestionario es parte de un proceso de investigación realizado para la investigación educativa con el propósito de identificar cuáles son las acciones y estrategias que se utilizan para el buen funcionamiento de una institución y la atención que se le da a la descarga administrativa que es uno de los principales factores de frustración en los docentes de primaria. La información que se proporcione será confidencial, únicamente las personas autorizadas tendrán derecho de manejarla.

Instrucciones: Responda cada una de las siguientes preguntas con base en la labor que desempeña y en la experiencia que tiene, tanto en el sistema educativo como, en el puesto que ocupa.

- 1- ¿Cuál es tu nombre?
- 2- ¿Qué edad tienes?
- 3- ¿Cuál es tu estado civil?
- 4- ¿Tienes hijos? ¿cuántos?
- 5- ¿Qué edades tienen y en qué nivel educativo se encuentran estudiando?
- 6- ¿Cuál es tu preparación profesional?
- 7 ¿Cuántos años de antigüedad tienes en el sistema educativo?
- 8- ¿Cuentas con estudios de postgrado? ¿En qué área?
- 9- ¿Cuánto tiempo tienes de trabajar en esta institución?
- 10- ¿Cuál es el tiempo aproximado que empleas para desplazarte de tu casa al trabajo y viceversa?
- 11- ¿Qué grado escolar impartes?
- 12- ¿Cuáles son las características de los alumnos de tu grupo?

- 13- ¿En la institución se les reconoce la autonomía y la profesionalización al ejercer la docencia dentro de las aulas de clase?
- 14- ¿Las tareas y actividades tienen una regulación?
- 15- ¿Existe una separación entre la planificación y administración por parte del equipo directivo de la ejecución que realizan los profesores?
- 16- ¿Las decisiones para el funcionamiento del plantel se toman en plenaria?
- 17- ¿La estructura del plantel es colegiada y permite la participación de todos los docentes, familias y alumnado en las actividades que se programan?
- 18- ¿La plantilla docente de la institución está completa?
- 19- ¿Cuál es la relación que mantienes con los docentes de la institución, padres de familia y alumnos?
- 20- ¿De qué manera y en que horarios dan atención a la descarga administrativa solicitada por las autoridades educativas?
- 21- ¿Son notificados de manera formal y oportuna para el trabajo administrativo que se les solicita?

Las preguntas anteriormente enlistadas son las que respondieron los profesores de la institución y a partir de las cuales se fue desarrollando el trabajo de investigación. Por otra parte, también se aplicó una entrevista al profesorado de la escuela con el objetivo de saber qué es lo que cada uno de ellos pensaba y sentía en esos momentos en cuanto a las políticas de funcionamiento, toma de decisiones, organización interna y administrativa de la institución.

La entrevista a profundidad es la alternativa más viable que consideré puesto que, este tipo de entrevista es una técnica en la que el entrevistador solicita información a otra persona para obtener datos sobre un problema determinado con la

característica principal de contar con la existencia al menos de dos personas y la posibilidad de interacción verbal.

Por tanto, en esta entrevista la intención fundamental fue la de acercarse a las ideas, creencias y supuestos mantenidos por otros, es decir, por los profesores entrevistados ya que esta se desarrolló en una situación abierta, donde hay mayor flexibilidad y libertad de exponer lo que se siente y se piensa abiertamente acerca del tema principal de la entrevista pues, se llevó a cabo de manera personal, es decir de profesor en profesor por separado lo cual, fue de gran utilidad debido a la relación laboral que hubo entre los entrevistados y yo, que por si fuera poco, es una de las grandes ventajas de aplicar este tipo de entrevista a profundidad pues, esta se desarrolla en el ambiente de una charla libre acerca de un determinado tema en donde el entrevistador poco a poco introduce preguntas generales en busca de respuestas que proporcionan puntos de vista generales sobre el tema en discusión, (Rodríguez Gómez, G. y otros 1996) En; Metodología de la investigación cualitativa (p.p. 185-195).

Una vez analizadas las características de la entrevista, se presenta el formato utilizado para llevarla a cabo con el profesorado de la institución.

Figura 6

Entrevista

ENTREVISTA
Título: implicaciones que tienen los procesos administrativos inherentes a la labor docente y emociones generadas ante la experiencia que implica este proceso en el desempeño de su función.
Introducción: Esta entrevista es parte de un proceso realizado para la investigación educativa con el propósito de identificar cuáles son las opiniones así, como las

acciones y estrategias que utiliza la plantilla docente de una escuela primaria para el desarrollo del trabajo administrativo inherente a su labor, de igual manera, se analizará el estado emocional que experimenta el profesorado ante estos procesos y en general ante el funcionamiento administrativo interno de la institución en donde laboran. La información que se proporcione será confidencial, únicamente las personas autorizadas tendrán derecho de manejarla.

Presentación: Se indica el inicio de la entrevista refiriendo el propósito de esta al entrevistado.

1- ¿Cuál es tu nombre?

2- ¿Qué edad tienes?

3- ¿Cuál es tu preparación profesional?

4- ¿Qué función desempeñas en la institución?

5- ¿Cuánto tiempo tienes de trabajar en esta institución?

6- ¿Es la primera institución en donde laboras profesionalmente?

7- ¿Cómo es la comunidad de padres de familia y alumnos de la escuela?

8- ¿Quién toma las decisiones para el funcionamiento del plantel? ¿Qué opinas al respecto, te parece adecuado?

9- ¿Cuál es el mecanismo de acción en los procesos administrativos requeridos en dirección escolar, como atiendes este proceso?

10- ¿Se toma en consideración tu opinión en la toma de decisiones para programar las actividades académicas y culturales con alumnos y padres de familia?

11-Cómo te sientes emocionalmente en cada uno de los siguientes parámetros:

- Toma de decisiones para el buen funcionamiento de la escuela.
- Participación y colaboración en la programación de actividades académicas y culturales con alumnos y padres de familia.
- Solicitud, atención y entrega a la descarga administrativa.
- Te sientes a gusto en el plantel

➤ Define el sentimiento general ante todos los puntos mencionados.

CIERRE: Agradecimientos y despedida

En términos generales, esta fue la propuesta de metodología, su diseño y las herramientas de las que se apoyó el trabajo de investigación y logro de los objetivos propuestos.

7 RESULTADOS



A continuación, se presenta en un cuadro cada uno de los apartados considerados en la sección de los resultados de la investigación, con el objetivo de conocer cada uno de los parámetros que me ayudo a presentar de manera escrita la información obtenida mediante las herramientas utilizadas en la recogida de datos de la investigación.

Sujeto I.

Datos personales.				
Edad Aproximada	Sexo	formación	Función	Antigüedad
46 años	Femenino	Profesora Normalista Con maestría concluida	Docente frente a grupo.	26 años.
	Relación profesora-Dirección Escolar: La relación que mantiene la profesora con la autoridad inmediata superior es en todo momento de constantes fricciones, provocaciones o cuestionamientos pues, ante toda actividad programada, la profesora siempre cuestiona los mecanismos de acción o condiciona su participación anteponiendo el interés personal. En cuanto al aspecto administrativo, suele ser la última en entregar los requerimientos solicitados.			

<p>Problema</p>	<p>Relación profesora-padres de familia:</p> <p>La relación que mantiene la profesora con los padres de familia de su grupo es en todo momento de estricto apego a los aspectos académicos, por otra parte, la manera en la que se dirige a los padres es de respeto, pero, de mucha exigencia y suele ser muy estricta en los requerimientos para el trabajo que desarrolla con los educandos y sobre todo en la participación de los tutores en las actividades que programa.</p>
	<p>Relación profesora-estudiantes:</p> <p>La relación maestra-estudiantes suele ser de sometimiento mediante el lenguaje, el trato personal, y la forma de ser que utiliza la profesora con los educandos de su grupo, suele ser muy intolerante y desatenta con las necesidades que muestran la mayoría de los estudiantes, cabe mencionar que cuando la docente observa conveniencia personal, suele ser atenta con los padres y con los estudiantes con los que observa poder conseguir beneficios.</p>
<p>Tipo de frustración</p>	<p>Con base en lo expuesto por, Gemma Viaplana Moré en su trabajo final de grado en el apartado de “la investigación sobre frustración”, la autora menciona que se debe tener en consideración que este sentimiento se genera cuando una persona no está totalmente satisfecha sobre los resultados que se ha propuesto alcanzar, manifestando así, sentimientos de impotencia, enfado, decepción, agresividad, entre otros, y es a partir de este estado emocional en donde el individuo comienza a manifestar ese enfado de no haber podido alcanzar sus objetivos tal como los tenía programados.</p> <p>Por tal motivo y con base en las conductas que presenta la enseñante, considero que tiene este tipo de frustración.</p>

Sujeto II.

Datos personales.				
Edad Aproximada	Sexo	formación	Función	Antigüedad
38 años	Masculino	Profesor Normalista Con Maestría concluida	Docente frente a grupo.	14 años
Problema	<p>Relación profesor-Dirección Escolar:</p> <p>La relación que mantiene el profesor con la autoridad inmediata superior es intermitente ya que, el enseñante suele externar su desacuerdo y desinterés en las actividades de organización interna que se programan en los consejos técnicos escolares ya sea en el ámbito administrativo o en el ámbito social de acciones con la comunidad escolar de padres de familia y alumnos. Pese a esta situación de desacuerdo, el maestro externó apoyar en todas las actividades programadas en la manera de sus posibilidades ya que manifiesta en todo momento que hay actividades que no le gusta realizar.</p> <p>De manera particular el profesor suele tener fricciones con el director escolar debido a su falta de compromiso con el trabajo administrativo y con el trabajo pedagógico con el grupo a su cargo.</p>			
	<p>Relación profesor-padres de familia:</p> <p>Con base en las constantes quejas de padres de familia en dirección escolar, se llega a la conclusión de que el trato del profesor con los padres se basa principalmente en arbitrariedades, despotismo y falta de cordialidad en cuanto a la atención que el docente ofrece.</p> <p>Por otra parte, la falta de gestión de conflictos en el aula por parte del profesor ha sido un factor determinante para que la relación con los tutores de los estudiantes sea de constantes conflictos dejando de lado el aspecto académico o restándole importancia debido al ambiente que se genera en el grupo.</p>			
	<p>Relación profesor-estudiantes:</p> <p>La relación que hay entre el docente y los estudiantes es de mutuo respeto, sin embargo, la falta de atención a las necesidades básicas de aprendizaje de los educandos del grupo ha sido un factor que ha repercutido en el interés de los alumnos por aprender lo que por consecuencia genera disrupción en el grupo y la resultante de este aspecto son las constantes problemáticas que no se gestionan adecuadamente.</p>			

<p>Tipo de frustración</p>	<p>Con base en el análisis de la conducta que presenta el profesor en la comunidad escolar de padres de familia y estudiantes de la escuela, retomo al autor Ferrés (2000), quien menciona que no deja de ser una situación apremiante que un profesor tenga tal grado de frustración sobre la incapacidad para entrar en sintonía con los estudiantes. Al final de cuenta "...el educador es un comunicador, y nadie puede comunicar de manera eficaz si no está en sintonía con los receptores, si no es capaz de conectar con ellos", (Ferrés, 2000, p. 43, citado por Corona Rodríguez, J. M. 2014).</p> <p>Ahora bien, como lo refiere el autor Ferrés (2011), quien menciona que, "En este sentido, la comunicación es esencial (por su naturaleza intrínseca) para alcanzar dichos objetivos" (Ramirez, 2014, citado por Corona Rodríguez, J. M. (2014). De esta manera, queda establecido que hay interacciones comunicativas que pueden llegar a afectar las interacciones entre docentes y estudiantes exasperando frustraciones y evidenciando fracasos educativos.</p>
----------------------------	--

Sujeto III.

Datos personales.				
Edad Aproximada	Sexo	formación	Función	Antigüedad
29 años	Masculino	Profesor Normalista Con maestría concluida	Docente frente a grupo	8 años
Situación	<p>Relación profesor-Dirección Escolar:</p> <p>La relación que el docente establece con la autoridad inmediata superior es de respeto y compromiso con estricto apego al trabajo que desempeña y con los requerimientos que se establecen en plenaria entre el colectivo docente comprometiéndose en todo momento con los acuerdos establecidos de carácter administrativo y de carácter social con la comunidad de estudiantes y padres de familia.</p>			
	<p>Relación profesor-padres de familia:</p> <p>El profesor se mantiene comunicado en todo momento con los padres de sus estudiantes, mostrándose siempre respetuoso y cordial con la atención que brinda, además de gestionar adecuadamente la participación de los padres en las actividades académicas que programa para el acompañamiento académico de los educandos del grupo. Es firme y lineal en los acuerdos que establece, pero, suele ser flexible cuando se requiere, brindando el apoyo adecuado a quienes se lo solicitan.</p>			

	<p>Relación profesor-estudiantes:</p> <p>La relación del docente con los alumnos del grupo es de mutuo respeto y comunicación, ante todo, la cordialidad y la colaboración es uno de los aspectos que el enseñante fomenta entre los estudiantes de su grupo a cargo.</p>
Tipo de frustración	<p>En este ámbito el profesor pocas veces se siente estresado puesto que, de manera inesperada suelen solicitar procesos administrativos en dirección escolar, los cuales deben entregarse a la brevedad posible, ahora bien, considerando que el docente tiene habilidades en el uso y manejo de la tecnología, esto implica invertir mayor tiempo para el trabajo administrativo, por lo que, no entra en ninguna categoría de frustración.</p>

Sujeto IV.

Datos personales.				
Edad Aproximada	Sexo	formación	Función	Antigüedad
36 años	Femenino	Profesora Normalista	Docente frente a grupo.	17 años
	<p>Relación profesora-Dirección Escolar:</p> <p>El tipo de relación que la profesora mantiene con su autoridad inmediata superior es de mutuo respeto y de carácter laboral, manteniendo en todo momento la buena comunicación para el desarrollo de las actividades de organización interna que se programan con el colectivo docente, mostrándose en todo momento comprometida con su labor profesional, además, de dar cabal cumplimiento a la entrega de los requerimientos administrativos que se solicitan en dirección escolar, la enseñante, se muestra siempre participativa y colaborativa con los acuerdos que se toman en plenaria.</p>			

Problema	<p>Relación profesora-padres de familia:</p> <p>La relación que la maestra establece con los padres de familia del grupo que tiene a su digno cargo, es de cordialidad y respeto, la profesora suele ser estricta en los acuerdos que toma con los padres de familia, por otra parte, la enseñante establece la participación de los tutores de los estudiantes en el proceso de enseñanza aprendizaje y en este sentido suele ser muy exigente aunque, esta situación algunas veces le ha causado conflictos que se han tenido que resolver en dirección escolar, en términos generales, puedo referir que la relación con los padres de su grupo, suele ser intermitente puesto que en algún momento dado suelen presentarse algunas fricciones derivado de la exigencia por parte de la profesora.</p>
	<p>Relación profesora-estudiantes:</p> <p>La maestra suele ser muy estricta y exigente con los estudiantes de su grupo, mantiene una línea de respeto con ellos, aunque, de repente suele dirigirse de manera inadecuada levantándoles excesivamente la voz o utilizando un vocabulario inadecuado para referirse a ellos por lo que, ha tenido conflictos con los tutores de estos educandos. Considero que la intención de la maestra es que sus alumnos avancen en sus procesos de aprendizaje, pero, a veces el estado emocional en el que se encuentra no le permite hacer uso de la mejor estrategia para ello.</p>
Tipo de frustración	<p>Considero que el tipo de frustración en el que podría encontrarse la profesora es el que se deriva de la mala comunicación que suele tener con sus educandos al no entrar en sintonía con ellos y también se presenta esta misma condición con algunos de los padres de los alumnos de su grupo a cargo, es por ello que, en este caso refiero al autor Ferrés (2011) quien menciona que, la comunicación es esencial por su naturaleza intrínseca para alcanzar los objetivos educativos pero, al no establecer estas interacciones comunicativas de manera eficiente entre docentes y estudiantes llega a presentarse exasperación y frustración derivando en fracasos educativos.</p>

Sujeto V

Datos personales.				
Edad Aproximada	Sexo	formación	Función	Antigüedad
43 años	Masculino	Profesor Normalista	Docente frente a grupo	22 años

situación	<p>Relación profesor-Dirección Escolar:</p> <p>EL docente mantiene en todo momento con su autoridad inmediata superior, una relación basada en el respeto y en los aspectos inherentes a la función que desempeña, suele establecer muy buena comunicación y cumplir con los acuerdos que se llevan a cabo en plenaria para el buen funcionamiento de la escuela.</p>
	<p>Relación profesor-padres de familia:</p> <p>El profesor ha establecido siempre una línea de cordialidad y respeto para dirigirse a los padres de familia de su grupo es estricto y lineal además de exigente con el trabajo y la participación que deben mantener a lo largo del ciclo escolar los padres de familia en cuanto a la participación en las actividades programadas para el acompañamiento en el proceso enseñanza aprendizaje de los estudiantes.</p> <p>En términos generales, se mantiene comunicado con los tutores del grupo y los atiende de manera adecuada cuando es requerido.</p>
	<p>Relación profesor-estudiantes:</p> <p>La forma en la que el docente establece la relación con los estudiantes de su grupo es la del respeto y comunicación pues, en todo momento el docente interactúa de manera constante en el trabajo académico con ellos permitiendo así, un ambiente agradable de trabajo con los estudiantes además de que el profesor suele atender las necesidades de aprendizaje que observa en sus educandos.</p>
Tipo de frustración	<p>En este parámetro el maestro algunas veces ha referido que se siente estresado con los procesos administrativos puesto que, de manera inesperada suelen solicitarlos de manera urgente en dirección escolar, pero, considerando que el docente tiene habilidades en el uso y manejo de la tecnología, esto solo implica invertir mayor tiempo para el desarrollo de este trabajo, por lo que, no entra en ninguna categoría de frustración.</p>

Sujeto VI

Datos personales.				
Edad Aproximada	Sexo	formación	Función	Antigüedad
41 años	Femenino	Profesora Normalista	Docente frente a grupo	22 años
problema	<p>Relación profesora-Dirección Escolar:</p> <p>La profesora mantiene una comunicación constante con su autoridad inmediata superior, es colaborativa y propositiva en los acuerdos que se establecen en plenaria para el buen funcionamiento de la escuela, lleva a cabo todas las actividades administrativas en tiempo y forma además de ser muy participativa en las actividades de socialización que se programan con la comunidad escolar.</p> <p>En términos generales la maestra es comprometida con su desempeño profesional y con los requerimientos que se solicitan en dirección escolar.</p>			
	<p>Relación profesora-padres de familia:</p> <p>La profesora suele establecer siempre el respeto y la cordialidad con los padres de familia de su grupo, suele ser demasiado exigente y demandante en la participación de los tutores en las actividades que se programan para el acompañamiento del proceso enseñanza aprendizaje de los educandos, la maestra, suele ser impositiva y su carácter dominante se impone ante cualquier eventualidad de inconformidad que suela presentarse con los padres del grupo gestionando siempre el acontecimiento a manera de persuadir y negociar tomando ventaja de la situación.</p> <p>La profesora se mantiene comunicada constantemente con los padres de familia de su grupo aún fuera del horario que compete a la jornada estableciendo así, cierto vinculo afectivo con los padres de su grupo.</p>			
	<p>Relación profesora-estudiantes:</p> <p>La maestra establece el respeto como principio fundamental en la comunicación con sus estudiantes, les habla fuerte en todo momento y hasta cierto punto suele escucharse agresiva, es muy exigente en las tareas académicas, atiende las necesidades de aprendizaje que observa en sus educandos fomentando así, la participación de todos y cada uno de ellos en el proceso enseñanza aprendizaje, gestiona los conflictos de la mejor manera posible negociando y llegando al acuerdo entre las partes involucradas con el objetivo de menguar los conflictos entre los integrantes de su grupo.</p>			

Tipo de frustración	Considero que el tipo de frustración en el que se encuentra la profesora es el que mencionan los autores Dollar y Miller (1994) quienes establecieron en los años treinta una relación que existe entre la frustración y la agresión por lo que, propusieron, “la hipótesis de frustración-agresión” en la que sostuvieron que la frustración genera agresión, no obstante, se ha comprobado que no siempre es así, según Moreno Ángel, Manuel Hernández, García Leal y Santacreu (2000) “no toda frustración tiene como consecuencia una respuesta agresiva y como detrás de una agresión no siempre se encuentra un estado de frustración” (Moré, 2015).
---------------------	--

Sujeto VII

Datos personales.				
Edad Aproximada	Sexo	formación	Función	Antigüedad
34 años	Masculino	Profesor Normalista	Promotor de educación Física	15 años
Problema	<p>Relación profesora-Dirección Escolar:</p> <p>La relación que establece el docente con el director escolar es de cordialidad y respeto además de comunicación constante pues, el apoyo que se le solicita al promotor en las actividades que realiza con los estudiantes de la escuela es directamente con dirección escolar ya que, el promotor no se encuentra de manera permanente en la plantilla docente. A pesar de esta condición, el maestro da cumplimiento a las actividades que se programan y brinda el acompañamiento a los profesores de la escuela.</p>			
	<p>Relación profesor-padres de familia:</p> <p>Son pocas las ocasiones en las que el promotor establece comunicación con los padres de familia del salón que atiende puesto que, esta acción la hace el docente titular del grupo, no obstante, cuando llega a presentarse la ocasión, el enseñante es respetuoso, cordial y atento con los cuestionamientos de los tutores del alumnado.</p>			
	<p>Relación profesor-estudiantes:</p> <p>Regularmente el promotor suele establecer en el grupo una línea de respeto y trabajo durante el tiempo que duran sus sesiones con los estudiantes, es estricto pero objetivo con ellos, brindándoles cierto grado de confianza fomentando la colaboración y participación en las clases que imparte.</p>			

Tipo de frustración	Al analizar las condiciones en las que labora el promotor de educación física de nuestra escuela, puedo mencionar que el tipo de frustración que el maestro presenta es el que refiere el autor Ángel Díaz Barriga, en su libro “Tarea Docente” en donde menciona que el casi nulo reconocimiento social a su labor profesional, así, como el sentido afectivo implícito en el proceso enseñanza aprendizaje que, finalmente como carga emocional tiende a generar cierto desgaste personal repercutiendo en una situación causante de frustración (Díaz Barriga, 1983).
---------------------	--

Sujeto VIII

Datos personales.				
Edad Aproximada	Sexo	formación	Función	Antigüedad
41 años	Femenino	Profesora Normalista	Promotora de artes.	21 años
Problema	<p>Relación profesora-Dirección Escolar:</p> <p>La relación que establece la maestra con el director escolar es de cordialidad y respeto además de mantener una buena comunicación ya que, el apoyo que se le solicita en las actividades artísticas que realiza con los estudiantes de la escuela es directamente con dirección escolar pues, la promotora no forma parte de la plantilla docente.</p> <p>La profesora da cumplimiento a las actividades que se programan y brinda el acompañamiento a los profesores de la escuela.</p>			
	<p>Relación profesora-padres de familia:</p> <p>Son pocas las ocasiones en las que la maestra entabla comunicación con los padres de familia del grupo al que atiende puesto que, esta comunicación la establece el enseñante a cargo del grupo, pero, cuando llega a requerirse, la promotora es respetuosa y trata cordialmente a los tutores del alumnado.</p>			
	<p>Relación profesora-estudiantes:</p> <p>La profesora maneja la línea del respeto con los estudiantes del grupo, es estricta con el trabajo que realiza durante el tiempo que duran sus sesiones con los estudiantes, es objetiva con los educandos fomentando la participación y la colaboración durante las clases que imparte.</p>			

Tipo de frustración	<p>Creo que al igual que el promotor de educación física, la maestra de artes esta sujeta a ciertas condiciones laborales que de a poco la han venido desgastando tanto física como emocionalmente, además de que la profesora cuanta con mayor trayectoria profesional , es por ello que, considero que el tipo de frustración que la promotora presenta es el que menciona el autor Ángel Díaz Barriga, en su libro “Tarea Docente” en donde refiere que, el casi nulo reconocimiento social a su labor profesional, así, como el sentido afectivo implícito en el proceso enseñanza aprendizaje que finalmente como carga emocional tiende a generar cierto desgaste personal repercutiendo en una situación causante de frustración (Díaz Barriga, 1983).</p>
---------------------	---

Sujeto IX.

Datos personales.				
Edad Aproximada	Sexo	formación	Función	Antigüedad
39	Femenino	Licenciada en pedagogía.	Promotora de Valores	18 años
Problema	<p>Relación profesora-Dirección Escolar:</p> <p>La relación se basa en el ámbito profesional además de la cordialidad y respeto en la comunicación existente, estableciendo en todo momento los mecanismos de acción que deben implementarse con el profesorado de la plantilla docente para regular y estabilizar el estado emocional que tanto ha impactado hasta el momento en la comunidad escolar de alumnos, padres de familia y maestros en nuestra institución.</p>			

	<p>Relación profesora-padres de familia:</p> <p>La profesora regularmente no entabla comunicación constante con los padres de familia de la comunidad escolar de nuestra institución salvo en los momentos en que la promotora llega a impartir talleres para padres de familia en los que trata aspectos que competen a la falta de contención emocional y el asertividad con la que debemos de conducirnos para externar nuestras necesidades y sean atendidas entre otros muchos temas que competen a la educación de las emociones de cada individuo. De tal manera que, es en estos momentos en los que la profesora se dirige siempre de manera respetuosa hacia los padres de familia y suele ser amable y atenta cuando le solicitan atención personal, gestionando de la mejor manera todas las situaciones que le refieren los tutores de nuestra comunidad escolar.</p>
	<p>Relación profesora-estudiantes:</p> <p>La promotora es respetuosa y atenta con nuestros estudiantes en todo momento y cuando imparte talleres de contención emocional con los educandos, mantiene poca comunicación con ellos debido a la cobertura que debe dar al alumnado de todas las escuelas de la zona escolar, pero, siempre se muestra con la mejor disposición ante todas nuestras solicitudes y necesidades de apoyo y acompañamiento.</p>
<p>Tipo de frustración</p>	<p>La profesora no muestra algún tipo de frustración sino, todo lo contrario, debido al conocimiento que tiene de las constantes problemáticas de nuestra escuela, se ha comprometido en gestionar talleres y conferencias para los docentes de la plantilla, además, de brindar el acompañamiento necesario en las sesiones de trabajo para atender y gestionar en acompañamiento de los enseñantes de la escuela toda aquella situación conflictiva que llegue a generarse en las aulas tanto con alumnos como con padres de familia.</p>

Sujeto X

Datos personales.				
Edad Aproximada	Sexo	formación	Función	Antigüedad
41 años	Masculino	Licenciado en pedagogía	Asesor	20 años

		metodológico.	
Problema	<p>Relación profesor-Dirección Escolar:</p> <p>La relación se basa en el ámbito profesional además de la cordialidad y respeto en la comunicación existente, estableciendo en todo momento los mecanismos de acción que deben implementarse con el profesorado de la plantilla docente para brindar orientación y asesoramiento que coadyube a la buena gestión de los constantes conflictos que se generan en nuestra comunidad escolar de alumnos, padres de familia y maestros.</p>		
	<p>Relación profesor-padres de familia:</p> <p>El profesor no mantiene comunicación con padres de familia a menos de ser necesario o de llegar a solicitar su atención y es en este tipo de casos en los que el profesor es muy amable, respetuoso y siempre busca una solución adecuada para cada situación que se le llega a presentar.</p>		
	<p>Relación profesor-estudiantes:</p> <p>El profesor trata con respeto a los alumnos cuando llega a entablar comunicación con ellos mostrando siempre interés por garantizar un servicio de calidad y cobertura a las necesidades de aprendizaje que cada alumno requiera.</p>		
Tipo de frustración	<p>El profesor no muestra algún tipo de frustración, pero, debido al conocimiento que tiene de las constantes problemáticas, puesto que le ha correspondido atenderlas de alguna manera, se ha comprometido en llevar un seguimiento en los avances de los talleres que gestionará la promotora de valores pues, ambos forman parte del equipo de trabajo de la Supervisión Escolar de la Zona y la prioridad es estabilizar el estado emocional en los docentes de la escuela para reducir las constantes problemáticas y denuncias que se generan de manera constante dentro de la comunidad de profesores, padres de familia y estudiantes de la escuela.</p>		

7.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS.

A continuación, con base en todo lo anteriormente referido, se presenta un análisis organizado de acuerdo con las siguientes categorías:

7.2 Función docente

De acuerdo con la muestra de diez profesores entre docentes de la institución y maestros de promotoría y supervisión escolar a los que se encuestaron para poder llevar a cabo el trabajo de investigación, puedo decir que, la función que desempeña cada uno de los encuestados, cumple cabalmente con los parámetros establecidos en el plan y programas de estudios vigente puesto que, en todo momento han brindado atención al alumnado que conforma la comunidad escolar de nuestra escuela aun teniendo ciertas limitaciones en el manejo de los recursos tecnológicos con los que se garantiza actualmente el servicio educativo de nuestros estudiantes puesto que, el profesorado debe de mantenerse al día mediante capacitación continua que es uno de los parámetros marcado en los planes y programas de estudio.

En cuanto al trabajo colegiado como los consejos técnicos, la planeación, el diseño de propuestas de evaluación, así, como la gestión escolar requerida en la institución y algunos otros aspectos de carácter administrativo, debo decir que, la mayoría de los compañeros de la plantilla docente de nuestra escuela, cumple puntualmente con cada uno de los elementos anteriormente mencionados que son alrededor de cuatro docentes de un total de seis que laboramos en la institución, el resto del profesorado se encuentra en un proceso de asimilación, ejecución y entrega de procesos administrativos en tiempo y forma, de tal manera que, la forma en que se organiza la actividad pedagógica en la institución en la que me encuentro desempeñando mi labor profesional, es desde el punto personal de vista de cada compañero de la escuela, puesto que, no hay una ejecución

colectiva en la generación de las propuestas diseñadas en el trabajo como plantilla docente, es decir, que los acuerdos tomados en plenaria no son llevados a cabo tal cual se establecen. (Imbernón y Canto, 2013).

Por consiguiente, como se establece en el artículo tercero constitucional en donde los profesores son agentes esenciales del proceso enseñanza aprendizaje como factor fundamental para la transformación social, considero que, hacen falta acciones concretas dentro de la institución y en específico con la plantilla docente para tener bien establecido el papel que se debe desempeñar en nuestra comunidad escolar de estudiantes y padres de familia , así, como la consideración de poder tomar talleres de capacitación que fomenten y desarrollen habilidades indispensables para potenciar la práctica docente con un mayor sentido ético y profesionalizante estableciendo canales de comunicación que nos lleven a mantenernos a la vanguardia en materia educativa.

En consecuencia, la función que desempeñará el profesorado mediante su práctica pedagógica no será solamente una reproducción de tipo mecánica en la transmisión de conocimientos mediante actividades didácticas y criterios de evaluación, sino que, además de esto, se desarrollarán procesos formativos en donde los estudiantes de nuestra escuela adquieran saberes y desarrollen habilidades y valores indispensables para su vida individual y colectiva no solo en la institución sino, en cualquier sector en el que se desarrolle. (Imbernón y otros, 2013).

Para concluir este apartado, debo decir que considero fundamental y determinante la función y el grado de responsabilidad que tiene todo profesor para fomentar en las nuevas generaciones a través del diálogo, los conocimientos, valores, tradiciones y herencias simbólicas tanto nacionales como universales con el objetivo de que, todo individuo redefina su relación con el saber y establezca nuevos y mejores vínculos con la realidad en la que vive, de esta manera, considero posible una verdadera transformación social.

7.3 El docente.

Las características de los profesores de la primaria en la que me encuentro laborando, como lo menciona el autor José Canto Herrera (2013), en el documento “formación del profesorado o desarrollo profesional”, son una diferencia existente entre los términos formación y desarrollo profesional, en los que se ven inmersos una serie de factores para que se gesten una u otra situación de las dos anteriormente referidas, uno de estos factores es que actualmente hay mayor esfuerzo en capacitar que en desarrollar al profesorado.

En este sentido, debo mencionar que en todo momento se encuentran presentes dentro del grupo docente de la institución en donde laboro, los aspectos esenciales tales como, el salario, el clima de trabajo, la promoción dentro de la profesión, las estructuras jerárquicas, así, como la carrera docente que puede desarrollar cada maestro no solo de la escuela que refiero sino de todo el gremio del magisterio estatal, teniendo repercusión e impacto en el adecuado desempeño profesional de cada compañero del magisterio puesto que, cada parámetro anteriormente referido es determinante para la estabilidad tanto personal, familiar, económica y laboral, siendo estos factores el parte aguas para un buen desempeño en el proceso enseñanza aprendizaje y que por alguna razón se puede ver menguado este ejercicio debido al no tener acceso a uno de los factores arriba mencionados.

De modo que, con el análisis de estos factores y el acceso que tiene a estos la plantilla docente de la institución en donde se desarrolló mi trabajo de investigación, pude observar que al verse limitado el progreso en el ejercicio de la profesión de algunos compañeros, el impacto que por consecuencia de ello se desarrolló, fue determinante en el buen desempeño profesional de los profesores que mencionaron no estar dentro de estos factores que, dicho sea de paso, podrían inclinar la balanza en materia educativa en virtud de que a mayor acceso, por ende, habrá mejor formación y ello facilitará y potenciará su desempeño en las

prácticas que ejercen, puedo decir entonces que, la formación docente es un factor importante para el desarrollo profesional, pero este, no es el único ni el decisivo.

Como si fuera poco, al no haber espacios de capacitación por parte de la autoridad educativa hay poco cambio en el desarrollo profesional siendo esta situación una barrera más debido a que con el salario que se percibe es complicado que el profesorado invierta en su desarrollo profesional pues, al entrevistar a la plantilla docente de mi institución, pude percatarme de que la prioridad en la inversión de lo que perciben es en insumos familiares y los costos de una buena capacitación son muy elevados lo que significa que el cambio social mediante la práctica educativa, se vea limitado en nuestra comunidad escolar.

De este modo, y ante una serie de cambios significativos en las diversas reformas y en los diferentes planes de estudios, podemos decir que, ante la transformación educativa, el profesorado debe reflejar una mejora en el aprendizaje de los estudiantes y también ha de percibir un beneficio profesional en su formación y su desarrollo profesional pero, este apartado difícilmente se puede ver alcanzado con la situación actual en la que nos encontramos los maestros con los que se realizó la investigación pues, requerimos de mayores ofertas de capacitación a las que podamos tener acceso y lograr los objetivos planteados en dichas reformas.

Dicho lo anterior, considero que la formación permanente del profesorado es una tarea compleja por su carácter elitista y se requieren propuestas que reivindiquen la formación y preparación profesional del maestro para que el cambio social sea una realidad alcanzable para los estudiantes que se instruyen por profesores que cuenten con la capacitación adecuada que cubra las necesidades educativas que observamos en nuestros espacios de trabajo y que finalmente debe ser la preocupación y ocupación de las políticas educativas de los diversos Estados.

7.4 Las emociones

Este apartado presenta una descripción de lo que son las emociones, con la intención de tener una perspectiva más amplia de este importante factor en el desempeño de la docencia y en el estado anímico de los profesores de educación primaria, de igual manera, se analizaron las repercusiones en el ámbito profesional cuando por algunas situaciones internas y externas al ejercicio docente suelen generarse alteraciones en el estado emocional de los profesores del nivel anteriormente mencionado.

Ahora bien, con base en la descripción de lo que son las emociones y la forma en la que repercute el estado anímico e impacta el desempeño laboral del profesorado, mencionaré las principales características de este factor presente en todo momento de la vida profesional, familiar y social de los maestros y cómo impacta en su campo de trabajo denominado la escuela.

Por consiguiente, comenzaré con la siguiente definición de las emociones, misma que encontré en una página electrónica y que considero aceptable para el trabajo que estoy realizando, la definición es la siguiente:

Las emociones son respuestas o reacciones fisiológicas de nuestro cuerpo ante cambios o estímulos que aparecen en nuestro entorno y en nosotros mismos, se experimentan a través de cambios fisiológicos, cognitivos y conductuales, por otra parte, las emociones nos ayudan a aprender cosas nuevas, entender otras e impulsarnos a la acción, dichas emociones son vitales para el ser humano ya que nos mantienen alertas para poder vivir adaptados y plenamente. Psicológicamente, centro de psicología online (2023).

De tal manera que, si consideramos los factores anteriormente mencionados, podríamos hacer la siguiente escala representativa.

Estímulo/situación => Pensamiento => Emociones => Acción => Resultado

De modo que, aunque las emociones sean desencadenadas por estímulos externos, estas inducen procesos cognitivos.

Por consiguiente, la relación existente entre los procesos mentales y orgánicos como una situación presente no solo en los orígenes de la psicología, sino también, en los inicios de la medicina desde la tipología hecha por Hipócrates quien relaciona el temperamento con la enfermedad, los procesos y las reacciones fisiológicas que mantienen una relación mente-cuerpo, psique- soma, han sido un problema conceptual aun sin resolver en la actual psicología experimental.

Por su parte, Mariano Chóliz (2005) en su escrito: Psicología de la emoción: el proceso emocional [www.uv.es/=choliz](http://www.uv.es/~choliz), nos refiere que, una de las áreas de mayor interés en la investigación experimental es el papel de la emoción en la promoción de la salud y en el origen de la enfermedad, se menciona también que, los procesos emocionales tienen su mayor impacto en alteraciones del sistema inmunológico desencadenando trastornos coronarios, enfermedades como la diabetes, trastornos del sueño, dolores crónicos por mencionar algunos ejemplos.

Desde este enfoque, puede mencionarse que se tiene una química y, por consiguiente, una reacción de las emociones, lo cual influye en el comportamiento y respuesta que damos en las actividades diarias, sin olvidar la influencia de los rasgos de personalidad que cada ser humano posee, impactando en el manejo de sus emociones.

Con base en lo anterior, puedo decir que, el docente es un ser humano como cualquier otro, capaz de vivir cada una de las emociones que su cuerpo produce según su fisiología como especie de la naturaleza.

De tal modo que, la investigación acerca de la relación entre emoción y salud gira alrededor de dos grandes aspectos, en primer lugar, intentando establecer la etiopatogenia emocional de ciertas enfermedades tratando de relacionar estas con determinadas emociones, tales como la ira, ansiedad, depresión etc. Con trastornos psicofisiológicos específicos, trastornos coronarios, alteraciones

gastrointestinales, o del sistema inmunológico, por ejemplo y en segundo lugar la expresión o inhibición de las emociones en la salud y en el enfermar, siendo la inhibición de las emociones una de las variables principales que inciden en la enfermedad.

Por consiguiente, de acuerdo con los aspectos anteriormente mencionados en la relación de las emociones y la salud, considero que el factor emocional en docentes de primaria es un parámetro que se debe atender mediante alternativas que ayuden a regular las emociones pues, este ámbito, como ya lo analizamos, es el causante de distintas afecciones que sufre el profesorado no sólo de la institución en la que me encuentro laborando, sino en el gremio entero y de cualquier nivel del sistema educativo, por lo que, el reconocimiento de las emociones, así, como de las repercusiones que causan en la salud mediante una educación que promueva la contención emocional, su tratamiento y regulación, sería la alternativa que pudiera generar un cambio significativo en la salud, bienestar y equilibrio emocional del profesorado y por ende en el buen desempeño de su función docente en el proceso enseñanza aprendizaje.

7.5 La frustración docente.

Con base en los elementos descritos por el autor (Ángel Díaz Barriga, 1983) en su libro "Tarea Docente", la frustración docente es un sentimiento que se desprende de una serie de factores inherentes a la función profesional que desempeña el profesorado tales como, la baja retribución que percibe por el trabajo que desempeña, el casi nulo reconocimiento social a su labor profesional, así, como el sentido afectivo implícito en el proceso enseñanza aprendizaje que finalmente como carga emocional tiende a generar cierto desgaste personal repercutiendo en una situación causante de frustración (Díaz Barriga, 1983).

De manera que, considero de suma importancia reconocer que todo aquel sentimiento de enfado, estrés y tensión en el ejercicio profesional del profesorado de educación primaria es el resultado que incide en la generación de insatisfacciones básicas, aunados a una serie de problemáticas de origen académico, resultado de la interacción con los individuos de la comunidad escolar con la que interactúa el enseñante en los centros de trabajo denominados escuela.

Otro factor detonante del sentimiento de la frustración en maestros de primaria es el que se origina a partir de la incomunicación que el enseñante tiene con sus alumnos pues, cuando no se está en sintonía consigo mismo y con los receptores del proceso enseñanza aprendizaje, en este caso los estudiantes, no se cumple el objetivo de la educación, puesto que, no se podría compartir información, significados, conocimientos y habilidades indispensables para los individuos de un grupo social como lo menciona (Ferrés, 2011), quien refiere que, “En este sentido, la comunicación es esencial (por su naturaleza intrínseca) para alcanzar dichos objetivos” (Ramirez, 2014).

Aunado a esta situación, se tiene dentro del proceso de comunicación, el avance tecnológico en cuestión de dispositivos informacionales que han sugerido cambios sustanciales en el ámbito educativo, exasperando así, frustraciones y evidenciando fracasos educativos, por otra parte, se debe considerar que este sentimiento surge cuando una persona no está satisfecha de los resultados que se ha propuesto obtener manifestando impotencia, enfado, decepción y agresividad entre otros sentimientos que, desestabilizan el equilibrio emocional pues, la frustración se produce cuando no se logran alcanzar los objetivos planeados y por más que se esfuerce el individuo en alcanzarlos y no logre hacerlo, más frustración se experimentará, (Moré, 2015).

Por otro lado, se debe tener en consideración que existe una estrecha relación entre la agresión y la frustración siendo una la consecuencia de la otra y aunque no siempre suele suceder que detrás de la frustración existan conductas agresivas, es un aspecto que se debe considerar en la constante generación de

problemáticas dentro del entorno escolar, por consiguiente, el sentimiento que se desprende de estas situaciones anteriormente referidas y que de alguna manera suelen ser determinantes en las conductas que presentan los profesores de hoy en día, es la generación del sentimiento de la frustración.

Ahora bien, puedo referir que, si bien es cierto que en el desempeño profesional el profesorado siempre se ve inmerso en una serie de procesos administrativos, así, como de fricciones entre el alumnado, y padres de familia de la comunidad escolar quienes demandan mucha atención y calidad educativa principalmente, además de la competencia profesional con compañeros de profesión que resultan ser factores determinantes y detonantes de un intenso estrés aunado al enfado que se experimenta en este tipo de situaciones, sería de vital importancia buscar alternativas que ayuden a equilibrar los niveles de tolerancia en el profesorado puesto que, este factor es el causante principal de conductas conflictivas dentro del entorno escolar y que posteriormente como ya lo analizamos, se convierten en ese sentimiento de frustración cada vez más frecuente entre los profesores de primaria.

Es por ello que, una vez analizadas las causas que generan frustración en los profesores de la plantilla docente donde actualmente desempeño mi labor profesional así, como las conductas que han presentado algunos de los compañeros mismas que han desencadenado en constantes problemáticas a raíz del inestable estado emocional, considero de vital importancia establecer pláticas informativas dirigidas a docentes de la institución con personal especialista y capacitado en el reconocimiento y manejo de las emociones quienes podrían sensibilizar al profesorado, padres de familia y alumnos de la comunidad escolar con el objetivo de equilibrar los niveles de tolerancia del personal y por consecuencia, disminuir los conflictos en el entorno académico evitando así, que se genere el sentimiento de frustración en los maestros de la escuela.

7.6 Conflictos y su manejo

Uno de los parámetros implícitos en el proceso enseñanza aprendizaje es sin duda alguna el conflicto entre pares, lo cual, representa un reto para todo docente pues, es una situación bastante delicada, misma, en la que se debe ser muy hábil para poder persuadir, convencer o solucionar de alguna manera los conflictos considerando que, cada una de las partes implícitas dentro de una problemática quede conforme con los acuerdos que se establezcan dentro de las fricciones que se suscitan entre los estudiantes durante el tiempo en el que dura la jornada escolar puesto que, el conflicto puede efectuarse en el salón de clases en el recreo o en los mismos sanitarios de la institución escolar.

Por otra parte, como lo menciona el autor Antonio Pantoja Vallejo, (2005), quien en su escrito "La gestión de conflictos en el aula. factores determinantes" el conflicto en el entorno educativo se define como indisciplina o mal comportamiento, pero, se debe tener presente lo que es un conflicto para reconocerlo y poder darle el tratamiento correspondiente. Por su parte, Casamayor (1998: 18-19), nos dice que; "un conflicto se produce cuando hay un enfrentamiento de los intereses o las necesidades de una persona con los de otra, o con los del grupo, o con los de quien detenta la autoridad legítima " (citado por Antonio Pantoja Vallejo, 2005).

Por consiguiente, podemos comprender que, mediante la convivencia y algunos factores como el interés personal, los roles entre grupo de pares y la diferencia de edades entre los individuos que conviven en entornos cerrados, es frecuente que existan desacuerdos que generan fricciones, en este caso, nos referimos a la escuela como espacio de convivencia, generación de problemáticas y en el lugar en donde podemos ver este amplio abanico de situaciones conflictivas que se generan a partir de la convivencia, pero, este espacio no tiene que dar lugar al uso de la violencia pues, debe gestionarse el problema de la mejor manera posible al grado de poder llegar en este proceso al enriquecimiento interpersonal y a la adquisición del ideal del consenso ya que prácticamente el conflicto forma parte de

la vida escolar y tiene sus repercusiones directamente en los actores de esta micro sociedad quienes ponen en juego las habilidades docentes en esta gestión.

De modo que , una vez analizadas todas las situaciones referentes a la gestión de conflictos, puedo decir que, no considero totalmente negativa la generación de fricciones dentro del entorno escolar puesto que, es a través de las problemáticas que el profesorado pone de manifiesto la habilidad de gestionar de manera objetiva los problemas que surgen en la comunidad escolar de alumnos padres de familia y profesores de la institución educativa fomentando así, el dialogo, el acuerdo y la negociación que en consecuencia manifestarán el buen comportamiento en el alumnado.

Por consiguiente, debo decir que los parámetros anteriormente referidos en la buena gestión del conflicto deberán ser los mecanismos que deben implementarse en las constantes problemáticas que se han generado en la escuela en donde actualmente laboro y aunque es una labor poco aceptable para los compañeros que suelen gestionar de manera diferente los conflictos, deberá ser una alternativa que consideren en la reestructuración de la gestión del conflicto puesto que, con base en los principios éticos de la gestión exitosa del conflicto, será la manera en la que se establecerá en el entorno escolar de nuestra escuela un ambiente agradable de trabajo que por consecuencia nos dará al personal docente mayor tranquilidad que se podrá ver reflejada en mejores prácticas pedagógicas y en un mayor rendimiento y aprovechamiento académico de los estudiantes de nuestra institución educativa.

Considero que, de esta manera se puede cumplir con el objetivo esencial de una buena gestión en el ámbito educativo.

7.7 Cultura escolar.

Dentro de este apartado de la cultura escolar que forma parte fundamental de todo centro educativo la cual debe conocerse plenamente y considerarse en todo momento puesto que, este es un factor determinante en el proceso de todo cambio institucional al llevar a cabo una restructuración o implementación de talleres, programas, pruebas piloto etc. Que van a transformar el centro educativo y, en consecuencia, algunas prácticas de la propia cultura escolar del plantel.

Ante esta situación, puedo mencionar que, en el entorno escolar de mi intervención, hemos estado inmersos en constantes cambios de personal y por ende a ciertas prácticas tanto pedagógicas como administrativas que de alguna manera han irrumpido con el equilibrio laboral y hasta cierto punto emocional en el que nos encontrábamos los docentes de la plantilla escolar pues, había cierta estabilidad que mantenía un ambiente de trabajo agradable con el alumnado y con la comunidad escolar de padres de familia que, en cierta medida era demandante en materia educativa y en la atención personalizada que se brindaba en la institución.

Por consiguiente, todas las características que formaban parte de la cultura escolar de nuestra institución educativa, así, como su buen funcionamiento, han tenido un considerable impacto que se ha visto reflejado en la estabilidad que solíamos tener pues, a partir de los cambios generados nos ha sido difícil poder tener una constante y por ende un equilibrio institucional. Creo que es importante mencionar que ante los cambios de personal que se han tenido en los últimos cinco años en la institución, se ha tornado difícil el desempeño de nuestro quehacer profesional debido a que la integración de los nuevos elementos en la plantilla del profesorado, no ha sido la más adecuada pues, los compañeros han mostrado cierta resistencia a la asimilación y adecuación al cambio de centro de trabajo, trayendo consigo ciertas prácticas que no han sido funcionales en nuestra comunidad escolar y organización interna del plantel.

De tal manera que, como lo mencionan las autoras Paula Escobedo y Reina Ferrández quienes escribieron “La cultura escolar en el cambio hacia la escuela intercultural inclusiva” en donde refieren que, “antes de pensar en la escuela que queremos deberemos tomar conciencia sobre la escuela que tenemos” (Escobedo, Sales y Ferrández, 2012). Por consiguiente, se debe contar con un mayor grado de conciencia ya que lo ideal suele estar muy alejado de lo real y es en este apartado en donde debemos reflexionar acerca de los cambios que pudiéramos llevar a cabo en cualquier lugar en donde desarrollemos nuestra labor profesional pues, si no se tiene pleno conocimiento de los diversos factores que conforman la cultura escolar del centro educativo en el que laboramos, se pueden generar alteraciones que podrían tornarse en problemáticas de compleja resolución. De este modo, como lo refieren Ortiz y Lobato (2003), tras el estudio realizado de dos centros educativos, es de suma importancia el reconocimiento de la relación entre cultura escolar y la inclusión pues, en la escuela en donde se encuentra presente la cultura de cambio, debe existir la colaboración entre el profesorado puesto que, de esta manera, se contarán con más posibilidades de poder transformarse convirtiéndose así, en una comunidad de aprendizaje que debe pasar por un proceso en el que están implícitas diversas fases como lo son la sensibilización, toma de decisiones, prioridades, comisión de trabajo o planificación.

Por esta razón, al no aplicar estos procesos de transformación en nuestra escuela, pero, sobre todo, al no considerar el sentido de la inclusión que es el indicador que nos permite crear una sociedad de todos y para todos, la construcción que debe realizarse desde la escuela a partir de un planteamiento inclusivo no cumplió plenamente con los objetivos deseados. Por consiguiente, considero necesario establecer entre la plantilla docente un ambiente de relación positiva con buenos niveles de comunicación y trabajo en conjunto, pero, sobre todo, con una visión inclusiva que fomente el análisis de los objetivos y las acciones que se realizarán y que necesariamente deben ser transformados para mejorar.

8 PROPUESTA

Con base en las nociones implícitas dentro de los factores que generan frustración en docentes de educación primaria y una vez hecho un análisis acerca de las repercusiones que ello implica no solo en la vida profesional, sino en el ámbito personal, familiar y social del profesorado de primaria, considero indispensable que se atienda este sentimiento de gran y fuerte impacto mediante talleres de educación de las emociones para que de esta forma se pueda si no erradicar, por lo menos, reducir en gran medida el desarrollo de la frustración en el personal docente que labora en los centros educativos de nivel primaria.

Por consiguiente, en el entendido de trabajar el aspecto emocional podría decir que no solo mediante los talleres de educación de las emociones es como se disminuirá el sentimiento de la frustración en maestros de primaria sino que, además de esto, se pueden tomar conferencias presenciales o virtuales con el objetivo de que el mayor número de profesores asista a estos y pueda reconocer sus emociones y poder manejarlas de manera objetiva estabilizando así, su estado emocional teniendo mayor control de sí mismo y de la manera en la que se conduce hacia los demás, potenciando su práctica docente estableciendo mecanismos de acción que coadyuben y mejoren la socialización entre los alumnos y padres de familia con los que se tiene constante comunicación en la atención de situaciones disruptivas en el aula y en los espacios de la institución educativa.

De igual manera, sería indispensable solicitar el acompañamiento de los profesores de promotoría en el área de valores con los que se cuenta en la zona escolar a la que se pueden gestionar asesorías y darle seguimiento al trabajo que se realice en el aula y en general en la institución educativa y comunidad escolar con la intención de evaluar los avances adquiridos en un lapso de tiempo considerable en la adquisición de habilidades emocionales que impacten en la

disminución de conflictos derivados del aspecto emocional los cuales son altos agentes en la generación de frustración.

Dicho lo anterior, se muestra una tabla de propuesta para el trabajo con el profesorado en el reconocimiento, regulación y manejo de las emociones.

Figura 7.

Propuesta para el trabajo con el profesorado en el reconocimiento, regulación y manejo de las emociones.

TEMÁTICA PROPUESTA:	Cultura de paz y educación inclusiva
PROPÓSITO	propiciar el desarrollo de habilidades y la adquisición de herramientas que permitan a las personas convivir de forma pacífica, fomentando entre la comunidad escolar los valores de la justicia social, la igualdad, la cooperación, la solidaridad, el respeto y la autonomía.
ACTIVIDADES SUGERIDAS:	
<ul style="list-style-type: none">• Fomentar la toma de decisiones con autonomía en situaciones en las que se debe manifestar auto superación, perseverancia y actitud positiva, como, por ejemplo, la gestión de conflictos en la escuela.• Promover el conocimiento de sí mismo y de las habilidades para vivir con las demás personas sin utilizar la violencia.	

- Contribuir tanto a la adquisición y expresión de ideas o sentimientos de forma creativa como a la valoración de su diversidad, mediante el reconocimiento y la apreciación de las manifestaciones culturales específicas.
- Aprender a convivir en paz mediante la adquisición de habilidades y herramientas de comunicación como la escucha activa, la empatía o el asertividad.

<https://www.mpdl.org/cultura-paz/educacion-para-paz#sthash.IVC5s3XE.dpbs>

TEMÁTICA	Mobbing inteligencia emocional en los centros laborales
PROPUESTA:	
PROPÓSITO	Elaborar medidas preventivas y de control que contribuyan a mejorar la salud laboral y la productividad del personal que trabaja en ellas, para evitar los daños que puede ocasionar en los individuos.
ACTIVIDADES SUGERIDAS:	
<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar talleres y conferencias destinadas a profesores de instituciones de educación primaria con la intención de dar a conocer al profesorado la parte conceptual del taller o conferencia para el reconocimiento de estos conceptos, con el objetivo de prevenir su repercusión en el ámbito personal y laboral. 	

- Dar entrenamiento a los docentes en relaciones interpersonales o en los sistemas de regulación de conflictos.

Trujillo Flores, Mara Maricela, Valderrabano Almegua, María de la Luz, & Hernández Mendoza, René. (2007).

9. CONCLUSIONES

Este proyecto de investigación tuvo como objetivo analizar a partir de los conflictos escolares, el desarrollo del sentimiento de la frustración en docentes de educación primaria, mismos que surgen en el entorno escolar siendo estos un canal de comunicación mediante el cual se puede entablar el diálogo, la negociación y la mediación para llegar a la gestión objetiva del conflicto permitiendo así, una transformación conductual en el alumnado y por ende, un equilibrio emocional en el educador, además de adquirir las habilidades necesarias e indispensables para el buen manejo y resolución de problemáticas en el ámbito educativo en el que se desempeña el profesorado. Esta investigación dio alcance a los objetivos propuestos.

Además, mediante este trabajo de investigación, se ha demostrado cómo identificar todos aquellos factores tanto internos como externos al lugar en donde se desarrolló el proyecto y la manera en la que estos elementos intervienen en la generación del sentimiento de la frustración en docentes de educación primaria, así, como su impacto dentro del entorno escolar que es el punto medular en donde a partir de fricciones y una gestión inadecuada de las problemáticas que suelen acontecer en la comunidad escolar de alumnos, los sentimientos de enfado y frustración son más frecuentemente experimentados por los docentes.

De igual manera, se analizaron los procesos administrativos inherentes al desempeño docente como un factor más en la carga emocional que desencadena inconformidad, enfado y finalmente frustración en la mayoría de los profesores que se ven inmersos en la entrega recepción de estos procesos que cada vez suelen incrementarse y convertirse en obligatorios con la llamada descarga administrativa en la que intervienen una serie de requerimientos que implican mayor inversión de tiempo fuera de la jornada laboral menguando así, el tiempo destinado a la convivencia dentro núcleo familiar y al descanso repositivo que debe tener todo maestro posterior al desempeño de su función dentro del ámbito educativo.

Debo decir que, mediante la aplicación de diferentes herramientas como la entrevista y los cuestionarios, fue como se pudieron clarificar cuestiones relacionadas con los elementos inmersos en el desarrollo del sentimiento de la frustración en los profesores de educación primaria puesto que, los resultados de la aplicación de estas herramientas aportaron importantes y determinantes datos cualitativos indispensables para el desarrollo del trabajo de investigación que se llevo a efecto. Puedo mencionar que los datos obtenidos se contrastaron con el material bibliográfico aplicable a la investigación puesto que, mediante este material fue posible clarificar el tema medular de la investigación.

Para culminar, debo decir que gracias a las conferencias que se gestionaron para el colectivo docente de la escuela en la que me encuentro laborando, se pudieron generar algunos cambios en el estado emocional de los profesores que lo requerían y con quienes se generaban la mayor parte de los conflictos debido al desequilibrio emocional que presentaban hasta antes de las conferencias y el trabajo de seguimiento que se llevó a cabo con la promotora de valores de la Zona Escolar a la que pertenece la escuela y a la que agradezco por el trabajo realizado que tuvo como objetivo subsanar el estado emocional del profesorado de la plantilla docente y que sin duda alguna se cumplió el acometido con satisfactorios y notables resultados en un mediano plazo de tiempo.

Finalmente, debo referir que las herramientas implementadas en el lugar de estudio con las personas participantes en el mismo fueron de determinantes en el logro de los objetivos planteados en la investigación puesto que, mediante estos recursos se recopilaron los elementos necesarios que fueron direccionando el trabajo hasta poder culminarlo. Por otra parte, considero importante mencionar que la metodología que se utilizó fue la más adecuada para el logro de los propósitos del trabajo. Esta investigación abre nuevas líneas de estudio sobre las vivencias, emociones y conflictos de los docentes en servicio.

10. Referentes bibliográficos

- Carrasco ortiz, M. Á., & González Calderón, M. J. (2006). Aspectos conceptuales de la agresión: definición y modelos explicativos. *Acción Psicológica*, 4(2), 7-38.
- Corona Rodríguez, J. M., (2014). Frustración docente y desafíos que las prácticas informacionales traen al escenario educativo. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 14(3), 1-18.
- Díaz Barriga. (1983). *Tarea Docente. Una perspectiva grupal y Psicosocial*. (N. Imagen, Ed.) México: Universidad Autónoma de México.
- Escobedo Peiro Paula, Auxiliadora Sales Ciges y Reina Ferrández Berrueco (2012). *La cultura escolar en el cambio hacia la escuela intercultural inclusiva*. Universitat Jaume I. ISSN 0214-8560, [Nº. 41, 2012](#), págs. 163-175.
- Escobedo, Sales y Ferrández. (2012). *La cultura escolar en el cambio hacia la escuela intercultural inclusiva*. Universitat Jaume I
- Ferrés, Joan. (2000). *Educación en una cultura del espectáculo*. Barcelona: Paidós.
- Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y Representaciones*, 7(1), 201-229. Doi: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.267>
- Imbernon Muñoz, Francesc, & Canto Herrera, Pedro José. (2013). *La formación y el desarrollo profesional del profesorado en España y Latinoamérica*. *Sinéctica*, (41), 2-12. Recuperado en 12 de septiembre de 2023, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-109X2013000200010&lng=es&tlng=es.
- López Mejía, D. I., Valdovinos de Yahya, A., Méndez-Díaz, M., & Mendoza-Fernández, V. (2009). El Sistema Límbico y las Emociones: Empatía en Humanos y Primates. *Psicología Iberoamericana*, 17(2), 60-69.
- Moré, G. V. (2015). *Aprender a Tolerar la frustración el segundo Ciclo de Educación Infantil*. Barcelona: Universidad Internacional de la Rioja. Facultad de Educación.

- Moreno Angel, Laura, Hernández, José Manuel, García Leal, Oscar, Santacreu José. Un test informatizado para la evaluación de la tolerancia a la frustración. *Anales de Psicología* [en línea]. 2000, 16(2).
- Ortíz, M.a C. - Lobato, X. (2003) "Escuela inclusiva y cultura escolar: algunas evidencias empíricas" en *Bordón*, 55(1): 27- 40. [Consulta el 6 de junio del 2010 en <http://www.pasoapaso.com.ve/CMS/images/stories/Integracion/gemas_205.pdf>].
- Pantoja Vallejo Antonio (2005). *La gestión de conflictos en el aula. Factores determinantes y propuestas de intervención. Orientación escolar en centros educativos*. ISBN 84-369-3994-8, págs. 319-357.
- Trujillo Flores, Mara Maricela, Valderrabano Almegua, María de la Luz, & Hernández Mendoza, René. (2007). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. *Innovar*, 17(29), 71-92. Retrieved September 17, 2023, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512007000100004&lng=en&tlng=es.



GOBIERNO DEL
ESTADO DE
MÉXICO



EDUCACIÓN

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

Subsecretaría de Educación Superior y Normal
Dirección General de Educación Normal
Subdirección de Escuelas Normales
Escuela Normal No. 3 de Nezahualcóyotl

“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del
Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”

**ESCUELA NORMAL No. 3 DE NEZAHUALCÓYOTL
DEPARTAMENTO DE CONTROL ESCOLAR**

Oficio No. 0193/23-24

Asunto: Se autoriza impresión de
documento de grado.

Cd. Nezahualcóyotl, Estado de México a 27 de septiembre de 2023.

**C. GUSTAVO DURAN AGUILAR
PRESENTE.**

La Dirección de la Escuela Normal No. 3 de Nezahualcóyotl, se permite comunicar a usted que ha sido autorizado su documento para la obtención de grado en la modalidad: TESIS: que presentó con el tema: **LOS CONFLICTOS ESCOLARES A PARTIR DE LA FRUSTRACIÓN EN DOCENTES DE PRIMARIA.**

Por lo que procede la impresión y reproducción de dicho documento para la sustentación de su Examen Profesional de Grado.

Sin más por el momento, le deseo éxito en la culminación de su proceso.

Atentamente

DR. José Alejandro Sánchez Rodríguez

Director de la Escuela Normal No. 3 de Nezahualcóyotl

