

**UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA**



**FACTORES ASOCIADOS AL SÍNDROME DE DETERIORO  
EN MAESTROS DE EDUCACIÓN ESPECIAL**

**TESIS**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
MAESTRA EN PSICOLOGÍA**

**PRESENTA  
MARÍA ROSALÍA MORALES MUCIÑO**

**DIRECTOR  
DR. ANTONIO TENA SUCK**

**LECTORES:  
DRA. JULIETA ZACARÍAS PONCE  
DRA. PATRICIA GUADALUPE GARCÍA FERNÁNDEZ**

**MÉXICO D. F.**

**2007**

## RESUMEN

Esta tesis tuvo como propósito determinar la existencia del Síndrome de Deterioro (Burnout) en los maestros de Educación Especial dentro del sistema federal del municipio de Puebla, determinar si existe diferencia significativa en el grado de Síndrome de Deterioro entre los servicios de USAER (Unidades de Apoyo a las Escuelas Regulares) y de CAM (Centros de Atención Múltiple) y determinar los factores asociados al Síndrome de Deterioro en estos maestros.

El instrumento utilizado fue el Maslach Burnout Inventory que contiene dos partes, una con datos demográficos y otra con 22 ítems que miden el nivel de deterioro en cada docente.

Se escogieron a maestros titulados, con un mínimo de un año de servicio.

El diseño de la investigación fue: No experimental, transeccional y descriptivo, de acuerdo a Hernández (1991).

El tipo de muestreo fue: Probabilístico, con un procedimiento de selección aleatoria denominado tómbola.

Las hipótesis fueron de investigación, verificables empíricamente utilizando la estadística descriptiva y la prueba no paramétrica chi cuadrada para una de ellas.

Las tres hipótesis fueron confirmadas y se obtuvieron factores asociados al Síndrome de Deterioro como, mayor presencia de mujeres, casadas, con un promedio de 2 hijos, su grado académico fue de licenciatura, entre otros.

### **PALABRAS CLAVE:**

- 1.- Síndrome de Deterioro
- 2.- Educación Especial
- 3.- Unidades de Apoyo a las Escuelas Regular (USAER)
- 4.- Centros de Atención Múltiple (CAM)

<b>Contenido</b>	<b>Archivo</b>
Portada Resumen Tabla de contenido Índice Introducción	tes_00.doc
Capítulo 1	tes_01.doc
Capítulo 2	tes_02.doc
Capítulo 3	tes_03.doc
Capítulo 4	tes_04.doc
Capítulo 5	tes_05.doc
Tablas y gráficas	tes_06.doc
Bibliografía	tes_07.doc
Anexo 1	tes_08.doc
Anexo 2	tes_09.doc
Anexo 3	tes_10.doc

## ÍNDICE

RESUMEN	IV
INTRODUCCIÓN	V
CAPÍTULO I EL PROBLEMA	1
1.1 El problema de investigación	1
1.2 Objetivo general	3
1.3 Objetivos particulares	4
1.4 Importancia del estudio	5
1.5 Limitaciones del estudio	6
CAPÍTULO II METODOLOGÍA	9
2.1 Tipo de estudio	9
2.2 Variables	10
2.3 Hipótesis	11
2.4 Sujetos	12
2.4.1 Población de CAM y USAER del sistema federal en el municipio de Puebla	12
2.5 Instrumentos	15
2.6 Procedimientos	18
2.7 Pruebas estadísticas	20
CAPÍTULO III MARCO TEÓRICO	21
3.1 Síndrome de deterioro (burnout)	21
3.1.1 Antecedentes	22
3.1.2 Características del síndrome de deterioro	23
3.1.3 Factores que favorecen el surgimiento del síndrome de deterioro (Burnout)	26
3.1.4 Efectos del síndrome de deterioro	34
3.2 Síndrome de deterioro en el magisterio	37
3.2.1 Antecedentes	37
3.2.2 Crisis en la educación	39
3.2.3 Estrés en la docencia	43
3.3 Educación Especial	47
3.3.1 Antecedentes históricos	49
3.3.2 Situación actual de la educación especial	56
3.3.3 Educación especial y síndrome de deterioro	59
CAPÍTULO IV RESULTADOS	62

4.1	Resultados obtenidos	62
4.1.1	Síndrome de deterioro en los profesores de la muestra	65
4.1.2	Síndrome de deterioro en los maestros de CAM y USAER	68
4.1.2.1	Aplicación de la prueba estadística chi cuadrada	71
4.1.2.2	Diferencia entre los servicios de CAM y USAER	72
4.1.3	Características demográficas de los profesores	76
4.1.3.1	Factores asociados al síndrome de deterioro	93
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS		96
5.1	Conclusiones	96
5.2	Sugerencias	104
ÍNDICE DE TABLAS		108
ÍNDICE DE GRÁFICAS		110
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		
ANEXOS		

## INTRODUCCIÓN

Según Maslach (1982) el primero en manejar el concepto de síndrome de deterioro (Burnout) fue Freudenberg, quien en 1974 trabajaba en un hospital psiquiátrico, describió claramente el proceso de deterioro que se iba gestando en un grupo de practicantes que desempeñaban su labor con los pacientes.

Después fue Maslach, quien comenzó un trabajo más detallado y sistemático. Consideró al Síndrome de Deterioro como el resultado de la tensión crónica que provoca trabajar y estar en contacto con otros seres humanos en especial si tienen problemas. Por lo que los profesionales susceptibles a sufrir este deterioro son: los médicos, trabajadores sociales, enfermeras, policías, psicólogos, profesores, terapeutas, en general todas aquellas ocupaciones dedicadas al servicio de personas en problemas.

Algunos síntomas físicos que reportaban estos profesionales fueron, según Pardo (1982): dolores de cabeza, insomnio, fatiga, alergias y enfermedades digestivas. Otro tipo de síntomas reportados fueron los psicológicos entre los que se encuentran: la desilusión laboral, irritabilidad, impaciencia, cambios de humor, obsesividad por el trabajo y depresión entre otros.

Maslach y Jackson (1981) se dieron a la tarea de agrupar todos los síntomas observados en sus investigaciones en tres dimensiones básicas: Agotamiento emocional, despersonalización y reducción de la satisfacción personal.

Según lo anterior, el profesional que se dedica a la docencia es susceptible a presentar este síndrome, diversas investigaciones lo confirman, Dieguez (2003), Borg y Riding (1993), Valera y Montaña (1993) entre otros, mencionan síntomas psicósomáticos, altos niveles de estrés, depresión, tristeza, fatiga, insomnio, angustia, etc.

También se reporta dentro de las instituciones educativas, un alto ausentismo, falta de compromiso, un alto deseo de vacaciones, baja autoestima, incapacidad para tomar la escuela en

serio, abandono del trabajo o baja calidad en su desempeño, apatía, desinterés, cinismo o enojo, entre otras (Maslach, 1982). Otros aspectos que pueden observarse es que el proceso de aprendizaje y el logro de metas educativas dentro de las escuelas, es constantemente afectada (Guglielmi y Tatrow, 1998).

Gómez y Serra (1989) mencionan que en el magisterio existe un incremento en bajas laborales por diagnósticos psiquiátricos como depresión.

En el caso de la Educación Especial Cooley e Yovanoff (1996) mencionan una crisis nacional en Estados Unidos y refieren que la National Association of State Directors of Special Education en 1990 informa que hay una disminución del 37% de los alumnos graduados de la licenciatura en educación especial entre los años 1984 y 1988. Así mismo la Clearing House for Professions in Special Education en 1992, refiere que la población que requiere de Educación Especial está creciendo por lo que existe una sobre carga de trabajo de los profesionales que están activos y esto puede ser también una de las causas que provoca un incremento de estrés.

Estos autores plantean la necesidad de apoyar a los profesores de este nivel que están en riesgo constante de abandonar su trabajo como una salida de aliviar su situación estresante.

Esteve (1994) refiere que los profesores han dado diferentes salidas a sus necesidades ya que no todos optan por abandonar el trabajo, otros han reducido su eficacia o han renunciado a la idea de dar una enseñanza de calidad, otros viven desde una postura de contradicción, y otros acaban afectándose personalmente. Las conductas vistas con frecuencia son, el alto absentismo, peticiones constantes de traslado, enfermedades más o menos fingidas para abandonar momentáneamente la docencia e incluso en enfermedades como neurosis reactivas o depresiones.

El presente trabajo tuvo tres propósitos, corroborar la existencia del Síndrome de Deterioro en los profesores de Educación Especial del sistema federal en el municipio de Puebla.

Determinar si existe una diferencia significativa en el grado de Síndrome de Deterioro

(agotamiento emocional, despersonalización y reducción de la satisfacción laboral) entre los docentes de los servicios de CAM y USAER. Así como contribuir en el conocimiento de los factores significativos que intervienen en la aparición del Síndrome de Deterioro.

La muestra la conformaron un grupo de 19 profesores de Unidades de Servicio de Apoyo a la Escuela Regular (USAER) y 9 de los Centros de Atención Múltiple (CAM), teniendo como características que fueran titulados y tuvieran un mínimo de un año de servicio.

La forma de seleccionar la muestra fue probabilístico, a través de un procedimiento de selección aleatorio llamado tómbola.

Los instrumentos que se aplicaron fueron:

- 1.- Cuestionario de datos personales.
- 2.- Maslach Burnout Inventory desarrollado por Maslach y Jackson (1981) para medir el nivel de Síndrome de Deterioro (Burnout).



	1
<b>CAPÍTULO I EL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Problema de investigación</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Objetivo general</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Objetivos particulares</b>	<b>4</b>
<b>1.4 Importancia del estudio</b>	<b>5</b>
<b>1.5 Limitaciones del estudio</b>	<b>6</b>

## **CAPÍTULO I EL PROBLEMA**

### **1.1 Problema de investigación**

El Síndrome de Deterioro (Burnout) fue conocido en los países de Estados Unidos y Europa desde la década de los 70s.

Este fenómeno es observado en todas aquellas profesiones relacionadas con la atención a personas que presentan algún problema, están enfermas, son ignorantes, débiles, discapacitadas, etc.

Es el caso de los abogados, médicos, enfermeras, terapeutas, sacerdotes, trabajadoras sociales, maestros, entre otros. El fenómeno de deterioro según Maslach (1982) consiste en la presencia de tres síntomas principales a) agotamiento emocional, b) despersonalización y c) insatisfacción personal. De estos síntomas principales se desprenden problemas físicos, conductuales y emocionales que repercuten en los diversos ámbitos de desarrollo del profesional, como el social, familiar o laboral.

a) El Agotamiento Emocional, que se refiere a sentimientos de cansancio que llevan a un vacío emocional, al volverse crónicos, se llega a pensar que ya no hay nada más que dar a los otros y se percibe una sensación de vacío.

b) La Despersonalización, se presenta a través de conductas de indiferencia y negativismo hacia los demás, hasta el punto de llegar a usar etiquetas despectivas, actitudes frías y distanciamiento físico.

c) Por último, La Reducción de la satisfacción personal, consiste en el sentimiento de ya no se estar ayudando a las personas con las que trabaja, por lo que se tiende a buscar enfocarse hacia otras actividades que le ofrezcan mayor recompensa de cualquier tipo.

Existen investigadores que hablan sobre la aparición de este Síndrome en el magisterio, un ejemplo de esto es; Martín (1998), en España, menciona que ha habido un incremento en el abandono de la profesión docente por causas de enfermedades nerviosas como la depresión, el estrés, la ansiedad, en especial en las mujeres. Por otro lado en Estados Unidos, Travers y Cooper (1993) dicen que en la profesión docente a comparación con otras profesiones, los maestros presentan una baja significativa en la satisfacción laboral y una pobre salud mental.

Martínez (1992) también en España afirma que las condiciones del magisterio se han deteriorado progresivamente constituyéndose en un riesgo para la salud mental del docente.

En el ámbito de la educación especial en el sistema federal de la ciudad de Puebla, que atañe a esta investigación, se han observado en forma personal algunos signos que nos hacen pensar en la existencia del Síndrome de Deterioro, como serían la presencia de estrés, depresión, falta de compromiso, distanciamiento físico y emocional, así como ausencias constantes en algunos maestros. Todo esto se traduce en el día a día con permisos económicos frecuentes argumentando problemas personales, en muchos docentes es común ver que su

desempeño se ha vuelto rutinario y monótono con falta de iniciativa e interés para innovar su trabajo.

La presencia de enfermedades ya diagnosticadas médicamente a compañeros docentes tales como presión alta, depresión y estrés cada vez son más frecuentes.

Otra cosa importante por destacar es el hecho de que muchos compañeros docentes dicen estar contentos con su trabajo y sentirse bien con sus educandos, cuando lo que se observa con respecto a su persona y el trabajo con sus alumnos no es lo que ellos dicen.

Por tal motivo surge la necesidad de plantearse algunas preguntas:

¿Existe el Síndrome de Deterioro en los profesores de Educación Especial del sistema federal en la ciudad de Puebla?

¿Existe diferencia significativa en el grado de Síndrome de Deterioro entre los maestros de los servicios de USAER Y CAM en el sistema federal del municipio de Puebla?

¿Existen factores asociados al Síndrome de Deterioro en Educación Especial del sistema federal en la ciudad de Puebla, como edad, sexo, antigüedad, escolaridad, entre otros?

## **1.2 Objetivo general**

Determinar si en los maestros de educación especial del sistema Federal de la Ciudad de Puebla existe el Síndrome de Deterioro.

Determinar si existe diferencia significativa en el grado de Síndrome de Deterioro entre los servicios de Educación Especial del sistema federal en el municipio de Puebla.

Determinar los factores asociados al Síndrome de Deterioro en los maestros de Educación Especial del Sistema Federal de la Ciudad de Puebla, a partir de la aplicación del Inventario para educadores de C. Maslach.

### **1.3 Objetivos particulares**

1.- Analizar la viabilidad de la aplicación del inventario de Maslach en el contexto de estudio.

2.- Obtener la muestra de los profesores de Educación Especial del sistema federal en la ciudad de Puebla.

3.- Aplicar el inventario a la muestra seleccionada.

4.- Vaciar los datos para determinar la existencia del Síndrome de Deterioro en la muestra de profesores seleccionada.

5.- Obtener la diferencia significativa en el grado de Síndrome de Deterioro entre los servicios de USAER y CAM por medio de la estadística descriptiva y de la aplicación de la prueba estadística chi cuadrada, que evalúa las hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas.

6.- Analizar los datos con el fin de caracterizar a los educadores que se encuentran en este grupo.

7.- Determinar y analizar los factores asociados al Síndrome de Deterioro presentes en este grupo.

8.- Elaborar propuestas ante la investigación realizada.

## **1.4 Importancia del estudio**

El Síndrome de Deterioro (Burnout) es un fenómeno que ha llamado la atención de investigadores en varios países del mundo como España, Estados Unidos, Canadá, entre otros.

Este término apareció en la década de los 70s y se le atribuye al médico psiquiatra Freudemberger, quien lo observó por primera vez en un grupo de terapeutas que laboraban en un hospital psiquiátrico.

A partir de entonces los estudios referentes a este fenómeno se han extendido a diversos ámbitos laborales como el médico, el legal o el educativo, etc.

En la ciudad de Puebla en educación básica del sistema federal, en la modalidad de educación especial se desconoce la existencia de un trabajo referente al fenómeno de Deterioro (Burnout) por lo que se considera importante su detección y conocer la cantidad de profesores que lo presentan, entre las razones importantes que se tienen de manera preliminar para realizar este estudio son:

Las repercusiones negativas que existen en el proceso de aprendizaje de los alumnos, ante la falta de calidad del desempeño laboral de los profesores.

Otra razón es que mucho se ha estudiado sobre como mejorar las técnicas pedagógicas, dejando a un lado el aspecto emocional de los profesores y este trabajo pretende abordar el proceso humanista de la persona que ejerce la labor.

Existe en muchos maestros un desconocimiento de las repercusiones que su propia labor educativa puede ocasionar en su persona (física, emocional y social), llegando a pensar que el detrimento en su calidad laboral se debe únicamente a su falta de capacidad.

Existe un perfil básico para el maestro, donde se piden habilidades pedagógicas pero no características de personalidad.

Existe información sobre datos cuantitativos de los maestros y poco se ha hecho sobre cuestiones de índole cualitativa como el grado de satisfacción o insatisfacción en el trabajo que desempeña, los roles de poder que se manejan, los grados de neurosis u otras alteraciones que afectan el desempeño de su profesión.

En la currícula de formación para maestros en Educación Especial no existe una materia que forme al docente en las dificultades humanas con las que se enfrentará en la práctica tanto del lado de los educandos, como de él mismo, dejando todo a la vocación, a la buena voluntad, al sacrificio y a la preparación técnica.

Estudios de este tipo permitirán valorar la motivación de los docentes hacia su profesión o bien reconocer el interés de trabajar en ésta por la seguridad que la misma otorga.

También permitirán la reflexión del docente sobre su propia labor profesional y personal desde un punto de vista subjetivo, personal y humanista.

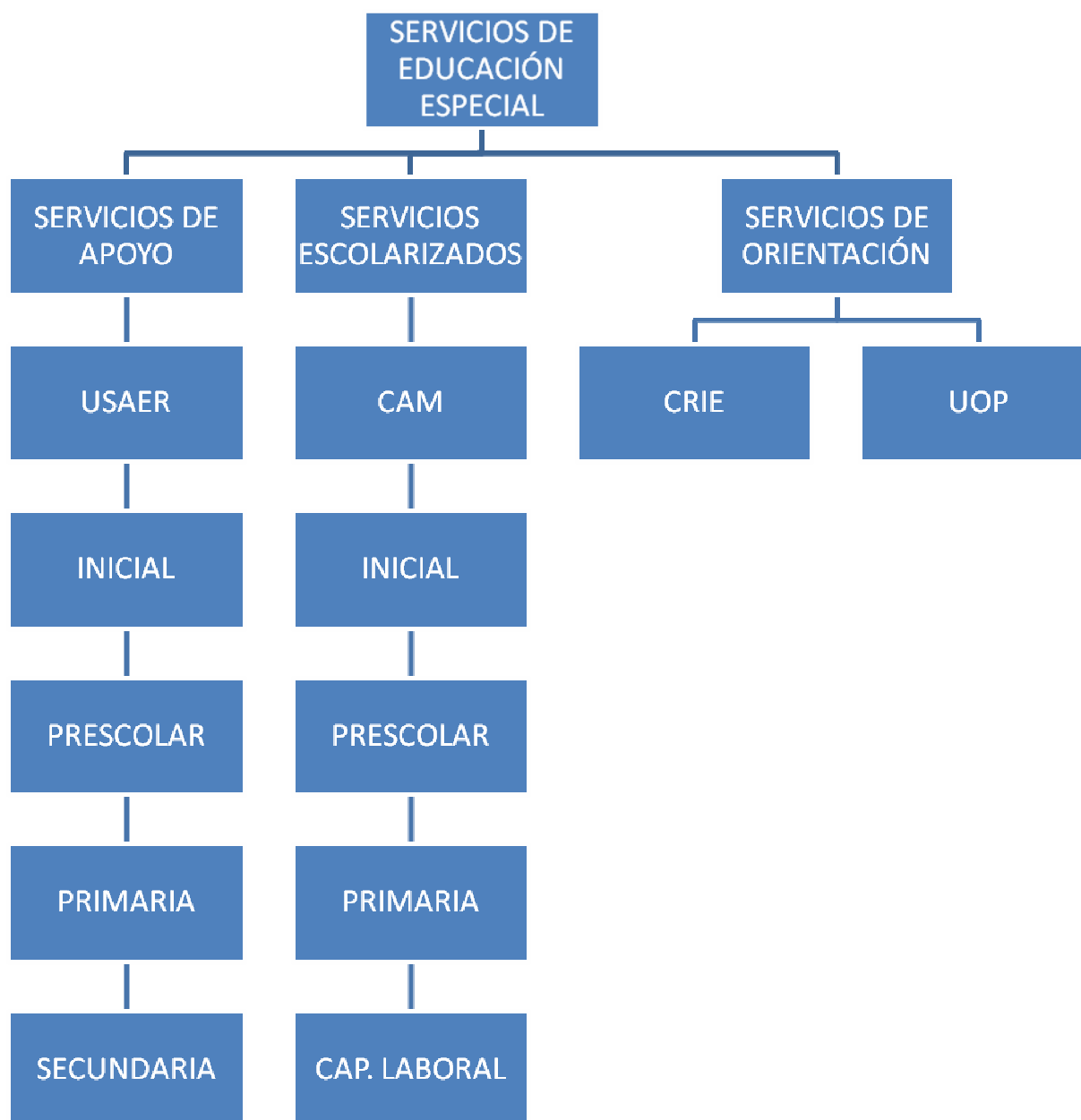
Los resultados obtenidos en este trabajo, estamos seguros, que darán pie a futuros estudios que profundicen en este tema y que puedan ser extendidos a otros niveles educativos, además, se podrán generar propuestas de mejora en el desempeño docente o conocimiento y análisis del profesorado mexicano.

## **1.5 Limitaciones del estudio**

Como todo trabajo de investigación, además de los alcances que se pueden lograr, según los objetivos y las metas planteados, se debe tener claro que hay elementos que pueden obstaculizar o limitar el desarrollo del mismo. No siempre es posible determinar previamente todas las limitaciones, sin embargo a continuación se describen las que anticipadamente para este trabajo se distinguieron.

Este trabajo centra su atención en la modalidad de Educación Especial ubicada en el nivel de Educación Básica de la Secretaría de Educación Pública.

Dentro de Educación Especial se prestan diferentes servicios como se puede ver a continuación.



USAER: Unidades de Servicio y Atención a las escuelas Regulares.

CAM: Centros de Atención Múltiple.

CRIE: Centros de Recursos e Información para la Integración Educativa.

UOP: Unidades de Orientación al Público.

Los docentes con los que se llevó a cabo el estudio son de USAER (Unidad de Servicio y atención a las escuelas regulares), CAM (Centros de Atención Múltiple) por ser los que trabajan directamente con la población que presenta necesidades educativas especiales.

Una de las limitantes es que no se trabajó con todos los docentes de Educación Especial del estado de Puebla sino únicamente con una muestra que se desprendió del total de la población de maestros que laboran en el municipio de Puebla del sistema federal dado que este mismo organigrama rige tanto a los trabajadores de la federación como el estado.

Otra limitante de la muestra es que pueden darse ausencias de los docentes que no estuvieran presentes el día de la aplicación del inventario o bien que haya quien se niegue a contestarla.

No se tiene información de que este inventario haya sido aplicado con anterioridad a profesores de Educación básica, y en particular a los de la modalidad de Educación Especial.

El instrumento parte de la idea de que todo sujeto que responda lo hará con honestidad, no obstante no maneja ningún instrumento secundario que le de veracidad a este instrumento.

Dada la extensión del documento, los directivos prefirieron que el inventario fuera dejado en las escuelas para que se contestara en el momento que los docentes tuvieran tiempo, lo que limitó el control en la manera de contestarlo o la aclaración de dudas en algunos reactivos que se pudieran tener.



	9
<b>CAPÍTULO II METODOLOGÍA</b>	<b>9</b>
<b>2.1 Tipo de estudio</b>	<b>9</b>
<b>2.2 Variables</b>	<b>11</b>
<b>2.3 Hipótesis</b>	<b>11</b>
<b>2.4 Sujetos</b>	<b>12</b>
<b>2.4.1 Población de CAM Y USAER del sistema federal en el municipio de Puebla.</b>	<b>13</b>
<b>2.5 Instrumentos</b>	<b>16</b>
<b>2.6 Procedimiento</b>	<b>19</b>
<b>2.7 Pruebas estadísticas</b>	<b>20</b>

## **CAPÍTULO II METODOLOGÍA**

### **2.1 Tipo de estudio**

El Síndrome de Deterioro (Burnout) es un fenómeno común y ampliamente observado en diversos países y ámbitos laborales, por lo que su estudio en el magisterio se hace cada vez más importante ya que sus consecuencias no incumben únicamente a la persona del maestro como tal, sino a los educandos y al futuro de nuestro mismo país.

Esta investigación se considera: No experimental, transeccional, descriptiva de acuerdo a Hernández (1991).

“La investigación no experimental es investigación sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Las inferencias sobre las

relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa y dichas relaciones se observan tal y como se han dado en su contexto natural” (Hernández, 1991)

“La investigación transeccional o transversal se refiere a la recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández, 1991)

“Es descriptiva porque tiene como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables” (Hernández, 1991)

En este trabajo se observará el fenómeno de deterioro, tal y como se da en el ámbito educativo del nivel de educación básica dentro de la modalidad de educación especial.

Como ya se mencionó el Síndrome de Deterioro ha sido estudiado en diferentes países como Estados Unidos, España, Francia, Alemania, entre otros, y en diversos ámbitos profesionales como médicos, enfermeras, abogados, terapeutas e incluso el magisterio en primarias, secundaria o universidad, sin embargo en el contexto que atañe a esta investigación, en la Ciudad de Puebla, en la modalidad de Educación Especial, dentro del sistema federal, no se han encontrado estudios.

Por medio del análisis de datos se verificará la existencia del Síndrome de Deterioro en los docentes de educación especial, se determinará si el grado de deterioro entre los maestros de los servicios de CAM y USAER es significativamente diferente y se relacionarán los factores asociados al Síndrome de Deterioro, con el fin de caracterizar a los educadores que se encuentran en esta situación y tratar de explicar por qué ocurre el fenómeno de Deterioro y en qué condiciones se da.

El conocimiento y explicación de los fenómenos vividos en forma diaria nos permite tener la capacidad de modificar algunos elementos que ayuden a mejorar nuestro actuar en las diversas áreas en que nos desarrollamos, contribuyendo en forma positiva a mejorar nuestro entorno.

## **2.2 Variables**

Como toda investigación, es necesario tener definido con claridad los elementos con los que se van a trabajar los cuales, estructurados de manera correcta nos llevan a alcanzar el objetivo propuesto, tal es el caso de la variable que se enuncia en este trabajo.

“Las variables son aspectos de un fenómeno que tienen como característica asumir distintos valores. Es la relación causa-efecto que se da entre uno o más fenómenos estudiados. El factor que asume debe ser determinado mediante observaciones y estar en condiciones de medirse para enunciar que de una entidad de observación a otra el factor varía.

(Tamayo, 2000)

En este caso no existe variable Independiente.

La Variable Dependiente de este trabajo es el Síndrome de Deterioro.

El Síndrome de Deterioro se manifiesta a través de tres factores que son: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Reducción en la Satisfacción Personal. Y en tres niveles: Bajo, Moderado y Alto según el MBI (Maslach Burnout Inventory).

## **2.3 Hipótesis**

Un elemento guía importante en toda investigación, además de la identificación de las variables o elementos con los que se va a trabajar, es el establecimiento tentativo de lo que puede

pasar si relacionamos dichas variables, la manera de expresar lo anterior es indudablemente la hipótesis.

Para este trabajo la hipótesis que se emplea es de investigación...”que se definen como proposiciones tentativas acerca de las posibles relaciones entre dos o más variables”... (Hernández, 1991)

Por lo tanto las hipótesis de dicho trabajo quedan expresadas de la siguiente forma:

Sí existe Síndrome de Deterioro en los maestros de Educación Especial del sistema federal de la ciudad de Puebla.

Sí existe diferencia significativa en el grado de Síndrome de Deterioro entre los maestros de los servicios de USAER y CAM.

Sí existen factores asociados al Síndrome de Deterioro en los maestros de educación especial del sistema federal de la ciudad de Puebla.

## **2.4 Sujetos**

El sistema educativo mexicano, como ya se dijo, se divide en dos grandes bloques, uno de ellos es asumido por la federación y el otro por los gobiernos estatales. Para este estudio se decidió trabajar con las instituciones de educación especial pertenecientes al sistema federal del municipio de Puebla que contempla 7 zonas escolares que incluyen 6 CAM (Centros de Atención Múltiple) y 25 USAER (Unidades de Servicio de Apoyo a las Escuelas Regulares).

### 2.4.1 Población de CAM Y USAER del sistema federal en el municipio de Puebla.

#### Población de CAM

ZONAS	No. de CAM	No. de Profesores
20	3	21
25	2	31
28	1	11
	Total 6	Total 63

#### Población de USAER

ZONAS	No. de USAER	No. de Profesores
11	6	52
12	3	24
17	4	30
19	4	31
20	3	34
25	2	16
28	3	21
	Total 25	Total 208

#### Total de profesores de los servicios de CAM y USAER 271

De acuerdo al tipo de investigación que se llevó a cabo, se decidió determinar primero el tamaño de la muestra, de acuerdo al procedimiento que a continuación se describe.

N Población

n Muestra

y Probabilidad de ocurrencia

Y Valor real de la población

n' Tamaño provisional de la muestra

Tamaño de la muestra de CAM

$$n = \frac{n'}{1+n'/N} = \frac{10}{1+10/63} = \frac{10}{1.16} = 9$$

Tamaño de la muestra de USAER

$$n = \frac{n'}{1+n'/N} = \frac{21}{1+21/208} = \frac{21}{1.10} = 19$$

Una vez obtenido el número de sujetos con el que se tenía que trabajar se hizo la selección de dichos sujetos a través de un procedimiento sugerido por Hernández (1991) llamado tómbola, que...”consiste en numerar todos los elementos muestrales del 1 al n.

Hacer unas fichas, una por cada elemento, revolverlas en una caja, e ir sacando n fichas, según el tamaño de la muestra.

Los números elegidos al azar conformarán la muestra”..., de tal manera que podemos decir que nuestra muestra estadística considera a 9 sujetos de CAM siendo:

#### Profesores de CAM

3 profesores de la zona 20

2 profesores de la zona 25

4 profesores de la zona 28

En cuanto a USAER dado que el total de la muestra es 19, los sujetos elegidos se conformaron de la siguiente manera:

Profesores de USAER	3 profesores de la zona 25
	3 profesores de la zona 28
	2 profesores de la zona 11
	3 profesores de la zona 12
	3 profesores de la zona 17
	2 profesores de la zona 19
	3 profesores de la zona 20

De manera general, la muestra de estudio quedo conformada por 28 sujetos distribuidos por proporción, consistiendo en 9 de CAM y 19 de USAER

## **2.5 Instrumentos**

Se consultó la dirección web de la SEP, en el apartado donde se considera la Educación Especial, sin embargo no se encontraron los datos estadísticos necesarios para el estudio que se estaba realizando, por tal motivo se diseñaron algunos instrumentos, como el aplicado a un funcionario de la Secretaría de Educación Pública en el área de Educación Especial que pudiera proporcionar principalmente datos estadísticos en relación a los docentes que trabajan en este nivel educativo. (Ver anexo 1)

Dado los resultados de esa entrevista, fue necesario diseñar otra más, para aplicarse a algún supervisor de Educación Especial que pudiera confirmar datos estadísticos e información general sobre la distribución, preparación y desempeño de los maestros. (Ver anexo2).

La información que ellos manejan está contenida en un documento llamado plantilla de personal, el cual almacena datos generales de los trabajadores que van desde el nombre, dirección hasta la antigüedad en el servicio y su preparación profesional.

Una vez aplicados dichos instrumentos, los resultados de los mismos nos dieron a simple vista datos que reflejan constantes inasistencias, falta de compromiso, falta de creatividad, insatisfacción y apatía con lo que se hace, que pudieran ser algunos factores que hasta este momento están asociados al Síndrome de Deterioro en los maestros de Educación Especial.

Esto mismo nos ofrece argumentos que fundamentan la aplicación del Maslach Burnout Inventory, (ver anexo 3). Dicho instrumento nos permite valorar el grado de deterioro que pudiera existir en este nivel.



El Maslach Burnout Inventory se creó por la necesidad de tener un instrumento que evaluara la presencia del Síndrome de Deterioro en diferentes áreas del servicio humano. Al principio las investigaciones de Maslach y Jackson se realizaron por medio de entrevistas, encuestas y observaciones a través de las cuales encontraron un patrón consistente de conductas y actitudes que fueron la base para la propuesta del Maslach Burnout Inventory (Franco, 1997)

El desarrollo de la prueba procedió de una base multicultural ya que fue realizada en distintos idiomas dentro de Estados Unidos y distintos países como Canadá, Holanda, Finlandia, entre otros (Maslach y Jackson (1986).

La versión actual se creó en un periodo de 8 años, durante los cuales se realizaron varios trabajos preliminares, entre los que está una escala de 47 reactivos, aplicados a una muestra de 602 sujetos procedentes de diversas ocupaciones de servicio, posteriormente se redujeron a 25 reactivos aplicados a 420 sujetos, entre los que se encontraban 31% hombres y 69% mujeres y finalmente se redujo a 22 enunciados administrados a una muestra de 605 personas de las que 56% fueron hombres y 44% mujeres, en una variedad de ocupaciones de servicio y salud, con un alto potencial de deterioro, según las investigaciones previas realizadas por Maslach (1982)

Se identificaron tres subescalas, la de Agotamiento Emocional a la que pertenecen 9 reactivos, Despersonalización a la que pertenecen 5 reactivos y Reducción de la Satisfacción Personal con 8 reactivos.

La versión del Maslach Burnout Inventory para educadores que se aplicó en este estudio con los maestros de Educación Especial, fue elaborada básicamente, porque el número de profesionales de la educación, es uno de las más grandes en Estados Unidos y de los que llaman más la atención. En segundo lugar los maestros han sido presionados por la sociedad para corregir algunos problemas sociales, como el alcohol o las drogas y en tercer lugar muchos

reportes informan que los maestros están abandonando la profesión y pocos la están escogiendo como opción profesional.

El formato del MBI para educadores es básicamente el mismo que el elaborado para todas las profesiones de servicio, la única diferencia es que algunos ítems han sido ligeramente modificados.

La validación del MBI fue demostrada de varias formas, primero se correlacionaron los datos con conductas reportadas por personas que conocían bien a los individuos.

Se aplicó a trabajadores de la salud mental obteniendo una significación mayor a  $p=0.05$ .

Después se correlacionó con algunas características laborales que parecían contribuir al síndrome. Se obtuvo una significancia mayor a  $p= 0.05$  en aquellas personas que fueron evaluadas como personas con agotamiento físico.

Y por último, se relacionó con diferentes factores predisponentes al fenómeno, ésta no mostró correlación estadística significativa.

Los coeficientes de confiabilidad reportados se basaron en muestras de reactivos que no fueron seleccionadas, para evitar la inflación de la confiabilidad estimada. Los coeficientes fueron .83 y de intensidad .83. El coeficiente de confiabilidad de las escalas fue: .90 para la subescala de Agotamiento Emocional, .79 para la subescala de Despersonalización y .71 para la subescala de Reducida Satisfacción Personal. El error estándar de la medición para cada subescala: 3.80 para Agotamiento Emocional, 3.16 para Despersonalización y 3.73 para Reducción en la Satisfacción Personal. (Maslach y Jackson,1981)

En México la prueba fue validada con una muestra de 240 profesores de diversas Universidades de la ciudad de México. (Robles 1994). para ello se utilizó el análisis factorial para la validación del instrumento.

Se calculó el Alpha de Cronbach para conocer la consistencia interna del Maslach Burnout Inventory, el resultado general fue 0.67, el factor agotamiento emocional 0.85, el factor despersonalización 0.54 y el factor de reducida satisfacción laboral 0.63.

Se utiliza una escala de respuestas tipo Likert con 7 niveles de respuesta: 0 = nunca, 1 = algunas veces al año, 2 = una vez al mes o menos, 3 = algunas veces al mes, 4 = una vez a la semana, 5 = algunas veces a la semana, 6 = todos los días.

## **2.6 Procedimiento**

El procedimiento de la investigación se realizó en los siguientes pasos que consistieron:

La detección del problema de investigación que se realizó por medio de la lectura de bibliografía e investigaciones relacionadas con el Síndrome de Deterioro (Burnout), así como la observación de los fenómenos explicados en los centros laborales de los maestros de educación especial.

Se hizo un diseño de investigación y por medio de la investigación emanada de la Secretaría de Educación Pública del universo de docentes que se encuentra laborando en el nivel de educación especial, del sistema federal de la ciudad de Puebla.

Se obtuvo la muestra que sirvió para esta investigación, considerando el tipo de muestreo probabilístico y un procedimiento de selección aleatoria denominado tómbola.

Se diseñaron instrumentos (cuestionarios) para ser aplicados a un funcionario de la Secretaría de Educación Pública que diera información estadística de los profesores de Educación Especial del sistema federalizado en el municipio de Puebla, así como a un supervisor que

podiera confirmar los datos estadísticos e información general. Se aplicaron los instrumentos diseñados para el personal de la Secretaría de Educación Pública.

Dado lo anterior se determinó aplicar el Inventario de detección del Síndrome de Deterioro en educadores, (MBI) a la población de este estudio creado por Cristina Maslach en Estados Unidos en 1981, tomando una traducción del inventario aplicado a profesores universitarios en este país (Robles 1994).

Del número total de cuestionarios contestados, se determinó el grupo de profesores que presentaron el Síndrome de Deterioro y en qué grado.

Se determinó si existía o no una diferencia significativa en el grado de Síndrome de Deterioro entre los servicios de CAM y USAER.

Por medio del análisis del grupo de profesores que presentaron el Síndrome de Deterioro se determinó cuáles son sus características particulares.

Con las características específicas de los profesores que presentan el síndrome de deterioro en educación especial se determinó y analizaron los factores asociados a dicho síndrome.

Por último se elaboraron propuestas que coadyuvarán a mejorar el desempeño docente de los profesores que laboren en los Centros de Educación Especial.

## **2.7 Pruebas estadísticas**

Los datos obtenidos se analizaron de la siguiente manera:

Por medio de la estadística descriptiva.

Por medio de la prueba estadística no paramétrica chi cuadrada para la comprobación de la hipótesis: “Existe una diferencia significativa en el grado de Síndrome de Deterioro entre los maestros de los servicios de CAM y USAER del sistema federal en el municipio de Puebla”.

*“Esta prueba no requiere de presupuestos acerca de la forma de la distribución poblacional, se aceptan distribuciones no normales. Pueden analizarse datos nominales u ordinales y no solo de intervalos o razón” (Hernández 1991).*

<b>CAPITULO III MARCO TEORICO</b>	<b>22</b>
<b>3.1 Síndrome de deterioro (Burnout)</b>	<b>22</b>
<b>3.1.1 Antecedentes</b>	<b>23</b>
<b>3.1.2 Características del síndrome de deterioro</b>	<b>25</b>
<b>3.1.3 Factores que favorecen el surgimiento del síndrome de deterioro (Burnout)</b>	<b>28</b>
<b>3.1.4 Efectos del síndrome de deterioro</b>	<b>36</b>
<b>3.2 El Síndrome de Deterioro en el magisterio</b>	<b>38</b>
<b>3.2.1 Antecedentes</b>	<b>38</b>
<b>3.2.2. Crisis en la educación</b>	<b>40</b>
<b>3.2.3 El estrés en la docencia</b>	<b>44</b>
<b>3.3 Educación Especial</b>	<b>48</b>
<b>3.3.1 Antecedentes históricos</b>	<b>50</b>
<b>3.3.2 Situación actual de educación especial</b>	<b>57</b>
<b>3.3.3 Educación especial y síndrome de deterioro</b>	<b>60</b>

## **CAPITULO III MARCO TEORICO**

### **3.1 Síndrome de deterioro (Burnout)**

En el presente trabajo se manejan los términos “burnout” Y deterioro en forma similar dado que etimológicamente dichos conceptos nos llevan a comprender el mismo fenómeno por lo que se toman como sinónimos y son analizados a continuación.

El término síndrome se entiende como conjunto de signos y síntomas que caracterizan una enfermedad.

“Burnout” se traduce literalmente en español como quemarse, fundirse, agotarse, consumirse, extinguirse, apagarse, hacer salir por medio del fuego, de la energía. Así mismo el concepto deterioro se entiende como daño, detrimento, menoscabo, mengua, perjuicio, gastar.

Ahora bien el Síndrome de Deterioro entendido también como Síndrome Burnout, fue acuñado por Freudenberger (1974) y se refirió a él como un conjunto de síntomas que son resultado de la ayuda constante y continua que un profesionista presta a otras personas que están en problemas.

Cherniss (1980) lo define como un proceso que comprende cambios negativos en las actitudes y en la conducta del profesional que brinda un servicio a otros seres humanos, en respuesta a una experiencia de trabajo demandante, frustrante y poco gratificante.

A partir de estas acepciones, como ya se dijo, a lo largo de este trabajo entenderemos el síndrome de deterioro y “burnout” como similares, de acuerdo a lo dicho por Freudenberger y Cherniss

### **3.1.1 Antecedentes**

Freudenberger, es a quien se le da crédito por haber utilizado por primera vez el término burnout, que denota un estado de deterioro físico y emocional resultado de sus condiciones de trabajo. Este mismo, tomó la palabra, que era utilizada en los años 60s en forma coloquial para referirse al abuso crónico de drogas, y lo usó para referirse al estado psicológico de algunos voluntarios que trabajaron con él en clínicas de salud mental. Después de unos meses de trabajo estos voluntarios empezaron a verse más cansados, depresivos, apáticos y necesitados que sus

pacientes. Dichos síntomas fueron acompañados por culpa, paranoia y un sentimiento de omnipotencia.

Fueron Feudenberger, Christina Maslach y Ayala Pines como colegas en la Universidad de California quienes popularizaron el concepto y fueron pioneros en el estudio de este fenómeno. El primero recibió entrenamiento psicoanalítico y se dedicó a la práctica privada en Nueva York y su trabajo consistió en estudiar la dinámica individual del síndrome de deterioro. Maslach y Pines, por otro lado, se entrenaron en psicología social, y el enfoque que le dieron a este síndrome fue más social con orientación investigativa, enfocándolo a la relación entre el medio ambiente y los factores individuales.

Trabajando en forma individual o separada, ambos recolectaron cientos de experiencias de diferentes tipos de trabajos de servicios humanos por medio de cuestionarios o entrevistas, investigando sistemáticamente las causas, la sintomatología y el tratamiento del síndrome de deterioro (Faber 1983).

Cristina Maslach, realizó un análisis personal basado en 10 años de investigación y reflexión. Elaboró una recopilación de cientos de personas en ocupaciones variadas pero con un común denominador: permanecer en contacto directo con personas en problemas; tal es el caso de trabajadores sociales, maestros, policías, enfermeras, terapeutas físicos, psicoterapeutas, consejeros, psiquiatras, niñeras, trabajadores de la salud mental, personal de prisiones, abogados, enfermeras psiquiátricas, agencias de administración, por medio de cuestionarios, entrevistas, cartas personales y observación directa.

Según indica Maslach (1982), ella publica un artículo en 1976; y de inmediato cientos de cartas se empezaron a escribir a la editorial preguntando sobre el artículo y pidiendo sugerencias para manejar su problema en particular, refiriendo alivio por tratar de un tema que hasta la fecha



se consideraba tabú. Las investigaciones continuaron hasta llegar al desarrollo del Inventario de detección del síndrome burnout (Maslach Burnout Inventory).

### **3.1.2 Características del síndrome de deterioro**

Maslach y Jackson (1981) refiere que con frecuencia la interacción entre los empleados de una institución de servicios humanos, como hospitales o escuelas, y sus clientes, está impregnada de un estrés crónico, resultado de los problemas constantes de tipo físico, psicológico o social, que presentan las personas que solicitan el servicio. De esta forma las relaciones se vuelven complejas y se saturan de sentimientos diversos como miedo, coraje, frustración o desesperación. Los empleados que se encuentran por largo tiempo expuestos a este estrés, pueden sentirse emocionalmente vacíos y caer en el llamado síndrome de deterioro.

Robles (1994) menciona que Spaniol y Caputo, señalaron que los síntomas del síndrome de deterioro no aparecen de la noche a la mañana sino que aparecen como un proceso lento y progresivo, presentándose en tres grados:

El primer grado.- Se refiere a que las señales y síntomas son ocasionales y de poca duración. A través de actividades como descanso, relajación, ejercicio o actividad atractiva, la persona puede recuperar su nivel de entusiasmo hacia el trabajo.

El segundo grado.- Aquí los síntomas se hacen más constantes, duran más y es más difícil sobreponerse a ellos. Los métodos normalmente usados para relajarse ya no son efectivos. A pesar de dormir toda la noche y de los fines de semana, la persona despierta cansada y tensa.

El tercer grado.- En este nivel los síntomas son continuos, aparecen problemas físicos o psicológicos persistentes, aunque se reciba atención médica. Las dudas sobre la competencia personal acosan al profesional, sintiéndose deprimido, o molesto. La persona se aísla y tiene

pocas relaciones interpersonales considerando la posibilidad de renunciar o cambiar de trabajo. Los problemas familiares se intensifican. En esta etapa se requiere más tiempo para recuperarse.

El síndrome de deterioro se caracteriza por tres factores que lo determinan y que se consideran como el resultado al estrés crónico que se vive a diario en las instituciones ya mencionadas y son: a) agotamiento emocional, b) despersonalización y c) reducción en la satisfacción personal. (Maslach y Jackson, 1981)

a) **Agotamiento emocional.**- Es considerado el centro del síndrome de deterioro y se refiere a que la persona tiene sentimientos de vacío. Se carece de energía suficiente para enfrentar el día siguiente y no hay modo de remplazar esa falta de energía. Las personas pueden sentir que ya no tienen mucho que dar a los otros con los que él trabaja, una opción para enfrentar este sentimiento es distanciarse emocionalmente, la manera de hacerlo es alejarse de la gente al mínimo necesario para cumplir con su trabajo, o encasillarlas en categorías o etiquetas, actuando hacia ellas en consecuencia. Sin embargo, cuando la persona siente una preocupación verdadera hacia la gente con la que trabaja, se desarrolla una manera bipolar de enfrentarla, entre la preocupación y el alejamiento, esta actitud es considerada como necesaria en el campo de la medicina. Cuando la separación con los otros se incrementa viene una actitud de fría indiferencia y una insensibilidad hacia sus sentimientos. Esta respuesta deshumanizada es la señal de la segunda característica del síndrome de deterioro, la despersonalización.

b) **Despersonalización.**- Puede manifestarse de varias formas, algunas de ellas son no siendo amable con la gente, no dándoles la atención requerida, o ignorando sus demandas. Otra forma de manifestarse es tener la necesidad de huir o el deseo de que todos se vayan para quedarse sólo, sin presiones. En ocasiones estas conductas producen sentimientos de angustia o

culpa, al darse cuenta de que se están transformando en personas no agradables para los demás ni para ellos mismos. Ante este malestar consigo mismo se desprende un sentimiento de fracaso, que representa la tercera característica del síndrome, la reducción de satisfacción personal.

c) **Reducción de satisfacción personal.**- Se tiene la idea de ser inadecuado dentro de su trabajo, es decir de sentirse fracasado en su capacidad de relacionarse con las personas con las que trabaja. La disminución de autoestima, al dudar de su propia capacidad para enfrentar el trabajo diario, puede propiciar la aparición de depresión. Algunos trabajadores buscan ayuda terapéutica ante la situación que enfrentan, otros abandonan o incluso cambian su trabajo a uno donde no se tenga la necesidad de enfrentar a otras personas.

Dentro de las instituciones, la respuesta al estrés crónico se va dando en forma gradual por eso es difícil que los profesionales lo reconozcan, y tienden a pensar que lo que les está sucediendo es únicamente su culpa, y que nadie más se siente como él, guardando silencio, escondiendo lo que sucede, para no ser criticado, a este fenómeno se le llama “ignorancia plural”. Al ponerse la máscara de que todo está bien, existe un sentimiento de soledad y al mismo tiempo se niega la oportunidad a otros de compartir su malestar.

Los superiores por lo general, albergan la idea de que el trabajador no realiza su trabajo adecuadamente, en lugar de pensar que existe un punto débil en las características operacionales en la institución. Y por el contrario tienden a juzgar, a decir que son errores de los empleados o pereza de éstos. Los empleados terminan sintiendo que algo está mal en ellos, que nadie más está insatisfecho ni da problemas, propiciando un sentimiento de falla.

### **3.1.3 Factores que favorecen el surgimiento del síndrome de deterioro (Burnout)**

Maslach (1982) menciona principalmente tres factores que favorecen el surgimiento del síndrome de deterioro, 1) los que se relacionan con el medio laboral, 2) los relacionados a la interacción con las personas con las que se trabaja, y 3) los relacionados a las motivaciones y la personalidad del sujeto que presenta dicho síndrome.

**1.- El primer elemento es el que se refiere al medio laboral** donde se presta el servicio, considerando que tanto los recursos disponibles como las limitaciones, la relación entre el que presta el servicio y el que lo recibe, las relaciones entre los compañeros de trabajo o las metas, están condicionadas por la institución misma y no por el sujeto que presta el servicio, esto ocasiona que haya falta de control en su trabajo, dando como consecuencia frustración y enojo.

En el caso de los docentes, como lo menciona Maslach (1982), los profesores al relacionarse con sus superiores, directores o supervisores requieren liberar mayor energía y tensión que cuando se relacionan con sus alumnos o padres de familia.

En las evaluaciones realizadas por los superiores al personal, por lo general se destacan más los aspectos negativos que positivos, y al no lograr ponerse de acuerdo, surge un sentimiento de insatisfacción y el personal tiende únicamente a hacer lo mínimo necesario.

La relación con los compañeros de trabajo, también es causa de estrés, cuando la fuente de las dificultades no se puede percibir con claridad, el enojo que surge entre el personal genera discusiones, luchas internas o descalificación entre los compañeros.

La necesidad de independencia y auto determinismo es un símbolo de desarrollo y madurez, las personas que tienen algo que decir en su trabajo y pueden ejercer control sobre él, se sienten más felices que los que se sienten atrapados, impotentes y débiles. Así que el exceso de

estrés está relacionado con las personas que no tienen control sobre su trabajo, pero también sobre aquellos donde hay un excesivo control, es decir cuando hay una necesidad de controlar todo y a todos y se rehúsan a compartir o delegar el poder.

Algunos indicadores de este sentimiento de malestar, pueden percibirse cuando las reuniones de organización del trabajo, son vistas como pérdidas de tiempo, y cuando alguien del personal emite su opinión, o solicita apoyo, dentro de las reuniones, es criticado y observado como egoísta, débil, flojo o incompetente.

Otro signo que puede observarse, es cuando alguno de los trabajadores, se aísla o se aleja del resto de los compañeros, siendo el mensaje “*déjenme solo hacer mi trabajo*”.(Maslach, 1982 pag. 43)

El excesivo número de personas con las que se trabaja, puede ser otra fuente de estrés, ya que se tienden a desarrollar formas rápidas e impersonales de atención, por lo que la calidad del servicio que se brinda disminuye y se presentan sentimientos de frustración, irritabilidad y coraje hacia ellos.

Un aspecto importante, es que en muchas ocasiones los profesionales se sienten atrapados, cuando no tienen oportunidad de que otra persona los libere temporalmente del contacto estresante con la gente. Pueden sentirse atrapados también cuando por limitaciones físicas o económicas no pueden cambiar de trabajo, o sienten que es el único trabajo que los beneficiará al quedar cerca de su casa, tener un horario accesible, o ser el único disponible. El siguiente testimonio explica esta situación:

*Un profesor con experiencia comentó a otro profesor que comenzaba a trabajar. “Si vas a dejar el trabajo hazlo antes de que te sientas protegido, porque después es muy difícil” te puedes sentir atrapado por la seguridad que el sistema te da, una vida segura que te mantiene enseñando hasta que el agotamiento aparece” (Maslach 1982, pag 4)*

Dentro de las organizaciones, otra causa de estrés es cuando las reglas son confusas, o las funciones no están claramente definidas, cuando hay constantes disputas, cuando la comunicación entre las autoridades y los empleados es limitada, e incluso cuando existe un exceso de papeleo.

Cherniss (1980) hace referencia a que las personas que trabajan en ambientes demandantes, frustrantes o aburridos tienden a cambiar más negativamente que aquellos donde sus trabajos son interesantes y les brindan apoyo y estimulación. Además también menciona que en los profesionales que laboralmente no cumplen con lo que las organizaciones esperan de ellos, se presenta una crisis de competencia, que en ocasiones se supera con la experiencia, pero que en otros casos permanece durante toda la vida laboral, en estos casos son propensos a sufrir el síndrome de deterioro.

**2) El segundo factor que menciona Maslach (1982) es el relacionado a las personas con las que se trabaja,** es decir, a la relación que surge entre la persona que brinda el apoyo y entre el que lo recibe, donde se manifiesta desgaste emocional por el esfuerzo constante de mantener siempre una postura equilibrada ante situaciones de crisis o frustración.

Una de las características que aparecen como consecuencia de este desgaste, es el de desarrollar una actitud negativa, tanto hacia sus capacidades como a su valor de seres humanos, generando un alejamiento gradual.

Se indica, que por lo general las personas que buscan apoyo, como se mencionó anteriormente son personas enfermas, con problemas, en depresión o incapacitados para cuidarse a sí mismos. Puede observarse que la parte positiva que pudiera existir en estas personas por lo general no se comunica, pues no es el punto a tratar o porque se teme que no se les dará la misma atención, servicios o beneficios.

De esta manera se tiene un enfoque parcial de la persona, viendo solo la parte enferma y no la sana. Cuando los problemas son superados, las personas desaparecen. Así mismo cuando regresan es porque los problemas aparecen nuevamente.

Otro punto importante a considerar es que en todos los trabajos es necesaria la retroalimentación, saber que nuestro trabajo está bien o mal hecho y en este caso la retroalimentación positiva es mínima o no existe y por lo general es casi exclusivamente negativa. Esto crea en el trabajador un sentimiento de que su trabajo es poco placentero y gratificante generando con el tiempo sentimientos negativos sobre la falta de agradecimiento de las personas que reciben el apoyo.

También se considera que cuando la naturaleza de los contactos con las personas atendidas es confusa o difícil, se engendra en forma gradual y enmascarada, frustración y coraje que es expresada en aversión. Pero cuando no puede ser expresada hacia las personas que la generan, como sería el caso de los niños en las escuelas, esta aversión es desviada hacia otras personas como los compañeros de trabajo o padres de familia, con motivos que en muchas ocasiones son irrelevantes (Maslach 1982).

Finalmente otro punto a tratar es el expresado por un docente de la siguiente manera:

*“Es como estar frente a un muro, nada regresa, no se siquiera si me escuchan o no y mucho menos si me entienden. Algunas veces no hay cambio sin importar lo que hagas”*  
(Maslach, 1982 pag. 32)

La percepción que se tiene de las personas con las que se trabaja, ya sean alumnos u otros, dependerá de su respuesta, es decir de su capacidad de mejoría, de su estancamiento o de su retroceso.

En caso de personas cuya problemática es crónica, donde a pesar de los recursos gastados y esfuerzos realizados no se ven cambios significativos, se genera mayor desgaste y estrés en el

profesional, en muchas ocasiones los sujetos que demandan más atención, tiempo y esfuerzo son considerados como problemáticos.

**3) El tercer factor considerado por Maslach como generadoras de estrés son las características de personalidad y los aspectos que motivan al profesional a elegir una carrera de servicio.**

Las características personales son tan importantes como las exteriores, porque representan la forma cómo el individuo se enfrenta al estrés emocional y explica cómo una persona puede experimentar el síndrome de deterioro de una manera muy particular y otro simplemente no lo experimenta.

Maslach (1982) realizó varias investigaciones que nos indican que existen características demográficas y de personalidad así como motivantes en la elección de la profesión docente tendientes a generar la existencia del síndrome de deterioro, algunas de las que menciona son las siguientes:

**Características demográficas**

Con respecto al sexo se encontró que entre hombres y mujeres, se experimenta el síndrome de deterioro en el mismo grado, sin embargo en los hombres se presenta más la despersonalización y los sentimientos de endurecimiento y en las mujeres se presenta más el agotamiento emocional. Eichinger, Heifetz, Ingraham (1991) también hacen referencia a que la diferencia de los roles biológicos tienen poca relación sobre el estrés y la satisfacción laboral.

La edad, es otro de los aspectos estudiados por Maslach (1982) donde se observó que el síndrome es mayor mientras más joven es el trabajador y es menor con el incremento de la edad, porque se infiere que hay mayor estabilidad y madurez.



En cuanto a la preparación profesional, se encontró mayor deterioro en aquellos que terminaron su carrera y no continuaron estudiando, mostrando mayor despersonalización, mayor insatisfacción personal y más agotamiento emocional.

También se halló un alto grado de agotamiento emocional en los profesionales con postgrado, pero en todas las demás dimensiones estuvieron bajas. Se encontró menor grado de deterioro en aquellos que tenían menos estudios.

Otro aspecto estudiado por Maslach (1982) es con respecto al estado civil y la presencia de hijos en las familias de los trabajadores. Las personas solteras y las que no tienen hijos, son los que exhiben mayor riesgo de presentar el síndrome de deterioro, al contrario de los casados y con hijos.

Los divorciados por su parte muestran una combinación de las características de solteros y casados al presentar mayor grado de deterioro emocional, baja despersonalización y moderado sentido de realización.

### **Características de personalidad**

Otra correlación significativa en los estudios de Maslach (1982) es la que se refiere a la personalidad introvertida y el estrés, es decir, aquellas personas que son silenciosas, retraídas, reservadas y distantes, excepto con sus amigos íntimos, que al mismo tiempo son personas confiables, pesimistas y dan gran valor a las normas éticas, en este tipo de personas se encontró un estrés moderado.

Otro perfil más, que puede observarse en las personas que presentan el síndrome de deterioro son las personas débiles de carácter y poco asertivas para enfrentarse a los demás. Son personas sumisas y asustadizas para comprometerse y con dificultades en poner límites en la relación de ayuda. Con frecuencia les es difícil controlar las situaciones a las que se enfrentan,

entregándose pasivamente a las demandas, por tal razón es fácil para ellos sentirse sobrecargados, surgiendo así un deterioro significativo Maslach (1982).

La autora menciona también que se puede observar el síndrome de deterioro en personas con carácter de impaciencia e intolerancia, que con frecuencia caen en enojo y frustración por cualquier obstáculo. Estas personas tienen dificultad para manejar sus impulsos hostiles y los proyectan con frecuencia sobre las personas con las que trabajan, tratándolos en forma despersonalizada y despreciativa.

Otro perfil más de personalidad presente en los sujetos con síndrome de deterioro es el que se relaciona con las personas que carecen de autoconfianza, tienen pocas ambiciones, no tienen bien definidas sus metas y por lo tanto no presentan determinación ni seguridad para llegar a ellas. Son adaptables a las situaciones, antes que enfrentar sus retos y ser emprendedores, el sentido de autovalor que manejan está basado en buscar la aceptación y la aprobación de los demás.

### **Razones que motivan la elección de la profesión docente**

Maslach (1982) menciona que algunos motivantes que llevan al trabajador a elegir una profesión de servicio, pueden ser motores que generan el surgimiento del síndrome de deterioro. A diferencia de los motivantes relacionados con un alto salario, beneficios especiales o un alto prestigio que en la mayoría de los casos son inexistentes en esta profesión, es necesario tomar en cuenta otros.

En primer lugar se menciona el hecho de considerar que este tipo de profesiones parece venir de motivos altruistas o desinteresados. Socialmente esos motivos son altamente valorados.

Pero hay otras razones que no parecen tan nobles, sino más bien egoístas. Las personas no reconocen que estos motivos operan en ellas, porque parecen inapropiadas e inaceptables, sin

embargo estos motivos traen consigo grandes dificultades ya que las personas necesitan ser reconocidas y entendidas.

La autora menciona que existen casos donde escoger una profesión de ayuda como la docencia sirve para aliviar sentimientos de minusvalía. En este caso el profesional depende de otros para autovalidarse, y cuando los demás fallan en la retroalimentación positiva, o en responder exitosamente al tratamiento, se presentará un sentimiento de devastación emocional.

Otro motivante común mencionado por Maslach (1982) es la presencia de sentimientos de omnipotencia en los trabajadores que escogen este tipo de profesiones y una consecuencia es que existe un exceso de responsabilidad por los fracasos y éxitos de las personas que reciben los servicios. La falta de autoconocimiento de los límites y capacidades hace que se desarrollen discrepancias entre las aspiraciones y las realizaciones y por consecuencia surge un sentimiento de fracaso.

En el caso de los profesionales con un exceso de necesidad de aceptación y afecto, el profesional se esforzará para complacer y satisfacer a los clientes, compañeros de trabajo o superiores. No hará nada que pueda molestarlos. Si el aprecio no es dado al profesional, entonces éste se sentirá herido y traicionado, y empezará a nutrir un sentimiento de antipatía ocasionando reacciones negativas hacia ellos Maslach (1982).

Están también los profesionales que carecen de relaciones afectivas cercanas como familia o amigos, en estos casos, la autora menciona que serán más dependientes de los clientes y colegas para que cubran sus necesidades.

Todos estos motivos no son necesariamente malos, alcanzar la satisfacción a través de un trabajo y sentirse bien, es una recompensa razonable, sin embargo, el problema es que se puede hacer daño si se usa la relación de ayuda para obtener gratificación personal. No solo puede

interferir con la calidad del apoyo que se da, sino también puede ser una fuente de estrés que conduzca al síndrome de deterioro Maslach (1982).

### **3.1.4 Efectos del síndrome de deterioro**

Los estudios realizados (Cherniss, 1980; Maslach, 1982; Belcastro, 1982; Esteve, 1994; Charman, 2000; Diéguez, 2003) apuntan a que el profesional en el área de servicios, es proclive a presentar efectos que van más allá de sí mismo, llegando a dañar tanto a las personas a quienes se les brinda el servicio, a la institución que obtiene un trabajo de baja calidad, y a su propia familia.

Maslach (1982) clasificó los efectos de la siguiente manera: a) físicos, b) psicológicos, c) laborales y d) familiares.

#### **a) Efectos físicos**

Se presenta agotamiento físico crónico, haciéndose difícil enfrentar el día a día. El cansancio viene de la tensión diaria, que no se corrige durmiendo bien. Pueden presentarse insomnios y/o pesadillas. Esta tensión constante puede inducir a presentar resfriados frecuentes y prolongados, dolores de cabeza sin razón aparente.

Otro problema que se suma a la situación anterior es el mal hábito en la alimentación y por consecuencia trastornos estomacales, con frecuencia las personas apresuradas se saltan comidas, comen a la carrera o trabajan mientras comen. Se presentan problemas psicosomáticos como dolores de cuello, espalda y úlceras.

Una manera de manejar estos problemas puede ser el uso de algún tipo de medicamento o incluso de alcohol que sirva para relajar las tensiones diarias (Maslach, 1982),

### **b) Efectos psicológicos**

La misma autora menciona que es frecuente encontrar que los profesionales se sienten incómodos por el tipo de trabajo que están desempeñando, se alejan de los demás, volviéndose solitarias y no participativas. Es usual observar depresión, la cual tiene como punto central una baja autoestima que muchas veces se genera por sentir que no se tiene la capacidad para hacer bien su trabajo.

La irritabilidad es otro factor presente que puede surgir ante cualquier situación que cause frustración. También se observa una sensación de ser vigilado o de que están hablando mal de él.

Puede surgir un sentimiento de que sé es muy bueno en lo que hace y se empiezan a hacer cosas nuevas en el trabajo, todo esto como un último esfuerzo de no dejar ver su vulnerabilidad y debilidad.

### **c) Efectos en el ámbito laboral**

En el ámbito laboral Maslach (1982) menciona que es el ámbito donde más claramente se pueden reflejar las consecuencias de vivir con el síndrome de deterioro. La calidad de trabajo desempeñado disminuye, existe baja motivación y alta frustración, falta de empatía y pareciera que no les importa mucho lo que se hace y sus consecuencias. Se hace un trabajo rutinario y no se hacen innovaciones, hacen lo mínimo que se puede y en ocasiones no se hace nada.

Conforme el deterioro va aumentando, también aumenta el mal trato a los usuarios, etiquetándolos por sus problemas, tratándolos de manera poco sensible. Se evaden algunas tareas o tratan de pasar el menos tiempo posible con ellos. Otra forma de evasión es socializando con los otros miembros de la institución. Una forma más es teniendo un mínimo contacto visual o corporal con el otro e incluso actuando como si el usuario no estuviera presente, aunque lo esté. Las horas de café o descanso se prolongan y el tiempo de ir a casa se acelera.

#### **d) Efectos en el ámbito familiar**

Generalmente el profesionista llega a su casa tenso, cansado y enojado, se le observa irritable e impaciente, hay un aumento de discusiones con su familia que pueden llevarlo al divorcio. Con frecuencia las personas no relacionan estos problemas con el estrés laboral. Las personas que llevan trabajo a su casa o que pasan más horas en actividades profesionales reducen significativamente el contacto con su familia (Maslach, 1982).

### **3.2 El Síndrome de Deterioro en el magisterio**

“Un maestro puede ser comparado con una batería, cuando inicia el ciclo escolar todos los alumnos están conectados a la corriente del aprendizaje, al finalizar el año, la batería se ha agotado y debe ser recargada. Pero cada vez es más difícil que la batería quede recargada y eventualmente debe ser cambiada. Aquí es cuando el Síndrome de Deterioro se ha completado.”

Jim Y., maestro

(Maslach 1982 pag. 2)

#### **3.2.1 Antecedentes**

Como se mencionó anteriormente el Síndrome de Deterioro (Burnout) es un síndrome de agotamiento emocional y conductas negativas, que se da con frecuencia en profesionales de servicio.

Las investigaciones indican que las consecuencias del Síndrome son dañinas tanto para el profesional que vive el síndrome, la institución donde trabaja, las personas con las que se trabaja y la misma familia del profesional.

Este Síndrome se relaciona con estrés crónico, que produce síntomas relacionados al agotamiento emocional, despersonalización e insatisfacción laboral.

El síndrome de deterioro se genera como una respuesta al estrés crónico emocional que se da, al trabajar con seres humanos, particularmente si están en problemas (Greenglass y Burke, 1988).

Diéguez (2003) confirma que la docencia es un colectivo en especial propenso a padecer el síndrome de deterioro y refiere que los maestros sufren un estrés laboral creciente y extremo cuyas raíces son los cambios sociales y laborales.

El autor menciona que en España, en el año 2002, se observó que el 80% de maestros se quejó de sentir síntomas psicossomáticos.

También menciona que entre los posibles factores reportados por los docentes que propician el surgimiento de este síndrome están, el exceso de alumnos por atender, las actitudes negativas y falta de motivación de los estudiantes, así como su mala conducta, la falta de materiales adecuados para realizar su labor, las presiones de tiempo y la sobrecarga de trabajo, los conflictos entre el personal de las escuelas, los cambios rápidos y constantes en las demandas de la currícula y la organización.

Borg y Riding, (1993) indican que este fenómeno es mencionado en varios países del mundo donde un gran número de profesores reportan altos niveles de estrés laboral como una causa de la situación laboral que viven.

En México, Valera y Montaña (1993) citan la importancia de investigar sobre la persona del maestro y no únicamente sobre la profesionalización de éste. La depresión, la tristeza, el abandono, la desesperación, la fatiga, el insomnio, la angustia, etc. son parte de una realidad que

aqueja al maestro y que se ha tratado de ocultar o disfrazar, por lo que es necesario reconocer e investigar para conocer sus causas, sus consecuencias, para tratarla, para prevenirla y para legislar sobre ella.

En algunos países como España, Francia o Alemania, se ha avanzado en la investigación y en las acciones concernientes a mejorar la situación laboral de los maestros como lo indica el artículo del Sindicato de Enseñanza de las Comisiones Obreras en Asturias, España (2003) donde se menciona que desde el año 1966 la OIT (Organización Internacional del Trabajo) y la OMS (Organización Mundial de la Salud) vienen poniendo de manifiesto que la docencia es una profesión de riesgo, declarando en España desde 1996, una ley de prevención sobre los riesgos laborales de los profesores, cuya premisa es “un empleado no rinde lo mismo si no se siente a gusto en su trabajo”.

Por otro lado en Dresden, Alemania se fundó el Instituto Médico Psicológico, dedicado al estudio y tratamiento de los problemas de la salud de los docentes, en su mayoría al estrés con predominio en factores emocionales (Martinez 1992)

### **3.2.2. Crisis en la educación**

Desde la década de los 80s, han aumentado los reportes sobre una crisis magisterial internacional entre los países más desarrollados, Suecia en 1983, por ejemplo reportaba la progresiva deserción de los docentes. En Francia, en 1988 en la revista “El Mundo de la Educación”, se reconocía que este país se estaba quedando sin profesores, además de que esta profesión era incapaz de atraer al suficiente número de jóvenes como para sustituir a los que se estaban jubilando. En Inglaterra y Alemania en 1990 se reportaba una insuficiencia de reclutamiento de profesores en diversos niveles. En España en 1984 se publicó el libro de profesores en conflicto como preámbulo de posteriores investigaciones de donde surgió el



término malestar docente, que se refiere a los efectos permanentes de carácter negativo que afecta a la personalidad del profesor como resultado de las condiciones psicológicas y sociales en que se ejerce la docencia (Esteve 1994).

Martínez (1992) menciona que los cambios sociales e históricos, han provocado en la educación una serie de modificaciones que han repercutido en forma directa en el deterioro de la labor docente, constituyendo en sí misma un riesgo para la salud de los profesores.

Rountree (2003) nos señala que en México las ideas de productividad, calidad y eficiencia en el trabajo que fueron plasmadas en el Acuerdo nacional para elevar la productividad y la calidad educativa en 1993, han llevado a los trabajadores a la urgencia de puntuar alto en las tablas de productividad para obtener un mejor sueldo, esto se ha convertido en un elemento más de desequilibrio entre lo que se puede hacer y lo que se quiere hacer, aumentando la carga psicológica y convirtiéndose en riesgo para la salud del maestro.

Esteve (2003) señala 12 puntos básicos que marcan los cambios que ha sufrido la educación en los últimos 20 años. Los primeros 9 se refieren al contexto social en el que se ejerce la función docente y los últimos 3 se refieren al interior del clima dentro del salón de clases.

1.- Se han aumentado las exigencias sociales sobre el sistema educativo, ya que existe la tendencia de trasmutar todos los problemas sociales y políticos en problemas educativos, de esta manera todo profesor debe interesarse por una lista larga de peticiones educativas que debe cubrir con respecto a sus alumnos como sería, el racismo, la drogadicción, su formación cívica, su sentido crítico, etc.

2.- Debido a la situación social que se vive, la familia ha limitado su intervención, y aspectos que antes la familia tenía que cubrir, ahora es el profesor a quien se le ha delegado la responsabilidad, este es el caso de la educación moral, donde se manejan los valores.

3.- Hay una movilidad en los objetivos y valores que deben perseguir las instituciones educativas, debido al tipo de sociedad multicultural y multilingüe a la que el profesor tiene que enfrentarse en la que vivimos y por la que se sienten desconcertados y con dificultades para afrontar los nuevos retos ante los que no han sido capacitados.

4.- Actualmente hay una modificación de expectativas sobre el sistema educativo, de ser una enseñanza de élite, basada en la exclusión, la selectividad y la competencia, se ha modificado en una enseñanza general, más flexible e integradora, pero incapaz de asegurar un trabajo acorde con el nivel de titulación alcanzado por el alumno.

5.- Se ha modificado el apoyo de la sociedad hacia el sistema educativo, abandonado la idea de un futuro mejor para los educandos. Se ha hecho responsable al maestro de las lagunas, fracasos, imperfecciones y toda clase de males dentro de la educación.

6.- La valoración social del maestro ha disminuido, considerándolo como un pobre hombre incapaz de buscar una actividad mejor remunerada, por lo que el salario se convierte en un elemento más de la crisis de identidad que les afecta. Esta es la razón por la que muchos maestros abandonan la docencia buscando mejores oportunidades. Así que mientras algunos han sido incapaces de seguir el trabajo cotidiano dentro de las aulas, se convierten en quienes dirigen, juzgan y critican a los que siguen trabajando en ellas.

7.- Han aumentado las contradicciones en el ejercicio de la función docente, ya que tienen que responder a valores o metodologías con las que no se identifican o en otros casos cuando el maestro no logra definir el tipo de educación que desea y no desea compartir, esto se complica.

8.- Se han venido cambiando los contenidos curriculares, debido al avance de la ciencia y algunos maestros se sienten inseguros y desconfiados, en otros casos se mantienen inmóviles ante la necesidad de tener que preparar nuevo material y temas, por lo que se hace necesaria una capacitación adecuada.

9.- Los medios de comunicación forzan al profesor a modificar su papel de trasmisor de conocimiento integrando los medios en las clases, por lo que también se ven en la necesidad de modificar su forma tradicional de enseñar.

10.- Las exigencias sociales solicitadas al maestro no han sido acompañadas de una mejora efectiva de los recursos materiales y de las condiciones de trabajo, este es uno de los factores que desaniman al maestro, los horarios, normas internas, ordenes dadas por la institución o la inspección, la necesidad de otras actividades necesarias fuera de las actividades en el aula, limitan una actuación de calidad.

11.- Se han dado cambios en la relación maestro-alumno, donde pueden observarse agresiones verbales, físicas o psicológicas de los alumnos a los maestros o a sus compañeros. Dentro de los centros educativos las relaciones se han tornado conflictivas.

12.- Se habla de la fragmentación del trabajo y de la diversificación de funciones, donde hay quejas sobre un mal desempeño debido a todas las actividades que tienen que atender. Hay una sobrecarga de trabajo que es señalada como una de las razones de su deterioro.

En Argentina, Martínez (1992) refiere además, que la pedagogía ha sido remplazada por una pseudo tecnología educativa que ha devaluado el trabajo magisterial, en la rutinización, la burocratización, la pérdida de autonomía en el quehacer cotidiano, y el deterioro de su producción intelectual como trabajador de la cultura.

Esteve, Franco y Vera (1995) también se refieren a la debilitada imagen de los profesores ante la sociedad, a tal opinión, Aguilera (1997) se suma diciendo que en México en la década de los 20 y hasta aproximadamente el sexenio de Lázaro Cárdenas (1934-1940) los maestros gozaban de prestigio social tanto a escala gubernamental como en las poblaciones donde trabajaban. Cubrían los planes trazados por el estado y además eran gestores sociales y en

ocasiones cubrían las funciones de médicos, consejeros y en general se involucraban en la problemática de la sociedad.

Al cambiar las condiciones históricas y sociales, la posición del docente también sufrió cambios, perdiéndose de esta manera su aureola de apostolado. Se cayó en la repetición, en el uso excesivo de la mecanización, en la ausencia de crítica, además de que poco a poco se descuidó el salario. Como consecuencia de todo esto el prestigio del profesor se deterioró, se devaluó su trabajo, la matrícula en los programas para docentes disminuyó, al grado de tener que contratar a bachilleres para cubrir los lugares necesarios en las escuelas.

### **3.2.3 El estrés en la docencia**

El estrés es una respuesta natural e inevitable que se experimenta en un momento determinado de la vida de la mayoría de los seres humanos. El estrés provoca reacciones físicas, mentales y emocionales como una respuesta a las tensiones, conflictos, presiones y similares estímulos del medio ambiente. El estrés sirve como una capacidad adaptativa de la mente y el cuerpo, que al continuar más allá de la capacidad de respuesta de la persona, conduce a un agotamiento físico y mental (Fontana y Abouserie 1993).

Maslach (1982) menciona que un elemento importante relacionado a este síndrome es la presencia de estrés crónico emocional, como una condicionante inseparable para su aparición. El síndrome aparece como resultado de este estrés, y en este momento el organismo ya no encuentra los recursos necesarios para poder enfrentarlo, dando como resultado una conducta laboral poco exitosa y perdiendo sentido en su trabajo.

El tipo de respuesta que se da a las situaciones de estrés, varía de individuo a individuo, por lo que el síndrome de deterioro no se presenta en todos los profesionales de la educación, ni con la misma intensidad (Maslach 1982).

En el estudio realizado por Fontana y Abouserie (1993) y Vendral (1998), se encontró que los niveles de estrés que presentan los maestros, sí están relacionados con las características de personalidad que ostentan. Mostrando que existe una correlación positiva entre psicosis y estrés, cuyas características son: personas problemáticas, insensibles, agresivas y hostiles con los demás.

También se encontró una correlación positiva entre la neurosis y el estrés del maestro, sus características son: ansiedad, preocupación, melancolía, frecuentemente depresión, mostrando fuertes reacciones emocionales que interfieren con sus propios ajustes.

Martinez (1992) señala que los maestros que presentan exceso de estrés los lleva a una incapacidad aguda, que si no es atendida oportunamente, se puede manifestar en depresión, irritabilidad y pérdida de memoria. Es común encontrar desinterés e inapetencia sexual, vida social limitada y escaso estímulo afectivo. Este estrés, es una forma de cansancio que provoca cierta insensibilidad ocasionando una falta de reacción ante situaciones que hay que responder defendiéndose.

El primer síntoma de esta fatiga es la falta de descanso en el sueño y la dificultad para cambiar actividades cotidianas, lo que puede aumentar el riesgo de accidentes.

Otro síntoma es la inercia que puede aparecer con insensibilidad al dolor y al cansancio, anulando los signos de alteración física y provocando que las enfermedades avancen. Lo único que se desea es dormir (Martinez, 1992).

Comparado con otras profesiones, ésta, ha ocasionado una baja significativa en la satisfacción laboral y una pobre salud mental (Travers y Cooper 1993), también ha habido un

incremento en el abandono de la profesión docente por causas relacionadas con enfermedades nerviosas hasta 19.68%, mencionando la depresión, la ansiedad y el estrés como principales (Martín 1998).

En su artículo, “Ser Profesor Perjudica Seriamente la Salud”, Ruano<sup>1</sup> (2000) señala que en España, 1 de cada 5 profesores padece de estrés, depresión o ansiedad. En Inglaterra el 27.5% de profesores presenta síntomas depresivos. Según la OIT (Organización Internacional del Trabajo) en Estados Unidos el 27% de profesores tienen problemas crónicos de salud como consecuencia de su trabajo y el 40% toman medicamentos para enfrentarse diariamente a él. Según Martínez, (1992) hay una tendencia a automedicarse ansiolíticos, estimulantes, antidepresivos o calmantes. En Sonora, México, Rountree (2003), indica que se han reportado enfermedades relacionadas con un estrés de larga duración, entre las que están, la hipertensión arterial, hemorragia cerebral, fallo cardiaco en maestros jóvenes, padecimientos crónicos degenerativos y de cada 100 personas que solicitan atención psiquiátrica, más de 60 son maestras.

En Alemania 1 de cada dos maestros tiene riesgo de sufrir un ataque cardiaco. Los sentimientos que presentan ante su labor diaria de cansancio, desmotivación, apatía y desinterés progresivo pueden ser síntomas de estar cerca de un estado depresivo lo cual, puede impactar a sus alumnos en forma negativa (Ruano2000).

Otro aspecto importante dentro de la labor docente es la que refieren Ortiz (1995) y Sarramona (2003) con respecto a la existencia de un ciclo de estrés a lo largo del curso escolar, que puede observarse en tres picos, que alcanzan su altura máxima en los meses de noviembre, febrero-marzo y mayo, y que coincide con un incremento de bajas y ausentismos de los profesores, así mismo, la disminución de los picos coincide con los periodos vacacionales los cuales actúan como neutralizadores de la tensión acumulada.

---

Norton (1998) profundiza en el ausentismo, mencionando que en 1982 el costo en Estados Unidos por pagarle a los maestros ausentes y a sus sustitutos fue de 2 billones de dólares, sin embargo el impacto negativo que sufren los alumnos ante la ausencia de sus maestros es más importante ya que existe la dificultad de contratar personal calificado para las escuelas.

Martinez (1992) refiere que debido a la organización escolar y a que es difícil reunirse para organizar el trabajo, los maestros se aíslan, llegando a generar angustia, ansiedad y adicciones, con el tiempo llegan a caer en un estado de apatía que los obliga a actuar en forma automática. Esto le permite cumplir con su trabajo y subsistir pero gradualmente lo conduce a la pérdida de creatividad.

Otra consecuencia de este deterioro en los maestros es el que surge de las relaciones con los alumnos, en el estudio realizado por Simonsen (2003), que nos señala que 1 de cada 5 maestros no están habilitados psicológicamente para relacionarse con los alumnos pudiendo causar problemas de aprendizaje y personalidad. Se menciona que el 5% de los maestros están incapacitados para ser maestros, mostrándose irritables, rígidos, inseguros, ansiosos, perfeccionistas e intolerantes, el 15% presentaban algunos rasgos como impaciencia y rigidez, que si bien, no los incapacitaban del todo, sí hacían difícil la relación con el alumno, el 80% restante eran psicológicamente aptos pero no poseían los conocimientos suficientes para manejar a los alumnos.

Esta incapacidad para relacionarse con los alumnos, ocasiona imposibilidad para enfrentar los conflictos emocionales de éstos, recurriendo al autoritarismo y produciendo situaciones donde predomina la humillación, descalificación y etiquetación de alumnos flojos, líderes negativos o niños problema, esto a su vez genera un descenso en la autoestima del alumno y determina la práctica del maestro.

### 3.3 Educación Especial

La Educación Especial debe entenderse como un proceso que se ofrece a niños y jóvenes que por sus características físicas o psíquicas presentan dificultades para progresar en la educación regular e integrarse a la sociedad; su finalidad es proporcionarles atención especializada que les permita desarrollar sus habilidades como personas autónomas, o propiciando su integración y participación en el medio social (Normas de inscripción, reinscripción, acreditación, y certificación para escuelas primarias oficiales y particulares incorporadas al sistema educativo nacional 2005-2006).

Los alumnos con Necesidades Educativas Especiales pueden o no presentar alguna discapacidad la cual se refiere a la restricción o ausencia relacionada con alguna deficiencia del individuo (física, sensorial o intelectual), de naturaleza permanente o temporal, para el desempeño de sus funciones de acuerdo a las expectativas de su grupo social de pertenencia.

Dentro de las discapacidades permanentes se encuentran las siguientes:

Discapacidad Auditiva: Disminución significativa para oír los sonidos; en este grupo están los sordos y los hipoacusicos.

Sordera: Pérdida auditiva mayor de 70 decibeles que les permite oír solo ruidos fuertes del ambiente, como una aspiradora motocicleta. Se utiliza el canal visual para comunicarse y es necesario que aprendan u sistema efectivo de comunicación como oral, de señas u otro.

Hipoacusia: Es la pérdida auditiva de superficial a moderada en ambos oídos, menor de 70 decibeles, o en sólo un oído.

Discapacidad Intelectual: Se refiere a un funcionamiento intelectual significativamente



por debajo del promedio y se asocia también a limitaciones en dos o más de las siguientes áreas adaptativas: comunicación, auto cuidado, vida en el hogar, habilidades sociales, uso de los servicios de la comunidad, auto dirección, salud y seguridad, habilidades académicas, funcionales, tiempo libre y trabajo.

Discapacidad Motriz: Aquí se presentan dificultades en el control del movimiento y la postura de la persona, en determinados grupos musculares y en diferentes niveles (ligera, moderada y grave).

Discapacidad Visual: Disminución significativa en la agudeza o en el campo visual; incluye a los alumnos que presentan ceguera y baja visión:

Ceguera: Falta o pérdida del sentido de la vista. La ceguera es una condición por lo general permanente.

Baja visión: En esta visión con corrección común, impide a la persona la planificación o ejecución visual de una tarea, pero que permite mejorar el funcionamiento mediante el uso de ayudas ópticas y no ópticas y/o adaptaciones del medio ambiente o técnica (Normas de inscripción, reinscripción, acreditación, y certificación para escuelas primarias oficiales y particulares incorporadas al sistema educativo nacional 2005-2006).

Dentro de las discapacidades transitorias tenemos:

Los problemas de aprendizaje: Aparecen en la escuela, como resultado de la aplicación de métodos inadecuados o de procedimientos convencionales que pueden no corresponder al nivel de las nociones básicas que los alumnos han adquirido en su experiencia cotidiana.

También pueden aparecer como un conjunto de funciones nerviosas superiores que intervienen en los procesos de aprendizaje.

Área de lenguaje: Se presenta alteración en la adquisición o desarrollo del lenguaje, tanto en su expresión como en su comprensión (La educación especial en México, SEP, 1981)

Área de conducta: Atención a niños y jóvenes inadaptados sociales.

### **3.3.1 Antecedentes históricos**

En el documento de García, C., Escalante, H., et al. (2000), se realiza un recuento del proceso histórico por donde tanto las personas con discapacidad, como los conceptos asociados a esta, han transitado, mencionando que desde la prehistoria y hasta nuestro tiempo se han venido elaborando diferentes concepciones y actitudes sociales.

Se hace referencia a que en los pueblos primitivos las personas con alguna discapacidad eran consideradas obstáculos para la sobrevivencia de la mayoría, por lo que eran abandonados a su suerte. Posteriormente se les atribuían facultades divinas y eran considerados protegidos de los dioses o por lo contrario se les veía como seres con poderes demoníacos.

También se menciona, que existen evidencias de que en otras etapas de la historia los discapacitados fueron tratados según la discapacidad que poseían, por ejemplo; a las personas ciegas se les respetaba y con frecuencia accedían a la educación, las personas sordas se les consideraba como defectuosas y con falta de entendimiento, las que tenían problemas físicos eran vistas con repulsión, y las personas peor tratadas fueron las que tenían discapacidad intelectual, eran consideradas incapaces de aprender, por lo que recibían burlas y eran abandonadas.

En la edad media, según mencionan los autores, la iglesia cristiana tuvo una especial influencia contradictoria en el trato hacia las personas con discapacidad, por un lado fomentaba los valores de caridad y respeto, llegando incluso a fundar casas para su protección, y por el otro

lado con el pretexto de controlar y preservar los principios morales, se les daba significados demoníacos.

Ya en la época del Renacimiento y la Reforma, se dan brotes aislados de atención a las deficiencias sensoriales. La Reforma continua el modelo demonológico, Lucero y Calvino denuncian a los deficientes como habitados por Satanás. Aparecen los manicomios, el hacinamiento, la custodia y el encierro permanente de las personas con discapacidad.

En los siglos XVI al XVIII, Estos siglos son considerados de la Razón y las Luces, aspectos de la vida afectivos y psíquicos que antes se ventilaban públicamente comienzan a ser privados, las personas con aspecto diferente comienzan a ser escondidas. Se progresa mucho en que las personas leen y escriben más, existe riqueza extrema en los grandes salones y miseria y marginación en la calle. Hay desigualdad y marginación

En el siglo XVIII, se dan grandes avances en la pedagogía. Pestalozzi crea el Instituto Yverdum para niños con problemas. Froebel funda el primer Jardín de Infancia, para él la acción es el antecedente obligado del pensamiento. Rousseau es iniciador de una revolución pedagógica y de la pedagogía especial.

En el siglo XIX Edouard Séguin 1812-1880, llamado el apóstol de los idiotas, fue el primero en realizar la pedagogía para la enseñanza de personas con discapacidad intelectual. Sin embargo prevalecía la idea de la atención médica por lo que se siguieron creando asilos-hospitales y hogares-asilos para su atención. Ya a fines de éste siglo, Alexander Graham Bell propuso organizar clases especiales en las escuelas públicas para la atención de niños sordos, ciegos, y deficientes mentales.

En México en 1867 se inició de manera formal la educación especial con la creación de la Escuela Nacional para Sordos y tres años más tarde con la Escuela Nacional de Ciegos, (García, C., Escalante, H., et al. 2000).

En la primera mitad del siglo XX, también en Guanajuato, México en 1915 se fundó la primera escuela para atender a niños con deficiencia mental, desde entonces se han ofrecido diversas opciones para las diferentes discapacidades como trastornos neuromotores, problemas de aprendizaje, niños sobredotados, etc. todos atendidos en lugares especiales y con programas y técnicas específicos para ellos (La educación especial en México, SEP,1981)

En Europa, a partir de las aportaciones de Decroly y Claparade se organizan las primeras clases para niños retrasados, además de la primera Escala de Medida de la Inteligencia, realizada por Binet, con lo que se inicia una nueva etapa en la identificación y clasificación de las personas discapacitadas. Cuando se da la institucionalización de la atención médica-pedagógica y social al deficiente y se crean los centros especializados para la atención de los alumnos con deficiencias físicas, mentales y sensoriales, basándose en un diagnóstico realizado.

En la segunda mitad del siglo XX, a finales de los 60s y principio de los 70s los servicios se amplían. La aplicación de la psicología comienza a aplicarse en la educación especial. A fines de 1970 en México, por decreto presidencial, se creó la Dirección General de Educación Especial a partir de entonces el servicio dio atención a personas con Deficiencia Mental, Trastornos de Audición y Lenguaje, Impedimentos Motores, y Trastornos Visuales.

Durante la década de los 80s, los servicios se clasificaron en servicios indispensables y complementarios. Los servicios indispensables eran los centros de Intervención temprana, la escuelas de educación especial y los centros de capacitación de educación especial, los grupos integrados B para niños con deficiencia mental leve y los grupos integrados para hipoacusicos, que funcionaban en las escuelas primarias regulares.

Los servicios complementarios eran los Centros Psicopedagógicos, los Grupos Integrados “A” para alumnos con problemas de aprendizaje, lenguaje y conducta y las Unidades de Atención

a Niños con Capacidades y Aptitudes Sobresalientes (CAS).

Existían también los Centros de Orientación, Evaluación y Canalización, (COEC), los Centros de Orientación para la Integración Educativa (COIE), los Centros de Atención psicopedagógica de Educación preescolar (CAPEP). (García, C., Escalante, H., et al. 2000).

También en la década de los 70s a nivel internacional se empieza a gestar un movimiento, que parte del planteamiento de los conceptos de Normalización e Integración, que cuestionan las políticas segregacionistas de las escuelas especiales.

El concepto de normalización señala que todos los individuos con discapacidad tienen derecho a llevar una vida lo más parecida a las personas sin discapacidad y afirma que tienen derecho a utilizar los servicios con que cuenta la comunidad y que es hora de hacer efectivos sus derechos como ciudadanos.

El concepto de integración se refiere a que las personas con discapacidad tengan acceso al mismo tipo de experiencia que el resto de la comunidad, se busca su participación en todos los ámbitos, familiar, social, escolar, etc. eliminando la segregación y la marginación, ayudándolos en su desarrollo integral, aceptando sus limitaciones y reconociendo sus capacidades.

Este movimiento se va ampliando a diferentes países, y a partir de la Declaración de Salamanca en 1994 donde se proclaman los principios, política y práctica para las necesidades educativas especiales, se definió en México que un niño o niña con necesidades educativas especiales es aquel que, en comparación con sus compañeros de grupo, tiene dificultades para el aprendizaje de los contenidos establecidos en el currículo, por lo que requiere que se incorporen a su proceso educativo mayores recursos diferentes para que logre los fines y objetivos educativos (Antología de educación especial, SEP 1997).

En México desde 1993, y como consecuencia del Acuerdo Nacional para la Modernización de la Educación Básica, la reforma del artículo 3° constitucional y la promulgación de la Ley General de Educación se impulsó el proceso de reorientación y reorganización de los servicios de educación especial que consistió en cambiar la concepción respecto a la función de los servicios de educación especial, promover la integración educativa y reestructurar los servicios existentes. (Antología de educación especial SEP, 2000).

En el documento Programa nacional de fortalecimiento de la educación especial y de la integración educativa (SEP, 2002), se menciona que el resultado de la reorganización de los servicios de educación especial, dio como consecuencia la transformación de los servicios escolarizados, en Centros de Atención Múltiple (CAM) que ofrecen educación en los niveles de preescolar, primaria y secundaria, para los alumnos que presentan necesidades educativas especiales, con o sin discapacidad. Como parte de estos cambios se aplicaron los planes y programas de estudio de educación básica a la educación especial y se formaron los grupos en función de la edad, dando como resultado la mezcla de distintas discapacidades en el mismo salón.

El establecimiento de las Unidades de Servicio de Apoyo a la Educación Regular (USAER) con el propósito de promover la integración de las niñas y los niños con necesidades educativas especiales a las aulas regulares.

La creación de las Unidades de Orientación al Público (UOP) para brindar información y orientación a los padres de familia y maestros.

Al mismo tiempo se reorganizó también la Dirección General de Educación Especial, suscribiéndose únicamente al Distrito Federal, la carencia de una instancia nacional que

coordinara el proceso, generó incertidumbre y confusión en los estados y entre el personal que atendía los servicios.

Con el fin de brindar al alumno con necesidades educativas especiales mayores posibilidades de desarrollo, se promovió la integración del alumno dentro de los salones de clases regulares, la cual conduce a la reflexión, la programación y la intervención pedagógica sistematizada, además es necesario ofrecerle al alumno, de acuerdo con sus necesidades particulares, las condiciones y el apoyo que precise para que desarrolle plenamente sus posibilidades.

El giro en la orientación del trabajo del maestro de educación especial consistió en que en lugar de concentrarse en el diagnóstico y categorización de sus alumnos, ahora tendría que hacer el diseño de estrategias para los alumnos con necesidades educativas especiales además de dar asesoría al profesor de las escuelas regulares y atender a los demás alumnos del grupo. Programa nacional de fortalecimiento de la educación especial y de la integración educativa (SEP, 2002),

El total de personal académico de educación especial a nivel nacional es de 40 543, de los cuales 22 338 son de USAER, 13 834 son de CAM, 3 539 son de CAPEP, 271 de UOP y 561 en el resto de los servicios.

De los cuales el 63% cuenta con alguna formación de educación especial, el 37% restante tiene un perfil variado, que va de licenciatura en psicología educativa, pedagogía, educación preescolar, entre otras. Programa nacional de fortalecimiento de la educación especial y de la integración educativa (SEP, 2002).

En los años 70s y 80s el personal había realizado estudios de licenciatura o especialización en las Escuelas Normales de Especialización, con la formación previa de

educación básica. La mayor parte del personal que trabajaba en los grupos integrado, únicamente tenía Normal básica y recibía algunos cursos de actualización para atender a los alumnos que presentaban problemas en la lectura, la escritura y las matemáticas.

Actualmente la formación especializada se sigue impartiendo en las escuelas normales. En 26 entidades federativas existen 43 escuelas normales y solo en 14 se imparte la licenciatura en educación especial. En el año 2000-2001, la matrícula de las licenciaturas relacionadas con educación especial en las escuelas normales representó el 4.4% del total, poco más de 9.500 alumnos.

Los planes y programas de educación especial que se imparten en las escuelas normales datan desde el año 1985, antes de la reorganización de los servicios, por lo que ya no responde a las necesidades existentes, además que como requisito se pide el bachillerato y no el título de educación básica. Estos hechos han provocado que los egresados enfrenten mayores dificultades para participar en los procesos de integración educativa y requieren ser atendidos en programas de actualización. De 1995 al 2002 han estudiado esta licenciatura aproximadamente 53 000 persona.

Sin embargo desde esta fecha se han realizado ajustes a los planes y programas, que se han centrado más en la organización de las escuelas regulares y en los planes y programas de la educación básica que en la especialización de las áreas de atención.

La actualización a los maestros de educación especial ha sido atendida por los cursos estatales y federales que cuentan con puntuación por la carrera magisterial, donde se han atendido aproximadamente el 80% del total de profesores. Programa nacional de fortalecimiento de la educación especial y de la integración educativa (SEP, 2002).



### **3.3.2 Situación actual de educación especial**

En el documento Programa Nacional de Fortalecimiento de la Educación Especial y de la Integración Educativa (SEP, 2002) se describe un balance general de la situación actual de los servicios de Educación Especial, realizado con el fin diseñar una oferta diversificada de actualización y calidad, que brinde a todos los niños con o sin discapacidad una mejor educación.

Este diagnóstico incluyó a los diferentes servicios de Educación Especial que se encuentran funcionando en la actualidad como: Los Centros de Atención Psicopedagógica de Educación Preescolar (CAPEP), las Unidades de Orientación al Público (UOP), los Centros de Atención Múltiple (CAM), y las Unidades de Servicio de Apoyo a la Educación Regular (USAER).

Se mencionarán los servicios de CAM y USAER que son los que competen a este estudio.

El documento menciona que en las USAER existe una diversidad de prácticas que realizan los docentes de educación especial asignados a las escuelas regulares, que pueden ir desde la atención individual del alumno con o sin discapacidad en las aulas de apoyo, teniendo poco contacto con profesores o padres de familia, hasta la elaboración de proyectos escolares con la participación de los directores y maestros de esos centros.

No existe un criterio claro de la cantidad de alumnos con los que se debe trabajar dentro de las escuelas.

No existe un criterio claro de las características que los niños deben poseer para ser tratados por el especialista de educación especial.

En algunas escuelas el maestro de educación especial cubre funciones de profesor adjunto o auxiliar para sustituir al maestro titular.

En otras se realizan tareas administrativas o de organización escolar, incluidas las festividades.

Los maestros brindan asesoría pedagógica a toda la comunidad educativa, incluidos los padres de familia.

También se les ha dado la responsabilidad de la elaboración del proyecto escolar o de impartir clases modelo al personal docente.

En muchos casos, como se menciona en este documento, los profesores de educación especial desconocen estrategias didácticas específicas para responder a las necesidades de los alumnos que presentan diversas discapacidades.

Con respecto al equipo de apoyo constituido por trabajo social, terapeuta de lenguaje, psicología, etc. la cantidad de alumnos y de escuelas que deben atender ha ocasionado que se diluyan sus funciones y la calidad de su atención.

En cuanto a los Centros de Atención Múltiple (CAM), el documento Programa Nacional de Fortalecimiento de la Educación Especial y de la Integración Educativa (SEP, 2002) menciona que dos de los cambios fundamentales que se han venido dando en los últimos años, es el no trabajar con currículos paralelos como se venía haciendo, sino con los planes y programas de la educación inicial, preescolar y primaria general. Y que en la actualidad la organización de los grupos dentro de los CAM se realiza en base a la edad de los alumnos y no a su área de atención. Esta situación ha ocasionado:

Que se haya perdido de vista la atención específica que requieren los alumnos con determinada discapacidad, de especialistas que los apoyen de manera más acertada en su aprendizaje, así como la elaboración de programas y de materiales de apoyo.

En muchas ocasiones la planeación del currículo no obedece a las necesidades educativas de los alumnos con discapacidad.

La atención de los alumnos con diversas discapacidades en un mismo grupo no ha arrojado resultados positivos, ya que la preparación de los docentes se relacionaba con la atención a una sola discapacidad.

En este documento se menciona lo difícil que ha sido para el personal de estos centros, la reorientación de sus acciones sustantivas y que en muchos casos se han tenido que apropiarse de los apoyos ofrecidos para las USAER, lo que en la mayoría de veces no ha sido exitoso.

Esta confusión en los servicios de educación especial obedece, según menciona el documento a la falta de claridad en el concepto de necesidades educativas especiales, que no especificaba la población que debía ser atendida, y por otro lado a la poca claridad de su misión, así como la falta de lineamientos generales, repercutiendo en la atención ofrecida a los alumnos.

Además, la tarea de integración de los alumnos con alguna discapacidad se ha concebido como una tarea única de educación especial, precisamente por la falta de políticas y lineamientos generales.

Otra parte importante que se menciona en este documento, de la situación actual de educación especial, es la falta de recursos financieros y humanos especializados, ya que se menciona que en la actualidad existen 40 543 maestros, que representa el 4% del total de personal de educación inicial y básica. Estos recursos son insuficientes para brindar una atención de calidad. Otras carencias que se mencionan en el Programa Nacional de Fortalecimiento de la Educación Especial y la Integración Educativa (SEP, 2002) es la falta de infraestructura de los CAM, que no es adecuada para dar el servicio, ni posee los recursos materiales de apoyo

específico para los alumnos con discapacidad.

Por último, tampoco las escuelas de educación inicial y básica cuentan con los espacios físicos que reúnan las condiciones básicas mínimas para realizar las tareas propias de educación especial ni con las adecuaciones al acceso necesarias, ni con el mobiliario adecuado y suficiente para los alumnos.

### **3.3.3 Educación especial y síndrome de deterioro**

La Educación Especial es un servicio que atiende a alumnos con necesidades educativas especiales con o sin discapacidad, como se mencionó con anterioridad, estas necesidades requieren del maestro una preparación más amplia y profunda sobre aspectos de desarrollo del niño y del joven, metodología, pedagogía, psicología, programas educativos, etc. para poder dar una respuesta satisfactoria a las necesidades de los alumnos.

El maestro de Educación Especial no escapa de todos los aspectos mencionados previamente, y adicionalmente a ellos, son propensos a vivir un estrés agregado debido a la naturaleza del trabajo y los problemas asociados a estos alumnos (Weiskopf,1980).

Otro aspecto que diferencia a la educación especial de la educación regular es la que mencionan Greer y Wethered (1984) que hablan sobre la falta de control que existe en los avances educativos de los alumnos con discapacidad, provocando en ellos dificultades afectivas, motivacionales y conductuales perjudicando su personalidad y eficiencia laboral.

Wisniewski y Gargiulo (1997); Singer (1992) Marcan que la mitad de los maestros abandonan la docencia en los primeros 7 años de servicio, en la educación general el promedio por año es de 6 a 8%, sin embargo en educación especial el promedio es del 10% en los primeros 6 años de servicio, y 6% en los siguientes 6 años, sin embargo no todos los maestros que

presentan el síndrome de deterioro deciden abandonar el trabajo, los que se quedan permanecen en las escuelas contando los días para las próximas vacaciones o con ausentismos frecuentes.

Una de las implicaciones más importantes que se refleja dentro de las instituciones educativas es la falta de compromiso del personal que ahí labora, Billingsley y Cross (1992) realizaron una investigación para conocer el grado de compromiso que tienen los maestros de educación especial y regular dentro de sus escuelas, y que presentan el síndrome de deterioro.

En ella detectaron que el trabajo satisfactorio y el compromiso se dan simultáneamente, así mismo el maestro que se siente insatisfecho se relaciona con un alto estrés que genera ausentismo y enfermedad. La satisfacción laboral y el compromiso aumentan con la edad y la experiencia. La satisfacción laboral y el compromiso, mantienen al maestro en su trabajo, constituyéndose en una importante fuerza educativa. Los maestros de educación especial tienden a presentar menos satisfacción laboral y compromiso que los de escuelas regulares.

Las variables que contribuyen a una mayor satisfacción laboral y mayor compromiso son:

El apoyo del líder al personal, su orientación en el trabajo y bajos niveles de conflicto de roles y de estrés.

Hay que mencionar que en este estudio se encontró que en los maestros que recibían apoyo de sus supervisores también sufren menos síndrome de deterioro.

Finalmente, la conducta del director afecta la motivación, moral, niveles de estrés y satisfacción laboral.

Así mismo estos autores mencionan que la cantidad de estrés que viven los maestros de educación especial dependerá de la discapacidad con la que se trabaje, por ejemplo, el más alto grado de estrés se encontró en maestros que trabajaban con discapacidad auditiva y visual en los niveles de primaria y secundaria, discapacidad intelectual en el nivel de secundaria, desordenes de conducta y emocionales en secundaria, problemas de lenguaje en secundaria.

El más bajo estrés reportado fue en los maestros que trabajan en las áreas de problemas de aprendizaje tanto en primaria como en secundaria, discapacidad motora y discapacidad intelectual en primaria, en cambio aquellos maestros que trabajan con problemas de conducta y emocionales tienen el más alto riesgo de presentar el síndrome de deterioro, con un nivel de estrés 6 veces mayor que las otras discapacidades.

Las variables reportadas como causantes del estrés en este nivel son: falta de todo tipo de materiales necesarios para realizar su labor, dificultad para establecer los objetivos de aprendizaje, papeleo excesivo, bajos salarios, pocas oportunidades para reuniones interdisciplinarias en las que puedan superar las dificultades, pérdida de control en su trabajo, falta de reconocimiento, interacciones estresantes con los demás miembros de la escuela y poco apoyo de los directivos.

<b>CAPITULO IV RESULTADOS</b>	<b>63</b>
<b>4.1 Resultados obtenidos</b>	<b>63</b>
<b>4.1.1 Síndrome de deterioro en los profesores de la muestra</b>	<b>66</b>
<b>4.1.2. Síndrome de Deterioro en los servicios de CAM y USAER</b>	<b>69</b>
<b>4.1.2.1 Aplicación de la prueba estadística chi cuadrada</b>	<b>72</b>
<b>4.1.2.2 Diferencia entre los servicios de CAM Y USAER</b>	<b>73</b>
<b>4.1.3 Características demográficas de los profesores</b>	<b>77</b>
<b>4.1.3.1 Factores asociados al Síndrome de Deterioro</b>	<b>95</b>

## **CAPITULO IV RESULTADOS**

### **4.1 Resultados obtenidos**

El instrumento central de la investigación realizada es el Maslach Burnout Inventory, para medir el grado de deterioro que en este caso se aplicó en específico a maestros de Educación Especial, dicho cuestionario consta de dos partes:

La primera indaga sobre los datos personales y laborales del entrevistado, y la segunda valora el nivel de deterioro de los profesionales, a partir de 22 afirmaciones que engloban los tres síntomas referidos por Cristina Maslach.

#### A) Agotamiento emocional

Es considerado el centro del síndrome de deterioro y se refiere a que la persona tiene sentimientos de vacío. Se carece de energía suficiente para enfrentar el día siguiente y no hay modo de remplazar esa falta de energía. Las personas pueden sentir que ya no tienen mucho que dar a los otros con los que él trabaja, una opción para enfrentar este sentimiento es distanciarse

emocionalmente, la manera de hacerlo es alejarse de la gente al mínimo necesario para cumplir con su trabajo, o encasillarlas en categorías o etiquetas, actuando hacia ellas en consecuencia. Sin embargo, cuando la persona siente una preocupación verdadera hacia la gente con la que trabaja, se desarrolla una manera bipolar de enfrentarla, entre la preocupación y el alejamiento, esta actitud es considerada como necesaria en el campo de la medicina. Cuando la separación con los otros se incrementa viene una actitud de fría indiferencia y una insensibilidad hacia sus sentimientos. Esta respuesta deshumanizada es la señal de la segunda característica del síndrome de deterioro, la despersonalización.

#### B) Despersonalización

Puede manifestarse de varias formas, algunas de ellas son no siendo amable con la gente, no dándoles la atención requerida, o ignorando sus demandas. Otra forma de manifestarse es tener la necesidad de huir o el deseo de que todos se vayan para quedarse sólo, sin presiones. En ocasiones estas conductas producen sentimientos de angustia o culpa, al darse cuenta de que se están transformando en personas no agradables para los demás ni para ellos mismos. Ante este malestar consigo mismo se desprende un sentimiento de fracaso, que representa la tercera característica del síndrome, la reducción de satisfacción personal.

#### C) Reducción de la satisfacción personal

Se tiene la idea de ser inadecuado dentro de su trabajo, es decir de sentirse fracasado en su capacidad de relacionarse con las personas con las que trabaja. La disminución de autoestima, al dudar de su propia capacidad para enfrentar el trabajo diario, puede propiciar la aparición de depresión. Algunos trabajadores buscan ayuda terapéutica ante la situación que enfrentan, otros abandonan o incluso cambian su trabajo a uno donde no se tenga la necesidad de enfrentar a otras personas.



A las 22 afirmaciones cada entrevistado le asigna un valor, que nos refiere el nivel de deterioro en cada síntoma, pudiendo ser, alto, moderado o bajo de acuerdo a sus resultados.

Como se mencionó anteriormente Robles (1994) indica que Spaniol y Caputo proponen tres grados de deterioro, en el primero, las señales y los síntomas son ocasionales y de poca duración. A través de actividades como descanso, relajación, ejercicio y otras actividades atractivas para los docentes se puede recuperar su entusiasmo para el trabajo.

En el segundo grado, están los síntomas que son más constantes, duran más y es más difícil sobreponerse a ellos. A pesar de dormir toda la noche y de los fines de semana, la persona despierta cansada y tensa.

El último grado se encuentra que los síntomas son continuos, aparecen problemas físicos o psicológicos persistentes aunque se reciba atención médica. Las dudas sobre la competencia personal acosan al profesional sintiéndose deprimido o molesto. La persona se aísla y tiene pocas relaciones interpersonales, considerando la posibilidad de renunciar o cambiar de trabajo. Se requiere de más tiempo y atención especial para recuperarse.

### 4.1.1 Síndrome de deterioro en los profesores de la muestra

La aplicación de esta prueba a los 28 profesores de la muestra nos arroja un resultado que confirma la primera hipótesis de trabajo:

“Sí existe Síndrome de Deterioro en los maestros de educación especial del sistema federal en la ciudad de Puebla”

De esta manera tenemos que los resultados de la investigación son los siguientes:

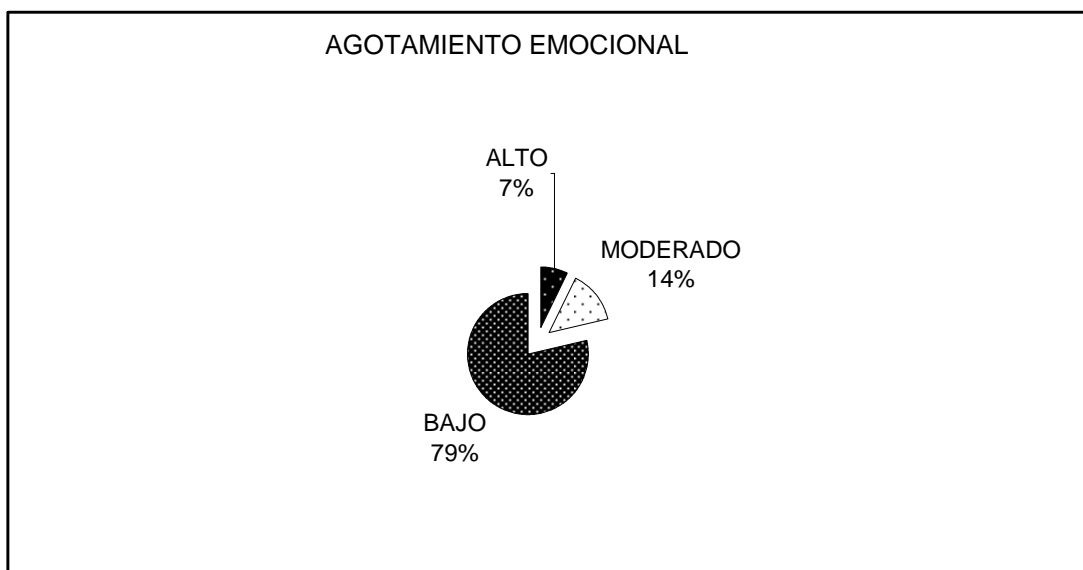
**Tabla 1: Síndrome de deterioro en los profesores de educación especial**

Sujetos	DETERIORO EMOCIONAL			DESPERSONALIZACIÓN			REDUCCIÓN DE LA SAT. PERSONAL		
	BAJO	MODERADO	ALTO	BAJO	MODERADO	ALTO	BAJO	MODERADO	ALTO
27	X			X			X		
28	X			X			X		
1			X			X		X	
2		X		X				X	
3	X			X				X	
4		X			X			X	
5	X				X			X	
6	X			X				X	
7		X		X			X		
8	X			X				X	
9	X			X				X	
10	X			X					X
11	X					X			X
12			X	X				X	
13	X			X					X
14		X		X				X	
15	X			X				X	
16	X			X			X		
17	X			X			X		
18	X			X			X		
19	X			X			X		
20	X			X			X		
21	X			X			X		
22	X			X			X		
23	X			X			X		
24	X			X			X		
25	X			X			X		
26	X			X			X		

Un aspecto importante a mencionar en esta tabla, es que podemos observar que del total de la muestra, el 53% de profesores presenta un nivel moderado o alto en uno o más de los síntomas que califica esta prueba (agotamiento emocional, despersonalización y reducción de la satisfacción personal), y únicamente el 47% presenta un nivel bajo en los tres aspectos.

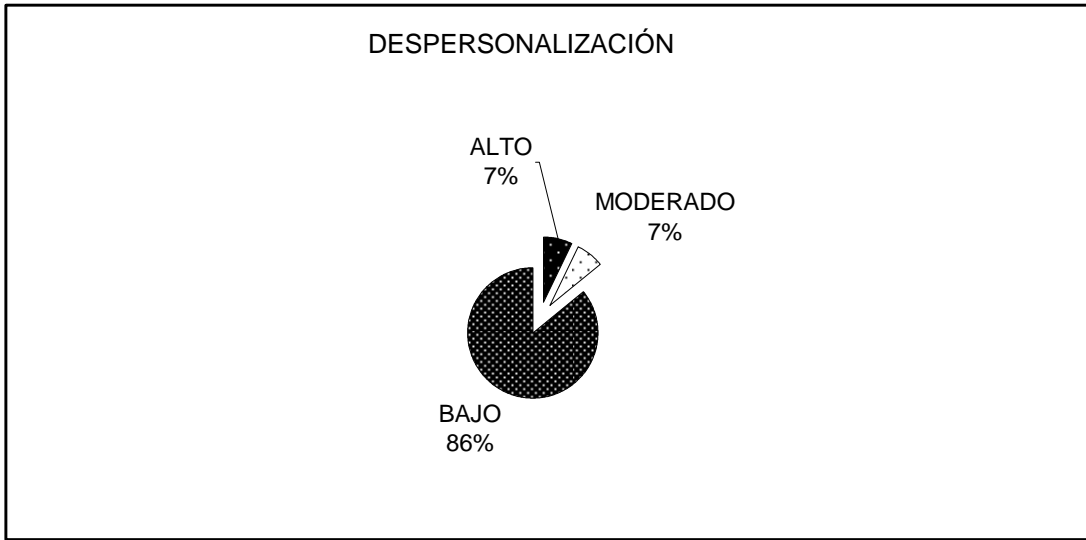
En cuanto a los síntomas específicos los resultados nos indican lo siguiente:

**Gráfica 1: Agotamiento emocional en los maestros de educación especial**



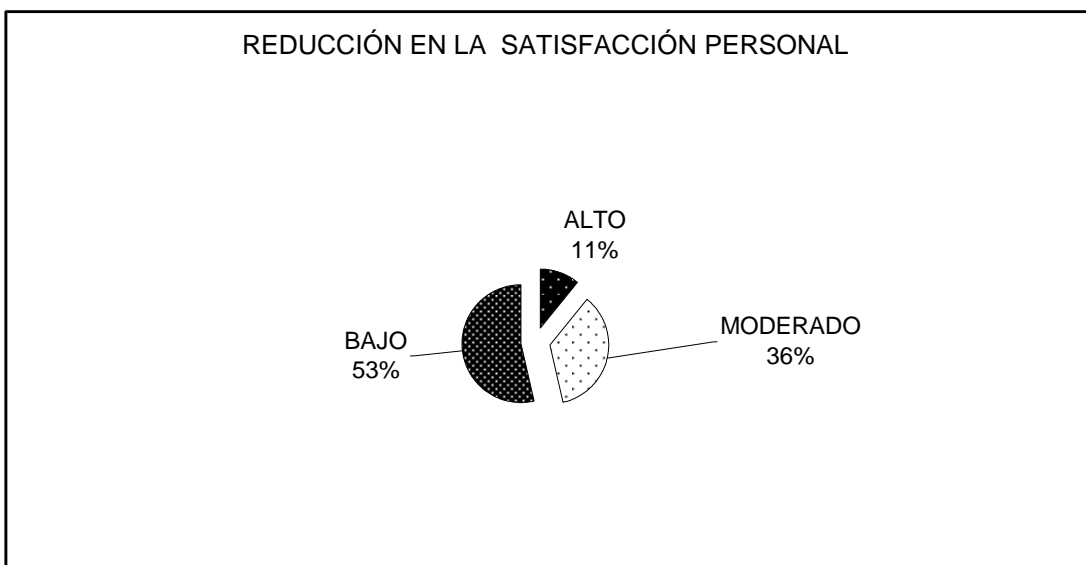
Encontramos que en el aspecto de agotamiento emocional, los resultados nos indican que el 79% de sujetos muestran un nivel bajo, el 14% un nivel moderado y el 7% un nivel alto.

**Gráfica 2: Despersonalización en los maestros de educación especial**



En cuanto a la despersonalización.- Se observa un 86% en un nivel bajo, un 7% de un nivel moderado y por último un 7% un nivel alto.

**Gráfica 3: Reducción en la satisfacción personal en los maestros de educación especial**



En el aspecto de la reducción de satisfacción personal.- el resultado nos indica un 53% de nivel bajo, con un 36% de nivel moderado y un 11% de nivel alto.

Como podemos observar a simple vista éste último aspecto es el que presenta mayor número de sujetos en los niveles moderado y alto, por lo que podemos mencionar que está presente en forma importante un sentimiento de inadecuación y de fracaso, es decir de sentir que por más esfuerzo que se haga no se puede ayudar de manera sustantiva a los niños con los que se trabaja.

Existe también una disminución de la autoestima y falta de confianza en sí mismo, los cual se ve reflejado en la falta de creatividad y de propuestas para el mejoramiento de su labor diaria. Todo esto puede ser un detonador para la aparición de síntomas depresivos.

#### **4.1.2. Síndrome de Deterioro en los servicios de CAM y USAER**

En este apartado se analizarán los resultados obtenidos relacionados a la segunda hipótesis de trabajo “Existe diferencia significativa en el grado de Síndrome de Deterioro entre los servicios de CAM y USAER”

Como se mencionó anteriormente el servicio de CAM (Centro de Atención Múltiple) atiende a niños con necesidades educativas especiales asociadas a una discapacidad, que demandan de una atención escolarizada y especializada, por un tiempo determinado o hasta que concluyan su educación básica.

En el caso de USAER (Unidad de Apoyo a las Escuelas Regulares) son servicios que atienden a alumnos con necesidades educativas especiales asociadas o no a una discapacidad, dentro de las escuelas preescolares, primarias o secundarias regulares, se observa una diversidad

de prácticas que pueden ir desde la atención individual del alumno fuera o dentro del grupo, conferencias, pláticas a padres, hasta la elaboración de proyectos escolares, etc.

Los resultados en los profesores de la muestra nos indican lo siguiente:

**Tabla 2: Síndrome de deterioro en los maestros de los servicios de CAM**

Sujetos	AGOTAMIENTO EMOCIONAL			DESPERSONALIZACIÓN			REDUCCIÓN DE LA SAT. PERSONAL		
	BAJO	MODERADO	ALTO	BAJO	MODERADO	ALTO	BAJO	MODERADO	ALTO
1	X			X			X		
2	X			X			X		
3	X			X			X		
4	X			X				X	
5	X			X				X	
6	X				X		X		
7	X			X			X		
8			X					X	
9	X			X			X		

**Tabla 3: Síndrome de deterioro en los maestros de los servicios de USAER**

Sujetos	AGOTAMIENTO EMOCIONAL			DESPERSONALIZACIÓN			REDUCCIÓN DE LA SAT. PERSONAL		
	BAJO	MODERADO	ALTO	BAJO	MODERADO	ALTO	BAJO	MODERADO	ALTO
1	X			X			X		
2	X			X			X		
3	X			X			X		
4	X			X			X		
5	X			X			X		
6	X			X			X		
7	X			X			X		
8	X			X			X		
9	X			X				X	
10		X		X				X	
11	X			X					X
12			X	X				X	
13	X					X			X

14	X			X					X
15	X			X				X	
16		X		X			X		
17		X			X			X	
18	X			X				X	
19		X		X				X	

**Tabla 4: Distribución de frecuencias del servicio de CAM**

CATEGORIAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES	FRECUENCIAS ACUMULADAS
<b>DETERIORO EMOCIONAL</b>			
BAJO	8	89%	8
MODERADO	0	11%	8
ALTO	1	0%	9
<b>DESPERSONALIZACIÓN</b>			
BAJO	7	78%	7
MODERADO	1	11%	8
ALTO	1	11%	9
<b>RED. DE LA SAT. PERSONAL</b>			
BAJO	6	67%	6
MODERADO	3	33%	9
ALTO	0	0%	9

ALTO	1	5%	19
<b>RED. DE LA SAT. PERSONAL</b>			
BAJO	9	47%	9
MODERADO	7	37%	16
ALTO	3	16%	19

**Tabla 5: Distribución de frecuencias del servicio de USAER**

CATEGORIAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES	FRECUENCIAS ACUMULADAS
<b>DETERIORO EMOCIONAL</b>			
BAJO	14	74%	14
MODERADO	4	21%	18
ALTO	1	5%	19
<b>DESPERSONALIZACIÓN</b>			
BAJO	17	90%	17
MODERADO	1	5%	18

#### **4.1.2.1 Aplicación de la prueba estadística chi cuadrada**

El resultado de los servicios de CAM y USAER nos muestran una distribución de frecuencias menores a 5 en algunos subgrupos.

Es un requisito para la aplicación de la chi cuadrada que las frecuencias sean mayores de 5, ya que de lo contrario es difícil calcular las diferencias significativas entre los grupos y no nos indicarían nada.

Por lo que en la hipótesis “Existe diferencia significativa en el grado de Síndrome de Deterioro en los servicios de CAM y USAER” no podemos inferir que exista una diferencia estadística significativa entre los dos grupos.

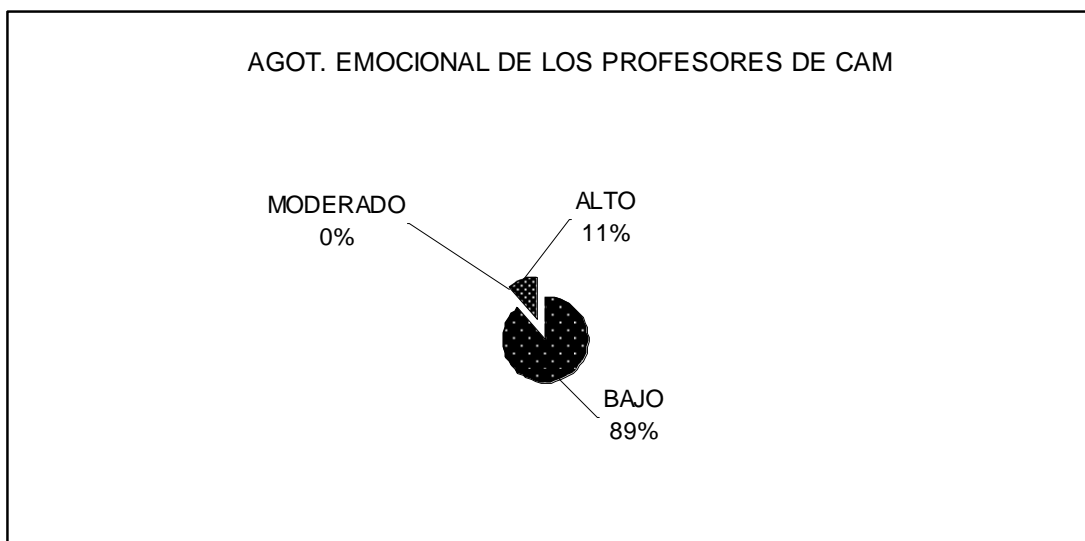
Por lo que dadas las características de la muestra y lo necesario que es llegar a una comprensión cualitativa del fenómeno se procedió a realizar de igual manera un análisis de datos a partir de la estadística descriptiva, la distribución de frecuencias y la representación de gráficas, para después interpretar los resultados y llegar a la comprobación de esta hipótesis.



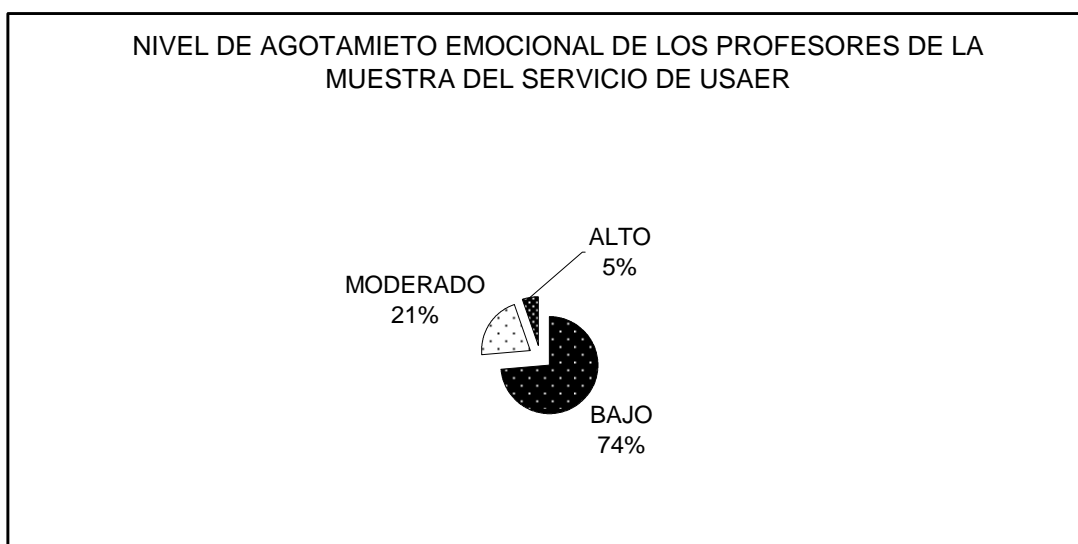
#### 4.1.2.2 Diferencia entre los servicios de CAM Y USAER

La estadística descriptiva nos permitió establecer las diferencias que a continuación se mencionan:

**Gráfica 4: Nivel de agotamiento emocional del servicio de CAM**



**Gráfica 5: Nivel de agotamiento emocional del servicio de USAER**



Los resultados nos indican que en cuanto al rasgo de agotamiento emocional, en ambos grupos coinciden al presentar el mayor porcentaje del nivel bajo, con un 89% en CAM y un 74%

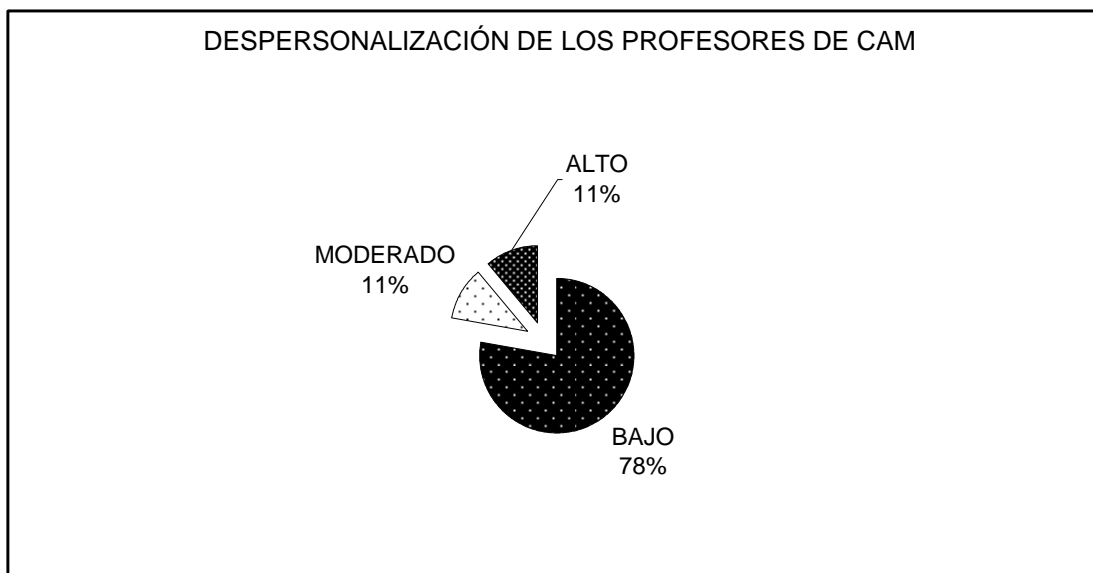
en USAER esto quiere decir que la mayoría de profesores de ambos grupos manifiestan agotamiento emocional controlable o no significativo.

En cuanto al nivel moderado encontramos una diferencia clara, donde USAER tiene el 21% de los sujetos y CAM ni uno solo, lo que significa que cierta cantidad de docentes de USAER están en el nivel límite en el que puedan acceder al nivel alto.

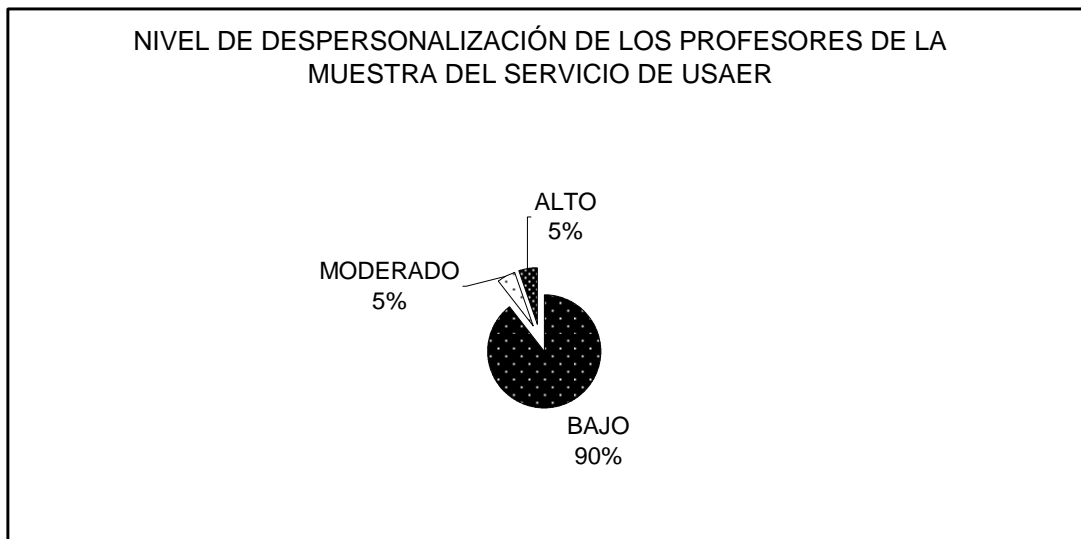
Finalmente el mínimo porcentaje en ambos grupos manifiestan un nivel alto de agotamiento emocional, 5% USAER y 11% CAM.

En cuanto al síntoma de despersonalización el resultado es el siguiente:

**Gráfica 6: Nivel de despersonalización del servicio de CAM**



### Gráfica 7: Nivel de despersonalización del servicio de USAER

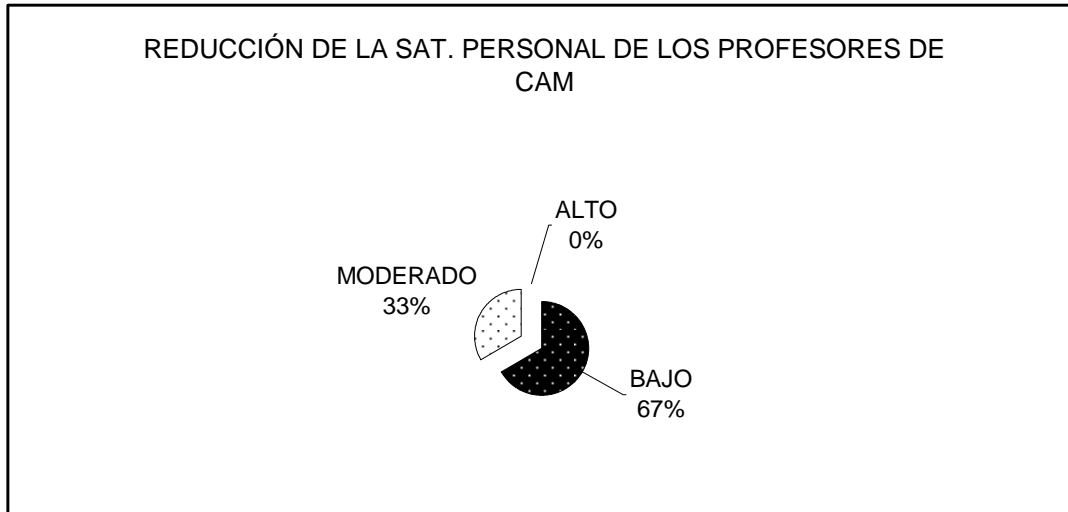


En el rasgo de despersonalización como uno de los elementos que forman parte del Síndrome de Deterioro, los grupos estudiados presentan los siguientes resultados:

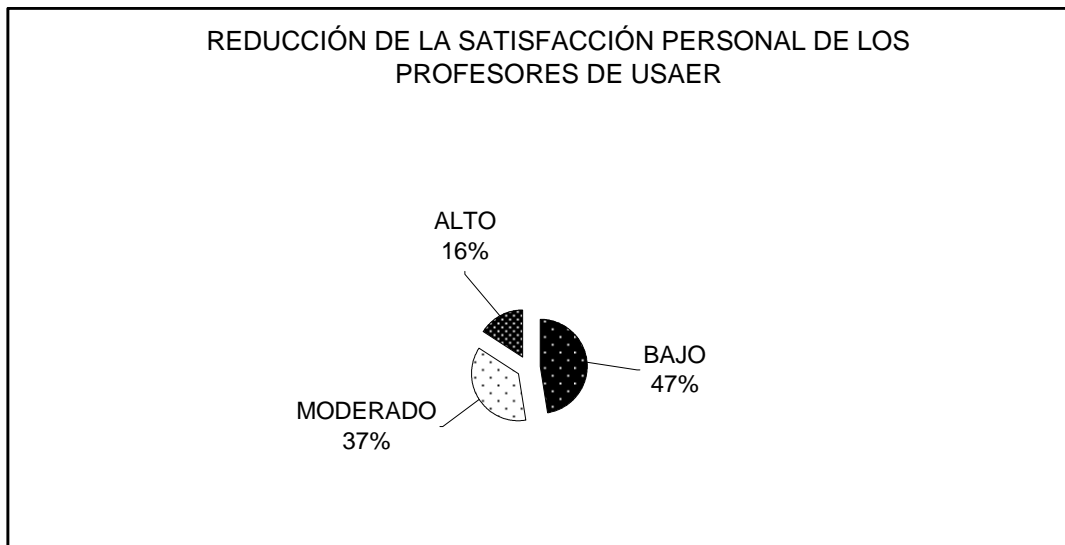
El nivel más bajo lo presentan la mayoría de los sujetos tanto en USAER como en CAM con un 90% y un 78% respectivamente.

El nivel moderado tiene una ligera diferencia ya que CAM tiene el 11% de sus sujetos en este nivel y USAER un 5%. El nivel alto lo presentan el 5% de maestros de USAER y 11% de CAM. Porcentualmente CAM presenta mayor despersonalización que USAER.

**Gráfica 8: Nivel de reducción de la satisfacción del servicio de CAM**



**Gráfica 9: Nivel de reducción de la satisfacción del servicio de USAER**



Un último elemento que conforma el Síndrome de Deterioro es la reducción de la satisfacción personal que está mayormente presente en el servicio de USAER dado que en los niveles moderado y alto encontramos al 53% de la población contra un 47% que se encuentra en un nivel bajo, en tanto CAM presenta a la mayoría de sus docentes con un nivel bajo de

reducción en la satisfacción personal (67%) el resto se encuentra en un nivel moderado. Esto nos indica que lo sujetos con la mayor reducción de la satisfacción personal se encuentran en USAER y no en CAM

### 4.1.3 Características demográficas de los profesores

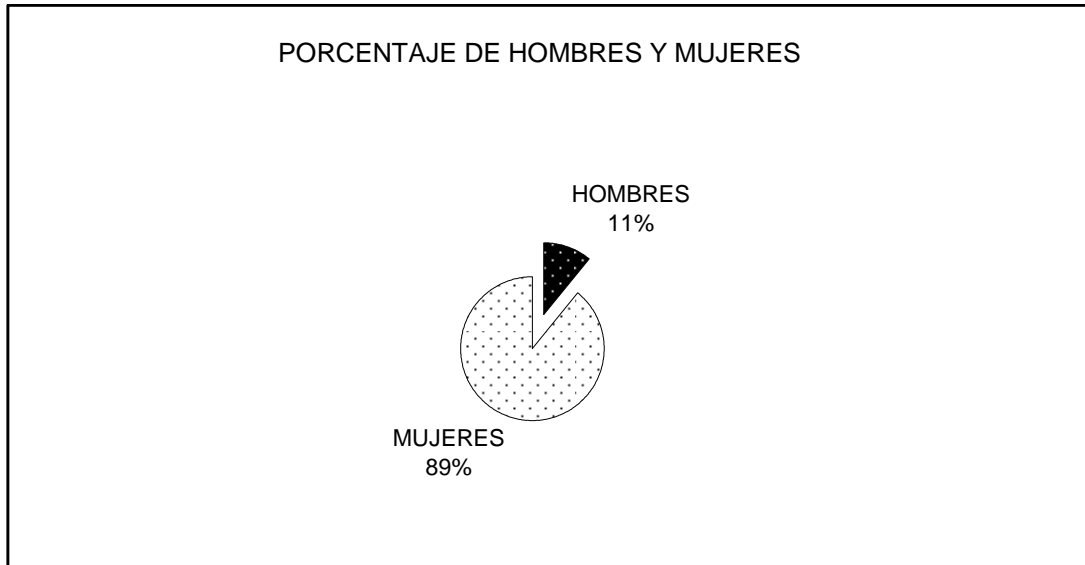
Como se mencionó anteriormente una de las partes que compone el Maslach Burnout Inventory MBI es la hoja de datos que nos indica las características demográficas de los profesores, por lo que dadas las características de la muestra y lo necesario que es llegar a una comprensión cualitativa del fenómeno, se procedió a realizar de igual manera un análisis de datos a partir de la estadística descriptiva, la distribución de frecuencias y la representación de gráficas, para después interpretar los resultados y llegar a la comprobación de esta hipótesis:

“Sí existen factores asociados al síndrome de deterioro”

A continuación se presentan las características demográficas de los profesores de educación especial:

**Tabla 6: Sexo de los sujetos de la muestra**

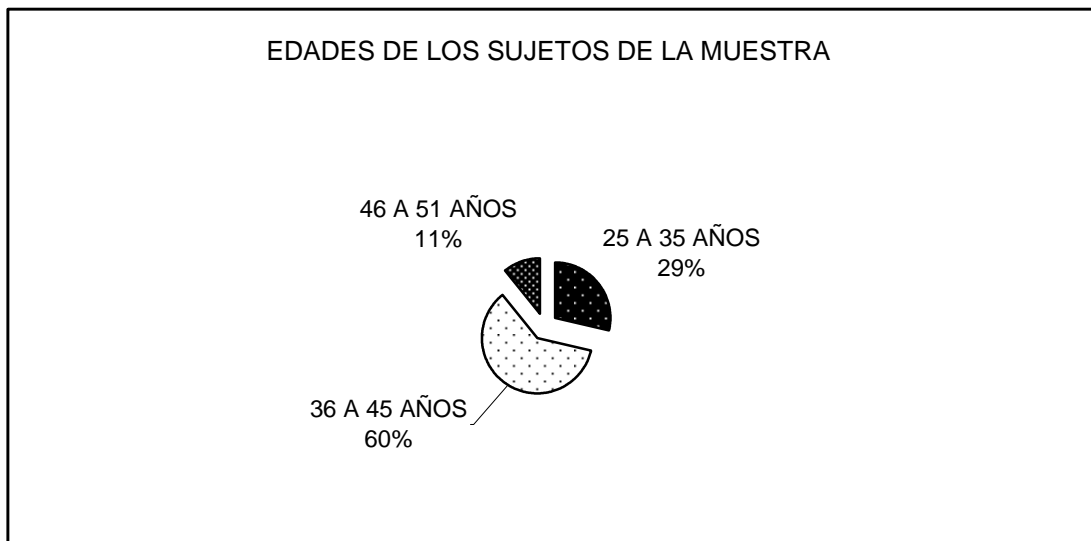
MUJERES	HOMBRES	TOTAL
25	3	28
89%	11%	100%

**Gráfica 10: Porcentaje de hombres y mujeres**

De los 28 sujetos de la muestra nos encontramos con predominancia en el sexo femenino (89%), el resto son varones (11%). Esto es palpable fácilmente ya que en cualquiera de los centros de Educación Especial podemos encontrar mayoritariamente a docentes y especialistas mujeres y minoritariamente a varones.

**Tabla 7: Edad de los sujetos de la muestra**

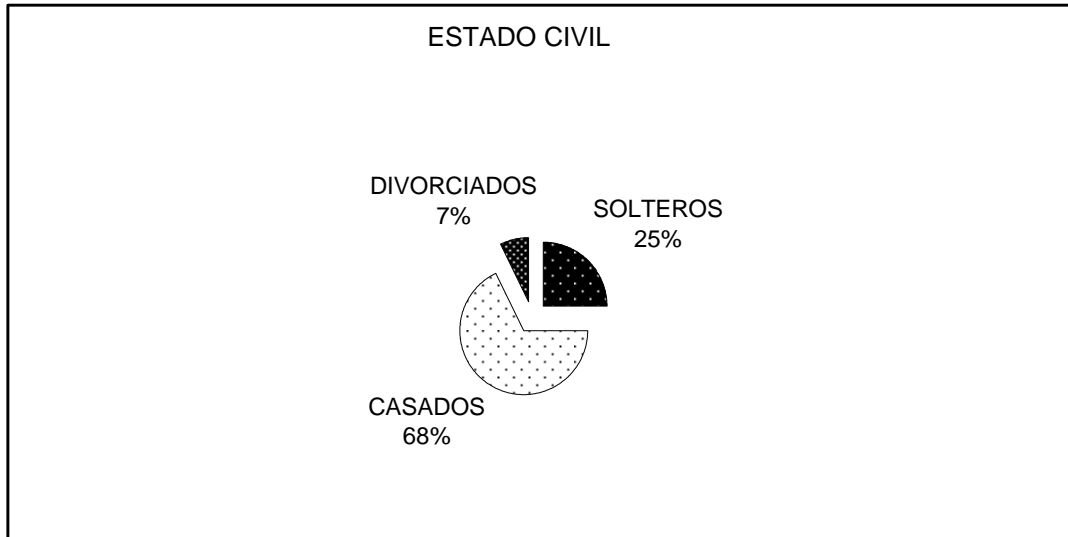
25 A 35 AÑOS	8	28%
36 A 45 AÑOS	17	61%
46 A 55 AÑOS	3	11%
TOTALES	28	100%

**Gráfica 11: Edad de los sujetos de la muestra**

En cuanto a las edades, estas oscilan entre los 25 y 51 años de edad, teniendo más del 50% entre 36 y 45 años. Cabe destacar que no es común encontrarse a docentes de edad avanzada en estas escuelas, y aunque no hay criterios que los excluyan, las exigencias del trabajo pueden dar como opción el que los docentes cambien de modalidad educativa o sus jubilaciones sean justo en el tiempo requerido.

**Tabla 8: Estado civil de la muestra**

SOLTEROS	7	25%
CASADOS	19	68%
DIVORCIADOS	2	7%
TOTALES	28	100%

**Gráfica 12: Estado civil de la muestra**

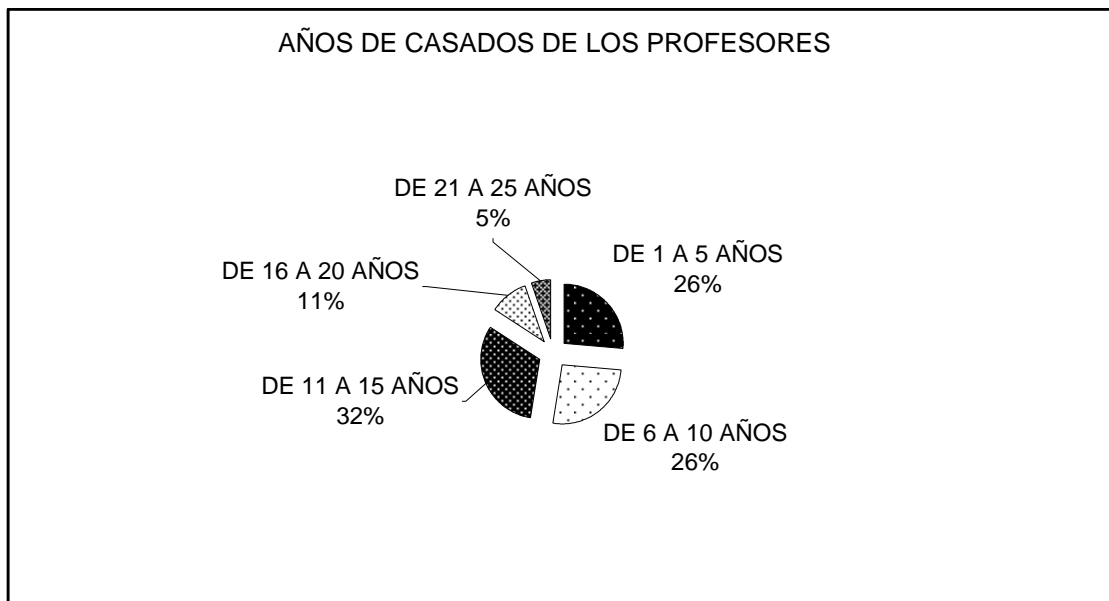
Con respecto al estado civil, el 68% refieren estar casados, un 25% soltero y el 7% restante divorciado.

**Tabla 9: Tiempo de casados de los profesores de la muestra.**

	SUJETOS
DE 1 A 5 AÑOS	5
DE 6 A 10 AÑOS	5
DE 11 A 15 AÑOS	6
DE 16 A 20 AÑOS	2
DE 21 A 25 AÑOS	1
TOTAL	19

PROMEDIO 10 AÑOS



**Gráfica 13: Tiempo de casados de los profesores de la muestra**

Los primeros tienen en promedio 10 años de casados, y quien menos tiene son 2, así como el que más tiene son 24.

**Tabla 10: profesores con hijos**

		PORCENTAJES
PROFESORES CON HIJOS	20	71%
PROFESORES SIN HIJOS	8	29%
TOTAL	28	100%

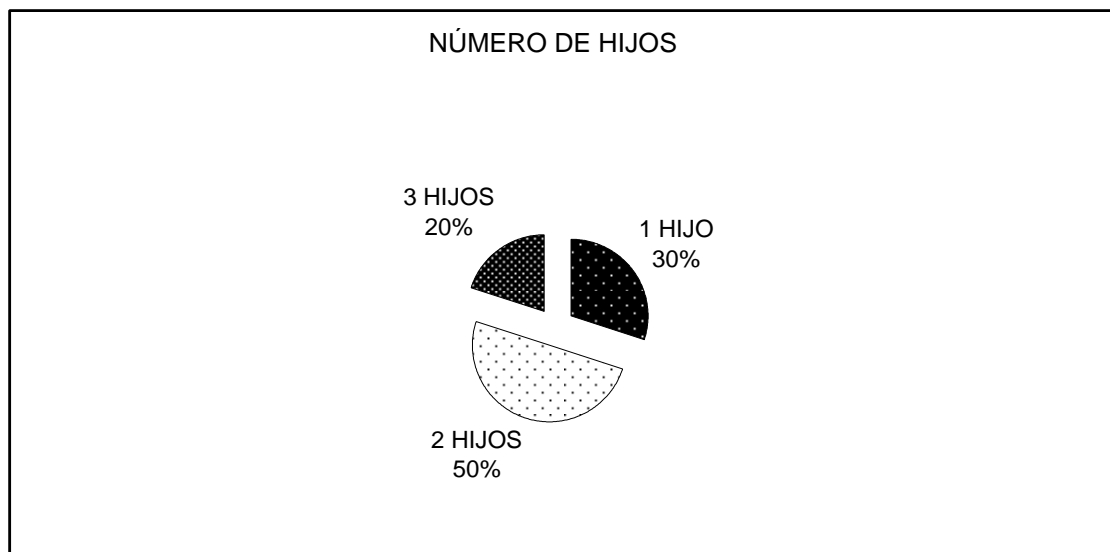
**Gráfica 14: Profesores con hijos**

Como se puede ver en las gráficas 14 y 15 los profesores con hijos corresponden a un 71 % y los que no tienen hijos a un 29%, así mismo las familias extensas no son comunes en nuestra muestra ya que el promedio de hijos que se tiene es de 2. El tener como referente a la mayoría de los profesores como casados y miembros de una familia nuclear, resulta importante en el sentido de que el trabajo con niños con necesidades educativas especiales, cuenta con la mirada no solamente de un profesional de la educación, sino con lo importante que resulta jugar el rol de padre o madre de un niño con discapacidad y las implicaciones que esto tiene.

**Tabla 11: Número de hijos de los sujetos de la muestra**

	SUJETOS	PORCENTAJE
1 HIJO	6	30%
2 HIJOS	10	50%
3 HIJOS	4	20%
	20	100%

PROMEDIO 2 HIJOS

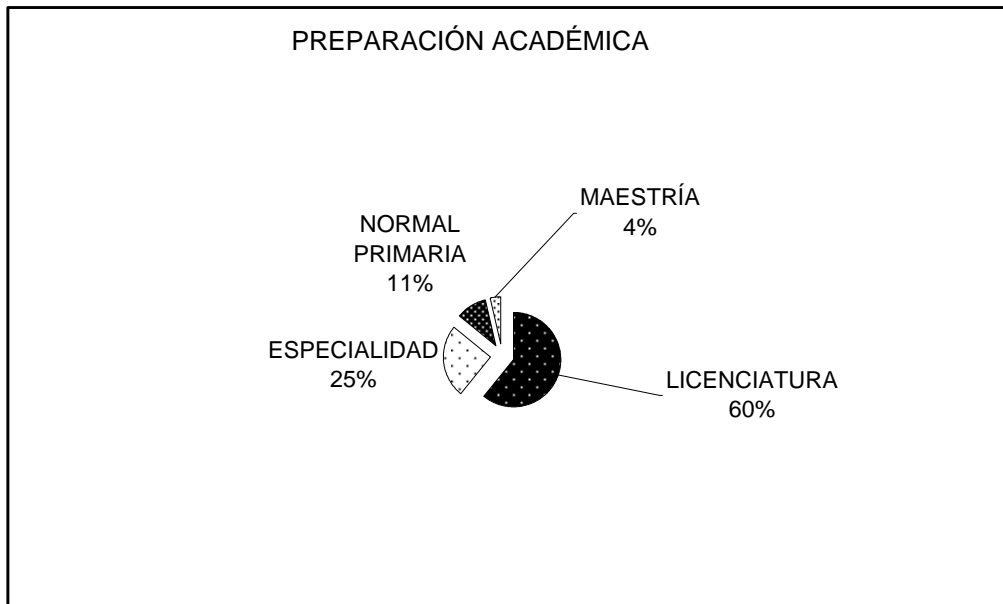
**Gráfica 15: Número de hijos de los docentes**

Como se puede ver en la gráfica 16, la preparación académica mayor alcanzada es de licenciatura (60%), seguida por el grado de especialidad (25%), la minoría cuenta con normal primaria (11%), y maestría (4%).

**Tabla 12: Preparación académica**

	SUJETOS	PORCENTAJE
LICENCIATURA	17	60%
ESPECIALIDAD	7	25%
NORMAL PRIM.	3	11%
MAESTRÍA	1	3%
TOTAL	28	100%

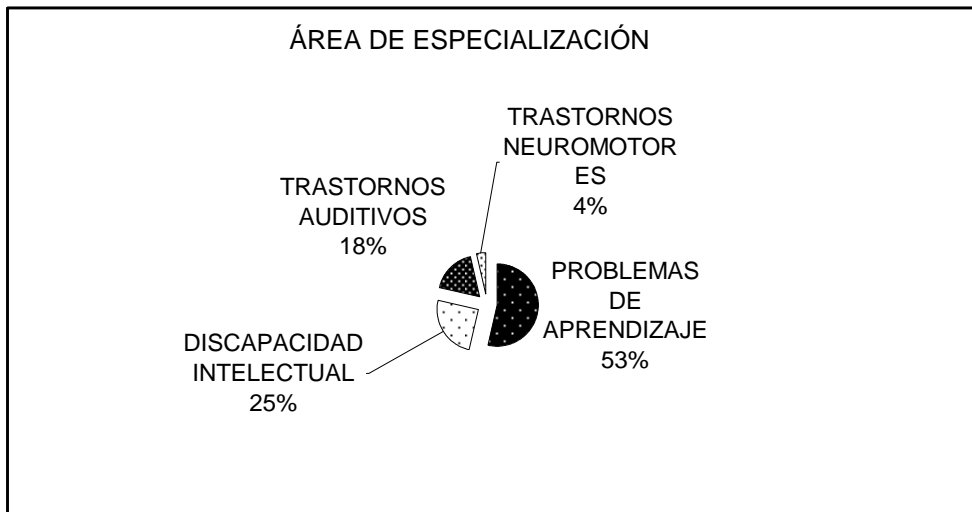
**Gráfica 16: Preparación académica de los docentes**



En la siguiente gráfica (17) podemos ver que entre las áreas de especialización vinculadas con educación especial que han cursado los docentes de la muestra encontramos que una gran parte (53%) ha estudiado problemas de aprendizaje, seguido por discapacidad intelectual (25%), trastornos auditivos (18%), trastornos neuromotores (4%).

**Tabla 13: Área de especialización**

	SUJETOS	PORCENTAJE
PROB. DE APRENDIZAJE	15	53%
DISC. INTELLECTUAL	7	25%
TRASTORNOS AUDITIVOS	5	18%
TRASTORNOS NEUROMOTORES	1	4%
TOTAL	28	100%

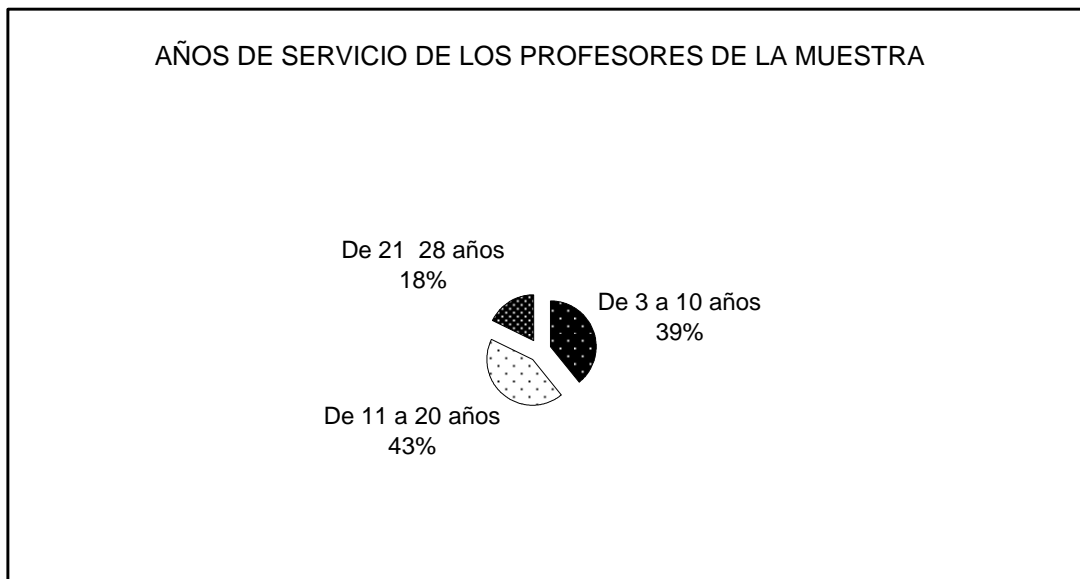
**Gráfica 17: Área de especialización**

La gráfica 18 nos señala los años de servicio que tienen los maestros de educación especial que van desde tres años los más jóvenes, hasta 28 años los de mayor antigüedad, el promedio de años de servicio es de 14.6 y el mayor número de maestros cuenta con 11 y 20 años de antigüedad.

**Tabla 14: Años de servicio.**

	Sujetos	Porcentaje
De 3 a 10 años	11	39%
De 11 a 20 años	12	43%
De 21 a 28 años	5	18%
Total	28	100%

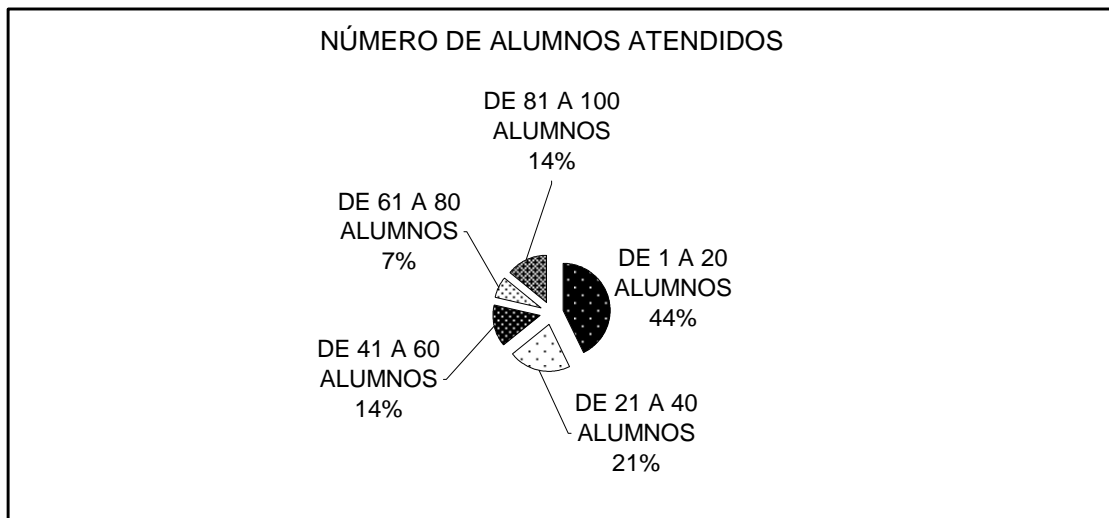
PROMEDIO 14.6 AÑOS DE SERVICIO

**Gráfica 18: Años de servicio de los profesores de la muestra**

Así mismo el mayor número de niños atendidos en USAER (Unidades de Servicio de Atención a las Escuelas Regulares) van desde 10 hasta 270, teniendo 45 como número de alumnos promedio. En CAM (Centro de Atención Múltiple) se atienden a muchos menos alumnos, el promedio es 13 por maestro, teniendo grupos de 8 hasta 21 alumnos por docente como muestra la gráfica 19.

**Tabla 15: Número de alumnos atendidos**

	SUJETOS	PORCENTAJE
DE 1 A 20 ALUMNOS	12	44%
DE 21 A 40 ALUMNOS	6	21%
DE 41 A 60 ALUMNOS	4	14%
DE 61 A 80 ALUMNOS	2	7%
DE 81 A 100 ALUMNOS	4	14%
TOTAL	28	100%

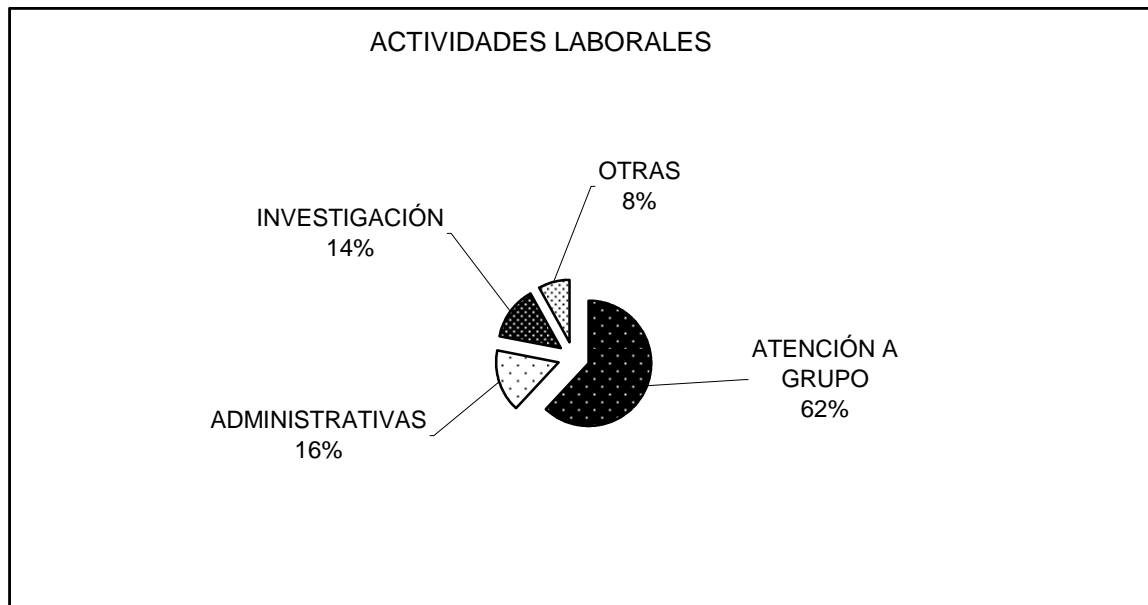
**Grafica 19: Número de alumnos atendidos**



En la gráfica 20 podemos ver que la actividad de los profesores en Educación Especial va más allá de la atención frente a grupo, siendo esta la que mayor tiempo les ocupa (62%), un 16% de actividades de tipo administrativo, seguidas por investigación (14%), y otras varias (8%) lo ocupan en trabajo con padres, esparcimiento o preparación.

**Tabla 16: Actividades laborales realizadas por los profesores de la muestra.**

ACTIVIDADES	PORCENTAJE
ATENCIÓN AL GRUPO	62%
ADMINISTRATIVAS	16%
INVESTIGACIÓN	14%
OTRAS	8%
	100%

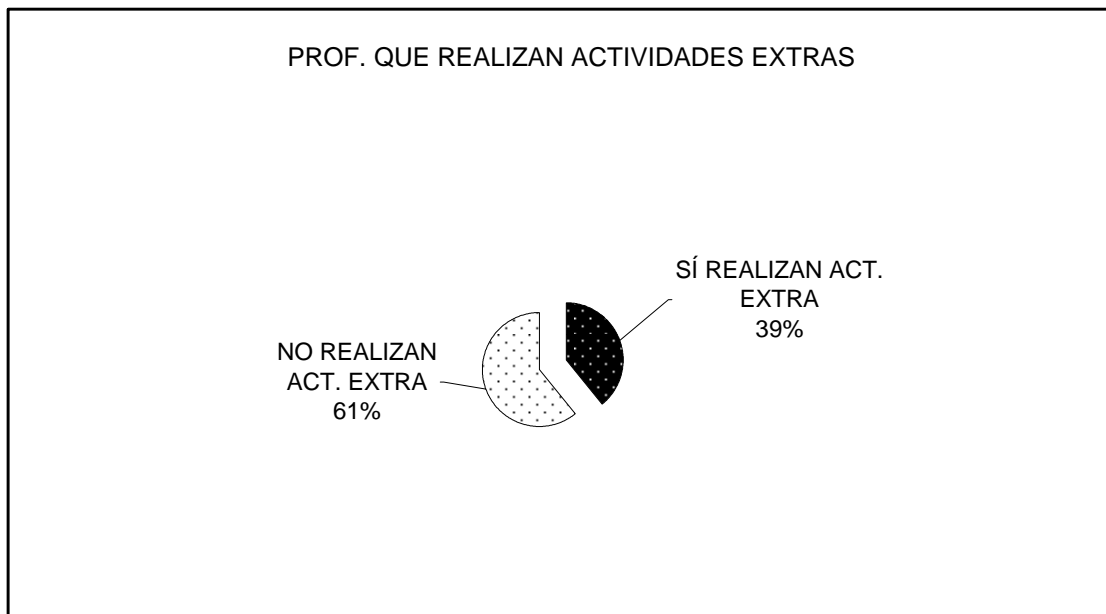
**Gráfica 20: Actividades laborales**

Por último en la gráfica 21 observamos que en cuanto a otras actividades que realizan los docentes y que les representa alguna remuneración, además de ser profesores, encontramos sólo un 39%, el resto (61%) no llevan a cabo ningún tipo de éstas.

**Tabla 17: Profesores que realizan actividades extra lucrativas**

	SUJETOS	PORCENTAJE
PROF. CON ACT. EXTRA LUCRATIVAS	11	31%
PROF. SIN ACT. EXTRA LUCRATIVAS	17	69%
TOTAL	28	100%

### Gráfica 21: Actividades extra lucrativas



En la pregunta sobre si su preparación profesional coincide o no coincide con su desempeño laboral como docentes de educación especial, los profesores respondieron que sí coinciden en un 93% el resto que representa el 7% de la muestra contestó que no coinciden con ella según lo muestra la siguiente gráfica.

**Tabla 18: La preparación profesional coincide con el trabajo que desempeñan.**

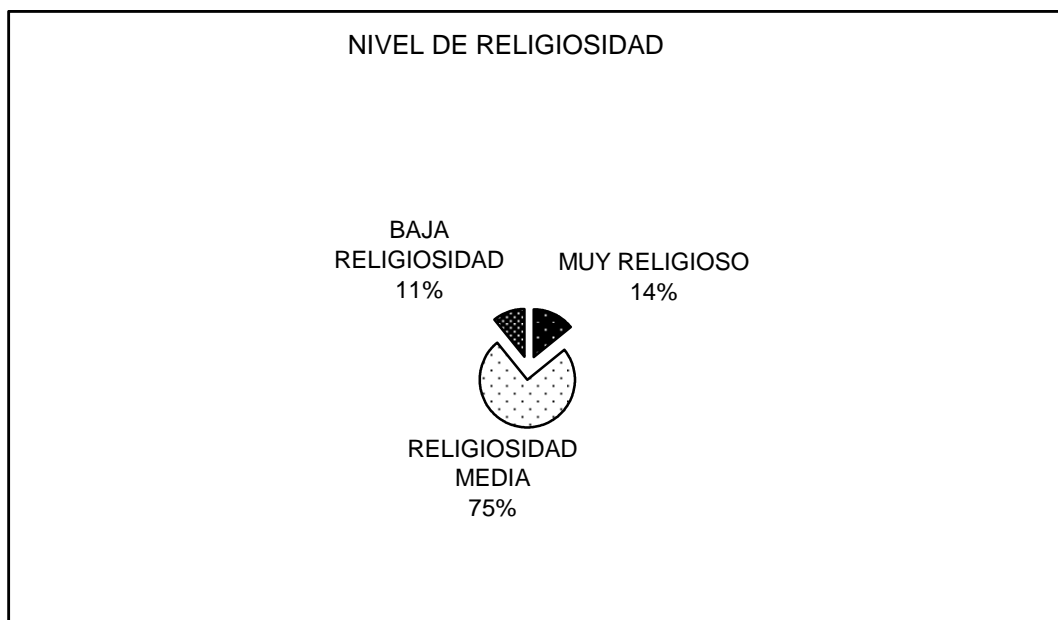
	SUJETOS	PORCENTAJE
SU PREPARACIÓN SÍ COINCIDE	26	93%
SU PREPARACIÓN NO COINCIDE	2	7%
TOTAL	28	100%

**Gráfica 22: La preparación profesional coincide con la actividad laboral**

Algunas actividades que la autora menciona Maslach, (1982) que los profesionales suelen realizar como formas de disminuir el grado de estrés son entre otras: la fe en alguna creencia religiosa, la convivencia familiar y el deporte, ante esto se encontró qué: En promedio la religiosidad que manifiestan tener es mediana, ya que no se consideran los docentes de la muestra muy religiosos, pero a su vez tampoco afirman no tener nada de afinidad religiosa. Esto es importante ya que la población de alumnos que se atiende puede poseer afinidades religiosas muy diversas, lo cual implica la presencia de tolerancia de parte del docente hacia el alumno, cuestión que se puede lograr al no ser fanáticos por determinada fé religiosa. Aunque es importante señalar que por otro lado en muchas familias ante la presencia de un niño con discapacidad la fe juega un papel muy importante, en este sentido el respeto y la tolerancia por parte de los profesores determinan el nivel de confianza que depositan las familias en ellos (ver gráfica 23).

**Tabla 19: Nivel de religiosidad de los profesores de la muestra.**

	SUJETOS	PORCENTAJE
MUY RELIGIOSO	4	75%
RELIGIOSIDAD MEDIA	21	14%
BAJA RELIGIOSIDAD	3	11%
TOTAL	28	100%

**Gráfica 23: Nivel de religiosidad**

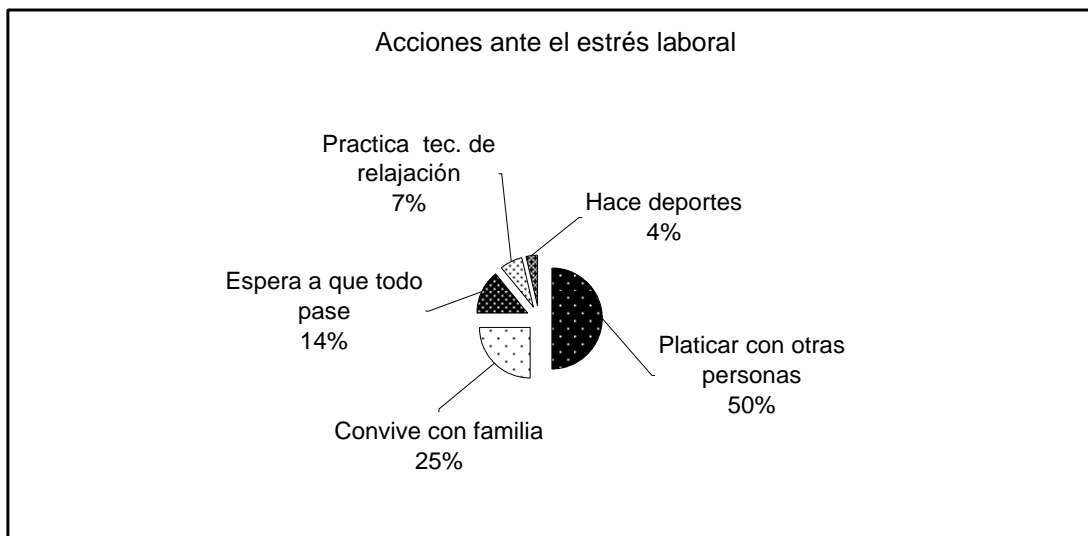
La siguiente gráfica (24) muestra que algunos de los sujetos entrevistados acuden a platicar con otras personas (50%), otros a convivir con sus familias (25%), practican técnicas de relajamiento (7%), hacer deporte (4%), otro tanto espera a que todo pase (14%).

Es importante recalcar que los espacios de comunicación e interacción entre los profesores durante el tiempo que se labora (sin que esto afecte la responsabilidad frente a grupo) cobra gran relevancia y debe dársele la importancia que amerita, puesto que por un lado permite el intercambio de opiniones sobre casos particulares y por el otro puede reducir el nivel de estrés.

**Tabla 20: Acciones ante el estrés laboral**

	SUJETOS	PORCENTAJE
PLATICA CON PERSONAS CERCANAS	14	50%
CONVIVE CON SU FAMILIA	7	25%
ESPERA QUE TODO PASE	4	14%
PRACTICA TECNICAS DE RELAJACIÓN	2	7%
HACE DEPORTES	1	4%
TOTAL	28	100%

**Gráfica 24: Acciones ante el estrés laboral**



### **4.1.3.1 Factores asociados al Síndrome de Deterioro**

Como es sabido, la muestra del presente trabajo está extraída de los docentes de la modalidad de Educación Especial en el municipio de Puebla. Dicho esto y dados los resultados obtenidos es importante destacar las características que identifican a esta parte de docentes (53%) y que presentan el síndrome de deterioro (Burnout) en los niveles medio y alto en uno o más de los factores que lo componen.

Inicialmente se mencionará que para este apartado de la investigación consideraremos como 100% al total de sujetos (15) de la muestra que reportaron tener el síndrome de deterioro en los niveles más significativos, a partir de lo cual se describe lo siguiente:

El 80% de dichos profesores pertenece al sexo femenino y el 20% restante al masculino, lo destacable aquí, es que este 20% son el total de sujetos varones de la muestra, lo que nos indica que si se generalizaran los resultados de este estudio la tendencia a sufrir el síndrome de deterioro alto o moderado estaría en hombres y no en mujeres, aunque sea el predominante en este medio educativo.

Las edades de los sujetos que presentan estos niveles de deterioro tienen arriba de 36 años, (37, 41, y 51) y rebasan los 10 años de servicio, el predominio es de 13, lo que nos puede indicar rutina o cotidianidad por más de una década.

La mayoría refiere estar casado, igualmente por cerca de 10 años, (9.8) en promedio. Esto quiere decir que la responsabilidad magisterial se comparte con la familia, todos ellos con presencia de hijos en casa que van de 1 a 3.

Los profesores aquí descritos reflejan mayoritariamente tener estudios a nivel licenciatura y de especialidad, con un 47% y 40% respectivamente, de los cuales la mayoría cuenta con la

especialidad en problemas de aprendizaje.

Hasta el momento en que se llevaron a cabo las encuestas ninguno de ellos se encontraba estudiando ninguna especialidad o postgrado, todos habían realizado dichos estudios con anterioridad. Dentro del centro de trabajo la totalidad refirió dedicarle mayor tiempo a la enseñanza que a otras actividades, cabe señalar que en promedio cada docente atiende a 39 alumnos, lo que pudiera dar argumentos a la razón de porqué se deja a un lado la labor con padres, la atención personalizada con alumnos y el intercambio de saberes de compañeros docentes.

El 80% de estos sujetos reportó que en momentos de tensión, lo más común es acudir a platicar con otras personas como un modo de liberarla y encontrar una escucha que pueda entender la problemática por la que se está pasando, dada las características de este instrumento no se obtienen datos sobre quién o quiénes son las personas con quien se suele acudir, lo que sí refiere es tener un acercamiento medio a cuestiones religiosas o creencias de fe que le sirvan como paliativo en casos donde se crea necesario. Esto nos deja ver que si bien la tensión puede ser disminuida momentáneamente, estas medidas de desahogo para algunos docentes no son suficientes puesto que siguen presentando un deterioro moderado o alto.

Esta es la caracterización de los docentes de Educación Especial que presentaron el Síndrome de Deterioro, medio o alto, obtenido a través de la aplicación del Maslach Burnout Inventory.

De manera general la siguiente tabla nos indica los factores que se asocian a los docentes que presentaron Síndrome de Agotamiento en los niveles medio y alto. Al mismo tiempo por medio de la descripción de los factores asociados estamos comprobando nuestra última hipótesis



la cual afirma que “Sí existen factores significativos asociados al Síndrome de Deterioro en los maestros de Educación Especial en la ciudad de Puebla.

**Tabla 21: Factores asociados al Síndrome de Deterioro en los niveles moderado y alto.**

Tiempo de casados	10 años
Número de hijos	2
Apego religioso	Moderado
Actividad ante estrés	Platicar con otras personas
Grado académico	Licenciatura
Mayor actividad laboral	Enseñanza
Número de alumnos atendidos	Prom. 39
Tiempo de ser maestros	Prom. 13 años
Área de especialización	Problemas de aprendizaje
Coincide la preparación y trabajo	Sí coincide

<b>CAPITULO V CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS</b>	<b>98</b>
<b>5.1 Conclusiones</b>	<b>98</b>
<b>5.2 Sugerencias</b>	<b>106</b>

## **CAPITULO V CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

### **5.1 Conclusiones**

En base a las preguntas planteadas al inicio de la investigación: ¿Existe el Síndrome de Deterioro en los profesores de Educación Especial en el sistema federal en la ciudad de Puebla?, ¿Existe diferencia significativa en el Síndrome de Deterioro entre los docentes de Educación Especial de los servicios de USAER y CAM del sistema federal de la ciudad de Puebla? Y ¿Existen factores asociados al Síndrome de Deterioro en Educación Especial en el sistema federal en la ciudad de Puebla?

Podemos ahora responder afirmativamente a dos de las tres preguntas.

Sí existe Síndrome de Deterioro en los profesores de Educación Especial del sistema federal en la Ciudad de Puebla

Sí existen factores asociados al Síndrome de Deterioro.

En cuanto a la pregunta: ¿Existe diferencia significativa del nivel de Síndrome de Deterioro entre los servicios de USAER y CAM en el sistema federal de la ciudad de Puebla?

Los resultados indican que; debido a la distribución de las frecuencias en la muestra, no fue posible establecer una diferencia estadística significativa, ya que no fue viable aplicar la chi cuadrada, sin embargo se hizo el análisis de datos con la estadística descriptiva, estableciendo diferencia entre los dos grupos.

Las conclusiones de este estudio se relacionan con diferentes aspectos del proceso de investigación, mencionaremos primero los relacionados a los instrumentos:

1.-En la aplicación de los cuestionarios se observó que los profesores se sienten desconfiados y recelosos en cuanto al uso de los resultados de la investigación, a pesar de haberseles explicado el motivo de su aplicación, lo que pudo haber ocasionado un sesgo en los resultados.

2.-También se observó en ocasiones cierta apatía y falta de interés en las respuestas en algunos de ellos, mencionando que no serviría de nada expresar sus pensamientos y sentimientos.

3.-La labor docente con niños de Educación Especial, conlleva una carga de satisfacción implícita al ser bien valorada socialmente, sin embargo al ser confrontada con la labor realizada en el ejercicio diario dentro del salón de clases, resulta muchas veces conflictiva, pues es difícil aceptar que su labor profesional es poco satisfactoria y que no se está cumpliendo cabalmente con ésta.

Maslach (1982) maneja el término de ignorancia plural, refiriéndose a que el trabajador piensa que es el único en sentirse tan mal, por lo que tiende a esconder lo que siente para no ser criticado y al ponerse la máscara de que “todo está bien”, se presenta un sentimiento de soledad.

4.-La prueba utilizada en esta investigación (Maslach Burnout Inventory) maneja respuestas cerradas que no permiten una comunicación más cercana y que nos brinda información limitada de este fenómeno. Por ejemplo: ¿Marque su nivel máximo de estudios? En este caso la estructuración de la pregunta impide saber qué tipo de especialidad ha realizado, pudiendo otorgar un máximo puntaje al Doctorado, aunque este fuese en una materia no afín.

5.-Al ser una prueba diseñada para sujetos americanos, algunas de las expresiones

manejadas en el MBI (Maslach Burnout Inventory), resultaron confusas, por lo que algunas respuestas pueden no ser confiables. Por ejemplo: En realidad no me interesa lo que suceda con algunos de mis alumnos. La traducción literal de esta afirmación puede dar pie a diferentes interpretaciones, pudiendo darle mayor sentido o claridad si se formulara como pregunta.

6.-Con respecto a los resultados obtenidos se concluye que más de la mitad de los profesores evaluados obtuvieron un deterioro moderado o alto en una o más de los tres factores que se manejan en el MBI, el resto presentó un nivel bajo de deterioro. Hay que hacer notar que las puntuaciones obtenidas en varios de estos casos discrepa únicamente con uno o dos puntos de un nivel a otro lo que nos podría indicar que la línea de bajo a moderado, o de moderado a alto podría ser rebasada en cualquier momento.

Robles (1994) menciona que Spaniol y Caputo dicen que el síndrome de deterioro corresponde a un proceso lento y progresivo que se percibe hasta que el trabajador se encuentra en una situación insostenible.

7.-En cuanto al sexo, el resultado destaca que la mayoría de los sujetos de la muestra son mujeres sin embargo la totalidad de hombres de la muestra resulto con un deterioro moderado o alto, lo que podría significar que si se generalizaran los resultados, éstos presentarían a comparación de las mujeres un deterioro más alto. Aunque las investigaciones realizadas por Maslach, mencionan que no hay diferencia en el grado de deterioro entre mujeres y hombres, en esta modalidad de educación especial el resultado fue diferente, no olvidando que existe un menor número de investigaciones en esta modalidad que en el resto de la educación.

8.-En cuanto a la edad, en las investigaciones realizadas por Maslach (1982), se refiere que el deterioro se presenta más en trabajadores jóvenes y que disminuye con el incremento de la edad, considerando que existe mayor estabilidad y madurez. Sin embargo en los resultados de

esta investigación no se observa con claridad esta diferencia, ya que se encontró deterioro en la mayoría de los sujetos de la muestra sin diferenciar alguna edad específica.

Cabe mencionar que el promedio de edad de la muestra fue de 39 años, y que no es común encontrar personas con edad avanzada en educación especial, infiriendo que el tiempo de actividad laboral de los docentes de educación especial es menor que en los otros niveles educativos y que se presenta un deterioro más rápido.

9.-En este estudio se observa que la escolaridad de los sujetos con un moderado o alto grado de deterioro es de licenciatura, lo cual es corroborado en las investigaciones realizadas por Maslach (1982), quien menciona que el deterioro es mayor cuando sólo se posee la carrera. Es menor cuando se posee menos escolaridad y en cuanto a los sujetos con un nivel de estudio de postgrado solo se encontró un nivel alto de deterioro en agotamiento emocional.

10.-El estado civil predominante en el estudio fue de sujetos casados con un promedio de dos hijos y fueron los que presentaron niveles altos o moderados de deterioro.

En las investigaciones de Maslach (1982), se menciona que las personas solteras y sin hijos son los que tienen más riesgos de sufrir deterioro, por presentar menor madurez y menos experiencia para enfrentar problemas, esto no corroboró.

En este caso se podría considerar que la familia sí puede ser un factor estresante que se suma a el estrés diario laboral y mayormente considerando que en ésta muestra, tanto en el trabajo como en el tiempo de casados el promedio de tiempo es más o menos el mismo y coincide con el desarrollo temprano de los hijos.

11.-El diagnóstico realizado a educación especial en el documento Programa Nacional de Fortalecimiento de la Educación Especial y de la Integración Educativa, SEP (2002), confirma

aspectos que pueden observarse en la práctica diaria de los docentes y que corresponden a los referidos por Maslach (1982), como aquellos que contribuyen a la aparición del síndrome de deterioro, aspectos como:

La preparación profesional inadecuada e insuficiente que no corresponde a las necesidades educativas de los alumnos.

La práctica docente diversa, confusa.

Las propuestas curriculares en muchas ocasiones no corresponden a las necesidades reales de los alumnos con necesidades educativas especiales ya que no les es posible poseer un conocimiento completo de todas las discapacidades.

Los materiales e infraestructura inadecuados e insuficientes.

Las reglas y funciones confusas.

Problemas de comunicación entre el personal, los superiores y los padres de familia.

12.- La diversidad de actividades desempeñadas en cada centro de trabajo, el número de alumnos atendidos, la falta de preparación adecuada para la atención a la diversidad de alumnos con necesidades educativas especiales, entre otras, pueden estar determinando la diferencia que existe entre los maestros de USAER y CAM.

Los maestros de USAER presentan un mayor índice de agotamiento emocional, es decir, mayor sentimiento de vacío, insuficiente energía para desempeñar su trabajo día a día, aislamiento, tendencia a encasillar o etiquetar a los alumnos o padres de familia y actuar con ellos en consecuencia, también puede observarse una actitud que fluctúa entre dos polos, la preocupación sincera y el alejamiento y deshumanización.

13.- En cuanto a la despersonalización el estudio arroja mayor presencia de ésta en docentes de CAM, es decir que las conductas más comúnmente observadas entre los maestros que presentan un nivel de deterioro moderado o alto son; poca amabilidad con los padres de familia, alumnos o compañeros de trabajo no dando la atención requerida a sus necesidades, hay una tendencia al aislamiento, a platicar y convivir poco, a aislarse para no sentirse presionado, presentándose un sentimiento de fracaso, de que no se es efectivo en la labor que desempeñan.

14.- La reducción en la satisfacción personal, como último elemento que compone el síndrome de deterioro se encontró más presente y con un nivel de moderado a alto en USAER con un 53% en contraste con un 33% de CAM. Cabe señalar que en CAM ningún sujeto se ubica en el nivel alto, mientras que el 16% de sujetos de USAER sí. Esto nos lleva a observar en los docentes; baja autoestima, falta de confianza en sí mismo, sentimientos de fracaso, reducción en su creatividad, falta de compromiso en su labor, depresión, deseo de abandonar el trabajo, cambiar de modalidad o jubilarse en el tiempo límite estipulado.

Los maestros que logran cambiar o alejarse de su trabajo, podríamos decir que se ven favorecidos, al contrario de aquellos que permanecen en los centros educativos con un deseo constante de que lleguen los periodos vacacionales o desempeñando una labor de baja calidad.

Podemos observar con claridad un ambiente laboral favorable para el surgimiento del síndrome de deterioro con una línea de trabajo difícil y confuso, falta de lineamientos generales, falta de recursos económicos y humanos especializados y falta de infraestructura y recursos materiales.

Los objetivos generales planteados en esta investigación fueron alcanzados;

Confirmar la existencia del Síndrome de Deterioro en los maestros de educación especial.

Confirmar la existencia de diferencia del síndrome de deterioro entre los servicios de USAER y CAM.

Y la determinación de los factores asociados al Síndrome de Deterioro en los maestros de Educación Especial del sistema federal en la ciudad de Puebla.

De acuerdo a los datos obtenidos en este estudio podríamos mencionar que las hipótesis de investigación mencionadas, sí son apoyadas.

“Sí, existe Síndrome de Deterioro en los maestros de Educación Especial del sistema federal en la ciudad de Puebla”.

Sí existe diferencia entre los servicios de USAER y de CAM en el sistema federal de la ciudad de de Puebla.

“Sí, existen factores asociados al Síndrome de Deterioro en los maestros de Educación Especial del sistema federal de la ciudad de Puebla”

Los factores se muestran a continuación:



**Tabla 22: Factores asociados al síndrome de deterioro**

Tiempo de casados	10 años
Número de hijos	2
Apego religioso	Moderado
Actividad ante estrés	Platicar con otras personas
Grado académico	Licenciatura
Mayor actividad laboral	Enseñanza
Número de alumnos atendidos	Prom. 39
Tiempo de ser maestros	Prom. 13 años
Área de especialización	Problemas de aprendizaje
Coincide la preparación y trabajo	Sí coincide

## 5.2 Sugerencias

1.-En las subsecuentes investigaciones sobre el tema, en el ámbito educativo en la modalidad de educación especial, se sugiere la aplicación además del Maslach Burnout Inventory de otros instrumentos entre los que están los cuestionarios, que se apeguen las condiciones culturales y laborales de los profesores con los que se trabaje además de que se incluyan más opciones de respuestas, o bien se lleven a cabo preguntas abiertas.

2.-Se debe considerar la aplicación de instrumentos más flexibles y adecuados a la cultura de México como los propuestos en la investigación acción, estos son: historias de vida, investigación participante, etc.

3.-Dentro de las instituciones educativas se sugiere habilitar las reuniones colegiadas entre docentes como espacios sistemáticos de diálogo que dentro de la discusión de casos particulares, servirán como catalizadores de estrés y apoyo, al mismo tiempo que se compartirán las experiencias y posibles soluciones.

4.-Implementar el año sabático puede ser un recurso significativo para los docentes de educación especial, ya que al requerir de una constante capacitación por las mismas características que exige el trabajo, se brindaría a los docentes apoyo para continuar preparándose y al mismo tiempo también serviría para romper el ciclo de estrés que cada año se repite permitiendo a los docentes permanecer más tiempo en sus funciones.

5.-Los períodos vacacionales y recesos escolares deberían ser revalorados como necesarios y útiles, tanto para los profesores como para los alumnos, ya que al finalizar cada ciclo escolar puede observarse con facilidad cansancio, tensión, estrés, faltas por diversas enfermedades u otras razones y un incremento en la agresión y cansancio de los alumnos, así mismo tendría que considerarse que la calidad de la educación no esta forzosamente relacionada

con la cantidad de días que se labora.

6.-Reconocimiento por las autoridades de la SEP, de los supervisores, directivos y en general de las autoridades de las instituciones educativas, del síndrome de deterioro no como una experiencia inevitable sino como un riesgo potencial que se presenta con frecuencia en los profesores y que puede ser aminorado o bien evitado.

7.-Se debe considerar en las capacitaciones para directivos, las investigaciones líderes en las organizaciones empresariales, donde se ha considerado la importancia del factor humano y el bienestar del trabajador como un elemento clave en el buen funcionamiento institucional y no únicamente limitarse al burocratismo o a la repetición de normas impuestas por el sistema político educativo sin cuestionar dónde conducen.

8.- Se debe considerar la posibilidad de rotación cada 3 o 4 años del personal de las escuelas, para evitar vicios en las relaciones interpersonales, excesiva rutina y falta de creatividad que surgen cuando un trabajador permanece por mucho tiempo en el mismo lugar, con la posibilidad de justificar su estadía por más tiempo.

9.- Actualmente el apoyo de los padres de familia dentro de las escuelas se ha considerado un factor muy importante en el aprovechamiento de los alumnos, por lo que también lo podría ser para los docentes que ante la constante necesidad de elaborar materiales especiales para la labor diaria dentro de las aulas, podrían constituirse en agentes significativos de apoyo.

Al mismo tiempo se estarían capacitando para el trabajo con sus hijos, ya que en educación especial el apoyo de los alumnos no se limita al trabajo de medio día en las escuelas sino al día completo y durante una gran parte de su existencia.

10.-Que los profesionales de la educación tengan conocimiento del síndrome de deterioro desde las escuelas donde se preparan y así mismo sean enseñados a manejar técnicas diversas tanto de manejo de estrés emocional, de la negativa y despersonalizada vista de las personas y sobre sus sentimientos individuales de baja autoestima y satisfacción.

11.- Hay que considerar que la mejor manera de detectar el síndrome de deterioro es por medio de los compañeros de trabajo que nos hagan ver los cambios de actitudes, humor o conductas que se estén presentando, ya que de lo contrario será percibido por el profesor hasta que la situación conflictiva este avanzada.

Es necesario que los directivos de los centros educativos sepan reconocer el fenómeno de deterioro desde las primeras etapas, cuando las personas se encuentran aún comprometidas, preocupadas y abiertas al cambio, de esta manera se les dará una adecuada orientación y se llevarán a cabo las modificaciones en los ámbitos que sean necesarias dentro de las escuelas, en las relaciones humanas, la comunicación, la organización, etc.

12.- Algunas acciones mencionadas por Maslach (1982) que los trabajadores pueden llevar a cabo en forma personal para ayudar a aminorar la presencia del síndrome de deterioro son:

- Por medio del reconocimiento de sus propias habilidades y debilidades, ponerse metas y submetas concretas, realistas y fácilmente medibles, que sirvan para verificar los avances del trabajo.

- Con el fin de recuperar la sensación de autonomía y libertad, así como romper la rutina, puede realizar sus actividades diarias dentro del aula de diferente manera, ejemplo: realizar salidas de experiencia, invitar a los padres de familia para participar en actividades diversas como

contar cuentos, etc.

- Se pueden insertar periodos cortos de descanso, para relajarse y aminorar el estrés, donde se pueden incluir ejercicios rápidos de relajación.

- Tomando en cuenta que para que se realice un buen trabajo dentro de las escuelas el maestro debe estar en buenas condiciones física, psicológica y espiritual, por lo que es recomendable no llevarse trabajo a casa para no reducir las áreas variadas de su vida.

- Realizar una revaloración del trabajo, tratando de percibir no solo lo conflictivo sino también lo positivo, que en muchas ocasiones se eclipsa, ante el continuo estrés, así como no observar sólo el área conflictiva de las personas con las que se trabaja, en este caso también se pueden considerar los padres de los alumnos con discapacidad sino también lo placentero de una conversación, una broma, etc.

- Se pueden aprender ejercicios de relajación, para manejarse en el momento que sea necesario.

12.- En cuanto a las instituciones, lo primero que debe considerarse es el reconocimiento de la existencia del síndrome de deterioro ya que su reconocimiento en etapas tempranas es más fácil de manejar que en etapas avanzadas donde ya representa un problema serio para el personal y las instituciones.

13.-El apoyo social que se de en los centros de trabajo es de gran valor, ya que es necesaria la participación y el esfuerzo coordinado de varias personas, la forma específica de cambio dependerá de la característica de cada institución. Dentro de las instituciones se puede encontrar: confort, confianza, humor, comprensión.

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.- Síndrome de deterioro en los maestros de educación especial	65
Tabla 2.- Síndrome de deterioro en los maestros del servicio de CAM	69
Tabla 3.- Síndrome de deterioro en los maestros del servicio de USAER	69
Tabla 4.- Distribución de frecuencias del servicio de CAM	70
Tabla 5.- Distribución de frecuencia del servicio de USAER	70
Tabla 6.- Sexo de los sujetos de la muestra	76
Tabla 7.- Edad de los sujetos de la muestra	77
Tabla 8.- Estado civil de la muestra	78
Tabla 9.- Tiempo de casados de la muestra	79
Tabla 10.- Profesores con hijos	80
Tabla 11.- Número de hijos de los sujetos de la muestra	82
Tabla 12.- Preparación académica	83
Tabla 13.- Área de especialización	84
Tabla 14.- Años de servicio	85
Tabla 15.- Número de alumnos atendidos	86
Tabla 16.- Actividades laborales	87
Tabla 17.- Profesores que realizan actividades extra lucrativas	88
Tabla 18.- La preparación profesional coincide con el trabajo que	89

desempeñan

Tabla 19.- Nivel de religiosidad en los profesores de la muestra	91
Tabla 20.- Acciones ante el estrés laboral	92
Tabla 21.- Factores asociados al síndrome de deterioro en los niveles moderado y alto	95
Tabla 22.- Factores asociados al síndrome de deterioro	103

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1.- Agotamiento emocional en los maestros de educación especial	66
Gráfica 2.- Despersonalización en los maestros de educación especial	67
Gráfica 3.- Reducción en la satisfacción personal en los maestros de educación especial	67
Gráfica 4.- Nivel de agotamiento emocional del servicio de CAM	72
Gráfica 5.- Nivel de agotamiento emocional del servicio de USAER	72
Gráfica 6.- Nivel de despersonalización del servicio de CAM	73
Gráfica 7.- Nivel de despersonalización del servicio de USAER	74
Gráfica 8.- Nivel de reducción de la satisfacción personal del servicio de CAM	75
Gráfica 9.- Nivel de reducción de la satisfacción personal del servicio de USAER	75
Gráfica 10.- Porcentaje de hombres y mujeres	77
Gráfica 11.- Edad de los sujetos de la muestra	78
Gráfica 12.- Estado civil de la muestra	79
Gráfica 13.- Tiempo de casados de los profesores de la muestra	80
Gráfica 14.- Profesores con hijos	81
Gráfica 15.- Número de hijos de los docentes	82
Gráfica 16.- Preparación académica de los docentes	83
Gráfica 17.- Área de especialización	84



Gráfica 18.- Años de servicio de los profesores de la muestra	85
Gráfica 19.- Número de alumnos atendidos	87
Gráfica 20.- Actividades laborales	88
Gráfica 21.- Actividades extra lucrativas	89
Gráfica 22.- La preparación profesional coincide con la actividad laboral	90
Gráfica 23.- Nivel de religiosidad	91
Gráfica 24.- Acciones ante el estrés laboral	92

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abelson, A. (1986). A factor-analytic study of job satisfaction among special educators. *Educational and Psychological Measurement*. 46. 37-43.
- Aguilera, A. (1997 mayo-junio). Qué ha sucedido con el prestigio del profesor. *Sobresaliente, SEP*. P. 6
- Bailey, H. R., Baldo, A. y D'amato, R.,C. (1999). Teachers' personalities and students behavior in referrals for special education. *Psychological Reports*.84, 491-493.
- Belcastro, P.A. (1982). Burnout and its relationship to teachers somatic complaisant illnesses. *Psychological Reports*. 53, 364-366.
- Billingley, B.S. y Cross, L. H. (1992). Predictors of commitment, job satisfaction, and intent to stay in teaching: a comparison of general and special educators. *The Journal of Special Education*. 25 (4), 453-471.
- Borg, M. y Riding, R.(1993). Teacher stress and cognitive style. *British Journal of Educational Psychology*. 63, 271-286.
- Burke, R. y Greenglass, E. (1993). Work stress, role conflict, social support and psychological burnout among teachers. *Psychological Reports*. 73, 371- 380.
- Byrne, J. (1998). Teacher as hunger artist: Burnout: its causes, effects and remedies. *Contemporary Education*. 69 (2), 86-91.
- Capel, A. (1991). A longitudinal study of burnout in teachers. *Journal of Educational Psychology*. 61,36-45.
- Charman, D. (2000). Burnout and diabetes: Reflections from working with educators and patients. In *Session: Psychotherapy in Practice*. 56(5), 607-617.

- Cherniss, C. (1980). Professional burnout in human service organizations, USA: Praeger, Pu.
- Cooley, E. y Yovanoff, P. (1996). Supporting professional at-risk: evaluating interventions to reduce burnout and improve retention of special educators. *Exceptional Children*. 62, (4). 336-355.
- Diéguez, L. (2003). Calidad en la enseñanza. Terra-Educación. Recuperado el 20 de enero del 2003 de <http://www.terra.es/educación/artículo/html/edu4614.htm>
- Dirección General de Investigación Educativa. (2000). Curso nacional de integración educativa. México: S.E.P.
- Eichinger, J. y Heifetz, J., Ingraham, L. (1991). Situational shifts in sex role orientation: correlate of work satisfaction and burnout among women in special education. *Sex Roles*. 25, 7/8, 425-440.
- Esteve, J.M. (1994). El malestar docente. España. Paidós.
- Esteve, J. M.(2003). El sistema educativo ante la encrucijada del cambio social: una mirada hacia el futuro. Recuperado el 25 de enero del 2003 de <http://www.unrc.edu.ar/publicar/cde/2h3.html>
- Esteve, J. M. , Franco, S. y Vera, J. (1995). Los profesores ante el cambio social. Repercusión sobre la evolución de la salud de los profesores. Barcelona, España: Átropos. U.P.N.
- Faber, B. (1983). Stress and burnout in the human service professions. U.S.A. Pergamon Press Inc.
- Farber, B. (2000). Introduction: understanding and treating burnout in a changing culture. *In Session: Psychotherapy in Practice*. 56 (5), 589- 594.
- Farber, B. (2000). Treatment strategies for different types of teacher burnout. *In Session: Psychotherapy in Practice*. 56 (5) 675-689.

- Fontana, D. y Abouserie, R. (1993). Stress levels, gender and personality factors in teachers. *British Journal of Educational Psychology*. 63, 261-270.
- Franco, M. (1997). Manual integral de prevención: comparación del nivel del síndrome burnout en un grupo de médicos. Enfermeras y paramédicos. Tesis de Licenciatura en Psicología. México D.F.: Universidad Iberoamericana.
- Freudenberger, H., (1974). Staff burn-out. *Journal of social issues*. 30 (1), 159- 165.
- Friedman, I. (2000). Burnout in teachers: shattered dreams of impeccable professional performance. *Psychotherapy in practice*. 56, 595-606.
- García, C., Escalante, H., et al. (2000). La integración educativa en el aula regular. Principios, finalidades y estrategias. México D.F.: S.E.P
- García, R., Durand, M. , Tulett, B. y García, F. (1989). Gran diccionario español inglés. México D.F. :Larousse.
- Golembiewski, R. (1999). Next stage of burnout research and applications. *Psychological Reports*. 84, 443-446.
- Gómez, P. y Serra, D. (1989). Sobre la salud mental de los profesores. España: Cuadernos de pedagogía. 175, 60-65.
- Greenglass, R. y Burke, J. (1988). Work and family precursors of burnout in teachers; Sex differences. *Sex Roles*. 18, (3-4).
- Greer, J., G. y Wethered, C., E. (1984). Learned helplessness: A piece of the burnout puzzle. *Exceptional children*. 50 (6), 524-530.
- Grosch, W. N. y Olsen, D.C. (1994). When helping starts to hurt. U.S.A.: A Norton Profesional book.

- Gmelch, W.H., Wilke, P.K. y Lovrich, N. P. (1986). Dimension of stress among university faculty: factor analitic results from a national study. *Research in higher education*, 24 (3), 266-286.
- Guglielmi, S.,Tatrow,K. (1998). Occupational stress, burnout, and health in teachers: A methodological and theoretical análisis. *Review of educational research*.68 (1), 61-99.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1991). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Iverson, R.,D., Olekalns, M. y Erwin, P.,J. (1998). Affectivity, organizational stressors and absenteeism: A casual model of burnout and its consequences. *Journal of Vocational Behavior*. 52, (1), 1-23.
- Kesler, K. (1990). Burnout: a multimodal approach to assessment and resolution. *Elementary school guidance & counseling*. 24, 303-311.
- Malach, P. A. (2000). Treating career burnout: a psychodynamic existential perspective. In *Session: Psychotherapy in Practice*. 56 (5). 633-642.
- Manthel, R. y Gilmore, A. (1996). Teacher stress in intermediate school. *Educational Research*. 38 (1), 3-19.
- Martín, L. (1998). Profesores ¿Cuál es el mejor?. México: Muy interesante .  
Febrero, 66-70.
- Martinez, D. (1992). *El riesgo de enseñar*. México: Magisterio
- Maslach, C. (1982). *Burnout: the cost of caring*. New York: Prentice Hall.
- Maslach, C. y Jackson, S.,E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behavior*. 2, 99-113.

- Maslach, C. Y Jackson, S. (1986). Maslach burnout inventory. U.S.A. Consulting Psychologists Press.
- May, E. (1998). How I got a life. American libraries. Octubre 159-161.
- Norton, S. (1998). Teacher absenteeism: A growing dilemma in education. Contemporary Education. 69 (2), 95-99.
- Ortiz, V. (1995). Los riesgos de enseñar: La ansiedad de los profesores. Salamanca. Amarú.
- Pardo, R. (1982). El síndrome de deterioro (burnout) en las instituciones de salud mental. Causas, efectos y alternativas de solución. Tesis de Licenciatura en Psicología. Universidad Iberoamericana. México D.F.
- Portillo, T. A. (1998). Manual informativo del síndrome de burnout (agotamiento profesional) dirigido a médicos mexicanos. Tesis de Licenciatura en Psicología. Universidad Iberoamericana . México D.F.
- Pugach, M. (1990). The moral cost of retirement in special education. The journal of special education. 24, (3).
- Robles, V. (1994). Identificación de factores asociados al síndrome de deterioro en maestros universitarios mexicanos. Tesis de doctorado en Psicología, Universidad Iberoamericana, México D.F.
- Romero, D. y Pinkney J. (1980). Role swapping: an antidote to professional burnout. Counselor education and supervision. Septiembre, 6- 14.
- Rountree, C. (2003). Salud y productividad en el trabajo académico. Recuperado el 23 de Julio del 2003 de <http://www.desociales.uson.mx/Revista/SALUD%20y%20productividad%20>.
- Ruano, A. (2000). Ser profesor perjudica seriamente la salud. Recuperado, mayo –junio del 2000, de [www3.planalfa.es/fereactualidad/revista\\_fere%20\(4259.htm](http://www3.planalfa.es/fereactualidad/revista_fere%20(4259.htm)

- Safran, S. y Safran J. (1985). Classroom context and teachers' perceptions of problem behaviors. *Journal of educational psychology*. 77 (1), 20-28.
- Sarason, S. (1985). *Stress and burnout in human professions*. Great Britain; Pergamon Press.
- Sarramona, J. (2003). *Salud laboral y enfermedades profesionales de los profesores*. Recuperado el 12 de junio del 2003 de <http://dewey.aub.es/pmarques/ntic/sarrazo.htm>.
- Sarramona, J., Noguera, J., Vera, J. (1998). ¿Qué es ser profesional?. *Teoría de la educación*, 10. 95-144.
- Secretaría de Educación Pública. *Carrera Magisterial. Sexta Etapa (1997). Evaluación del factor preparación profesional*. Antología de educación especial. México. S.E.P.
- Secretaría de Educación Pública. *Carrera Magisterial. (2000). Evaluación del factor preparación profesional*. Antología de educación especial. México. S.E.P.
- Secretaría de Educación Pública (1981). *La educación especial en México*. Cuadernos S.E.P.
- Secretaría de Educación Pública. (2005). *Normas de inscripción, reinscripción, acreditación, y certificación para escuelas primarias oficiales y particulares incorporadas al sistema educativo nacional. (2005-2006)*. México. S.E.P.
- Secretaría de Educación Pública (2002) *Programa nacional de fortalecimiento de la educación especial y de la integración educativa 2002*. México. S.E.P.
- Simonsen, E. (2003). *Maestros reprobados. Qué pasa*. Recuperado el 11 de enero del 2003 de <http://www.quepasa.cl/revista/1384/32.html>.

- Simpson, M.L., Cristo, M.G. y Gibbons R.D. (1993). New directions perceived by 590 Virginia teachers. *Perceptual and motor skills*. 77, 43-53.
- Sindicato de Enseñanza-Comisiones Obreras de Asturias. (2003). Culpabilización del profesorado. Recuperado el 25 de enero del 2003 de <http://www.fe.ccoo.es/asturias/absentismo.htm>.
- Singer, J. (1992). Are special educators career path special? Results from a 13 years longitudinal study. *Exceptional Children*. 59, (3), 262-279.
- Spaniol, L y Caputo, J. (1979). Professional burnout: A personal survival kit. Lexinton Mass.: Human Services Associates.
- Stout, J. y Williams, J. (1983). Comparison of two measures of burnout. *Psychological Reports*. 53, 283-289.
- Tamayo, M. (2000). El proceso de la investigación científica. México D.F. :Limusa
- Travers,C. y Cooper,C. (1993). Mental health, job satisfaction and occupational stress among UK teachers. *Work & stress*. 7 (3), 203-219.
- Truchot, D., Keirsebilck, L y Meyer, S. (2000). Communal orientation may no buffer burnout. *Psychological Reports*. 86, 872-878.
- Valera, M. y Montaña, P. (1993). ¿Qué pasa con los maestros? *Revista de Educación y Cultura de la sección 47 del SNTE*. Julio-Dic. 1993. Recuperado el 3 de febrero del 2003 de <http://www.latarea.com.mx/articu/articu45/valera45.html>.
- Vendral, J. (1998). *Cómo sobrevivir a tu maestro*. México: Selector.
- Weiskopf, P. E. (1980). Burnout among teachers of exceptional children. *Exceptional\_ Children*. 47 (1), 18-23.
- Wisniewski, L. y Gargiulo, R.M. (1997). Occupational stress and burnout among special educators: A review of the literature. *The Journal of Special Education*. 31, (3), 325-346.



## ANEXO 1

Buenos días.

Estoy trabajando sobre un estudio que servirá para elaborar una tesis de maestría acerca del Síndrome de Deterioro en los profesores de Educación Especial.

Quiero pedir su ayuda para contestar a un pequeño cuestionario de 5 preguntas.

La información que nos brinde será manejada con completa confidencialidad, pero desde luego no hay preguntas delicadas.

1.- ¿Existe algún documento estadístico acerca de los trabajadores de Educación Especial?

2.- ¿Como se dividen los especialistas en los centros de Educación especial?

3.- ¿En qué otro medio se puede obtener información sobre la distribución de centros y zonas escolares de Educación Especial?

4.-¿ Tiene algún reporte sobre investigaciones o estudios acerca de los docentes que trabajan en Educación Especial?

Sí.-                    Cuáles.-

No.-

5.- ¿Existe algún espacio donde se pueda obtener información específica sobre educación Especial?

## ANEXO 2

Buenos días.

Me encuentro realizando un trabajo que servirá para elaborar una tesis de maestría sobre el Síndrome de Deterioro en los maestros de Educación Especial en el municipio de Puebla, por tal razón solicito su apoyo para que conteste a unas preguntas que no le llevarán mucho tiempo.

De antemano agradezco por su atención.

1.- Nombre y cargo dentro de la Secretaria de Educación Pública

2.- ¿Cuánto tiempo ha laborado en Educación Especial?

3.- ¿Cuál es su área de especialidad?

4.-¿Tiene algún reporte sobre investigaciones que se hayan realizado con los maestros de Educación Especial en el municipio de Puebla?

5.- ¿Cuáles son las zonas dentro del municipio de Puebla que ofrecen los diferentes servicios de Educación Especial y cuáles son?

6.- ¿Cuál el número de maestros que laboran dentro de cada servicio que ofrece el nivel de Educación Especial en el municipio de Puebla?

7.- ¿De manera general la preparación de los docentes de Educación Especial coincide con el desempeño de las funciones que lleva a cabo en su centro de trabajo?

8.- ¿Qué tan satisfechos con su labor observa que estén los docentes de su zona?

9.-¿Qué predomina más, el género masculino o femenino de los docentes que laboran en los centros de Educación Especial?

10.- ¿Qué tan frecuentes son las inasistencias del personal de su zona a su trabajo?

11.- ¿Cuáles son los motivos por los que los maestros se ausentan más frecuentemente?

## ANEXO 3

BUENOS DÍAS

Me encuentro realizando un trabajo de investigación para la elaboración de una tesis profesional que habla sobre el Síndrome de Deterioro en los maestros de Educación Especial del municipio de Puebla.

Quisiera pedir su colaboración para contestar unas preguntas que no le llevarán mucho tiempo. Sus respuestas serán confidenciales y anónimas.

Las personas elegidas para este trabajo fueron seleccionadas al azar sin nombre.

Las opiniones de todos los encuestados serán sumadas y reportadas en la tesis, sin reportar datos individuales.

Te pedimos que contestes este cuestionario con la mayor sinceridad posible.

No hay respuestas correctas ni incorrectas.

Lee las instrucciones cuidadosamente, ya que solo tienes que escoger solo una respuesta para cada pregunta.

Muchas gracias por tu colaboración.

**DATOS PERSONALES**

SEXO: MASCULINO ( ) FEMENINO ( )

EDAD -----

ESTADO CIVIL:

SOLTERO -----

CASADO -----

DIVORCIADO -----

VIUDO -----

OTRO -----

SI UD. ES CASADO, ESPECIFIQUE EL TIEMPO DE CASADOS -----

TIENE HIJOS: SÍ ----- NO ----- ¿CUÁNTOS? -----

QUÉ TAN RELIGIOSO SE CONSIDERA:

1 2 3 4 5 6 7  
MUCHO NADA

MARQUE LA ACTIVIDAD QUE REALIZA AL SENTIRSE TENSO

ESPERA A QUE TODO PASE: -----

HACE DEPORTE: -----

NO HACE NADA: -----

PLATICA CON PERSONAS CERCANAS: -----

SE AISLA: -----

PRACTICA TÉCNICAS DE RELAJACIÓN:-----

CONVIVE CON SU FAMILIA: -----

OTRO: -----

MARQUE EL NIVEL MÁXIMO DE ESTUDIOS

NORMAL PRIMARIA -----

LICENCIATURA -----

ESPECIALIDAD -----

MAESTRÍA -----

DOCTORADO -----

TIEMPO QUE DEDICA A CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES:

ENSEÑANZA -----

INVESTIGACIÓN -----  
ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS -----  
OTRAS, ESPECIFIQUE -----

CUÁNTOS ALUMNOS APROX. ATIENDE AL AÑO -----

CUÁNTOS AÑOS LLEVA SIENDO MAESTRO -----

CUÁL ES SU ÁREA DE ESPECIALIZACIÓN

TRASTORNOS AUDITIVOS -----  
TRASTORNOS VISUALES -----  
TRASTORNOS NEUROMOTORES -----  
DISCAPACIDAD INTELECTUAL -----  
PROBLEMAS DE APRENDIZAJE -----  
OTROS, ESPECIFIQUE -----

REALIZA OTRA ACTIVIDAD LUCATIVA

SÍ -----, ESPECIFIQUE----- NO -----

SU PREPARACIÓN PROFESIONAL COINCIDE CON SU ACTIVIDAD LABORAL

SÍ ----- NO -----

## INSTRUCCIONES

A continuación se encuentran 22 afirmaciones de sentimientos relacionados con el trabajo. Lea cuidadosamente cada una de estas afirmaciones y decida si alguna vez se ha sentido de esa forma en lo referente a su trabajo. Si nunca ha tenido este sentimiento tache el **cero**. Si ha tenido alguna vez este sentimiento, indique la frecuencia tachando de **1 al 6**, que mejor describa la regularidad con que tiene ese sentimiento, como lo muestra el ejemplo siguiente:

EJEMPLO:

FRECUENCIA:	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
	NUNCA	ALGUNAS VECES AL AÑO	UNA VEZ AL MES O MENOS	ALGUNAS VECES AL MES	UNA VEZ A LA SEMANA	ALGUNAS VECES A LA SEMANA	TODOS LOS DÍAS

AFIRMACIÓN

FRECUENCIA

Me siento deprimido en el trabajo

0 1 2 3 4 5 6

Si usted nunca se siente deprimido, deberá marcar el “0”, si usted se siente deprimido algunas veces, deberá marcar el “1”, si se siente deprimido todos los días deberá marcar el “6”, conteste ahora a las siguientes preguntas:

AFIRMACIÓN

FRECUENCIA

1.- Me siento emocionalmente exhausto a causa de mi trabajo.

0 1 2 3 4 5 6

2.- Me siento agotado al final de un día de trabajo.

0 1 2 3 4 5 6

3.- Me siento fatigado cuando me levanto en la mañana y tengo que enfrentar otro día de trabajo.

0 1 2 3 4 5 6

4.- Puedo comprender con facilidad cómo se sienten mis alumnos.

0 1 2 3 4 5 6

5.- Siento que trato a algunos alumnos como si fueran objetos impersonales.

0 1 2 3 4 5 6

6.- Trabajar con gente durante todo el día es en realidad una tensión para mí.

0 1 2 3 4 5 6

7.- Manejo con mucha eficiencia los problemas de mis alumnos.

0 1 2 3 4 5 6

8.- Me siento desgastado a causa de mi trabajo.

0 1 2 3 4 5 6

9.- Siento que ejerzo una influencia muy positiva en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.

0 1 2 3 4 5 6

- 10.-Me he vuelto más insensible hacia la gente desde que tomé este trabajo. 0 1 2 3 4 5 6
- 11.-Me preocupa que este trabajo me endurezca emocionalmente. 0 1 2 3 4 5 6
- 12.-Me siento con mucha energía. 0 1 2 3 4 5 6
- 13.-Me siento frustrado por mi trabajo. 0 1 2 3 4 5 6
- 14.-Siento que estoy trabajando demasiado. 0 1 2 3 4 5 6
- 15.-En realidad no me interesa lo que suceda con algunos alumnos. 0 1 2 3 4 5 6
- 16.-El trabajar con la gente de manera directa ejerce demasiada tensión en mí. 0 1 2 3 4 5 6
- 17.-Puedo crear con facilidad una atmósfera relajada con mis alumnos. 0 1 2 3 4 5 6
- 18.-Me siento estimulado después de trabajar cercanamente con mis alumnos. 0 1 2 3 4 5 6
- 19.-He logrado muchas cosas que valen la pena en este trabajo. 0 1 2 3 4 5 6
- 20.-Siento que estoy hasta la coronilla. 0 1 2 3 4 5 6
- 21.-En mi trabajo, manejo los problemas emocionales con mucha calma. 0 1 2 3 4 5 6
- 22.-Siento que los alumnos me culpan por algunos de sus problemas. 0 1 2 3 4 5 6