



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
SILVA HENRÍQUEZ**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SILVA HENRÍQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, JURÍDICAS Y ECONÓMICAS.
ESCUELA DE PSICOLOGÍA.**

**SIGNIFICADO RESPECTO AL AGOTAMIENTO DE LOS DOCENTES
DE LA ESCUELA DR. JORGE OTTE SOBRE EL TRABAJO CON
ESTUDIANTES SORDOS**

Tesis para optar al grado de Licenciado en Psicología

Autoras: Javiera Fernanda Hernández Estay.

Nicole Stefania Rojas Morales.

Masiel Cecilia Quiroz Cerda.

Alexandra Andrea Yanca Cornejo.

Profesor Guía: Ps. Marcelo Salamanca Salucci.

SANTIAGO, CHILE

2017

Dedicatorias

Quiero agradecer primeramente a Dios por ayudarme en todo este proceso, agradezco el apoyo de mi familiar, en conjunto con mis compañeras tesisistas, profesores involucrados, amigos de la universidad, a la escuela de Psicología, compañeros de trabajo, quienes han formado parte importante de este proceso, que me han brindado su apoyo, compañerismo y empatía, agradecer también a mi hijo Maximiliano por ser mi mayor motivación en esta linda experiencia que me ha fortalecido, y ha sido un gran aporte para la adquisición de nuevos conocimientos y desarrollo profesional

Nicole Stefania Rojas Morales.

Quiero Agradecer a todas las personas que se cruzaron en mi proceso de formación profesional, a mis profesores quienes fueron un gran aporte en mis conocimientos, de igual manera agradecer a mi familia por apoyarme a lo largo de los años, en especial a mi madre quien fue un apoyo incondicional, por último, a nuestro profesor guía que nos ayudó en todo este camino, a la vida y a Dios, por haberme dado la oportunidad de ampliar mis conocimientos, y así poder aportar con mi grano de arena en la sociedad. ¡Convicción y Perseverancia!

Javiera Fernanda Hernández Estay

Quiero agradecer a todas aquellas personas que me acompañaron en este proceso tan importante para mi futuro como profesional, primeramente a mi familia en especial a mi madre Marisol por brindarme su apoyo en el día a día, sin descontar a mi padre Joaquín y hermanos Carolina y Nicolás, ya que gracias a ellos estoy donde estoy.

A mi pareja Matías por su apoyo emocional y contención en los momentos de flaqueza, como también a sus padres María Teresa Y Pedro por su constante preocupación y demostración de cariño en este periodo. A mis amigos por su ánimo y buenas vibras que entregaron día a día.

Para finalizar quiero dar las gracias a la escuela de Psicología que nos entregó las herramientas necesarias, principalmente a los profesores que nos aportaron su granito de arena y orientación, sin descontar a nuestro profesor guía Marcelo Salamanca quien fue un pilar fundamental en esta investigación, por su entrega y compromiso con el trabajo realizado.

Masiel Cecilia Quiroz Cerda.

Agradecer y dedicar este proyecto a las personas que hicieron que yo no bajaré los brazos y me mantuviera en el camino del aprendizaje, mis padres Erika Cornejo y Oscar Yanca, a mis hermanos Sebastián Yanca y Thomas Yanca, quienes más que mi familia han demostrado ser mi pilar fundamental y un apoyo incondicional en cada uno de mis pasos.

También, agradecer a aquellas personas que de una u otra forma aportaron con sus palabras de ánimo y fuerza. Y a ese angelito bello que me da fuerzas día a día desde el cielo.

Y, por último, a los profesores y secretaria de la Escuela de Psicología, que nos dieron la mano para resolver cada una de nuestras dudas y a nuestro profesor guía Marcelo Salamanca, quien fue un pilar fundamental en este proceso, siempre estuvo presente para sostenernos en las dificultades, con compromiso y confianza en lo que podíamos lograr.

Alexandra Andrea Yanca Cornejo

Agradecimientos

La elaboración de la presente investigación fue un proceso de crecimiento personal, en el cual reforzamos nuestras habilidades y fortalezas, que nos llevó a la contribución del desarrollo académico, que involucra tiempo, esfuerzo, perseverancia, tolerancia y paciencia.

Sin dejar de mencionar la importancia que tiene la ayuda y el apoyo de nuestro docente guía, Psicólogo Marcelo Salamanca Salucci, ya que, este proyecto no hubiese sido posible sin la colaboración de él, y de aquellos profesores, que con gran voluntad tuvieron la disposición, y colaboraron con cada una de nosotras para compartir los significados de su trabajo, y experiencia.

Así también, dar gracias a nuestras familias, parejas y amigos, quienes fueron un gran apoyo y parte importante en este proceso, quienes nos alentaron para enfrentar de mejor manera este proyecto.

Alexandra, Javiera, Masiel y Nicole.

Tabla de Contenido

Dedicatorias	1
Agradecimientos	5
1. Resumen.....	9
2. Introducción.	11
3. Problematización y Relevancia.....	16
4. Planteamiento del problema.	21
4.1. Objetivo General	21
4.2. Objetivos Específicos.....	21
5. Marco Teórico	22
5.1. Significado.....	22
5.1.1. Desde la Epistemología Constructivista	22
5.1.2. La mirada del Construccinismo Social	25
5.1.3. La construcción del significado desde J. Bruner.....	27
5.2. Trabajo Educativo.....	30
5.2.1. Principales Antecedentes.....	30
5.2.2. Delimitación del concepto.....	30
5.2.3. Principales Actitudes Laborales.	32
5.2.4. Consecuencias del Trabajo Educativo	35
5.3. Educación y Sordera.	37
5.3.1. Educación en Chile.....	37
5.3.2. Educación Especial.	39
5.3.3. Educación de Sordos.....	41
5.4. Agotamiento Laboral.	46
5.4.1. Antecedentes Históricos.....	46
5.4.2. Delimitación del Concepto.....	47
5.4.3. Agotamiento Laboral y Docencia.	49
5.4.4. Factores de Riesgo del Agotamiento.....	50

5.5.	Estrés	52
5.5.1.	Antecedentes Históricos	52
5.5.2.	Fases	55
5.5.3.	Delimitaciones del concepto	57
5.5.4.	Estrés laboral	59
5.6.	Síndrome de Burnout	63
5.6.1.	Antecedentes Históricos	63
5.6.2.	Definición del Síndrome de <i>Burnout</i> y sus fases	65
5.6.3.	Síntomas del Síndrome de <i>Burnout</i>	68
5.6.4.	Cuestionario de Maslach	69
5.6.5.	Síndrome de Burnout en Docentes	71
6.	Marco Metodológico	75
6.1.	Paradigma de investigación	75
6.2.	Metodología	77
6.3.	Población y muestra	79
6.4.	Técnica de Recolección de datos	82
6.5.	Plan de Análisis	84
6.6.	Resguardos Éticos	85
7.	Resultados	86
7.1.	Significado sobre el agotamiento por el trabajo	86
7.2.	Significado del Trabajo con estudiantes sordos	90
7.3.	Agotamiento Emocional y físico	91
7.4.	Factores de Riesgo del Agotamiento	95
7.5.	Factores Protectores frente al Agotamiento	101
8.	Análisis	107
9.	Conclusiones	112
10.	Referencias Bibliográficas	118
11.	Anexos	136
11.1.	Carta de Compromiso Institucional	137

11.2. Consentimiento Informado.....	139
11.3. Validación De Instrumento.....	141
11.4. Cuestionario de Maslach.....	148
11.5. Pauta de Entrevista.	155

1. Resumen

La presente investigación, busca describir el significado de los docentes acerca del agotamiento laboral, como también el significado del trabajo con estudiantes sordos, los factores de riesgo relacionados a la labor educativa y los aspectos del trabajo docente que se pueden relacionar con el Síndrome de *Burnout*.

Al finalizar este estudio de caso único, los resultados obtenidos dan cuenta de cómo los docentes le dan un significado al agotamiento laboral, a través del involucramiento excesivo con sus alumnos, debido a las condiciones psicosociales de vulnerabilidad de las familias que afecta a los estudiantes, lo que genera de cierta forma desgaste profesional, predominando un factor característicos como el agotamiento emocional y físico, entre otros, que también se demuestra en los resultados. A través del instrumento aplicado, surgieron variados elementos nuevos, demostrando que el enseñar a niños sordos si bien es desafiante, es una fuente de motivación para los docentes, dando cuenta de cómo la vocación actúa como mediador, para que el trabajo no se defina sólo desde una experiencia estresante.

Palabras Claves (5): Significado, Trabajo educativo, Agotamiento, Educación y Sordera.

Abstract

The present research seeks to describe the meaning of teachers about work exhaustion, as well as the meaning of working with deaf students, the risk factors related to educational work and the aspects of teaching work that can be related to Burnout Syndrome.

At the end of this single case study, the results obtained show how teachers give meaning to work exhaustion, through excessive involvement with their students, due to the psychosocial conditions of vulnerability of families that affect students, what generates in a certain way professional wear, predominating a characteristic factor such as emotional and physical exhaustion, among others, which is also demonstrated in the results. Through the applied instrument, varied new elements emerged, demonstrating that teaching deaf children, while challenging, is a source of motivation for teachers, showing how vocation acts as a mediator, so that work is not defined only from a stressful experience.

Keywords (5): Meaning, educational work, exhaustion, education and deafness.

2. Introducción.

En la actualidad, el ritmo de vida de las personas es acelerado en todo ámbito, existiendo un incremento en las exigencias laborales, particularmente en el ámbito del trabajo; ritmo que se ha visto influenciado por las demandas económicas y en general, la actividad de la sociedad responde a “realizar todo para ayer”. Especialmente, el ámbito de la Educación y los profesionales que eligieron el camino de enseñar, se han visto afectados a partir de los últimos 20 años con la Reforma Educacional, que llevó a que su trabajo se devaluara económicamente, y sus bajos sueldos demuestran la baja valoración que existe para los profesores en Chile (Buzzetti, 2005).

Las experiencias con las que lidian los docentes todos los días, pueden traer consecuencias en el aspecto personal. En muchos casos, la vulnerabilidad de sus estudiantes, el exceso de carga laboral, entre otros aspectos, trae consecuencias en el ámbito personal de los docentes, lo que se suma a que son ellos quienes entregan los conocimientos a las personas desde niños, lo que lleva a generar altas expectativas y exigencias de los padres hacia los profesores, ya que esto los ubica en el centro de la formación de los niños, esperando que generen habilidades que transmitan conocimientos, y, en general, que cumplan un rol formativo, abarcando el enseñar hábitos, inculcar valores y poner reglas, trabajo que debería ser complementado con las familias, pero que en su mayoría son los profesores quienes asumen estas funciones, agregándoles una sobrecarga a su labor (Colegio de Profesores A.G, 2000).

En el marco del país se han realizado diversos cambios con la nueva visión que se tiene de la inclusión en las aulas, sin embargo, uno de los grupos que ha quedado fuera de ella son las escuelas especiales en sordera, escuelas que tienen una cantidad inferior de funcionamiento.

En esta investigación se buscó conocer la realidad de aquellos profesores que enseñan en este contexto, con la finalidad de comprender, cómo es que significan su trabajo y las experiencias estresantes que viven por el sólo hecho de ser profesores, y a su vez la situación en la que se encuentran, enseñando en un contexto de sordera. Así, a través del análisis del significado se podría conocer como ellos significaran su trabajo y si existe o no concientización por parte de los docentes acerca del agotamiento que este implica y que los podría llevar en algún momento a desencadenar Síndrome de *Burnout*, el cual es conocido como una dolencia que puede afectar en mayor medida a los docentes, y que es tan problemático, que puede terminar en la pérdida de sentido del trabajo:

“Estas personas se ven expuestas a un nivel alto de estrés y frustración. Si esto sigue un curso crónico, finalmente se termina deteriorando su capacidad para lograr desempeñarse adecuadamente y las condiciones son óptimas para el desarrollo del Burnout” (Maslach et al, 2001, citado en Buzzetti, 2005, p.9)

Los profesores que ejercen en el contexto de la educación de niños sordos, poseen características distintas en su trabajo, a diferencia de los profesores de aula regular, como la forma de comunicación que es particularmente la Lengua de Señas, y su papel dentro de su quehacer tanto con los niños y sus familias. Por tanto, a partir de cómo estos docentes definen sus experiencias, se podrá identificar la construcción de sus significados tanto del agotamiento, dentro de su profesión, pero también de todo lo que significa el trabajo educativo con niños sordos.

Para ello, el marco metodológico que se emplea en esta investigación es la perspectiva epistemológica hermenéutica, específicamente en el paradigma hermenéutico interpretativo, ya que a partir de lo que relaten se realizará una búsqueda de sentido y de comprender los fenómenos y/o experiencias. En relación a esto es que se adopta una metodología de carácter cualitativo, que permite analizar el problema desde la interpretación del significado que los profesores le atribuyen al agotamiento laboral, esto se realizará por tanto, a través de una visión comprensiva del contenido relatado y por tanto, buscará el sentido a través del lenguaje. Se hablará de una metodología cualitativa, ya que, se hace referencia a la forma en que se enfocan los problemas, y se buscan las respuestas.

A partir del desarrollo del concepto de Significado y sus bases teóricas y, a modo de comprender el constructo de significado en sí, se da paso a una revisión del trabajo educativo, diferenciando sus consecuencias y limitaciones, la educación en Chile, como

también, la educación especial, y los principales elementos de la conformación de la educación para personas sordas; agotamiento laboral y luego, estrés y síndrome de *burnout* únicamente como consecuencia probable, pero no definitiva.

Es por esto que, la investigación se construirá en base al problema de investigación, comprendiendo que el concepto de agotamiento posee referencias, dentro de esto las posibles consecuencias negativas del agotamiento laboral, se podrían desencadenar por aquellos factores de riesgo que contribuirían al agravamiento de la situación. Por lo cual será pertinente realizar una diferenciación de estrés y el Síndrome de *Burnout*, detallando las diferentes fases, como se desarrolla el estrés en los docentes, para así, continuar con el concepto de *Burnout* en donde se definirán sus principales características y aquellos factores de riesgo que incrementan la probabilidad de desencadenar el síndrome, todo esto a grandes rasgos, con el fin de ir definiendo el concepto del agotamiento laboral de los docentes dentro de su lugar de trabajo y las consecuencias que este puede generar. Además, generar interpretaciones en base a los relatos de los docentes y a como éstos ven el agotamiento al que se ven enfrentados, esto para conocer en tanto su realidad y a lo que se ven enfrentados dentro de su profesión.

Cabe mencionar, que se dará cuenta de los resultados que se arrojaron a través del análisis de entrevistas semi-estructuradas a profesores oyentes y sordos, para el análisis principal de sus significados sobre agotamiento, dando un énfasis en identificar

los factores de riesgo e implicancias que tienen y que, podrían contribuir a desencadenar el síndrome de *burnout*.

Esto se verá en un caso único, específicamente, en la escuela Dr. Jorge Otte Gabler de la comuna de San Joaquín.

Finalmente, se realiza una discusión a partir de las interpretaciones de los relatos constatados, y las consiguientes conclusiones emanadas de la indagación sobre las experiencias, sentimientos y pensamientos de estos profesores.

3. Problematicación y Relevancia.

Actualmente en Chile, el tema de la educación ha tomado mayor relevancia en cuanto a la calidad y las posibles mejoras que busca la sociedad para este ámbito, sin embargo, ¿Se ha estudiado suficientemente la situación de los docentes en Chile?, especialmente respecto a su quehacer pedagógico, frente a los diversos ajustes que existen en términos de inclusión, presencia de la multiculturalidad en las aulas y condiciones laborales, sociales y económicas en las que los docentes se desenvuelven. Toda profesión que requiere un trato con personas, conlleva un grado de estrés, sin embargo, se podría considerar la educación como una de las profesiones con más estrés en sus profesionales, debido a que los docentes no sólo deben relacionarse con sus alumnos, sino que también, tienen la responsabilidad de enseñar y formar valores, además de vivir su vida personal (Torres, 2017).

Los docentes tienen un objetivo en común, entregar herramientas educativas a niños, niñas y jóvenes para permitir un desarrollo cognitivo en los aprendizajes de cursos más avanzados, hasta llegar a la adultez. Desafortunadamente, la formación académica del profesorado no incluye una preparación psicológica suficiente o la entrega de herramientas de autoconocimiento personal, relacionándose directamente con la reflexión y la auto observación del mundo interno, y al realizar este autoconocimiento, influirá en la intervención profesional, dando como resultado tanto una, mejora en la actitud de sí mismo, y en la interacción con sus estudiantes (Suárez, 2013).

A partir de lo mencionado anteriormente, los docentes suelen carecer de los recursos y habilidades necesarios para poder hacer frente a las exigencias y a las demandas que su labor les plantea día a día (Anadón, 2005, citado en Bisquerra, 2005).

Generalmente, los docentes se exponen a altas demandas, entre ellas, mantener el orden en la sala de clases, generar y crear técnicas para que los alumnos mantengan la atención y disciplina, generar y crear diversas estrategias de aprendizajes, poseer herramientas cognitivas y entregar los contenidos de una forma en que los alumnos puedan comprender, así como también, verse expuestos a la violencia escolar y alumnos en riesgo y vulnerabilidad social, entre otros factores. De esta forma, en los últimos años, el sistema educativo en general, y los docentes particularmente, han sido testigos del aumento de las demandas sociales hacia su rol profesional unido a bajas remuneraciones y pobre dotación de recursos en relación a las exigencias (Durán, Extremera & Rey Peña, 2001).

Esto ha podido establecer algunas de las causas de estrés, que con el tiempo y reiteración se puede volver crónico en los profesionales de la educación, el cual puede ser muy extenuante a nivel emocional. Por tanto, están con el latente riesgo de desencadenar lo que se conoce como “Síndrome Agotamiento Profesional o de *Burnout*”, el cual puede crear sentimientos de inutilidad en la labor que realizan como profesores, trayendo consigo resultados problemáticos en la calidad de vida de estos (Jaramillo & Ruz, 2006).

Esta investigación está orientada al trabajo que realizan los docentes de la escuela Dr. Jorge Otte, considerando las implicancias de su labor educativa con estudiantes sordos, y de cómo los docentes otorgan un significado al agotamiento que vivencian en el contexto laboral.

Particularmente, estos docentes carecen de recursos necesarios para enfrentar los riesgos psicosociales y las consecuencias que se presentan en su labor, lo que se traduce en cómo enfrentarse al escaso nivel del manejo de lengua de señas que tienen las familias de los alumnos, también, afrontar la vulnerabilidad psicosocial y económica de los estudiantes que asisten al establecimiento, ya que estos factores externos a la labor educativa de los profesionales, afecta directamente, debido al alto involucramiento de los docentes con sus estudiantes, repercutiendo en su estado emocional y en ocasiones sintomatizando físicamente este malestar.

Además, según el relato de la Directora de Educación Inclusiva, de la Universidad de Andrés Bello, Verónica Águila Moenne (2017) comenta que a partir de su experiencia, la principal dificultad para este tipo de docentes, puede radicar en sus expectativas respecto a la forma de respuesta que reciben de parte de sus estudiantes, es decir, estudiantes pasivos, repitiendo un único modelo de clase, considerando que es el docente quien tiene el conocimiento para entregarlo a sus estudiantes; esto tiene que ver netamente con las competencias que posee el profesor, así es posible que evidencie una mayor dificultad y estrés, que podría repercutir en los estudiantes sordos en su relación

de estudiante-profesor, ya que estos escapan al canal común de comunicación y acceso al aprendizaje, por su visualidad. Por ende, se esperaría de parte de los docentes un manejo competente de la Lengua de Señas Chilena, y una buena flexibilidad para buscar estrategias diversas de enseñanza.

A partir de lo anterior, es importante conocer los significados que le otorgan al trabajo los profesores respecto a cómo definen desde su perspectiva el agotamiento, ya que esto resultará relevante para entender este concepto desde distintos escenarios y experiencias. Con ello se generaría una visión más completa, ya que en Chile el estudio del trabajo educativo de un docente para sordos es bajo, en cuanto a comprender todas las implicancias de su trabajo, ya que principalmente las investigaciones apuntan al trabajo educativo o bien a la sordera, pero no a la relación que existe entre éstas (Cuevas, 2013).

Esto sería un punto de partida a la toma de conciencia y el autocuidado que deben realizar los profesionales de la educación, para desarrollar su labor de manera armoniosa y equilibrada, que no afecte en su calidad de vida. A su vez puede resultar beneficioso para abrir más campos de investigación sobre el mundo de la educación de sordos.

Por lo que, la relevancia de este estudio incluye aspectos teóricos y prácticos. Desde la relevancia teórica, pretende aportar nuevos conocimientos acerca de cómo los docentes significan el Agotamiento Laboral, a partir de su labor profesional con

estudiantes sordos en sus aulas.

Es muy importante destacar que, en la realidad social actual, los profesores son desvalorizados, incluso invisibilizados, cuando se trata de entregarles el reconocimiento que se debiese por su ardua labor y, específicamente en este estudio, se busca reconocer al docente de educación especial, que ejerce desde la exclusión social existente hacia los sordos y las escuelas especiales, por lo tanto a través de conocer profundamente sus experiencias, se busca entregarles información y reconocer aquellos aspectos que puedan acercar a los docentes a un desgaste profesional. Desde el ámbito práctico, el estudio pretende aportar información a la docencia especializada en sordera considerando las implicancias de su labor profesional y en cómo estos se pueden ver afectados. De esta manera, se da pie a plantear nuevas interrogantes respecto a las consecuencias de trabajar en un contexto de vulnerabilidad y exclusión social.

4. Planteamiento del problema.

A partir de los antecedentes presentados con anterioridad, surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son los significados respecto al agotamiento laboral de los docentes de la escuela Dr. Jorge Otte sobre el trabajo con estudiantes sordos?

Los objetivos de esta investigación son los siguientes:

4.1.Objetivo General

Analizar los significados acerca del agotamiento laboral de los docentes en el trabajo con estudiantes sordos de la escuela Dr. Jorge Otte.

4.2.Objetivos Específicos

Describir el significado de los docentes de la escuela Dr. Jorge Otte sobre el agotamiento laboral.

Describir el significado de los docentes de la escuela Dr. Jorge Otte sobre el trabajo con estudiantes sordos.

Identificar los aspectos del trabajo docente que facilitan al posible desarrollo del Síndrome de agotamiento profesional (*Burnout*) en el trabajo con estudiantes sordos

5. Marco Teórico

Para enfocarse en los argumentos teóricos del problema de investigación, se realiza una descripción de los conceptos más relevantes, siendo el tema central el Agotamiento Laboral, y otros conceptos que resultan imprescindibles realizar una triangulación entre estos y la investigación de manera de ampliar la descripción del problema.

5.1. Significado

Desde sus aspectos más básicos, el otorgar significado a los sucesos que van ocurriendo a lo largo del desarrollo, es algo que se da de forma natural en el ser humano, y que sirve de herramienta para ir comprendiendo la vida.

5.1.1. Desde la Epistemología Constructivista

Para lograr contextualizar el concepto, en primera instancia es pertinente introducir el significado desde sus bases epistemológicas (en las que, en diferentes artículos, tesis de investigaciones, etc.), cuando se tratan las significaciones se inicia desde las orientaciones constructivistas, ya que principalmente el significado es un concepto que nace en el sujeto, a través de su relación con lo externo, es decir, que sin esta interacción con el mundo material, con las otras personas situadas en una sociedad, no se podrían crear significados propios, es por esto que el constructivismo es la teoría que mejor explica cómo es que el ser humano construye el conocimiento de la realidad, ya que esta

realidad no puede ser conocida por el ser humano si no fuera por los mecanismos cognitivos con los que cuenta, y a su vez con el medio externo que sirva como estímulo para poder significar sus experiencias (Carretero, 1997, citado en Blanco & Sandoval, 2014).

Esta teoría explica en su fundamento, que el sujeto en su dinámica de relación con el entorno, es que se construye una noción de realidad intersubjetiva (Vergara, 2011). Básicamente el constructivismo, como modelo, postula que el comportamiento de las personas tiene aspectos cognitivos, sociales y afectivos, es entonces que el ambiente y el sujeto al interactuar se construyen entre sí (Camejo, 2006).

Para desarrollar los aspectos generales del constructivismo, es necesario realizar una revisión desde sus orígenes, cuando Kant postulaba su pensamiento explicando que la realidad no sólo se observa, sino que es el sujeto quien la construye y le da importancia a la experiencia en sí, ya que es la base tanto de la identidad como también de la realidad. Como menciona Vergara, (2011) “es en la experiencia donde se entrelaza el ser como sujeto y el mundo material y físico que denominamos realidad” (p.19). Es entonces la realidad una construcción mental que se determina por las categorías mentales previas, formadas por las experiencias de los individuos en sus vidas (López, 2013).

Por otro lado, Vygostky trata el origen de los significados desde el desarrollo del niño, fundamentando que la cultura es entendida como la segunda línea de la evolución

de los significados, porque éstos se encuentran en ella, pero también, menciona que el sujeto a medida que va madurando y desarrollándose puede ir negociando los significados que ya están impuestos en la cultura, y pueden ir transformándolos, es en este sentido que los significados se construyen y reconstruyen en relación con los otros (Arcila, Mendoza, Jaramillo & Cañón, 2009).

Otro referente reconocido en Psicología que desarrolla la teoría del constructivismo, es Jean Piaget, quien hace referencia al sujeto como biológico y social quien construye la realidad desde su subjetividad, y que a su vez puede lograr su desarrollo si va teniendo experiencias con el entorno (Vergara, 2011), es así como se va construyendo el conocimiento desde las etapas iniciales. Piaget postula que sí existen capacidades innatas que ayudarán al niño a actuar sobre el mundo, a recibir información y transmitirla, esto es esencial para adaptarse al medio, en su interacción con el entorno el niño construirá su conocimiento de la realidad. A través de los conocimientos que se van construyendo es que el sujeto hará una asimilación de su realidad y le atribuye significados (Araya, Alfaro & Andonegui, 2007).

En síntesis, para el constructivismo, el conocimiento y el aprendizaje son una construcción interior, en tanto la objetividad no puede darse de forma aislada, ya que “separada del hombre no tiene sentido, pues todo conocimiento es una interpretación, una construcción mental, de donde resulta imposible aislar al investigador de lo investigado (Camejo, 2006).

5.1.2. La mirada del Construccinismo Social

Dentro de estas visiones teóricas aparece el construccionismo social, ayudará a comprender de manera más detallada cómo las relaciones sociales influyen en el sujeto. Esto con el fin de comprender en el contexto del problema planteado en la presente investigación, cómo se crean los significados, y por qué cada significado es distinto dependiendo de la persona, en este caso en específico en cómo significan el agotamiento por el trabajo que realizan.

López (2013), desarrolla el concepto del “continuo constructivista” para de alguna forma comprender de mejor manera el lugar que irá tomando el construccionismo social en relación con el constructivismo. Las principales fuentes que se tomarán en esta investigación son de Jerome Bruner (2002) quien también compartía este diálogo sobre cómo la mente va construyendo su propia realidad a través de la relación con el entorno, pero su variación sería en que aquel proceso mental de construcción de realidad, estaría determinado por las relaciones sociales de un individuo, es decir, cómo estas influyen en él mientras está construyendo significados, es en este sentido que el foco de la subjetividad pasa más bien a algo más relativista.

Asociándose así, de manera directa con lo que se pretende conocer en los profesores seleccionados en la muestra, ya que si bien todas estas personas tienen en común su profesión, y su vez el hecho de ejercerla, queda esclarecido que cada persona va a crear significados distintos de lo que experimenta en el entorno, ya sea positiva y

negativamente, como también significados similares, debido a que cada profesor posee una subjetividad individual, de cómo significan su trabajo, la relación con sus estudiantes, con el equipo de trabajo, entre otros factores (Bruner, 2002).

El construccionismo social constituye una perspectiva de aproximación a la comprensión de los fenómenos psicosociales que contempla la integración de la mutua influencia y reciprocidad entre los aspectos individuales-particulares y los aspectos socioculturales (Donoso, 2004, p.10), es decir, que se centraría en la relación de la persona que está dentro y participa de una cultura común con otras personas, y que a través de su propia experiencia y su subjetividad es que irá construyendo su realidad en el lenguaje social.

Por lo tanto, es desde el lenguaje que se puede comprender aquellas significaciones que las personas crean, es decir, cómo es que un sujeto vivencia una situación de una manera determinada, entendiendo a el lenguaje como elemento primordial ya que permite organizar al mundo, dar orden y sentido a la vida, operando como un modo de participación social (Del Río, 2001, citado en Donoso, 2004, p.11).

Como se ha mencionado anteriormente, son las experiencias que determinan a la persona para construir un modo de ser en su entorno, todas aquellas vivencias y aprendizajes que construyen las personas se reproducen a través del habla de conversar con un otro, es entonces en la interacción que los relatos están cargados de significación que se van creando a partir de las relaciones interpersonales (Donoso, 2004), el lenguaje

pasa a ser una herramienta cultural que al usarse en la interacción social creará formas de significación de una realidad compartida en un contexto cultural, aquí estaría la base de cómo las personas construyen formas de interpretación y experiencias propias, por lo tanto el construccionismo explica como un ser humano es más que algo biológico, es también un ser social. En lo que respecta a la investigación, se debe poseer considerar que cada profesor significará de manera distinta su trabajo, y a su vez, su relato se relaciona de manera empírica en cómo enfrentan cada día su contexto laboral.

5.1.3. La construcción del significado desde J. Bruner

Bruner, se interesó por plantear los significados como un objeto de estudio de la psicología, en el que sigue la misma línea de lo mencionado sobre el hombre y la cultura, en el sujeto claramente existe un mundo interno lleno de subjetividades, y lo externo sería la cultura, es en la interacción de estos dos elementos en donde se crean los significados. Bruner postula que el hombre como ser humano está capacitado para comprender los significados de manera innata, y esto se daría por el aprendizaje del lenguaje, el apropiarse el lenguaje ayudará a facilitar la interacción con el medio, ya que existiría una “disposición pre lingüística para el significado” (Arcila, Mendoza, Jaramillo & Cañón, 2009).

Otro de los conceptos trabajados por Bruner fue el de “interpretación narrativa”, como él lo denominó, qué es cómo es que la persona interpreta y esto se daría por las negociaciones y las narraciones, al momento de construir los significados que realizan

los seres humanos, la interpretación narrativa se ocuparía de la intención con que realiza una acción la persona como señala Bruner:

“Una concepción de la creación cultural del significado, según la cual se trataría de un sistema que se ocupa no sólo del sentido y de la referencia sino también de las «condiciones de felicidad», es decir, las condiciones mediante las cuales las diferencias de significado pueden resolverse invocando las circunstancias atenuantes que dan cuenta de las interpretaciones divergentes de la «realidad». Este método de negociar y renegociar los significados mediante la interpretación narrativa me parece que es uno de los logros más sobresalientes del desarrollo humano” (2002, p.75).

Finalmente, Bruner facilita la comprensión de las funciones que cumplen los significados, que por todo lo expuesto es necesario en la creación de significados la conexión entre la cultura y el hombre, para luego que el significado medie entre lo culturalmente establecido. Como segundo elemento al poseer como seres humanos prácticas interpersonales, ayudarían a la construcción del yo, ya que a partir de estas prácticas se crean significados que las personas añaden para constituir sus propias características (Arcila, Mendoza, Jaramillo & Cañón, 2009).

Así es que, teóricamente el concepto de significado se construye desde el constructivismo y el construccionismo social, más aún será importante tomar estos elementos para comprender, por qué es tan importante el contexto donde se sitúa el

profesor, y cómo este influirá en su subjetividad, particularmente en contexto del trabajo con la sordera, será importante conocer la creación de sus significados sobre el agotamiento laboral, ya que se pueden hallar variadas percepciones, en el ejercicio de su profesión, y es en la variedad de sus respuestas donde se encontrara la riqueza y ganancia para comprender el problema de una manera más amplia.

5.2.Trabajo Educativo.

5.2.1. Principales Antecedentes.

El trabajo desde sus orígenes es portador de una doble carga, debido a que es el lugar del despliegue de la fuerza humana transformadora, pero a su vez, es un lugar de sufrimiento. Siendo este una necesidad del hombre para superar las limitaciones que le impone la naturaleza y también, funciona como el vehículo de expresión de las capacidades del ser humano, considerado como un ser activo que desarrolla sus habilidades a través de la producción (Cornejo, 2012).

Es por esto, que pensar en la docencia desde los procesos del trabajo, es centrar el análisis en los sujetos y la relación con la sociedad, actuando bajo la premisa de cultivar el capital interno de los humanos, en términos de conocimiento, donde se establecen como funciones principales, educar en la formación de valores éticos y morales, convicciones personales, hábitos integrales en el desarrollo de conducta y personalidad para que estos sujetos sean capaces de pensar y actuar de forma creadora de una nueva sociedad, como también elevar sus conocimientos pedagógicos, científicos y culturales (Serra, 2013).

5.2.2. Delimitación del concepto.

El trabajo educativo es parte de una actividad intelectual, que compromete procesos cognitivos. Para Salanova, esta actividad tiene altos índices de concentración,

necesidades, e intereses que varían con el tiempo, lo que se traduce en estar pendiente de muchas tareas y a la vez memorizarlas (Salanova, Martínez, & Lorente, 2005).

Sin embargo, el crecimiento cultural y tecnológico generan exigencias que se van acrecentando, a un orden que no imprescindiblemente corresponde a la preparación profesional, y a las demandas intelectuales que poseen los docentes (Fariñas & De La Torre, 2005).

En cuanto a esto, el trabajo educativo se extiende a una labor instructiva. En la cual el docente debe afrontar complejas realidades, como la motivación de los alumnos, las relaciones interpersonales con cada estudiante y su entorno familiar (Ibarra, 2005), El orden y disciplina en las aulas de clase (Kokkinos, 2002), los problemas disfuncionales en el entorno familiar de los estudiantes (Rodríguez, 2007), los problemas en cuanto a la convivencia escolar, violencia en las escuelas y los conflictos de autoridad (Esteve, 2001), también el aumento de los alumnos en el aula con una infraestructura no adecuada en circunstancias de hacinamiento (Bauer, Stam & Virnick, 2006).

Otro de los factores en cuanto al trabajo educativo es el clima laboral, resultado de un proceso de difusión de la tensión del equipo administrativo hacia los supeditados y en el caso contrario (Westman & Etzion, 1999), también en este contexto se encuentra presente la estructura administrativa de la escuela, que subordina problema en la gestión y la falta de apoyo (Greenglass, 2000).

Con respecto a estos antecedentes es inteligible que los problemas en el ámbito educativo, como la sobrecarga laboral, la indeterminación de roles, sean identificados como factores estresores más frecuentes en el trabajo educativo (Boyle & Borg 1995; Kyriacou, 2003), en particular, la privación del tiempo por la carga excesiva de trabajo (Kokkinos, 2007).

En cuanto al trabajo educativo que realizan los docentes y la importante labor que desempeñan en el ámbito educativo, las circunstancias en las cuales desarrollan su ejercicio profesional, no siempre son las más adecuadas. La sobrecarga laboral en el trabajo educativo ataca a la gran mayoría de los docentes, afectando su salud, y la calidad del proceso educacional (Parra, 2005). En efecto, las condiciones laborales, arrojan distintos resultados (Rodríguez, 2012).

5.2.3. Principales Actitudes Laborales.

En las organizaciones, las actitudes son importantes debido a la relación que sostienen con el comportamiento, ya que las personas buscan que haya una consistencia entre estos dos elementos, reconciliando las actitudes divergentes y alinearlas con el comportamiento, de manera que este proceso parezca racional y consistente. Las personas poseen un sin fin de actitudes, sin embargo, aquellas que se relacionan directamente con el comportamiento laboral son: satisfacción, involucramiento y compromiso organizacional (Robbins, Judge & Brito, 2009).

El término de satisfacción en el trabajo se define como un sentimiento o sensación positiva o negativa por el trabajo, debido a que si una persona posee una alta satisfacción en el trabajo, sus sentimientos son positivos, en tanto cuando se está insatisfecha los sentimientos son negativos (Robbins, et. al., 2009). Por lo que, la importancia de este concepto se relaciona con que el profesional puede constituir un método en sí mismo que permita identificar los problemas o las oportunidades de mejora que pudieran repercutir tanto en la calidad del servicio entregado como también, en las necesidades propias del individuo, ya que estas podrían traducirse en una desatención, baja motivación o bien el síndrome de *Burnout* (Sobrequés, Cebriá, Segura, Rodríguez, García & Juncosa, 2003).

Otra actitud laboral, es el involucramiento en el trabajo, que este mide el grado en que una persona se identifica psicológicamente con su empleo y considera un nivel de su desempeño percibido como beneficioso para ella. Aquellas personas con un alto involucramiento realmente le importan las actividades que realiza en su lugar de trabajo, por lo que también se ve reflejado en la facultad de decisión de los empleados, tomando en cuenta competencias, autonomía y significancia de su puesto laboral, relacionándose también, con la responsabilidad, menor ausentismo y bajas tasas de renuncia (Robbins, et. al., 2009). Cabe señalar que, aquellas personas de bajo grado de involucramiento con su puesto y actividades laborales, comienzan a caracterizarse por un sentimiento de distanciamiento, inadecuación profesional y una consecuente pérdida de la calidad de los servicios que este entregue, debido a este distanciamiento se puede ver también, una

desmotivación, malestar interno o bien una despersonalización del profesional, caracterizando estos aspectos cercanos a una de las dimensiones del síndrome de desgaste profesional (*burnout*) (Sobrequés, et. al., 2003).

El compromiso organizacional, también es considerado como una de las actitudes importantes en el trabajo, ya que esta se define como el grado en que el empleado se identifica con la organización o institución en la que se encuentra inmerso, haciendo suyas las metas de la empresa (Robbins, et. al., 2009). A partir de lo anterior, se pueden destacar tres componentes distintos:

- 1) Compromiso afectivo, reconocido como la carga emocional hacia la organización y sus valores
- 2) Compromiso para continuar, relacionado con un valor económico.
- 3) Compromiso normativo, considerado como la obligación de permanecer en la organización por razones morales o éticas.

En general, estas actitudes forman una relación positiva entre la producción, compromiso y la salud mental de los trabajadores, sin embargo, si estas se vuelven negativas, los empleados se pueden ver afectados directamente por el síndrome de desgaste profesional (Robbins, Judge & Brito, 2009).

5.2.4. Consecuencias del Trabajo Educativo

Durante décadas, la imagen social del trabajo educativo, fue una de las actividades laborales peor remuneradas y sin riesgos importantes para la salud de los profesionales, sin embargo, a comienzos de los setenta surgieron altas tasas de licencias de origen psiquiátrico entre los docentes (Martínez, 2007, citado en Cornejo, 2012).

Si bien, existen una serie de factores sociales, contextuales e históricos que coinciden negativamente en la salud y desempeño del docente en el trabajo, son los componentes subjetivos los considerados como aquellos aspectos que condicionarán la salud laboral, destacando principalmente la naturalización de los riesgos y estar en la constante búsqueda de las expectativas que la sociedad transmite de la labor docente (Cuadra, Jorquera & Pérez, 2015).

Cabe mencionar, que según las quejas subjetivas de docentes acerca de la salud, resulto que el 99,5% de los profesores mencionan haber sido afectados por al menos un problema de salud, siendo como los más frecuentes, el cansancio, fatiga, ansiedad, trastornos del sueño y voz, dolencias físicas, entre otros (Chong, 2007, citado en Cuadra, Jorquera & Pérez, 2015).

Por otro lado, se plantea que las consecuencias se han visto intensificadas por la cantidad de tiempo de trabajo y la culpabilización que se ejerce en ellos por parte de la sociedad, intensificación que se resume principalmente en la realización de una mayor

cantidad y variedad de tareas en una misma jornada laboral. Además, se presenta un aumento considerable en las expectativas y exigencias, rendición de cuentas y el aumento del trabajo administrativo, estar constantemente en el desarrollo de innovaciones en los programas escolares y la evaluación del mismo (Cornejo, 2012).

5.3.Educación y Sordera.

5.3.1. Educación en Chile.

La educación en Chile ha estado marcada por diversos hitos, sin embargo, uno de los más importantes fue en 1980, donde se inicia el traspaso de los colegios pertenecientes al fisco a los municipios, dando término a las escuelas públicas y abriendo camino a las escuelas municipales (financiadas por el Estado, pero de propiedad del Municipio), escuelas particulares subvencionadas (financiadas por el Estado, pero de propiedad de particulares o fundaciones) y escuelas particulares pagadas (financiadas por los padres y apoderados) (Valenzuela, Labarrera & Rodríguez, 2008).

Los principales planteamientos de la reforma de los años noventa busca cambios que son evidentes en las sociedades actuales, que convergen en el objetivo de formar sujetos críticos que puedan utilizar de forma efectiva la información y el conocimiento que reciben para enfrentar situaciones problemáticas y desenvolverse de manera autónoma, también un desarrollo de una base moral que asegure la integración social, que les permita interactuar en la diversidad (Cox, 2003).

Sin embargo, los estudios realizados actualmente frente a la situación de los estudiantes de enseñanza media, que desean postular a la educación superior dan cuenta de que más de 230.000 estudiantes, de este total el 34,8% proviene de colegios municipales, el 53,5% de particulares subvencionados y el 10,9% de colegios

particulares pagados. No obstante, en los altos puntajes (más de 700 puntos) que representan el 2,6% de las pruebas rendidas, el 57,4% corresponde a estudiantes de colegios particulares pagados y el 15,9% a municipales. Es decir, la representación en los mejores puntajes de los alumnos provenientes de sectores económicamente más pudientes es casi 6 veces respecto de su participación en el total de quienes rinden la Prueba (Arriagada & López, 2015, p. 15).

Lo que se traduce a que todavía sigue siendo el factor socioeconómico un influyente negativo, en cuanto a optar a una mejor educación, por la situación de vulnerabilidad y precariedad de bastantes sectores, este es un impedimento para que los niños que se van formando hasta llegar a la juventud, tengan una motivación propia si la base de los contenidos, no está siendo óptima, ya que hay muchas diferencias en los aprendizajes.

Sin embargo, si se está en proceso de implementar más cambios para mejorar la equidad social, en este sentido se apunta actualmente a finalizar el cese del lucro y del copago que tenían que realizar los apoderados en los colegios particulares subvencionados, así como la selectividad en el ingreso, pero aún no se han visto mayores cambios, dejando claro que si el período transcurrido es poco para analizar y juzgar tan a priori los impactos y resultados (Arriagada & López, 2015).

5.3.2. Educación Especial.

La educación especial, desde sus inicios, ha estado relacionada con medicina y psicología, perspectivas que iniciaron el estudio y descripción de los déficits, se establecieron amplias categorías de clasificación, teniendo como propósito de corregir la situación deficitaria, para posteriormente adaptar las intervenciones de los diferentes déficits y sus particularidades. Posterior a esto, entre los años cuarenta y sesenta se define una modalidad de atención educativa a los niños, niñas y jóvenes con discapacidad en centros y escuelas especiales separadas de las escuelas regulares (Godoy, Meza & Salazar, 2004).

La Educación Especial, es definida como la atención educativa que se presta a todos los individuos que, debido a diversas circunstancias, ya sean genéticas, familiares, orgánicas o psicosociales, son considerados individuos excepcionales o con alguna deficiencia en una esfera concreta, o bien, en varias de ellas conjuntamente, estas esferas pueden ser intelectual, físico, sensorial, psicológico o social (Garanto, 1984, citado en Godoy, Meza & Salazar, 2004).

A partir de lo anterior, es que durante de los años sesenta, comienza una nueva idea a partir del informe Warnock de 1978, con el concepto de Necesidades Educativas Especiales (Godoy, Meza & Salazar, 2004). Concepto que, según el Decreto 83 (2015) de Diversificación de la enseñanza del Ministerio de Educación, implica una transición en la comprensión de las dificultades de aprendizajes, desde un modelo centrado en el

déficit hacia un enfoque propiamente educativo, en donde se implica el desarrollo integral de las diversas características que posee cada estudiantes de forma individual, proporcionando así, los apoyos que ellos necesitan para aprender y poder ser partícipes dentro del establecimiento educacional.

Además, las disposiciones para la inclusión educativa en el sistema educacional chileno, son a partir de bases curriculares que permiten el logro de las norma sobre la Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad, donde los principios para los estudiantes de las escuelas especial, son bajo la Igualdad de Oportunidades, Calidad educativa con equidad, Inclusión educativa y valoración de diversidad y Flexibilidad en la respuesta educativa (mayormente cuando los niños se encuentran en una situación de mayor vulnerabilidad) (Decreto 83, 2015).

Los alumnos que presentan Necesidades Educativas Especiales (NEE), son aquellos que precisan de una ayuda o bien de recursos adicionales, ya sean, humanos, materiales o pedagógicos, para conducir el proceso de aprendizaje y desarrollo individual; estas necesidades pueden ser permanentes o transitorias. Las NEE de carácter permanente por lo general se asocian a la discapacidad visual, auditiva, disfasia, trastorno autista, discapacidad intelectual y discapacidad múltiple. Por otro lado, las NEE de carácter transitorio, son aquellas que los estudiantes experimentan en algún momento de su vida escolar, como las dificultades de aprendizaje, Trastorno Específicos del Lenguaje (TEL), Déficit Atencional y Coeficiente Intelectual Limítrofe (Decreto 83,

2015).

5.3.3. Educación de Sordos.

La principal diferencia entre los individuos que tienen algún grado de sordera y los que no, se ve principalmente en la dependencia de estímulos visuales y táctiles, debido a que los niños sordos radican su aprendizaje en estos estímulos. Es por esto que al momento de educar a estos niños existe la necesidad de sumar la mayor cantidad de estímulos que pudieran incrementar sus percepciones de manera positiva (Sánchez, Cantón & Sevilla, 2000).

Para llevar a cabo la educación en personas sordas, se debe tener en consideración que todo estímulo que pueda ser captado a partir de cualquier vía sensorial que no sea la vía auditiva será de mucha utilidad para la adquisición del conocimiento, ya que, el niño no podrá imitar los elementos sonoros, pero si puede imitar aquella información que no sea auditiva (Sánchez, Cantón & Sevilla, 2000).

La Lengua de Señas es el lenguaje que desarrollan las personas sordas como su lengua natural, donde la segunda lengua aprendida es el español. Esta se caracteriza por gestos visuales, a través del movimiento de las manos en un espacio frente al señalizador o su cuerpo, acompañados de expresiones faciales y movimientos corporales, lo que se encuentra limitado a reglas de su gramática (Acuña, Adamo, Cabrera & Lissi, 2012).

A partir de lo anterior, en Chile en el año 1990, se comienza a desarrollar el

modelo educativo centrado en la enseñanza a partir de una Lengua de Signos o Señas. Sin embargo, se cuestiona que la educación para personas sordas se propone desde el déficit, y no sobre las características individuales o culturales que estas personas posean; el cerebro de los sordos se organiza de una manera diferente de los oyentes, debido a que los sordos son aprendices visuales (Herrera, 2014).

En la educación de niños sordos intervienen saberes expertos que se ven manifestados en diversas prácticas educativas en la cotidianidad, como, por ejemplo, las formas de conocimiento científico-práctico, que al momento de aplicarlos contribuyen a la separación, integración o regulación de la población sorda. En efecto, la educación para sordos y la educación de integración ayuda a sustentar la imagen de que estos niños funcionan con un ideal regulatorio y normalizador. Dentro del trabajo educativo con niños sordos, se distinguen los individuos a partir de una diferenciación de sus pares según sus características, como, por ejemplo, sordos pre lingüísticos, hipoacúsicos, sordos post lingüísticos, los candidatos a recibir un implante coclear, entre otros. Esta lógica de separación, es para que la educación para sordos funcione como un dispositivo diferenciado de incluir a toda la población, principalmente incluyendo a la totalidad de los niños sordos (Cuevas, 2013).

A partir de lo anterior, se puede señalar que los mecanismos de poder y lógicas de regulación que apoyan la práctica educativa oralista, terminan determinando el campo de acción de estas personas y el ser sordo se ve como una persona que requiere

adecuación para la sociedad oyente; cuando en realidad el proceso educativo debería posibilitar que los sordos pudieran tener su propia visión frente a la educación respecto de su cultura y proceso formativo (Herrera 2008;2011; Ladd, 2003, citado en Cuevas, 2013).

Años más tarde, se da origen a un modelo de comunicación bilingüe para las personas sordas y es en el año 1998 cuando en la Escuela de Sordos Dr. Jorge Otte Gabler, inaugura en Chile la educación para sordos a partir de un Modelo Bilingüe Bicultural, en el cual postula la Lengua de Señas como primera lengua en la educación de estos niños para la adquisición de habilidades cognitivas y lingüísticas necesarias para el desarrollo de nuevos conocimientos. En este modelo, el lenguaje oral es tomado como una segunda lengua principalmente desde la forma escrita, este modelo existe hasta el día de hoy en la Escuela para Sordos Dr Jorge Otte G. (Herrera, 2010).

La Educación Especial del Sordo ha experimentado diversos cambios, sin embargo, aún faltan varios factores para una inclusión, sobre todo en establecimientos regulares que integren a niños con NEE, esto se relaciona con las diversas implicaciones y necesidades educativas en los niños, y también en su desarrollo (Fernández-Viader & Pertusa, 2004). Algunas de estas implicaciones se presentan resumidas en el siguiente cuadro:

Implicaciones y necesidades educativas de la sordera.

Implicaciones	Necesidades que genera
Entrada de la información principalmente por vía visual	Necesidad de recurrir a estrategias visuales y aprovechar otros canales (restos auditivos, tacto)
Menor conocimiento del mundo	Necesidad de experiencia directa y mayor información de lo que sucede
Dificultades en incorporar normas sociales	Necesidad de mayor información referida a valores y normas
Dificultad para representar la realidad a través del lenguaje oral	Necesidad de un sistema lingüístico de representación
Dificultades en la identidad social y personal	Necesidad de asegurar la identidad y la autoestima
Dificultad para incorporar y	Necesidad de apropiarse de un

comunicar en el lenguaje oral	<p>código comunicativo útil.</p> <p>Necesidad de aprender de forma intencional el código mayoritario.</p>
-------------------------------	---

(MEC, 1991, p.65, citado en Fernández-Viader & Pertusa, 2004).

Si bien el contexto de la sordera en Chile se ha podido describir, desde cómo se recibe la educación, y cómo se emplea, es pertinente hacer un recorrido por aquellos entes creadores de agotamiento y estrés en los profesionales que se desenvuelven en el ámbito laboral de niños, niñas y adolescentes con necesidades especiales; agotamiento que al ser constante puede llevar al desarrollo de nuevos estados de salud, ya sea como un antecedente existente o bien como una posible consecuencia de un trabajo con variados riesgos que podrían desencadenar los conceptos delimitados a continuación.

5.4. Agotamiento Laboral.

5.4.1. Antecedentes Históricos.

El agotamiento profesional inicialmente fue descrito por Freudenberger como una condición mental con consecuencias físicas, luego, Manderscheid en 1980 deja de lado la idea de enfermedad mental, tomando la concepción de dos nociones paralelas: la de bienestar, es decir, aquel grado de entusiasmo y actitud positiva ante la vida y el trabajo, incluyendo la capacidad para manejar sentimiento y comportamientos de manera autónoma, además, de poder lidiar de manera positiva con el estrés que se presenta durante las horas de trabajo, y la de malestar, es decir, la sensación de estar mal o enfermo en el trabajo y también, afecta al momento en que la persona quiere volver a reintegrarse en el trabajo (Segura, 2014).

Posteriormente, la aparición del agotamiento laboral, quedó asociada al ámbito profesional de salud pública y más tarde, relacionadas con aquellos sujetos que trabajan a cargo o en conjunto con otros individuos, tratando de explicar las características del agotamiento como progresivo y dinámico, con la posibilidad de ser reversible y una noción de riesgo psicosocial, a partir de las manifestaciones psicosomáticas de los profesionales (Segura, 2014).

Por otro lado, el agotamiento profesional es considerado como un término procedente de la psicología laboral, describiendo síntomas como la desadaptación prolongada frente a condiciones laborales estresantes, y también, es visto como un

estado de riesgo del profesional frente a otras enfermedades (Hillert, 2008, citado en Segura, 2014).

Para algunos autores, el agotamiento profesional es un conjunto de signos y síntomas mal definidos, observándose que este debe ser asumido como una enfermedad más que como un síndrome (*burnout*), sin embargo, este concepto sigue siendo una condición objeto de debate en diversos círculos científicos (Segura, 2014).

5.4.2. Delimitación del Concepto.

Desde los inicios el término agotamiento o desgaste profesional se ha relacionado directamente con el Síndrome de *Burnout*, actualmente este síndrome es una de las causas más importantes de la incapacidad laboral en los profesionales que trabajan cuidando a otros, no obstante este agotamiento se puede presentar en cualquier tipo de trabajo, y se entiende como diversas reacciones físicas y emocionales, que ocurren cuando la exigencia del trabajo sobrepasan las capacidades, los recursos y las necesidades del trabajador (Loli, Arias, Alarcón & Loli, 2008).

Generalmente el agotamiento profesional se llega a confundir con el Síndrome de *Burnout*, debido a que Maslach, Schaufeli y Leiter cuando comienzan a trabajar con este síndrome proponen que es una respuesta prolongada ante estresores emotivos e interpersonales crónicos en el trabajo, y que es definido por tres dimensiones, donde la primera de ellas hace alusión al agotamiento (Loli, et. al., 2008).

También, este término se reconoce como una situación de agotamiento de la energía o de los recursos emocionales propios debido al contacto que se establece a diario con otras personas, la cual se asocia a una posterior despersonalización en el individuo, desarrollando sentimientos negativos, actitudes y conductas de cinismo hacia las personas a las que les entrega su servicio profesional (Gil-Monte, 2005).

En las primeras definiciones, este síntoma se define sólo en términos emocionales, sin embargo, se decide por ampliar su definición y finalmente también se habla de agotamiento físico, ya que se observó que no solo se manifestaba a nivel de salud mental, sino que también física en el individuo, por lo que agotamiento emocional a solas, se quedaba corto (Maslach & Leiter, 1997, citado en Buzzeti, 2005).

Este agotamiento hace que las personas sientan la necesidad de realizar acciones determinadas que lo hagan distanciarse emocionalmente del trabajo, lo que hace que el individuo no se involucre y no responda de la misma manera que antes frente a las necesidades de las personas con las que se relaciona en su vida laboral, de cierta manera, al no involucrarse, está lidiando con la sobrecarga que tienen en su trabajo (Maslach, et. al. 2001, citado en Buzzeti, 2005).

Finalmente, se caracteriza por dejar a las personas sin recursos energéticos y con una sensación de no poder ofrecer nada más en su día laboral, manifestando síntomas físicos y emocionales, donde los más fáciles de reconocer serían: irritabilidad, ansiedad

y cansancio que no es recuperado al descansar (Cordes & Dougherthy, 1993; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001, citado en Buzzeti, 2005).

5.4.3. Agotamiento Laboral y Docencia.

La profesión docente es ambivalente, ya que no se pueden invisibilizar la existencia de aspectos negativos en la docencia, que pueden llevar a desequilibrios emocionales y personales, relacionados con que el docente no solo tiene que enseñar al sujeto que no sabe, sino que también al que no quiere. Estas circunstancias, conllevan una carga adicional debido a la necesaria resolución de situaciones a las que no está acostumbrado, perdiendo motivación y la necesaria negociación con los estudiantes, desencadenan un conjunto de síntomas como: falta de ilusión, expectativas, apatía, ansiedad, entre otros, sin embargo, el agotamiento que se presenta debido a la extenuante labor de profesional genera un malestar mayor, llevando inclusive a trastornos o síndromes crónicos (Esteve, 1994).

En cuanto al agotamiento laboral de los profesores, según la segunda encuesta Longitudinal Docente, realizada por Centro de Micro datos del Departamento de Economía de la Universidad de Chile, el 15.3% de los docentes de instituciones municipales solicitaron licencias médicas, por razones de salud mental. Especialmente un 12.7% solicitó licencia médica en establecimientos particulares subvencionados, y un 5.5% perteneció a establecimientos particulares pagados, gestionando licencia por

alteraciones psicológicas (estrés, agotamiento, depresión, ansiedad) (Bravo, Peirano & Falck, 2006).

5.4.4. Factores de Riesgo del Agotamiento

Peris (2002), hace un énfasis a un trastorno que se caracteriza por la sobrecarga, y/o desestructura de tareas/actividades cognitivas que sobrepasan el límite de la capacidad humana. Esto quiere decir que el estrés laboral pasa por encima de las capacidades del individuo a la hora de afrontarlas, generando un factor de riesgo llegando a un periodo de agotamiento extremo que dificulta hacer las tareas asignadas de un modo correcto.

En diversos documentos, se ha dado cuenta de diferentes factores de riesgo en relación al agotamiento profesional en docentes. Entre estos se destacan, estar a cargo de numerosos grupos de estudiantes, mal comportamiento, conductas agresivas de los alumnos, estar expuestos a situaciones de violencia durante horas, podría aumentar el riesgo de agotamiento profesional, además a esto, se asocia aquellas dificultades relacionadas con las disponibilidad de tiempo y recursos para la docencia, incluyendo pobres relaciones interpersonales y la necesidad de percibir reconocimiento de su labor (Gómez-Restrepo, Rodríguez, Padilla & Avella-García, 2009).

Otro factor a considerar, se asocia a la percepción de los docentes sobre la existencia de un equilibrio entre el esfuerzo que estos realizan y la compensación que

reciben a cambio; por otro lado, también se ha descrito que los docentes jóvenes tienen mayor probabilidad de presentar un agotamiento (Gómez, et. al., 2009).

Las consecuencias de padecer agotamiento laboral, ha puesto su enfoque principalmente en los factores emocionales, siendo una consecuencia de la misma definición operativa efectuada por Maslach y Jackson (1981) que centran el síndrome en los factores emocionales.

Según la Guía sobre el Síndrome del Quemado (2006), los principales factores que se deben considerar para identificar un alto agotamiento profesional o bien el síndrome, son:

- 1) El continuo e intenso contacto con el sufrimiento, el dolor y otros sentimientos de las personas con las que se relaciona.
- 2) La caída o sobrevaloración de la sociedad a la profesión.
- 3) La sobrecarga laboral debida a razones cuantitativas y cualitativas.
- 4) Excesiva burocracia, es decir, no importa el resultado, sino que hacer las cosas de una determinada forma.
- 5) Conflictos interpersonales con jefatura y/o compañeros de trabajo dentro de la organización, debido a la ambigüedad y al conflicto de rol.
- 6) La baja retroalimentación o retribuciones, estímulos y recompensas.

5.5.Estrés

5.5.1. Antecedentes Históricos.

En la actualidad, el estrés es un término utilizado dentro de una amplia variedad de situaciones y contextos, dentro de la literatura este es conocido por distintos tipos de conceptos que se asocian a este término en sí, todos estos definidos por Alberto Orlandini (2012), quien define estrés, al agente estresor, el estímulo que produce el estrés como también al factor que lo puede provocar, definiendo estrés a la respuesta psicológica que se da frente a cualquier estresor.

Para poder contextualizar este concepto se debe definir qué se entenderá por estresor, en esta ocasión este será entendido como un estímulo que provoca la respuesta biológica y psicológica en tanto al estrés normal como aquel estrés crónico que pueden llegar a convertirse en una enfermedad.

Según Orlandini, (2012) existen distintos tipos de agentes de estrés, de los se diferencian trece tipos, los cuales están clasificados de la siguiente manera:

Dentro del primer tipo de agente, podemos encontrar aquellos que tienen estrecha relación con el momento en que actúa este agente, los cuales pueden ser *remotos, recientes, actuales o futuros*, sin embargo, también podemos diferenciar a los que se clasifican según el periodo en que actúan, es decir, si es en un *periodo muy breve, breve, prolongado o más bien crónico*.

Para así continuar con los que se diferencian según la repetición del tema traumático, el cual puede ser *único* o *repetitivo*, o según la cantidad en que se presentan estos episodios siendo estos únicos o múltiples, como también, se pueden clasificar según la intensidad del impacto que este tenga, los cuales se pueden diferenciar como un *micro estresor* o *estrés cotidiano*, o más complejo los cuales pueden ser los estresores más bien *moderados*, estresores *intensos* o estresores *de gran intensidad*.

Además, Orlandini (2012) menciona que, los distintos tipos de estresores también se pueden clasificar según la naturaleza de este agente, es decir, si son más bien de tipo *químico, físico, fisiológicos, intelectual o psicosocial*. Como, además, según la dependencia de la magnitud social que este traiga consigo, es decir, más bien *micro sociales* o *macro sociales*.

Otra parte de la clasificación que nos menciona Orlandini, tiene estrecha relación con el entorno social y con el tema traumático en el que se vea involucrado el sujeto expuesto a estrés, esto quiere decir, si es más bien un hecho sexual, marital, familiar u ocupacional, etc. En base a esto, además, se pueden clasificar en consideración a la realidad del *estímulo real, representado* o más bien *imaginario*.

Estos también se pueden contemplar según la localización de la demanda del tipo de estresor, es decir, *exógena o ambiental* o *endógena o intrapsíquica*, debido a que el tipo de estresor va a depender del ambiente en el cual se encuentre el individuo, relacionándose así, con el contexto en que se enmarca la docencia, ya que se pueden ver

enfrentados a altos niveles de vulnerabilidad, como el mismo marco administrativo que los guíe, entre otras cosas; como esto puede influir de cierta manera en generar elementos estresores. En la misma línea podemos clasificar a estos de acuerdo con sus relaciones intrapsíquicas. Las cuales se pueden encontrar dentro de la *sinergia positiva*, *sinergia negativa*, *antagonismo* y *ambivalencia* (Orlandini, 2012).

Para finalizar, Orlandini (2012) hace una clasificación según la dependencia de la fórmula *distrés/eustrés*, en los cuales podemos clasificar los distintos tipos de agentes de estrés según el factor formativo o causal de la enfermedad, factor mixto que une a ambas o también dentro del factor principiante o desencadenante de la enfermedad. Estas se pueden dividir en *eustrés*, el cual sería más bien de índole positiva, y en *distrés*, que tiene una connotación más bien negativa, es decir, un estrés excesivo debido a un estímulo de alta intensidad, puede conducir a la angustia; rompiendo la armonía entre el cuerpo y la mente, lo que impide responder de forma adecuada a situaciones cotidianas (Naranjo, 2009).

En el caso pertinente, podrían existir variados agentes de estrés, que se desarrollan sólo en el contexto de la educación, más que en cualquier otra profesión. Ahora bien para los profesores de la escuela Dr. Jorge Otte dentro de su contexto en particular también poseen agentes de estrés, que pueden ser negativos como positivos, por lo cual es relevante comprender este punto, a partir de los discursos de aquellos docentes que o bien, pueden estar atravesando el estado de estrés, como también poder

identificar ciertos elementos en su trabajo, que contribuirían a experimentar el eustrés.

5.5.2. Fases

El estrés es considerado no sólo como un proceso fisiológico de adaptación, sino que también es visto como un fenómeno que puede producir enfermedades, y es debido a esto que Selye propone la existencia del Síndrome de estrés biológico o también conocido como Sistema General de Adaptación, donde explica este síndrome como la secuencia del impacto de las amenazas o agresiones del exterior ejercidas sobre el organismo, incluyendo las respuestas de adaptación inicial y las consecuencias negativas en el mantenimiento de la situación de estrés, distinguiendo así, tres fases (Selye, 1936;1956, citado en Sandi, Vereno y Cordero, 2001).

1) Reacción de alarma.

Esta fase es producida en el momento inicial en donde el sujeto enfrenta una situación de amenaza o una determinada circunstancia de peligro y las consecuencias principales se ven en los cambios fisiológicos que se experimentan en ese momento, desplegando al máximo los recursos que el cuerpo produce para movilizarse, para luchar o huir de este peligro (Sandi, Venero & Cordero, 2001).

Además, frente a la primera exposición a un ente estresor, la resistencia fisiológica se ve disminuida y en paralelo a esto, el organismo reúne fuerza para la resistencia a este ente, esta etapa es caracterizada por presentar una baja resistencia

frente a los agentes que producen tensión (Pérez, García, García, Ortiz & Centelles, 2014).

2) Fase de Resistencia.

En esta fase la respuesta que da el organismo es contraria a la fase mencionada anteriormente, debido a que si la amenaza no desaparece el organismo distribuye de manera paulatina sus recursos para que estos no se agoten. Junto a esto, el organismo activa un mecanismo de ahorro de energía, lo que permite que este se siga movilizando, ahora bien, si estas circunstancias de adversidad se mantienen en un periodo de tiempo mayor, las adaptaciones que consiguió el organismo pueden ser insuficientes y perderse, llevando al sujeto a desarrollar la tercera fase (Sandi, Venero & Cordero, 2001).

3) Fase de agotamiento o extenuación

Esta fase se desarrolla siempre y cuando las circunstancias estresoras tengan una magnitud considerable y sean experimentadas en un periodo de tiempo más o menos prolongado. Al llegar a esto, el sujeto muestra una pérdida en la capacidad de resistencia y de adaptación del organismo (Sandi, Venero & Cordero, 2001).

Esta incapacidad de afrontar el estresor por más tiempo, va creando un desequilibrio interno y fisiológico del cuerpo, colapsando el organismo y cediendo ante la enfermedad, surgiendo enfermedades psicosomáticas como, por ejemplo: hipertensión, trastornos gastrointestinales, migraña, entre otros (Pérez, García, García,

Ortiz & Centelles, 2014).

Por lo anteriormente expuesto, es pertinente conocer desde el discurso de los docentes, cómo ellos experimentan los estresores del ambiente, en qué medidas les afecta, ya que como se menciona, una persona que se encuentre en la fase de agotamiento puede presentar variados síntomas, dejando en claro que el sujeto no posee conocimiento de si está pasando por una fase, y en este determinado contexto de la educación hacia los sordos, será relevante conocer qué estímulos podrían determinar cómo estresantes, y cómo definirían el agotamiento.

5.5.3. Delimitaciones del concepto

El estrés es visto como una respuesta biológica que se puede diferenciar dependiendo de la reacción del ser humano frente a situaciones amenazantes o de excesiva demanda. Podemos diferenciar el eustrés del distrés, siendo la primera una respuesta eficaz y controlada que genera el sujeto, lo que lo moviliza, asociado a emociones gratificantes, llamado también estrés positivo. La segunda, también denominado estrés negativo, corresponde a cuando el sujeto se enfrenta a circunstancias como dificultades económicas, exigencias laborales, fenómenos de desintegración y fragmentación social, fallecimiento de un ser querido, ruptura de relaciones, desempleo o el anuncio de una enfermedad crónica, entre otras; pueden generar una respuesta que implique una inadecuada adaptación, además, cuando estas reacciones se prolongan en el tiempo se produce una sobrecarga en el organismo que puede desencadenar problemas

en la salud (Vales, 2011).

Cabe destacar que, tanto las situaciones placenteras como las indeseables provocarán los mismos cambios fisiológicos en los individuos, pues se trata de una respuesta fisiológica estereotipada. Sin embargo, debemos reconocer que, generalmente, en nuestra cultura la palabra estrés no se utiliza en el sentido positivo sino en el sentido negativo y se relaciona con el estado físico o emocional que impide la realización correcta de cualquier tarea (Camargo, 2004).

La mente responde al estrés mediante percepciones, conocimientos, memoraciones, emociones, defensas y mecanismos de enfrentamiento, cambios en las actitudes y en el autoestima, el cerebro es el órgano principal de respuesta al estrés y determina la actividad de los otros tejidos que, a su vez influyen sobre el sistema nervioso mediante cambios metabólicos, aumento de circulación sanguínea del cerebro y por la acción de hormonas y sustancias inmunitarias sobre dispositivos receptores que modifican al propio cerebro y regulan entonces la respuesta del estrés (Orlandini, 2012).

Cabe mencionar que, a partir de las diferencias individuales que existen en los sujetos, es fundamental considerar que una misma situación puede afectar de diversas formas a personas distintas, debido a que un mismo evento puede ser abrumador para ciertas personas, pero para otras se trate solo de un contratiempo (Orlandini, 2012).

Las investigaciones concuerdan en que el estrés es un factor que influye, por

ejemplo, en la pérdida de salud que llevaría a distintos síntomas de enfermedades físicas, problemas conductuales, anímicos y en las relaciones sociales (Stavroula, Griffiths & Cox, 2003, citado en Calderón, Laca & Pando, 2017). También coinciden en que depende de cómo la persona afronte las situaciones desafiantes, en donde lo óptimo es que el sujeto tome sus recursos personales para que sean tareas motivadoras y activadoras, y no pasen a ser cargas negativas. En el contexto educacional existen muchos estresores en el ambiente por el trato con personas, pero importante también es el poder determinar si los profesores tienen concientización sobre lo que es motivador, pero también lo que está finalmente siendo dañino para su salud mental y física.

5.5.4. Estrés laboral

El estrés laboral se ha considerado una experiencia subjetiva de una persona, producida por la percepción de que existen demandas excesivas o amenazantes difíciles de controlar y que pueden tener consecuencias negativas para ella. Estas consecuencias negativas para la persona se denominan tensión (*strain*), y las fuentes de las experiencias de estrés, anteriormente mencionadas, se denominan estresores. El análisis de los estresores es muy importante en el proceso de la prevención y control del estrés laboral. Son los estímulos que desencadenan las experiencias de estrés-tensión (Peiró & Rodríguez, 2008).

Es en base a esto que Karasek (1979) propone un modelo fundamentado en las altas demandas de trabajo que tienen estrecha relación con las experiencias de estrés y,

al mismo tiempo, la baja capacidad de control sobre las mismas (por falta de recursos). En efecto este autor, distingue cuatro tipos de situaciones laborales en función de la combinación de niveles altos o bajos de las demandas y del control. Así, un trabajo con un nivel de control bajo y un nivel de demandas alto será un trabajo estresante porque la persona no puede responder a esas demandas por falta de control. Por otra parte, un trabajo con un nivel de demandas alto, pero también con control alto es un trabajo activo pero que no tiene por qué resultar estresante. Por el contrario, un trabajo con niveles de demandas bajo y un nivel de control también bajo es caracterizado como un trabajo pasivo y finalmente, un trabajo con nivel de control elevado, pero demandas bajas es un trabajo con bajo estrés (Karasek, 1979, citado en Peiró, 2001)

Lo que se puede vincular de manera estrecha con la investigación debido a que en base a las investigaciones revisadas la mayor parte de la docencia se ve afectada de manera directa por algún tipo de consecuencia como lo sería el estrés, esto mayormente ocurriría debido a la demanda excesiva por parte de las instituciones o el contexto en el que se encuentran, lo que influirá de manera directa, tanto en su bienestar físico como emocional, ya que en base a lo anteriormente mencionado a más demanda, más bajo el control por parte de los sujetos. Esto se puede inferir a través del contexto institucional en el que se enmarca la investigación, ya que el colegio se encuentra en un contexto de estudiantes vulnerables como también la alta exigencia por parte de la institución hacia el profesorado, esto se demuestra todo en la actualidad, debido a las reformas que se están impartiendo en los colegios lo que hace que a los docentes se les aumente la carga

laboral, para entregar un mejor resultado sin embargo, no se genera un cuidado para estos, y los lleva a generar diversas enfermedades como el estrés el cual es uno de los principales malestares.

En base a lo anteriormente mencionado, Peiró, en función del análisis del contenido de los estresores laborales, revisó los estresores más importantes y estableció 8 categorías. Donde los relaciona directamente con ambiente físico, organización laboral, contenidos del puesto o cargo del individuo, estresores relacionados con el rol profesional, estresores derivados de las relaciones e interacciones sociales, aspectos de desarrollo social (cambios de puesto), estresores derivados de la tecnología y clima social, para finalmente considerar la interfaz entre el trabajo y las otras esferas de la vida como fuentes de estrés (los conflictos trabajo-familia y familia trabajo, etc.) (Peiró, 1999, citado en Zuluaga, 2013).

Para finalizar existen algunas investigaciones sobre el tema en cuestión, en las que se demuestran en cierta medida la situación de algunos docentes en el país. Dentro de las cuales se encuentra un estudio de caso, que pretendía investigar acerca de las condiciones de trabajo y salud del docente, este fue realizado en distintos países, dentro de los que se encontraba Chile, en lo que se demostró que en las distintas condiciones en el perfil patológico, una de las enfermedades que acusaban los docentes precisamente eran relacionadas con el manejo de la ansiedad, y síntomas de somatización como lo es el estrés o colon irritable, alcanzando frecuencias muy altas en este grupo,

probablemente como respuestas a las condiciones de trabajo, siendo estrés un 41,8% de las enfermedades diagnosticadas por médicos al grupo de docentes que participó en esta investigación (Robalino & Korner, 2005).

En una muestra internacional de docentes de Uruguay, Chile, Ecuador, México, Argentina y Perú, el 65.4% manifestó percibir el dolor de espaldas como principal causa de malestar, el 45.7% relató sufrir angustia, el 44.4% presentar dificultades para concentrarse y el 9.9% consumió fármacos para dormir (Rodríguez, 2007, citado en Oramas, 2013).

A su vez, en un estudio realizado en la ciudad de Rengo, Chile, se buscaba analizar la relación entre las variables de *Burnout*, apoyo social y satisfacción laboral en el contexto educativo, con una muestra de 89 profesores, que pertenecían a colegios municipalizados, arrojó en la muestra que el 15,63% no percibe *Burnout*, versus un 43,82% presentaba síntomas del síndrome, y un 40,45% se encontraba afectado por *Burnout* (Jiménez, Jara & Miranda, 2012). Esto se menciona, ya que va en directa línea con un estrés que se comienza a normalizar, para luego transformarse en un síndrome de carácter crónico, como lo demuestra el estudio, arrojando también la falta de consciencia para determinar la existencia de un síndrome.

5.6.Síndrome de Burnout.

Anteriormente, se ha mencionado el concepto de estrés a modo de diferenciación del agotamiento. Sin embargo, resulta vital hacer un recorrido por el término Síndrome de *Burnout*, debido a que este plantea al agotamiento como la primera de sus fases, haciendo que estos conceptos se relacionen directamente.

5.6.1. Antecedentes Históricos.

Durante la década del setenta, el psiquiatra germano-estadounidense Herbert Freudenberger, se dedicó a observar en sus colegas, en una clínica de salud mental de la ciudad de New York, un cuadro psicológico que muchas personas y profesionales que trabajaban con pacientes toxicómanos presentaron síntomas psicofísicos de manera evidente. Este cuadro Freudenberger lo describió como el *síndrome de estar quemado en el trabajo* (SQT), siendo el primero en referirse al concepto de *Burnout* para describir el estado físico y mental de los jóvenes voluntarios que trabajaban en dicha clínica. Estos se esforzaban en sus funciones, sacrificando su propia salud con el fin de alcanzar ideales superiores y recibiendo poco o nada de reforzamiento por su esfuerzo (Mingote, 1998, citado en Moreno- Jiménez, González & Garrosa, 2001).

Según Freudenberger (1974), las características sintomáticas del Síndrome de *Burnout* se manifiestan en tres síntomas principalmente. El primero de ellos, se reconoce como un agotamiento progresivo, es decir, una falta de energía. El segundo síntoma es la

anhedonia, identificada como la pérdida de interés o satisfacción en casi todas las actividades y pérdida en el experimentar placer, y, por último, la agresividad hacia el usuario.

Inicialmente, Freudenberger consideró que estos síntomas se debían a un contexto laboral estresor por una sobrecarga de responsabilidad, excesiva demanda de energía, y con los compromisos afectivos hacia el trabajo a realizar, es decir, hacer las cosas por obligación con respecto a la empresa que lo contrató como profesional.

Años más tarde, la psicóloga e investigadora Christina Maslach, expone el concepto de *Burnout* en una convención de la Asociación Americana de Psicólogos donde se conceptualizó el síndrome como el desgaste profesional de las personas que trabajan en servicios humanos, especialmente personal sanitario y docentes. Este síndrome corresponde entonces, a la respuesta extrema a un estrés crónico que se origina en el ámbito laboral, teniendo repercusiones a nivel individual, además de afectar de manera organizacional y social (Maslach, 1976, citado en Pérez, 2010).

Los primeros estudios con respecto al *burnout*, se enfocaron en las profesiones de la salud y trabajos sociales (servicios humanos), lo que ha sido de gran importancia para seguir investigando en áreas de la educación, estudiando la población de docentes, hasta llegar a funcionarios de prisiones, bibliotecarios, policías, militares, estudiantes, entre otros.

5.6.2. Definición del Síndrome de *Burnout* y sus fases.

De acuerdo a las concepciones sobre el síndrome de *Burnout* no hay una definición precisa con respecto a este, pero se ha llegado a consensuar, entre los estudiosos del tema, que es una respuesta a un estrés acumulativo que pasa a ser crónico con el tiempo durante el desempeño laboral.

El síndrome de *Burnout*, a lo largo de su desarrollo conceptual, ha sido definido como una respuesta a la estresante situación laboral crónica que se produce, principalmente, en las profesiones en donde las personas se centran en el cuidado del otro (Tonon, 2003). Otros de los conceptos que se usan para referirse a este síndrome es “*estar quemado*”, ya que no tan solo presentan estrés laboral; sino que también, cuentan el significado para la persona del trabajo que realiza, su propia capacidad de generar estrategias de afrontamiento, la misión a realizar que a veces genera excesiva implicación en el trabajo y puede terminar en la deserción o la desatención a los usuarios, pero también a sí mismo (Mingote, 1998).

Otro de los postulados de Gil-Monte y Peiró (1997), definen el síndrome de *Burnout* como una respuesta al estrés laboral crónico, acompañado de una experiencia subjetiva de sentimientos, cogniciones y actitudes, provocando alteraciones psicofisiológicas en la persona y consecuencias negativas para las instituciones laborales.

Finalmente, *Burnout*, es tomado como un síndrome psicológico que se debe principalmente a un estresor personal que aparecería en un contexto laboral, descrito como un constructo trifactorial. Estos factores dan paso a las etapas o fases de este síndrome, siendo el “Agotamiento emocional”, conductas de “Despersonalización o cinismo” hacia las personas que el profesional se relaciona y una sensación de ineffectividad o falta de “realización personal” (Maslach, et. al. 2001, citado en Buzzeti, 2005). Fases que se describen a continuación:

1) Agotamiento Emocional

Esta fase se describe como la fatiga o falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales que se poseen se han agotado por completo, esto puede presentarse en paralelo a sentimientos de frustración y tensión, perdiendo la motivación para continuar con el trabajo. Debido a esto, es posible que las personas no se sientan capaces de recuperarse y al despertar en las mañanas carecen de energía para enfrentarse a nuevos proyectos, sintiendo que no han descansado lo suficiente o simplemente no hubiesen dormido (Buzzeti, 2005).

2) Despersonalización.

La fase de despersonalización, o también conocida como cinismo, da cuenta principalmente de actitudes negativas y una insensibilidad hacia las personas con las que se relaciona en el trabajo, tanto a las personas que atiende como a sus colegas, derivando esto, a conflictos interpersonales y aislamiento. El trato despersonalizado cae en

generalizaciones, etiquetas y descalificaciones, creando a partir de esto una barrera para evitar cualquier tipo de acercamiento que sea desgastante (Cordes & Dougherty, 1993; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001, citado en Buzzeti, 2005).

La característica principal de esta fase o etapa, es poner distancia entre la persona y aquel que recibe su servicio o colega, ignorando las cualidades y las necesidades que los hace ser seres humanos únicos y comprometidos con las personas, es decir, la persona que está en esta fase comienza a “deshumanizarse como individuo”, volviéndose cínico en cuanto a sus sentimientos con sus clientes, compañeros y la organización, tratando a las personas como objetos y actuando de forma distante (Cordes & Dougherty, 1993, citado en Buzzeti, 2005).

3) Falta de Realización personal

Esta fase alude a la sensación de que no se están obteniendo logros en el trabajo, autocalificándose de una manera negativa y presentando dificultades en el desempeño (Cordes & Dougherty, 1993; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001, citado en Buzzeti, 2005).

Existe esta constante tendencia a autoevaluarse negativamente, declinando su sentido y sentimiento de competencia, es decir, los trabajadores sienten que no se están desempeñando como lo hacían en un principio. Además, se tiene una constante sensación de falta de progreso, ineffectividad y aumenta el sentimiento de inadecuación,

haciendo que todos los proyectos nuevos sean abrumadores (Maslach, et.al. 1997, citado en Buzzeti, 2005).

5.6.3. Síntomas del Síndrome de *Burnout*.

El padecimiento del síndrome de *Burnout* presenta diferentes manifestaciones sintomáticas en ciertas áreas que se ven afectadas de forma negativa, con respecto al *área emocional*, la descripción de los síntomas que presentan las personas que lo padecen son, depresión, sensación de desesperanza, irritabilidad, apatía, desilusión, pesimismo, hostilidad, intolerancia y represión de sentimientos, entre otros. La descripción sintomática del *área cognitiva* se ve afectada por la pérdida del significado, pérdida de valores, falta de expectativas, autoconcepto negativo, desorientación cognitiva, pérdida de la creatividad, distraimiento, cinismo y críticas generalizadas (Buendía y Ramos, 2001).

Otra de las áreas que se describen es la *de conducta*, donde los síntomas son evitación, absentismo, irresponsabilidad, presencia de conductas inadaptativas, desorganización, sobre implicación, evitación de decisiones, aumento del uso de cafeína, alcohol, tabaco y drogas. El *área social*, que se relaciona en cómo las personas se desenvuelven en sociedad, presenta síntomas manifiestos como la evitación de los contactos, conflictos interpersonales, mal humor familiar, aislamiento y evitación profesional (Buendía y Ramos, 2001).

5.6.4. Cuestionario de Maslach.

En base a todo lo anteriormente mencionado y luego de estas definiciones en concordancia con el síndrome en cuestión, se elaboró el cuestionario de Maslach, "*Maslach Burnout Inventory*" (*MBI*). Ocupado de manera preliminar en la presente investigación, con el objetivo de conocer la situación de los profesores en relación al *Burnout*. Esta herramienta puede contribuir a la comprensión de la situación de los profesores en esta escuela en particular, ayudando a conocer, qué áreas se veían más afectadas según los mismos docentes.

Por tanto, el principal objetivo del cuestionario, era medir el *Burnout* personal en las áreas de servicios humanos, evaluando dichas dimensiones por medio de tres subescalas. Este inventario se ha convertido en el más aceptado por su amplia utilización en diversos tipos de muestras hasta el momento (Maslach, Jackson & Leiter, 1996, citado en Gil-Monte, 2002).

El *MBI* fue creado por Maslach y Jackson en el año 1986, es un instrumento conformado por 22 ítems, los cuales son valorados por una escala de frecuencia de siete grados. Sin embargo, esta se vio expuesta a revisiones ya que, en su versión original creada en 1981, se presentaban dos formas de medir los ítems, los cuales eran mediante frecuencia e intensidad, donde los individuos debían contestar preguntas a partir de sentimientos y pensamientos relacionados al trabajo y su desempeño en este, además, de contemplar 25 ítems distribuidos en cuatro escalas: agotamiento, despersonalización,

realización personal y para finalizar con implicación en el trabajo (Gil-Monte, 2002).

Luego de algunas modificaciones en el instrumento, en el año 1986, se procede a eliminar la escala de intensidad debido a que los autores consideraban que frecuencia e intensidad se solapaban, para así también eliminar la cuarta escala de implicación en el trabajo, quedando constituido finalmente y definiéndose como la versión clásica del instrumento. La cual se subdivide en tres escalas, por lo que miden tres factores en sí, los cuales son Agotamiento emocional, el cual cuenta con 9 ítems; Despersonalización, que cuenta con 5 ítems; Para finalizar con realización personal en el trabajo con 8 ítems. obteniéndose en ellas una puntuación estimada como baja, media o alta, dependiendo de las diversas puntuaciones de corte determinadas por las autoras, tomando como criterio de corte el percentil 33 y el 66 (Faúndez & Gil-Monte, 2009).

Una nueva versión del MBI, que presenta un carácter más genérico, no exclusivo para profesionales cuyo objeto de trabajo son los servicios humanos. Aunque se mantiene la estructura tridimensional del MBI, sólo contiene 16 ítems y las dimensiones se denominan *eficacia personal* (6 ítems) (Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo), *agotamiento* (5 ítems) (Trabajar todo el día realmente es estresante para mí), y *cinismo* (5 ítems) (He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo). Siendo esta última versión donde se agregan las profesiones no asistenciales y además se ha sustituido el término despersonalización por cinismo (Faúndez & Gil-Monte, 2009).

5.6.5. Síndrome de Burnout en Docentes

Este síndrome conlleva una serie de características que generan malestares que afectan las áreas personales, cognitivas, conductuales y sociales, mencionadas anteriormente, en las personas que lo padecen afectando también, en otras áreas del trabajo, profesional, voluntario o doméstico, cuando éste es ejercido con un grupo de personas, que puedan encontrarse enfermos, ser co-dependientes, o bien, en el caso de los docentes, alumnos conflictivos.

Existen variables vinculadas con Estrés y *Burnout* en docentes que han sido investigadas concluyendo en distinciones que se hacen entre las variables personales sociodemográficas, y que se relacionan con la edad, el género entre otros. Esta descripción se define a continuación en la siguiente tabla I.I:

Tabla I.I. Estrés y Burnout en Profesores

<i>Categorías</i>	<i>Definiciones</i>
<i>Sexo</i>	<i>Femenino se encuentra con más desgaste en su doble rol en el ámbito laboral y la casa como fuente de estrés. (Abraham, 1984; Maslach, 1999)</i>

<p><i>Edad</i></p>	<p><i>Los resultados en cuanto a esta categoría son contradictorios puesto que la relación establecida entre la edad y el síndrome de burnout han sido lineal (Seltzer y Numerof, 1988), como curvilínea, en las cuales también se haya ausencia de relación. (Hock,1988)</i></p>
<p><i>Estado civil y relaciones familiares</i></p>	<p><i>Las relaciones establecidas en el ámbito familiar, y el estado civil de los docentes se relacionan directamente con el nivel de desempeño en ellos arrojando como resultado que los solteros presentan más burnout que los docentes casados, (Golembiewski et al., 1986; Seltzer y Numerof, 1988), presentando los docentes solteros un alto índice de cansancio emocional y despersonalización (Maslach, 1982), sin embargo otras investigaciones arrojan distintos resultados (Durán, Extremera y Rey, 2001; Schwab, Jackson y Schuler, 1986). Según Maslach (1982), el hecho de ser padres funciona como un factor protector en cuanto al burnout, ya que se conecta una etapa madurativa de lo que es ser padre, accionando métodos con más facilidad</i></p>

	<p><i>para resolver conflictos que involucran a niños, todo se da a través de la experiencia, y el apoyo emocional que reciben de su familia. Cooke y Rousseau (1984) plantean que el tener una familia se percibe como factor protector debido a que los padres comentan de sus problemas en sus hogares lo que se considera un desahogo como factor protector.</i></p>
<p>Nivel Educativo impartido</p>	<p><i>En cuanto al nivel educativo impartido, los docentes presentan menos burnout, excepto los docentes de instituciones universitarias, ya que los índices de burnout van incrementando, siendo los docentes de secundaria los más afectados. (Beer y Beer, 1992; Burke y Greenglass, 1989). Otros estudiosos del tema dan cuenta de la despersonalización y la realización personal (Anderson e Iwanicki, 1984). Otro estudio realizado por (Anderson e Iwanicki, 1984; Beer y Beer, 1992) arroja que los problemas conductuales de los alumnos se da en la secundaria, argumentando el dilema de la educación obligatoria, la edad, el fallo de</i></p>

	<i>los sistemas disciplinarios y estudiantes que se enfrentan a los profesores de secundaria.</i>
<i>Tipo de centro</i>	<i>El tipo de centro en el que los docentes se desempeñan influye directamente con los niveles de estrés por encontrarse en sectores urbanos, o rurales o centros suburbanos (denominados marginales), sin embargo todas las investigaciones apuntan en la misma línea, existiendo mayores niveles de burnout en centros suburbanos que en los anteriormente nombrados (Byrne, 1999; Leithwood, Jantzi y Steinbach, 2001; citado en Valero, 1997).</i>

(Moriana & Herruzo, 2004).

El principal factor de las variables de estrés y *burnout* serían la conducta de los alumnos que pertenecen a minorías marginadas, familias vulnerables, las cuales presentan problemas de comportamientos, salud, presentando mayor índice de discapacidad por los niveles socioeconómicos y presentarse como familias multiproblemáticas (Montejo, 2014).

6. Marco Metodológico.

6.1.Paradigma de investigación

La presente investigación se encuadra en la perspectiva epistemológica hermenéutico- interpretativa. Desde sus inicios la hermenéutica se desarrolló como una disciplina de interpretación, según Morella & Moreno (2006):

Enfatiza la vuelta a la reflexión y a la intuición para describir y clarificar la experiencia tal como ella es vivida, pero con una marcada diferencia, ya que el método hermenéutico trata de introducirse en el contenido y la dinámica de la persona estudiada y en sus implicaciones, buscando estructurar una interpretación coherente del todo (p.177).

Desde la mirada metodológica, Beltrán (2012) indica que “la hermenéutica es una metodología que analiza discursos y conductas para la comprensión de la realidad social” (p. 12). Esta metodología puede servir como un medio para entender ciertas temáticas, a través del diálogo entre las personas, ya que se preocupa de los elementos internos del individuo, por sobre los hechos externos, por lo cual toma lo dicho textualmente, para luego de esto volver a interpretarlo; Cárcamo (2005) lo denomina como un proceso de análisis hermenéutico en permanente apertura, ya que estará en una constante reinterpretación de lo interpretado, indagando siempre la producción primaria y textual del diálogo que se produzca.

Es importante destacar que esta re-interpretación debe posicionarse desde la temporalidad, es decir, el análisis debe contextualizarse en el momento histórico del autor que se interpreta. A través de las experiencias que poseen una dimensión temporal, se puede hacer un reconocimiento histórico de dichas experiencias, ya que, en este proceso hermenéutico, se le da importancia a los elementos socioculturales que posee el autor, esto influye y aporta en la interpretación de lo dicho por este. El individuo, al reconocer su historicidad, toma consciencia de que es la historia la que entrega el sentido, en otras palabras, que posee la capacidad de reconocer su propia historia, y a su vez, el tiempo presente influye en este proceso de interpretar para comprender. Es en este proceso dialéctico que el sentido de lo que se dice textualmente por el autor, le pertenece a él pero también a quien está comprendiendo, la dialéctica que practica la hermenéutica da paso a un proceso de reconocimiento entre el autor y el que lo interpreta (Cárcamo, 2005).

Por su parte, González (2001) describe el paradigma interpretativo como una “búsqueda de la comprensión” (p. 232), explicando que:

Toda acción humana tiene una significación subjetiva, y es lógico llegar a la conclusión de que el saber sobre los fenómenos sociales sólo puede legitimarse, mediante la interpretación por parte del observador, donde el instrumento clave mediador de la comprensión es el lenguaje (p.233).

Por tanto, esta investigación se posiciona desde este paradigma, ya que se

buscará el sentido a través del lenguaje y el diálogo, para conocer la realidad de los docentes desde sus propios discursos, sobre cómo significan el experimentar Agotamiento en el quehacer laboral; entendiendo que en esta constante interacción entre el sujeto cognoscente y el sujeto investigado es que estos se influyen, por tanto, ninguno de los dos será neutros. Desde este paradigma se realizará un análisis más bien inductivo, ya que todo este procedimiento aportará mayor ventaja para la descripción y luego la comprensión de esta realidad o fenómeno estudiado (González, 2001).

6.2. Metodología

Cuando se habla de metodología, se refiere al enfoque que se le da a un problema determinado, y cómo el proceso de investigación busca dar las respuestas a este problema. La presente investigación ha empleado la metodología cualitativa, ya que lo fundamental es la interpretación sobre las percepciones de un fenómeno determinado.

Sampieri, Collado & Lucio (2003) describen que la metodología cualitativa se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, y que por lo regular tanto las preguntas como las hipótesis surgen más bien como parte del proceso de investigación, y se caracteriza por tener flexibilidad, porque se mueve entre los eventos y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría. Además, su propósito consiste en reconstruir la realidad, tal y como la observan los actores de un sistema social previamente definido (p. 10).

Las investigaciones que se enmarcan desde este enfoque, permite que el investigador encuentre la esencia de los hechos, conociendo las experiencias personales de los individuos, y se le da entonces relevancia a la subjetividad de las personas estudiadas, ya que apunta a conocer las motivaciones o propósitos que orientan las conductas, las creencias y sentimientos que dirigen a los sujetos a un fin determinado (Fernández & Rivera, 2009).

Cabe mencionar, que el investigador cualitativo debe utilizar diversas habilidades sociales, de una forma flexible, y a su vez debe tener una perspectiva holística, de manera que el fenómeno estudiado se comprenda como un todo, y no como partes individuales. Además, se debe observar aquel fenómeno y sus procesos sin imponer un punto de vista personal, sino más bien respetar los puntos de vista de los sujetos estudiados. También, se debe considerar y estudiar los rasgos explícitos que son conscientes, implícitos inconscientes, y dar una relevancia importante a la realidad subjetiva como objeto de estudio, y, por último, entregar comprensión y empatía a los sujetos estudiados, no sólo registrar los hechos de una forma objetiva, para no entregar una connotación fría (Sampieri, et al. 2003). Esto tiene relación con la actitud de empatía que se debe tener en el momento de la entrevista, principalmente porque los docentes entregarán información personal sobre sus pensamientos y vivencias íntimas.

El diseño de la presente investigación es de carácter descriptivo ya que, en palabras de Arias (1999), “la investigación descriptiva consiste en la caracterización de

un hecho, para establecer su estructura o su comportamiento” (p. 20). Esta definición se ajusta a la presente investigación, ya que buscará describir y analizar el significado a través de los discursos de los sujetos investigados.

6.3.Población y muestra

El establecimiento educacional seleccionado para realizar la investigación es la Escuela para Sordos Doctor Jorge Otte Gabler, creada en año 1998 cuando se fusiona el Instituto de la Sordera (INDESOR) y el Centro de Prácticas e Investigaciones Dr. Jorge Otte Gabler de la Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación (UMCE) (Instituto de la Sordera, 2017).

Esta iniciativa se debe a que el Dr. Otte buscaba, de una u otra forma, ofrecer una alternativa educativa a los niños y jóvenes sordos de nuestro país y para esto funda dos instituciones que le permitieran lograr el objetivo; la primera de estas, fue el Instituto de la Sordera en el año 1957 (Instituto de la Sordera, 2017).

Luego, en el año 1998, con la UMCE como socio mayoritario del Instituto de la Sordera, nace la escuela N° 1139 Dr. Otte Gabler, establecimiento particular subvencionado con un objetivo claro, que es entregar educación a niños sordos de escasos recursos. Su misión consiste en formar niños, niñas y jóvenes capaces de integrarse a la sociedad a la que pertenecen, teniendo como pilar fundamental la educación intercultural bilingüe. La visión descrita como escuela, es fundamentalmente

ser un espacio que considere la diversidad de los estudiantes, potenciando el crecimiento y desarrollo orientado al logro académico y personal (Instituto de la Sordera, 2017).

El Instituto de la Sordera, ubicado en la comuna de San Joaquín, cuenta con un directorio que está conformado principalmente por una Dirección Ejecutiva, que se encarga de la administración y finanzas, una Dirección Académica, la cual se subdivide en varias áreas y departamentos: Consejo Escolar, Centro de proyectos, Centro de Padres, Inspectoría, asistentes de la educación (asistentes de párvulos, co-educadores sordos), y un equipo multiprofesional de 30 docentes, (además de la unidad psicológica). Esta escuela posee desde nivel parvulario a tercer año de Educación Media, con una jornada escolar completa, y acepta a estudiantes con algún grado de pérdida auditiva, sea congénito o adquirido, contando con 118 alumnos actualmente.

El tipo de muestreo será por conveniencia, ya que será la Escuela quien determinará los participantes, y esto tiene que ver con la disponibilidad de tiempo. Sin embargo, luego de la selección de la muestra según los criterios de inclusión y exclusión, en conjunto con la determinación de la escuela, los profesores deberán contestar el Cuestionario de *Burnout* de Maslach para Docentes (MBI- ED), para hacer una distinción de los profesores que se encuentren con un mayor nivel de agotamiento, llegando finalmente a una muestra de doce profesores para ser entrevistados. Los participantes serán los docentes del establecimiento, entendiendo que se entrevistará a los profesores que puedan participar ya sean oyentes como también sordos. Según

Fontes, García, Quintanilla, Rodríguez, Rubio & Sarria (2010):

Este tipo de muestreo se enfoca no sólo en el conocimiento y la experiencia del participante, sino que también que posea el tiempo y la intención de participar, y quiera ser entrevistado. Por tanto, el muestreo de conveniencia tiene como característica principal la disponibilidad de los participantes (p.364).

Para la presente investigación existirán criterios de inclusión y de exclusión, estos son:

Criterios de Inclusión:

- Hombres y mujeres docentes que enseñen a niños sordos, dentro de todos los niveles de enseñanza: desde párvulo hasta el nivel media.
- Que lleven más de un año de antigüedad en la escuela.
- Docentes que hayan obtenido puntajes altos en el Cuestionario MBI de Maslach
- Docentes sordos, y docentes que practiquen la lengua de señas pero que sean oyentes, ya que se buscará realizar comparaciones, en sus distintas percepciones.
- Docentes desde los 25 a 60 años.

Criterios de Exclusión:

- Docentes que lleven menos de un año de antigüedad en la institución, ya que podrían aún no estar inmersos en la cultura organizacional de la escuela.
- Docentes que hayan obtenido puntajes bajos en el Cuestionario MBI de Maslach.

6.4. Técnica de Recolección de datos

El instrumento para la recolección de datos será la entrevista individual semi-estructurada. La entrevista es entendida desde su origen como una conversación entre dos personas, uno de los individuos es el entrevistador, quien buscará producir un discurso conversacional con el informante que es al que se entrevista, las preguntas se forman a partir de un tema definido según el marco de investigación (Alonso, 2007, citado en Vargas 2012, p. 124).

La entrevista apunta a la comprensión profunda, y no busca generalizar los resultados; más bien se sigue un curso espontáneo sobre el contenido que relatara la persona entrevistada, el entrevistador debe ser capaz de captar los diversos significados que podrán ir surgiendo. Existen tres tipos de entrevistas, la primera es la entrevista estructurada donde existe una serie de preguntas preestablecidas, y a su vez con un límite de categorías por respuesta, es de carácter más rígido y sistemático, luego está la entrevista abierta que no se rige por pautas y por lo mismo es de carácter flexible, por

último, la entrevista semi-estructurada donde existe una pauta, pero permite el surgimiento de otras preguntas, según el curso que tome la entrevista (Vargas, 2012).

Esta investigación utilizará la entrevista semi-estructurada porque posee un mayor grado de flexibilidad que aquella que sólo se rige por una pauta, ya que el sentido es apuntar a las significaciones subjetivas, por lo que dejar que el entrevistado fluya, puede permitir realizar más preguntas que surjan en el momento, para una mayor riqueza en la recolección del contenido. Según Díaz, Torruco, Martínez & Varela (2013):

Se considera que las entrevistas semi-estructuradas son las que ofrecen un grado de flexibilidad aceptable, a la vez que mantienen la suficiente uniformidad para alcanzar interpretaciones acordes con los propósitos del estudio. Este tipo de entrevista es la que ha despertado mayor interés ya que se asocia con la expectativa de que es más probable que los sujetos entrevistados expresen sus puntos de vista de manera relativamente abierta, que en una entrevista estandarizada o un cuestionario (p. 163).

Además, para llevar a cabo la entrevista a los docentes sordos, se realizará en compañía de un intérprete de Lengua de Señas Chilena. Este intérprete es un experto que posee una competencia comunicativa en la lengua hablada en español y competencia en la Lengua de Señas, teniendo en cuenta la cultura de los Sordos y sus formas de entender el mundo y la realidad, de manera que transmita y evidencie la forma de ver la realidad de la persona sorda que se está interpretando (Burad, 2009).

6.5. Plan de Análisis.

En primera instancia se realizará la aplicación del cuestionario de Maslach, para pasar a la evaluación de este. Luego el análisis de los datos será el registro de la entrevista a través de la grabación de audio, para luego ser transcrito de manera textual, con la fecha en la que fueron realizadas dichas entrevistas, a los participantes. Se utilizará el análisis cualitativo de contenido, y a partir de los objetivos específicos de la investigación se crearán categorías previas para clasificar y tener un orden, en palabras de Fontes et al. (2010) “se realizan categorías para permitir saber qué cosas faltan y qué no encajan dentro de la descripción y el análisis que se está haciendo” (p. 403). Para luego proseguir inductivamente con el material nuevo

El análisis cualitativo procede de modo inductivo, que tiene una doble dirección, desde los datos se crean las categorías, las cuales facilitan la lectura de datos nuevos. Dicho de otro modo, analizar cualitativamente es dar sentido (interpretar) a un conjunto de datos (textuales o visuales) configurando categorías dentro de un sistema teórico, que a su vez, consigue dar sentido a los datos (Fontes et al. 2010, p.403). A partir de este análisis, se buscará interpretar el contenido de las entrevistas, y todo esto podrá lograrse a través del discurso manifiesto de los docentes.

Recapitulando, se generarán categorías conceptuales que se definirán previamente a partir de los objetivos de la investigación, haciendo un pre análisis para

luego realizar una parte de las entrevistas, y así se dará el espacio y la opción de que surjan categorías emergentes. Luego, se continuará con las entrevistas restantes para volver a analizar y agregar o quitar ciertas categorías, a partir del material nuevo que pueda surgir. Esto se realizará para lograr una saturación de datos y con el objetivo de que sea un proceso integrativo de la información, logrando que las categorías a su vez tengan relación entre sí.

6.6.Resguardos Éticos

En la etapa de recolección de datos existirán resguardos éticos que comenzarán con una carta de compromiso por parte de la institución, para su participación en la investigación, en la que se requerirá la firma de la Directora de la institución, con el fin de crear un lazo formal en el que ambas partes colaborarán con la investigación. Luego se requerirá la firma de una carta de consentimiento por parte de los participantes, en la que se expondrá una explicación de los objetivos del estudio, la voluntariedad de la participación, el anonimato y resguardo confidencial de sus respuestas en la entrevista.

7. Resultados.

En el siguiente apartado se da cuenta de los diferentes significados acerca del Agotamiento laboral. A partir de efectuar las entrevistas correspondientes y el pre análisis, se lograron crear cuatro categorías globales con subdivisiones en sus temas, teniendo en cuenta los objetivos de esta investigación.

7.1. Significado sobre el agotamiento por el trabajo.

En esta categoría se describe cómo los profesores definen las experiencias que tienen en relación con el agotamiento que se vive en su trabajo, y a partir de sus experiencias personales construyen el concepto dándole un significado. Es por esto, que a continuación se da a conocer los resultados que se pudieron rescatar en la investigación.

Principalmente dentro de los significados que le dieron al Agotamiento por el trabajo, los docentes participantes de la investigación, se pudo destacar que la gran mayoría de ellos ve el agotamiento como un obstáculo para asistir al salón de clases, dado que los invade un desgano y desmotivación para asistir a realizar sus debidas clases.

Lo que llama la atención, debido a que dentro del sistema educativo, especialmente en la red pública, el profesorado no está a gusto, destacándose su sensación de disgusto a partir de las palabras como desmotivación o bien desilusión,

incluso una gran mayoría experimenta un desconcierto acerca de las finalidades de las etapas educativas en lo que están trabajando (Torres, 2006).

“(..) el no querer venir a trabajar puede ser el primero, el no querer venir a trabajar, el sentir un desgano por estar acá...”
(Entrevistado n° 1).

“(..) uno incluso ya, puede pasar que ya no quiera seguir ejerciendo la carrera o un grado de desmotivación bastante grande, algo así, eso es lo que puedo entender” (Entrevistado n° 9).

El Agotamiento, además, suelen asociarlo a la excesiva carga laboral a la que se enfrentan cada día teniendo días interminable, con horarios no lectivos limitados y sobrecarga emocional. Esto se evidencia, en la existencia de las intensas relaciones que se establecen entre las condiciones laborales y el bienestar y la salud de docentes, descartando el oficio en sí, sino que son las condiciones concretas y específicas en que se realiza el trabajo (Cornejo, 2009).

“(..) a ver, yo diría que es angustia mezclado con estrés, pero es que en realidad finalmente, o sea, como una mezcla como de sentirse sobre exigida, pero, aparte rabia, pena, así como... o querer a lo mejor descansar, pero sientes que no puedes, así como impotencia no sé cómo

explicarlo en realidad (ríe) una mezcla de distintas cosas sí”
(Entrevistado n° 4).

En base a toda aquella información los docentes del establecimiento educacional Dr. Jorge Otte, significan el Agotamiento como una mezcla de emocionalidades, agobio, cansancio emocional, tanto físico como mental, debido a lo demandante que suele ser la escuela, no poder desligarse del trabajo con su vida personal, realizando un trabajo rutinario y metódico, debido a la exigencia del mismo establecimiento.

(...) yo entendí es como el estrés que tienen los profesores, el estrés que significa trabajar en una escuela, el ser profesor, el llevarse muchas cosas a la casa, el tener mucho trabajo agobiante, lo que había que hacer para el día de ayer que hace que esta rutina también se vaya estresando, se vaya deprimiendo y que, si uno no tiene las estrategias para darse cuenta de que estamos con un estrés o una depresión y que alguien te ayude, al final te va absorbiendo (...) (Entrevistado n° 5).

Para finalizar, los docentes, significan el agotamiento, relacionándolo con la idea de trabajar bajo circunstancias no gratas y desmotivantes, agregando además, que este malestar no tiene solución con un simple descanso y, finalmente, lo asocian como el síndrome de la escuela, mencionando que se debe a que varios de los docentes se han visto afectados por estrés o agotamiento dentro de su experiencia laboral en el establecimiento.

“(...) cuando las personas están desgastadas, pasándola mal, ya no es grato, eso es lo que significa el término no, que ya no es grato, ya no lo disfrutan, y se convierte en una carga entonces, o terminan con licencias por estrés, o por no sé niveles de ansiedad, cosas de ese tipo (...)” (Entrevistado n° 3).

“tenía que ver como con un estrés, pero no al igual que ese que es común y corriente porque el estrés pareciera que se quita cuando uno hace una actividad o se sale de lo que es comúnmente y pareciera que este síndrome les pasa generalmente a las personas que se relacionan mucho más con otras personas” (Entrevistado n° 9).

Cabe mencionar que, el estrés se diferencia en la individualidad que existen en los sujetos, considerando que una misma situación puede afectar de diversas formas a personas distintas (Orlandini, 2012). Sin embargo, según el relato de los entrevistados, los elementos estresores y todos aquellos aspectos que se pudiesen relacionar con un posible síndrome de desgaste o bien una situación de alto grado de agotamiento, se traduce en un misma enfermedad, a la cual le han asignado el nombre de la escuela.

“le podemos poner la enfermedad Ottina, como del colegio, la enfermedad Otte, es como no sé, dolor quizás, cansancio, sueño, pena, todo, todo junto, entonces nosotros le pusimos la enfermedad Ottina” (Entrevistado n° 4).

7.2. Significado del Trabajo con estudiantes sordos

Esta categoría describe a través del relato de los docentes, qué significa para ellos el realizar su profesión, específicamente en una escuela para sordos, y todo lo que conlleva ser parte de este contexto en particular.

(...) el cariño por la profesión que uno eligió, y el cariño que uno le tiene a los niños, por eso mismo de que son tan pocos que uno los conoce de chiquititos, y los ha visto en todas sus etapas, en las buenas, en las malas, que se yo, somos como una pequeña gran familia, entonces eso ayuda mucho” (Entrevistado n° 3).

“(...) me motivo más que nada la comunicación, poder comunicarme con ellos, yo sentía que había muchas falencias en todo lo que era lectura y escritura entonces sentía que por ahí iba mi desafío y mi trabajo futuro (...)” (Entrevistado n° 5).

Sin duda, la motivación por esta forma tan única y particular de la lengua de señas, sirve como motor para estos profesores, de seguir día tras día entregando conocimientos, dentro de una cultura única.

“Yo creo que los niños, por lo menos a mí los niños me mantienen aquí, de este cariño que es como a pesar de todo...no sé es como inocente que existe, eso es para mí lo que me tiene aquí, y lo otro es ser capaz de

pensar, que estoy aportando realmente a la formación de niños sordos...estoy aportando a la formación de ellos para que en realidad sean algo en esta vida, de generar expectativas, que yo sé que no tienen (...)" (Entrevistado n° 6).

El trabajo educativo que se realiza en la escuela Dr. Jorge Otte. se puede comprender como un desafío, sin embargo es un compromiso genuino el que tienen los profesores, por entregar más que sólo conocimientos, sino que también herramientas que ayuden a estos niños a su desenvolvimiento en la sociedad.

7.3. Agotamiento Emocional y físico

En esta categoría se da cuenta de aquellas experiencias que han conllevado específicamente sensaciones que tienen que ver con vivencias emocionales de baja autoestima, incapacidades, que en general han afectado al rendimiento laboral, y a la autoestima personal. Por otro lado, se añade el cansancio físico producido por el trabajo, y que termina en consecuencias de malestar y enfermedades del organismo.

Con respecto a la percepción de aquellas vivencias que han traído consecuencias negativas en los profesores, a nivel de agotamiento emocional y físico, señalan que al comienzo resulta una actividad muy difícil de llevar, esto tendría que ver con el ritmo de la escuela que es bastante exigente para poder entregar una buena educación, a través de material muy didáctico y visual, esto se basa en que la principal diferencia en este

contexto es en base a la dependencia de estímulos visuales y táctiles, debido a que los niños sordos radican su aprendizaje en estos estímulos (Sánchez, Cantón & Sevilla, 2000).

Lo que se ve reflejado en cada uno de los relatos que mencionan los docentes entrevistados ya que su agotamiento se debe principalmente a la excesiva carga laboral a la que se enfrentan, esto tiene concordancia porque el tiempo que deben poseer para planificar y realizar sus clases aumenta debido a las demandas que poseen sus alumnos. También y no menos importante esto se vincula a la actualización de la Lengua de Señas, debido a que esta está en constante cambio por lo que los docentes siempre deben estar practicando y aprendiendo, lo que aumenta su demanda y esto genera que en muchas ocasiones terminan con las ganas de no querer asistir a trabajar.

“Es bastante exigente, en comparación con otras escuelas en donde yo he estado, aquí yo siento que hay como una cuota mayor, porque tienes que estar siempre como actualizada no sé, cómo en primer lugar con las Señas que van saliendo (...) era un estrés, pero totalmente máximo” (Entrevistado 4).

“Me despierto y no quiero, no quiero llegar al colegio, se me pasa por el camino durante el día, pero estoy cansada, como que ya no quiero más, ya que por favor se acabe el año, ya estoy contabilizando los días que quedan para el próximo feriado” (Entrevistado 10).

Además, es necesario entender que la profesión en cuestión tiene una exigencia de entrega, implicación, ciertos niveles de idealismo y un indudable servicio a los demás y si todo esto se asienta sobre una personalidad “perfeccionista” con un alto grado de auto exigencia y con una gran tendencia a implicarse en el trabajo, podemos finalmente obtener un desequilibrio entre las expectativas individuales del profesional y la realidad del trabajo diario (Ayuso, 2006).

Lo anteriormente mencionado tiene estrecha relación con gran parte de los relatos de los docentes, debido a que la exigencia percibida, y el ritmo acelerado de todas las clases que se realizan en una jornada, puede inhabilitar para que se queden sin tiempo para disfrutar su vida personal, sensaciones de agobio, desgaste, pena, rabia, frustración, angustia y sufrimiento.

“Tengo que cumplir con esto con esto otro por ejemplo a veces por ejemplo yo sentía que podía estar despierta hasta quizás qué hora, pero yo tenía que terminar entonces como después al día siguiente estaba que me caía pero no importa si era necesario continuar en realidad sí era como muy sufrida de verdad” (Entrevistado n° 4).

“Yo estoy cansada, estoy aburrida la verdad, pero es por eso es por la excesiva pega de que acá no teni tiempo ni siquiera para ir al baño, así y así les digo no teni tiempo ni pa ir al baño, es como

espérenme un poco necesito ir al baño! Y pasan los años y pasan los años y eso te pasa la cuenta” (Entrevistado n°1).

Las sensaciones, y sentimientos negativos se manifiestan a partir de apariciones de enfermedad en algún período del año curricular, además de las dolencias físicas que se dan por la contención de las crisis de los niños. Si bien, la relación que se debe establecer entre el Educador y el niño o niña que se encuentra en crisis, debería centrarse en cómo el niño está viviendo el problema, tomando en consideración sus sentimientos, ya que como facilitador debe adoptar una actitud basada en la escucha activa y la comprensión (Barrera, 2008), sin embargo, los profesores que se encuentran con altos porcentajes de agotamiento dentro del establecimiento no logran actuar como facilitadores en las circunstancias de crisis de los alumnos, desencadenando malestar físicos y emocionales.

“En esta fecha se manifiesta más como en la parte física, siento que hay varias licencias de alergias, alergias que uno dice es el tiempo, pero después te das cuenta de que son alergias nerviosas porque te acercas a tus compañeros a preguntarles, lo del lumbago es típico cachai, es como típico que nos agarra en octubre, noviembre, el lumbago” (Entrevistado n° 4).

“Hemos sufrido de nuestros tendones, o sea como por el tema del, de la exigencia constante de nuestras manos, hemos tenido tendinitis o

distintas enfermedades, o sea condiciones que tienen que ver con la salud como de nuestras articulaciones y tendones” (Entrevistado n°4).

“También cansancio físico, en donde con los más pequeños hay que contener pataletas, hay que recibir agresiones, golpes, que van pasando la cuenta al final” (Entrevistado n° 1).

Las situaciones que viven diariamente los profesores, han logrado que se produzcan altas sensaciones de agotamiento, tanto físico como en gran medida emocional. A través de los discursos de estos profesionales, se demuestra que su situación va en progreso negativo, sobre todo para aquellos que se les dificulta, en mayor medida controlar las cargas extenuantes.

7.4. Factores de Riesgo del Agotamiento

En esta categoría, los docentes dan cuenta a través de su experiencia como profesionales de la educación especial para sordos, la falta de condiciones y recursos en cuanto al ámbito laboral, y la elaboración de actividades extra programáticas que deben realizar, que afectan la labor del docente, repercutiendo directamente en la salud física y mental, que conlleva a producir agotamiento, y si estos factores siguen influyendo, pasaría a ser un agotamiento progresivo, pasando a etapas más severas, como lo es el estrés, y luego el Síndrome de *Burnout*.

“Yo creo que ser profesor de sordos implica mucho trabajo, trabajo pedagógico, es un trabajo emocional, trabajamos con niños con vulnerabilidad social, entonces ahí, hay todo un tema” (Entrevistado n° 1).

“Pa’ poder armar bien todo la pega que hace el profesor, o sea tú tienes que preparar tu clase día a día todas las horas, si yo tengo clases de las ocho de la mañana a la una de la tarde y tengo tres cursos, tengo que llegar con mi material preparado para esas tres clases y el día anterior a mí me dieron por ejemplo treinta minutos de no lectivos y todos los otros momentos yo estoy adentro de la sala de clases, entonces ¿En qué momento preparo?, yo me lo tengo que llevar para la casa y llego a mi casa, salgo no sé hoy día tenemos reunión de apoderados, voy a llegar a las ocho de la noche a la casa, voy a tener que llegar a prender el computador y hacer las clases para el otro día , eso es lo que va generando el agobio” (Entrevistado n° 1).

Los factores de riesgo se pueden identificar en los conceptos relacionados con la vulnerabilidad de los niños/adolescentes, y la Lengua de Señas deficientes de los tutores y/o padres hacia sus hijos, en general la discriminación que de alguna manera afectan de manera directa el desempeño del docente.

Dentro de los aspectos de la vulnerabilidad en la que se encuentran los estudiantes de la escuela Dr. Jorge Otte es la pobreza. Para esto, cabe señalar que la pobreza en la niñez es el predictor más consistente de problemas en el desarrollo y en el rendimiento escolar, debido a las condiciones de vida ligadas a la falta de recursos; es uno de los factores de riesgo que más influye en la vulnerabilidad de las personas. Los efectos acumulados de la pobreza aumentan la vulnerabilidad física y psicosocial del niño que crece y se desarrolla en un ambiente de privado (UNESCO 1997, citado en Jadue, Galindo & Navarro, 2005).

“O sea creo que nosotros tenemos una mayor carga, pero es más por un contexto que por la sordera de los chiquillos, porque estos papás no aprenden lengua de señas, porque son papás que son como despreocupados, que nos vienen a dejar a los chiquillos como si nosotros fuéramos guardería, entonces uno tiene que hacerse cargo de todas las cosas que no hacen ellos, pero no creo que sea distinto en una escuela que esté en la misma condición que nosotros, de vulneración”
(Entrevistado n°10)

“(…) uno se transforma en el referente del niño, entonces tú observas todo lo que ocurre, porque además los papás te piden a ti transmitir la información, entonces existe solamente un cuidado a veces, la comunicación la asumes tú diciéndole cosas personales al niño que te

dijo la mamá, situaciones fuertes, situaciones graves, los niños a veces no entienden nada de lo que ocurre, entonces llegan acá y tú tienes que transmitirle o tratar de transmitirle lo que más puedas” (Entrevistado nº6).

Si bien aquellas personas con un alto involucramiento realmente le importarán las actividades que realiza en su lugar de trabajo, y esto se va a ver reflejado en la facultad de decisión de los empleados, tomando en cuenta competencias, autonomía y significancia de su puesto laboral (Robbins, et. al., 2009), dentro del contexto de éstos profesores pasaría a ser de carácter negativo y riesgoso, el involucramiento excesivo para con sus estudiantes, esto habla de los límites difusos que se producen, porque la necesidad de querer ayudarlos termina traspasando las responsabilidades que no les corresponden.

“El nivel de involucramiento que uno tiene, es distinto... y creo que eso pasa la cuenta, porque imagínate que puedes encontrarte situaciones de no sé, familias muy bien constituidas, de mucha aceptación con su hijo, hasta familias de abandono, maltrato, vulnerabilidad social, muy heavy, conflictos familiares, etc. Entonces uno es parte de ese proceso, y escucha al estudiante decir lo que vivió en la casa, lo que sufrió, lo que pasó, lo que no entendió, no le comunicaron... Ese es un tema acá en la escuela niveles de incomunicación, que están en

los hogares, que, por lo general, la mamá es la única que sabe lengua de señas” (Entrevistado n° 2).

“Es otra traba con la que hay que luchar, es una doble mochila, porque tienes que muchas veces contener situaciones emocionales que deberían estar haciendo los papás, o conversaciones de vida que debiera estar teniendo un papá, y lo estás teniendo tú, porque tú manejas la lengua mejor que los papás, por lo tanto ese estudiante ¿con quién va a conversar?, ¿con quién va a echar afuera?, ¿con quién va hacer catarsis?...con el profe, porque con el papá no puede, porque el papá no logra comunicarse de la manera que el hijo ya está teniendo” (Entrevistado n° 2).

Además, el alto grado de involucramiento que pone en riesgos a estos docentes, se ve relacionado directamente con las vivencias del estudiantado. Según el relato de los docentes, existe un alto número de alumnos que evidencian algún tipo de maltrato, siendo lo más notorio el lado físico. La violencia es considerada uno de los mayores problemas de la población, donde la prevalencia del maltrato infantil se asocia a la pobreza, debido a la incidencia que existe en alcohol y drogas en los lugares de mayor vulnerabilidad social (Díaz-Michel & De la Garza, 2003).

“y uno sufre cuando los niños sufren y la están pasando mal, el riesgo es que uno se lleva estos problemas para la casa, sueñas con los

problemas, te levantas con los problemas, quieres ver cómo ayudarlos, entonces te involucras a tal punto que te afecta, y te afecta cuando tu descubres, o te enteras, que el niño ha sido maltratado, o ha sido abusado, esas cosas son súper fuertes para los profesores y para los profesores jóvenes que tienen poca experiencia” (Entrevistado n° 3).

“(…) te encuentras con realidades que superan la ficción y en ese caso, yo siento que ahí en lo profesional traspasa el compromiso personal, y el poner los límites es súper complejo, porque además a nosotros se nos pide compromiso ya...pero no existe este límite de hasta a donde es el compromiso, entonces uno se confunde y siempre quiere ir más allá, tanto más que nos hacemos cargo de los niños, cuando no están los papás (...)” (Entrevista N° 6).

Otro de los factores mencionados por los entrevistados, hace alusión a la excesiva carga laboral que existe dentro del establecimiento, además, del tiempo reducido que poseen para preparar su material de clases, planificaciones, entre otras cosas.

“(…) porque ser profesora de lectura y escritura para niños sordos es súper complicado, es súper demandante, teni que preparar mucho material, tienes que hacer muchas cosas, tienes la jefatura aparte

haces todas las asignaturas en tu curso y además tienes que hacer lenguaje en otro curso entonces eso es muy estresante, porque al final te vai' de acá y llegai a tu casa a hacer trabajos porque necesitas mucho material y los chicos sordos, muchas veces todo lo que hay son cosas auditivas entonces uno tiene que ir transformando material los textos, hay textos que son muy complicados para ellos tienes que ir modificando, tienes que hacer otros tipos de estrategia y actividades que sean como motivantes para ellos, entonces en eso se invierte mucho tiempo (...)"
(Entrevistado n° 5).

"(...) el exceso de trabajo, siempre hay algo nuevo que hacer, siempre hay algo nuevo administrativo qué hacer, siento que es mucho de pedirte, de exigir, del que hagas, del que dame más, dame más, y donde está esta otra forma de que te voy cuidando de que te voy permitiendo, y te voy reencantando, no está (...)" (Entrevistado n° 10).

7.5. Factores Protectores frente al Agotamiento.

A través de los discursos que se pudieron constatar, nace una categoría emergente, que da cuenta de los elementos que los profesores pudieron identificar como un elemento protector, de no poder seguir realizando su trabajo, que nace de las motivaciones intrínsecas y extrínsecas del profesorado en general.

En esta categoría, los profesores dan cuenta de que uno de los mayores factores que inciden en continuar su labor en el establecimiento, son la vocación, el trabajo con los niños sordos y la Lengua de Señas Chilena, demostrando que son los elementos que permiten que se vuelvan a encantar con su trabajo y puedan continuar a pesar de las adversidades a las que se enfrentan.

“Hubo a ratos, que claro, situaciones que a mí me pasaron la cuenta, y que casi quería tomar distancia, ahora ¿qué me mantuvo?, por ejemplo, en esas crisis, el trabajo con los chiquillos, en algún momento yo quería irme de aquí, y me di cuenta que lo que me mantenía era el trabajo con ellos, entonces me re encante con todo” (Entrevistado n° 2).

El reencantamiento del profesor como trabajador, se toma desde la actitud que tiene éste, por sus motivaciones individuales, sus disposiciones de conducta, y también por aquella fuerza que los mueve, y a su vez la satisfacción se daría por los sentimientos afectivos que podrían crearse en el trabajo (Caballero, 2002).

En cuanto a comprender los factores protectores, que en otras palabras se definiría como elementos que son moderadores del riesgo, se postula que a la base se encuentra la Resiliencia de las personas, pero que de igual manera los mecanismos protectores se encontrarán tanto en las personas, como en el ambiente en el cual se desarrollan (Jadue, Galindo & Navarro, 2005).

También, los entrevistados hacen referencia a la importancia que posee el hecho de crear vínculos, amistades y redes de apoyos, dentro del establecimiento como fuera de este.

“yo creo que el compañerismo que hay entre los colegas, eso saber de qué existe esa condición ayuda mucho por ejemplo frente a cualquier situación que tenga uno sabe con quién tiene más confianza, como sentirse contenido” (Entrevistado n° 4).

“(…) después de llevar tanto tiempo, más que compañeros de trabajo uno se empieza a hacer amigos, entonces eso ha sido como súper importante, aquí yo tengo muy buenos amigos, tengo muy buena relación con la gente administrativa y eso hace que uno se quede también (...)” (Entrevistado n° 5).

“(…) que hago por mí es... trato de vez en cuando de juntarme con las amigas para distraerme un poco, nos juntamos con algunas compañeras de acá mismo en alguna ocasión o nos juntamos afuera del colegio y tratamos de hablar de otras cosas (...)” (Entrevistado n° 5)

“(…) al final de cada año por ejemplo hacemos una evaluación, nosotros, el inspector, el director, todos acordamos preguntarnos cómo

nos sentimos, acordamos las formas para solucionar el próximo año, entonces eso te genera un tipo de confianza, eso es para mí protector, un apoyo” (Entrevistado n° 11).

Por otro lado, los entrevistados hicieron hincapié en lo importante que es aprender y realizar actividades de autocuidado, debido a que dentro del establecimiento existe una carga laboral que los sumerge un déficit de tiempo para la realización de planificaciones, es por esto, que el distraerse de vez en cuando, ayuda a liberar esta carga y les permite seguir trabajando en armonía.

“(…) Lo que hago constantemente buscar espacios para mí, un poco para no terminar con este estrés que me sobrepasa, y lo que hago es que yo bailo en un grupo folklórico, entonces ese es mi espacio (…)” (Entrevistado n° 2).

“estoy rayando con la repostería ahora voy a preparar... voy a probar esa receta aparte estoy estudiando repostería entonces como que hay esto que aprendí lo voy aplicar ahora, aparte como el emprendimiento que yo estoy haciendo es sin gluten yo las cosas que aprendo en el instituto a ya esto lo voy a... esto lo voy a reemplazar por eso después ah lo voy hacer” (Entrevistado n° 4).

Para esto, el concepto de autocuidado es considerado como la práctica de actividades que los individuos inician y la realizan en su propio beneficio, para mantenerse en un bienestar, cuidando la salud física y mental, estas actividades también toman relevancia a la hora de poder identificar que necesitan ayuda externa, para llegar a un completo equilibrio entre el trabajo y aspectos de autocuidado (Espinoza & Jofre, 2012).

“autocuidado por ejemplo iba a reiki de repente voy sigo yendo a terapia psicológica cuando creo que es necesario de repente una vez al mes eh y eso entonces como autocuidado aprendí a darme mi espacio (...)” (Entrevistado n° 9).

“(...) pero lo que hago, que me relaja, es cortar plantas, arreglar las flores, la jardinería, ordenar un poco la casa también me encanta, también descanso viendo alguna película, conversando con mi pareja, esas son cosas que me relajan” (Entrevistado n° 11).

“(...) ahora actualmente volví a jugar fútbol por ejemplo en la agrupación de Sordos INDESOR, sí” (Entrevistado n° 12).

Además, otro factor que se reitera por los entrevistados, parte principalmente por la cantidad de alumnos que tienen por sala en la Escuela Dr. Jorge Otte, esto se debe a

que la escuela por ser especial, no debe pasar los ochos alumnos por sala, es decir, para ellos es significativo trabajar con aquella cantidad, ya que se menciona, que la educación es más individualizada, y creen que es menos estresante que una sala regular con 30 o más alumnos por aula.

“(...) creo que el factor protector lo da el número que tenemos en la sala de clases, tener ocho estudiantes, versus los cuarenta y cinco, cincuenta que tiene un profe en una escuela regular, y también la opción de...a ver, trabajar con sordos, porque tú escogiste trabajar con ellos, de base te da una protección de que tú estás aquí porque quisiste”

(Entrevistado n° 2).

8. Análisis.

En base a los antecedentes recopilados a partir de las entrevistas realizadas, se puede inferir que los profesores crean sus significaciones de experiencias asociadas al Agotamiento y al trabajo con niños sordos, mediante diversas características que van vivenciando a medida del tiempo, en diversos niveles y situaciones, en su ejercicio profesional con niños sordos.

Unas de las influencias principales, es la excesiva carga laboral a la cual se ven expuestos a diario, carga que en los relatos se ve relacionada con la organización institucional de la escuela, enfatizando en la exigencia a la que se exponen constantemente debido a que forman parte de la educación especial y también, a que constantemente se están enfrentando a diversas situaciones dentro del establecimiento. Además, el tiempos dedicado a horas no lectivas, son bastantes reducidas debido a las altas demandas tanto de la escuela, como de los niños, por lo que en general, los profesores terminan planificando y creando material en sus hogares, restando horas importantes en sus vidas privadas, creando de esta manera un agotamiento extra.

Cabe señalar que, un gran porcentaje de los estudiantes que asisten a este establecimiento, se encuentran viviendo en un contexto de vulnerabilidad, es decir, los niños, niñas y adolescentes que se relacionan con los profesores pertenecen a una situación sociocultural baja, con altos índices de abandono, riesgo social,

despreocupación de los padres, falta de educación asociada a la Lengua de Señas y otros estudios, falta de recursos, tanto económicos como habilidades parentales.

Según lo mencionado por los docentes, la gran mayoría de los padres y madres no maneja la Lengua de Señas, otro porcentaje de estos, solo uno de los padres maneja la Lengua de manera básica, es decir, solo puede atender las necesidades básicas de los niños, y un porcentaje mínimo, maneja de manera más aceptable la Lengua, por lo que se puede inferir que los niños al llegar a la sala de clases no solo se sienten atendidos, sino que también buscan la contención que en sus hogares no reciben, creando así, un nivel de involucramiento mayor con sus docentes. Esto también, se puede dar cuenta a partir de los bajos niveles de comunicación que los niños, niñas y adolescentes tienen en sus casas, debido a que sus padres no son capaces de mantener un diálogo constante con ellos por el deficiente conocimiento e interpretación de la Lengua de Señas.

A partir de lo señalado anteriormente, se desprende la necesidad de parte de los mismos profesores de crear un mayor vínculo e involucramiento con los alumnos, transgrediendo los límites entre el docente y el alumnado, debido a que estos poseen límites difusos, lo que hace que finalmente los docentes se hagan cargo de responsabilidades que no les corresponde. Este se ve reflejado en el quehacer profesional, debido a la creación de un vínculo extremadamente cercano con los alumnos, ya que, en muchas ocasiones en estos niños y jóvenes, visualizan a sus

profesores como sus figuras representativas, entregando así, una mayor responsabilidad al docente.

Otro factor relevante en el desarrollo de un agotamiento adicional que experimentan los profesores, se relaciona de manera directa con el alto nivel de involucramiento y la ineficiente Lengua de Señas de los padres, ya que, al momento de cruzar estos dos factores, los profesores se ven obligados a contener situaciones emocionales y descompensaciones de los niños, tanto en clases como en los momentos de recreación dentro del establecimiento. Estas contenciones y descompensaciones según lo expuesto por los docentes, constan principalmente porque los niños llegan al establecimiento con altos niveles de frustración, que no es visto como propio de su condición auditiva o de vulnerabilidad, sino que como una carencia de apoyo y cariño de parte de sus padres.

Los docentes, no ven a sus alumnos como niños con necesidades especiales o discapacitados como lo plantea el Ministerio o el nombre de la escuela, sino que ellos viven esa diferencia, desde una cultura distinta, que consta de un lenguaje propio, y de una manera diferente de comprender el mundo, sintiéndose así parte de la Comunidad Sorda.

Sin embargo, se pueden identificar factores que protegen en cierta medida a los profesores, en cuanto a no perder la motivación por seguir en la escuela, uno de los más

destacables es la alta vocación que poseen por enseñar y aportar en la formación de niños sordos, ya que se recalca que esa fue su elección personal, esto se puede entender en que es una escuela especializada en sordos y Lengua de Señas, por lo tanto, el llegar ahí no fue por encontrar trabajo en cualquier lado, sino que específicamente el entrar a la escuela fue una decisión previa. Sumado a esto, el significado sobre el trabajo con los niños, se pueden interpretar como desafiantes y a la vez motivador, por querer ayudarlos a ser competentes en el transcurso de su desarrollo. A partir de esto, es que el compromiso hacia su trabajo es bastante fuerte, dado a las experiencias que viven con los niños, y en cómo se han transformado en figuras representativas para los alumnos que en su mayoría, no tienen respaldo familiar.

Por otra parte, el contexto escolar como se mencionaba es complicado, pero también se logra hallar estrategias de autocuidado, que minimizan en ciertos momentos la carga estresante, como el realizar actividades que no tengan relación con el quehacer pedagógico, y también estrategias que algunos de los profesores han adoptado en la elaboración del material didáctico y visual para sus clases, que es el guardar el material cuando toman distintos niveles de cursos. Y, por otra parte, el tener la iniciativa de asistir a la oficina de la psicóloga, de la escuela para tratar temas que para ellos es difícil de sobrellevar.

En síntesis, la construcción de los significados respecto al Agotamiento de los docentes sobre el trabajo educativo con niños sordos, es que en conjunto tienen muchas similitudes en la construcción de sus experiencias relacionadas al Agotamiento, independiente de la idiosincrasia, y cultura de cada uno de ellos, ya que la gran mayoría pudo relacionar estas experiencias como agotadoras, desafiantes, y con una gran magnitud de carga emocional en la relación de profesor y estudiante, esto llevaría a una significación de Agotamiento ligado mucho más a lo emocional.

Cabe destacar, que, si bien los profesores logran dar significado al agotamiento, no poseen una concientización de los síntomas o bien si se encuentran en riesgo de que su situación puede agravarse, culminando en el síndrome de *Burnout* ya que comentan que la mayoría de ellos lo ha vivido en algún período, o está cerca de hacerlo, pero no poseen resguardos necesarios para que este no se lleve a cabo tanto a nivel individual como institucional.

También, exponen a partir de sus significaciones que en su profesión y particularmente en su lugar de trabajo, son en los primeros años en los que están más propensos a padecer de sensaciones ligadas al agotamiento extremo, debido a la auto exigencia y excesiva carga laboral a la que se ven enfrentados.

9. Conclusiones.

A partir de los resultados que se arrojaron en las entrevistas, se puede inferir que los significados respecto al Agotamiento en los profesores de la Escuela Dr. Jorge Otte respecto al trabajo educativo con niños sordos, se determinan a partir de vivencias y sentimientos de agobio, desgaste, angustia, rabia, frustraciones, que parten por la excesiva carga laboral a la que se someten, dentro de esto las planificaciones clase a clase, y la gran cantidad de material visual que tienen que crear año tras año.

La significación principal es a partir del agotamiento emocional al que se ven expuestos, por el involucramiento tan cercano que tienen con sus estudiantes, y es que es bastante comprensible si se da cuenta de que tienen muy pocos alumnos por sala, por lo que el conocimiento de las diversas realidades crea un vínculo más próximo en la relación alumno-profesor, sin embargo este involucramiento comienza a afectarlos en gran medida, creando límites difusos entre lo que deben hacer, y lo que le corresponde realizar a las familias.

Por otro lado, los padres, madres y apoderados del establecimiento no manejan Lengua de Señas en su mayoría, siendo escasos los porcentajes de comunicación que reciben los niños dentro de sus hogares, desencadenando así, que los profesores se transformen en figuras representativas para los niños, ya que al comenzar los procesos de cambios significativos en su desarrollo vital acuden principalmente a los profesores.

Además, los alumnos validan a los profesores como adultos presentes debido a que se pueden expresar, levantar quejas, sentirse escuchados, entre otros factores que son importantes para los niños. También, el poco manejo de Lengua de Señas que poseen los padres y apoderados, hace que los profesores tengan la función de comunicador principal en la entrega de información y explicación de situaciones entre los padres y los niños, creando en ocasiones momentos de incomodidad y desacuerdos en la relación de los profesores y apoderados.

Y, a partir de lo que mencionan los profesores con mayor experiencia dentro de la escuela, se pudo comprender que con el paso de los años, pese a pasar por distintas situaciones difíciles como la carga emocional y laboral, el agotamiento, y el excesivo involucramiento con los niños, los sentimientos negativos se ven reflejados en ellos principalmente los primeros años dentro de la institución, donde suelen cuestionarse su labor como docentes, debido a que no tienen las herramientas para poder hacerse cargo del bienestar completo de los niños, por su condición de vulnerabilidad. Esto se demostró en los profesores más jóvenes y con menos experiencia, quienes incluso se ven en riesgo de padecer Síndrome de Burnout, dado por esto es que se incorpora a esta investigación el síndrome, a modo de diferenciación, como también de un mensaje de alerta e información, ya que el agotamiento laboral progresivo puede terminar en este padecimiento.

Sin embargo, se puede interpretar que, con el paso de los años, los profesores comienzan a resignarse y a tomar distanciamiento, frente a las situaciones que enfrentan ya que según lo que mencionaron, es parte del sistema escolar en el cual se encuentran inmersos, esto se comienza a transformar en autocuidado propiamente tal, ya que comienzan a poner límites en cuanto a entender que no pueden involucrarse en exceso, ni realizar acciones que no corresponden a su trabajo, de manera que no les afecte a modo personal.

Cabe destacar que, uno de los supuestos previos al iniciar con la investigación, daba cuenta de que podría existir la posibilidad, de que el ejercer de los profesores que enseñan a niños sordos podría haber sido un factor muy riesgoso, en relación a padecer estrés, agotamiento o incluso síndrome de desgaste profesional (*Burnout*) por la comunicación que además tienen que emplear con niños sordos con problemas cognitivos, y deficiencias mentales. El enseñar la lengua escrita es otro de los factores desafiantes del modelo Bilingüe de la Escuela Dr. Jorge Otte, sin embargo, cuando se comienza a conocer los relatos de estos profesores que están con los niños gran parte de sus días, se puede determinar que no son una causa de estrés para ellos, sino que son los factores externos tanto de su vulnerabilidad en relación a sus familias, como del ritmo laboral que poseen, lo que les genera agotamiento en grandes cantidades.

Por el contrario la condición de sordera de los niños, es un factor protector para estos profesores, ya que decidieron y siguen permaneciendo en la escuela por ellos, por aportarles a su formación, y generar en ellos expectativas de vida, es en este sentido que el prejuicio previo se cae y se deshace en este punto, ya que parte importante de los factores protectores que se identificaron, tienen que ver con la gran vocación, que media entre el quehacer desgastante que actualmente viven, y que les permite seguir en su camino pedagógico . Esto se puede relacionar a la Resiliencia interna del profesorado, de que a pesar de las condiciones riesgosas del medio externo, la vocación sigue siendo un elemento que se encuentra a nivel alto en ellos como profesionales.

Incluso se puede agregar que dentro de las condiciones desfavorables de la posición de los profesores de Escuela Jorge Otte. también se puede inferir que el establecimiento, se encuentra en una situación de exclusión social, siendo los profesores excluidos de la misma manera, debido a que las Reformas Educativas segregan sutilmente a los que ejercen la docencia en la Comunidad Sorda, ya que aún no son parte del Proceso de Evaluación de desempeño Docente, por lo que si hacemos la comparación en términos de remuneración, un profesor diferencial en un colegio con integración es mayormente remunerado que los profesores de la misma carrera en la escuela Dr. Jorge Otte.

Es en este sentido, que existe una desinformación social en general sobre la sordera y su educación, sin dejar de mencionar que los estudios e investigaciones relacionadas a este tema en Chile son muy escasos. La Lengua de Señas es una lengua desconocida para muchos, siendo una barrera más para crear una comunicación entre la Comunidad Sorda y las personas oyentes, repercutiendo principalmente en la idea de inclusión.

Una de las críticas que se elaboran al analizar los resultados que arroja esta investigación es al sistema educacional chileno, ya que, tomando las experiencias de los docentes en cuanto a un día laboral en esta escuela en particular, es la falta de recursos, y propuestas en cuanto a la inclusión de la discapacidad en Chile, ya que es relevante dentro de este marco, y de protección tanto para los docentes, como para los niños y adolescentes que asisten a esta institución.

Desde esta perspectiva crítica se podrían generar nuevas propuestas en cuanto a la inclusión del lenguaje de señas, como una asignatura más a los contenidos regulares de las escuelas, ya que este grupo de personas queda fuera del sistema, el cual los excluye por la Discapacidad Auditiva, y por el desconocimiento de la Cultura Sorda.

En cuanto a la discapacidad y educación se propone fomentar las experiencias innovadoras en cuanto al cuidado de los docentes, participación y psicoeducación frente a temáticas como concientización del Síndrome de *burnout*, Lengua de Señas, educación

especial, y la labor docente. Si bien el sistema de educación aún es deficiente, esta investigación puede ser un aporte a la sociedad y psicología, siendo un punto de partida para futuras investigaciones sobre la relación profesor- alumno en la Cultura Sorda, la implementación del modelo bilingüe en escuelas regulares, para una integración del niño sordo, o bien la relación de las familias, que tienen hijos sordos, y cómo es el desarrollo de estos niños en una familia oyente. Como se menciona anteriormente, la presente investigación puede ser un impulso para abrir líneas investigativas que tengan que ver con esta cultura en particular, entregando nuevos conocimientos, dando un punto de partida en este caso único, como es el de la escuela Dr Jorge Otte.

10. Referencias Bibliográficas.

Acuña, X., Adamo, D., Cabrera, I., & Lissi, M. (2012). *Estudio descriptivo del desarrollo de la competencia narrativa en lengua de señas chilena*. *Onomázein*, 26(2), 193-219.

Águila, V. (31 de agosto de 2017). Re: Preguntas Tesis UCSH. {Mensaje en una lista de correos electrónicos}.

Araya, V., Alfaro, M. & Andonegui, M. (2007). Constructivismo: orígenes y perspectivas. Vol. (13). Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/761/76111485004.pdf>

Arcila, P., Mendoza, Y., Jaramillo, J. & Cañón, O. (2009). Comprensión del significado desde Vygotsky, Bruner y Gergen. *Universidad Santo Tomás, Bogotá, Colombia*. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982010000100004

Arias, G. (1999). *El proyecto de Investigación* (3ra. Edición). Editorial Episteme.

Arriagada, C. & López, D. (2015). La Educación Secundaria en Chile: Situación actual y proyecciones. Recuperado de

<http://www.scielo.org.ar/pdf/praxis/v19n2/v19n2a02.pdf>

Ayuso, J. (2006). Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de Estrés Laboral y Burnout. *Revista Iberoamericana de Educación (ISSN: 1681-5653)*: <http://www.rieoei.org/deloslectores/1341Ayuso.pdf>.

Barrera, J. (2008). El proyecto de investigación. *Comprensión holística de la metodología y la investigación*. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Jacqueline_Hurtado_de_Barrera/publication/44465356_El_proyecto_de_investigacion_metodologia_de_la_investigacion_holistica_Jacqueline_Hurtado_de_Barrera/links/548d6d6f0cf2d1800d80de7f.pdf

Bauer, J., Stamm, A. & Virnich, K. (2006). Correlation between burnout syndrome and psychological and psychosomatic symptoms among teachers. *Int. Arch. Occup. Environ. Health*, 79 (3), 199-204.

Beltrán, M. (2012) *Sobre Hermenéutica: de la filosofía a la sociología empírica*. Universidad autónoma de Madrid. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=180658>

Bisquerra, R. (2005). La educación emocional en la formación del profesorado. *Revista interuniversitaria de formación del profesorado*, 19(3), 95-114.

- Blanco, S. & Sandoval, V. (2014). Teorías constructivistas del Aprendizaje. Universidad Academia de Humanismo Cristiano. Recuperado de <http://bibliotecadigital.academia.cl/jspui/bitstream/123456789/2682/1/TPEDIF%2024.pdf>
- Boyle, G. J. & Borg, M. A. (1995). Structural model of the dimensions of teacher stress. *British Journal of Educational Psychology*, 65, 49-67.
- Bravo, D., Peirano, C., & Falck, D. (2006). Encuesta longitudinal de docentes 2005: análisis y principales resultados. *Centro de Microdatos, Departamento de Economía, Universidad de Chile*.
- Bruner, J. (2002). Actos de Significado: más allá de la revolución cognitiva. España: Alianza. Recuperado de <file:///C:/Windows/system32/config/systemprofile/Downloads/Actos-de-significado.pdf>
- Buendía, J. & Ramos, F. (2001). Empleo, Estrés y Salud. Madrid: Pirámide.
- Burad, V. (2009). Una teoría interpretativa para el binomio lengua de señas- lengua hablada: La cultura sorda. Recuperado de http://www.cultura-sorda.org/wp-content/uploads/2015/03/Burad_teor%C3%ADa_interpretativa_binomio_lengua_senas_lengua_hablada_2009.pdf

- Buzzetti, M. (2005). Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI) en dirigentes del colegio de profesores A. G de Chile. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137677/Memoria%20Titulo%20Validaci%C3%B3n%20MBI%20Burnout%20ver%20SISIB.pdf?sequence=1>
- Caballero, K. (2002). El concepto de “Satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. Universidad de Granada. Recuperado de <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Camargo, S. (2004). *Estrés, Síndrome general de adaptación o reacción general de alarma*. Catedrática de Fisiología humana. Departamento de fisiología, facultad de medicina, Universidad de Panamá. Recuperado de <http://www.revistamedicocientifica.org/uploads/journals/1/articles/103/submission/original/103-367-1-SM.pdf>
- Camejo, A. (2006). La Epistemología Constructivista en el contexto de la postmodernidad. Recuperado de www.ucm.es/info/nomadas/14/ajcamejo.pdf
- Cárcamo, H. (2005). *Hermenéutica y Análisis Cualitativo*. Recuperado de www.facso.uchile.cl/publicaciones/moebio/23/carcamo.htm
- Colegio de Profesores de Chile A.G. (2000). “Informe Estudio de Salud Laboral de los Profesores en Chile” Directorio Nacional, Departamento de Bienestar.

Recuperado de
http://www.opech.cl/bibliografico/Doc_Docente/Estudio%20de%20Salud%20Laboral%20de%20Profesores%20en%20Chile.pdf

Cornejo, R. (2009). Condiciones de trabajo y bienestar/malestar docente en profesores de enseñanza media de Santiago de Chile. *Educação & Sociedade*, 30 (107), 409-426. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/873/87313702006.pdf>

Cornejo, R. (2012). Nuevos sentidos del trabajo docente: un análisis psicosocial del bienestar/malestar, las condiciones de trabajo y las subjetividades de los/as docentes en el Chile neoliberal.

Cox, C. (2003). Las políticas educacionales de Chile en las últimas dos décadas del siglo XX. *Políticas educacionales en el cambio de siglo. La reforma del sistema escolar en Chile*, 19-113. Recuperado de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/32479933/chile_3.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1510363825&Signature=HHZRYHEodvjAVZHQKd7P1uNVc14%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DEDUCACION_EN_CHILE_ENTRE_LA_CONTINUIDAD.pdf

Cuadra, D., Jorquera, R. & Pérez, M. (2015). Las teorías subjetivas del profesor acerca

de su salud laboral: implicancias en la promoción de la salud preventiva en el trabajo docente. *Ciencia & trabajo*, 17(52), 1-6.

Cuevas, H. (2013). *El gobierno de los sordos: el dispositivo educacional*. *Revista De Ciencia Política*, 33(3), 693-713.

Decreto N° 83 (2015). Diversificación de la enseñanza. Ministerio de Educación. Recuperado de <http://portales.mineduc.cl/usuarios/edu.especial/File/2015/Decreto%2083-2015.pdf>

Díaz, L. Torruco, U., Martínez, M. & Varela, M. (2013). *Metodología de investigación en educación médica. La entrevista, recurso flexible y dinámico*. Departamento de Investigación en Educación Médica, Facultad de Medicina, Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009

Díaz-Michel, E., & de la Garza, E. (2003). Violencia intrafamiliar: frecuencia y características en ambientes urbano y rural. *Gac Med Mex*, 139(4), 356-361.

Donoso, T. (2004). Construcción Social: Aplicación del grupo de discusión en praxis de equipo reflexivo en la investigación científica. Vol.XIII. Recuperado de

<http://www.revistapsicologia.uchile.cl/index.php/RDP/article/viewFile/17459/18>
229

Durán, M., Extremera, N., & Rey, L. (2001). *Burnout en profesionales de la enseñanza: un estudio en educación primaria, secundaria y superior*. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 17(1), 45-62. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Natalio_Extremera/publication/253234568_Burnout_en_profesionales_de_la_ensenanza_un_estudio_en_Educacion_primaria_secundaria_y_superior/links/02e7e51f6695c2dddd000000.pdf

Espinoza, K., & Jofre, V. (2012). Sobrecarga, apoyo social y autocuidado en cuidadores informales. *Ciencia y enfermería*, 18(2), 23-30.

Esteve, J. (1994). El malestar docente. *Revista digital para profesionales de la enseñanza*. Recuperado de <https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd9615.pdf>

Esteve, J. (2001). El profesorado de secundaria. Hacia un nuevo perfil profesional para enfrentar los problemas de la educación contemporánea. *Revista Fuentes*, 3, 7-32. Recuperado de <https://ojs.publius.us.es/ojs/index.php/fuentes/article/view/2730/2279>

Fariñas, G. & de la Torre, N. (2005). La otra cara del didactismo: el síndrome de burnout, alternativas para su abordaje. *Educación*, 108, 24-29.

- Faúndez, V., & Gil-Monte, P. (2009). Análisis de las principales Fortalezas y debilidades del "Maslach burnout inventory" (Mbi). *Ciencia & Trabajo, 11*, 160-167.
- Fernández- Viader, M. & Pertusa, E. (2004). El valor de la mirada: sordera y educación. Universidad de Barcelona
- Fernández, S, & Rivera, Z. (2009). *El paradigma cualitativo y su presencia en las investigaciones de la bibliotecología y la ciencia de la información*. Recuperado de www.scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009000900002
- Fontes, S. García, C. Quintanilla, L. Rodríguez, R. Rubio, P. & Sarriá, E. (2010) *Fundamentos de investigación en psicología*. Universidad Nacional de educación a distancia
- Freudenberger, H. (1974). *Staff Burn-Out*. Journal of Social Issues, 30(1), 159-165.
- Gil-Monte, P. & Peiró, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Gil-Monte, P. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud pública de México, 44*(1), 33-40.

Gil-Monte, P. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Pedro_Gil-Monte/publication/242114408_El_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_sindrome_de_burnout_aproximaciones_teoricas_para_su_explicacion_y_recomendaciones_para_la_intervencion/links/0deec534528db5d80e000000.pdf

Godoy, M., Meza, M., & Salazar, A. (2004). Antecedentes históricos, presente y futuro de la educación especial en Chile. Ministerio de Educación. Recuperado de http://portales.mineduc.cl/usuarios/edu.especial/doc/201304151210180.doc_Antecedentes_Ed_Especial.pdf

Gómez-Restrepo, C., Rodríguez, V., Padilla, A., & Avella-García, C. (2009). El docente, su entorno y el síndrome de agotamiento profesional (SAP) en colegios públicos en Bogotá (Colombia). *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 38 (2), 279-293. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/806/80615421005/>

González, J. (2001) *El paradigma interpretativo en la investigación social y educativa: nuevas propuestas para viejos interrogantes*. Universidad de Sevilla Recuperado de https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/12862/file_1.pdf?sequence=1

Greenglass, E. (2000). Enseñanza y estrés En G. Fink (Ed.), *Encyclopedia of Stress* (pp.571-

575). Prensa académica.

Guía sobre el Síndrome de Quemado: Burnout (2006). Primera Edición: Madrid.

Herrera, V. (2010). Estudio de la población sorda en Chile: evolución histórica y perspectivas lingüísticas, educativas y sociales. *Revista Latinoamericana de Educación Inclusiva*, 4(1), 211-226.

Herrera, V. (2014). *Alfabetización y bilingüismo en aprendices visuales. Aportes desde las epistemologías de sordos*. Educación Y Educadores, 17(1), 135-148.

Ibarra, L. (2005). *Psicología y Educación: una relación necesaria*. La Habana: Félix Varela.

Instituto de la Sordera. (2017). Recuperado de Sitio web <http://www.institutodelasordera.cl/v2/escuela/>

Jadue, G. Galindo, A. & Navarro, L. (2005). Factores protectores y Factores de riesgo para el desarrollo de la resiliencia encontrados en una comunidad educativa en riesgo social. Universidad Austral de Chile, Instituto de Filosofía y Estudios Educativos. Recuperado de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07052005000200003

Jaramillo, F. & Ruz, O. (2006). Síndrome de Burnout en docentes de la Región

Metropolitana. Recuperado de
<http://bibliotecadigital.academia.cl/jspui/bitstream/123456789/1508/1/ttraso181.pdf>.

Jiménez, A. Jara, M. & Miranda, E. (2012). Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes. Universidad de Talca. Recuperado de
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-85572012000100013

Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative science quarterly*, 285-308.

Kokkinos, C. (2002). Sources of stress in primary schoolteachers from Cyprus. En A. Gagatsi, L. Kyriakides, N. Tsaggaridou, E. Ftiaka & M. Koutsoulis (Eds.), *Educational research in the era of globalization. Proceedings of the 7th Conference of the Cyprus Pedagogical Society* (pp.193-203). Nicosia, Cyprus: The Pedagogical Society.

Kokkinos, C. (2007). Estresantes del trabajo, personalidad y agotamiento en los maestros de escuela primaria. *British Journal Educational Psychology*, 77 (1), 229-243.

Kyriacou, C. (2003). *Antiestrés para profesores*. Barcelona: Ediciones Octaedro.

Loli, A., Arias, F., Alarcón, J. & Loli, R. (2008). *Agotamiento laboral en profesionales*

de salud de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, 11(2), 93-119. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Fernando_Arias-Galicia/publication/28322093_Agotamiento_laboral_en_profesionales_de_salud_de_Lima_Metropolitana/links/02e7e5150f3ef3cd46000000/Agotamiento-laboral-en-profesionales-de-salud-de-Lima-Metropolitana.pdf

López, P. (2013). Realidades, Construcciones y Dilemas. Una revisión filosófica al construccionismo social. Recuperado de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-554X2013000100002

Maslach, C. & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.

Mingote, J. (1998). Síndrome burnout o síndrome de desgaste profesional. *Formación Médica Continua*, 8, 493-508.

Montejo, E. (2014). El Síndrome del burnout en el profesorado de la ESO. Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de <http://eprints.ucm.es/28333/1/T35729.pdf>

Morella, A. & Moreno, J. (2006). *La Hermenéutica: una actividad interpretativa*. Universidad Pedagógica experimental Libertador de Caracas, Venezuela. *Revista*

universitaria de investigación, Vol. (7), núm.2. Recuperado de www.redalyc.org/pdf/410/41070212.pdf

Moreno-Jiménez, B., González, J., & Garrosa, E. (2001). Desgaste profesional (burnout), personalidad y salud percibida. *Empleo, estrés y salud*, 59-83.

Moriana, J. & Herruzo, J. (2004). Estrés y burnout en profesores. *International journal of clinical and health psychology*, 4(3). Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/337/33740309/>

Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Educación*, 33(2).

Oramas, A. (2013). Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en Docentes Cubanos de enseñanza primaria. Doctor en Ciencias de una Especialidad, Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores. Recuperado de <http://tesis.repo.sld.cu/680/>

Orlandini, A. (2012) El estrés: Que es y cómo evitarlo. Fondo de Cultura Económica, 2012. Recuperado de https://books.google.cl/books?id=d8-KuiJAOXIC&dq=que+es+el+estres+&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Parra, M. (2005). Estudio de caso en Chile. En OREAL/UNESCO, Condiciones de trabajo y salud docente. Estudios de casos en Argentina, Chile, Ecuador, México,

Perú y Uruguay (pp. 75-102). Santiago, Chile: OREALC/UNESCO. Recuperado de http://www.oei.es/docentes/publicaciones/condiciones_trabajo_salud_docente.pdf

Peiró, J. (2001). El estrés laboral: Una perspectiva individual y colectiva. Universidad de Valencia. Investigación administrativa, Enero-julio, n° 88. Recuperado en https://www.researchgate.net/profile/Jose_Peiro5/publication/39174637_El_estres_laboral_Una_perspectiva_individual_y_colectiva/links/0a85e53c40d925b326000000.pdf

Peiró, J., & Rodríguez, I. (2008) Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional Papeles del Psicólogo, vol. 29, núm. 1, enero-abril, 2008, pp. 68-82. Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos Madrid, España. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77829109>

Pérez, A. (2010). *El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. Vivat Academia, (112), 42-80. Recuperado de <http://www.vivatacademia.net/index.php/vivat/article/view/192/188>

Pérez, D., García, J., García, T., Ortiz, D., & Centelles, M. (2014). *Conocimientos sobre estrés, salud y creencias de control para la Atención Primaria de Salud*. Revista Cubana de Medicina General Integral, 30(3), 354-363. Recuperado de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252014000300009&lng=es&tlng=pt.

Peris, M. (2002). Fundamentos científicos de la defensa ante el 'mobbing'. *Lan Harremanak. Revista de Relaciones Laborales*, (7).

Robalino, M., & Körner, A. (2005). Condiciones de trabajo y salud docente. *Santiago de Chile: UNESCO, Oficina Regional de Educación para América Latina y El Caribe*. Recuperado de: http://www.facso.uchile.cl/psicologia/epe/_documentos/salud_docente/unesco_condiciones_trabajo_salud_docente.pdf

Robbins, S., Judge, T., & Brito, J. (2009). *Comportamiento organizacional* (No. 658.01/R63oE/13a. ed.). México: Pearson Educación.

Rodríguez, L. (2007). Estudio sobre Condiciones de Trabajo y Salud Docente en el Estado de Guanajuato. Tesis doctoral sin publicar, Universidad Autónoma de Guadalajara, Guadalajara

Rodríguez, L. (2012). Condiciones de trabajo docente: aportes de México en un estudio latinoamericano. *Revista Diálogos educativos* 24. Vol. 12. Pág. 2. ISSN: 0718-1310. Guanajuato, México.

- Salanova, M., Martínez, I. & Lorente, L. (2005). ¿Cómo se relacionan los obstáculos y facilitadores organizacionales con el burnout docente?: Un estudio longitudinal. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2313/231317039003.pdf>
- Sampieri, R. Collado, C. & Lucio, P. (2003). *Metodología de la investigación*. McGraw- Hill Interamericana, México, D.F. Recuperado de www.metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/files/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf
- Sánchez, P., Cantón, M. & Sevilla, D. (2000). *Compendio de educación especial. Manual Moderno*
- Sandi, C., Venero, C. & Cordero, M. (2001). *Estrés, memoria y trastornos asociados: Implicaciones en el daño cerebral y el envejecimiento*. Editorial Ariel, S.A. Barcelona.
- Segura, O. (2014). Agotamiento profesional: concepciones e implicaciones en la salud pública. *Biomédica*, 34 (4), 535-545. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-41572014000400006&lng=en&nrm=iso&tlng=es
- Serra, M. (2013). El trabajo educativo en la Universidad de Ciencias Médicas en el contexto histórico actual. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 12(4), 0-0.

Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2013000400016

Sobrequés, J., Cebriá, J., Segura, J., Rodríguez, C., García, M., & Juncosa, S. (2003). La satisfacción laboral y el desgaste profesional de los médicos de atención primaria. *Atención primaria*, 31(4), 227-233.

Suárez, M. (2013). El Autoconocimiento: Una herramienta para la calidad en la relación de ayuda. Universidad Internacional de La Rioja. Recuperado de <http://reunir.unir.net/handle/123456789/1942>

Tonon, G. (2003). Calidad de vida y desgaste físico profesional: Una mirada del síndrome del burnout. Espacio Editorial, Buenos Aires.

Torres, J. (2006). La desmotivación del profesorado. Ediciones Maoratas, S. L., Mejía Lequerica, 12.28004-Madrid.

Torres, J. (2017). *El bienestar emocional del docente*. Revista de Educación Inclusiva, 9(2). Recuperado de <http://www.revistaeducacioninclusiva.es/index.php/REI/article/view/59/54>

Valenzuela, J., Labarrera, P., & Rodríguez, P. (2008). Educación en Chile: entre la continuidad y las rupturas. Principales hitos de las políticas educativas. *Revista*

iberoamericana de educación, 48, 129-145.

Vargas, I. (2012) *La entrevista en la investigación cualitativa: Nuevas tendencias y retos*. Vol. (3) núm.1. Recuperado de http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/COLECCION_UNPAN/BOL_DICIEMBRE_2013_69/UNED/2012/investigacion_cualitativa.pdf

Vergara, P. (2011). El sentido y significado personal en la construcción de la identidad personal. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/115294/Tesis%20Ps.%20Paula%20Vergara.pdf?sequence=1>

Westman, M. & Etzion, D. (1999). The crossover of strain from school principals to teachers and vice versa. *Journal of Occupational Health Psychology*, 4(3), 269-78.

Zuluaga, M. (2013). Nivel de estrés percibido por colaboradores de algunas instituciones públicas de salud en Colombia y su relación con algunos factores de riesgo psicosocial. Recuperado de http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/bitstream/6789/53/1/403_Zuluaga_Garcia_Maria_Helena_2013.pdf

11. Anexos.

En el transcurso de la investigación, variados elementos estuvieron sujetos a cambios, y en el momento de crear la documentación formal, para la solicitud de autorización institucional, se presenta el estudio con un nombre distinto al que posee actualmente, debido a que fueron surgiendo elementos en la investigación teórica, que permitieron realizar distintos ajustes. El principal cambio se ve reflejado en el nombre de la investigación, ya que la validación del instrumento de recolección de datos, y la entrevista, no tuvieron variaciones.

11.1. Carta de Compromiso Institucional.



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES,
JURÍDICAS Y ECONÓMICAS
Escuela de Psicología

Santiago, Octubre de 2017.

Señor(a)
Bernardita Valdés
Directora Escuela Doctor Jorge Otte.
Presente

Estimada:

Junto con saludar, nos dirigimos a ustedes con la finalidad de solicitar formalmente su autorización para que un grupo de nuestros estudiantes puedan realizar el trabajo de campo de su seminario de grado con los docentes de la Escuela Doctor Jorge Otte.

Este trabajo de campo es parte del proyecto de investigación de los Seminarios de Grado de la carrera de Psicología de la Universidad Católica Silva Henríquez y es requisito para su titulación.

El proyecto de investigación tiene como nombre "Significaciones con respecto al Síndrome de Burnout en docentes de estudiantes sordos de la escuela Doctor Jorge Otte". Es importante explicitar que en el transcurso de este trabajo se llevarán a cabo técnicas para el levantamiento de información como cuestionarios, entrevistas y otros, las cuales serán tratadas de manera confidencial, utilizándose el material sólo para fines académicos.

Los estudiantes responsables de la investigación son los siguientes:

- Javiera Fernanda Hernández Estay. Rut. 18.949.486-6
- Nicole Stefania Rojas Morales. Rut. 17.228.632-1
- Masiel Cecilia Quiroz Cerda. Rut. 18.778.277-5
- Alexandra Andrea Yanca Cornejo. Rut. 18.616.338-9

La dirección del proyecto está a cargo del profesor Marcelo Salamanca Salucci, Rut: 12.901.193-9, quien supervisará directamente el proceso.

La duración del proyecto será de un semestre a contar del mes de agosto del 2017. La regularidad de las visitas serán fijadas entre el grupo de investigación y la contraparte representante.



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES,
JURÍDICAS Y ECONÓMICAS
Escuela de Psicología

Por último, existirá una instancia de devolución de los resultados de este proceso de investigación al establecimiento, previo acuerdo entre las partes.

Sin otro particular, se despiden cordialmente.

Gabriela Robles Sanzana
Directora (I)
Escuela de Psicología
Universidad Católica Silva Henríquez
Teléfono: 224601235
Correo: grobless@ucsh.cl

Ernesto Bouey Vargas
Coordinador de Seminarios de Grado
Escuela de Psicología
Universidad Católica Silva Henríquez
Teléfonos: 224601276
Correo: eboueyv@ucsh.cl

El profesor Marcelo Salamanca Salucci, responsable del proyecto de investigación, se encuentra disponible para resolver cualquier duda o consulta referente a la investigación. Su correo electrónico es marcelo.salamanca.salucci@gmail.com

Bernarda Valdés Mena
Escuela "Dr. Jorge Otte"
SECRETUC 58915

11.2. Consentimiento Informado.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

I. INFORMACIÓN:

Estimado/a docente: queremos solicitar su participación en una investigación sobre las significaciones con respecto al Síndrome de Burnout en docentes de estudiantes sordos de la escuela Doctor Jorge Otte. Para decidir participar en esta investigación, es importante que considere la siguiente información. Siéntase libre de preguntar cualquier cosa que no le quede clara.

a) Participación: Si acepta participar, tendrá que responder una entrevista que demora entre 40 y 60 min aproximadamente. Esta será grabada en audio y visual, en caso que se requiera para registrar sus opiniones. La entrevista puede ser realizada en el lugar y momento que prefiera. No se incluyen preguntas de conocimientos y no hay respuestas correctas o incorrectas. Lo que nos interesa es su verdadera opinión.

b) Riesgos y beneficios: Su participación en esta investigación no tiene ningún tipo de riesgo ni beneficio para usted.

c) Voluntariedad: Su participación es absolutamente voluntaria y puede dejar de participar en cualquier momento. Esto no implicará ningún problema para usted.

d) Confidencialidad: Sus respuestas serán totalmente confidenciales, las grabaciones serán almacenadas por las estudiantes responsables de la investigación y será usada solo por el equipo de investigación. Los resultados se publicarán en una tesis de pregrado.

e) Conocimiento de los resultados: Tiene derecho a conocer los resultados de esta investigación. Para ello, escriba su correo electrónico en la planilla que se adjunta y cuando se publiquen los resultados se le enviará una copia.

f) Aceptación de participación: Si acepta participar en esta investigación, le pedimos completar sus datos en el formulario que aparece en la siguiente página. Le pedimos firmar dos copias, para que una quede en su poder.

g) Equipo investigador: Esta investigación está siendo realizada por Javiera Hernández, Nicole Rojas, Masiel Quiroz y Alexandra Yanca, tesisistas de la carrera de Psicología de la Universidad Católica Cardenal Raúl Silva Henríquez.

f) Datos de contacto: Por cualquier asunto relacionado con esta investigación, puede comunicarse con el profesor responsable, Marcelo Salamanca, docente de la Escuela de Psicología de la Universidad Católica Cardenal Raúl Silva Henríquez.

Prof. Marcelo Salamanca

Teléfono: 66638721

Dirección: General Jofré 462, Santiago.

Correo electrónico: marcelo.salamanca.salucci@gmail.com

II. FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO

Yo, (nombre y apellido) acepto participar en el estudio sobre las significaciones con respecto del síndrome de burnout de docentes de estudiantes sordos de la escuela Doctor Jorge Otte.

Declaro que he leído y he comprendido las condiciones de participar en este estudio. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido respondidas. No tengo dudas al respecto.

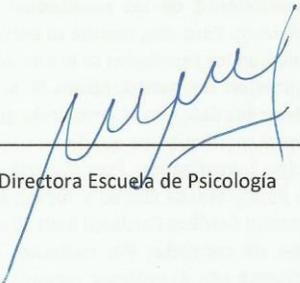
Acepto

Correo electrónico para recibir copia de los resultados: _____

Fecha: _____

Este documento se firma en dos ejemplares, quedando una copia para el/la participante y otra para el equipo investigador.

Firma Participante



Directora Escuela de Psicología

11.3. Validación De Instrumento.

La Validación de Instrumento, se enmarca dentro de la entrevista semi-estructurada que se utilizó para la recolección de información en la investigación. Dicha validación, se llevó a cabo por tres profesores expertos sobre el tema de estudio, la cual refleja la triangulación de teorías utilizadas, tanto como la entrevista en sí, además de la congruencia de los ítems y su dimensión, y la presentación de la misma.

V. Constancia de validación.

Datos del profesional experto.

Nombres: Víctor

Apellidos: Gallardo Paredes

Género: Masculino

Profesión: Psicólogo

Institución donde trabaja: Universidad Católica Silva Henríquez

Asignatura que dicta: Psicología Social

Cargo: Docente

Antigüedad: 3 años

Constancia de Validación

Yo Victor Gallardo Paredes, Rut 12.585.948-8, de profesión Psicólogo, y ejerciendo actualmente como Docente Adjunto en la institución Universidad Católica Silva Henríquez, hago constar que he revisado, con fines de validación el instrumento, diseñado por las investigadoras: Javiera Hernández, Nicole Rojas, Masiel Quiroz y Alexandra Yanca, y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	Deficiente	Aceptable	Excelente
Congruencia ítem-dimensión		x	
Amplitud de contenidos			x
Redacción de los ítems		x	
Ortografía			x
Presentación		x	

En Santiago de Chile, a 20 del mes Octubre de 2017



Firma validador.

V. Constancia de validación.

Datos del profesional experto.

Nombres: Sergio Hernán

Apellidos: NAVARRO BATLLE

Género: MASCULINO

Profesión: PSICÓLOGO

Institución donde trabaja: UNIVERSIDAD CATÓLICA SILVA HENRÍQUEZ

Asignatura que dicta: Taller de CREATIVIDAD y Resolución de problemas

Cargo: Profesor Adjunto Antigüedad: 5 años

Constancia de Validación

Yo Sergio Navarro Batlle, Rut 15.834.067-4
de profesión PSICÓLOGO, y ejerciendo actualmente como
PROFESOR ADJUNTO en la institución
UNIVERSIDAD CATÓLICA SILVA HENRÍQUEZ, hago constar que he
revisado, con fines de validación el instrumento, diseñado por las
investigadoras JAVIERA HERNÁNDEZ; NICOLE ROJAS; MARIEL QUIROZ y
ALEXANDRA YANCA, y luego de
hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	Deficiente	Aceptable	Excelente
Congruencia ítem-dimensión		✓	
Amplitud de contenidos			✓
Redacción de los ítems			✓
Ortografía			✓
Presentación			✓

En Santiago de Chile, a 10 del mes Noviembre de 2017


Firma validador.

V. Constancia de validación.

Datos del profesional experto.

Nombres: *Tatiana Loreto*

Apellidos: *Soto López*

Género: *F*

Profesión: *Psicóloga*

Institución donde trabaja: *UCSH.*

Asignatura que dicta: *Practica profesional, Psicología del Trabajo, Taller de Bases*

Cargo: *Coordinadora* Antigüedad: *4*

Constancia de Validación

Yo Daleana Soto, Rut 10.669.610-1
de profesión Psicóloga, Mg. y ejerciendo actualmente como Académico de UCSP en la institución Universidad Católica Silva Henríquez, hago constar que he revisado, con fines de validación el instrumento, diseñado por las investigadoras Hernandez, Rojas, Quiroz y Faura, y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	Deficiente	Aceptable	Excelente
Congruencia ítem-dimensión		X	
Amplitud de contenidos		X	
Redacción de los ítems		X	
Ortografía		X	
Presentación		X	

En Santiago de Chile, a 8 del mes Noviembre de 2017



Firma validador.

11.4. Cuestionario de Maslach.

Cuestionario de Burnout de Maslach.

Señale el casillero que crea oportuno según las opciones que entrega cada uno de ellos, sobre la frecuencia con que siente los enunciados.

		Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Unas pocas veces a la semana	Todos los días
1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							

3	<p>Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado</p>							
4	<p>Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as</p>							
5	<p>Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales</p>							

6	Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa							
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo							

9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as							
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente							
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente							
12	Me siento con mucha energía							

	en mi trabajo							
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo							
14	Creo que trabajo demasiado							
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as							
16	Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés							

17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as							
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20	Me siento acabado en mi							

	trabajo, al límite de mis posibilidades							
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma							
22	Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas							

11.5. Pauta de Entrevista.

Datos de Identificación:

Nombre:

Ocupación:

Antigüedad:

Entrevista:

1. Nos podría contar brevemente ¿cómo llegó a trabajar en este colegio?
2. ¿Qué lo motivó a trabajar con niños sordos?
3. ¿Y cómo ha sido su experiencia acá en el colegio?
4. ¿Usted Sabe algo o ha escuchado, que se conoce como Síndrome de Burnout o estar quemado?
5. ¿Me podría contar cómo es un día laboral suyo acá en el colegio?
6. ¿Y cómo describiría la relación con los niños?
7. ¿Y cómo es su relación con los colegas?

8. ¿Ha pasado que ha visto por ejemplo colegas muy estresados, o sobrepasados...? ¿Y cómo lo manifiestan?
9. ¿Y usted en particular se ha visto afectado?
10. ¿Y por ejemplo eh le ha costado mucho el paso de desligarse completamente de lo que pasó en el día por ejemplo en la vida personal?
11. ¿Cree usted que hay diferencias en por ejemplo un profesor que enseña en un colegio regular, versus estas escuelas especializadas, respecto a sufrir niveles de estrés altos, qué diferencia podría haber?
12. ¿Y cuáles cree usted que serían aquellas cosas que podrían ser factores protectores?
13. ¿Y algún factor de riesgo del trabajar con niños sordos?
14. ¿y por ejemplo acá adentro de la institución hacen instancias recreativas?
15. ¿y usted siente que la institución entrega como herramientas o capacitaciones he ya sea como docente para autocuidado he alguna...?
16. Bueno y para cerrar, me gustaría saber ¿cómo se siente hoy en día trabajando en este colegio?