

MARC 62105

R. 11010

17,  
A 674  
201  
C. 1



Facultad de Derecho y Ciencias Sociales  
Escuela de Trabajo Social

“ESTUDIO SOBRE LAS CARACTERÍSTICAS Y FACTORES ASOCIADOS AL  
SÍNDROME DE BURN OUT EN PROFESORES Y PROFESORAS DE ENSEÑANZA  
BÁSICA DEL ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL DOMINGO FAUSTINO  
SARMIENTO”

INFORME FINAL DE SEMINARIO DE TÍTULO PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO EN TRABAJO  
SOCIAL Y EL TÍTULO PROFESIONAL DE ASISTENTE SOCIAL



ALUMNOS: JENNIFER ARCKEN P.  
CYNTHIA CORDOVA G.  
EVELYN QUEZADA O.

PROF. GUIA: LUIS LILLO BERMUDEZ.

2011  
Campus Santiago

REF.: Remite Informes de Calificaciones Seminarios de Títulos alumnos de Trabajo Social.

OFICIO: N° 021/2011

SANTIAGO, 12 de Diciembre de 2011.

**SEÑOR DECANO:**

En mi calidad de Coordinadora de la carrera de Trabajo Social Campus Santiago cumplo en comunicar a Ud. las calificaciones que se le han asignado por parte de los Profesores Guías y Profesores Informantes a los seminarios de títulos de los alumnos de la Carrera de Trabajo Social del Campus Santiago, que se detallan en cuadro adjunto, con la finalidad de incluirlos en los registros académicos y autorizar los exámenes de título y grado correspondientes.

Nombre seminario de título	Profesor Guía	Profesor informante
1. "Valoración de las Competencias Profesionales del Trabajador Social inserto en Programa Cardiovascular EIC del Cesfam Padre Manuel Villaseca"	Violeta Flores Flores	Luis Lillo Bermúdez
2. "Habilidades parentales que ejercen y/o manifiestan los adultos a cargo de niños, niñas y/o jóvenes con discapacidad intelectual leve, moderada y severa, que presentan un Derecho Vulnerado"	Luis Lillo Bermúdez	Violeta Flores Flores
3. "Estudio sobre las características y factores sociales al Síndrome de Burn Out en Profesores y Profesoras de Enseñanza Básica del Establecimiento Educativo Domingo Faustino Sarmiento"	Luis Lillo Bermúdez	Violeta Flores Flores
4. "Intervención Profesional del Trabajo Social y su relevancia en la atención directa con Familias en los Programas Pie Vida Nueva de la Corporación Opción"	Violeta Flores Flores	Luis Lillo Bermúdez
5. "Una aproximación de los significados de la Vivienda para un Grupo de Beneficiarios del FSVI, Peñalolén"	Violeta Flores Flores	María A. Urquieta
6. "Lealtades invisibles que operan en la no denuncia de vulneraciones de derechos infantiles en la comuna de Estación Central: Desde la subjetividad familiar"	Violeta Flores Flores	María A. Urquieta
7. "Una propuesta para favorecer la motivación laboral en comercializadora y distribuidora de combustibles y otros Granada Ltda. Microempresa concesionaria de Terpel, Chile"	Violeta Flores Flores	Luis Lillo Bermúdez

Saluda Atte. a Ud

AL SEÑOR  
**ALBERTO BALBONTIN R.**  
DECANO  
FACULTAD DE DERECHO Y  
CIENCIAS SOCIALES  
VALPARAISO

C.c. - Dirección Escuela de Trabajo Social  
VFF/lmcs.



**REF.:** Informa calificación de Seminario de Título de las alumnas Jennifer Arcken, Cynthia Cordova y Evelyn Quezada.

SANTIAGO, 7 de Diciembre de 2011.

**SEÑOR DECANO:**

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesor Guía, cumpro con comunicar a Ud. la calificación que he asignado al Seminario de Título denominado: "Estudio sobre las características y factores Sociales al Síndrome de Burn Out en Profesores y Profesoras de Enseñanza Básica del Establecimiento Educacional Domingo Faustino Sarmiento", cursado durante el año académico 2011 por las alumnas de la Escuela Srtas., Jennifer Arcken, Cynthia Cordova y Evelyn Quezada incluyendo la sistematización de dicho seminario en el respectivo informe final.

Para efectos de la calificación se ha evaluado.

- a) Importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional;
- b) Aspectos metodológicos;
- c) Amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la Bibliografía utilizada;
- d) Régimen formal de citas;
- e) Carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota 7.0 (siete punto cero).

  
LUIS LILLO BERMÚDEZ  
PROFESOR GUIA



AL SEÑOR  
**ALBERTO BALBONTIN R.**  
DECANO DE LA FACULTAD DE DERECHO Y  
CIENCIAS SOCIALES  
PRESENTE  
LLB/mcs

**REF.:** Informa calificación de Seminario de Título de las alumnas Jennifer Arcken P., Cynthia Córdova G. y Evelyn Quezada O.

SANTIAGO, 7 de Diciembre de 2011.

**SEÑOR DECANO:**

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesor Informante, cumpla con comunicar a Ud. la calificación que he asignado al Seminario de Título denominado: "**Estudio sobre las características y factores asociados al Síndrome Burn Out en profesores y profesoras de Enseñanza Básica del Establecimiento Educacional Domingo Faustino Sarmiento**", cursado durante el año académico 2011 por las alumnas Jennifer Arcken Ponce, Cynthia Córdova Gabler, Evelyn Quezada Ortiz.

Para efectos de la calificación se ha evaluado:

- a) Importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional;
- b) Aspectos metodológicos;
- c) Amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la Bibliografía utilizada;
- d) Régimen formal de citas;
- e) Carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota 6,5 (seis coma cinco).

VIOLETA FLORES FLORES  
PROFESOR INFORMANTE



CAMPUS SANTIAGO  
TRABAJO SOCIAL  
UNIVERSIDAD DE VALPARAISO

AL SEÑOR  
**ALBERTO BALBONTIN R.**  
DECANO DE LA FACULTAD DE DERECHO Y  
CIENCIAS SOCIALES  
PRESENTE  
VFF/mcs

## Agradecimientos

En este momento en que nos encontramos cerrando un ciclo de nuestras vidas, sólo nos queda agradecer a nuestros padres, madres y hermanos, familiares y seres queridos en general, los cuales contribuyeron con su comprensión, apoyo y compromiso en el desarrollo de este proceso.

También a nuestros amigos, amigas, compañeros y compañeras, quienes con sus palabras de apoyo, consejos y momentos de distracción colaboraron en esta difícil y agotadora etapa.

Agradecer también a nuestro profesor guía Don Luis Lillo quien se preocupó de brindarnos la mejor orientación posible, con el único interés de que realizáramos un buen trabajo.

Brindar los más sinceros agradecimientos a todos y todas aquellas personas que de una u otra forma colaboraron a lo largo y/o durante algunos trayectos de este largo camino.

Finalmente, agradecer profundamente a nuestro amigo Rodrigo Chacón, ya que sin su ayuda el término de este trabajo no hubiera sido posible.

## ÍNDICE

<b>Presentación</b>	4
<b>Capítulo I: Informe Institucional</b>	5
1.1. Antecedentes Generales de la Institución	6
1.1.1. Identificación de la Institución	7
1.2. Antecedentes Socio demográficos	7
1.3. Reseña Histórica	7
1.4. Mapa Local y Redes Sociales	7
1.5. Objetivos de la Institución	8
1.6. Extracto del Proyecto Educativo Institucional Colegio Domingo Faustino Sarmiento.	9
1.6.1. Fundamentos del Proyecto Educativo	9
1.6.2. Orientaciones Curriculares	10
1.6.3. Perfil del Alumno	12
1.6.4. Perfil del Apoderado.	13
1.6.5. Perfil del Docente	15
1.7. Infraestructura y recursos de la Institución	16
<b>Capítulo II: Investigación diagnóstica</b>	17
2.1. Enunciado del Problema	19
2.2. Formulación del Problema Objeto de Estudio.	20
2.3. Preguntas Significativas	22
2.4. Objetivo de Investigación.	22
2.4.1. Objetivo General	22
2.4.2. Objetivo Específico	22
2.5. Unidad de Análisis	22
<b>Capítulo III: Marco metodológico</b>	22
3.1 Sobre la Metodología Cualitativa	23
3.2. Tipo de Investigación	24
3.3. Momentos de la Investigación	24
3.3.1. Fase de Exploración de la Temática	24
3.3.2. Fase de Aproximación al Fenómeno de Estudio	24
3.3.3. Fase de Profundización	25
3.3.4. Fase de Análisis	25
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	25
3.5. Selección de los Sujetos de Investigación	25
3.5.1. Muestra	26
3.5.2. Criterios de inclusión	26
3.6. Metodología de Análisis e Interpretación de Información	26
3.7. Procedimiento de Análisis e Interpretación de Información	26
3.8. Criterios de rigor	27

<b>Capítulo IV: Marco Teórico</b>	30
4.1. Enfoques y Teorías sobre Organización y Trabajo	31
4.1.1. Teoría de Administración Científica: Frederick Taylor, Henri Fayol	31
4.1.2. Teorías de las Relaciones Humanas: Elton Mayo	31
4.1.3. Teoría de las Necesidades: Abraham Maslow	32
4.1.4. Teoría de la Aceptación: Chester Barnard	33
4.1.5. Teoría X y Teoría Y	34
4.1.6. Teoría Z: William Ouchi	34
4.2. Calidad de Vida y Condiciones de Trabajo	35
4.3. El estrés en la Realidad Laboral	36
4.3.1. El Estrés Laboral	37
4.4. El Síndrome de Burn Out	37
4.5. Teorías Explicativas del Síndrome de Burn Out	38
4.6. Modelos Explicativos para el Síndrome de Burn Out de los Docentes	38
4.7. Diferencias del Síndrome de Burn Out con otros Estados	39
4.8. Variables que influyen en el Síndrome de Burn Out	40
4.8.1. Variables Sociodemográficas	40
4.8.2. Variables Organizacionales	40
4.9. Dimensiones del Síndrome de Burn Out	41
4.10. Sintomatología del Síndrome de Burn Out	42
4.11. El Síndrome de Burn Out como Proceso	43
4.12. Consecuencias del Síndrome de Burn Out	44
4.13. Competencias y Roles de Docente	45
4.14. Docente: Profesión de Alto Riesgo	47
4.15. Efectos Negativos del Trabajo Docente	48
4.16. Condiciones laborales externas que influyen en la labor docente	51
4.17. Clima Social Laboral	54
4.18. Habilidades Sociales y Ejercicio de la Docencia	55
<b>Capítulo V: Análisis</b>	57
5.1. Resultado del Análisis e Interpretación de los Datos	58
5.2. Perfil Sociodemográficos de los Docentes	58
5.3. Conocimiento del Síndrome de Burn Out	59
5.3.1. Cuadro N° 1: Conocimiento sobre el Síndrome de Burn Out	59
5.3.2. Análisis sobre el conocimiento del Síndrome de Burn Out	59
5.4. Percepción de la Infraestructura del Establecimiento Educativo	60
5.4.1. Cuadro N° 2: Percepción de la Infraestructura del Establecimiento Educativo	60
5.4.2. Análisis sobre la Percepción de la Infraestructura del Establecimiento Educativo	61
5.5. Percepción del Entorno Social del Establecimiento Educativo	62
5.5.1. Cuadro N° 3: Percepción del Entorno Social del Establecimiento Educativo	62
5.5.2. Análisis sobre la Percepción del Entorno Social del Establecimiento Educativo	63
5.6. Percepción de las Relaciones Laborales	64
5.6.1. Cuadro N° 4: Percepción de las Relaciones Laborales	64

5.6.2. Análisis sobre la Percepción de las Relaciones Laborales	65
5.7. Conocimiento sobre las Habilidades Sociales	66
5.7.1. Cuadro N° 5: Conocimiento sobre las Habilidades Sociales	66
5.7.2. Análisis sobre el Conocimiento de las Habilidades Sociales	67
5.8. Percepción de las Habilidades Sociales	67
5.8.1. Cuadro N° 6: Percepción de las Habilidades Sociales	67
5.8.2. Análisis sobre la Percepción de las Habilidades Sociales	68
5.9. Dimensiones del Síndrome de Burn Out	69
5.9.1. Percepción de Agotamiento Emocional	69
5.9.1.1. Cuadro N° 7: Percepción de Agotamiento Emocional	69
5.9.1.2. Análisis de Percepción de Agotamiento Emocional	70
5.9.2. Percepción de Despersonalización	71
5.9.2.1. Cuadro N° 8: Percepción de Despersonalización	71
5.9.2.2. Análisis de Percepción de Despersonalización	72
5.9.3. Percepción de Realización Personal	73
5.9.3.1. Cuadro N° 9: Percepción de Realización Personal	73
5.9.3.2. Análisis de Percepción de Realización Personal	74
<b>Capítulo VI: Conclusiones</b>	75
6.1. En relación al proceso metodológico	76
6.2. En relación a la temática	77
6.3. En relación al rol Trabajador Social.	78
<b>Capítulo VII: Propuesta programática</b>	79
7.1. Fundamentación	80
7.2. Objetivos de la intervención	82
7.2.1. Objetivo General	82
7.2.2. Objetivos Específicos	82
7.3. Identificación del proyecto	82
7.4. Matriz de intervención	83
<b>Anexos</b>	84
<b>Bibliografía</b>	124

## **PRESENTACIÓN**

El presente seminario de título ha sido denominado "*Estudio sobre las características y factores asociados al Síndrome de Burn Out en profesores y profesoras de enseñanza básica*", el cual fue llevado a cabo en el establecimiento educacional Domingo Faustino Sarmiento, ubicado en la Comuna de Puente Alto perteneciente a la Región Metropolitana.

Dicho estudio se llevó a cabo durante el año Académico 2011 por las estudiantes seminaristas: Jennifer Arcken Ponce, Cynthia Córdova Gabler y Evelyn Quezada Ortiz.

Se escogió el área de educación como objeto de la presente investigación, puesto que los docentes son un grupo de profesionales que realizan una doble labor: educar y colaborar en el proceso de socialización que realizan las familias, lo cual muchas veces sobrecarga las responsabilidades que estos profesionales tienen como labor cotidiana en su quehacer profesional.

En este contexto, la presente investigación está orientada a recoger las percepciones de los profesores y profesoras de enseñanza básica en relación a las particularidades relacionadas que asumen en ellos las características del Burn Out, síntomas del mismo y, los factores externos e internos que podrían hacer vulnerables al grupo docente a padecer o no el síndrome de Burn Out.

***CAPÍTULO I.- INFORME INSTITUCIONAL***

## Informe Institucional

### 1.1. Antecedentes Generales de la Institución.

La institución en la cual se realizará la presente investigación es el establecimiento educacional Domingo Faustino Sarmiento, perteneciente a la Comuna de Puente Alto.

El Colegio Domingo Faustino Sarmiento es un establecimiento educacional particular subvencionado, el cual es supervisado por el Departamento Provincial de Educación Cordillera y por la Secretaría Ministerial de Educación, Región Metropolitana. Su casa matriz se encuentra ubicada en Los Loros N° 1410 Puente Alto, y su representante legal es la Sra. Norma Edith Tapia Mercado.

Además, el cuerpo administrativo del establecimiento está conformado por Ximena Vergara Pino como Directora, Edmundo Rojas González como Coordinador Académico, Cristian Vidal Cáceres como Coordinador Administrativo y Eduardo Martínez como Coordinador de Convivencia Escolar.

De acuerdo a la clasificación SEP, el establecimiento educacional se encuentra dentro de la categoría Emergente; y dentro de la clasificación SIMCE año 2010, se posiciona dentro del color amarillo.

Su planta docente está constituida por 49 profesores, además los asistentes de la educación y administrativos suman 14 personas.



### 1.1.1. Identificación de la Institución

Nombre: Colegio Domingo Faustino Sarmiento  
Teléfono: 8749849  
Página Web: [www.colegiodomingofaustinosarmiento04.cl](http://www.colegiodomingofaustinosarmiento04.cl)  
Dirección: Luis Matte Larraín # 02850 Puente Alto, Villa Ramón Venegas, Comuna Puente Alto.



### 1.2. Antecedentes Sociodemográficos

De acuerdo a la categorización que hace el SIMCE de las distintas realidades sociales y económicas de los establecimientos educacionales, el colegio Domingo Faustino Sarmiento clasifica dentro del grupo socioeconómico Medio, por ende, el grupo de apoderados que conforman la comunidad educativa declara tener entre 12 y 13 años de escolaridad y un ingreso del hogar que varía entre \$325.001 y \$550.000. A demás, entre el 25,01 y 42,00% de los estudiantes se encuentra en condición de vulnerabilidad social.

El establecimiento cuenta con una matrícula de 807 alumnos desde Pre-kínder a cuarto año medio. Además imparte educación para adultos en un horario vespertino con 107 matriculas.

### 1.3. Reseña Histórica

El Colegio Domingo Faustino Sarmiento nace el año 1983 por la inquietud de la señora Norma Mercado, en Calle Los Loros 1410 de Puente Alto, destinado a la enseñanza parvularia y básica, con un curso por nivel.

Sensible al desafío de la educación, es que como educadora asume un rol de apoyo al Estado en esta labor tan significativa, convencida de brindar igualdad de oportunidades en educación, constituye un imperio moral y una posibilidad de aportar eficazmente al desarrollo.

Actualmente el Colegio Domingo Faustino Sarmiento tiene tres sedes en las siguientes direcciones:

- Sede Los Loros N° 1410, Puente Alto, con enseñanza básica.
- Sede Los Pinares Puente Alto, con enseñanza parvularia.
- Sede Luis Matte Larraín N° 02850, Puente Alto, con enseñanza parvularia, básica, media y enseñanza vespertina media para adultos.

Hoy en día el Colegio Domingo Faustino Sarmiento es dirigido por la Señora Norma Tapia Mercado, hija de la formadora.

### 1.4. Mapa Local y Redes Sociales



*	Colegio Domingo Faustino Sarmiento
1	CEFAM Padre Manuel Villaseca
2	Colegio Navarra
3	Colegio Extremadura
4	Colegio Monte de Asís
5	Colegio Luis Matte

## 1.5. Objetivos de la Institución

- La Misión del Colegio Domingo Faustino Sarmiento

*Formación integral de los alumnos y alumnas desarrollando en ellos las capacidades intelectuales, artísticas, psicomotrices y sociales de los niños y adolescentes. Así mismo, interesa desarrollar en ellos un marco moral y ético que les permita interactuar con su prójimo con una conducta y actitud de vida basada en valores cristianos referenciales.*

- La Visión del Colegio Domingo Faustino Sarmiento

*Potenciar el desarrollo integral de los alumnos y alumnas a través de una educación de calidad, participativa y creativa centrada en los valores cristianos y basada en el pensamiento, vida y obra del educador Domingo Faustino Sarmiento; deseos de superación permanente, libertad a partir de la educación.*

- Objetivos Estratégicos

1. Implementar y desarrollar una gestión directiva y docente de calidad de acuerdo a un modelo de gestión preestablecido.
2. Desarrollar una educación de calidad de acuerdo a los parámetros establecidos por la Política educacional vigente y por las necesidades educativas de los alumnos y alumnas que se atiende.
3. Propiciar un clima de sana convivencia, basado en los valores cristiano occidentales y en la estimulación de conductas sociales inspiradas en el respeto, la responsabilidad, la solidaridad y la paz.
4. Integrar a los padres y apoderados al trabajo escolar, reconociendo a la familia como el primer lugar de formación de los alumnos y alumnas.
5. Utilizar todos los recursos, medios y redes profesionales y sociales que permitan una implementación curricular exitosa.
6. Mejorar los resultados de aprendizaje escolar medidos a través de evaluaciones estandarizadas internas y externas al establecimiento.

## 1.6. Extracto Proyecto Educativo Institucional Colegio Domingo Faustino Sarmiento

El Proyecto Educativo Institucional obedece a la necesidad de estructurar los mecanismos necesarios para mejorar la calidad del aprendizaje de los alumnos, para lo cual se requiere:

- Construir una propuesta educativa coherente e innovadora.
- Generar una visión compartida entre todos los miembros de la comunidad.
- Gestionar los cambios de una manera planificada y disciplinada, en un contexto de descentralización y autonomía.

### 1.6.1. Fundamentos del Proyecto Educativo.

- **Visión Antropológica.**

La educación requiere una orientación, una línea matriz que orienta y da sentido a la labor pedagógica y al rol que cada componente de la comunidad educativa debe cumplir. Básicamente, se requiere clarificar una visión de la persona que se pretende formar y definir la naturaleza última del ser humano.

Sobre la base de una visión humanista y cristiana del hombre, podemos definir como persona:

"Un ser dotado de singularidad, libertad, con vocación de amar y abierto a la trascendencia"

- **Principios Educativos del Colegio:**

Como Colegio Domingo Faustino Sarmiento, nuestros principios son dos:

- Ser Colegio, o sea, un lugar de estudio serio y sistemático, de formación de hábitos, de educación de la conciencia y de desarrollo de la afectividad.
- Ser cristiano, es decir, con un proyecto educativo referido a Cristo y al evangelio.

De esta forma, la educación es entendida en nuestro colegio como un:

"Proceso de Aprendizaje – enseñanza, permanente intencionado y cooperativo fundamentado en los valores cristianos, que procura el desarrollo más completo de todas las capacidades o talentos dados por Dios a cada persona, para que se inserte y proyecte constructivamente en el mundo".

Esta definición del concepto de educación puede expresarse en principios, los que constituirán las guías fundamentales de nuestro actuar. Así, cada estamento de la comunidad educativa prioriza la concreción de los siguientes principios.

- Excelencia Personal: Búsqueda permanente y voluntaria de la superación personal en el aspecto corporal, intelectual, afectivo y valórico, tendiente a alcanzar en comunidad la plenitud humana.
- Se entiende entonces que la educación en el Colegio es un llamado permanente a la superación personal de todos y cada uno de los alumnos, consecuente con la búsqueda del "desarrollo más completo de todas las capacidades o talentos" de cada persona.
- Cooperación: La comunidad del colegio se asocia y fortalece mutuamente a través del trabajo conjunto para conseguir los fines y propósitos de nuestra educación.
- De esta forma, se plantea un modelo de interacción entre los integrantes de la comunidad educativa, entendiendo que mediante la cooperación se hará más posible el pleno logro de los objetivos planteados. Ningún estamento posee en sí mismo el dominio completo de todas las herramientas necesarias para el éxito educativo del colegio, es precisamente la acción conjunta de ellos la que potenciará este logro.

- o *Compromiso Social: Los Integrantes de la comunidad asumen responsablemente la construcción y transformación de la sociedad.*
- o La inserción y proyección constructiva de los alumnos en la sociedad requiere de una intencionalidad, cual es, su preparación como ciudadanos responsables y comprometidos con el logro de una sociedad fundamentada en los principios del humanismo cristiano. Se trata de dejar establecida la voluntad de construir un mundo conforme a las aspiraciones del hombre de hoy, y a la fuerza inspiradora del evangelio de Cristo.
- o Contextualización: Vinculación estrecha con el mundo y con las necesidades de las personas y de la sociedad.
- o La educación carece de sentido y no alcanza el objetivo de potenciar el desarrollo personal de los alumnos, sino es ligada fuertemente al mundo real.
- o Formación Valórica: Un signo distintivo del Colegio, se relaciona con la formación de una conciencia fundada en los valores cristianos.
- o El amor constituye una perspectiva original, verdaderamente propia del cristianismo. El amor a Dios y al prójimo caracteriza al cristiano. El cristiano encuentran a Dios en el prójimo y, por tanto, el amor debe constituir la médula de los valores formados en nuestro colegio.

A partir de esta definición básica, surgen los siguientes valores que nuestro colegio privilegia en su formación:

- o Verdad: El compromiso con la verdad constituye un valor fundamental para un cristiano y encuentra en el hogar y en el colegio los ámbitos naturales para su formación.
- o Respeto: La formación del valor del respeto, tanto hacia sí mismo como hacia los demás, constituye un objetivo central de la preparación de los jóvenes, quienes están insertos en una sociedad donde la diversidad es cada día más característica. El amor y el respeto a sí mismo, constituyen un fundamento básico para una vida plena.
- o Solidaridad: El espíritu solidario a formar en nuestro colegio persigue enseñar el amor al prójimo que cabe caracterizar a los cristianos y a los hombres de buena voluntad.
- o Humildad: La actitud humilde que caracterizó a Cristo, debe constituir una postura reconocible en nuestros jóvenes y niños, la que se fundamenta en el reconocimiento de nuestras propias limitaciones y debilidades.
- o Perdón: El espíritu cristiano se hace especialmente presente en el perdón, acto que permite la reconciliación y el restablecimiento de la armonía de la persona afectada.
- o Responsabilidad: La libertad que debe caracterizar la vida del colegio, debe estar acompañada por la responsabilidad, generada en el concepto de "libertad responsable" que debemos contribuir a formar, como valores básicos para enfrentar la vida en sociedad.
- o Confianza en sí mismo: el mundo de hoy requiere de hombres de alta autoestima, que aunque conscientes de sus limitaciones y debilidades se entienden capaces de alcanzar altos logros.

## 1.6.2. Orientaciones Curriculares

A partir de nuestra visión "humanista-cristiana" de la persona y del mundo, el Colegio Domingo Faustino Sarmiento opta por un "Curriculum Humanista Centrado en la Persona", que va más allá de lo meramente académico (centrado en los aprendizajes), lo psicológico (centrado en las etapas evolutivas de los alumnos) y en lo científico (centrado en el saber experiencial del ser humano). Nuestro curriculum tiene la opción humanista, ya que se centra en el desarrollo integral y armónico de toda la persona del alumno y alumna, lo que implica que todas las variables implícitas en su quehacer educativo (organización escolar, planes y programas, metodologías de enseñanza, criterios de evaluación, etc.), tengan a la persona del alumno y alumna como centro y horizonte. Su visión humanista radica en el desarrollo de capacidades – destrezas y valores – actitudes, ya que el colegio debe preparar alumnos y alumnas capaces de vivir como personas y como ciudadanos. Y para ello debe desarrollar capacidades- destrezas como herramientas productoras de la cultura y también valores- actitudes como tonalidades afectivas de la propia cultura.

Al adoptar esta línea curricular, el colegio se obliga a que su curriculum tenga las siguientes características:

- Abierto: para incorporar nuevos aprendizajes y facilitar la apertura a las realidades sociales, potenciando la creatividad del profesor.
- Flexible: ante las nuevas exigencias del saber y de las distintas realidades ambientales, personales y sociales. Por otro lado debe ser adaptable a los alumnos y alumnas y a los profesores en contextos determinados.
- Equilibrado: Recogiendo todos los aspectos de una educación integradora, de una manera equilibrada. Por ello trata de facilitar el desarrollo armónico de la personalidad y de una adecuada educación integral. Los elementos básicos que debe incorporar son capacidades – valores como objetivos y contenidos – métodos - actividades como medios, tratando de buscar un equilibrio entre la teoría y el desarrollo curricular.
- Integrador: de las diversas aéreas y sectores de aprendizaje y de saberes para la vida, a partir de núcleos conceptuales y redes semánticas. A veces, sobre todo en la educación básica, debe poseer una dimensión globalizadora y, otro más bien, dimensión multidisciplinar, integrando las asignaturas clásicas en sectores de aprendizajes.
- Favorecedor de aprendizaje significativo: dando importancia a los conceptos previos y andamios y esquemas previos de los alumnos y alumnas. A demás, trata de favorecer que los alumnos y alumnas encuentren sentido a lo que aprenden potenciando la construcción de redes semánticas y conceptuales, facilitadoras de la consonancia cognitiva y de la reconciliación integradora.
- Motivante: tratando de favorecer el impulso cognitivo y la curiosidad por el saber, en cuanto facilitador de la motivación intrínseca, entendiendo como mejora del propio yo. El sentido del logro o del éxito personal es básico, ya que el éxito motiva más que el fracaso. También ha de ser relevante el sentido afiliativo como favorecedor del aprendizaje cooperativo entre iguales.
- Favorecedor del aprendizaje constructivo: donde alumnos y alumnas son los principales constructores de su propio aprendizaje por descubrimiento. La ayuda pedagógica debe ser entendida como una mediación del aprendizaje y de la cultura.
- Dinámico: debe ser capaz de ajustarse permanentemente a los cambios y exigencias sociales, científicas y tecnológicas, y a los requerimientos de la educación superior y a las necesidades e intereses de los propios alumnos y alumnas.



*Con respecto al accionar de los agentes principales del quehacer educativo, como lo son el alumno y el profesor, en el primero trata de primar más la visión psicológica de los aprendizajes que la construcción lógica de las disciplinas, siendo selectivo en sus contenidos, favorecedor del aprendizaje funcional y preparatorio para la vida, en relación con la experiencia vital; mientras que con respecto al profesor, a éste le corresponde actuar como mediador de la cultura social e institucional, incorporando el ambiente al aprendizaje y potenciando los procesos de aprendizaje (cómo aprende el que aprende y qué sentido tiene lo que aprende).*

### 1.6.3. Perfil del Alumno

En el marco del PEI del Colegio Domingo Faustino Sarmiento, de inspiración humanista y cristiana, se propone, mediante un trabajo tenaz y paciente, el logro de una educación integral que comprenda las siguientes áreas de educación y desarrollo:

- Espiritual y moral
- Intelectual y cultural
- Afectiva y social
- Psicomotriz y artística

El colegio considera que el alumno de esta institución educacional deberá tener las características personales detalladas a continuación:

#### **De los principios educacionales**

El alumno del alumno (a) del Colegio Domingo Faustino Sarmiento deberá conocer, respetar, asumir y practicar los principios educacionales que fundamentan la labor educativa del establecimiento.

#### **Objetivos de una educación integral**

El alumno (a) del colegio orientará su vida y su quehacer en base a valores morales y espirituales propios de una educación humanista y cristiana.

- Desarrollará sus capacidades intelectuales en función de la búsqueda del saber y de la verdad.
- Afianzará su personalidad en el respeto por sí mismo y por los demás en el ejercicio libre y responsable de sus deberes y derechos.
- Desarrollará sus capacidades y aptitudes físicas y creativas de acuerdo con sus intereses en las áreas técnico, artístico y psicomotriz.
- Se educará en el conocimiento y respeto de los valores cívicos y culturales de nuestro país.
- Estos objetivos generales se irán logrando gradual y paulatinamente según el grado de madurez y el nivel educacional del alumno.
- Áreas de formación y desarrollo.

En cada una de las áreas consideradas en la educación integral, el alumno deberá presentar en forma progresiva y cada vez más evidente las siguientes características:

o *Área espiritual y moral*

1. Conocerá, discernirá y asumirá los valores morales, humanistas y cristianos sustentados por el colegio.
2. Llevará estos valores a la práctica y a la vida.
3. Desarrollará un profundo respeto no sólo por sí mismo, sino también por los demás.
4. Asumirá sus responsabilidades frente al ejercicio de su libertad.
5. Será tolerante y respetuoso de las ideas de los demás, al mismo tiempo que expresará y hará respetar las propias.
6. Será humilde y consciente de su dignidad como persona en el ejercicio de sus derechos.
7. Desarrollará el espíritu de solidaridad.

o *Área intelectual y cultural*

El desarrollo del alumno en esta área tendrá como base el amor y la búsqueda de la verdad. El alumno:

1. Valorará el aprendizaje en sí mismo más que el rendimiento.
2. Desarrollará sus capacidades intelectuales en la búsqueda del conocimiento en aquellas disciplinas humanistas y científicas que le permitan responder a los requerimientos del mundo actual.
3. Desarrollará hábitos de estudio y trabajo personal.
4. Llevará a efecto su aprendizaje en forma autónoma.
5. Aprenderá y usará métodos y técnicas de investigación.
6. Desarrollará, según su grado de madurez, las capacidades intelectuales de elaboración, abstracción, transferencia, inducción, deducción, organización y aplicación de la información obtenida.
7. Desarrollará su espíritu de creatividad, iniciativa, crítica y autocrítica.

o *Área social y afectiva*

En esta área el alumno deberá:

1. Desarrollar autonomía y libertad en el ejercicio de sus derechos.
2. Desarrollar responsabilidad con respecto a sus actos y al cumplimiento de sus deberes; desarrollará y ejercerá autodisciplina.
3. Ejercer positivamente su capacidad de liderazgo y su espíritu de superación.
4. Establecer vínculos sociales y afectivos respetuosos, estables y auténticos con los miembros de su comunidad.
5. Interesarse y vincularse con la actualidad nacional y con el mundo externo. Estará bien informado.
6. Desarrollará su espíritu de solidaridad y de lealtad con su medio y con el mundo exterior.

o *Área psicomotriz y artística*

En esta área el alumno deberá:

1. Desarrollar al máximo sus capacidades físicas, su capacidad creativa y su sensibilidad estética.
2. Alcanzar un buen dominio técnico en las actividades físicas, artísticas y manuales, sin perder su imaginación ni su capacidad creativa.
3. Aprender y valorar las diferentes manifestaciones del arte y de la educación física.
4. Conocer, aprender y respetar el desarrollo físico propio y ajeno, según diferencias de sexo y edad.

#### 1.6.4. Perfil del apoderado

El Colegio Domingo Faustino Sarmiento, de inspiración humanista y cristiana, postula un tipo de padres que reúnan las características personales y familiares detalladas a continuación:

##### **Objetivos**

Para formar y orientar a los hijos desde un punto de vista conductual e intelectual, habrá que tender al logro de una formación integral en las distintas áreas de desarrollo cognitivo, afectivo, valórico, artístico y psicomotor.

##### ○ Área espiritual y moral

Familia que:

1. Se compromete, es consciente y responsable en el proceso educativo de su hijo.
2. Conoce, comprende y valora el proyecto educativo del Colegio Domingo Faustino Sarmiento.
3. Educa y forma a sus hijos a la luz de los principios y valores del proyecto educativo del colegio.
4. Favorece el surgimiento valórico; genera instancias propicias para estimular el planteamiento valórico ante todo tipo de situaciones, desde una perspectiva cristiana que manifieste especialmente el valor fundamental del amor.
5. Motiva permanentemente el desarrollo integral: estimula en sus hijos, a través de su conducta, la valorización y el ejercicio de todas las áreas del quehacer humano en su proceso de ser persona.
6. Es realista en la percepción de sus hijos y consciente de la situación que ellos viven en la actualidad (riesgos, peligros, presiones, etc.).

##### ○ Área académica y formativa

1. Manifiesta confianza y apoya al proyecto de enseñanza-aprendizaje del colegio (sus objetivos, contenidos, metodología y sistema evaluativo), mostrando interés en los estudios de su hijo, favoreciendo progresivamente su independencia y autonomía.
2. Contribuye positivamente en el logro de las actividades programáticas y extra programáticas.
3. Contribuye a orientar a su hijo en el descubrimiento de sus aptitudes e intereses y lo alienta consecuentemente hacia la realización de la vocación manifestada.
4. Responde positivamente ante las instancias de diversa índole (culturales, deportivas, artísticas, etc.) destinadas al enriquecimiento personal.
5. Manifiesta integridad moral respecto al desempeño escolar de su pupilo.

##### ○ Área social

1. Propicia un clima de calidez y confianza en las diversas ocasiones de encuentro.
2. Se muestra abierta al diálogo sincero, emitiendo sus puntos de vista y escuchando los ajenos en un clima de aceptación y respeto.
3. Manifiesta responsabilidad en sus compromisos.

### 1.6.5 .Perfil del Docente

El educador es el profesional capacitado para asistir al educando en el conocimiento de sí mismo y en el desenvolvimiento de sus capacidades.

En el marco del PEI del Colegio Domingo Faustino Sarmiento, de inspiración humanista y cristiana, sobre la base de sólidos principios civiles y morales, y en búsqueda de una educación integral, consideramos que el docente debería ser poseedor, en el grado de sus capacidades, de las siguientes características en las áreas que a continuación se mencionan:

- o Espiritual y moral
- o Intelectual y cultural
- o Afectiva y social
- o Psicomotriz y artística
- o Vocacional

#### **De los principios educacionales**

El docente del Colegio Domingo Faustino Sarmiento deberá conocer, respetar, asumir y practicar los objetivos educacionales que fundamentan la labor educativa del establecimiento.

#### **Objetivos de una educación integral**

El docente deberá orientar al alumno, por medio del ejercicio de su profesión y de su carácter de modelo conductual, al logro de una formación integral en las distintas áreas de desarrollo cognitivo, afectivo, valórico, psicomotor y artístico.

- o Áreas de formación y desarrollo

En cada una de las áreas consideradas en la educación integral, el docente deberá presentar en forma progresiva y cada vez más evidente las siguientes características:

- o Área espiritual y moral
  1. Desempeñará su labor de acuerdo a los valores morales, humanistas y cristianos expresados en el PEI.
  2. Se respetará a sí mismo y a los demás.
  3. Ejercerá una libertad responsable.
  4. Será autocrítico y tolerante ante la crítica externa.
  5. Actuará en forma ecuánime en sus relaciones con alumnos, profesores y apoderados.
  6. Prevalecerá en él el rol de educador sobre el de instructor.
- o Área intelectual y cultural
  1. Será actualizado en lo que respecta a perfeccionamiento y capacitación.
  2. Estará dispuesto al cambio (innovador).
  3. Será facilitador del aprendizaje (efectivo).

4. *Proyectará la importancia de las diversas áreas del conocimiento (científico-humanista y técnico artístico) como fundamento para una educación integral.*
5. Será facilitador del aprender a aprender en los alumnos.
- Área social y afectiva
    1. Será capaz de resaltar las virtudes de los alumnos para mejorar su autoestima.
    2. Será respetuoso de la persona.
    3. Será responsable y consecuente, de modo que lo dicho se traduzca en obras.
    4. Será solidario.
    5. Será capaz de actuar como líder de grupos.
    6. Tendrá facilidad para comunicarse y relacionarse con los demás.
    7. Será dinámico.
    8. Será firme y tenaz en sus convicciones.
    9. Manifestará serenidad en su comportamiento.
    10. Actuará como filtro de las influencias negativas del medio respecto de los alumnos.
  - Área psicomotriz y artística
    1. Será creativo.
    2. Estimulará la creatividad.
    3. Transmitirá la importancia de la actividad artística para el desarrollo integral del alumno.
    4. Colaborará con las actividades de esta área.
    5. Estimulará hábitos que conduzcan al cuidado integral del cuerpo.
  - Área vocacional
    1. Demostrará compromiso con su labor a través de un constante desarrollo profesional, mediante el perfeccionamiento y la capacitación en nuevos métodos y técnicas de enseñanza.
    2. Demostrará una capacidad de entrega hacia el educando, que es un ser en formación, y comprenderá la vocación en cualquier ámbito laboral.
    3. Estimulará entre sus alumnos la valoración de la importancia y validez de todos los oficios, sean éstos carreras universitarias, técnicas u otras, para así formar una persona respetuosa y satisfecha de la dignidad de su labor.

### **1.7. Infraestructura y Recursos de la Institución Educativa.**

La infraestructura y los recursos del Colegio Domingo Sarmiento serán mencionados de acuerdo al nivel educacional al cual están destinados:

- Párvulo
  - 2 salas de clase con un computador cada una.
  - 2 baños adaptados a párvulos.
  - Patio de Juegos Infantiles.

- *Enseñanza General Básica*  
3 salas compartidas en doble jornada (de 1° a sexto básico)  
2 salas jornada escolar completa (7° y 8° básico)
  
- Enseñanza Media Científico Humanista  
4 salas jornada escolar completa (de I a IV medio)
  
- Salas de Apoyo Pedagógico.  
Laboratorio de computación con 22 computadores de última generación (sala de enlace proyecto bicentenario)  
Biblioteca (CRA)  
Laboratorio de Ciencias  
Multicancha
  
- Otras dependencias del establecimiento  
Casino con cocina y bodega.  
Sala de profesores.  
Sala de recepción.  
Oficina administrativa.  
Oficina Sostenedora.  
Oficina Equipo Directivo.  
Garita de vigilancia.  
Baños y duchas.
  
- Personal Contratado
 

Dotación docente	: 25 personas
Dotación docente directivos	: 3 personas
Dotación administrativa	: 2 personas
Dotación paradocente	: 2 personas
Dotación personal de servicio	: 6 personas.

***CAPÍTULO II.- INVESTIGACIÓN DIAGNÓSTICA***

## Investigación Diagnóstica

### 2.1. Enunciado del Problema de Investigación

La globalización, vista como un proceso que emerge a finales del siglo XX, se caracteriza principalmente por su carácter multidimensional, por lo cual afecta o interviene tanto en la realidad social, cultural y política, estando presente en la mayoría de las facetas de la actividad humana.

Hay autores, entre los que encontramos a Juan Velarde Fuentes, que ven a la globalización como consecuencia del capitalismo, la revolución industrial, el descubrimiento de vías comerciales en todas partes del mundo, la formación de la Unión Europea y el fin de la Guerra Fría. Sin embargo, lo que hay que tener claro al momento de hablar de este proceso, es que se viene gestando con el desarrollo de las comunicaciones y el uso masivo de las tecnologías, en la medida en que se incrementa la interdependencia de los mercados. No obstante, hay que tener presente que, como todo cambio multidimensional a escala mundial, existen ventajas y desventajas de este proceso. Entre las ventajas encontramos: el desarrollo de las comunicaciones y las redes, lo cual permite que las operaciones entre dos puntos lejanos del planeta ocurran en tiempo real, sin demoras y con efectos inmediatos; hay una mayor difusión de aspectos culturales entre los países; y pequeñas economías o pueblos aislados tienen la oportunidad de relacionarse económica y culturalmente con países desarrollados, ampliando así sus posibilidades de crecimiento y elevando sus estándares de vida. Entre las desventajas es preciso destacar que: la inmediatez de los eventos económicos involucra que la onda expansiva de los efectos de cualquier crisis financiera internacional es más amplia y puede perjudicar a todos los continentes. Además (existen agrupaciones anti-globalización), diversos autores señalan que este sistema aumenta la brecha económica entre los pueblos, al acentuar aún más las diferencias entre los países pobres productores de materias primas y las naciones desarrolladas. Asimismo, indican que, desde el punto de vista cultural, se tiende hacia una unidad cultural hegemónica con predominio de Occidente en desmedro de una cultura global basada en la diversidad.<sup>1</sup>

En el contexto consignado anteriormente, es preciso destacar, además, que este cambio paradigmático también trae consigo transformaciones en el establecimiento de relaciones entre las personas, de esta manera, aunque los individuos de todo el mundo están, constantemente, en mayor comunicación, el tipo de relaciones que se establece está especialmente ceñida a ideas y sentimientos de individualismo, egoísmo, inequidad y competitividad, en las relaciones que se establecen en el mundo laboral.

De este modo, este conjunto de cambios inciden en la calidad de vida de las personas, que deben, en forma permanente, asumir un ritmo de vida más acelerado, dado que la información y los conocimientos forman parte de un proceso cada vez más acelerado. Todo esto hace que, finalmente, exista también un cambio en la salud de las personas y en el predominio de ciertas enfermedades, las que si bien antes eran marcadamente infecciosas, hoy en día están relacionadas principalmente con la salud mental y las capacidades adaptativas de

---

<sup>1</sup> Joseph Stiglitz "El Malestar en la Globalización".

las personas, siendo la enfermedad protagónica de los últimos tiempos (finales del siglo XX hasta la fecha) el estrés.

Por estrés entenderemos: *“un particular tipo de relación entre la persona y el ambiente”* (Lazarus, 1966; Lazarus y Folkman, 1984, 1987). *“Dicha relación entre persona-ambiente es aquella en que las demandas evaluadas agotan o exceden los recursos personales”*.

Sin embargo, y para efectos de esta investigación, hay ciertas profesiones frente a las cuales en casos de estrés, no es posible señalar que padecen de esta enfermedad adaptativa, ya que debido, a su carácter asistencial han de ser objeto de otra enfermedad o síndrome, el cual lleva por nombre *Burn out*, y que sería una respuesta al estrés laboral crónico.

Este síndrome implica la generación de sentimientos y actitudes negativas en el desarrollo del ejercicio diario de la profesión, como consecuencia de tener persistentemente un conjunto de expectativas inalcanzables de nuestro quehacer, lo cual afectaría tanto nuestra forma de pensar, sentir y actuar profesionalmente. Entre las profesiones propensas encontramos: medicina, psicología, trabajo social, pedagogía.

De esta manera, así como la sociedad toda se encuentra en un proceso de cambio debido a la globalización, la actividad docente presenta mayores y más complejas exigencias en su desarrollo en la medida que están destinadas a un nuevo alumnado que hace más difícil la tarea de enseñar; como señala Concha Menéndez y Fransesc Moreno (2007):

*“El respeto a la diversidad del alumnado exige la individualización de la enseñanza, lo cual supone un gran esfuerzo por parte de los profesores y la necesidad de recursos que no siempre acompañan esta exigencia. La consecuencia más clara es el cansancio y la impotencia de muchos profesionales que quieren ajustarse pero no pueden y, a veces, no saben hacerlo”*

De este modo, en la medida que no se considere, de manera adecuada, y no se establezca la urgencia de una formación continua, tanto en las competencias cognitivas relacionadas con el proceso enseñanza-aprendizaje, como en las competencias psicosociales y valóricas que debe tener el docente se generarán condiciones altamente perjudiciales y favorables a la generación y desarrollo en el Síndrome de *Burn out* en los profesores.

En este sentido, y de manera de responder al acontecer diario de nuestro país, la presente investigación pretende constituir un aporte en el proceso de mejoramiento de la calidad en la educación mediante el estudio del Síndrome de *Burn out* en los docentes, reconociendo su rol de facilitadores de aprendizaje y su perfil de profesionales de alto riesgo, en la medida que estudios realizados por el Colegio de Profesores en conjunto con el Ministerio de Educación en el año 2000, que: *“Los profesores presentan más riesgo en bienestar psicológico y más Burn out. Este resultado en bienestar psíquico estaría relacionado a las tensiones crónicas presentes en las condiciones laborales de los profesores y a la naturaleza misma de su actividad y a las características que asumen los procesos de enseñanza y aprendizaje en la actualidad. El Burn out en estas características estaría referido, en mayor medida, a profesores con agotamiento extremo.”*

## **2.2. Formulación del Problema Objeto de Estudio**

La presente investigación se orienta al estudio descriptivo del Síndrome de Burn out en los profesores que se desempeñan en el nivel de enseñanza básica del establecimiento educacional Domingo Faustino Sarmiento, de la comuna de Puente Alto.

## **2.3. Preguntas Significativas**

- ¿Qué características presenta el Síndrome de Burn out en los profesores de Educación Básica del establecimiento educacional Domingo Faustino Sarmiento, de la comuna de Puente Alto?
- ¿Cuáles son los factores asociados al desarrollo del Síndrome de Burn out en los profesores de Educación Básica del establecimiento educacional Domingo Faustino Sarmiento, de la comuna de Puente Alto?

## **2.4. Objetivos de Investigación**

### **2.4.1. Objetivo General:**

Conocer las características que presenta el Síndrome de Burn out en los profesores/as de enseñanza básica del establecimiento educacional Domingo Faustino Sarmiento, de la comuna de Puente Alto.

### **2.4.2. Objetivos específicos:**

- Identificar las características demográficas, económicas, psicosociales y culturales de los profesores/as de enseñanza básica del establecimiento educacional Domingo Faustino Sarmiento.
- Indagar en la información que tienen sobre el Síndrome de Burn out los profesores y profesoras de enseñanza básica del establecimiento educacional Domingo Faustino Sarmiento.
- Identificar las características que asumen las condiciones de trabajo de los profesores y profesoras de enseñanza básica del establecimiento educacional Domingo Faustino Sarmiento.
- Identificar las habilidades psicosociales que poseen los profesores y profesoras de enseñanza básica del establecimiento educacional Domingo Faustino Sarmiento.

## **2.5. Unidad de Análisis:**

La unidad de análisis estará constituida por los profesores y profesoras de enseñanza básica de la jornada de la tarde del colegio Domingo Faustino Sarmiento, de la jornada de la tarde.

***CAPÍTULO III.- MARCO METODOLÓGICO***

## Diseño Metodológico.

### 3.1. Sobre la metodología cualitativa

Según Sampieri (2006) se define la metodología cualitativa como: *“un conjunto de prácticas interpretativas que hace al mundo visible, lo transforma y convierte en una serie de representaciones en forma de observaciones, anotaciones, grabaciones y documentos. Es naturalista porque estudia los objetos y seres vivos en sus ambientes naturales, es interpretativa pues intenta encontrar sentido en los fenómenos en términos de los significados que las personas les otorguen.”*

Es importante mencionar algunas de las características que orientaron al equipo seminarista a seleccionar esta metodología. Según Taylor y Bogdan (1986):

- Es inductiva porque explora, describe y luego genera perspectivas.
- El investigador ve al escenario y a las personas desde una perspectiva holística; las personas, los escenarios o los grupos no son reducidos a variables sino considerados como un todo.
- Los investigadores cualitativos son sensibles a los efectos que ellos mismos causan sobre las personas que son objeto de estudio.
- El investigador cualitativo suspende o aparta sus propias creencias, perspectivas y predisposiciones.
- Para el investigador cualitativo, todas las perspectivas son valiosas.

### 3.2. Tipo de Investigación

La presente investigación es de carácter exploratoria-descriptiva. Es exploratoria, ya que *“el objetivo es examinar un tema poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes”* (Sampieri, 2006). Y su carácter descriptivo queda de manifiesto al referirnos a la definición propuesta por Dankhe (1986), que indica que *“el estudio descriptivo busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”*.

### 3.3. Momentos de la Investigación

#### 3.3.1. Fase de exploración de la temática

En esta primera fase nos dedicaremos a conocer el contexto en el cual se desarrollará el proceso de investigación, identificando a los actores participantes de ésta y sus interacciones.

La exploración de la temática se realizará de manera deductiva, mediante la búsqueda de material bibliográfico y relacionando la teoría con el área de educación, para luego llevar a cabo la focalización en el colegio Domingo Faustino Sarmiento, de la comuna de Puente alto.

### 3.3.2. Fase de aproximación al fenómeno de estudio

En esta segunda fase, se pretende socializar con los posibles participantes la problemática que se desea abordar en el presente seminario de título, además de las actividades e instrumentos que se desarrollarán; se buscará establecer, en conjunto con los profesores y profesoras, la muestra que se utilizará para llevar a cabo la investigación. Asimismo se establecerá el cronograma de aplicación de instrumentos para que de esta forma los tiempos que los participantes poseen dentro de su jornada laboral no se vean interrumpidos por el estudio.

### 3.3.3. Fase de Profundización

En esta fase de la investigación, se buscará generar una relación de confianza con la muestra de profesores establecida, generando el rapport necesario para la obtención de visiones, percepciones, conocimientos y opiniones que los profesores y profesoras del establecimiento educacional posean del tema, tras la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

### 3.3.4. Fase de Análisis:

Esta última fase comprenderá el procesamiento de los datos recopilados, mediante la aplicación de las técnicas seleccionadas para dicho efecto, el análisis de los datos, la comprensión de los resultados y su concordancia con los objetivos formulados en la investigación.

## **3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.**

Se entiende por técnicas de recolección de datos al conjunto de reglas y procedimientos que permiten al investigador establecer la relación con el objeto o sujeto de estudio.

En cada una de las cuatro fases anteriormente descritas del presente seminario de título, se utilizará la observación directa como técnica para la recolección de los datos, tras la elaboración de una pauta de observación simple, la cual nos permita obtener información directa y confiable, mediante un procedimiento de observación sistematizado y controlado, de las formas de organización del grupo, los patrones de interacciones sociales y el ambiente social de nuestra muestra.

Sin embargo, de manera específica se aplicará en la Fase de Profundización la entrevista como técnica de recolección de datos, la cual nos permitirá establecer un contacto directo con las personas que sean consideradas como fuentes de información de manera espontánea. Sin embargo cabe señalar que esta entrevista será de carácter estructurada, la cual se caracterizará por poseer un conjunto de preguntas ordenadas y enunciadas de igual manera a todos los entrevistados, quienes podrán responder de respuesta libre o abierta.

### **3.5. Selección de los sujetos de investigación**

#### **3.5.1. Muestra:**

La muestra del presente seminario de título está compuesta por ocho profesores y profesoras de enseñanza básica, quienes en su totalidad corresponden al grupo docente de la jornada de la tarde del establecimiento educacional.

#### **3.5.2. Criterios de inclusión:**

- Profesores y profesoras de enseñanza básica del establecimiento educacional Domingo Faustino Sarmiento.
- Profesores y profesoras de la jornada de la tarde del establecimiento educacional Domingo Faustino Sarmiento.

### **3.6. Metodología de Análisis e Interpretación de la Información**

Definimos el análisis de datos como un conjunto de manipulaciones, transformaciones, operaciones, reflexiones, comprobaciones que realizamos sobre los datos con el fin de extraer significado relevante en relación a un problema de investigación. (Rodríguez Gómez, G., Metodología de la Investigación cualitativa, Ediciones Aljibe 1999, Málaga, Pág. 200)

Analizar datos supone examinar sistemáticamente un conjunto de elementos informáticos para delimitar partes y descubrir las relaciones entre las mismas y las relaciones con el todo. En definitiva, todo análisis persigue alcanzar un mayor conocimiento de la realidad estudiada y, en la medida de lo posible, avanzar mediante su descripción y comprensión hacia la elaboración de modelos conceptuales explicativos. (Rodríguez Gómez, G., Metodología de la Investigación cualitativa, Ediciones Aljibe 1999, Málaga, Pág. 200)

Según Sampieri, se puede diferenciar entre análisis cuantitativo y cualitativo. En el análisis cuantitativo se recolectan los datos para luego analizarlos de forma estandarizada, a diferencia del análisis cualitativo, en el cual la recolección y el análisis ocurren prácticamente en paralelo, siendo éste último no tan estandarizado.

Referente a lo anterior, la presente investigación posee un carácter cualitativo, por consiguiente, los datos que se obtienen son dispersos y variados, por lo cual, se debe generar una estructura flexible para la comprensión de los mismos.

Cuando hablamos de análisis de datos cualitativos, en cualquier caso, nos referimos a tratamientos de los datos que se llevan a cabo generalmente preservando su naturaleza contextual, poniendo en práctica categorías de categorización y sin recurrir a las técnicas estadísticas. (Rodríguez Gómez, G., Metodología de la Investigación cualitativa, Ediciones Aljibe 1999, Málaga, pág. 201)

*Los propósitos principales del análisis cualitativo son:*

- Darle estructura a los datos (Patton, 2002), lo cual implica analizar las unidades, categorías, los temas y los patrones (Grinnell, 1997).
- Describir las experiencias de las personas estudiadas bajo su óptica, en su lenguaje y con sus expresiones (Grinnell, 1997, Creswell, 2005).
- Comprender en profundidad el contexto que rodea los datos.
- Interpretar y evaluar unidades, categorías, temas y patrones (Patton, 2002).
- Explicar ambientes, situaciones, hechos, fenómenos (Baptiste, 2001).
- Reconstruir historias (Baptiste, 2001)
- Encontrar sentido a los datos en el marco del planteamiento del problema.

Es relevante mencionar también, que dentro del análisis de la investigación las percepciones, impresiones, sentimientos y experiencias del investigador (es) influyen en la forma de analizar los datos, por ende se debe tener suma cautela para que no existan sesgos en la investigación.

Finalmente, el análisis responderá a un conjunto de etapas, que tendrán su inicio en el surgimiento de unidades de análisis, codificación y categorización, para luego obtener una comprensión y conclusión de los datos.

### **3.7. Procedimiento de Análisis e Interpretación de la Información**

- **Observaciones de Campo:** Se analizarán los registros de las observaciones en base a la pauta de observación simple que describirá en detalle la óptica del investigador en relación a lo que percibe de cada entrevistado al momento en que se le aplica la entrevista para, posteriormente, someter lo observado a un proceso de triangulación entre los investigadores.

La pauta de observación considera cuatro indicadores a considerar en el momento de aplicación de la herramienta de recolección de datos, los cuales son:

1. Disponibilidad de tiempo en que los profesores se muestran abiertos, accesibles y útiles para proporcionar la información requerida en virtud de la presente investigación.
  2. Interés: deseo o curiosidad por saber o averiguar sobre algo, impulsando a la exploración, la investigación y el aprendizaje de la temática a tratar.
  3. Participación: Vista como instancia que confiere de medios y moviliza al grupo de docentes a que se desempeñen como actores y supervisores de su propio desarrollo.
- **Entrevista Estructurada:** Abocaremos principalmente al análisis de las percepciones y conocimientos de los participantes en relación a los contenidos a desarrollar en la investigación y que dicen relación con su ejercicio profesional docente.

*Las preguntas que conforman la entrevista estructurada son:*

1. ¿Tiene algún conocimiento sobre el síndrome de Burn Out?
2. Describa la infraestructura con la que cuenta el Establecimiento Educacional.
3. Describa el entorno social en el que se encuentra inmerso el Establecimiento Educacional.
4. ¿Cómo percibe el clima laboral que se presenta en el Establecimiento Educacional?
5. ¿Podría describir como es la relación que tiene con sus compañeros de trabajo?
6. ¿Cómo percibe la estructura de roles y funciones que se desarrollan en el Establecimiento?
7. ¿Conoce usted las Habilidades Psicosociales?
8. Frente a alguna situación problemática que se le pudiera presentar en el establecimiento educacional ¿Cuáles son las Habilidades Sociales que utilizaría para resolver la situación?
9. ¿Cómo se siente en su trabajo?
10. ¿Cómo se siente al finalizar su jornada de trabajo?
11. ¿Cómo se siente cuando se levanta por la mañana y tiene que enfrentarse con otro día de trabajo?
12. ¿Cómo se siente usted al trabajar todo un día con personas?
13. Si tuviera que describir con un adjetivo calificativo su trabajo ¿Cuál sería?
14. ¿Cuál es la forma en que se relaciona con los estudiantes?
15. ¿Cree usted que ha tenido algún cambio en la forma de relacionarse con sus alumnos desde que ejerce su profesión?
16. ¿Cree que su trabajo influye en sus emociones?
17. ¿Le preocupa lo que le ocurre a los alumnos con los cuales trabaja?
18. ¿Cuál es la actitud que toma ante las problemáticas que se le presentan en su trabajo?
19. ¿Es capaz de comprender cómo se sienten los estudiantes y sus compañeros de trabajo?
20. ¿Cómo trata usted los problemas de sus alumnos?
21. ¿De qué manera cree usted que influye con su trabajo en la vida de sus alumnos?
22. ¿Cómo percibe el ritmo que lleva cotidianamente con su trabajo?
23. ¿Qué cree usted que ha conseguido con el ejercicio de su profesión?

### **3.8. Criterios de rigor**

De acuerdo al carácter cualitativo de nuestra investigación, se utilizará cuatro criterios de rigor, los cuales aseguran la validez y confiabilidad del trabajo:

- **Dependencia:** Franklin y Ballau (2005) la definen como el grado en que diferentes investigadores que recolectan datos similares en el campo y efectúan el mismo análisis, generan resultados equivalentes. (En la investigación cuantitativa este criterio adquiere el nombre de Confiabilidad).  
En nuestra investigación, este criterio queda garantizado por:
  - Triangulación de los investigadores: Se lleva a cabo a través de las revisiones de las pautas de observación simple de cada investigador.
  - Triangulación de la metodología utilizada: Se utilizan diferentes técnicas de acuerdo a la saturación de información. Es posible desatacar: pauta de observación simple y entrevista estructurada.

- **Credibilidad:** Mertens (2005) la define como *"la correspondencia entre la forma en que el participante percibe los conceptos vinculados al planteamiento y la manera cómo el investigador retrata los puntos de vista del participante"*.  
(En la investigación cuantitativa este criterio se denomina Validez Interna).
- **Transferencia:** Mertens (2005) también la denomina "traslado". Sabemos que es muy difícil que los resultados de un estudio cualitativo en particular puedan transferirse a otro contexto, pero en ciertos casos, nos pueden dar pautas para tener una idea en general del problema estudiado y la posibilidad de aplicar ciertas soluciones en otro ambiente.
- **Confirmabilidad:** Mertens (2005) indica que este criterio está vinculado a la credibilidad y se refiere a demostrar que hemos minimizado los sesgos y tendencias del investigador.  
(En la investigación cuantitativa este criterio recibe la denominación de Objetividad).

***CAPÍTULO IV.- MARCO TEÓRICO***

## Marco Teórico

### 4.1. Enfoques y Teorías sobre Organización y Trabajo

Las teorías sobre las organizaciones parten de los estudios de Taylor y Fayol. Investigaciones que actualmente continúan siendo consideradas obras clásicas en la administración y sociología de las organizaciones.

A continuación, se presentan las teorías más relevantes, extraídas del Seminario de Título "*Estudio de Clima Organizacional en Falabella, Sucursal Viña del Mar*" por Francisca Carrasco Trigo y Macarena del Pilar Torres Sánchez, 2008.

#### 4.1.1. Teoría de Administración Científica: Frederick Taylor, Henri Fayol.

Frederick Taylor desarrolló la denominada escuela de administración científica, preocupada por aumentar la eficiencia de la industria a través, inicialmente, de la racionalización del trabajo operario.

La preocupación básica era aumentar la productividad de la empresa, mediante el aumento de la eficiencia en el nivel operacional. De allí, el énfasis en el análisis y en la división del trabajo operario; por cuanto las tareas del cargo y el ocupante constituyen la unidad fundamental de la organización. En este sentido, el enfoque de la administración científica es un enfoque de abajo hacia arriba (del operario hacia el supervisor y gerente) y de las partes (operarios y sus cargos) hacia el todo (organización empresarial). En este enfoque, predominaba la atención en el trabajo; en los movimientos necesarios para la ejecución de una tarea y en el tiempo determinado para su ejecución. Ese cuidado analítico y detallado permitía la especialización del operario y la reagrupación de los movimientos, operaciones, tareas, cargos, etc., todo lo cual constituye la llamada "organización racional del trabajo".

Henri Fayol, por su parte, desarrolló la llamada teoría clásica, preocupada por aumentar la eficiencia de la empresa a través de su organización y de la aplicación de principios generales de una administración con bases científicas.

Las ideas planteadas por ambos autores constituyen los pilares del enfoque clásico tradicional de la administración, cuyos postulados dominaron aproximadamente las cuatro primeras décadas del siglo en la administración de las organizaciones.

#### 4.1.2. Teoría de las Relaciones Humanas: Elton Mayo

La teoría de las relaciones humanas desarrollada por Elton Mayo, (1932), y sus colaboradores, surgió en los Estados Unidos como consecuencia inmediata de los resultados obtenidos mediante la experiencia de Hawthorne. Fue básicamente un movimiento de reacción y de oposición a la teoría clásica de la administración.

La teoría de las relaciones humanas se origina, principalmente en la necesidad de humanizar y democratizar la administración de los conceptos rígidos y mecanicistas de la teoría clásica; debido, fundamentalmente, al desarrollo de la psicología y la sociología.

En este enfoque humanístico, la preocupación por la máquina y el método de trabajo, por la organización formal y los principios de la administración aplicables a los aspectos organizacionales, ceden la prioridad a la preocupación por el hombre y su grupo social. De los aspectos técnicos y formales se accede a los aspectos psicológicos y sociológicos.

De esta manera la teoría de las relaciones humanas creada principalmente por Elton Mayo realiza importantes y valiosos aportes, tanto a la administración, como a la satisfacción de los trabajadores en la empresa; humanizando un área, hasta aquel entonces, extremadamente impersonal y mecanicista, introduciendo conceptos de necesidades como aceptación, seguridad y sentimiento de pertenencia.

#### 4.1.3. Teoría de las Necesidades: Abraham Maslow

Maslow<sup>2</sup> (1998) formuló que es posible explicar la motivación humana en términos de una jerarquía de necesidades. De esta manera, la conducta está, en una primera instancia, influida por las necesidades inferiores, que son más imperiosas y las que primero aparecen. Y en la medida, que las necesidades inferiores están, medianamente satisfechas, empiezan a aparecer con su influencia, las necesidades correspondientes al nivel, inmediatamente superior; y así sucesivamente. El proceso es dinámico y puede ser reversible, de acuerdo a las circunstancias. Es así, como las personas que se encuentran con un bajo grado de satisfacción en sus necesidades correspondientes a estos niveles inferiores, difícilmente, podrán formularse e interesarse por objetivos correspondientes a niveles superiores; por cuanto su atención y esfuerzos están orientados hacia objetivos correspondientes a aquellas necesidades insuficientemente satisfechas. De esta manera, adquiere especial importancia conocer las necesidades de los diferentes niveles y el nivel de satisfacción que tienen los trabajadores frente a ellas, por la incidencia en su motivación y conducta.

Los niveles y/o tipos de necesidades que formula Maslow son:

- Fisiológicas: Las más básicas; y que son necesidades caracterizadas por la urgencia; su satisfacción no puede ser postergada por largo tiempo. Son imperativas para la supervivencia. Y están referidas a las necesidades de alimentación, vestuario, vivienda, etc.
- Seguridad: Se refiere en ellas, a las necesidades de estar libres de peligro y vivir en un ambiente estable.
- Afecto: Conceptualmente referidas a necesidades de amor, afecto y pertenencia. Son necesidades sociales de sentirse parte integrante de un equipo humano.

---

<sup>2</sup> Antonio Lucas Marín, Sociología de las organizaciones, Editorial Mc Graw Hill, Interamericana de España 2002.

- Estíma: Referida a la necesidad de autoestima y ser estimado por los demás.
- Autorrealización: Estas necesidades son superiores y producto del desarrollo. Están relacionadas con la explotación de todas las potencialidades y sentirse una persona plena. No están relacionadas con la supervivencia del individuo.

#### 4.1.4. Teoría de la Aceptación: Chester Barnard:

Barnard<sup>3</sup> (1938) define a la organización como un sistema de actividades o fuerzas de dos o más personas, conscientemente coordinadas. Constituyen, de esta manera, estructuras racionales, encaminadas a reforzar la voluntad de cooperación de sus miembros.

Las organizaciones deben construirse en torno a un propósito compartido; como sistemas cooperativos, que integren un diseño consciente y deliberado, destinado a definir el objetivo común que las constituye; y la vitalidad espontánea surgida de la tendencia natural a cooperar.

Barnard plantea la eficacia y la eficiencia como principios de gestión. Una organización eficiente es aquella en que el diseño formal que establece el objetivo común, no sólo no debilita la tendencia a la cooperación sino que, la encauza y la refuerza.

Esta unión de planificación formal y vitalismo individual descansa en cuatro pilares:

- Sistema de incentivos
- Definición de la autoridad
- Papel de grupos informales
- Misión del directivo

De acuerdo a la formulación de Barnard, una gran parte del éxito de una organización depende de la obtención de la cooperación de su personal. El éxito, formula además Barnard, depende en un alto grado del mantenimiento de buenas relaciones con la gente e instituciones fuera de la organización, y con las cuales ésta interactúa en forma constante. Al reconocer la dependencia de la organización en los inversionistas, proveedores, clientes y otros grupos externos, Barnard introdujo la idea de que los administradores tenían que examinar el ambiente y, luego, ajustar la organización para mantener un estado de equilibrio. De esta manera, por ejemplo, sin que importara lo eficaz que pudiera ser la producción, si la administración no lograba asegurar un ingreso continuo de materiales y suministros o de encontrar mercados para su producción, se vería amenazada la supervivencia de la organización.

---

<sup>3</sup> Antonio Lucas Marín, Sociología de las organizaciones, Editorial Mc Graw Hill, Interamericana de España 2002.

#### 4.1.5. Teoría X y Teoría Y: Douglas Mc Gregor

Douglas Mc Gregor, en su teoría trata de vincular motivación y administración. Para lo cual define dos formas alternativas de administrar el recurso humano y que parten de sus supuestos distintos acerca de la naturaleza humana. Estas son la teoría X y la teoría Y.

La teoría X, sostiene una concepción tradicional de administración, basada en convicciones erróneas e incorrectas sobre el comportamiento humano. En función de estas concepciones y premisas respecto a la naturaleza humana, la teoría X refleja un estilo de administración estricto, rígido y autocrático que considera a las personas como un medio de producción y se limita a hacer que estas trabajen dentro de ciertos esquemas y estándares previamente planeados y organizados, teniendo en cuenta solo los objetivos de la organización.

En otro punto, se encuentra la teoría Y, la cual representa la concepción moderna de la administración, acorde a la teoría del comportamiento. Dicha teoría, se basa en ideas y premisas actuales, sin preconceptos relacionados a la teoría humana, desarrolla un estilo de administración; abierto, dinámico y democrático, a través del cual administrar es el proceso de crear oportunidades, libertad potencialidad, remover obstáculos, impulsar el crecimiento individual y proporcionar orientación respecto a los objetivos.

#### 4.1.6. Teoría Z: William Ouchi

La "teoría Z"<sup>4</sup>, es una teoría administrativa desarrollada por William Ouchi y Richard Pascale (colaborador), quienes proponen un método para gestionar las empresas de occidente, pero respondiendo a las claves de la gestión japonesa.

Ouchi trata de continuar la argumentación de Mc Gregor, con su teoría Y profundizándola y llevándola un punto mas allá.

Ouchi plantea que las organizaciones exitosas son aquellas que saben constituirse como sistema de cooperación. La cooperación para él, no se explica solo por la voluntad de los integrantes para construir relaciones interpersonales de confianza. Es también la existencia de una cultura compartida, una serie de valores adquiridos por igual tanto por los empleados como por la dirección, que internalicen la idea de una empresa como una organización a largo plazo, cuyas metas se puedan identificar para lograr un éxito continuado y estable.

La teoría Z es participativa y se basa en las relaciones humanas, pretende entender al trabajador como un ser integral que no puede separar su vida laboral de su vida personal, por ello invoca ciertas condiciones especiales como la confianza, el trabajo en equipo, las relaciones personales estrechas y la toma de decisiones colectiva, todas ellas aplicadas en orden de obtener un mayor rendimiento del recurso humano y así conseguir mayor productividad empresarial, se trata de crear una nueva filosofía empresarial humanista en la cual la compañía se encuentre comprometida con su gente.

---

<sup>4</sup> Antonio Lucas Marín, Sociología de las organizaciones, Editorial Mc Graw Hill, Interamericana de España 2002.

Ouchi considera firmemente que un empleo es la parte estructural de la vida de éstos, si este empleo es desarrollado de forma total dentro de una organización (como ocurre en la teoría Z), la persona se integra a ella y crea un sentido de pertenencia que la lleva a dar todo lo que es posible por alcanzar los objetivos empresariales, con lo cual la productividad estaría prácticamente asegurada.

Principios fundamentales de la teoría Z:

1.-Confianza, la confianza es la piedra angular de la cultura Z, ya que para que el método funcione tanto los trabajadores como los directivos deben tener plena confianza, tanto en la toma de decisiones, como en la responsabilidad.

2.-Atención a las relaciones humanas, que en la cultura Z se focaliza principalmente en el compromiso con el trabajador que expresa la organización; con un carácter global y personalizado.

3.-Relaciones sociales estrechas. En la carrera funcionaria del modelo presentado por la teoría Z, su funcionamiento es a largo plazo. Postula relaciones sociales estrechas, tanto informales como formales. Las relaciones deben ser estrechas y cordiales, mejorando su incidencia; por cuanto, el autor objetiva que sus características pueden afectar la productividad.

Trabajar en equipo, compartir los mismos objetivos, disfrutar lo que se hace y la satisfacción por la tarea cumplida son características de la cultura Z que abren las posibilidades de mejorar el rendimiento en el trabajo

La teoría Z sugiere que los individuos no desligan su condición de seres humanos a la de empleados y que la humanización de las condiciones de trabajo aumenta la productividad de la empresa y a la vez la autoestima de los empleados.

#### **4.2. Calidad de Vida y Condiciones de Trabajo.**

Actualmente, el término calidad de vida es utilizado en forma cotidiana y para hacer referencia a diferentes situaciones consideradas deseables para las personas. De esta manera se ha convertido en un objeto de estudio concreto, en tanto componente de la realidad social.

La calidad de vida conforma *"un ámbito de estudio interdisciplinar de la realidad social con netos componentes psicosociales"* (Casas, 1999). El estudio de la calidad de vida remite al entorno material (bienestar social) y el entorno psicosocial (bienestar psicológico). Ha quedado definido como un concepto que implica dos ejes: el objetivo y el subjetivo, siendo cada eje el agregado de siete dominios que han sido operacionalizados en la escala de comprensión de la calidad de vida construida por Cummins (1996), los cuales son: Bienestar material, Salud, Trabajo-productividad, Intimidad, Seguridad, Comunidad y Bienestar emocional.

La objetividad y la subjetividad en relación a la *calidad de vida*, fue analizada, en 1998 por la Internacional Society for Quality of Life Studies, en la que Cummins formuló que las condiciones objetivas inician el camino hacia el bienestar subjetivo y entonces la calidad de vida puede ser medida tanto subjetiva como objetivamente. Board, por su parte, estableció que las condiciones humanas subjetivas son tanto causa como efecto de las condiciones humanas objetivas, y por ende se exploran los aspectos interactivos de lo subjetivo y lo objetivo.

La mirada desde la *calidad de vida*, se centra en un abordaje psicosocial de la situación, ya que se trata de un concepto objetivo y subjetivo al mismo tiempo. El eje objetivo incluye medidas culturales relevantes del bienestar objetivo, proponiéndose para su análisis la utilización del término *well being* (sentirse bien, estar bien). El eje subjetivo incluye la satisfacción medida de acuerdo a la importancia que tiene para cada sujeto, proponiéndose para su análisis los conceptos *autoestima* y *satisfacción*.

### **4.3. El Estrés en la Realidad Laboral.**

Para la conceptualización del estrés, utilizaremos la teoría que nos propone el Modelo Transaccional o también denominado Modelos Cognitivo-Relacional, propuesto por Lazarus y Folkman.

El enfoque transaccional entiende el estrés como un particular tipo de relación entre la persona y el ambiente. La relación de estrés es aquella en que las demandas evaluadas agotan o exceden los recursos personales.

Pues bien, el foco de análisis desde este modelo es la transacción o encuentro, el cual es evaluado por la persona como pérdida o daño, amenaza de daño o desafío. En este sentido, se genera una trilogía de evaluaciones:

- Evaluación primaria: Ésta hace referencia a la evaluación de una situación como relevante, positiva o estresante.
- Evaluación secundaria: Ésta evaluación tiene como objeto el análisis y la valoración de la capacidad del propio sujeto para afrontar el suceso que acaba de evaluar. Se generan posibles estrategias de afrontamiento.
- Evaluación terciaria: En esta evaluación se ponen en acción los procesos de afrontamientos para manejar la relación problemática entre la persona y el ambiente. Se aplican estrategias de afrontamiento pensadas en la evaluación precedente.

Dentro del enfoque transaccional, el afrontamiento es entendido como aquél proceso conductual y cognitivo, constante y cambiante que se desarrolla para mejorar las demandas específicas internas y externas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de las respuestas del individuo. Se entiende el afrontamiento en función de lo que la persona piensa o hace y no en términos de su eficacia o resultados.

Para Lazarus y Folkman existen dos tipos de estrategias de afrontamiento: resolución de problemas y la regulación emocional. La primera estaría dirigida a manipular o alterar el problema que está causando el malestar o a incrementar los recursos para hacer frente al problema, por ejemplo diseñando un nuevo método de

*solución de problemas, buscando ayuda de un profesional que nos oriente. Mientras que la segunda estaría centrada en la emoción, en reducir la sensación de estrés asociada al problema, ejemplos de este tipo serían llorar, distraerse, dormir, beber, etc.*

Es importante mencionar que para Lazarus y Folkman el término transacción implica que el estrés no está ni en la persona ni en el ambiente, sino que refleja la conjunción de una persona con sus particulares motivaciones y creencias, y un ambiente cuyas características incluyen daño, amenaza o desafío.

#### 4.3.1. El Estrés laboral.

El estrés laboral se puede definir en general como un estado de tensión y displacer. Puede distinguirse de las causas o antecedentes del estrés que se denominan estresores. Un estresor general, por ejemplo, es la ausencia objetiva o subjetiva de adecuación entre los recursos personales y la demanda laboral<sup>5</sup>.

Las consecuencias del estrés laboral pueden ser: deterioro de la salud mental y física y/o un rendimiento laboral bajo.

#### 4.4. Síndrome de Burn Out.

El Síndrome de Burn out es definido como un síndrome psicológico que se debe a un estresor interpersonal, que aparecería en el contexto laboral y que constituye un constructo tridimensional. Dichas dimensiones son: Agotamiento Emocional, Despersonalización hacia las personas que el profesional atiende y Falta de Realización Personal (Maslach y otros, 2001).

También se ha aclarado que esta patología sería producto del estrés y que tendería a no aparecer de forma instantánea, sino que respondería a un proceso continuo (Maslach y otros, 2001; Cordes y Dougherty, 1993).

Teorías explicativas:

Graciela Tonon en su libro "Calidad de vida y desgaste profesional. Una mirada del síndrome del Burn out", plantea que desde que Freudenberguer en 1974 comenzara el estudio del tema, diferentes autores han elaborado teorías explicativas de este fenómeno. Gil-Monte y Peiró han afirmado que el Burn out puede ser observado desde dos perspectivas generales: la perspectiva clínica y la perspectiva psicosocial.

La perspectiva clínica entiende el Burn out como un estado al cual llega la persona producto del estrés laboral que padece. La perspectiva psicosocial lo considera un proceso, que se desarrolla por la interacción que se produce entre las características del entorno laboral en el cual la persona se desempeña y sus características personales. La diferencia entre ambos enfoques es clara, ya que el primero analiza el problema en tanto estado personal y el segundo lo analiza en tanto proceso dinámico, producto de la interacción entre varios factores.

---

<sup>5</sup> Buendía José, Estrés Laboral y Salud, Biblioteca Nueva, Madrid, 1998.

Maslach y Jackson en 1981, comenzaron a estudiar el Burn out como "estado"; sin embargo, posteriormente, concluyeron que la mejor perspectiva era entenderlo como "proceso". De esta manera, lograron conceptualizarlo como un síndrome que se desarrolla en personas cuyo objeto de trabajo son otras personas y que se caracteriza por el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización en el trabajo.

#### **4.5. Teorías Explicativas del Síndrome de Burn Out:**

Los distintos modelos explicativos del síndrome del Burn out, parten de marcos teóricos más amplios:

- **Desde la perspectiva de la Psicología Clínica**, se considera al Burn out como un estado. Al respecto, se puede mencionar que Freudenberguer en 1974 lo planteó como un estado de agotamiento, decepción y pérdida de interés como consecuencia del trabajo cotidiano en la prestación de servicios y ante expectativas inalcanzables. Fischer en 1983, lo planteó como el estado resultante del trauma narcisista que lleva a la disminución en la autoestima.
- **Desde la perspectiva de la Psicología Social**, se considera al Burn out basándolo en la teoría sociocognitiva del yo. Harrison en 1983 planteó que las personas que trabajan en profesiones de servicios están motivadas para ayudar a las demás; si en su contexto laboral existen factores que obstaculizan su tarea y no la dejan conseguir sus objetivos, esto afecta su esperanza de conseguirlos y con el tiempo se genera el Burn out; que retroalimenta, negativamente, su motivación para ayudar. Asimismo, Pines y Aronson, en 1988 plantearon el Burn out como el proceso de desilusión en una persona altamente motivada por su trabajo, que se caracteriza por fatiga emocional, física y mental; sentimientos de inutilidad, impotencia, sentirse atrapado y baja autoestima.
- **Desde la Psicología de las Organizaciones**, se observa al Burn out basado en las teorías del estrés laboral. Considera los estresores del contexto de la organización y las estrategias de afrontamiento empleadas para dar respuesta; aplicada a todas las profesiones. En 1983 el autor Golembiowski planteó que el estrés laboral está generado por la sobrecarga laboral o por la denominada "pobreza de rol" que es su antítesis. Ambas situaciones producen en la persona: pérdida de autonomía, disminución de su autoestima, irritabilidad y fatiga.

#### **4.6. Modelos explicativos para el Síndrome de Burn Out en los Docentes.**

- **El modelo de descompensación valoración-tarea-demanda:** Representa uno de los primeros modelos teóricos para explicar el Burn out, propuesto por Kyriacou y Sutcliffe (1978), quienes consideran que se presenta cuando existe una descompensación entre la valoración del esfuerzo realizado, con toda la gama de estrategias que tiene que realizar el docente a lo largo del día, y la existencia de solicitudes laborales que exceden sus capacidades; los factores personales y organizacionales también estarían influyendo en dicho proceso.

Benavides Pereira (2008), precisa otros modelos explicativos del Burn out en la docencia:

- **El modelo sociológico:** Creado por Woods, que propone tres variables: Micro: personalidad y profesionalización personal. Media: instituciones educativas. Y Macro: política gubernamental y economía global. En este contexto, el modelo económico liberal, en su presión por mayores niveles de eficiencia, impulsa una tendencia en que las tareas de alto nivel se transforman en rutinas, incidiendo en que el docente se vuelva más técnico que profesionalista. De este modo, la escuela y las características de personalidad del profesor, se conjugan para dar por resultado al burn out.
- **Modelo Opresión-Demografía:** Propuesto por Maslach y Jackson (1981), que considera la combinación de las características opresoras del trabajo, junto con las características socio demográficas, como las causas principales del Burn out. Dentro de estas últimas características destaca la vivencia del estrés, la evaluación de los demás y la evaluación de sí mismo. Cabe destacar que este modelo es el más seguido en la actualidad.
- **El modelo Demografía-Personalidad-Desilusión:** En él se incluyen los factores sociodemográficos, que se conjugan con la presión emocional, el elevado involucramiento en las tareas, así como la demanda de atención; todo lo cual englobaría el concepto de desgaste por estrés, en conjunto con la desilusión gradual sobre el entorno; convocando la pérdida emocional y la disminución de la energía.

#### **4.7. Diferencias del Síndrome de Burn Out con otros Estados**

Es común que las personas tiendan a confundir el Síndrome de Burn out con otros estados, tales como el estrés y la depresión. Para una mayor comprensión se presentará las diferencias existentes entre el Síndrome de Burn out y los estados ya mencionados.

- **Síndrome de Burn out y Estrés:**

"Hay muchas definiciones de estrés y burn out, porque según diversos estudios, estos conceptos, si bien pueden tener similitudes, no son lo mismo. Se puede estar estresado y seguir funcionando, aún cuando sea difícil. En cambio cuando el burn out (o como se le llamaba 20 o 30 años atrás, surmenage) llega, es necesario hacer cambios radicales en nuestra manera de enfrentar las tensiones" (Torres, 2001).

Para Reyes Ortega (2008) se puede diferenciar el estrés del burn out sometiendo a análisis cinco aspectos:

- Implicación en asuntos críticos: Cuando la persona sufre de estrés la implicación en asuntos críticos es excesiva, mientras quienes padecen el síndrome de burn out presentan una implicación ausente.
- Emotividad: Cuando una persona presenta estrés su emotividad se caracteriza por ser hiperactiva a diferencia de quien presenta burn out, en que la emotividad se manifiesta desgastada.
- Predominio de daño al organismo: El daño en el organismo que predomina al presentar estrés es fisiológico, en tanto en el síndrome de burn out es emocional.
- Tipo de agotamiento: El agotamiento que se manifiesta en profesionales que tienen estrés es de carácter físico y el agotamiento en profesionales que sufre del síndrome de burn out es físico, motivacional y emocional.

- **Estado depresivo:** El estado depresivo para quienes muestra un cuadro de estrés se traduce como una forma de guardar energía y en individuos que adquieren el síndrome de burn out se visibiliza como una pérdida de ideales, pero no como una forma de ahorrar energía.

- **Síndrome de Burn out y Depresión:**

La depresión presenta algunos síntomas que también manifiestan las personas que sufren de burn out, por lo que Brunstein (1999) incluso considera al burn out como depresión relacionada con el trabajo. Este planteamiento supone que el síndrome afecta al sentimiento más próximo al cuerpo, como la energía y motivación por hacer las cosas. Se acompaña de agresividad y rabia, y termina alejando a las personas que rodean al afectado, como sucede con los depresivos (Beck, 1983), por lo que el afectado ve confirmada sus creencias distorsionadas de que son poco queridos. Es por ello que se considera que hay similitudes entre ambos cuadros. No obstante se ha establecido que el burn out es un problema específico al contexto de trabajo, en contraste con la depresión que tiende a prevalecer en cada dominio de la vida.

Para Golembiewski (1999) no se han observado episodios delirantes o psicóticos en las descripciones del burn out, como si se puede dar en las depresiones profundas.

## **4.8. Variables que influyen en el Síndrome de Burn Out**

### **4.8.1. Variables Socio demográficas:**

- **Variable en función del género:** Resulta controversial afirmar si los hombres o las mujeres docentes son más susceptibles al *burn out*. Por lo general, la mujer combina varios tipos de estrés, lo cual la hace más susceptible a padecer el *burn out*.
- **Variable en función de los años de trabajo:** En cuanto a los años de ejercicio profesional, también las investigaciones son discutibles, pues se ha postulado que la experiencia laboral es un factor protector del *burn out*, como menciona Santiago (2005), de la Universidad de Santiago de Compostela; y que el *burn out* se produce durante los primeros diez años de servicio docente, sobre todo al final de los mismos (Cunningham, 2004).
- **Variable en función del estado civil:** Se cree que los docentes casados tienen una mayor defensa al *burn out*, según los estudios de Golembiewski et al., (1983), porque los hijos y la familia pueden ser una fuente de desahogo emocional, como cita Moriana Elvira et al. (2004).

### **4.8.2. Variables Organizacionales:**

- **Variable en función de la ubicación del centro escolar:** En cuanto al centro de trabajo, parece ser que las áreas urbanas y rurales presentan ventajas y desventajas por igual, mientras que las áreas suburbanas presentan más dificultades, como problemas de marginación, traslado del docente e incompreensión mutua (Moriana Elvira & Herruzo Cabrera, 2004). Por lo tanto, el docente que trabaja con alumnos que provienen de zonas marginadas y que presentan una problemática mayor a la común, transmiten esta conflictiva al docente y lo vuelven más vulnerable al *burn out*.



- **Variable en función del nivel educativo al cuál se imparte clase:** En cuanto al nivel educativo, todo parece indicar que los docentes de secundaria tienen más probabilidad de experimentar *burn out* por los problemas de conducta encontrados en jóvenes y adolescentes, ya que las normas disciplinarias suelen ser sumamente difíciles de acatar (Moriana Elvira et al., 2004), presentándose una probabilidad casi idéntica entre el resto de niveles (primaria, bachillerato, licenciatura, etc.). Sin embargo, en investigaciones realizadas por Agudo Fibla (2005), para la Universidad de Jaume, no se encontraron diferencias entre docentes de primaria y secundaria. Inclusive ha habido algunas investigaciones que afirman que el docente de primaria es más vulnerable al *burn out*.

#### **4.9. Dimensiones del Síndrome de Burn Out.**

Para la conceptualización de las dimensiones del síndrome, consideraremos los propuestos por Marisa Bosqued en su libro "Quemados, el Síndrome de Burn out".

- **Agotamiento Emocional**

Surge como consecuencia de la disminución de los recursos emocionales del profesional para enfrentarse con los retos que su labor le plantea, y se concreta en una continua y creciente fatiga a nivel físico, mental y emocional que no se corresponde con la cantidad de trabajo efectuada, además de irritabilidad, mal humor e insatisfacción laboral, con descontento y pesimismo con su tarea laboral.

Según Maslach y Leiter (1997) las personas se sentirían desgastadas e incapaces de recuperarse. Cuando despiertan en las mañanas carecen de la energía para enfrentarse a nuevos proyectos, sintiéndose como si no hubieran dormido en absoluto. Este cuadro sería la primera reacción a las demandas estresantes del trabajo.

- **Despersonalización**

Se presenta como un mecanismo de defensa del propio afectado, el cual se ha involucrado mucho con su tarea y siente que al haberse venido a bajo sus recursos emocionales, no puede continuar haciéndolas con esa intensidad. Así el profesional decide crear inconscientemente una barrera entre él y el usuario. En la práctica esto se traduce como una merma en la eficacia del trabajo y en actitudes de insensibilidad y deshumanización, consistentes en un talante de cinismo. El *Cinismo* es un mecanismo que permite reducir al mínimo las emociones potencialmente intensas que podrían interferir con el funcionamiento en situaciones de crisis.

Cabe señalar que pueden ser apropiados y necesarios para el funcionamiento eficaz en algunas ocupaciones, los niveles moderados de distanciamiento hacia los clientes, a diferencia del distanciamiento disfuncional y extremo que ocurre con el Burn out (Jackson y otros, 1986).

Para Maslach (1997) esto se debe a que la persona minimiza su involucramiento y compromiso con un trabajo que percibe como muy demandante, sacrificando sus ideales para protegerse de la fatiga y la desilusión. Por ejemplo, puede usar un lenguaje denigrante o descalificador para referirse a los clientes e intelectualizaciones recurrentes de la situación.

○ **Realización personal**

En esta dimensión el profesional se siente frustrado por la forma en que realiza su trabajo y los resultados conseguidos con él, lo cual tiende a vivenciar de manera negativa y como resultado de una insuficiencia profesional. En consecuencia su autoestima se ve mermada.

Así mismo, se tiene la constante sensación de falta de progreso y la persona se siente inefectiva, aumenta su sentimiento de inadecuación y cada nuevo proyecto es sentido como abrumador (Maslach y otros, 1997)

En cuanto a la definición de sus dimensiones Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) plantean que:

- El componente de estar Agotado Emocionalmente representa la dimensión básica e individual del estrés en el Síndrome de Burn out.
- El componente de Despersonalización o Cinismo representa la dimensión del contexto interpersonal del Síndrome de Burn out.
- El componente de Realización Personal en el trabajo se refiere a la dimensión de auto evaluación del Síndrome de Burn out.

#### **4.10. Sintomatología del Síndrome de Burn Out**

Según lo expuesto por Ariana Castagna, en la Universidad de Morón, Facultad de ciencias económicas y empresariales, durante el 2005 en Argentina, se puede referir que la lista de síntomas que puede originar este síndrome es extensa, pudiendo ser leves, moderados, graves o extremos.

Uno de los primeros síntomas de carácter leve, pero que sirve de primer escalón de alarma, es la dificultad para levantarse por la mañana o el cansancio patológico.

En un nivel moderado se presenta distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, progresiva pérdida del idealismo que convierten al individuo en emocionalmente exhausto con sentimientos de frustración, incompetencia, culpa y autovaloración negativa.

Los graves se expresan en el abuso de psicofármacos, absentismo, abuso de alcohol y drogas, entre otros.

Es la repetición de los factores estresantes lo que conforma el cuadro de crónico o extremo, que genera baja autoestima, un estado de frustración agobiante con melancolía y tristeza, sentimientos de impotencia, pérdida, fracaso, estados de neurosis, en algunos casos psicosis con angustia y/o depresión e impresión de que la vida no vale la pena, llegando en los casos extremos a ideas de suicidio.

*La sintomatología se puede resumir de la siguiente manera:*

- **Físicos:** Fatiga, problemas del sueño, dolores de cabeza, impotencia, gastrointestinales, etc.
- **Emocionales:** Depresión, indefensión, desesperanza, irritación, apatía, desilusión, pesimismo, hostilidad, falta de tolerancia, acusaciones a los clientes, supresión de sentimientos, etc.
- **Cognitivos:** Pérdida de significado, pérdida de valores, desaparición de expectativas, modificación auto concepto, desorientación cognitiva, pérdida de creatividad, distracción, cinismo, criticismo generalizado.
- **Conductuales:** Evitación de responsabilidades, ausentismo, conductas inadaptativas, desorganización, sobre implicación, evitación de decisiones, abuso de cafeína, alcohol, tabaco, drogas, etc.
- **Sociales:** Evitación de contactos, conflictos interpersonales, malhumor familiar, aislamiento, formación de grupos críticos, evitación profesional.
- **Relacionados con el trabajo:** Ausentismo, falta de rendimiento, robos, etc.
- **Interpersonales:** Comunicación pobre, falta de concentración, aislamiento, etc.

#### **4.11. El Síndrome de Burn Out como Proceso.**

Basándonos en lo referido en la Universidad de Morón Argentina, durante el año 2005 por Ariana Castagna, podemos mencionar que Jerry Edelwich y Archie Brodsky (1980) definen el Burn out "como una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones de trabajo".

Proponen cuatro fases por las cuales pasa todo individuo con Burn out:

- **Etapa de idealismo y entusiasmo:**

El individuo posee un alto nivel de energía para el trabajo, expectativas poco realistas sobre él y aún no sabe lo que puede alcanzar con éste. La persona se involucra demasiado y existe una sobrecarga de trabajo voluntario. Al comienzo de su carrera existen bastantes motivaciones intrínsecas. Hay una hiper valorización de su capacidad profesional que le lleva a no reconocer los límites internos y externos, algo que puede repercutir en sus tareas profesionales. El incumplimiento de expectativas le provoca, en esta etapa, un sentimiento de desilusión que hace que el trabajador pase a la siguiente etapa.
- **Etapa de estancamiento**

Supone una disminución de las actividades desarrolladas cuando el individuo constata la irrealidad de sus expectativas, ocurriendo la pérdida del idealismo y del entusiasmo. El individuo empieza a reconocer que su vida necesita algunos cambios, que incluyen necesariamente el ámbito profesional.
- **Etapa de apatía**

Es la fase central del síndrome de Burn out. La frustración de las expectativas lleva al individuo a la paralización de sus actividades, desarrollando apatía y falta de interés. Empiezan a surgir los problemas emocionales, conductuales y físicos. Una de las respuestas comunes en esta fase es la tentativa de retirada de la situación frustrante. Se evita el contacto con los compañeros, hay faltas al trabajo, en muchas ocasiones se da el abandono de éste; y en los casos más extremos, el abandono de la profesión. Estos comportamientos empiezan a volverse constantes abriendo el camino para la última etapa de Burn out, la etapa del distanciamiento.

- **Etapa de distanciamiento**

La persona está crónicamente frustrada en su trabajo, ocasionando sentimientos de vacío total que pueden manifestarse en la forma de distanciamiento emocional y de desvalorización profesional. Hay una inversión del tiempo dedicado al trabajo con relación a la primera etapa. En el lugar del entusiasmo e idealismo profesional la persona pasa a evitar desafíos y clientes de forma bastante frecuente y trata sobre todo de no arriesgar la seguridad del puesto de trabajo, pues cree que a pesar de inadecuado, posee compensaciones (el sueldo, por ejemplo) que justifican la pérdida de satisfacción.

#### **4.12. Consecuencias del Síndrome de Burn out**

El síndrome de Burn out trae consigo consecuencias tanto para la persona como para la institución en la que ésta se desempeña. El conocimiento tanto del síndrome como de las consecuencias del mismo, permite crear conciencia del cambio que puede producir en la vida de los profesionales y de las organizaciones.

En razón de ello presentamos el listado de consecuencias del síndrome según Maslach y Leiter (1997):

- **Erosión del compromiso.**

Lo que antes era importante y significativo se vuelve desagradable, insatisfactorio y carente de significado.

Según los autores, energía, eficacia y compromiso, son la cara opuesta del Síndrome. La energía se convierte en fatiga, el compromiso en cinismo y la efectividad en ineffectividad y sensación de no lograr lo propuesto (Maslach y otros, 1997).

- **Erosión de las emociones**

Los sentimientos positivos de entusiasmo, dedicación, seguridad y goce en el trabajo, se convierten en enojo, ansiedad y depresión, ante un cuadro de Burn out. La erosión de las emociones se manifiesta como frustración y enojo, ya que, no se logran alcanzar las metas personales y profesionales. Esto se debe a que se percibe una carencia de control sobre el trabajo y no se tienen los recursos necesarios para desempeñarse satisfactoriamente.

- **Problema de ajuste entre la persona y el trabajo**

Para Maslach y Leiter (1997) los problemas de desajuste entre lo que la persona espera y las expectativas del trabajo son un signo de que los trabajadores padecen el Síndrome de Burn out. Esto sería producto de un clima laboral hostil entre los compañeros de trabajo, lo que generalmente es atribuido a problemas personales y corresponden a personas que son etiquetadas como "irracionales", por lo que el Burn out es visiblemente padecido por él (hostilidad, desmotivación, enfermedades), tendiéndose a responsabilizar a los individuos más que a la organización; debido al desajuste, por lo general se despide al empleado.

- **Problemas para la organización**

Para Gil Montes el deterioro de la calidad de trabajo con las personas es quizás, la consecuencia más grave del Burn out. Además, el síndrome tiene efectos sobre la estructura de la organización como en sus procesos y se tiende a manifestar, usualmente, en forma de elevada rotación por desvinculación de la institución, pérdida de la eficacia y eficiencia, implantación inadecuada de políticas y/o conflictos entre los miembros de la organización.

#### 4.13. Competencias y Roles de los docentes.

Al momento de buscar una definición a cerca de lo que es ser docente o de lo que se entiende por ser docente, no se obtiene una enunciación clara al respecto, solamente "persona que se dedica a la enseñanza de una determinada arte o ciencia", y que además transmite valores y conocimientos. Sin embargo, con la finalidad de clarificar y generar una mayor comprensión acerca del quehacer de un profesor, se extrae a continuación un párrafo del libro *"Psicología para el Docente"* de Luis Felipe A. El Sahili González, el cual cita a *Van-Der Hofstandt & Gómez Gras (2006)*, entendiéndolo por competencia *el conjunto de conocimientos, capacidades y habilidades para realizar acciones con un determinado nivel de eficacia y eficiencia, igual debe ser susceptible de medición y llevar al desempeño satisfactorio.*

De acuerdo a esta definición, Luis Felipe A., señala:

*"La competencia implica saber hacer, saber ser y saber convivir; anteriormente, en la educación tradicionalista, los ejes entorno de los cuales se movían las principales competencias del docente estaban constituidos por la capacidad expositiva y la habilidad para controlar e imponer los conocimientos sobre el grupo, sin embargo, en la actualidad han cambiado. Estos ejes han implicado nuevos retos para el profesor en función de la motivación hacia los alumnos, más que la imposición; el entusiasmo que les despierte, más que la metodología rigurosa; el autocontrol emocional, más que los privilegios de "ser el maestro"; el manejo del grupo, más que el control basado en amenazas; la administración de grupos heterogéneos y centrados en el aprendizaje, más que la homogeneidad basada en la enseñanza."*

Según el autor existen tres aspectos fundamentales bajo los cuales se centran los retos de la competencia docente, que serían: *Tener conocimientos prácticos y actualizados. Poseer contenidos. Y en tercer lugar, tener capacidad para trabajar con el alumnado. El maestro debe renovar constantemente las capacidades creativas como sus conocimientos, para estar en concordancia con la vida actual que demanda nuevas destrezas, comprensiones, enfoques y teorías de las cuales no se puede sustraer.*

En este contexto, cabe agregar que los profesores dentro de su quehacer deben desarrollar una serie de roles y funciones que no se remiten solamente a "enseñar". No obstante, previo a su enunciación, es preciso destacar los cambios significativos que ha experimentado el escenario educacional al cual se enfrenta el docente; y que los roles y las funciones de éste, también han sufrido grandes modificaciones. De acuerdo al Documento "Roles y Funciones del Profesor" de J.A. López Herrerías, las funciones del profesor son las siguientes:

- **Función Motivadora y de Transferencia:** Tareas por las que el profesor plantea una base científica del proceso didáctico, atiende las actitudes básicas del alumno y proyecta los resultados del proceso fuera del aula.
- **Funciones Fundamentales:** Tareas a través de las cuales el profesor concreta las dimensiones personales, relacionales y comunicativas de la actividad docente.
  - Función Interpersonal: El planteamiento de la profesión docente desde la dimensión humanista de respeto y "radical apertura personal". Profesores y alumnos son personas que se autorrealizan.
  - Función Empática: Los profesores y los alumnos establecen relaciones que se caracterizan por el respeto y la consideración, sin demagogias, falsas concesiones, ni autoritarismos desconsiderados.

- *Función de Liderazgo:* El conjunto de tareas que provocan el desarrollo grupal de la convivencia, el sentido social de la cooperación y la responsabilidad de personal autoridad en el conjunto de los alumnos.
- *Función Comunicativa:* La función que dice relación con la situación cultural del mundo actual, conoce la tecnología de la comunicación, analiza los códigos involucrados y, en principio, acepta todo tipo de comunicación que luego busca organizar, criticar y recrear educativamente.
- **Funciones Instrumentales:** Aquellas funciones que el sistema escolar promueve en el profesorado con el fin de lograr la formación proyectada y adecuada según el plan, de manera óptima (técnica y eficaz).
  - *Función Diseñadora:* La actividad coherente y grupal de los profesores por medio de la cual participan en el diseño del plan de estudios, continuamente adecuan éste a las realidades socioculturales y lo matizan siempre en función de los alumnos concretos de cada caso.
  - *Función Programadora:* Conjunto de tareas, a través de las cuales se organiza y planea el desarrollo de la secuencialidad de los aprendizajes intelectuales, efectivos y psicomotrices, contenidos (cognitivos, procedimentales y actitudinales), tiempo y actividades.
  - *Función Metodológica:* Actitud investigadora de los profesores, a través de la cual son conscientes de los pasos de su actividad, de los que son más adecuados, de los que son menos válidos. Al asumir esta función se adopta una constante postura crítica de los usos y esquemas adoptados.
  - *Función Evaluadora:* Actitud crítica y orientadora de la actividad docente y del trabajo de los alumnos (procesos y resultados), con la que se obtiene la información constante y se autorregula funcionamiento del sistema.
- **Funciones Normativas:** Conjunto de realidades fácticas e ideativas que regula y especifica el marco de la acción y el tipo de exigencias más generales del sistema escolar.
  - *Función Participativa:* Conciencia del conjunto de los profesores que provoca una conducta integrada, abierta y fluida entre ellos mismos, con otros grupos y con el conjunto de la sociedad en que la escuela está inserta.
  - *Función Crítico-Responsable:* Actitud y tareas del profesorado por las que adoptan una conducta reflexiva, crítica y coherente en relación con la presencia social del Estado a través de la legislación.
  - *Función Político-Cultural:* Conjunto de tareas de tipo reflexivo que manifiestan las expectativas de los profesores y que indica el nivel de libertad, respeto y progresividad frente al sistema escolar.
- *Función Creadora:* Actitud del profesorado y del sistema escolar que acepta y potencia la actividad laboral y el aprendizaje a través de estructuras de experiencia abiertas al conjunto de la actividad social. La escuela se abre y se vincula al mundo del trabajo.
- **Funciones Sistemáticas:** El conjunto de tareas del sistema escolar por las que a través del profesor, el sistema se inserta o no, con distintos matices, en el conjunto social, cultural e histórico del que forma parte.

Finalmente, cabe señalar que así como el docente trata de desarrollar o ejercer los roles antes mencionados, es posible evidenciar también que en el ejercicio diario de su profesión existen ciertas dificultades o conflictos en el ejercicio del rol, como bien señalan Yubero Jiménez y Morales (2003):

- **Conflictos Inter áreas:** Este conflicto se presenta cuando diversas áreas demandan papeles específicos y convierten al educador en un campo de batalla de sus pretensiones. La familia, escuela, alumnos, e inclusive, los compañeros docentes, son entidades que tiene perspectivas e intereses diferentes sobre el rol que desempeña el educador.

- **Conflictos Intra área:** Surgen de una mala o confusa gestión de la institución educacional, como cuando la escuela se contradice en lo que se pide al profesor. Por ejemplo: la escuela puede pedir al docente que no altere las clases contiguas con movimientos de bancas, ruidos, risas, etc.; y al mismo tiempo, presionarlo para que tenga dinámicas activas que probablemente produzcan este tipo de fenómenos.
- **Conflictos entre recursos y rol:** Se produce cuando existe el deseo de realizar un papel y falta de recursos para llevarlo a cabo.
- **La ambigüedad del rol:** Se puede definir como el grado de duda, que el sujeto que desempeña un rol, tiene respecto al mismo (Llaneza Álvarez, 2007). Este conflicto se puede dar de tres formas: cuando un docente no sabe, o no le queda suficientemente claro lo que esperan las diferentes áreas escolares de él; cuando no sabe con certeza qué medios utilizar para llegar a sus fines; y cuando no le quedan claras las consecuencias y efectos de su rol.

#### **4.14. Docente: Profesión de Alto Riesgo.**

*“La Organización Mundial de la Salud considera a los docentes, junto a los profesionales socio sanitarios, como un colectivo de “alto riesgo” sometido a fuertes presiones de todo tipo.”*

A nivel nacional, existe claridad que constan incongruencias y deficiencias en materia de educación que deben ser modificadas. Sin embargo, hay quienes atribuyen gran parte de las responsabilidades de la deficiencia del funcionamiento del sistema educativo a los docentes; y, por lo tanto, las soluciones a esta problemática suelen sobrecargar la labor del profesor, en condiciones en que, generalmente, sus remuneraciones y status se mantienen bajas/o en relación con otras profesiones y, en muchos casos, en condiciones laborales adversas en general. Todo esto genera lo que Concha Menéndez y Francesc Moreno denominan en su libro “Ergonomía para Docentes” como el “Malestar Docente”.

Estudios realizados dan cuenta que, según lo expuesto por los autores antes citados, parte del malestar que sufren los docentes en el ejercicio de su profesión, se debe fundamentalmente a condiciones de trabajo insatisfactorias en relación a:

- El material disponible, la calidad de los locales, instalaciones y equipamiento educativo.
- La formación inicial, los métodos de enseñanza, el programa educativo, el interés del alumnado, colaboración de padres, el número de alumnos por aula.
- Remuneración económica, prestigio social profesional, esperanzas frustradas en cuanto a sueldo; sueldo inferior a profesionales de igual titulación; equipos directivos sin experiencia en gestión y dirección; insatisfacciones en las relaciones interpersonales con los compañeros; falta de apoyo social; ambigüedad en las funciones del trabajo.

### **Factores de Riesgo en el Ejercicio Docente:**

- Organización del trabajo: Remuneraciones, jornada laboral, inseguridad laboral, exceso de responsabilidad, falta de expectativas profesionales, inestabilidad en el puesto.
- Planificación en el trabajo: Falta de participación, desorientación sobre funciones y tareas.
- Realización del trabajo: Ritmo acelerado, trabajo con el público, acumulación de tareas, excesivo número de alumnado, escasez de medios, desplazamientos.
- Comportamiento en el trabajo: Conflictos en las relaciones personales, autoritarismo en la dirección.

Del último punto expuesto, se puede señalar que las relaciones interpersonales son, sin duda alguna, uno de los aspectos que más afecta el bienestar cotidiano del profesorado en su lugar de trabajo, tanto en las relaciones a nivel horizontal como vertical.

### **4.15. Efectos Negativos del Trabajo Docente**

De acuerdo a Concha Menéndez y Francesc Moreno (2006), en el desarrollo de toda labor aparece una fatiga lógica que debe ser normalmente recuperada con las pausas, descansos, cambios de ritmos y de actividad; sin embargo, el problema surge cuando la carga es tal que al docente le cuesta recuperar su ritmo normal y habitual de trabajo, y por ende, recuperarse de la fatiga. Los síntomas más comunes son:

- Aparición de preocupaciones que tienen poca relación con las exigencias docentes.
- Bloqueo de las facultades intelectivas: de los procesos de pensamiento, dificultad para razonar, etc.
- Disminución de la atención.
- Falta de energía: sentirse permanentemente cansado.
- Insomnio y otras alteraciones de tipo psicossomático como mareos, problemas digestivos, mialgias, etc.
- Disminución de la motivación: sensación general de desánimo, de carencia de recursos para enfrentar la tarea docente.

Es posible señalar que, como todo desarrollo o realización de un quehacer lleva de la mano ciertos riesgos en la salud de quien la ejerce, es posible clasificar en el caso del ejercicio docente, tres tipos de riesgo o *alteraciones*, que de no poseer técnicas o herramientas para su promoción o prevención, constituirían una amenaza grave para la salud, y lo predispondrán a ser susceptible de estrés crónico o *Burn out*.

#### **• Alteraciones emocionales:**

Cuando la organización y el contenido de la carga docente constituyen una amenaza psíquica, el profesor pone en marcha un conjunto de mecanismos de defensa para conseguir adaptarse a la nueva situación y lograr un equilibrio emocional. Si pese a ello la adaptación no se produce, pueden aparecer alteraciones emocionales que perturbarán el desempeño de sus tareas. Entre estas alteraciones emocionales, encontramos:

- Inseguridad: Dificultad para tomar decisiones y poseer un concepto sobre sus capacidades.
- Ansiedad: Sensación de tensión que anticipa la llegada de algo que es percibido como peligroso.
- Depresión: Estado emocional caracterizado por profunda tristeza y por la inhibición de las funciones psíquicas.
- Apatía: Situaciones que generalmente provocaban interés son ahora percibidas con desinterés.
- Pasividad: El individuo deja de hacer un esfuerzo para dirigir el curso de los acontecimientos y es arrastrado por ellos.

- *Frustración: Sentimiento de derrota en el camino hacia la consecución de los objetivos.*
- *Agotamiento emocional: Debilidad, pérdida de tono corporal y mental.*

- **Alteraciones Cognitivas:**

Suponen un descenso en el rendimiento profesional del docente en situación de fatiga. Entre las alteraciones más habituales, encontramos:

- *Pérdida o alteración de la atención: La atención es la actividad de que se sirve el organismo para la captación de los estímulos, por tanto, la pérdida se materializará en la disminución de la capacidad para enfocar, concentrarse y orientarse hacia los estímulos.*
- *Pérdida o disminución de la memoria: La memoria nos permite retener, almacenar, recuperar y reproducir para su uso la información que hemos asumido o recibido.*
- *Alteraciones en el proceso del pensamiento: El pensamiento es un proceso mental complejo en que interviene mecanismo de memoria y atención.*

El lenguaje es el instrumento del que nos servimos para vehicular el pensamiento y para expresarlo. Si se produce una situación de fatiga que origine estados de ansiedad, presión excesiva, falta de seguridad o pérdida de la autoestima, el pensamiento y su expresión lingüística pueden llegar a un estado de inhibición que impida la puesta en marcha de todo el proceso cognitivo.

- **Alteraciones del Comportamiento:**

Pueden ser alteraciones activas: quejas, enfrentamientos, rechazo a la realización de tareas; y alteraciones pasivas: indiferencias, absentismo, falta de participación, falta de colaboración, etc. Todos ellos afectan la vida personal, social y profesional, por lo que, además de repercutir negativamente en la salud integral (física y psíquica) del docente, condicionan negativamente la posible eficacia de la tarea educativa.

Entre las alteraciones del comportamiento, encontramos:

- *Comportamiento Violento: Respuesta común ante situaciones insatisfactorias y muestra la falta de control de los impulsos agresivos.*
- *Aislamiento: Disminución de las relaciones con los compañeros tanto dentro de la jornada laboral como fuera de ella.*
- *Derrotismo: El docente que ve continuamente cómo la falta de éxito o la falta de aprecio por sus esfuerzos acompaña su trabajo, sus intentos, puede desarrollar una postura negativa y de desesperanza hacia el futuro.*

Concha Menéndez y Francesco Moreno (2006) señalan:

*En cualquier análisis sobre la situación actual y el funcionamiento del mundo de la educación encontramos una evidencia palpable: el desencanto y desgaste al que está sometido el profesorado en el desarrollo de su trabajo diario. A esta situación, que influye negativamente tanto en la tarea que realizan, como en el estado psíquico y fisiológico de los docentes a los que afecta, se le han dado varios nombres, algunos ambiguos, otros enmarcados en el ámbito de la psicología clínica... Así cabe citar: "angustia de los enseñantes", "estrés docente", "malestar psicológico", "insatisfacción del profesorado", "malestar docente"... Y por último, entre otros similares a los apuntados, Burn out.*

De acuerdo a los autores, el Burn out sería el resultado de un proceso de estrés crónico laboral dentro del cual, confluyen en su aparición o génesis, factores pertenecientes tanto al aspecto personal individual como

al contexto organizacional y, donde cuyas repercusiones tendrían manifestaciones fisiológicas, conductuales, emocionales y cognitivas, las cuales ya fueron descritas en el apartado anterior.

Existen ciertos autores que afirman decisivamente que el término *Burn out* debe restringirse solamente a aquellas profesiones que poseen un carácter marcadamente asistencial, en la cual las dificultades que propiciarían la aparición de este síndrome serían resultado de la relación establecida entre profesional-cliente. Frente a esto, se tiene que en el caso del ejercicio docente, estos clientes que ejercen el plus de presión desencadenante de burn out en el profesional serían los alumnos.

Sin embargo, hay que tener presente que el burn out no es una insatisfacción laboral de tipo general, pues quienes lo padecen no aborrecen su trabajo ni manifiestan estar insatisfechos con él o en él, sino que afirman de manera categórica su incomodidad y su incapacidad fisiológica y emocional para seguir adelante en el mismo por las circunstancias que se dan, y que se concretan en el desarrollo diario de su labor, con sus alumnos en un centro específico que en nada contribuye a liberar o evitar la presión existente (Concha Menéndez & Francesc Moreno, 2006).

Al momento de efectuar un análisis de los riesgos y alteraciones que sufren los docentes en el ejercicio diario de su profesión, hay que tener en cuenta que éstos difieren según el nivel en el que el profesor se desempeña, es decir, las dificultades y situaciones de riesgo son diferentes entre los profesores de nivel pre-escolar, básica o primaria, media o secundaria y universitaria.

Por otra parte, para abordar los factores socio demográfico que hacen del profesorado una profesión de alto riesgo y de mayor vulnerabilidad frente al desarrollo de burn out, según Luis Felipe A. (2010) Desde la perspectiva del género, las mujeres docentes, en relación a los hombres, están más expuestas a factores de estrés; consecuencia de sus cambios hormonales relacionados con sus períodos menstruales, a lo cual se suele sumar el estrés familiar, reconociendo la doble carga psicológica. No obstante, si bien la presencia de estrés es mayor en mujeres, los efectos destructores que se acumulan en el tiempo la afectan menos; debido a la frecuencia con que ésta expresa y manifiesta dicho estrés; situación contraria en el maestro varón, quien tendría mayor propensión al desgaste profesional, ya que, éste al anular ciertas expresiones de estrés, tiende a acumular la carga negativa de tal situación.

Al respecto, cabe consignar, que de acuerdo a las estadísticas de nuestro país, según el informe "Indicadores para la Educación 2002" que el 73% de los docentes son mujeres, mientras que el 27% hombres.

- o Desde la perspectiva de la edad, se señala que el paso de los años no genera deterioro mental en el docente, sino que por el contrario, los años en muchos casos ayudan al acopio de la experiencia e inciden en que las actitudes sean más sabias y las decisiones mejor sopesadas, lo cual pondría en desventaja al profesional recién titulado, quien tendría menor experiencia tanto en la toma de decisiones como en el afrontamiento de problemáticas propias de su labor, lo cual, sumado a las altas expectativas adquiridas de la universidad, lo harían más propenso a sufrir una desilusión profesional, estrés y burn out. Pero, por otra parte, hay que tener en cuenta también que el envejecimiento docente tiene una desventaja en la vulnerabilidad a padecer el síndrome, la cual sería la disminución del límite de tolerancia a las agresiones del trabajo que puede traducirse en una disminución en la capacidad de resistencia, adaptación y flexibilidad.

En este contexto, las estadísticas de nuestro país, según el informe "Indicadores para la Educación 2002", señalan que el 32% de los docentes tiene entre 41 y 50 años; el 26% tiene entre 51 a 60 años; el 9% los mayores de 60 años; y finalmente 9% representa a los menores de 30 años.

- Atendiendo al género, los hombres presentan un comportamiento similar: el 60% de ellos está en el tramo de 41 a 60 años; los mayores a 60 años representan un 11%; mientras que los menores a 30 sólo a un 7%. En las mujeres: las mayores de 60 años representan un 8%; aquellas cuyas edades van entre los de 41 y 60 años representan a un 58%; y, finalmente, las mujeres docentes menores de 30 años representan un 9%.

#### **4.16. Condiciones Laborales Externas que Influyen en la Labor Docente**

En el libro "Ergonomía para Docentes. Análisis del ambiente de trabajo y prevención de riesgos", Concha Menéndez Montañés y Francesc Xavier Moreno Oliver refieren sobre Condiciones Externas en el trabajo. Según la OIT (1996) la expresión "condiciones y medio ambiente de trabajo" abarca, por un lado, la seguridad e higiene en el trabajo, y por otro, las condiciones generales del mismo.

Entre esas condiciones generales del trabajo, cabe citar:

- Tiempo de trabajo: jornadas, turnos, pausas, vacaciones.
- Formas de remuneración: salarios, primas, pluses.
- Organización y contenido del trabajo: ritmos, monotonía, repetitividad.
- Ergonomía: diseño de puestos de trabajo, higiene, seguridad, adaptación.
- Servicios Sociales: transporte, alimentación.
- Sistemas de relaciones laborales: democracia, formación, estilo de mando.
- Factores del trabajador y su entorno: culturales, nutricionales, familiares.
- Contexto social
- Protección jurídica del trabajador: legislación, derechos, sindicatos.
- Condiciones de vida.

El trabajo docente debería respetar ciertas recomendaciones ergonómicas en cuanto a ciertos aspectos, como:

##### **○ Espacio y medios de trabajo**

Muchas recomendaciones se dirigen al profesional en general para evitar riesgos en su trabajo relacionados con el uso del espacio y de los medios de trabajo. Lo importante sería diseñar bien los puestos de trabajo, desde el principio, para no tener que rectificar, reaprender/desaprender hábitos mal establecidos o malas posturas derivadas de la incomodidad generada por el inadecuado diseño del mobiliario o de las herramientas de trabajo.

El diseño del puesto de trabajo debe hacerse según las características del trabajo en sí mismo y debe tener en cuenta ciertos aspectos:

- Las posiciones, los movimientos y los esfuerzos: condicionan la carga física de trabajo.

- *Los medios de señalización y representación:* la accesibilidad y legibilidad de todo elemento que facilite datos a través de diferentes señales, colores, formas, escritos, sonidos, etc., facilitan la tarea docente al aportar la información necesaria de modo adecuado y cómodo.
- Los órganos de mando o dispositivos de control: con ellos se realizan las acciones y de ellos depende, en parte, la eficiencia en la tarea (proyector de diapositivas, vídeo, micrófono, retroproyector, materiales propios de las materias, teléfono, etc).

Los factores de riesgo laboral más importantes relacionados son la carga estática de trabajo, el manejo incorrecto de cargas y la realización de movimientos repetidos con frecuencia. A lo largo de una jornada de trabajo, el o la docente adopta posturas que sobrecargan su espalda o sus piernas, lo que con el tiempo le ocasiona malestar.

Algunas de las recomendaciones útiles para el trabajo en general presentadas en [www.ergonomia.cl](http://www.ergonomia.cl) son las siguientes:

- En la posición de sentado o sentada, mantener: los ángulos de los codos, rodillas y espalda rectos. La cabeza en línea con los hombros. Los hombros relajados. La espalda reposando en el respaldo de la silla.
- En posición de pie: mantener la espalda recta. Colocar un pie sobre un estante o similar.
- Estiramientos y posturas: cambiar de postura con frecuencia. Realizar frecuentes estiramientos. Mantener el cuerpo flexible, no en posturas rígidas o fijas. No forzar el cuerpo para adaptarlo al puesto de trabajo.

o **Entorno físico laboral**

Las condiciones físicas y arquitectónicas de los establecimientos son importantes, así como la adecuación de variables ambientales que facilitan la tarea y propician bienestar, tales como orden y limpieza de las aulas; espacios disponibles; temperatura y climatización; ventilación; iluminación; reflejos del sol o la falta de luz directa para tareas que exigen precisión; ubicación, etc.

La ergonomía puede contribuir a optimizar realmente la interacción de las personas y su entorno de trabajo. En este caso, la ergonomía escolar se preocuparía del docente y también del discente como agentes educativos cuya adecuada integración en el entorno escolar debe mejorar su rendimiento respectivo.

Es habitual que en el ámbito escolar se cuide poco este aspecto. Velar por un adecuado confort del profesorado y del alumnado supondrá una reducción de la fatiga y, por tanto, un aumento de la calidad del docente y de los aprendizajes del discente.

• **Iluminación**

Un ambiente de trabajo bien iluminado no es solamente aquel que tiene suficiente cantidad de luz. Un buen nivel de confort visual en el puesto de trabajo requiere un equilibrio entre la cantidad, la calidad y la estabilidad de la luz. Se han de evitar los reflejos, el parpadeo, los excesivos contrastes de luz, etc. la distribución del alumbrado es también importante, ya que muchas veces no se pueden apagar los focos oportunos para poder realizar la tarea.

*Lo anterior estará en función de las exigencias visuales del puesto de trabajo, pero también de las características de la persona que ocupa dicho puesto.*

Importan parámetros tales como:

- Luminancia
- Contraste
- Deslumbramiento
- Centelleo
- Color
- Distribución del alumbrado

Una correcta iluminación de las diferentes instalaciones del establecimiento educacional también tendrá un papel importante sobre el rendimiento y el bienestar del docente. Una iluminación por debajo de lo que necesitamos para nuestra labor visual o, en su defecto, por encima, puede causar fatiga o sobre estimulación, respectivamente.

- Confort térmico

El bienestar térmico, o por el contrario, el malestar térmico en trabajos con jornadas con la duración de las/los docentes es un elemento importante que considerar por los efectos sobre el organismo y sobre las propias relaciones personales.

Lejos de las situaciones que estén fuera de los márgenes saludables, la percepción de bienestar o confort térmico acostumbra a ser algo muy subjetivo, ya que además de los parámetros objetivos depende de las personas, y también importa la actividad y el lugar donde se realiza.

También influyen muchos elementos personales, como son el estado de ánimo o un malestar físico. El confort térmico depende, simultáneamente, de un grupo de variables tales como la temperatura, la humedad, la temperatura de los objetos que nos rodean, la actividad física y el tipo de vestimenta que utilizemos. Los parámetros que hay que considerar en la evaluación objetiva del confort térmico son los siguientes:

- Temperatura seca del aire.
- Aislamiento de la ropa.
- Velocidad de aire.
- Humedad relativa.
- Nivel de actividad que afecta al metabolismo.

La influencia de la climatología en las personas es una problemática digna de estudio en relación con la calidad de vida de los docentes, no sólo por el efecto que tiene en éstos, sino, y sobre todo, por cómo incide en el grupo con el que se pretende trabajar.

- Confort acústico

Entendemos por ruido el sonido no deseado, a veces desagradable, que perturba la tranquilidad y/o impide el trabajo en condiciones adecuadas. La existencia de niveles de ruido elevados en el ámbito escolar puede llegar a dificultar en diferente grado el rendimiento de cada alumno/profesor, según las características de éstos.

La contaminación sonora tiene un papel importante en la actividad educativa. Entre otras alteraciones fisiológicas, tiene un afecto psicológico tanto en los docentes como en los discentes, causándoles fatiga auditiva, cuyos efectos pueden provocar modificaciones conductuales, así como una disminución de la atención y la memoria inmediata, entre otras capacidades.

Una de las consecuencias negativas más frecuentes del malestar acústico es la alteración del estado de la garganta de los docentes, que comienzan forzando la voz, activando en exceso para gritar, y que llegan a la situación de estrés, afonía, pérdida de la voz u otros problemas más graves, si la situación se mantiene con el tiempo.

#### **4.17. Clima Social Laboral.**

El clima social laboral se refiere a los resultantes de las características socio ambientales y de las relaciones en el ámbito laboral. Es importante como las personas perciben su ambiente, ya sea desde una perspectiva real o ideal, o como expectativa de los que les gustaría encontrar.

En la evaluación del clima social laboral podemos diferenciar tres aspectos:

- **Relaciones:** Es uno de los aspectos clave del ámbito educativo que marca diferencias en la percepción del profesorado sobre su puesto de trabajo. Cabe tener en cuenta los siguientes factores:
  - *Implicación:* Grado en que los docentes se preocupan por su actividad y se entregan a ella.
  - *Cohesión:* Grado en que los docentes se ayudan entre sí y se muestran amables con sus compañeros.
  - *Apoyo:* Grado en que los docentes con cargo de dirección o coordinación en el centro ayudan a los docentes a su cargo para crear un buen clima.
  
- **Autorrealización:** La posibilidad de desarrollar la tarea docente en las condiciones adecuada y con los recursos necesarios es importante en la prevención de problemas de estrés y de insatisfacción. En este sentido, cabe destacar los siguientes factores:
  - *Autonomía.* Grado en que se anima a los empleados a ser autosuficientes y a tomar iniciativas propias.
  - *Organización.* Grado en que se subraya la buena planificación, eficiencia y terminación de la tarea docente.
  - *Presión.* Grado en que la urgencia o la presión en el trabajo dominan el ambiente laboral.
  
- **Estabilidad/Cambio:** La resolución de muchas situaciones conflictivas surgidas en el ambiente laboral educativo se facilita desde la definición de los factores que aquí se detallan. Cuando no se dan de modo óptimo son fuente de malestar.
  - *Claridad.* Grado en que se conocen las expectativas de las tareas diarias y se explican las reglas y planes que rigen y orientan el trabajo.
  - *Control.* Grado en que los directivos o coordinadores utilizan las reglas y las presiones para tener controlados a los docentes a su cargo.
  - *Innovación.* Grado en que subraya la variedad, el cambio y los nuevos enfoques.
  - *Comodidad.* Grado en que el ambiente físico contribuye a crear un ambiente laboral agradable.

- *La intervención para el cambio y mejora del clima social laboral docente ofrece la posibilidad de incrementar el grado de satisfacción del profesorado y la posibilidad de resolver los conflictos que la convivencia cotidiana conlleva.*

#### **4.18. Habilidades Sociales y Ejercicio de la Docencia.**

Por "habilidades" entenderemos "Capacidades que adquirimos y desarrollamos para responder a los diversos requerimientos del medio en el que vivimos, como pueden ser nuestras aptitudes para construir nuevos conocimientos y solucionar problemas, entre otras."<sup>6</sup>

Por su parte, según la Real Academia Española entenderemos por "social" aquello "perteneciente o relativo a la sociedad".

De acuerdo a las dos definiciones anteriormente expuestas, es posible señalar que las habilidades sociales dicen relación a la forma en la que establecemos y mantenemos relaciones con otras personas. Sin embargo, y para mayor comprensión, Caballo (1986) señala que "La conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas."

La División de Salud Mental de la Organización Mundial de la Salud, en 1993, generó la Iniciativa Internacional para la Educación en Habilidades para la Vida en las Escuelas, con la finalidad de suscitar la promoción de las competencias psicosociales en niños, niñas y adolescentes, estableciendo 10 habilidades psicosociales que han de ser utilizadas como referencia para la presente investigación, y que dicen relación en la forma en que nos relacionamos con nosotros mismos, con las demás personas y con el entorno social.

1. **Empatía:** Implica poder ponernos en el lugar de otros, imaginar y sentir cómo es el mundo de la otra persona, todo esto con la finalidad de comprender mejor sus emociones y tener una mayor tolerancia en las relaciones sociales.
2. **Comunicación Asertiva:** Implica expresar en forma clara lo que piensa, siente o necesita, teniendo en cuenta los derechos, sentimientos y valores de los demás.
3. **Solución de Problemas y Conflictos:** Considera el conflicto como una instancia u oportunidad de cambio y crecimiento, motivo por el cual no rehúye de éste, sino que por el contrario, lo enfrenta.
4. **Autoconocimiento:** Implica generar sentido a cerca de nosotros mismos; se refiere a conocerse, saber que se quiere en la vida e identificar los recursos personales con los que se cuenta para lograrlo.
5. **Relaciones Interpersonales:** Capacidad de establecer y conservar relaciones interpersonales significativas en forma positiva con las personas con las cuales se interactúa a diario.

---

<sup>6</sup> [conevyt.org.mx/cursos/cursos/asesor/glosario.htm](http://conevyt.org.mx/cursos/cursos/asesor/glosario.htm) (20-10-2011)

6. **Toma de Decisiones:** *Posee herramientas para evaluar las diferentes posibilidades en un momento dado, teniendo en cuenta: necesidades, valores, motivaciones, posibles consecuencias presentes y futuras, tanto en la propia vida como en la de otras personas.*
7. **Pensamiento Creativo:** Capacidad de abordar la realidad de forma nueva, romper hábitos, abandonar costumbres.
8. **Pensamiento Crítico:** Capacidad de analizar con objetividad experiencias e información y ser capaz de llegar a conclusiones propias sobre la realidad.
9. **Manejo de Emociones y Sentimientos:** Capacidad de conocer nuestros sentimientos y emociones, atendiendo tanto a nuestra interioridad como al contexto en el cual sentimos.
10. **Manejo de Tensiones y Estrés:** Capacidad para identificar oportunamente las fuentes de tensión y estrés en la vida cotidiana y encontrar maneras para eliminarlas o contrarrestarlas de manera saludable.

**CAPÍTULO V.- ANÁLISIS**

## Análisis

### 5.1. Resultados del Análisis e Interpretación de los Datos

El análisis de los datos, que se presenta a continuación, se realizará bajo la modalidad de análisis de matriz gramatical, la cual se enmarca en las técnicas de análisis semántico.

### 5.2. Perfil socio demográfico de los docentes.

La muestra de la presente investigación se encuentra compuesta por un total de ocho profesores de los cuales seis son mujeres y dos pertenecen al sexo masculino.

Referente a su estado civil, se puede señalar que tres de los profesores son casados y tres de ellos son solteros, mientras que uno se encuentra en calidad de conviviente y una de las docentes es divorciada.

De acuerdo a los años de trabajo ejerciendo la profesión docente, el grupo investigado presenta un promedio de 11 años.

En relación al género, cabe recordar que según Felipe A. (2010) las mujeres son más propensas a tener el Síndrome de Burn out que los hombres.

En lo que respecta al Estado Civil, el tener una familia de apoyo actúa como un factor protector para evitar la aparición del Síndrome, pues según Felipe A. (2010) la familia actúa como una fuente de desahogo; en este caso el grupo de docentes en su mayoría posee relaciones familiares; disminuyendo, según el autor, su exposición al Síndrome de Burn out.

Finalmente, en relación a los años de docencia, según Felipe A. (2010) a más años de trabajo menor es la probabilidad de presentar el Síndrome. El grupo de docentes investigado presenta una larga trayectoria de ejercicio profesional, por lo que, según el autor, disminuye el riesgo de padecer el Síndrome.

### **5.3. Conocimiento del Síndrome de Burn Out**

#### **5.3.1. Cuadro N°1: Conocimiento del Síndrome de Burn out**

SUJETO	CATEGORIA	ACCIÓN
Entrevistado 1	Conocimiento del Burn out	"No, nunca lo he escuchado".
Entrevistado 2	Conocimiento del Burn out	"No, no tengo idea de qué es eso".
Entrevistado 3	Conocimiento del Burn out	"No, Nada".
Entrevistado 4	Conocimiento del Burn out	"No... Nunca he escuchado ese término."
Entrevistado 5	Conocimiento del Burn out	"No".
Entrevistado 6	Conocimiento del Burn out	(Piensa)... "No".
Entrevistado 7	Conocimiento del Burn out	(Piensa)... "No".
Entrevistado 8	Conocimiento del Burn out	"No".

#### **5.3.2. Análisis sobre el Conocimiento del Síndrome de Burn out**

Considerando la definición de Cristina Maslach del Síndrome de Burn out "*como un síndrome psicológico que se debe a un estresor interpersonal, que aparecería en el contexto laboral y que se le describe como un constructo tridimensional.*", es posible señalar como hallazgo que frente a esta categoría la totalidad de los entrevistados manifestó no tener conocimiento sobre este Síndrome.

En relación a lo expuesto, el desconocimiento que tienen los docentes se suma a la escasa investigación encontrada en Chile sobre la materia y de forma particular en el área de la docencia.

## 5.4. Percepción de la Infraestructura del Establecimiento Educacional

### 5.4.1. Cuadro N°2: Percepción de la Infraestructura de Establecimiento Educacional.

SUJETO	CATEGORIA	ACCIÓN
Entrevistado 1	Percepción de Infraestructura	"A ver, a ver, establecimiento de dos pisos con una cancha, (Titubea)... Con una sala de profesores, una biblioteca, un comedor, oficina y sala, sala, sala..." "... Recurso es el que yo más extraño, es el audio yo trabajo mucho con audio como yo hago clases de inglés..."
Entrevistado 2	Percepción de Infraestructura	"...El colegio cuenta con una infraestructura acorde a las necesidades propias del colegio..."
Entrevistado 3	Percepción de Infraestructura	"...Con salas, con casino, con oficinas, con salas, aparte de sala para patios..." "La sala audiovisual existe, pero no tenemos la libertad de nosotros usarla cuando queramos, solamente... (Piensa)... Tenemos estipulado un horario y el día"
Entrevistado 4	Percepción de Infraestructura	"... Cuenta con todo lo que uno puede esperar de un colegio en normal funcionamiento..." "...Diría yo que corresponde a un estrato social bajo..."
Entrevistado 5	Percepción de Infraestructura	"Bueno el Colegio Domingo Faustino es una construcción moderna..." "...Cuenta con sala de profesores, biblioteca, sala de computación, salas de clase. No le agregaría más en infraestructura porque está dentro de los rangos de la mayoría de los colegios de Chile". "...Tiene dos patios, uno semitechado, tiene comedores para que los niños almuercen, así que no le agregaría nada".
Entrevistado 6	Percepción de Infraestructura	"... Tiene los patios divididos para la pre básica, la básica y la media, tiene baños de mujer y hombre, profesor y lisiado, tiene do escalera (Titubea) tres, tiene un kiosco y un patio común para todo ..." "... (Piensa)... Con lo que no estoy de acuerdo es con el mobiliario, que es con lo que siempre he discutido, como yo tengo segundo básico, los niños tienen mesa chica y silla grande, eso significa que las piernas no le entran a los niños..." "...Tenemos la sala de profesores que es cómoda (Titubea)... La uso en los horarios de trabajo técnico solamente, entonces la aprovecho bien, tiene un computador, pero yo creo que hace falta a lo mejor un Wi fi..."
Entrevistado 7	Percepción de Infraestructura	"A ver, el establecimiento no tiene una infraestructura grande, es un colegio pequeño, son pocas las salas que presenta este colegio. En cuanto a patios que tiene el colegio, son pocos. En general es un colegio pequeño. Además de que tampoco cuenta con muchos recursos tecnológicos dentro de éste".
Entrevistado 8	Percepción de Infraestructura	"La infraestructura del colegio es sólida, con dos pabellones, donde las salas son amplias con harta luz, yo creo que le faltaría, a lo mejor, una sala de taller más grande para hacer más actividades, a lo mejor un techo en el gimnasio"

#### 5.4.2. Análisis sobre la Percepción de la Infraestructura del Establecimiento Educativo.

En su totalidad los docentes se encuentran conformes con la infraestructura, sin embargo, manifiestan la necesidad de mejoras en los recursos tecnológicos, puesto que consideran que la falta de éstos o el poco acceso, dificulta su quehacer profesional. Es importante mencionar que dos de los docentes entrevistados, que llevan menos tiempo trabajando en el establecimiento educativo y se encuentran recién titulados, son los que presentan más reparos en relación a la infraestructura, mobiliario y tecnología con las que cuenta el establecimiento.

Los docentes sólo verbalizan como infraestructura lo que respecta a espacios, tamaño y cantidad de éstos (si hay patio, no hay patio, casino, salas, etc); pero no manifiestan mayores críticas en relación a la iluminación, confort acústico y confort térmico, considerando que son elementos fundamentales en la conformación de una infraestructura adecuada para el desarrollo de la práctica docente, pues como indica Menéndez y Moreno (2006) la infraestructura o entorno físico laboral son importantes en la calidad de vida de quienes las habitan. Las condiciones físicas y arquitectónicas de los centros son importantes, así como la adecuación de variables ambientales que facilitan la tarea o proporcionan malestar en el día a día.

De lo anteriormente expuesto, es posible señalar, como un primer hallazgo de la presente categoría, que los profesores manifiestan, en sus verbalizaciones, sentirse conformes con la infraestructura con la que cuenta el establecimiento educativo; y como segundo hallazgo, que los mismos no conocen sobre las condiciones ambientales que deberían tener las salas de clases para su ejercicio laboral.

## 5.5. Percepción del Entorno Social del Establecimiento Educacional

### 5.5.1. Cuadro N° 3: Percepción del Entorno social del Establecimiento Educacional.

SUJETO	CATEGORIA	ACCIÓN
Entrevistado 1	Percepción de entorno social	"Es tranquilo, es que yo llego, trabajo y me voy , no interactúo con el barrio, no soy del barrio... entonces no, para mí es tranquilo"
Entrevistado 2	Percepción de entorno social	"El colegio pertenece más bien a un estrato social medio, medio bajo... ya que se encuentra aledaño a un campamento... En general es un sector tranquilo..."
Entrevistado 3	Percepción de entorno social	"Tiene un nivel medio a medio bajo diría yo, porque los papás son de clase media en el sentido de la situación económica"
Entrevistado 4	Percepción de entorno social	"...Diría yo que corresponde a un estrato social bajo..."
Entrevistado 5	Percepción de entorno social	"...Estamos dentro de un lugar de un socioeconómico bajo, los niños, la mayoría proviene de ahí, de los alrededores del colegio. Había un campamento pero ya lo sacaron..."
Entrevistado 6	Percepción de entorno social	"Estrato social medio bajo, a pesar de que hay como de medio bajo" "Atrás en que está el campamento, nunca me he relacionado con un apoderado así" "Se nota que el entorno es vulnerable, o sea con de padres separados"
Entrevistado 7	Percepción de entorno social	"...Se encuentra en un lugar bastante retirado de lo que es el acceso a éste". "...No hay mayor locomoción, se encuentra al final de una calle, tiene al lado un campamento...". "...De familias, socioeconómicamente hablando, de estrato medio bajo".
Entrevistado 8	Percepción de entorno social	"...Entorno limpio, de clase trabajadora, gente humilde, sencilla..."

### 5.5.2. Análisis de la Percepción del Entorno Social del Establecimiento Educacional.

En lo que respecta a la percepción del entorno social los docentes coinciden en señalar que dicho contexto pertenece a un estrato social medio-bajo, a excepción de un docente entrevistado que utiliza el calificativo de "vulnerable" para referirse al entorno social. Es posible también identificar en el análisis de la matriz gramatical la presencia de un campamento aledaño al establecimiento educacional.

En relación a lo expuesto, se identifica como hallazgo que los docentes no verbalizan lo beneficioso o no del contexto social, en el que se encuentra inserto el establecimiento educacional, tomando en cuenta que está ubicado en la periferia de la comuna<sup>7</sup>, colindante a un sitio eriazos y a un campamento. Sumado a que la comuna donde está asentado el establecimiento educacional es suburbana, se hace esta observación en función de lo propuesto por Felipe A. (2010), quien señala, que la ubicación de los establecimientos educacionales son una variable que influye en la presencia del Burn out. El autor señala que el docente que trabaja con alumnos que provienen de zonas marginadas y que presentan una problemática mayor a la común, transmiten esta conflictiva al docente y lo vuelven más vulnerable al Burn out.

---

<sup>7</sup> La comuna de Puente Alto, unidad que administrativamente pertenece a la Provincia Cordillera, se posesiona en el extremo sur-oriente de la Región Metropolitana, representando en términos de peso poblacional, a la comuna más grande de Chile según el CENSO del año 2002. geográficamente se localiza alrededor de los 33° 33' y 33° 37' latitud sur, y a 70° 30' y 70° 35' longitud oeste, en la cuenca hidrográfica del río Maipo ocupando un espacio aproximado de 86, 75 kilómetros cuadrados. Limita al norte con la comuna de la Florida, al sur con el río Maipo y posteriormente la comuna de Pirque, al oeste aparece la comuna de La Pintana y más al sur la comuna de San Bernardo, al este limita con el bloque cordillerano andino del cual ocupa una extensión importante del pie del monte, en esa misma orientación y más al sur limita con la comuna de San José de Maipo.

## **5.6. Percepción de las Relaciones Laborales.**

### **5.6.1. Cuadro N° 4: Percepción de las Relaciones Laborales.**

SUJETO	CATEGORÍA	ACCIÓN
Entrevistado 1	Percepción sobre las relaciones laborales	"...Yo llego, trabajo y me voy, no me quedo a conversar..." "...La relación es sólo de profesional a profesional, me gusta tener las cosas bien claras... El trabajo es el trabajo..."
Entrevistado 2	Percepción sobre las relaciones laborales	"...Por lo menos yo no tengo problemas con los colegas... Nos basamos en una relación de cordialidad, de respeto..."
Entrevistado 3	Percepción sobre las relaciones laborales	"...Me he sentido súper bien, bien acogida, siempre bien apoyada, entre los padres también, los compañeros, los colegas..."
Entrevistado 4	Percepción sobre las relaciones laborales	"Es un clima laboral bueno, no existen mayores problemas con los demás profesores ni tampoco con los directivos..." "...Nunca he tenido ningún problema con ninguno y supongo que ellos conmigo tampoco (Ríe)... Trato de mantener relaciones buenas, cordiales y de respeto..."
Entrevistado 5	Percepción sobre las relaciones laborales	"Sin ningún problema".
Entrevistado 6	Percepción sobre las relaciones laborales	"...Es bueno, yo me llevo bien con ellos, hemos tratamos de hacer harta cosas en común, en los recreos conversamos, esa parte es buena".
Entrevistado 7	Percepción sobre las relaciones laborales	"...Yo, personalmente no es una relación mala, pero se da que se forman grupos y yo también soy parte de un grupo, entonces obviamente yo me acerco más al grupo en el cual yo me siento más cómodo y con los otros es solamente un saludo..."
Entrevistado 8	Percepción sobre las relaciones laborales	"... Entre los colegas a veces el ambiente se vuelve tenso, no hay mucho compañerismo."

### 5.6.2. Análisis sobre la Percepción Relaciones Laborales

Al observar la matriz gramatical de relaciones interpersonales, es posible identificar solo la presencia de relaciones laborales entre los docentes del establecimiento, aunque uno de los docentes entrevistados reconoce la formación de grupos.

Al analizar la información, se desprende que los docentes no verbalizan la relevancia de las relaciones interpersonales como parte del clima social laboral en el establecimiento educacional, desconociendo que éstas entregan facilidades para hacer frente a la labor docente.

Lo anterior toma sentido en razón de lo expuesto por Menéndez y Moreno (2006) los que señalan la importancia de las relaciones laborales, indicando a estas como aspecto clave en el ámbito educativo, ya que marca diferencias en la percepción del profesorado sobre su puesto de trabajo. Para los autores señalados las relaciones se componen de factores, a saber: implicación, siendo éste el grado en que los docentes se preocupan por su actividad; cohesión, grado en que los docentes se ayudan entre sí y se muestran amables con sus compañeros; y por último apoyo, grado en que los docente con cargo de dirección o coordinación en el centro ayudan a los docente en su cargo para crea un buen clima laboral.

De lo precedente y del análisis realizado, se identifica como principal hallazgo que los docente no verbalizan el conocimiento ni la importancia de lo expuesto en el concepto de relaciones de Menéndez y Moreno. Es interesante comentar que los docentes refieren que sólo van al establecimiento educacional para trabajar y no a crear lazos de amistad.

## **5.7. Conocimiento sobre Habilidades Sociales.**

### **5.7.1. Cuadro N° 5: Conocimiento Habilidades Sociales**

SUJETO	CATEGORÍA	ACCIÓN
Entrevistado 1	Conocimiento de habilidades sociales	"Si (Piensa) ..." "Trabajo en grupo"
Entrevistado 2	Conocimiento de habilidades sociales	"Un concepto que tenga no, pero sé lo que son" "Conversar, saber solucionar problemas, ser empático con el otro... Esas... "
Entrevistado 3	Conocimiento de habilidades sociales	"(Exclama nerviosa)... Me pillaste haber recuérdame"
Entrevistado 4	Conocimiento de habilidades sociales	"Un concepto de memoria no, pero sé que son las habilidades para poder desenvolverse uno con el resto de las personas..." "Conversar... Ser capaz de entender al otro... Solucionar problemas... Esas..."
Entrevistado 5	Conocimiento de habilidades sociales	"No"
Entrevistado 6	Conocimiento de habilidades sociales	"(Piensa)... No"
Entrevistado 7	Conocimiento de habilidades sociales	"(Piensa)... Bueno, a mi entender deberían ser las habilidades que una persona tiene, a lo mejor para relacionarse con el otro, de entablar relaciones, de poder incorporarse a un grupo, a la sociedad".
Entrevistado 8	Conocimiento de habilidades sociales	"(Piensa)... Algo pero... No sé."

## 5.7.2. Análisis sobre el Conocimiento de Habilidades Sociales.

Según la definición de Caballo (1986) respecto a las habilidades psicosociales "La conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas."

Entre los docentes entrevistados, se identifica como hallazgo que éstos no poseen conocimiento de las habilidades psicosociales, intentando dar respuesta a la pregunta a través del sentido común.

## 5.8. Percepción de la Habilidades Sociales.

### 5.8.1. Cuadro N° 6: Percepción de las Habilidades Sociales

SUJETO	CATEGORÍA	ACCIÓN
Entrevistado 1	Percepción de habilidades sociales	"... A mí me gusta el trabajo de grupo en que hay una interacción, pero cuando quiero que se trabaje en grupo, pero cuando se trata de evaluación tengo que hacerlo individual"
Entrevistado 2	Percepción de habilidades sociales	"... Siempre he pensado que solucionar cualquier tipo de problema es arreglarlo en el momento, con todos los involucrados y conversando..."
Entrevistado 3	Percepción de habilidades sociales	No responde
Entrevistado 4	Percepción de habilidades sociales	"Yo creo que conversando uno siempre puede solucionar las cosas..."
Entrevistado 5	Percepción de habilidades sociales	"Frente a algún problema con algún colega utilizo la conversación, planteando cuales son las interrogantes y cuales las inquietudes del colega o mis inquietudes".
Entrevistado 6	Percepción de habilidades sociales	No responde
Entrevistado 7	Percepción de habilidades sociales	"...Yo creo que observar lo que puede estar sucediendo en alguna situación de conflicto". "...Tratar de dialogar con las partes, tratar de plantear situaciones en las cuales, estas dos partes que están en Percepción de habilidades sociales conflicto lleguen a algún acuerdo..."
Entrevistado 8	Percepción de habilidades sociales	No responde

### 5.8.2. Análisis de la Percepción de las Habilidades Sociales

En la matriz gramatical de percepción de habilidades psicosociales, podemos señalar como hallazgo que los docentes entrevistados no poseen un conocimiento técnico sobre las habilidades psicosociales, generando así una noción desde el sentido común. Por ejemplo, ellos ven como una habilidad psicosocial el saber conversar para solucionar problemas, lo que en lenguaje técnico de habilidades psicosociales podría entender como la comunicación asertiva y el manejo de conflictos.

## 5.9. Dimensiones Síndrome de Burn out.

### 5.9.1. Percepción de Agotamiento Emocional.

#### 5.9.1.1. Cuadro N° 7: Percepción de Agotamiento Emocional

SUJETO	CATEGORÍA	ACCIÓN
Entrevistado 1	Percepción agotamiento emocional	"Para mí el día siempre termina cansado, físicamente muy cansada, pero empiezo : haber trabaje con tal curso, vi esto podría haber profundizado más en esto, la próxima vez voy a tener que ver esto" "Para mí es difícil trabajar con séptimo y octavo porque son niños que me cuesta motivar ..."
Entrevistado 2	Percepción agotamiento emocional	"Bien, me siento bien con mi trabajo... Me gusta lo que hago..." "Cansada" "...Generalmente me levanto tranquila porque sé que es algo que debo cumplir..."
Entrevistado 3	Percepción agotamiento emocional	"Mira este año me siento mas cansada" "Desmotivada por lo mismo porque tengo un curso muy complicado y yo solicite apoyo como en marzo - abril" "Mentalidad positiva digo "no, esto no me lo puede ganar" me entendí, ya se que estos cinco niñitos son así, ya no me voy a desgastar"
Entrevistado 4	Percepción agotamiento emocional	"Me siento bien en mi trabajo. Me gusta lo que hago, lo hago hace harto tiempo y es mi vocación, así que feliz con lo que hago..." "Bien, me siento bien.... Ya estoy acostumbrada a levantarme temprano y venir a trabajar... Para mí, no es problema..."
Entrevistado 5	Percepción agotamiento emocional	"Bueno, hay días en los que uno termina muy alto, en el sentido de que se va contento porque los chiquillos aprendieron lo que yo quería que aprendieran..." "...Lo mío es levantarme y salir lo más optimista de mi casa..." "Otras veces no me voy contento porque lo que yo quería lograr no lo logre, entonces me queda como desafío al otro día. " "No me siento mal. Yo creo que lo mío es enseñar..."
Entrevistado 6	Percepción agotamiento emocional	"Cansada" "Cuando yo siento que voy hacer un buen trabajo con los chiquillos me siento como súper grata"
Entrevistado 7	Percepción agotamiento emocional	"(Titubea) Bien. Me siento bien" "Muchas veces agotado, pero otra gran cantidad de veces también muy... (Titubea)... Como decirlo... Muy satisfecho con mi labor profesional..."
Entrevistado 8	Percepción agotamiento emocional	" Hay días en que, por ejemplo, término muy cansado, muy estresado, pero otros días no, otros días termino contenta y alegre con lo que hice" "Hay días en que me siento muy... Con ganas de no hacer nada, de no levantarme, de seguir durmiendo. Hay otros días que no, en que empiezo las actividades con ánimo, con ánimo de ir al trabajo y hacer cosas." "Con los niños, de repente me siento bien, pudo desarrollar bien mi pega, no me estreso tanto, es agradable"

### 5.9.1.2. Análisis Percepción de Agotamiento Emocional

El concepto de Agotamiento Emocional, según Marisa Bosqued (2008) surge como consecuencia de la disminución de los recursos emocionales del profesional para enfrentarse con los retos que su labor le plantea, y se concreta en una continua y creciente fatiga a nivel físico, mental y emocional que no se corresponde con la cantidad de trabajo efectuada, además de irritabilidad, mal humor e insatisfacción laboral, con descontento y pesimismo con su tarea laboral.

Según Maslach y Leiter (1997) las personas se sentirían desgastadas e incapaces de recuperarse. Cuando despiertan en las mañanas carecen de la energía para enfrentarse a nuevos proyectos, sintiéndose como si no hubieran dormido en absoluto. Este cuadro sería la primera reacción a las demandas estresantes del trabajo.

De acuerdo a la definición de agotamiento emocional y al análisis que se hace en la matriz gramatical, es posible identificar como hallazgo, de acuerdo a las verbalizaciones de los docentes, que existe la presencia de agotamiento emocional. Se identifica además, que no existe desconexión emocional con respecto a su práctica docente en la totalidad de los entrevistados, pues según afirmaciones al regresar a sus hogares lo hacen pensando en lo que lograron, en lo que no lograron y en las actividades del día siguiente. Siguiendo con lo anterior, es posible identificar una incoherencia en el discurso de los docentes, pues si bien afirman que tratan de separar su trabajo con su vida personal, de igual forma siguen mentalmente ocupados o manteniéndose en el trabajo.



## 5.9.2. Percepción Despersonalización

### 5.9.2.1. Cuadro N°8: Percepción Despersonalización

SUJETO	CATEGORÍA	ACCIÓN
Entrevistado 1	Percepción sobre Despersonalización	<p>"...Creo que cuando uno está en la universidad uno sale con la mentalidad, ¡Yo sentí que me vendieron la pesca! (Ríe)... Porque ustedes hacen esto y va hacer maravilloso, entonces yo fantaseé mucho con eso, con ideas, para llevar a la práctica y realmente encontrarse con niños que no quieren hacer nada y es como el primer balde de agua fría..."</p> <p>"...El trabajo en mis emociones (Piensa)... Yo creo que no, trato de que no..."</p> <p>"... A nosotros nos preparan para hacer una clase para que los niños hagan esto hagan aquello, pero no nos preparan para el problema social que está de por medio cuando hay pobreza, cuando hay mamá adolescente, cuando hay familias numerosas..."</p>
Entrevistado 2	Percepción sobre Despersonalización	<p>"...Piensa en no hacer a los alumnos lo que a uno no le gustaba cuando estudiaba... Cosa que me di cuenta después, con la práctica, que estaba equivocada, que uno es la profesora y que puede exigir..."</p> <p>"No. Creo que no... Creo que, como te comente antes, soy una de las personas que se siente capaz de separar el trabajo y la casa."</p>
Entrevistado 3	Percepción sobre Despersonalización	<p>"...De repente te sientes agotada, este trabajo te desgasta mucho, mucho psicológicamente porque tienes que tener demasiada paciencia, tú no te puedes enfermar, no puedes estar de mal genio, entonces eso te demanda mucho trabajo psicológico..."</p>
Entrevistado 4	Percepción sobre Despersonalización	<p>"Sí, porque ahora tengo más experiencia... Uno ahora inspira respeto...Depende del día"</p>
Entrevistado 5	Percepción sobre Despersonalización	<p>"Sí, porque los chiquillos de ahora no son los mismo de antes. La sociedad ha cambiado y con esto las relaciones entre las personas también.</p> <p>"Fíjate, yo creo que no. No soy de esos profesores que cuando tienen un problema se lo llevan a la casa y le dan vuelta y le dan vuelta..."</p>
Entrevistado 6	Percepción sobre Despersonalización	<p>"...Sí, pero es porque yo noto que tengo un año de experiencia..."</p> <p>"...Probablemente que me afecte en el carácter y a lo mejor ando irritable, puede que esté más cansada por la carga de trabajo que uno tiene acá..."</p>
Entrevistado 7	Percepción sobre Despersonalización	<p>"He tratado, de cada vez más, ser un poco más cercano a ellos. Los primeros años de clases que hice, fue como un tema de mostrarme yo como una persona fuerte, pero a medida que pasaba el tiempo me di cuenta que faltaba otra cosa de acercarme a ellos, de saber en qué piensan, cuáles son sus gustos..."</p>
Entrevistado 8	Percepción sobre Despersonalización	<p>"Al principio era como más severa, yo recuerdo que era como más estricta con ellos, a veces hasta intransigente, pero a medida que fueron pasando los años me di cuenta que esa no era la manera de relacionarse con los niños..."</p> <p>"Sí, yo creo que sí. Lo que pasa es que yo soy una persona muy emotiva, muy de piel..."</p>

### 5.9.2.2. Análisis Percepción Despersonalización

El concepto de Despersonalización se presenta como un mecanismo de defensa del propio afectado, el cual se involucra mucho con su tarea y siente que al haberse venido a bajo sus recursos emocionales, no puede continuar haciéndolas con esa intensidad. Así el profesional decide crear inconscientemente una barrera entre él y el usuario.

De acuerdo a la definición ya a las verbalizaciones emitidas por los entrevistados en esta categoría, es posible identificar la presencia de un inicio de la despersonalización en el comienzo de la carrera docente, pues los profesores indican que al insertarse al mundo laboral no cuentan con las herramientas necesarias para hacer frente a las diversas realidades de sus estudiantes; refieren que al inicio de su práctica docente se guían por la implantación de autoridad y en la imposición de límites al momento de establecer relaciones interpersonales con los alumnos, pero que al transcurrir su carrera profesional van desligándose de aquella despersonalización, estableciendo una relación de comprensión con el estudiante. Tal situación tiene sustento teórico en lo propuesto por Felipe A. (2010) quien señala que a más años de carrera docente menor es el riesgo de adquirir el síndrome de Burn out y por ende, presentar la dimensión de despersonalización. A pesar de lo expuesto, es posible señalar como principal hallazgo, que si bien los profesores manifiestan no contar con las herramientas y conocimientos necesarios para hacer frente a las diferentes realidades sociales y necesidades con las que provienen sus alumnos al establecimiento educacional y, que muchas veces interfiere en el proceso educativo, no se identifica en ellos, actualmente un comportamiento despersonalizado, ya que no generan contra los estudiantes una barrera que origine un distanciamiento disfuncional y extremo como es en el caso de Burn Out, ni tampoco se refieren a ellos un lenguaje despersonalizado o cínico. Además también, si bien los profesores señalan que su labor cotidiana como profesores es acelerada, se evidencia en ellos un compromiso por su trabajo y un cierto involucramiento emocional con lo que les sucede a sus alumnos.

### 5.9.3. Percepción de Realización Personal.

#### 5.9.3.1. Cuadro N°9: Percepción de Realización Personal

SUJETO	CATEGORIA	ACCIÓN
Entrevistado 1	Realización personal	" Es lograr que los niños aprendan crean que son capaces"
Entrevistado 2	Realización personal	"Creo que realizarme como persona... Como comente antes, yo hago clases de matemáticas y era el ramo que más me cargaba en el colegio, entonces ahora quiero que todos se sientan capaces... Que todos puedan... Eso creo que he conseguido."
Entrevistado 3	Realización personal	"Es ser persona... Me siento plena, me siento feliz de hacer mi pega porque es vocación, si no tuviera la necesidad de tener un sueldo para subsistir yo lo haría gratis pero uno necesita tener un trabajo uno lo hace remunerado, pero me siento satisfecha..."
Entrevistado 4	Realización personal	"Creo que he conseguido desarrollar mis capacidades tanto cognitivo educacional, como social y cultural. Uno nunca termina de aprender y eso me llena de energías para seguir y, para entregarles esto mismo a mis alumnos..."
Entrevistado 5	Realización personal	"Yo creo que educar a varias generaciones... Yo creo que la gracia esta cuando uno a formado gente, niños que después se trasforman en jóvenes y luego adultos. Yo pienso que ahí estoy cumplido..."
Entrevistado 6	Realización personal	"Aprender bastante... (Piensa)... No tan sólo en el ámbito laboral porque eso yo creo que lo voy a tener siempre, pero he aprendido harto de los chiquillos..."
Entrevistado 7	Realización personal	"Bueno, yo creo que una mayor sensibilidad hacia el tema social, o sea, y también darme cuenta que hay muchas realidades de las cuales uno debe sacar enseñanzas, rescatar enseñanzas de las vivencias de otros y tratar de llevarlo a la vida de uno. Creo que eso es lo principal".
Entrevistado 8	Realización personal	"Yo creo que como persona he conseguido realizarme en algo que yo quería, como es educar. También he conseguido una estabilidad económica, adquirí independencia, saber que puedo tener metas y cumplirlas, o objetivos. He logrado más seguridad conmigo misma."

### 5.9.3.2. Análisis de la Percepción de Realización Personal

La definición expuesta en el marco de referencia sobre la dimensión de realización profesional, señala que el profesional, en caso de presentar Burn Out, se siente frustrado por la forma en que realiza su trabajo y los resultados conseguido con él, lo cual tiende a vivenciar de manera negativa y como resultado de una insuficiencia profesional. En consecuencia su autoestima se ve mermada.

Así mismo, se tiene la constante sensación de falta de progreso y la persona se siente inefectiva, aumenta su sentimiento de inadecuación y cada nuevo proyecto es sentido como abrumador (Maslach y otros, 1997)

En relación a lo expuesto, es posible considerar tres hallazgos identificados para la presente categoría. El primero de ellos dice relación con que los docentes no presentan esa frustración característica de la definición de realización personal, ya que en las verbalizaciones de los entrevistados, éstos señalan sentir que se han realizado como personas, que han aprendido de los estudiantes y que, en consecuencia, eso es lo que los motiva a seguir desarrollando la labor docente.

El segundo tiene relación con la calidad de vida que tienen los docentes, frente a lo cual podemos referir a Graciela Tono en su libro "Calidad de Vida y desgaste profesional, una mirada del Síndrome de Burn out" plantea "La mirada desde la *calidad de vida*, se centra en un abordaje psicosocial de la situación, ya que se trata de un concepto objetivo y subjetivo al mismo tiempo. El eje objetivo incluye medidas culturales relevantes del bienestar objetivo, proponiéndose para su análisis la utilización del término *well being* (sentirse bien, estar bien). El eje subjetivo incluye la satisfacción medida de acuerdo a la importancia que tiene para cada sujeto, proponiéndose para su análisis los conceptos *autoestima* y *satisfacción*" Considerando esto, se puede decir que los entrevistados presentan una buena calidad de vida, ya que manifiestan sentir que se han realizado como personas, que aprenden de los estudiantes y que es eso lo que los motiva a seguir con su labor docente, vale decir, se sienten bien (Well being) y su satisfacción profesional y personal es percibida como satisfactoria, puesto que para ellos aprender con y de los estudiantes y desarrollarse como personas es lo más importante.

El tercer y último hallazgo dice relación con el compromiso que éstos tienen con su profesión, frente a lo cual es posible señalar que los docentes no presentan erosión del compromiso con su profesión, considerando esta erosión como una consecuencia del Síndrome de Burn out; los profesores siguen percibiendo como importante y significativa su labor como docente y su vocación.

***CAPÍTULO VI.- CONCLUSIONES***

## Conclusiones

### 6.1. En Relación al Proceso Metodológico

La metodología cualitativa/descriptiva resultó idónea para realizar la investigación, en la medida que permitió comprender y conocer la percepción que poseen los docentes frente a la temática y a las variables influyentes en ésta. Además, la metodología permitió alcanzar de manera óptima los objetivos planteados al inicio de esta investigación, considerando la realidad de los docentes del establecimiento y de la educación chilena en general. Su flexibilidad otorgó facilidades al equipo para adecuarse a la realidad, reconociendo variables presentes en la temática estudiada, así como las posibles alternativas de prevención, promoción y solución a la misma.

En lo que respecta a la relación investigador – sujeto objeto de investigación, se puede mencionar que ésta fue positiva, por cuanto se logró una buena relación con los entrevistados, basada en la confianza, lo que ayudó a que las entrevistas realizadas, se llevaran a cabo en un ambiente de respeto mutuo y de sinceridad en las respuestas.

En lo que respecta a la evaluación del análisis de los datos, podemos mencionar que fue satisfactorio puesto que, luego de recopilar los datos a través de la entrevista y la observación, la comprensión de los resultados y de su análisis y establecimiento de la concordancia de éstos con los objetivos formulados, se logró ahondar mucho más en éstos, permitiendo el conocimiento cabal de la temática investigada.

En relación a los momentos de la investigación, es posible precisar que resultaron idóneos; y en cada una de las etapas se procedió de la manera preestablecida.

En lo concerniente a las técnicas e instrumentos de recolección de datos, podemos decir que su uso permitió obtener la información necesaria para la investigación.

La entrevista estructurada permitió ahondar en la percepción de los sujetos entrevistados, constituyendo un instrumento que otorgó legitimidad a la información obtenida; y la pauta de observación permitió identificar variables no verbales de cada uno de los entrevistados.

En cuanto a la metodología de análisis e interpretación de los datos, cabe destacar la importancia que tuvo la matriz gramatical, puesto que facilitó el ordenamiento y la interpretación de los datos recopilados. Finalmente, en relación a los criterios de rigor, es posible precisar que *Dependencia*, *Credibilidad* y *Confirmabilidad*, quedan validados tras el proceso de triangulación efectuado por los investigadores, además de la transliteración de cada una de las entrevistas.

## **6.2. En Relación a la Temática**

El entorno social en que se realizó la presente investigación ha sido catalogado por los mismos docentes entrevistados, de medio-bajo, y se encuentra aledaño a un campamento. No obstante, los profesores y profesoras no objetivan que trabajar con niños provenientes de zonas marginadas los hace más propensos a padecer el Síndrome de Burn Out. Asimismo, en cuanto a las condiciones de la infraestructura, no manifiestan que el establecimiento debe poseer al menos condiciones mínimas de infraestructura que permitan un buen nivel de desarrollo de la docencia y expresan sólo carencias en cuanto a medios tecnológicos ignorando variables que pueden afectar positiva o negativamente su salud y su ejercicio profesional.

En lo que concierne a relaciones interpersonales, los profesores no evidencian conocimiento sobre la relevancia de las relaciones interpersonales con los colegas del establecimiento; y se restringen a realizar sólo su labor de educar, sin objetivar que la comunicación con sus compañeros de trabajo respecto las condiciones en que realizan su trabajo y las características que éste asume, les ayuda a enfrentar el estrés laboral y el Síndrome de Burn Out; estableciendo y manteniendo límites personales que los entrevistados denotan como relevantes. En lo que concierne a relaciones interpersonales, también cabe precisar el desconocimiento que manifiestan sobre las habilidades psicosociales.

De esta manera, los docentes del establecimiento educacional Domingo Faustino Sarmiento, presentan una actitud conformista frente a sus condiciones laborales. Manifiestan desconocer el Síndrome de Burn Out. Aunque al analizar sus dimensiones, aún cuando desconocen su significado, presentan agotamiento emocional, exponiendo un discurso algo contradictorio argumentando que se sienten conformes con su quehacer profesional. En lo que respecta a despersonalización, se puede concluir que los profesores y profesoras no manifiestan sentirse ajenos a sus alumnos, tratándolos con respeto y comprensión, manteniendo a pesar de su agotamiento, la vocación por su profesión. Y en cuanto a realización personal, todos concuerdan que se sienten desarrollados y plenos como seres humanos, al no dejar de aprender nunca, tanto en el ámbito educativo como personal, lo que los hace seguir con su labor docente, intentando ejercerla de la mejor manera posible.

En conclusión, se puede mencionar que los docentes manifiestan una vocación que les ayuda a superar cualquier indicio de estrés o Burn Out, pero, no obstante, destacan su necesidad de obtener herramientas que los ayuden en este ámbito.

### **6.3. En relación al Rol de Trabajo Social.**

El presente estudio aborda un tema de gran relevancia, atendiendo a la complejidad social creciente y a las características que presentan los procesos de globalización y las movilizaciones sociales en busca de una mayor equidad. Esta temática adquiere, especial relevancia para las profesiones del ámbito de las ciencias sociales, que prestan un servicio directo a las personas; y en las que se establece una relación estrecha entre el profesional y usuario, tales como: psiquiatría, psicología, trabajo social, pedagogía, etc.

El síndrome de Burn Out, visto como una patología que es producto de un estrés laboral, implica sentimientos y actitudes que tienen una vivencia negativa para el profesional, dado que genera alteraciones físicas y emocionales con consecuencias dañinas para la propia persona y la institución en la cual se inserta. En el caso de la pedagogía, las características y posibles consecuencias del síndrome deben ser investigadas con mayor profundidad. La presente investigación, de esta manera, constituye una primera aproximación de Trabajo Social profesional y abre la puerta a futuras investigaciones e intervenciones sobre esta temática.

La formación profesional de Trabajo Social y la definición de su rol profesional le otorgan condiciones y competencias especiales para incrementar su aporte en esta temática; y, sin exclusión de otros sectores, para aportar, específicamente, en el sector educacional; fundamentalmente, a nivel de investigaciones científicas e intervenciones profesionales orientadas al desarrollo de las habilidades sociales y otras herramientas técnicas que permitan prevenir y superar la presencia del Síndrome de Burn Out.

***CAPÍTULO VII.- PROPUESTA PROGRAMÁTICA***

## Propuesta Programática

### 7.1. Fundamentación

La globalización ha impulsado el desarrollo científico tecnológico, -especialmente, en estas últimas décadas-, con una velocidad e intensidad nunca antes vista; este avance ha adquirido, relevancia especial, en el ámbito de las comunicaciones; influyendo tanto en el desarrollo de la movilidad social y psíquica, como de la conectividad y de las redes sociales. Es así, como un hecho acontecido en un punto del planeta, pasa a ser conocido en forma casi inmediata, en los distintos lugares de los diferentes continentes.

De esta manera los procesos, anteriormente consignados, han profundizado interacciones crecientes e influencias mutuas, que aceleran los cambios en la percepción de la realidad, inducen conductas y generan y/o aceleran procesos de cambio social, de cambios económicos, políticos, etc.

Entre estas tendencias mencionadas, anteriormente, adquiere especial relevancia destacar, que entre las características negativas que trae consigo la globalización, adquiere especial relevancia el aumento de la inequidad en la distribución de los recursos, propia del sistema económico liberal. De este modo los países más ricos aumentan la brecha en relación a los países más pobres y lo mismo acontece al interior de los países en que la riqueza se acumula crecientemente en un sector muy pequeño de la sociedad, disminuyendo considerablemente, los recursos disponibles para las amplias mayorías de las bases sociales; manifestándose, de este modo una tendencia creciente de la cesantía, tanto en el número de los que la padecen como en la duración de los períodos; aumento de los ineptos tecnológicamente; incremento de la población con dificultades para subsistir; bajos ingresos de la población activa; ingresos más deficitarios, aún en la población pasiva; sobreendeudamiento de las familias, etc. Todo ello unido a una pérdida de la influencia de instituciones tradicionales como el estado, la familia, la iglesia, etc.; y una baja sociabilidad vertical, en que los líderes de las organizaciones gubernativas y políticas, especialmente, han ignorado y/o no han sido efectivos en conocer a cabalidad y/o entregar una respuesta idónea a las necesidades y requerimientos crecientes de las bases sociales.

De esta manera, la violencia institucionalizada y los factores, anteriormente consignados, han generado, desarrollado y difundido la percepción de que la violencia es la alternativa para resolver las necesidades insatisfechas. Violencia utilizada, a un macro nivel, en los países, especialmente en las grandes potencias; y a un micro nivel, en las comunidades, al interior de los países.

De esta manera, los factores anteriormente enunciados, han influido en la génesis y desarrollo de un malestar compartido por las bases sociales, a nivel mundial; expresada, por ejemplo, al interior de los países de los diversos continentes, por el crecimiento del movimiento de "los indignados", movimiento transversal, pero que se configura como un medio especialmente atractivo de expresión para los niños y jóvenes que toman temprana conciencia de que su futuro está caracterizado por la inequidad, la desesperanza y la impotencia. La frustración, está comprobado, científicamente por la psicología, que produce conductas agresivas. Y a ello, debemos agregar conductas evasivas que se canalizan a través del consumo creciente de drogas y especialmente del alcohol, cuya ingesta se ha comprobado que se inicia cada vez a más temprana edad.

*En nuestro país, durante la última década, los factores consignados han generado dos movimientos estudiantiles, especialmente relevantes, porque han logrado interpretar a la mayor parte de la población chilena. El movimiento de "los pingüinos" y el actual movimiento, que de un movimiento educacional se transformó en un movimiento social que exige respuestas a los gobernantes que permitan superar la inequidad y dar respuesta a las carencias existentes en las diversas necesidades. De esta manera, los niños y jóvenes han asumido un protagonismo de movilización, que atendiendo a los factores analizados, han derivado en una estrategia poco clara y, en la que los sectores más extremistas han procurado que la violencia constituya el medio para el logro de sus objetivos.*

El sector educacional en Chile, ha manifestado la inequidad creciente, ya destacada, expresándose en la diferencia abismante de la disponibilidad de recursos y de la calidad de la educación entre el sector privado y el sector público que tiende a institucionalizar, posteriormente, en el mercado laboral la gran divergencia de oportunidades de acceso a un empleo, remuneraciones, proyección laboral, etc; según hayan sido sus estudios en el sector público o privado. Cabe destacar, que la situación mencionada, se ve agudizada en las municipalidades más pobres de Santiago y en las regiones más alejadas de la capital; en que los establecimientos educacionales de los sectores mayoritarios del país deben intentar la realización de sus procesos educativos, careciendo de los necesarios recursos de: infraestructura, recursos tecnológicos de apoyo a la enseñanza, recursos financieros y humanos que les permita realizar con éxito su importante función; y a ello, debemos agregar otro elemento relevante, constituido por las situaciones de carencia que padecen en necesidades básicas las respectivas familias de origen de los estudiantes.

En este contexto, deben intentar realizar sus funciones los sectores mayoritarios de profesores en nuestro país. Situación altamente desigual entre la variedad, complejidad y magnitud de los requerimientos que debe enfrentar y los recursos de que dispone. De esta manera, en su labor cotidiana no solo debe incorporar, psicológicamente la frustración resultante de la inequidad mencionada, sino que, además, las limitaciones de su resultado frente a sus expectativas de logro y objetivos formulados y, a ello, debe agregar la incorporación a nivel emocional de las conductas de agresividad, apatía y desmotivación, producto de la desesperanza y rebeldía de tanto de sus alumnos, niños y jóvenes que se saben postergados por un sistema injusto, como de sus apoderados que, en muchas ocasiones descargan su ira por esta situación en los profesores. Ante estos elementos, se constata, además, la carencia en los profesores de herramientas técnicas que les permitan afrontar en mejor forma las características que ha ido asumiendo esta realidad.

De esta manera, han ido en incremento las licencias médicas de los profesores por problemas de salud, especialmente, a nivel psicológico, incorporándose, en este ámbito en el sistema de salud, algunos de ellos con enfermedades profesionales.

El Estrés pasa a constituir una enfermedad en incremento entre los profesores, apareciendo además, el síndrome de Burn Out, definido por Maslach et al. (2001) como un síndrome psicológico, que se debe a un estresor interpersonal que aparecería en el contexto laboral y descrito como un constructo tridimensional, cuyas dimensiones son: Agotamiento Emocional, Despersonalización hacia las personas que el profesional atiende y Falta de Realización Personal.

*El síndrome referido trae como consecuencias en la vida del docente, desde un desgaste emocional hasta una pérdida de la vocación. De este modo, adquiere especial relevancia promover el conocimiento sobre el síndrome de Burn Out, que, actualmente, constituye un importante factor de riesgo en el desempeño laboral de los profesores, afectando no solo su vida laboral, sino que, también la calidad de vida de su familia.*

- Nombre del Proyecto: ***“Prevención y superación del Bour Out en los profesores/as de educación básica del colegio Domingo Faustino Sarmiento”.***

## **7.2. Objetivos de la Intervención**

### **7.2.1. Objetivo General:**

Promover el conocimiento del Síndrome de Burn Out en los profesores y profesoras de educación básica del colegio Domingo Faustino Sarmiento.

### **7.2.2. Objetivos Específicos:**

- Sensibilizar sobre el Burn Out a los profesores y profesoras de educación básica del colegio Domingo Faustino Sarmiento
- Lograr en los profesores y profesoras de educación básica del Colegio Domingo Faustino Sarmiento un conocimiento de las características del Burn Out, de los factores de riesgo y de los factores protectores.

## **7.3. Identificación del Proyecto**

El proyecto de intervención se sustenta en el enfoque promocional, creando un taller con técnicas socioeducativas, en el contexto del aprendizaje significativo, que permita el desarrollo de conocimientos y técnicas que contribuyan a evitar la aparición y desarrollo del Síndrome de Burn Out.

## 7.4. Matriz de Intervención

Objetivo General	Objetivo específico	Actividad	Recursos	Responsables	Tiempo
Promover el conocimiento del Síndrome de Burn Out en los profesores y profesoras de educación básica del colegio domingo Faustino Sarmiento.	Sensibilizar sobre el Burn Out a los profesores y profesoras de educación básica del colegio Domingo Faustino Sarmiento	<b>Actividad N°1</b> Sensibilización sobre el Burn Out	-Una sala de clases -Un data show -Insumos de cafetería -Insumos de oficina	Equipo ejecutor	45 min
		<b>Actividad N°2</b> Creación de un Taller sobre Burn Out: Diseño de módulos y contenidos	-Una sala de clases -Un data show -Insumos de cafetería -Insumos de oficina	Equipo ejecutor	45 min
	Lograr en los profesores y profesoras de educación básica del Colegio Domingo Faustino Sarmiento un conocimiento de las características del Burn Out, de los factores de riesgo y de los factores protectores.	<b>Actividad N° 3</b> Implementación del Módulo Uno del Taller de Burn Out: Caracterización del contexto en que se desarrolla la docencia	-Una sala de clases -Un data show -Insumos de cafetería -Insumos de oficina	Equipo ejecutor	45 min
		<b>Actividad N° 4</b> Implementación del Módulo Dos del Taller de Burn Out: Fortalezas y debilidades, amenazas y oportunidades del docente	-Una sala de clases -Un data show -Insumos de cafetería -Insumos de oficina	Equipo ejecutor	45 min
		<b>Actividad N° 5</b> Implementación del Módulo Tres del Taller de Burn Out: Factores de riesgo y factores protectores de Burn Out.	-Una sala de clases -Un data show -Insumos de cafetería -Insumos de oficina	Equipo ejecutor	45 min
		<b>Actividad N° 6</b> Implementación módulo cuatro del taller de Burn Out: Estrategias y técnicas para prevenir el Burn Out.	-Una sala de clases -Un data show -Insumos de cafetería -Insumos de oficina	Equipo ejecutor	45 min

**ANEXOS**

## ○ Entrevistas Estructuradas

### Cuadro Entrevista 1

#### Caracterización del Entrevistado N° 1

Femenino

Casada

36 años

Mantiene una relación de pareja

No vive con su cónyuge

Si posee grado de especialización en su profesión

No tiene jefatura a cargo

No trabaja en otro establecimiento educacional

Si realiza actividad extra programática fuera del horario de trabajo como secretaria de un club de patinaje.

Trabaja con contrato fijo en colegio por 33 horas semanales.

Lleva 10 años ejerciendo su profesión y 3 años en el establecimiento educacional Domingo Faustino Sarmiento.

#### Entrevista

Entrevistadora: ¿Tiene algún tipo de conocimiento sobre el Síndrome de Burn out?

Entrevistada: No, nunca lo he escuchado.

Entrevistadora: Describa la infraestructura con la que cuenta el establecimiento educacional.

Entrevistada: La infraestructura, ¿todo? haber, haber establecimiento de dos piso con una cancha, (Piensa)... Con una sala de profesores, una biblioteca, un comedor, oficina y sala, sala, sala.

Entrevistadora: ¿Sientes que son los recursos necesarios para trabajar?

Entrevistada: (Piensa)... En mi área no, no, qué recurso es el que yo más extraño, es el audio yo trabajo mucho con audio como yo hago clases de ingles, más que la sala de c computación, más que el data show, pa' mí es el audio lo fundamental, yo traigo mi radio- para trabajar- claro para trabajar para estar más tranquila.

Entrevistadora: Describa el entorno social en el cual se encuentra inmerso el establecimiento educacional.

Entrevistada: Es tranquilo, es que yo llego, trabajo y me voy , no interactúo con el barrio, no soy del barrio... Entonces no, para mí es tranquilo.

Entrevistadora: ¿Podría describir cuál es el clima laboral que se presenta en el establecimiento educacional?

Entrevistada: Por lo que yo veo, yo llego, trabajo y me voy, no me quedo a conversar... (Piensa)... No me quedo más del horario que a mí me corresponde, ya por lo tanto las horas las utilizo para trabajar, hacer mi trabajo en las horas de permanencia y si queda un tiempo se conversa, pero por lo menos yo, desde mi postura no hago relación de amistad más allá de lo estipulado de lo que es dar información a un colega de lo que yo no alcance a ver, no más que eso.

Entrevistadora: ¿Podría describir Ud. cómo es la relación que tiene con sus compañeros de trabajo?

Entrevistada: La relación es sólo de profesional a profesional, me gusta tener las cosas bien claras... El trabajo es el trabajo.

Entrevistadora: ¿Cómo se siente con la estructura de roles y funciones que se desarrollan en el establecimiento?

Entrevistada: (Piensa)... Haber mi punto de vista, la directora sí cumple, es muy empática con los demás docentes, aquí hay cursos muy complicado, yo por lo meno me he sentido apoyada por ella, en el sentido en que ella ha sido empática, entiende el problema y que hay muchas cosa que escapan a la labor docente, mucho de familia, mucho de respeto, que no se da en el fondo, entonces uno se siente, uno se frustra por no lograr eso, pero uno se queda tranquila porque la directora a uno igual la apoya y observa y sabe que uno está dando lo mejor. Don Edmundo, don Edmundo que es como el jefe de UTP, bien, no he tenido mucho contacto con él, si tengo un problema yo hablo con él, en es caso es eficiente, pero no lo he visto en otra situación que no haya podido manejar (Piensa)... No...es que yo tampoco ando viendo si los demás están cumpliendo su rol, yo asumo que todos lo están cumpliendo.

Entrevistadora: Y desde tu rol de profesora ¿Consideras que a veces haces más que enseñar?

Entrevistada: Haber, yo llegué acá al colegio el segundo semestre, entonces llegué después de una tercera profesora de ingles, entonces la relación que tengo con ellos con los más grandes es muy de entrada y salida, con los más chiquititos uno logra más cosas un vinculo más estrecho , tiene una relación un poco más afectiva con uno...Yo ahí soy más afectiva con ellos, pero los niños más grandes son más, son menos de piel, menos de acercarse, menos de preguntar otras cosas ajenas a la asignatura. Siempre yo



siento que logro más cosas, más resultados afectivos de conocemos más, de saber como son, de su temperamento con los más chiquititos segundo- tercero (Piensa)... Cuarto...quinto, sexto, séptimo y octavo, ya cambia la relación... Se limita más a conversar con el profesor jefe o con el profesor que esté más tiempo con ellos.

Entrevistadora: ¿Conoce Ud. las Habilidades Psicosociales?

Entrevistada: Sí (Piensa) ...

Entrevistadora: ¿Podría mencionar alguna de ellas?

Entrevistada: Trabajo en grupo.

Entrevistadora: Frente alguna situación problemática que se le presentase en el establecimiento educacional, ¿cuál de las Habilidades Psicosociales utilizaría para resolver dicha situación?

Entrevistada: Haber, aquí (Piensa)... Siempre... A mí me gusta el trabajo de grupo en que hay una interacción, pero cuando quiero que se trabaje en grupo, pero cuando se trata de evaluación tengo que hacerlo individual porque esa es la mejor forma de poder captar al individuo... Pero habilidades sociales para trabajar para hacer ejercicios es el pero para evaluar tiene que ser individual.

Entrevistadora: ¿Cómo se siente en su trabajo?

Entrevistada: (Silencio largo)... Me siento bien, quizás lo que más cuesta acostumbrarse es a los niños cuando uno cambia de trabajo porque no todo lo que te resulta en un curso te va a resultar con el otro curso, en otro año incluso en el mismo colegio... Entonces eso es lo que se desgasta uno, uno viene de un trabajo donde ha elaborado un estructura y una metodología de trabajo, llega a otro colegio, me paso a mí por lo menos, tenía una estructura de trabajo, un nivel de exigencia (Piensa), una intervención específica (Piensa), pero cuando uno se inserta en un nuevo trabajo (Piensa) Lo que uno tenía súper estructurado, súper clarito se da cuenta de que no sirve y volver a desarrollar esquemas para poder trabajar bien, eso es lo que desgasta, eso más que nada agotamiento buscando estrategias para lograr entregar los contenidos, lograr que se aprenda, lograr que los niños queden con algo.

Entrevistadora: ¿Cómo se siente al finalizar su jornada de trabajo?

Entrevistada: Depende del curso, siempre va a depender del curso, hay cursos de los que me voy súper satisfecha... y (Piensa)... Que bueno para mí el día siempre termina cansado, físicamente muy cansada, pero empiezo: haber trabaje con tal curso, vi esto podría haber profundizado más en esto, la próxima vez voy a tener que ver esto otro, este niño lo voy a tener que cambiar de puesto, así ... Soy como, si bien las clases trato de terminarlas como bien redonditas, a veces no, igual quedan unos espacios medios ... Que deberían cerrarse mejor ... Y lo trato de tomar en la clase siguiente, siempre como pensando que siempre podría salir mejor.

Entrevistadora: ¿Cómo se siente cuando se levanta por la mañana y tiene que enfrentarse con otro día de trabajo?

Entrevistada: ¿Qué siento? Depende del día (Ríe)... Y depende de la noche que haya pasado, yo tengo tres niñas y por ejemplo la semana pasada me costó mucho levantarme porque tuve a las tres niñas enferma primero una, después la otra y después la otra... Que una lloraba en la noche, que darle los remedios, que les duele la gualita entonces levantarse cuesta, pero cuando está todo normal a mí no me cuesta, suena el reloj y me levanto sé lo que tengo que hacer...

Entrevistadora: ¿Genera un conflicto en ti el tener que ir a trabajar?

Entrevistada: No, aparte que tengo un horario bien flexible... El día lunes trabajo en otra sede, igual hay cambio de ambiente, igual a uno, por lo menos se purifica no se intoxica tanto con un sólo colegio; trabajo aquí y trabajo en la otra sede que está en Los Loros, el Lunes estoy en los Loros, los Martes y Jueves estoy acá entonces cambia el ambiente constantemente me impide como sentir... Me sofoca el colegio porque estoy en distintos ambientes. En el otro colegio, son realidades totalmente distintas allá el colegio es más chico, son menos niños acá es distinto son más niños, los profesores son como más disperso en el sentido de que están más preocupados de su trabajo y no de desarrollar más relaciones de amistad, por lo menos yo siento eso, a lo mejor ellos tendrán sus amistad.

Entrevistadora: Si tuviese que describir con un adjetivo calificativo su trabajo ¿Cuál sería?

Entrevistada: Para mi trabajo ¿No el que hago acá en específico?

Entrevistadora: Para el trabajo que haces en este establecimiento.

Entrevistada: Un adjetivo que describa lo que hago... (Piensa)...

Entrevistadora: Si yo te digo trabajo en el Colegio domingo Faustino Sarmiento ¿Qué adjetivo se te bien a la cabeza? Entrevistada: Difícil y por qué, te digo por qué: como yo te decía denante, yo estuve en un colegio donde puede trabajar, elabora mi estrategia y probarla y llegar acá ... Y ver que esa estrategia que me había funcionado y que yo vendí en la entrevista no resulta, entonces generando, tratando de hacer nuevas cosas, ideando nuevas estrategias y es difícil porque se acaba el tiempo, los niños están cansados, hay otras actividades – hoy no viene a mi clase porque van a un paseo – a esta altura del año es difícil y mi situación también es difícil por eso lo digo, porque yo llegué acá el segundo semestre.

Entrevistadora: ¿Cómo se siente psicológicamente usted al trabajar con personas?

Entrevistada: Haber, para mí... yo le hago clases a 7 y octavo (Piensa)... Para mí es difícil trabajar con séptimo y octavo porque son

niños que me cuesta motivar... Son niños que no quieren trabajar, que no quieren nada uno les trae material, siempre llevo con una sonrisa... Pero no quieren nada, están en la edad que no quieren nada, entonces es difícil luchar contra eso porque no son niños que quieran hacer otra cosa o aprender de otra manera... Simplemente no quieren hacer nada.

Entrevistadora: ¿Cuál es la forma en que se relaciona con los estudiantes?

Entrevistada: ¿Con los estudiantes?

Entrevistadora: Sí ¿Cuál es la forma para relacionarte con ellos?

Entrevistada: Mi forma es empezar la jornada o la actividad diciendo "ustedes saben inglés", "ustedes utilizan palabras en inglés y no se da cuenta" y empezamos a nombrar palabras en inglés, pero que significan otra cosa y ese es como el enganche.

Entrevistadora: ¿Cree usted que ha tenido algún cambio en la forma de relacionarse con sus alumnos desde que ejerce su profesión?

Entrevistada: Sí, sí creo que cuando uno está en la universidad uno sale con la mentalidad, yo sentí que me vendieron la pesca (Ríe)... Porque ustedes hacen esto y va hacer maravilloso, entonces yo fantaseo mucho con eso con ideas para llevar a la práctica y realmente encontrarse con niños que no quieren hacer nada y es como el primer balde de agua fría que uno tiene... Esa cosa que cuesta entender, a uno le cuesta entender que hay niños que llegan sin nada. Yo el año pasado trabajé en un colegio municipal y habían niños que iban al colegio por el desayuno y por el almuerzo y nos les interesaba, no iban por aprender algo nuevo, en su mochila no llevaban nada, súper abandonados, sucios... Y uno cree que ya había pasado esa etapa, que socialmente eso ya no se vivía y sigue pasando, entonces encontrarte con un problema social, algo que nosotros no estamos preparados... A nosotros nos preparan para hacer una clase para que los niños hagan esto hagan aquello, pero nos preparan para el problema social que está de por medio cuando hay pobreza, cuando hay mamá adolescente, cuando hay familias numerosas o cuando están en el octavo hijo y la mamá tiene casi 50, no estamos preparados, a los profes no nos preparan para este tipo de situaciones, eso lo vas aprendiendo sobre la marcha uno dice pero está a la vista y uno dice que hago ahora, cómo lo saco a delante, de qué manera yo le digo al niño que no está todo perdido y que él puede salir a delante porque muchas veces los niños son muy observadores y dicen: yo voy a ser igual que mi papá nomás, entonces cómo le puedes decir a ese niño "tu puedes ser mejor" cuando en la casa también no le mandan material, no le mandan cuadernos... Entonces eso, eso cuesta. Como ejemplo yo quise hacer una actividad con papel de diario yo la encontré genial y se la quise hacer a los niños y ni me pescaron y un niño que tenía fósforos quemó el papel (Ríe), yo trataba de hacer cosa entretenida y le daba y le daba vuelta de cómo estos niños pueden aprender y hay se aprende con ensayo y error.

Entrevistadora: ¿Cree usted que su trabajo influye en sus emociones?

Entrevistada: El trabajo en mis emociones (Piensa)... Yo creo que no, trato de que no, por qué, porque cuando estoy en mi casa uno igual quiere trabajar, pero uno se desligan, uno quiere tener una vida propia y cuando uno está en el colegio lo único que quiere es irse para su casa... No de verdad que yo tengo las cosas como bien separadas (Ríe)...

Entrevistadora: ¿Le preocupa lo que le ocurre a los alumnos con los cuales trabaja?

Entrevistada: Sí, sí todo lo relacionado con aprendizaje y con comportamientos que para mi gusto no corresponden, o sea un niño que está en quinto básico y use piercing, para mí es algo que no corresponde, entonces eso, un niño que aparece como muy irritable también preocupa a los niños que son muy callados también. Mi hija mayor tiene Asperger y yo estoy muy atenta a las pequeñas cosas... Cuando son niños muy irritables, o son muy callados o no intervienen, o de repente no se sabe que han venido a clases o sea pasan, pasan.

Entrevistadora: ¿Le preocupa lo que le ocurre a los alumnos con los cuales trabaja?

Entrevistada: Problemática, ¿De qué tipo?

Entrevistadora: Lo que tu estimes como problema.

Entrevistada: Los problemas que yo he tenido, yo soy muy cuidadosa y siempre trato de buscar ayuda en otra persona no trato de solucionarlos yo sola por el hecho de que yo no los conozco, no sé qué tan real pueda ser el problema o que tan profundo me los tengo que tomar entonces trato de siempre comentarlo con alguien, que alguien me ayude. Si tengo un problema con quinto básico donde están muy inquietos muy revoltosos y no los puedo controlar llamo al inspector no me hago problemas "a mí no me van a poner un monumento por controlar un curso"

Entrevistadora: ¿Es capaz de comprender como se sienten los estudiantes y sus compañeros de trabajo?

Entrevistada: Compañero de trabajo sí, pero estudiante no, porque una, no tengo jefatura con ellos; segundo llegué en el segundo semestre y tercero tengo pocas horas con ellos.

Entrevistadora: ¿Cómo trata usted los problemas de sus alumnos?

Entrevistada: (Piensa)... Con mucho cuidado, (Piensa), siempre pidiendo apoyo.

Entrevistadora: ¿De qué manera cree usted que influye con su trabajo en la vida de sus alumnos?

Entrevistada: ¿De qué manera? (Piensa) No, por lo mismo o sea (Piensa), no creo que esté generando un impacto a ellos, sobre

todo con los cursos más grandes (Piensa) Pa' ellos es una lata el ingles, es una lata yo siempre trato, llevo mi clase con exposiciones y todo, siento que el impacto nos es distinto al de otra asignatura... Si los más chiquititos, tercero y cuarto creo (Piensa)... Siento que a ellos les gusta, me buscan, me saludan, mandan mensajes, me escriben cartitas se siente un vínculo, la buscan más... Se van con recuerdos a sus casas los niños llegan cantando a su casa y sus papas me dicen "o usted es la profesora de ingles, a mi hijo le encanta no puede faltar el día que usted viene".

Entrevistadora: ¿Puede describir el ritmo que lleva cotidianamente en su trabajo?

Entrevistada: ¿Cómo describirlo?

Entrevistadora: Si es acelerado, lento o equilibrado.

Entrevistada: Acelerado absolutamente, porque a pesar de que entro a los dos un cuarto igual me tengo que levantar a las 7 de la mañana tengo que dejar todo listo en mi casa y después yo salgo a las 7 de la tarde y me tengo que ir volando porque mis hijas patinan.

Entrevistadora: En relación a la práctica docente ¿Consideras que te falta tiempo?

Entrevistada: Mira ¿Sabes qué? Yo (Piensa)... Yo optimizo tanto el tiempo que fijate que he aprendido a no hacer el trabajo del colegio en la casa o sea si tengo que hacer algo urgente lo hago, pero sin lo hago en el colegio en la hora de permanencia, por ejemplo hoy, lamentaba no tener computador porque los niños de segundo básico tuvieron una salida pedagógica. Siempre trato de en mi casa no dedicarle el tiempo que es para mi familia al colegio.

Entrevistadora: Describa la atmósfera de trabajo que genera usted en el aula.

Entrevistada: Con los chiquititos muy entretenida me río con ellos, se ríen conmigo, cantamos en si las clases se van volando con los chiquititos segundo, tercero y cuarto.

Entrevistadora: ¿Siente usted que el trabajar con personas genera un cambio en su estado de ánimo?

Entrevistada: Generalmente no...

Entrevistadora: Describa qué cree usted que ha conseguido en el ejercicio de su profesión.

Entrevistada: En general, es mi motivación de todos lo día es lograr que los niños aprendan crean que son capaces, que todo pueden aprender que aquí no hay nadie que no pueda.

#### Cuadro Entrevista II

Caracterización del Entrevistado N° 2

Femenino

Soltera

30 años

Mantiene una relación de pareja

Vive con su cónyuge

Si posee grado de especialización en su profesión

Si tiene jefatura a cargo

No trabaja en otro establecimiento educacional

No realiza actividad extra programática fuera del horario de trabajo.

Trabaja de planta en colegio por 26 horas semanales.

Lleva 5 años ejerciendo su profesión y 3 años en el establecimiento educacional Domingo Faustino Sarmiento.

#### Entrevista:

Entrevistadora: ¿Tiene algún tipo de conocimiento sobre el Síndrome de Bum out?

Entrevistada: No... No, no tengo idea que es eso...

Entrevistadora: Pasando a otro tema... ¿Podría describirnos bajo su percepción personal, la infraestructura con la que cuenta el colegio? También comentándonos si para su ejercicio profesional, ¿Este es suficiente?,,, Si ¿Cambiaría algo?... Si ¿Le hace falta algo? ...

Entrevistada: (Piensa)... Bueno... El colegio cuenta con una infraestructura acorde a las necesidades propias del colegio... (Piensa)... Tiene dos patios, una sala de profesores cómoda para nosotros... Baños para los alumnos de varones y niñas, por separado... (Pensando)... También con un baño para docentes y trabajadores del colegio, como los auxiliares... Y ... Salas, salas y salas ...

Entrevistadora: (Pensando)... Y ¿usted se siente conforme con la infraestructura?

Entrevistada: Si... Conforme...

Entrevistadora: Siguiendo la misma línea, ¿Podría describirnos el entorno social en el cual se encuentra inserto el establecimiento educacional?

Entrevistada: Bueno. El colegio pertenece más bien a un estrato social medio, medio bajo... Ya que se encuentra aledaño a un campamento. Antes había otro campamento acá al frente, pero ya lo sacaron. En general es un sector tranquilo... Yo lo considero tranquilo...

Entrevistadora: Muy bien. Ahora hablaremos un poco sobre cómo son las relaciones interpersonales dentro del colegio, bajo su perspectiva. La primera pregunta, dice: ¿Podría describir cuál es el clima laboral que se presenta en el establecimiento educacional?

Entrevistada: Clima laboral... Me parece es un clima laboral bueno. Por lo menos yo no tengo problemas con los colegas.

Entrevistadora: (Pensando)... Y ¿Podría describirnos cómo es la relación que tiene con sus compañeros de trabajo en específico?

Entrevistada: Como te dije antes, por lo menos yo no tengo problemas con los colegas... Nos basamos en una relación de cordialidad, de respeto y en caso de que surja algún mal entendido, me gusta arreglarlo de inmediato; pero en general, no hay problemas mayores.

Entrevistadora: ¿Cómo se siente con la estructura de roles y funciones que se desarrollan en el establecimiento? Vale decir, si usted siente que muchas veces debe realizar labores que no sean parte de su trabajo o, si por ejemplo, siente algún tipo de sobrecarga... O, debe ejecutar roles informales dentro del colegio...

Entrevistada: (Piensa)... Me siento conforme con los roles. Acá cada uno sabe que trabajo debe realizar y uno también sabe a quién dirigirse en caso de que necesite algo, pero, por ejemplo yo nunca he tenido que traer una silla en caso que me haga falta, porque para eso están los auxiliares...

Entrevistadora: Pero... Por ejemplo, en caso de que usted se dé cuenta de que alguno de sus alumnos está enfermo o, tiene algún problema ¿Usted lo contiene, conversa con él? Por eso le pregunto si realiza algún tipo de rol informal aparte de su labor de enseñar...

Entrevistada: (Exclama comprendiendo)... Si... Muchas veces he tenido que consolar algunos niños o, conversar con ellos algún problema que tengan en sus casas o, referente al estudio, cosas así. Pero también acá en el colegio existen psicólogos que nos ayudan en ese tema. Ahora si veo que un niño está enfermo, me acerco a él para saber qué le pasa y uno muchas veces pasa a ser una especie de mamá con ellos, sobre todo con los más chiquititos...

Entrevistadora: Muy bien. Ahora vamos a realizarle algunas preguntas para saber si usted conoce o ha escuchado hablar sobre ¿Qué son las habilidades psicosociales?

Entrevistada: Un concepto que tenga no, pero sé lo que son.

Entrevistadora: ¿Podría mencionar alguna de ellas?

Entrevistada: (Piensa)... Bueno... Conversar, saber solucionar problemas, ser empático con el otro... Esas...

Entrevistadora: Considerando esto mismo, frente alguna situación problemática que se le presentase en el colegio, ¿Con cuál de las habilidades psicosociales lo solucionaría?

Entrevistada: Bueno, yo siempre he pensado que solucionar cualquier tipo de problema es arreglarlo en el momento, con todos los involucrados y conversando. Yo trato de no discriminar en el sentido de que éste es más desordenado que éste otro, nunca. Siempre he tenido en cuenta las diferentes versiones, escucharlas y luego decidir qué hacer.

Entrevistadora: ¿Y en el caso que sea un conflicto con sus compañeros de trabajo? ¿Cómo lo soluciona?

Entrevistada: Nunca he tenido conflictos grandes con mis compañeros de trabajo, pero en el caso de que sucediera, yo creo que haría lo mismo. Conversaría en el momento con los involucrados, para solucionar inmediatamente el problema.

Entrevistadora: Pasando a otras preguntas, las siguientes apuntan más o menos a saber cómo se siente usted en su trabajo, con sus compañeros de funciones y con los alumnos. Comenzamos con... ¿Cómo se siente en su trabajo?

Entrevistada: Bien, me siento bien con mi trabajo... Me gusta lo que hago, independiente de que terminara haciendo una asignatura que siempre me cargo... (Ríe)... Yo hago clases de matemáticas... Y cuando estudiaba me cargaban las matemáticas... (Ríe)... Pero bueno, me sirve para hacerles entender a los niños que todos pueden, por eso trato de hacer clases entretenidas, dinámicas, no fomes como las que me hacían a mí, y creo que así los niños aprenden.

Entrevistadora: ¿Cómo se siente al finalizar su jornada de trabajo?

Entrevistada: Cansada. Generalmente llego muy cansada a mi casa, además, uno como mujer no termina acá, hay que llegar hacer más cosas, entonces cansa, cansa mucho...

Entrevistadora: ¿Cansada física o psicológicamente? ¿O ambas?

Entrevistada: Física. Me canso mucho más física que psicológicamente.

Entrevistadora: Y haciendo la pregunta al revés ¿Cómo se siente cuando se levanta por las mañanas a trabajar? ¿Cuándo suena el despertador?

Entrevistada: (Ríe)... Depende mucho del día... Del curso con el que tenga que trabajar ese día; generalmente me levanto tranquila porque sé que es algo que debo cumplir, que debo hacer... Pero otras veces, me cuesta levantarme, por flojera más que nada.

Entrevistadora: Si tuviese que describir con un adjetivo su trabajo ¿cuál utilizaría?

Entrevistada: (Piensa y sonríe)... No sé... (Nuevamente sonríe y piensa)... Me cuesta... (Piensa)... No sé... no, no sé con cuál podría describirlo... (Ríe)

Entrevistadora: No se preocupe, sigamos con las preguntas... ¿Cómo se siente psicológicamente usted al trabajar con personas?...

Entrevistada: Creo que me siento bien... No considero que me influya negativamente, ya que trato de separar las cosas, una cosa es el trabajo y lo que me suceda acá y otra cosa es en mi casa con mi familia y los problemas que me puedan pasar allá. Creo que no me afecta por eso.

Entrevistadora: Muy bien... Ahora ¿Podría describirnos cuál es la forma en que se relaciona con los estudiantes?

Entrevistada: Como te comente antes, la mejor forma para mí, para relacionarme con los niños es el respeto... También preocuparme por ellos, dentro de lo que más puedo, ya que son muchos y no es mucho el tiempo... (Ríe)... Trabajar, bajo el respeto y solucionando inmediatamente lo que hay que solucionar, son mis maneras de relacionarme con ellos... Así aprenden más. Además... De echar la talla de vez en cuando, pero dejando bien en claro los límites que existen, que yo soy la profesora y ellos mis alumnos y que estamos acá para aprender, para enseñar...

Entrevistadora: ¿Cree usted, que desde que comenzó a ejercer su profesión hasta hoy en día ha cambiado su forma de relacionarse con los alumnos?

Entrevistada: Sí. Creo que ha cambiado en el sentido de que ahora tengo más experiencia. Cuando empecé, parecía una niña más entre los alumnos, mis apoderados eran mucho más grandes que yo, además de que uno como viene recién saliendo, piensa en no hacer a los alumnos lo que a uno no le gustaba cuando estudiaba... Cosa que me di cuenta después, con la práctica, que estaba equivocada, que uno es la profesora y que puede exigir. En ese sentido siento que he cambiado...

Entrevistadora: ¿Cree usted que su trabajo influye o influyó en algún momento en sus emociones?

Entrevistada: No, creo que no... Creo que, como te comente antes, soy una de las personas que se siente capaz de separar el trabajo y la casa. Sí es verdad que hay veces en que uno se va pensando para la casa sobre alguna situación particular con algún alumno o sobre algo que faltó de la materia o que debería ahondar más... Cuando aprenden me voy contenta, cuando siento que faltó algo o que debí hacerlo de otra forma me voy pensando para ver como lo soluciono... perfeccionismo personal quizás... (Ríe)...

Entrevistadora: En ese sentido, ¿cree usted que le preocupa lo que pasa con sus alumnos?

Entrevistada: Sí... De todas maneras me preocupo... Cuando noto que algún alumno está raro... Está muy inquieto o muy tranquilo y él no es así... O si se sienten mal... Me preocupo, de todas maneras... Ya que acá uno pasa a ser una segunda mamá, por lo que se involucra con ellos de todas maneras.

Entrevistadora: Considerando los posibles problemas que se le pueden presentar día a día... ¿Cuál es la actitud que toma usted ante estas problemáticas?

Entrevistada: (Piensa)... Conversar... Solucionar las cosas en el momento... Saber escuchar... Así...

Entrevistadora: Y... ¿Se siente capaz de comprender a sus alumnos y a sus compañeros de trabajo?

Entrevistada: Yo creo que sí... Creo que con los alumnos llega un momento en que uno ya los conoce, por lo tanto uno sabe cuando están bien y cuando están mal... Referente a los colegas, no me meto donde no hay que meterse, pero si veo que alguien anda triste o lo noto aporreado y puedo ayudar de todas maneras me acerco a ver si él me quiere o puede contar que le pasa... Aunque generalmente no hay mucho tiempo...

Entrevistadora: ¿Cómo trata usted los problemas de sus alumnos?

Entrevistada: Trato de que comprendan que todo tiene solución, que no se angustien, que no sientan que no pueden arreglar nada... En el caso de que sean problemas en su casa o con sus papas y, si me quieren contar, trato de darles tranquilidad, seguridad y a la vez trato de que se den cuenta de que son problemas de grandes, que ellos no tienen la culpa y que tampoco pueden hacer mucho que por lo mismo intentar hacer algo es complicado, pero en general trato de conversar con ellos.

Entrevistadora: ¿De qué manera cree usted que influye con su trabajo en la vida de sus alumnos?

Entrevistada: Creo que influye en el sentido de que aprenden y que se sienten cercanos a nosotros, sobre todo los más chicos... Con los papas también... Que cuando uno falta le pregunten qué pasó, o te digan que te echaron de menos... Cosas así... Yo creo que en ese sentido influyo sobre la vida de mis niños... (Ríe)

Entrevistadora: ¿Puede describir el ritmo que lleva cotidianamente en su trabajo?

Entrevistada: ¿Cómo el ritmo?... ¿Desde que me levanto y eso...?

Entrevistadora: (Piensa)... Si considera que es muy acelerado...

Entrevistada: (Interrumpe y exclama)... Si... (Rie)... Muy acelerado... Falta tiempo... Yo trato de hacer mis labores dentro de mi horario de trabajo, pero hay veces que no alcancó y... Me falta tiempo...

Entrevistadora: ¿Podría describirnos según su percepción, la atmosfera que genera en la sala de clases?

Entrevistada: Considero que es una atmosfera de respeto, de educar... Sé que no puedo tener a los niños como momias, demasiado tranquilos, pero así y todo creo que ellos me respetan y yo a ellos también, por lo que enseñarles en una atmosfera así es satisfactorio... Cuando aprenden me siento bien... Contenta...

Entrevistadora: ¿Siente usted que el trabajar con personas genera un cambio en su estado de ánimo? ¿O qué influye de alguna manera?

Entrevistada: (Piensa)... Insisto en que considero que puedo separar mi trabajo de mi casa y de mí... Pero... cuando llega a influir, depende del día... Cuando aprenden me voy contenta, satisfecha... Cuando siento que no aprende, me voy no triste, pero pensando en cómo hacer que aprendan... O qué me faltó... O buscar otra manera de hacer las cosas...

Entrevistadora: Muy bien... Ahora... La última pregunta consiste en que si usted pudiera describir que cree que ha conseguido en el ejercicio de su profesión.

Entrevistada: ¿Qué he conseguido?... Creo que realizarme como persona... Como comente antes, yo hago clases de matemáticas y era el ramo que más me cargaba en el colegio, entonces ahora quiero que todos se sientan capaces... Que todos puedan... Eso creo que he conseguido.

### Cuadro Entrevista iii

Caracterización del Entrevistado N° 3

Femenino

Soltera

50 años

Si posee grado de especialización en su profesión

Si tiene jefatura a cargo

No trabaja en otro establecimiento educacional

Si realiza actividad extra programática fuera del horario de trabajo en un curso de costura

Trabaja de planta en colegio por 29 horas semanales.

Lleva 19 años ejerciendo su profesión y 3 años en el establecimiento educacional Domingo Faustino Sarmiento.

### Entrevista

Entrevistadora: ¿Tiene algún conocimiento sobre el Síndrome de Burn out?

Entrevistada: No, nada.

Entrevistadora: Describa la infraestructura con la que cuenta el establecimiento educacional.

Entrevistada: (Piensa) Cuenta con salas, con casino, con oficinas, con sala aparte de sala para patios para párvulos, sala de párvulos aparte, cancha, multicancha, sala de computación, laboratorio, sala de profesores.

Entrevistadora: ¿Cuenta con los recursos necesarios para su ejercicio profesional?

Entrevistada: No, la sala audiovisual existe, pero no tenemos la libertad de nosotros usarla cuando queramos, solamente tenemos estipulado un horario y el día, por ejemplo si yo quiero apoyarme en eso para otra asignatura por ejemplo pa' lenguaje y matemática, aparte no la puedo usar está muy resguardada por una cuestión de rol, tenemos un día cada curso y se acabo, entonces no puedo contar con esa sala por ejemplo.

Entrevistadora: Describa el entorno social en el cual se encuentra inmerso el establecimiento educacional.

Entrevistada: Tiene un nivel medio a medio bajo diría yo, porque los papas son de clase media en el sentido de la situación económica que ellos mantienen mientras son ambos padres y cuando tienen padres de o alumnos que vienen de padres que son separados, que viven con solamente uno de ellos, su situación económica es más baja entonces ese nivel es ya más bajo.

Entrevistadora: ¿Podría describir cuál es el clima laboral que se presenta en el establecimiento educacional?

Entrevistada: Bueno, bueno, yo llevo 7 años acá y me he sentido súper bien, bien acogida, siempre bien apoyada, entre los padres también, los compañeros los colegas.

Entrevistadora: ¿Podría describir Ud. cómo es la relación que tiene con sus compañeros de trabajo?

Entrevistada: Buena, muy buena, me gusta compartir con ellos.

Entrevistadora: ¿Cómo se siente con la estructura de roles y funciones que se desarrollan en el establecimiento?

Entrevistada: Sí, cada cual tiene acá su función, ya lo conocemos, igual quizás la experiencia de los que llevan poco acá, no sabe a quien dirigirse, pero yo llevo harto tiempo acá, entonces yo sé a quien recurrir en la parte administrativa, en la parte pedagógica tú sabes a quien recurrir y obviamente si uno de ellos no está en los momentos determinados le dejas el recado.

Entrevistadora: ¿Consideras que a veces en tu rol de profesora haces más que enseñar?

Entrevistada: Yo sé a quien recurrir en la parte administrativa, en la parte pedagógica tú sabes a quien recurrir, ponte tú, este año me he visto muy limitada, me falta más tiempo para educar para lo que yo voy a la clases, entonces termino pasando la mitad del tiempo en educar, en ordenar en poner normas y después pasar mi clase, y normalmente me pasa que igual, igual estos niñitos ya se supone que a estas alturas de octubre ya debieran estar normalizados, pero no están normalizados se salen de la sala, entonces esto te desgasta un montón y yo como tengo un primero básico se requiere urgente para todos los primeros básicos se supone que es una ley, no sé como es eso que tú debieras tener una colaboradora una asistente de párvulos y en este colegio no la hay y yo me he visto demasiado desgastada en ese aspecto porque imagínate se me escapa uno o dos niños se arrancan, yo no puedo dejar botado al resto del curso por ir detrás de ellos, igual lo aviso, yo pero igual me falta apoyo en ese aspecto así como realizar tareas como hacer reforzamiento de lectura, de escritura, corregir los cuadernos, todo eso y montón de trabajos pedagógicos, no lo puedes hacer porque o te dedicas a enseñar y de repente tu sabes que hay niños que necesitan otro tipo de enseñanza más personalizada y tampoco las puedes hacer porque tu haces una clase generalizada, tratas de ver unos puntos de ida con algunos niñitos pero se que me falta más apoyo en esa parte, imagínate tengo que pegar comunicaciones revisar cuadernos de todo ¡imposible! entonces siento que si me ... este colegio le falta más apoyo, además están acostumbrados, vienen de párvulos entonces ellos están acostumbrados a ver a dos personas dentro del aula a la docente y a la parvularia.

Entrevistadora: ¿Conoce Ud. las Habilidades Psicosociales?

Entrevistada: (Piensa nerviosa) Me pillaste haber recuérdame (Se les explica cuales son la habilidades psicosociales)

Entrevistadora: ¿Podría mencionar alguna de ellas?

Entrevistada: (Piensa)... Como decías tú la empatía, esa es la que más conozco es la empatía.

Entrevistadora: Frente alguna situación problemática que se le presentase en el establecimiento educacional, ¿cuál de las Habilidades Psicosociales utilizaría para resolver dicha situación?

Entrevistada: Bueno a nivel de colega la empatía (Piensa) y a nivel de niño uno igual utiliza mucho, a los niños se le olvido ser niño y les digo cántame una canción y me cantan un reggaeton, no saben otro tipo de música porque a los niños se les olvido ser niños por el Internet, la televisión que sé y, están mucho más avanzados, entonces de repente tú le haces un juego que nosotras jugábamos, por ejemplo el otro día jugué al elástico con ellas y las niñitas no lo conocían entonces igual hasta niñitas de tercero básico venían a jugar porque era nuevo (Piensa) y lo otro que me ha costado mucho este año el manejo de conflicto porque tengo niños con problemas de conducta, con problemas de lenguaje, más que nada conflicto de relación entre ellos entre pares ... Muchas peleas de falta de respeto no hay normas tengo que empezar a educar como un poco lo que se supone lo que en casa se debería aprender no sé tu te das cuenta al revisarle la mochila o ves su estuches entonces sabes al tiro la preocupación de los padres, con suerte traen un cuaderno ves la presentación personal entonces todo eso observas.

Entrevistadora: ¿Cómo se siente en su trabajo?

Entrevistada: ¿Actual o en general siempre todo un año? Mira este año me siento más cansada que otros años, más desmotivada, por lo mismo porque tengo un curso muy complicado y yo solicite apoyo como en marzo o abril y me di cuenta al primer mes tú analizas el curso que tienes y tú, te das cuenta si requiere o no requiere apoyo, yo he trabajado con otros primeros antes y no he necesitado apoyo porque son niños ordenados y entonces ahí partes todo, tú miras y dices, ya y aquí que me que a seguir adelante con las que tengo ... Tengo un grupo muy avanzado, medio y otros grupos que no, entonces tenía que nivelar y avanzar y al final lo termino dejando porque no puedo perder tiempo con esos cinco niños y dejar a los 23 que me quedan y si ellos se suman bien y ahí dices qué hago, y haces actividades cosas más entretenidas... Tengo cuatro casos con pastillas y de esos cuatro esta tomando uno.

Entrevistadora: ¿Cómo se siente al finalizar su jornada de trabajo?

Entrevistada: Muerta, rendida, porque a parte trabajo en otro trabajo ahora, la dinámica es la misma, pero son más grande, son de quinto. Tengo niños con hojas y hojas... Su actuar no es el adecuado... Tengo que citar al apoderado...El sistema esta fallando acá...Los niños están muy abandonados...Los cabros chicos hacen lo que quieren.

Entrevistadora: ¿Cómo se siente cuando se levanta por la mañana y tiene que enfrentarse con otro día de trabajo?

Entrevistada: (Ríe) Mira siempre sales con una mentalidad positiva digo "no, esto no me lo puede ganar" me entendí, ya sé que estos cinco niñitos son así, ya no me voy a desgastar en que se sienten, que se porten bien, entonces busco una manera de hacer una clase más entretenida hago juegos, en el fondo lo que quiero lograr es el aprendizaje que sea como llegue, lo que pasa es que llegue, mi meta es que quieran seguir estudiando aparte de sus notas, entonces tienes que motivarte hay niños que cuando llegas

te abrazan y te dicen "te extrañe" y eso te motiva.

Entrevistadora: Si tuviese que describir con un adjetivo calificativo su trabajo ¿Cuál sería?

Entrevistada: (Piensa) Espérate... (Piensa)... Estoy pensando, es como decir... (Piensa)... Vocación, es como una cosa de labor social, en este mundo hay poca labor social y yo quise ser un aporte.

Entrevistadora: ¿Cómo se siente psicológicamente usted al trabajar con personas?

Entrevistada: Llena, plena me pasa con los niños más grande que tengo, ahora por ejemplo, hay otro trato me entiendes es como ser mamá, uno trata de no ser mamá, pero termina como mamá porque que le den muchas cosas.

Entrevistadora: ¿Cuál es la forma en que se relaciona con los estudiantes?

Entrevistada: Creo yo... Uno tiende a creer porque ellos te lo demuestran... (Piensa) Soy demasiado preocupada, hasta los papas lo reconocen son los primeros que se dan cuenta en eso soy autoexigente.

Entrevistadora: ¿Cree usted que ha tenido algún cambio en la forma de relacionarse con sus alumnos desde que ejerce su profesión?

Entrevistada: (Piensa)... No, no por ejemplo yo tuve otro tipo de aprendizaje, estudié asistente de párvulo y tengo una base muy importante de como la parte social, de como educar jugando, por eso los cabros chicos a veces se suben al chorro porque saben que yo no soy de gritar ni nada, pero sí pongo normas y ocupo otras estrategias "bueno no se portó bien así que se quedan sin recreo, sin ir a la sala de computación" ¿me entiendes?, entonces los niños de por sí entienden porque soy así, soy paciente y me gusta ese nivel.

Entrevistadora: ¿Cree usted que su trabajo influye en sus emociones?

Entrevistada: Sí... (Piensa)... Por ejemplo porque de repente te sientes agotada, este trabajo te desgasta mucho, mucho psicológicamente porque tienes que tener demasiada paciencia, tú no te puedes enfermar, no puedes estar de mal genio, entonces eso te demanda mucho trabajo psicológico, sobre todo este año, he tenido que ser demasiado paciente si hasta yo me admiro de mi trabajo, yo decía tengo dos opciones o me vuelvo loca o sigo adelante y sigo a delante como sea, ya no me voy angustiar, antes por ejemplo tenía un niño que me hacía llorar y dije no poh tengo que aceptar que los niños son así que lamentablemente no reciben un tratamiento adecuado, que los papas no se los brindan, no tienen la culpa los niños y tienes que tratar de ser empáticos con los niños.

Entrevistadora: ¿Le preocupa lo que le ocurre a los alumnos con los cuales trabaja?

Entrevistada: Trato de ver como resolver, de como calmar la situación, primero tratar de que ellos conversen sus problemáticas y busco soluciones para eso y hay mucho apoyo por ejemplo el psicólogo, el psicopedagogo... (Piensa)... O por la mamá que informa y tú te das cuenta en sus actitudes.

Entrevistadora: ¿Cuál es la actitud que toma ante las problemáticas que se le presentan en su trabajo?

Entrevistada: Trato de no complicarme y hablar las cosas de forma clara.

Entrevistadora: ¿Es capaz de comprender como se sienten los estudiantes y sus compañeros de trabajo?

Entrevistada: Es que si porque tu sabes las características de ellos, conozco sus proyectos desde párvulos hasta primero básico, entonces yo sintonizo los cambios que hay día a día y por ejemplo trato de escoger libros que a ellos les interesa... Con los colegas... (Piensa)... No tenemos tiempo pa' contamos problemas y no me meto mucho en la vida de mis colegas, no tengo tiempo, pero si nos apoyamos, no hay egoísmo.

Entrevistadora: ¿Cómo trata usted los problemas de sus alumnos?

Entrevistada: (Piensa)... Con cuidado y preocupación... Trato de conversar con ellos hasta llegar a la raíz del problema.

Entrevistadora: ¿De qué manera cree usted que influye con su trabajo en la vida de sus alumnos?

Entrevistada: Sí, yo creo que si bastante porque yo soy en mi trabajo obviamente va a ser como soy o como me desempeño va a ser mi trabajo, como que yo remo y ellos también reman conmigo, entonces no estoy sola en esto, ellos mismos te dicen "tía también podríamos hacer esto" y yo "ah muy bien" porque está dentro de lo que único que estás buscando, el aprendizaje como sea.

Entrevistadora: ¿Puede describir el ritmo que lleva cotidianamente en su trabajo?

Entrevistada: Acelerado... (Piensa)... Con muchas variantes como una montaña rusa.

Entrevistadora: Describa la atmósfera de trabajo que genera usted en el aula.

Entrevistada: ¿La que yo genero? trato de generar una atmosfera pacifica, con la voz trato de crear instancias en los momentos de pausa, de tranquilidad, de orden que es lo que cuesta, como te digo "ya la fila que está ordenada sala" o digo "¡¡¡¡la pregunta dice así!!!", mira tú buscas maneras, trato de hacer algo lúdico, ahora último me fueron a evaluar una clase de matemática y tú no puedes esperar que los niños de primero básico estén sentados, tranquilos, imposible, estos niños aprenden con juegos... Entonces la clase de matemática era trabajar con monedas interactuar, entonces para ellos la clase fue un desorden de principio a fin, pero a mí no me importa eso porque yo sé que así aprendieron con las moneditas y los juegos porque la clase tiene que ser muy dinámica, entonces

eso para otra persona es un caos y yo digo no importa así aprenden y me sirve con este curso.

Entrevistadora: ¿Siente usted que el trabajar con personas genera un cambio en su estado de ánimo?

Entrevistada: Todos los días, todos los días es distinto, hay días que llegan terribles como el lunes ya Martes y Miércoles bajan, pero llega el Viernes y vuelven terribles, son niños y hay que seguir.

Entrevistadora: Describa qué cree usted que ha conseguido en el ejercicio de su profesión.

Entrevistada: Es ser persona, perfectamente podría estar trabajando en un mall y ganar lo mismo... (Piensa)... Porque uno se lleva mucho trabajo para la casa demasiado, ahora se critica tanto la calidad de la educación y pucha la calidad de educación parte de los profesores denle más horas de trabajo en aulas, que se perfeccionen, pero a pesar de todo yo me siento plena, me siento feliz de hacer mi pega porque es vocación, si no tuviera la necesidad de tener un sueldo para subsistir yo lo haría gratis pero uno necesita tener un trabajo uno lo hace remunerado, pero me siento satisfecha... Yo llego a soñar y me dicen "despierta estas hablando con los niños" porque uno llega tan conecta y toda tu vida funciona a eso y es tanta la obsesión que uno dice "¡oh! eso esta interesante podría aplicarlo a los niños".

#### Cuadro Entrevista IV

Caracterización del Entrevistado N° 4

Femenino

Divorciada

47 años

No mantiene una relación de pareja

Si posee grado de especialización en su profesión

Si tiene jefatura a cargo

Si trabaja en otro establecimiento educacional

Entrevistada manifiesta tener como actividad extra programática ser dueña de casa y dedicarse a la crianza y cuidado de sus hijos.

Trabaja de planta en colegio por 25 horas semanales.

Lleva 7 años ejerciendo su profesión y 7 años en el establecimiento educacional Domingo Faustino Sarmiento.

Tiene otro título como educadora de párvulo.

#### Entrevista

Entrevistadora: La primera pregunta dice: ¿Tiene algún tipo de conocimiento sobre el Síndrome de Burn out?

Entrevistada: No... Nunca he escuchado ese término.

Entrevistadora: Bien. Ahora realizaremos preguntas relacionadas al medio donde se desarrolla... ¿Podría describirnos bajo su percepción, la infraestructura con la que cuenta el colegio?... Si ¿Cambiaría algo?... Si ¿Le hace falta algo?

Entrevistada: El colegio cuenta con salas y sillas y mesas para cada uno de sus alumnos, dependiendo del nivel o curso en el que se encuentren... Tiene patios, porque son dos... Baños... Cuenta con todo lo que uno puede esperar de un colegio en normal funcionamiento. Lo que agregaría o cambiaría sería el computador de la sala de profesores, ya que es una sala cómoda, pero existe un solo computador con Internet para todos los profesores, por lo que pondría más.

Entrevistadora: Siguiendo la misma línea, ¿Podría describirnos el entorno social en el cual se encuentra inserto el establecimiento educacional?

Entrevistada: El colegio se encuentra en un lugar donde hay campamentos, de echo tenemos alumnos que viven en esos campamentos... Diría yo que corresponde a un estrato social bajo.

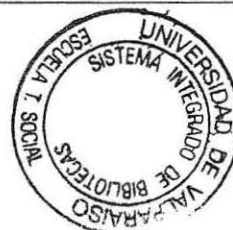
Entrevistadora: Pasando a las siguientes pregunta ¿Podría describir cuál es el clima laboral que se presenta en el establecimiento educacional?

Entrevistada: Es un clima laboral bueno, no existen mayores problemas con los demás profesores ni tampoco con los directivos... La Directora es una persona que siempre está presente y preocupada por los inconvenientes que podamos presentar, tanto nosotros como profesores, como los alumnos.

Entrevistadora: Siguiendo en la misma línea ¿Podría describirnos cómo es la relación que tiene con sus compañeros de trabajo?

Entrevistada: Es una buena relación, como te contaba, por lo menos yo que llevo mucho tiempo trabajando en este colegio, nunca he tenido ningún problema con ninguno y supongo que ellos conmigo tampoco (Ríe)... Trato de mantener relaciones buenas, cordiales y de respeto...

Entrevistadora: ¿Cómo se siente con la estructura de roles y funciones que se desarrollan en el establecimiento? Es decir,



¿Considera usted que aparte de realizar su función de enseñar, debe realizar otras tareas? Por ejemplo, de contención con los niños o especie de psicóloga.

Entrevistada: (Exclama) Claro... Muchas veces uno tiene que darse cuenta de problemas que traen los niños al colegio, problemas con sus familias o en sus familias, mamás que trabajan, ellos pasan solos y cosas así... Lo que yo hago es conversar con ellos, como ya los conozco, converso con ellos y si me quieren contar yo los escucho, sino tampoco puedo obligarlo.

Entrevistadora: Muy bien, pasando a otro tema que nos importa conocer de usted... Usted nos podría decir ¿Qué son las habilidades psicosociales?

Entrevistada: Un concepto de memoria no, pero sé que son las habilidades para poder desenvolverse uno con el resto de las personas, por ejemplo, a través de la conversación, confiar en el otro, comprender al otro y eso.

Entrevistadora: ¿Podría mencionar algunas?

Entrevistada: Como te decía, yo creo que conversar... Ser capaz de entender al otro... Solucionar problemas... Esas.

Entrevistadora: Y considerando esto mismo, frente alguna situación problemática que se le presentase en el colegio, ¿Con cuál de las habilidades psicosociales lo solucionaría?

Entrevistada: (Piensa)... Yo creo que conversando uno siempre puede solucionar las cosas... Yo trato de conversar con los alumnos, de conversar con mis compañeros de trabajo... Por ejemplo, cuando un niño lo noto que está raro le dejo una actividad y me pongo ahí afuera de la sala y ellos van a conversar conmigo, a contarme sus cosas y yo los aconsejo y así.

Entrevistadora: Cambiando de tema nuevamente... ¿Cómo se siente en su trabajo?

Entrevistada: Me siento bien en mi trabajo. Me gusta lo que hago, lo hago hace mucho tiempo y es mi vocación, así que feliz con lo que hago.

Entrevistadora: ¿Cómo se siente al finalizar su jornada de trabajo?

Entrevistada: Cansada, como todo trabajador... Unas veces más cansada que otros días, pero siempre hay tiempo para cargar las pilas...

Entrevistadora: Y haciendo la pregunta al revés ¿Cómo se siente cuando se levanta por las mañanas a trabajar? ¿Cuándo suena el despertador?

Entrevistada: Bien, me siento bien... Ya estoy acostumbrada a levantarme temprano y venir a trabajar... Para mí, no es problema...

Entrevistadora: Si tuviese que describir con un adjetivo su trabajo ¿Cuál utilizaría?

Entrevistada: Vocación... (Ríe).

Entrevistadora: ¿Cómo se siente psicológicamente usted al trabajar con personas?

Entrevistada: Me siento bien, ya no me influye mal psicológicamente hablando el trabajar con personas. Además me gusta, así que no tengo problema.

Entrevistadora: Y... ¿Podría describirnos cómo se relaciona con los estudiantes?

Entrevistada: Mi forma de tratar a los estudiantes es con respeto, conversación y escucha... Como te decía, les dejo una actividad y ellos saben que me gano en la puerta para los que quieran contarme cosas... Hay veces que se acercan en los recreos también.. Además como soy profesora jefe de un curso, uno es más matemal...

Entrevistadora: ¿Cree usted, que desde que comenzó a ejercer su profesión hasta hoy en día ha cambiado su forma de relacionarse con los alumnos?

Entrevistada: Sí, porque ahora tengo más experiencia... Uno ahora inspira respeto, ya todos me conocen, los apoderados, todos, en eso creo que he cambiado... Además, antes era mas grande que los alumnos y ahora ellos son más grandes que yo así que en eso también he cambiado (Ríe)...

Entrevistadora: ¿Cree usted que su trabajo influye en sus emociones?

Entrevistada: Depende del día... Hay días que son buenos y otros días que son malos... Hay días que uno se va conforme feliz con lo que hizo y otros días se va preocupada porque no sabe que tanto aprendieron los niños... Tampoco llevo a mi casa a darle vueltas, muchas vueltas, al asunto, pero si son cosas que uno piensa.

Entrevistadora: ¿Le preocupa lo que le ocurre a los alumnos con los cuales trabaja?

Entrevistada: Obvio que sí, uno se preocupa... Además sus problemas influyen en su aprendizaje

Entrevistadora: Considerando los posibles problemas que se le pueden presentar día a día... ¿Cuál es la actitud que toma usted ante estas problemáticas?

Entrevistada: Trato de ver los problemas de forma objetiva, pensar con la cabeza fría y ver como los puedo solucionar... Trato de no hacerme mala sangre.

Entrevistadora: ¿Se siente capaz de comprender a sus alumnos?

Entrevistada: Sí, yo creo que sí... Los conozco hace tiempo y ya sé cuando están bien o no... En ese sentido uno ya sabe.

Entrevistadora: ¿Y a sus compañeros de trabajo?

Entrevistada: También trato de hacerlo... No tengo una mala relación con ninguno.

Entrevistadora: ¿Cómo trata usted los problemas de sus alumnos?

Entrevistada: Escuchando... Creo que lo mejor es escuchar... Más que hablar, de repente...

Entrevistadora: ¿De qué manera cree usted que influye con su trabajo en la vida de sus alumnos?

Entrevistada: Creo que influye en los lazos que uno genera con ellos... En el que te conversen... Que te conversen sus papas de que su hijo está feliz con que tú seas su profesora... Que te vean y te saluden por todas partes... En enseñarles cosas... En eso creo que influye mi trabajo, y que es la gracia además, que los niños aprendan (Sonríe)

Entrevistadora: ¿Puede describir el ritmo que lleva cotidianamente en su trabajo? ¿Acelerado, lento, normal?

Entrevistada: Es un ritmo totalmente acelerado... Mucho trabajo y poco tiempo... Yo siempre me tengo que llevar trabajo para la casa, además de todo lo que una tiene que hacer...

Entrevistadora: ¿Podría describirnos la atmósfera que cree usted que genera en la sala de clases con sus alumnos?

Entrevistada: Es una atmósfera de respeto. De cariño por el otro... Ellos me quieren y comprenden y yo también a ellos.

Entrevistadora: ¿Siente usted que el trabajar con personas genera un cambio en su estado de ánimo?

Entrevistada: (Piensa)... Como te contaba yo creo que depende del día... Hay días buenos y días malos... Eso igual de repente me deja preocupada, pero más allá no... Trato de irme de aquí y dejar todo aquí... Menos el trabajo pendiente (Sonríe).

Entrevistadora: Bien... Pasamos a la última pregunta entonces... ¿Podría describir que cree que ha conseguido en el ejercicio de su profesión?

Entrevistada: Creo que he conseguido desarrollar mis capacidades tanto cognitivo educacional, como social y cultural. Uno nunca termina de aprender y eso me llena de energías para seguir y, para entregarles esto mismo a mis alumnos.

#### Cuadro Entrevista V

##### Caracterización del Entrevistado N° 5

Masculino

Casado

57 años

Mantiene una relación de pareja

Vive con su cónyuge

No posee grado de especialización en su profesión

Sí tiene jefatura a cargo

Sí trabaja en otro establecimiento educacional

No realiza actividad extra programática fuera del horario de trabajo.

Trabaja de planta en colegio por 20 horas semanales.

Lleva 30 años ejerciendo su profesión y 5 años en el establecimiento educacional Domingo Faustino Sarmiento.

##### Entrevista:

Entrevistadora: ¿Tiene algún tipo de conocimiento sobre el Síndrome de Burn out?

Entrevistado: No.

Entrevistadora: ¿Describa la infraestructura con la que cuenta el establecimiento educacional.

Entrevistado: Bueno el Colegio Domingo Faustino es una construcción moderna, yo creo que no tiene más de seis años de construcción. Es sede del colegio de Los Loros, que está haya cerca de la papelera, cuenta con sala de profesores, biblioteca, sala de computación, salas de clase. No le agregaría mas en infraestructura porque está dentro de los rangos de la mayoría de los colegios de Chile, así que no tendríamos que agregarle nada; tiene buen patio, tiene dos patios, uno semi techado, tiene comedores para que los niños almuercen, así que no le agregaría nada.

Entrevistadora: Describa el entorno social en el cual se encuentra inmerso el establecimiento educacional

Entrevistado: Bueno... (Piensa)... Estamos dentro de un lugar de un socioeconómico bajo, los niños, la mayoría proviene de ahí, de los alrededores del colegio. Había un campamento pero ya lo sacaron, entonces el nivel yo creo que esta dentro de un nivel medio bajo.

Entrevistadora: ¿Podría describir cuál es el clima laboral que se presenta en el establecimiento educacional?

Entrevistado: Yo me relaciono poco con los profesores en la mañana, ya que en la mañana yo trabajo en otro colegio, en un colegio fiscal, que se llaman municipales, entonces yo llego aquí a las dos de la tarde, y yo voy llegando y los de la mañana se van yendo, entonces la gran mayoría de los profesores están en la mañana, entonces, por lo poco que los conozco me llevo bien con los

colegas en forma personal, y con los colegas de las tarde, son muy poquitos , somos cuatro, entonces las relaciones son buenas, son óptimas, sin ningún problema.

Entrevistadora: ¿Podría describir Ud. cómo es la relación que tiene con sus compañeros de trabajo?

Entrevistado: Sin ningún problema.

Entrevistadora: ¿Cómo se siente con la estructura de roles y funciones que se desarrollan en el establecimiento?

Entrevistado: Muchas veces los profesores debemos cumplir con otros roles de acuerdo a las necesidades de los alumnos, como el rol de "psicólogo, guía u orientador" pero para eso están las horas de colaboración en las cuales yo hago entrevista a los apoderados, entonces uno tiene su tiempo para conversar con el apoderado, entrevistarse cuando hay problemas de disciplina, de rendimiento de los chiquillos, entonces uno se reúne con el apoderado en ese horario. Uno siempre está atento a los problemas de los alumnos, captando su estado de ánimo, cómo vienen, a veces vienen sobre cargados, y por su puesto uno lo conversar y tratas de ver la pena y la angustia que hay de por medio. Uno siempre como profesor realiza otras labores, pero estas no constituirían una sobre carga ya que se están dentro del quehacer de uno, no es una carga pesada. A lo mejor hay profesores que lo consideran como una carga extra, pero dentro de lo que uno hace, o sea, de lo que yo hago, no lo considero una carga, al contrario, me nace de forma espontánea.

Entrevistadora: ¿Conoce Ud. las Habilidades Psicosociales?

Entrevistado: No.

Entrevistadora: Frente alguna situación problemática que se le presentase en el establecimiento educacional, ¿Cuál de las Habilidades Psicosociales utilizaría para resolver dicha situación?

Entrevistado: Frente a algún problema con algún colega utilizo la conversación, planteando cuales son las interrogantes y cuales las inquietudes del colega o mis inquietudes.

Entrevistadora: ¿Cómo se siente en su trabajo?

Entrevistado: Bueno, como se dice es lo que uno estudio, es donde uno se está ganando el día a día. Cuando yo entre a estudiar la pedagogía, que ya son varios años, son treinta años ya de servicio, entonces uno entra con la primera ilusión de hacer las cosas perfectas, hacer todo lo que más se pueda, y a medida que va transcurriendo el tiempo uno va ganando esa experiencia, ya a la vez uno se va sintiendo comido porque es lo que tengo que hacer. En forma personal te digo que tres veces he tratado de cambiar de actividad, y las tres veces he fallado. Por ejemplo, una se me ocurrió ser vendedor de auto; no me sentía bien, lo mío era educar. Después pensé en una época irme del país, fui específicamente a Estados Unidos, estuve ahí seis meses y tampoco era lo mío, porque había que hacer cosas que uno, como te dijera yo, no estudió ni se preparó, entonces decidí volver a lo mío. Entonces yo creo que voy a jubilar de profesor porque ya estoy en el sistema y porque estoy haciendo lo que a mí me agrada. Parece que el talento mío es el de la educación.

Entrevistadora: ¿Cómo se siente al finalizar su jornada de trabajo?

Entrevistado: Bueno, hay días en los que uno termina muy alto, en el sentido de que se va contento porque los chiquillos aprendieron lo que yo quería que aprendieran, lo que estaba dentro de lo que yo tenía que enseñarles ese día, me voy contento poh. Otras veces no me voy contento porque lo que yo quería lograr no lo logre, entonces me queda como desafío al otro día.

Entrevistadora: ¿Cómo se siente cuando se levanta por la mañana y tiene que enfrentarse con otro día de trabajo?

Entrevistado: Bueno, yo he sido bien positivo en mi manera de enfrentar la realidad y hacer la vida, es sipo positivo, o sea, todos tenemos problemas y dificultades, pero lo mío es levantarme y salir lo más optimista de mi casa, o sea, todos tenemos problemas, dificultades, tenemos un millón de cosas, pero llego al trabajo y se me olvidan.

Entrevistadora: Si tuviese que describir con un adjetivo calificativo su trabajo ¿Cuál sería?

Entrevistado: Gratificante, me llena de de orgullo lo que estoy haciendo. Ya son, como te dije, varios años de trabajo y esa satisfacción puede ser que en el momento no se vea, pero se ve a largo plazo. Por ejemplo, yo me he encontrado con ex alumnos que de repente no me acuerdo bien, y te dicen: "hola profe", y no me acuerdo de ellos porque ya son adultos, y ellos como que me dices: "oiga profe se acuerda usted tal año cuando me hizo clase y estuvo conmigo; y ahora estoy casado, ella es mi señora, mi hijo".

Entrevistadora: ¿Cómo se siente psicológicamente usted al trabajar con personas?

Entrevistado: Yo creo que bien poh (Ríe). No me siento mal. Yo creo que lo mío es enseñar, estoy en el sistema para enseñar, estoy para eso. Entonces trabajar con personas, hacer charlas, hacer reuniones, trabajar con niños difíciles, hacer cosas, estoy... ¿Cómo se dice? En mi quehacer.

Entrevistadora: ¿Cuál es la forma en que se relaciona con los estudiantes?

Entrevistado: Bueno, con los estudiantes de ésta época, de los chiquillos actuales, hay que tener mucho trato con ellos, mucho sentido común, porque si uno les da mucha confianza, ellos se pasan de la línea. Entonces hay que estar justo ahí en el medio, o sea, el profesor no ser ni muy pesado ni muy paternal, porque cuando uno es muy paternal los chiquillos piensan que están tratando

al papá, y lo hacen muchas veces sin responsabilidad. Entonces, a veces con los chiquillos los mantengo ahí, especialmente cuando son chiquillos más grandes. Pero con los chiquititos que trabajo en este colegio, trato de ser de la misma manera, en el sentido de ser el profesor que les enseña, que les exige y con quien tienen una responsabilidad.

Entrevistadora: ¿Cree usted que ha tenido algún cambio en la forma de relacionarse con sus alumnos desde que ejerce su profesión?

Entrevistado: Sí, porque los chiquillos de ahora no son los mismo de antes. La sociedad ha cambiado y con esto las relaciones entre las personas también. La figura de autoridad del profesor hoy en día no es muy considerada, lo que me obliga a veces a tener actitudes más distantes y a la vez exigentes con los alumnos, específicamente con los más grandes.

Entrevistadora: ¿Cree usted que su trabajo influye en sus emociones?

Entrevistado: Fíjate, yo creo que no. No soy de esos profesores que cuando tienen un problema se lo llevan a la casa y le dan vuelta y le dan vuelta; yo no. Soy de ese tipo de personas que los problemas que hay en el colegio los soluciono en el colegio; y en mi casa, soy el papá, soy el marido. Entonces no, no me afectan esos problemas que pueda tener dentro del colegio.

Entrevistadora: ¿Le preocupa lo que le ocurre a los alumnos con los cuales trabaja?

Entrevistado: Claro que sí. Siempre que hay un niño con un problema de aprendizaje, especialmente, uno trata de ayudarlos un poquito más que al resto, a ese niño que le cuesta, ese niño que tiene problemas para leer y entender lo que está leyendo. Porque los niños son muy espontáneos, cuando ellos tiene, por ejemplo, un conflicto dentro de la casa, ellos lo traen y te lo dicen: "peleé con mi papá, peleé con mi mamá y quedé la escoba". Entonces uno ahí trata de decir y de no meterse como un extraño, tratar de darle un consejo al niño de que son cosas de adultos y que van a pasar.

Entrevistadora: ¿Cuál es la actitud que toma ante las problemáticas que se le presentan en su trabajo?

Entrevistado: Cuando se presentan problemas en el colegio trato de tomármelos de la mejor manera y resolverlos rápido, ya que no me gusta llevármelos a la casa.

Entrevistadora: ¿Es capaz de comprender como se sienten los estudiantes y sus compañeros de trabajo?

Entrevistado: Claro porque uno siente las vibras, o sea, siente esa química que de repente hay problemas con los mismo colegas, también peleas de cónyuge, conflictos con hijos. Porque la mayoría de los colegas tiene hijos grandes ya ahora, entonces a veces hay un conflicto y uno lo nota, le pregunta que le pasa, que le sucede, que problema hay. Entonces ahí uno trata de escuchar, porque para escuchar yo soy bueno, me gusta de que cuando veo un colega que esta sobre cargado, preguntarle qué es lo que tiene. Uno trata de dar, no una solución, pero si algún animo, alguna cosa que se pueda sentir que está aliviado. Lo mismo con los niños, entonces uno siempre está pendiente de eso.

Entrevistadora: ¿Cómo trata usted los problemas de sus alumnos?

Entrevistado: De escucharlos, cuando veo que el problema es muy grave, pasando unos días, trato de comunicarme con la mamá y ver de que el problema no le afecte tanto al niño y hacerle entender de que los niños no son partícipes de las peleas de los adultos. Entonces ahí uno trata de ser un mediador de esas dos partes. Y te voy a decirte que ocurren a veces conflictos en la casa del alumno y el alumno llega sobre cargado acá, y yo trato de que eso el niño se lo saque de la cabeza y se preocupe de hacer lo que tiene que hacer como alumno. Porque ellos tratan de ponerse a veces a favor del papá o la mamá y no saben donde quedarse.

Entrevistadora: ¿De qué manera cree usted que influye con su trabajo en la vida de sus alumnos?

Entrevistado: Yo creo que, siempre se dice que el profesor va a ser el reflejo de lo que quiere que sean los alumnos, entonces yo trato de ser lo más positivo en todo, trato de ser positivo en lo que es mi manera de ser, en el carácter, por ejemplo trato de ser esas personas que trata de mantener un mismo animo siempre, o sea, nunca me van a ver ni muy gruñón ni muy abatido, o sea siempre con el ánimo de hacer las cosas, de estar ahí, de que los chicos me vean con ese ánimo todos los días. Y los chicos lo perciben a uno cuando viene bajoneado, cuando uno también tiene su problema en la casa, ellos lo notan, entonces uno trata de la cosa sea normal todos los días.

Entrevistadora: ¿Puede describir el ritmo que lleva cotidianamente en su trabajo?

Entrevistado: Bueno, mi ritmo siempre ha sido acelerado por el hecho de haber trabajado en dos colegios. O sea, el desplazarse, por ejemplo, salgo de halla a las una un cuarto y debo llegar aquí a las dos, entonces mi ritmo siempre ha sido así. Pero uno se acostumbra al ritmo, yo estoy acostumbrado a ese ritmo, o sea el día en que deje de trabajar en un colegio no sé qué voy a hacer el resto de la tarde.

Entrevistadora: Describa la atmósfera de trabajo que genera usted en el aula.

Entrevistado: Yo creo que es una atmosfera de aprendizaje, de aprender, de que el niño venga a aprender, venga a hacer lo que tiene que hacer él, y yo lo que tengo que hacer de enseñar. Entonces siempre es una atmosfera buena, un clima bueno, un clima donde siempre se hacen las cosas como yo lo tengo planificado.

Entrevistadora: ¿Siente usted que el trabajar con personas genera un cambio en su estado de ánimo?

Entrevistado: No. Fijate de que el trabajar con personas, con niños me genera buen ambiente, buena llegada, yo siento que los chiquillos me acogen y yo los acojo a ellos, es una cuestión mutua.

Entrevistadora: Describa que cree usted que ha conseguido en el ejercicio de profesión.

Entrevistado: Yo creo que educar a varias generaciones ya poh, como te conté, el hecho de encontrarme con niños y ahora adultos, que ellos me reconozcan en las calles, yo digo: "bueno, ahí está lo que yo hice". Yo creo que la gracia esta cuando uno a formado gente, niños que después se trasforman en jóvenes y luego adultos. Yo pienso que ahí estoy cumplido. Hay una cosa que dice: "cuando la persona se realiza, tener un hijo, plantar un árbol, escribir un libro", no cierto, a mi solo me faltan los nietos (Ríe).

#### Cuadro Entrevista VI

Caracterización del Entrevistado N° 6

Femenino

Soltera

24 años

Mantiene una relación de pareja

No vive con su cónyuge

No posee grado de especialización en su profesión

Sí tiene jefatura a cargo

No trabaja en otro establecimiento educacional

Señala realizar como actividad extra programática salir con amigos, ir al cine y visitar a la familia.

Trabaja de planta en colegio por 25 horas semanales.

Lleva 2 años ejerciendo su profesión y 2 años en el establecimiento educacional Domingo Faustino Sarmiento.

#### Entrevista:

Entrevistadora: ¿Tiene algún conocimiento del Síndrome de Burn out?

Entrevistada: (Piensa)... No.

Entrevistadora: Describa la infraestructura con la que cuenta el establecimiento educacional

Entrevistada: (Piensa)... Que les diga con lo que cuenta o si estoy de acuerdo con ella... (Titubea)... Ya... Tiene los patios divididos para la pre básica, la básica y la media, tiene baños de mujer – hombre, profesor y lisiado, tiene dos escalera... (Piensa)... Tres, tiene un kiosco y un patio común para todo... (Piensa)... Con lo que no estoy de acuerdo es con el mobiliario, que es con lo que siempre he discutido, como yo tengo segundo básico, los niños tienen mesa chica y silla grande, eso significa que las piernas no le entran a los niños, se sientan de lado y se distraen, se ponen a conversar con el de atrás y están mal sentados, y eso es algo que yo, he que siempre les hecho sabe acá; y con respecto a las salas encuentro que hay unas que están bien ubicadas, que tienen buena iluminación, (Piensa)... Otras que son muy heladas en alguna estación, pero eso es de acuerdo al clima, pero en genera está bien para la cantidad de alumnos porque el colegio tiene un curso por nivel – ¿Y para tu trabajo, también encuentras qué está bien? Sí, tenemos la sala de profesores que es cómoda... (Titubea)... La uso en los horarios de trabajo técnico solamente, entonces la aprovecho bien, tiene un computador, pero yo creo que hace falta a lo mejor un wifi, que es para cada uno de los profesores podamos trabajar cada uno con su computador.

Entrevistadora: Describa el entorno social en el cual se encuentra inmerso el establecimiento educacional.

Entrevistada: Estrato social medio bajo, a pesar de que hay como de medio bajo, pero como dividido en dos, la parte de atrás en que está el campamento, nunca he tenido alumnos del campamento, entonces nunca me he relacionado con un apoderado así, pero la otra parte que es donde están las casa establecidas... (Piensa)... Igual se nota que el entorno es vulnerable, o sea con de padres separados o cuando en esta edad de los papas tiene hijos chicos, entonces ya los de mi edad son los mayores y empiezan a quedar un poco de lado, pero el entorno de mi colegio es, eso, medio bajo.

Entrevistadora: ¿Podría describir cuál es el clima laboral que se presenta en el establecimiento educacional?

Entrevistada: La verdad es que yo no me relaciono mucho con todos, yo más que todo con los de la tarde que somos tres, tres de la básica y tres del párvulo y... (Piensa)... Sí yo hablo de ese entorno que es el mío, es bueno, yo me llevo bien con ellos, he tratamos de hacer hartas cosas en común, en los recreos conversamos, esa parte es buena.

Entrevistadora: ¿Podría describir Ud. cómo es la relación que tiene con sus compañeros de trabajo?

Entrevistada: (Piensa)... Buena.

Entrevistadora: ¿Cómo se siente con la estructura de roles y funciones que se desarrollan en el establecimiento?

Entrevistada: Yo en esta parte también...(Piensa)... Soy como súper (Titubea)... Como encargada de mi misma, o sea si me designan algo que no me corresponde, no, no lo hago o digo no me corresponde, trato de trabajar (Piensa)... Trato de trabajar harto en lo mío, sobre todo cuando veo que los chiquillos van mal o les cuesta, trato de ocupar mi tiempo más en ellos que ... En hacer otras cosas ... Y si es que me llegan a designar algo, es que me encargue del día de la madre, entonces yo tengo que estar viendo que los otros cursos hayan preparado algo para el acto, pero así como que manden hacer un trámite extra, no pero por ejemplo con los alumnos que tú tienes no cumples roles informales de hacer contención, especie de psicólogo... Claro, pero o sea no tan a fondo porque el rol que uno puede hacer como psicólogo en ese aspecto es conversar con los niños para saber como es la situación en la que se encuentra y cómo están reaccionado ante ésta y luego con el apoderado, pero... (Piensa)... Más que eso no, eso uno lo hace para conocer el caso, pero uno hace la derivación y uno ahí trabaja en conjunto con el psicólogo y la psicopedagoga, ellos cuando uno le pide, al otro se hacen el espacio y me dicen tal día, tal apoderado y voy hablar con el niño y se hace un seguimiento, ellos aquí no hacen un tratamiento, hacen un diagnóstico y un seguimiento, pero tratamiento ellos no hacen.

Entrevistadora: ¿Conoce Ud. las Habilidades Psicosociales?

Entrevistada: (Piensa)... No

Entrevistadora: ¿Podría mencionar alguna de ellas?

Entrevistada: (Piensa)... No sé.

Entrevistadora: Frente alguna situación problemática que se le presentase en el establecimiento educacional, ¿Cuál de las Habilidades Psicosociales utilizaría para resolver dicha situación?

Entrevistada: ... No sabría decir (Sonríe)

Entrevistadora: ¿Cómo se siente en su trabajo?

Entrevistada: (Piensa)... A mí me gusta lo que hago, me gusta, trato, por lo mismo trato, hago todo el esfuerzo posible para que los chiquillos salgan bien, cuando veo que hay bajas notas y malos resultados, no me dejo de cuestionar, no le hecho la culpa a ellos, porque creo que la responsabilidad es compartida, porque yo también me he dado cuenta de que si una materia la paso de esta forma y los resultados son malos y después paso otra de otra manera y son buenos los resultados es porque hay un cambio de estrategia, yo me doy cuenta que hay un cambio ahí de mi parte, pero yo ahí a ellos, yo los aprieto harto, eso sí. Y en mi parte como que anímicamente a fin de año como que me bien el bajo, estoy cansada, pero como que trato de luchar contra ese cansancio porque es harte, a pesar de que yo tengo media jornada

Entrevistadora: ¿Cómo se siente al finalizar su jornada de trabajo?

Entrevistada: Cansada física de manera psicológica, pero más física.

Entrevistadora: ¿Cómo se siente cuando se levanta por la mañana y tiene que enfrentarse con otro día de trabajo?

Entrevistada: Eso como que varía harto, pero cuando yo siento que voy hacer un buen trabajo con los chiquillos me siento como súper grata, pe cuando yo sé que a lo mejor voy hacer una actividad que puede que ahí no les guste o que puede que a ellos les cueste entender, como que ahí empiezo agotarme más, empezar a sacar estrategias así como en el momento.

Entrevistadora: Si tuviese que describir con un adjetivo calificativo su trabajo ¿Cuál sería?

Entrevistada: Bueno

Entrevistadora: ¿Cómo se siente psicológicamente usted al trabajar con personas?

Entrevistada: No, no hasta el momento no he tenido como algo así... (Piensa)... A lo mejor a lo largo del tiempo uno empieza a tener repercusiones, no sé si psicológicas, yo creo que más anímicas, yo creo que durante el transcurso de la pedagogía, yo creo y por que lo veo, creo que las personas que es lo que yo no quiero que me pase, como que los profesores se ponen como con un temperamento súper agresivo, o sea como que a la primera un niño, le eche la culpa al niño o lo rete, ya se pierde el diálogo, yo he visto cuando les gritan a los chiquillos y a ellos no les gusta que le griten, entonces obviamente más mal se portan. Eso creo, que se va perdiendo, el diálogo y otras estrategias que se tiene que utilizar para mejorar conductas.

Entrevistadora: ¿Cuál es la forma en que se relaciona con los estudiantes?

Entrevistada: Yo bien, o sea tengo una buena relación con los chiquillos o sea se nota que el cariño es entre ambos.

Entrevistadora: ¿Cree usted que ha tenido algún cambio en la forma de relacionarse con sus alumnos desde que ejerce su profesión?

Entrevistada: Sí, pero es porque yo noto que tengo un año de experiencia, o sea el año pasado yo llegue al primero básico y todos me decían que me habían tirado a los leones al tiro, pude sacar al curso adelante y lo hice bien y ahora yo sentí que crecí en todo en organización de tiempo, en las actividades, como conozco al curso sé que tengo que implementar mejor para que aprendan que no porque se van aburrir.

Entrevistadora: ¿Cree usted que su trabajo influye en sus emociones?

Entrevistada: (Exclama)... Claro, eso o sea yo creo que si tú me planteas que el caso de algún niño y su familia me afecte, puede

que me tenga preocupada un tiempo, pero de ahí a que me quede pegada con eso, no... Ahora a lo largo del trabajo sí me afecta algo así, probablemente que me afecte en el carácter y a lo mejor ando irritable, puede que esté más cansada por la carga de trabajo que uno tiene acá.

Entrevistadora: ¿Le preocupa lo que le ocurre a los alumnos con los cuales trabaja?

Entrevistada: Bueno... Haber yo, tengo un niño que hace poco se le murió el papá, los papas eran separados, la mamá vive con una pareja, tiene con él un niño de un año, el papá de este niño falleció hace como dos meses y hasta el día de hoy yo no he podido hablar con la mamá, porque yo le llevo como cuatro citas y no bien, él tiene cambio de ánimo, intolerancia a la frustración, notablemente súper agresivo y esas cosas me van preocupando, ahí en ese ejemplo, ahí uno entra a preocuparse más a tratar de tener más relación, pero no de logra... Por supuesto que me preocupan... Silencio largo con mirada reflexiva.

Entrevistadora: ¿Cuál es la actitud que toma ante las problemáticas que se le presentan en su trabajo?

Entrevistada: Trato de ser como positiva, lo trato de arreglar al tiro, no me gusta andar con cuestiones raras.

Entrevistadora: ¿Es capaz de comprender como se sienten los estudiantes y sus compañeros de trabajo?

Entrevistada: A los chiquillo se les nota mucho en la cara y la manera de comportarse, cuando hay un cambio brusco de ánimo se les nota y ahí yo me doy cuenta; y con los compas... (Piensa)... No creo que en ese aspecto nunca me he metido con ellos, o sea si no me cuentan no me entero, tampoco le nado preguntando porque no tengo como tanta confianza con ellos.

Entrevistadora: ¿Cómo trata usted los problemas de sus alumnos?

Entrevistada: (Piensa)... Con mucho cuidado, trato de primero comunicarme que el apoderado para informarme.

Entrevistadora: ¿De qué manera cree usted que influye con su trabajo en la vida de sus alumnos?

Entrevistada: Yo creo que positiva porque los apoderados me lo han hecho saber, en todo aspectos, no sé poh, si por ejemplo si yo he faltado por que estoy enferma ellos al tiro me dicen que pucha tía por qué falta o sea como reprochándome eso, porque si yo no estoy ellos me dicen que las cosas no funcionan porque se crea un desorden en los chiquillos y no hay una rigurosidad en los contenidos a pesar de que uno pueda dejar las planificaciones hacen cosa que no corresponden, si yo puedo faltar un día pueden pasar tres profesores en el mismo día porque no hay alguien que pueda agarrar las planificaciones y hacer las clases. Y las mamás también me dicen que los chiquillos se sienten contentos conmigo que les gusta como yo los trato, el trabajo, la relación que tenemos.

Entrevistadora: ¿Puede describir el ritmo que lleva cotidianamente en su trabajo?

Entrevistada: Bueno, yo no creo que me puedo quejar del tiempo en verdad, porque todo el tiempo que me sobra o él que me hago para planificar es el que me corresponde, creo que si ando a lo mejor como cansada puede ser porque me sobre exija mucho y porque el ritmo diario de hacer clase es acelerado y del agotamiento, pero de falta de tiempo no me quejo mucho, sería porque a lo mejor yo no me hice el tiempo.

Entrevistadora: Describa la atmósfera de trabajo que genera usted en el aula.

Entrevistada: Yo creo que cuando presiento que estoy bien es buena, cuando yo siento que ando como más cansada ese día lo único que quiero es que estén sentados, tranquilo, por lo menos sin gritos es peor, yo creo que eso uno los transmite a los chiquillos, cuando uno anda más agotado los chiquillos se portan peor, eso me ha pasado varias veces como que me termina de convencer que es así... De acuerdo a como uno esté los chiquillo van a estar.

Entrevistadora: ¿Siente usted que el trabajar con personas genera un cambio en su estado de ánimo?

Entrevistada: Sí, mucho, si algo me sale mal en la clase ando todo lo que resta de tarde iritada.

Entrevistadora: Describa qué cree usted que ha conseguido en el ejercicio de su profesión.

Entrevistada: Aprender bastante... (Piensa)... No tan sólo en el ámbito laboral porque eso yo creo que lo voy a tener siempre, pero he aprendido harto de los chiquillos por ejemplo esto mismo que me pasó ahora con la obra, pensé que les iba a gustar porque igual consideré las edades, pero me doy cuenta que no, a lo mejor a ellos no les gusta estas cosas de tan niño chico, les gustan las cosas más interesantes que entretenidas... Entonces eso, es más ir conociéndolos a ellos, a lo mejor niños de segundo básico en otro colegio si les hubiese gustado porque es también otro el entorno que los rodea a lo mejor no a lo mejor sí, entonces esto se va aprendiendo... Y eso es lo que yo puedo rescatar.

#### Quadro Entrevista VII

Caracterización del Entrevistado N° 7

Masculino

Soltero

25 años

*Mantiene una relación de pareja*

No vive con su cónyuge

No posee grado de especialización en su profesión

Si tiene jefatura a cargo

No trabaja en otro establecimiento educacional

Si realiza otra actividad extra programática como ciclista los fines de semana.

Trabaja de planta en colegio por 15 horas semanales.

Lleva 3 años ejerciendo su profesión y 3 años en el establecimiento educacional Domingo Faustino Sarmiento.

Entrevista:

Entrevistadora: ¿Tiene algún tipo de conocimiento sobre el Síndrome de Burn out?

Entrevistado: (Piensa)...No.

Entrevistadora: Describa la infraestructura con la que cuenta el establecimiento educacional.

Entrevistado: Haber, el establecimiento no tiene una infraestructura grande, es un colegio pequeño, son pocas las salas que presenta este colegio. En cuanto a patios que tiene el colegio, son pocos. En general es un colegio pequeño. Además de que tampoco cuenta con muchos recursos tecnológicos dentro de éste.

Los alumnos que van a este colegio no son de una situación económica alta, son más bien de clase media baja. Eso son algunos de los rasgos de este colegio.

Entrevistadora: Describa el entorno social en el cual se encuentra inmerso el establecimiento educacional.

Entrevistado: El Colegio se encuentra acá en Puente Alto, se encuentra en un lugar bastante retirado de lo que es el acceso a éste. A que me refiero, a que no hay mayor locomoción, se encuentra al final de una calle, tiene al lado un campamento y, como decía en un principio, es un colegio pequeño, donde la mayoría del entorno que rodea este colegio es de familias, socioeconómicamente hablando, de estrato medio bajo.

Entrevistadora: ¿Podría describir cuál es el clima laboral que se presenta en el establecimiento educacional?

Entrevistado: Dentro del área de la educación es muy común ver un ambiente poco grato, a que me refiero, a que dentro de esta profesión existe mucho lo que es la envidia entre los profesores. O sea, existe esa cosa de que uno como profesor es el mejor, es el mejor del colegio y el que está al lado es malo. Entonces entramos en un ambiente de competencia entre nosotros mismo, cosa que no debería ser. Por qué razón, porque estamos todos inmersos dentro de una institución educativa, que el objetivo principal es que los alumnos, los estudiantes, consigan los aprendizajes. Y si nosotros estamos con ese ambiente de... por ejemplo, de envidia, de ser mejor que el que está al lado, y no ayudarlo, no vamos a conseguir el objetivo principal que es que los alumnos aprendan. Por lo tanto, este ambiente malo que se da de repente dentro de los profesores, y este colegio no escapa de eso, perjudica a los niños y a nosotros también porque nosotros somos personas y necesitamos un ambiente grato para poder desenvolvemos como profesionales. Lo importante es trabajar en equipo, eso yo encuentro que es lo fundamental para poder conseguir cualquier objetivo que se pueda plantear una institución, un colegio, una empresa, etc.

Este mal ambiente laboral, se manifiesta no por medio de peleas. La mala relación que se da es de, por ejemplo, de repente pasar al lado de un profesor y no saludarse. Y de hecho hay una cosa más grave que, por ejemplo, es bien común que algunos profesores como que traspasan ese malestar hacia otros profesores a los alumnos, por lo tanto, cuando este profesor, por ejemplo, es querido por los alumnos y traspasa ese malestar hacia otro profesor, esos alumnos van a también tenerle mala al profesor que tiene conflicto entre ellos. Entonces se da una cosa en donde todo este ambiente de profesores también se traspasa a los alumnos y los alumnos captan muy bien eso. Lo captan, son muy perceptivos en ese sentido. Ven el conflicto que de repente tenemos los profesores.

Entrevistadora: ¿Podría describir Ud. cómo es la relación que tiene con sus compañeros de trabajo?

Entrevistado: De manera general, yo personalmente no es una relación mala, pero se da que se forman grupos y yo también soy parte de un grupo, entonces obviamente yo me acerco más al grupo en el cual yo me siento más cómodo y con los otros es solamente un saludo, no es una relación más allá. De repente igual en los consejos se habla, se trata de discutir ciertos temas en relación a la educación, pero más allá de eso no, no hay relación.

Entrevistadora: ¿Cómo se siente con la estructura de roles y funciones que se desarrollan en el establecimiento?

Entrevistado: El profesor hoy en día, como trabaja más directamente con los niños, muchas veces tiene que trabajar esos ámbitos, el ámbito psicológico, tratar de contener muchas veces a los alumnos, tratar de ayudarlos, escucharlos, porque de repente traen problemas. Yo creo que la pedagogía es una carrera social y, por ende, el rol del profesor, aparte de enseñar, es también poder apoyar al alumno, no tan solo entregarles conocimientos, sino que también educarlos. A qué me refiero en este término de educarlos, por ejemplo muchas veces niños de esta situación económica, no tienen una relación muy fluida con sus familiares o con sus padres,

con sus madres y muchas veces con los abuelos, en donde ellos no van captando cuales son de repente las reglas, las formalidades que uno debe tener de repente con el amigo, como uno debe tratar al otro, por lo tanto ahí el profesor pasa a ser esa figura de tratar de encausar a éste niño, para que el pueda el vivir más, de mejor manera dentro de la sociedad. Entonces, aparte de entregar el conocimiento que es propio de la materia que uno enseña, uno está enseñando esa parte que es más como valórica. Yo creo que ese es un rol del profesor, pero a demás de ese rol que tiene el profesor, tiene que ser apoyado por otro profesional. Nosotros somos expertos en el tema de la educación, de enseñar nuestro conocimiento, muchas veces no tenemos el conocimiento que, por ejemplo, pueda tener un psicólogo o un trabajador social. Entonces es ahí importante que un colegio tenga una red de apoyo profesional.

De acuerdo a eso, lo que se encuentra presente en el colegio es el tema de la psicología, están los profesionales que se encargan de esa área, y ellos ven los casos más específicos que se dan dentro de cada curso, pero ellos tampoco de repente dan abasto con todos estos niños. Muchas veces hay niños que el psicólogo no los toma, y uno como profesor, que está todos los días con ellos compartiendo los ve, uno observa los cambios de ánimo, los cambios de actitud. Uno es una persona que capta más directamente a lo mejor los problemas que está teniendo ese niño, entonces, la primera persona para ayudar a ese estudiante es el profesor... y tiene que contener, uno no puede hacer oídos sordos a un, por ejemplo, niño que viene llorando, por ejemplo; viene con la ropa sucia, viene enfermo, etc., no trae los cuadernos, las tareas, eso es preocupante, entonces es ahí que el profesor tiene que hacer su labor.

Entrevistadora: O sea ¿usted no lo vería como una sobre carga, si no que lo vería como una función más de su rol?

Entrevistado: Yo creo que si. Yo creo que es una función más, pero no es una función específica del profesor, tiene que ser apoyada por otro profesional, y a demás de que ese profesional que es parte del colegio, de la institución, aparte de ayudar a los niños también tiene que ayudar a los profesores, entregarles herramientas; de repente si el mismo profesor se encuentra en situaciones malas, también acudir al psicólogo. Por lo tanto ahí es una ayuda mutua entre todos.

Entrevistadora: ¿Y eso se da en el establecimiento?

Entrevistado: Sí. Hay oportunidades en las que los psicólogos del colegio hacen charlas, hacen capacitación.

Entrevistadora: ¿Conoce Ud. las Habilidades Psicosociales?

Entrevistado: Las habilidades psicosociales.... (Piensa)... Bueno, a mi entender deberían ser las habilidades que una persona tiene, a lo mejor para relacionarse con el otro, de entablar relaciones, de poder incorporarse a un grupo, a la sociedad. Eso.

Entrevistadora: Frente alguna situación problemática que se le presentase en el establecimiento educacional, ¿Cuál de las Habilidades Psicosociales utilizaría para resolver dicha situación?

Entrevistado: Primero, yo creo que observar lo que puede estar sucediendo en alguna situación de conflicto. Ver si esa situación de conflicto se repite en varias oportunidades y, bueno si sucede eso, tratar de llegar al conflicto, tratar de dialogar con las partes, tratar de plantear situaciones en las cuales, estas dos partes que están en conflicto lleguen a algún acuerdo y así tratar el problema, de que las dos partes lleguen a un acuerdo. Ahora, si estamos hablando del contexto de un colegio, donde por ejemplo, esta situación de conflicto se da entre dos alumnos, uno primero observa, cierto, esta situación. Si ve que es reiterado, uno actúa, entabla una conversación con los estudiantes y, bueno uno trata ahí de convencer a estos chiquillos de que los conflictos son situaciones que no nos llevan a nada y que echan a perder las relaciones entre ellos, e inclusive más, echan a perder las relaciones del grupo curso, del grupo más cercano a ellos, y por ese motivo es importante tratar de atacarlos. Ahora, que lleguen a un acuerdo es importante, pero pedir que estas dos partes estudiantes sean amigos, ya es otra cosa. El objetivo, creo yo, es que traten de llegar a algún acuerdo.

Entrevistadora: ¿Cómo se siente en su trabajo?

Entrevistado: (Titubea)... Bien. Me siento bien. Yo creo que he sabido, de repente, encausar los problemas que se puedan dar dentro del colegio, de la sala, tratar de que estos problemas no sean parte de mi vida diaria y dejarlo ahí, como algo que se da en el colegio.

Entrevistadora: ¿Cómo se siente al finalizar su jornada de trabajo?

Entrevistado: Muchas veces agotado, pero otra gran cantidad de veces también muy... (Piensa)... Como decirlo... Muy satisfecho con mi labor profesional, porque, por ejemplo, cuando yo me doy cuenta que los estudiantes aprenden, ahí uno se refuerza en cuanto a lo que uno estudio, en cuanto a lo que es mi vocación. Por lo tanto, hay hartas oportunidades en las cuales uno se va bien contento para la casa cuando termina el trabajo. Cuando no, uno tiene que tratar de dejar los problemas en el colegio solamente, y esos problemas tratarlos nuevamente cuando uno ingresa al colegio al otro día a las ocho de la mañana. Ahí se vuelve a tomar el problema, no tratar de llevarse los problemas a la casa. A lo mejor pensar alguna solución, pero darse vuelta el problema, darse vuelta el problema no es bueno. Y eso he tratado de hacer.

Entrevistadora: ¿Cómo se siente cuando se levanta por la mañana y tiene que enfrentarse con otro día de trabajo?

Entrevistado: A veces agotado, pero uno desde que pisa la entrada del colegio, uno tiene que, no se de a donde, sacar fuerzas y demostrar esa energía, porque si uno entra a la sala, por ejemplo, con cara de cansado, de sueño, los estudiantes no van a estar muy motivados, y nuestra labor es así. Nuestra labor, yo creo que principal para poder educar, es ser motivadores, eso es lo

fundamental de esta área de la pedagogía, ser motivadores, porque yo voy a enseñar, y los chiquillos van aprender de mejor manera. Yo no puedo estar con cara de cansado, con cara de estresado dentro de lo que son mis clases, y por eso uno, por regla general, uno cuando pisa el colegio en la mañana, tiene que sacar esas fuerzas.

En cuanto al cansancio, de repente físico, es porque uno, como te decía en un principio, uno tiene que ser motivador, lleno de energía, tiene que estar dentro de la sala moviéndose para todos lados y estar fiscalizando a los cuarenta niños que estén estudiando, que estén escribiendo, uno se tiene que pasear por todo la sala. Por tanto, eso hacerlo desde las ocho hasta, de repente, las cinco de la tarde, eso cansa en el ámbito físico. Y en las otras oportunidades, en las cuales uno se cansa mentalmente, y en mi caso, es cuando por ejemplo, los niños están como en otra, por así decirlo, y en donde uno trata de enseñarles y ellos no quieren aprender. Eso es lo agotador dentro de esta tarea. O sea uno de repente está hablando y los chiquillos están con el compañero conversando, hablando de otro tema, las chiquillas se están maquillando, están jugando con el celular; ahí uno se comienza a cansar, porque uno habla, uno los reta, uno en reiteradas oportunidades les dice que se incorporen a lo que es la clase, pero no lo hacen, entonces, estar en reiteradas oportunidades repitiendo "oye atiende, oye guarda el celular, oye déjate de conversar con el compañero", eso es lo que agota en el tema mental.

Entrevistadora: Si tuviese que describir con un adjetivo calificativo su trabajo ¿Cuál sería?

Entrevistado: (Piensa)... Pasión, porque uno le entrega todo a sus alumnos día a día en el desarrollo de las clases.

Entrevistadora: ¿Cómo se siente psicológicamente usted al trabajar con personas?

Entrevistado: Me siento bien. Me gusta trabajar con personas. Creo que es rico conocer diferentes tipos de vida, diferentes historias, diferentes formas de ser. Yo creo que es importante que las personas tengan una buena relación con otros, porque ahí uno también aprende. Yo aprendo, de repente, de los alumnos, de mis colegas, de las personas que trabajan en el colegio; uno aprende de todo, por lo tanto, yo creo que haber elegido una carrera social trae frutos, y trae frutos en ese sentido, que uno tiene mayor apego a lo que es el tema social. Me interesan los temas del otro.

Entrevistadora: ¿Cuál es la forma en que se relaciona con los estudiantes?

Entrevistado: Trato de que la posición en esta relación sea de que ellos vean al profesor como un guía, como una persona que los está formando. También hay bastante parecido de repente, y por lo general sucede con los niños de básica, de que ellos vean también al profesor como una figura paternal o maternal, muchas veces que ellos necesitan, porque en las casas ellos no ven al papá porque trabaja o a la mamá por lo mismo. Entonces ahí uno tiene que, de repente, suplir esa necesidad de los chiquillos. Por lo tanto, ellos tienen que mirar a uno con respeto, también uno como profesores mirarlos a ellos con respeto. O sea yo, desde mi práctica, trato de entablar una buena relación con ellos, de hablar temas a los cuales a ellos le interesan, ya sea de fútbol, de juegos, de películas. Trato de entablar una relación que sea a parte de lo que yo enseño, de lo que es la historia, trato de que la relación sea más allá de lo que se haga dentro de la sala de clases, pero siempre y cuando dentro de un contexto de respeto. Eso, yo creo que es lo principal. Y el respeto no hay que confundirlo con ser una figura autoritaria, porque se puede dar respeto siendo una persona cercana con ellos, y muchas veces los profesores confunden eso, el respeto con autoridad, y ahí es cuando a los chiquillos les causa algún problema.

Entrevistadora: ¿Cree usted que ha tenido algún cambio en la forma de relacionarse con sus alumnos desde que ejerce su profesión?

Entrevistado: He tratado, de cada vez más ser un poco más cercano a ellos. Los primeros años de clases que hice, fue como un tema de mostrarme yo como una persona fuerte, autoritaria dentro de la sala de clases, para que ellos aprendieran, de que se diera fuerte el tema del respeto. Pero a medida que pasaba el tiempo me di cuenta que faltaba otra cosa, que era el tema de acercarme a ellos, de saber en qué piensan, cuáles son sus gustos, que es lo que a ellos los mueve. Entonces de a poco trate de ir mezclando este tema de que se diera una relación de respeto, y a la vez, hacerme una persona cercana a ellos. Pero no confundir muchas veces este tema de que los chiquillos, de repente, cuando uno es cercano con ellos, sean de confianza, por así decirlo. O sea, hay casos en los cuales alumnos tutean a los profesores, casos en los cuales los profesores van a fiesta con los chiquillos, ahí ya se está confundiendo el tema del apego al alumno, o del acercamiento al alumno, porque ahí el alumno ya no te ve como profesor, te ve como amigo. Y ahí cuando después se establecen estas relaciones en otro contexto, que es la sala de clases, suceden problemas, porque ahí todavía ve el alumno al profesor como amigo, y lo que quiere hacer el profesor es ver al estudiante como es. Entonces ahí suceden problemas cuando uno no tiene este equilibrio. Entonces a medida de este tiempo en que he estado ejerciendo como profesor, he tratado de llegar a ese equilibrio, de poner el tema del respecto ya a la vez ser cercana a ellos, que los escucha y que comparte con ellos.

Entrevistadora: ¿Cree usted que su trabajo influye en sus emociones?

Entrevistado: Si poh, si influye. Por ejemplo, cuando a uno en una clase no le va bien, los chiquillos no atienden, o yo no pude llegar a los objetivos que me plantie para esa clase, obviamente no voy a estar muerto de la risa, a lo mejor voy a estar más serio; y

obviamente cuando yo voy a tener una clase más buena, una clase donde yo me doy cuenta que los alumnos aprenden, yo voy a estar satisfecho, voy a estar contento, y esa felicidad va a estar dentro todo el día, la voy a estar sintiendo todo el día, porque es el objetivo del cual uno estudia, el cual es la vocación, o sea, darse cuenta que mi vocación es esa, enseñar, y si yo veo que al enseñar los chiquillos están aprendiendo, estoy haciendo bien mi trabajo, y es un trabajo que yo elegí. Y ahí cuando uno tiene días así, es como si uno no estuviera trabajando a nadie, o sea, si uno tratara de estar en un lugar en un trabajo en el cual estás a gusto, es como si no le estuvieras trabajando a nadie, porque estas haciendo lo que te gusta, entonces, eso es lo que yo trato de alcanzar, de alcanzar en las clases, y tampoco amargarme con los chiquillos. Yo, de repente, los comprendo porque todos pasamos por esa etapa, para uno era muy fome, de repente, escuchar a un profesor hablar sobre su tema, por que uno tiene otros intereses, entonces ahí uno trata de comprender y de generar ahí un equilibrio en cuanto a lo que yo enseño y en cuanto a lo que son los gustos de los chiquillos.

Entrevistadora: ¿Le preocupa lo que le ocurre a los alumnos con los cuales trabaja?

Entrevistado: Obviamente que sí. Hay una preocupación por lo estudiantes, de que ellos aprendan, esa yo creo que es la preocupación principal de uno, de que lo estudiantes aprendan, porque esa es nuestra labor, ese es nuestro objetivo. Y también está la preocupación de que ellos estén bien, de que no les haga falta nada, de repente, de si tiene un problema, escucharlos, ayudarlos. De repente, ellos son muy reacios a contarte las cosas, pero si uno se da cuenta con una contención, algo uno apuro en ese momento malo de ese alumno. Entonces, de mi parte hay una preocupación por los alumnos.

Entrevistadora: ¿Cuál es la actitud que toma ante las problemáticas que se le presentan en su trabajo?

Entrevistado: Bueno, tratar de pensar rápidamente del cómo yo voy a cambiar esa situación. Y en un colegio hay millones de problemas. Por lo tanto la labor del profesor es casi como de un artista. Un artista tiene que saber amoldar cualquier cosa, amoldar para poder llegar a lo que es la obra de arte. El profesor trata de hacer lo mismo, tiene que amoldar la situación para poder generar lo que es el aprendizaje. Por lo tanto es saber tener la capacidad de revertir esa situación problemática. A uno como profesor les piden las planificaciones, tener todo listo lo que uno va a enseñar a tal día, en qué momento, etc., etc., pero de repente te ocurren problemas dentro de la sala de clases y esa planificación diaria, mensual o semestral no se cumple, entonces ahí uno tiene que tener la capacidad de revertir esa situación; y uno para eso fuimos formados como profesionales. Yo creo que el profesional es la persona del cual, tiene la capacidad de revertir situaciones problemáticas para poder alcanzar los objetivos de lo que es su área.

Entrevistadora: ¿Es capaz de comprender como se sienten los estudiantes y sus compañeros de trabajo?

Entrevistado: De repente es difícil comprender al otro, pero ahí uno debe poner un poco más de esfuerzo, de ser más empático con las personas y darse cuenta que todos somos distintos, que tenemos diferentes formas de vida, de pensamiento, forma de ser, etc. Entonces uno tiene que saber comprender al otro. Obviamente yo no voy a querer que todos sean igual que yo, no pueden ser todos igual que yo, por lo tanto tengo que entrar a comprender a los mismo estudiantes y a los mismos profesores.

Entrevistadora: ¿Cómo trata usted los problemas de sus alumnos?

Entrevistado: Bueno, primero viendo los recursos que yo pueda entregar, o sea si un alumno tiene un problema del cual yo no puedo ayudarlo, yo no le voy a estar dando falsas expectativas a ese alumno, pero obviamente dentro de lo que tengo, bueno de escucharlos, de tratar de comprenderlos, de contenerlos emocionalmente. Y bueno, si es algo material tratar de ayudar con eso. Y así.

Entrevistadora: ¿De qué manera cree usted que influye con su trabajo en la vida de sus alumnos?

Entrevistado: Influye mucho, porque en esta área de la pedagogía, uno para poder enseñar, el alumno tiene que sacar sus conocimientos previos, y el conocimiento previo que tienen los alumnos es su vida misma, entonces sus experiencias buenas, sus experiencias malas, sus vivencias con las familias, con los amigos, son herramientas muy buenas para poder utilizarlas en las clases. Entonces de esa manera se hace una clase que les llega más a los mismos estudiantes. Muchas veces un ejemplo de la vida de un alumno puede servir para una clase, y para ese alumno esa clase puede va a ser sumamente significativa, porque él, a lo mejor, va a entender el problema que tiene, y eso uno lo puede mezclar con el área en el cual uno se desempeña. Por ejemplo en la historia, uno puede hacer muchas historias de las vivencias de los alumnos y tratar de mezclarla con la historia del país, del mundo, y ahí ellos entran a comprender, hacer significativo lo que ellos tienen como conocimiento previo y después de lo que uno puede entregarle como conocimiento del área que uno desempeña.

Entrevistadora: ¿Puede describir el ritmo que lleva cotidianamente en su trabajo?

Entrevistado: Yo creo que el profesor siempre anda contra el tiempo, le hace falta tiempo al profesor, le hace mucha falta de tiempo al profesor. Yo creo que es una de las profesiones en las cuales se debería destinar mayor tiempo, por ejemplo, a poder investigar, a poder uno seguir formándose como profesor en el área que se desempeña. Bueno, hace falta tiempo para planificar también, por lo tanto uno tiene que estar corriendo día a día. Para uno poder hacer una buena clase tiene que estar corriendo, revisando prueba, haciendo planificaciones; tiene que andar corriendo, uno se tiene que apurar, y el tiempo que te sobra de eso, uno entra para

formarse como profesor, seguir especializándose. Y así seguimos al otro día que es lo mismo, o sea el profesor tiene que estar constantemente, de lunes a lunes, tratando de ir formándose como un profesional, ir absorbiendo todas las herramientas que se puedan obtener, por que los mayores privilegiados van a ser los estudiantes. Y nuestro principal objetivo que es los chiquillos aprenda, y aprendan de mejor manera. Y uno formándose así, van a aprender de mejor manera. Obviamente esto cansa, cansa mucho.

Entrevistadora: Describa la atmósfera de trabajo que genera usted en el aula.

Entrevistado: Al inicio de la clase, bueno, los primeros veinte minutos, trato de explicar todo lo que se va a ver en la clase, se hace la clase misma, se explican las materias que se van a ver, con ejemplos; y después de éstos veinte minutos trato de hacer una actividad, trato de hacer algo en lo cual los chiquillos también participen en éste proceso de su enseñanza. Por qué razón hago esto, porque si yo estaría las dos horas hablando sobre el tema, a los chiquillos va a llegar un punto en el cual ya no te van a escuchar, se van a desconcentrar rápidamente y, esto pasa muy comúnmente con los chiquillos de básica. Por lo tanto, ya está como una cosa comprobada que uno puede a lo más estar hablando sobre la materia media hora, uno pasa la media hora hablando sobre la materia y los chiquillos ya se te desconcentran, no te están escuchando, no te están comprendiendo. Por lo tanto, la metodología dentro de la clase es, primero, enseñar los contenidos de lo que se va a ver en la clase y, después se refuerza con una actividad, y al final de la clase se vuelve a tomar lo que se vio en un principio, se toman las conclusiones de los chiquillos en las actividades, y se hace un cierre. Eso es más o menos en cuanto al desempeño de la enseñanza, ahora siempre trato en el ambiente de la sala de clases, trato de que éste sea en un ambiente de respeto del profesor al alumno, obviamente, y del alumno al profesor, y también entre ellos mismo. Si ellos, por ejemplo, se están golpeando, a no ahí tiene que intervenir; si un alumno esta distraído en otra cosa, uno tiene que llamarle la atención, si se vuelve a reiterar esta situación, uno nuevamente le llama la atención; si ya hay una tercera o cuarta vez, uno tiene que tomar acciones contra esa cosa, ya sea anotándolo o llamando al inspector. Y ya esa es como una medida extrema si el alumno no comprende lo que uno trata de imponer en la sala de clases. Por lo tanto aquí el principal elemento para que el ambiente de la sala de clases sea acorde a los aprendizajes, el principal elemento es el profesor, el profesor es quien domina eso, el que trabaja eso. Por lo tanto uno tiene que estar con todos los sentidos puestos en estas dos horas de clase que a uno le corresponde.

Entrevistadora: ¿Siente usted que el trabajar con personas genera un cambio en su estado de ánimo?

Entrevistado: Trato que el comportamiento y las actitudes de otras personas no me cambien el estado del ánimo, trato de que eso no me suceda. Pasa muchas veces que, por ejemplo, cuando se realiza consejo de curso, de repente uno como profesor jefe quiere obtener algunos beneficios para este curso, y hay grupos dentro de los alumnos que tratan de tirar abajo todos los proyectos que uno pueda generar dentro del curso. Entonces esa actitud negativa trato que no me contagie y trato de que tampoco contagie al resto del curso. Por lo tanto ahí yo digo que si no va a aportar nada positivo al curso, mejor cálese, porque, si uno es profesor jefe, o profesor de cualquier área, uno es el principal líder y líder de un grupo en el cual tiene que estar todos unidos, tiene que estar cohesionados, y todos trabajando hacia un mismo punto, y si hay un grupo de personas que no quieren eso, obviamente que saber atacar y que ellos no contaminen al resto, emocionalmente, con actitudes, etc.

Entrevistadora: Describa que cree usted que ha conseguido en el ejercicio de su profesión.

Entrevistado: Bueno, yo creo que una mayor sensibilidad hacia el tema social, o sea, y también darme cuenta que hay muchas realidades de las cuales uno debe sacar enseñanzas, rescatar enseñanzas de las vivencias de otros y tratar de llevarlo a la vida de uno. Creo que eso es lo principal.

#### Cuadro Entrevista VIII.

Caracterización del Entrevistado N° 8

Femenino

Casada

Mantiene una relación de pareja

Vive con su cónyuge

No posee grado de especialización en su profesión

Tiene jefatura a cargo

No trabaja en otro establecimiento educacional

No realiza actividad extra programática fuera del horario de trabajo

Trabaja de planta en colegio por 30 horas semanales.

Lleva 10 años ejerciendo su profesión y 8 años en el establecimiento educacional Domingo Faustino Sarmiento.

Entrevista

Entrevistador: ¿Sabe usted lo que es el Síndrome de Burn out?

Entrevistado: No.

Entrevistador: Describa la infraestructura con la que cuenta el establecimiento educacional y señale si la considera apropiada para un colegio.

Entrevistado: (Piensa y titubea)... La infraestructura del colegio es sólida, con dos pabellones, donde las salas son amplias con harta luz, yo creo que le faltaría, a lo mejor, una sala de taller más grande para hacer más actividades, a lo mejor un techo en el gimnasio. Eso...

Entrevistador: ¿Cómo es el entorno social que rodea al establecimiento educacional? Describalo.

Entrevistado: Lo describiría como (Pausa)... Un entorno limpio, de clase trabajadora, gente humilde, sencilla. Bueno, anteriormente había un campamento en la parte de atrás pero, yo encuentro que no, bueno también hay que destacarlo porque también influye, pero no era algo negativo para el colegio.

Entrevistador: ¿Podría describir cuál es el clima laboral que se presenta en el establecimiento educacional?

Entrevistado: Haber, el clima laboral, en ocasiones es un poco lento porque falta que haya mejor comunicación entre los docentes. En cuanto a, con los directivos no tanto porque es una relación de jefe a profesores, pero entre los colegas a veces el ambiente se vuelve tenso, no hay mucho compañerismo.

Entrevistador: ¿Podría describir Ud. cómo es la relación que tiene con sus compañeros de trabajo?

Entrevistado: No hay muy buenas relaciones laborales con los compañeros, y en algunos se nota más que con otros.

Entrevistador: ¿Cómo se siente con la estructura de roles y funciones que se desarrollan en el establecimiento?

Entrevistado: En ocasiones sí. Hay otros roles, por ejemplo, a veces uno cumple como el rol de papá o mamá, en algunos casos, en otros como de cuidadores porque hay niños que, por sobre todo en la jornada de la tarde, no los van a buscar. Esos roles de repente se notan en el colegio.

Entrevistador: ¿Conoce Ud. las Habilidades Psicosociales?

Entrevistado: (Piensa)... Algo pero... No sé.

Entrevistador: Y en caso de que se le presente algún conflicto en el trabajo o en la vida diaria ¿Cuál es la forma en que tiene para enfrentarlos?

Entrevistado: Un poco... Dependiendo de la situación, como tranquilizarse, volver a pensar en la situación, tratar de escuchar al otro, conversar con los alumnos o con las personas con lo que se tiene un problema, a veces acudir a las personas que están habilitadas para ayudar en la situación como con la psicóloga o el mismo UTP, como que se va pidiendo ayuda a esas personas. Eso sería.

Entrevistador: ¿Cómo se siente en su trabajo?

Entrevistado: (Piensa)... Así en forma global es como difícil decirlo. Lo mío está en dos ámbitos. Por ejemplo con los niños, de repente me siento bien, pudo desarrollar bien mi pega, no me estreso tanto, es agradable. Pero a veces con las relaciones con los demás hay como un peso, hay falta de trabajo en equipo así como, por ejemplo, que a veces te digan "¿En qué te ayudo?" "Haz esto, te puedo colaborar en esto otro". En eso se torna pesado el clima laboral y me cansa. Es por estas dos partes que no podría decir cómo me siento realmente, ya que con los niños es más fácil y con los docentes cuesta más.

Entrevistador: ¿Cómo se siente al finalizar su jornada de trabajo?

Entrevistado: (Piensa)... Depende. Porque hay días en que, por ejemplo, término muy cansada, muy estresada, pero otros días no, otros días termino contenta y alegre con lo que hice, Todo depende de cómo te resulte la clase, de cómo se porten los niños y el estado de ánimo de uno también.

Entrevistador: ¿Cómo se siente cuando se levanta por la mañana y tiene que enfrentarse con otro día de trabajo?

Entrevistado: Es que también es relativo, porque hay días en que me siento muy con ganas de no hacer nada, de no levantarme, de seguir durmiendo. Hay otros días que no, en que empiezo las actividades con ánimo, con ánimo de ir al trabajo y hacer cosas.

Entrevistador: Si tuviese que describir con un adjetivo calificativo su trabajo ¿Cuál sería?

Entrevistado: ¿Un adjetivo calificativo? No se me ocurre mucho Podría ser un adjetivo... compromiso con Dios, alegría, tensional. De todo un poco.

Entrevistador: ¿Cómo se siente psicológicamente usted al trabajar con personas?

Entrevistado: No es que me sienta bien o mal, pero al trabajar con personas.... O sea me gusta, me gusta trabajar con personas. Por ejemplo, con los niños no me genera un cansancio psicológico, aunque se porten a veces mal eso me cansa de manera física. Pero

lo que de repente me casa, y es algo que ya he dicho varias veces, son las relaciones con los colegas.

Entrevistador: ¿Cuál es la forma en que se relaciona con los estudiantes?

Entrevistado: Bueno (Piensa)... De profesor a estudiante, de respeto, de escucha, de cariño, de conversar con ellos. Yo creo que trato de no tener una relación basada en la imposición, si no una en las que ellos puedan conversar conmigo y pueda ayudarlos en algunas situaciones, pero trato a veces de ponerme en el lugar de ellos, y no imponerles mi grado de profesor.

Entrevistador: ¿Cree usted que ha tenido algún cambio en la forma de relacionarse con sus alumnos desde que ejerce su profesión?

Entrevistado: Yo encuentro que sí, sí. Al principio era como más severa, yo recuerdo que era como más estricta con ellos, a veces hasta intransigente, pero a medida que fueron pasando los años me di cuenta que esa no era la manera de relacionarse con los niños, no con nadie. Aprendí a interesarme por lo que les pasa, cuales son los problemas con los que vienen de sus casas, con sus papás, y de esa manera pude llegar más a ellos.

Entrevistador: ¿Cree usted que su trabajo influye en sus emociones?

Entrevistado: Sí, yo creo que sí. Lo que pasa es que yo soy una persona muy emotiva, muy de piel, y de repente cualquier cosa que sea positivo, lo demuestro, lo comunico, lo comparto. Si es algo negativo igual, encuentro que lo que me pase negativo me influye bastante, me desmotivo y tengo cambios de ánimo.

Entrevistador: ¿Le preocupa lo que le ocurre a los alumnos con los cuales trabaja?

Entrevistado: Sí, por supuestamente que sí, uno como persona nota que están tristes, retraídos, que algo pasa detrás de ellos.

Entrevistador: ¿Cuál es la actitud que toma ante las problemáticas que se le presentan en su trabajo?

Entrevistado: Bueno, en ocasiones no siempre se puede, porque a veces los chiquillos se cierran a su problema o al conflicto que están pasando, pero cuando uno nota que los niños están carentes de algo, uno los aborda a veces con un cariño, una palabra, preguntándoles que les pasa. Se aborda desde una perspectiva más sentimental lo que les pasa.

Entrevistador: ¿Es capaz de comprender como se sienten los estudiantes y sus compañeros de trabajo?

Entrevistado: Comprendo lo que siente y lo que le pasa a mis alumnos. Con los colegas también trato de comprenderlo, de entenderlos a partir del mismo estrés que yo estoy viviendo. Lo único es que el adulto es más cerrado, cuando está enojado es como impenetrable. Por eso a veces cuesta comprender a las personas adultas.

Entrevistador: ¿Cómo trata usted los problemas de sus alumnos?

Entrevistado: Trato de ser lo más comprensiva con ellos, de escucharlos y ser empática con sus problemas, pero no confundir el rol de profesora con ser mamá. Siempre trato de estar a lo que ellos me necesiten.

Entrevistador: ¿De qué manera cree usted que influye con su trabajo en la vida de sus alumnos?

Entrevistado: Sí, sobre todo en la asignatura influye en su forma de actuar, en su forma de convivir, siempre estoy tratando que los chiquillos, de que lo que les entrego en las clases, que lo vivan y no solamente lo escriban en el cuaderno. Trato de inculcarles valores, de que cambien su forma de ser, de que sean más solidarios con sus compañeros, mejores personas, igual eso es un trabajo a largo tiempo, a largo plazo.

Entrevistador: ¿Puede describir el ritmo que lleva cotidianamente en su trabajo?

Entrevistado: (Piensa)... Yo diría que es normal, no es acelerado porque no soy acelerada y no es lento, es intermedio. Todo depende del uso que uno haga del tiempo. Yo ando acelerada cuando hago a última hora las cosas, pero siempre trato de no hacer las cosas muy apuradas, ni en el trabajo, ni en la vida diaria, ni en mi persona. Es normal, aunque tampoco sé lo que es normal. Pero yo creo que soy del otro lado, no acelerada, más bien organizada y planificada.

Entrevistador: Describa la atmósfera de trabajo que genera usted en el aula.

Entrevistado: Por ejemplo, con algunos estudiantes es de respeto y de armonía también, porque tomo los temas de la manera en que a ellos les gusta y ellos me escuchan con atención, entonces no hay como una atmósfera de presión. Pero hay otros cursos en que yo genero un clima de autoridad como cuando estoy enojada o callada. Entonces como que con ciertos cursos uno no puede ser tan relajada tampoco. El clima va cambiando de los más chicos a los más grandes.

Entrevistador: ¿Siente usted que el trabajar con personas genera un cambio en su estado de ánimo?

Entrevistado: Sí, mucho y eso no me gusta, aunque trato de que no sea tanto.

Entrevistador: Describa que cree usted que ha conseguido en el ejercicio de su profesión.

Entrevistado: Yo creo que como persona he conseguido realizarme en algo que yo quería, como es educar. También he conseguido una estabilidad económica, adquirí independencia, saber que puedo tener metas y cumplirlas, o objetivos. He logrado más seguridad conmigo misma.

o **Pautas de Observación Simple**

## Pautas de Observación Investigadora N°1

### Pauta de Observación Entrevistada N°1

La presente pauta de observación pretende evaluar en el desarrollo de la aplicación de la entrevista, como herramienta de recolección de datos los criterios de disponibilidad, interés y participación para llegar a establecer una percepción subjetiva del evaluador, la que finalmente se complementará con la percepción de los otros investigadores con la finalidad de formular resultados objetivos, viables y confiables.

- Disponibilidad de tiempo en que los profesores se muestran abiertos, accesibles y útiles para proporcionar la información requerida en virtud de la presente investigación.

La entrevistada N°1 se muestra disponible a participar en la entrevista, ya que cuando se consulto sobre quién quería ser la primera en ser entrevistada, ésta fue la primera en levantar la mano. Se evidenció, además, un cambio en la confianza que la entrevistada manifestó en el desarrollo de la entrevista, la cual fue cambiando de manera gradual al progreso de ésta, ya que en un principio se notó un poco de recelo por contestar tan abiertamente las preguntas, situación que posteriormente cambió respondiendo con mayor accesibilidad a lo que se le preguntaba.

- Interés: deseo o curiosidad por saber o averiguar sobre algo, impulsando a la exploración, la investigación y el aprendizaje de la temática a tratar.

Si bien la entrevistada siguió el curso normal del desarrollo de la entrevista, al finalizar ésta, manifestó gran interés en saber de qué se trataba en profundidad el tema de la investigación y, saber si es que padecía o no el Síndrome de Burn out.

- Participación: Vista como instancia que confiere de medios y moviliza al grupo de docentes a que se desempeñen como actores y supervisores de su propio desarrollo.

La entrevistada manifiesta una escucha activa en el desarrollo de la entrevista, respondiendo las preguntas con gran fluidez, explayándose en alguna de ellas y dando a conocer en cierto grado su sentir como profesora y cómo es el mundo profesional del que forma parte.

- Percepción Subjetiva del Investigador:

Si bien la entrevistada respondió de manera abierta lo que se le preguntaba, ésta manifestó cierta tensión en sus respuestas, lo cual mostró un grado de inconformidad con el ejercicio de su profesión, lo que se evidencia en la transcripción de la entrevista. Por otra parte, al finalizar con las preguntas, la docente adquirió una gran cantidad de gotas de flores de Bach; se le preguntó sobre lo que le pareció la entrevista y manifestó que le gusto que le preguntaran sobre su sentir como profesora y la realidad que vive en su trabajo.

### Pauta de Observación Entrevistada N°2

La presente pauta de observación pretende evaluar en el desarrollo de la aplicación de la entrevista, como herramienta de recolección de datos, los criterios de disponibilidad, interés y participación, para llegar a establecer una percepción subjetiva del evaluador, la que finalmente, se complementará con la percepción de los otros investigadores con la finalidad de formular resultados objetivos, viables y confiables.

- Disponibilidad de tiempo en que los profesores se muestran abiertos, accesibles y útiles para proporcionar la información requerida en virtud de la presente investigación.

La entrevistada demuestra gran disponibilidad en participar de las preguntas, llegando de manera voluntaria a la sala después de la primera entrevistada y manifiesta gran accesibilidad en proporcionarnos la información que necesitamos de ella en cuanto a su experiencia como docente.

- Interés: deseo o curiosidad por saber o averiguar sobre algo, impulsando a la exploración, la investigación y el aprendizaje de la temática a tratar.

Si bien la entrevistada siguió el curso normal de la entrevista, respondiendo a cada una de las preguntas de manera abierta, a diferencia de la primera entrevistada, no ahondó mayormente en la temática de la investigación ni en querer saber si padece o no del síndrome.

- Participación: Vista como instancia que confiere de medios y moviliza al grupo de docentes a que se desempeñen como actores y supervisores de su propio desarrollo.  
La docente tuvo una participación activa en el desarrollo de la entrevista, mostrando mucho interés en cada una de las preguntas que se le hacía, como también entusiasmo en responder a éstas, frente a las cuales comentó muchas veces episodios de su vida personal para dar mayor claridad a su sentir profesional.
- Percepción Subjetiva del Investigador:  
La docente se mostró cómoda en el desarrollo de la entrevista, tomándose el tiempo necesario para pensar en lo que iba a responder. Además también se evidenció una gratitud en ella por colaborar en el proceso de investigación, ya que la vez en que se expuso el tema ante el consejo de profesores ella no estaba y, cuando le comentaron de la situación, señaló haber dicho que le parecía interesante el tema, lo cual se manifestó desde un principio al ingresar a la sala de clases para aplicarle la entrevista, expresando una agradable sonrisa en su rostro.

#### Pauta de Observación Entrevistada N°3

La presente pauta de observación pretende evaluar en el desarrollo de la aplicación de la entrevista, como herramienta de recolección de datos, los criterios de disponibilidad, interés y participación, para llegar a establecer una percepción subjetiva del evaluador, la que finalmente, se complementará con la percepción de los otros investigadores con la finalidad de formular resultados objetivos, viables y confiables.

- Disponibilidad de tiempo en que los profesores se muestran abiertos, accesibles y útiles para proporcionar la información requerida en virtud de la presente investigación.  
La docente se muestra disponible, accesible y cómoda en querer participar de la entrevista, ingresando a la sala muy entusiasmada y diciendo algunos chistes, lo que le otorgó mayor liviandad al momento de comenzar. Sin embargo, con el transcurso de la actividad ésta le fue otorgando mayor seriedad a sus respuestas, las cuales se percibieron como honestas.
- Interés: deseo o curiosidad por saber o averiguar sobre algo, impulsando a la exploración, la investigación y el aprendizaje de la temática a tratar.  
La entrevistada se mostró interesada en la temática de la investigación y en responder lo que se le preguntaba, señalando al final de la entrevista lo interesante que fue para ésta que se les entrevistará a los profesores desde sus sentir y realidad como personas, más que medir sus conocimientos como otras investigaciones lo hacen.
- Participación: Vista como instancia que confiere de medios y moviliza al grupo de docentes a que se desempeñen como actores y supervisores de su propio desarrollo.  
La entrevistada mostró una participación activa en el desarrollo de la entrevista, respondiendo de manera precisa y segura a lo que se le preguntaba, manifestando en sus respuesta que siempre ha tenido un rol protagónico en su ejercicio docente.
- Percepción Subjetiva del Investigador:  
Como se señaló anteriormente, en un principio, cuando la docente se deponía a dar inicio a la entrevista, ésta misma rompió el hielo de la situación, diciendo comentarios frente a los cuales tanto ella como las entrevistadoras se rieron, motivo por el cual, el transcurso de la entrevista fue agradable.

#### Pauta de Observación Entrevistada N°4

La presente pauta de observación pretende evaluar en el desarrollo de la aplicación de la entrevista, como herramienta de recolección de datos, los criterios de disponibilidad, interés y participación, para llegar a establecer una percepción subjetiva del evaluador, la que finalmente, se complementará con la percepción de los otros investigadores con la finalidad de formular resultados objetivos, viables y confiables.

- Disponibilidad de tiempo en que los profesores se muestran abiertos, accesibles y útiles para proporcionar la información requerida en virtud de la presente investigación.

La docente se muestra disponible en participar en la entrevista llegando mucho antes a la sala, cuando se estaba entrevistando a otra docente, frente a lo cual se le solicita volver en unos minutos más. Al ingresar la segunda vez, manifiesta “peros” en el inicio de la actividad ya que al volver, entra a la sala con una taza de café en sus manos, lo que para ella era un estorbo, frente a lo cual se le indica que no hay problemas en que se sirva el café respondiendo a las preguntas. En el desarrollo de la entrevista es accesible en responder.

- Interés: deseo o curiosidad por saber o averiguar sobre algo, impulsando a la exploración, la investigación y el aprendizaje de la temática a tratar.

La entrevistada se mostró interesada en la temática de la investigación, preguntando al finalizar ésta, y al igual que otras profesoras, en qué consistía el síndrome y si lo tenía. Fue tanto su interés que solicitó que le escribiéramos en una hoja el nombre para ella poder averiguar más sobre el tema.

- Participación: Vista como instancia que confiere de medios y moviliza al grupo de docentes a que se desempeñen como actores y supervisores de su propio desarrollo.

La entrevistada manifestó una escucha y participación activa en el desarrollo de la entrevista, contestando con gran entusiasmo las preguntas y explayándose en cada una de éstas, lo que para los investigadores significó una dificultad en poder mantener el curso de la entrevista. La participación de la docente evidenció cierto conflicto que tendría ésta la falta de ayuda y colaboración por parte de la institución, al no contar ésta con una ayudante en la sala de clases, lo cual gatilló en un doble discurso de la entrevistadora.

- Percepción Subjetiva del Investigador:

En el desarrollo de la entrevista, se percibió la necesidad que tenía la profesora en contar su experiencia como docente e incluir experiencias de su vida en las respuestas que otorgaba debido al cansancio que muchas veces manifestó sentir por la falta de colaboración en el aula tras no contar con la presencia de algún profesional que la ayude. Además informó haberse divorciado hace poco, lo cual cambió su vida, ya que es ella quien ahora mantiene a sus hijos.

#### Pauta de Observación Entrevistado N°5

La presente pauta de observación pretende evaluar en el desarrollo de la aplicación de la entrevista, como herramienta de recolección de datos, los criterios de disponibilidad, interés participación, para llegar a establecer una percepción subjetiva del evaluador, la que finalmente, se complementará con la percepción de los otros investigadores con la finalidad de formular resultados objetivos, viables y confiables.

- Disponibilidad de tiempo en que los profesores se muestran abiertos, accesibles y útiles para proporcionar la información requerida en virtud de la presente investigación.

En el caso del entrevistado N°4 fue necesario ir a buscarlo a la sala de profesores para realizarle la entrevista, a la cual antes de acceder señaló que él cobraba por entrevista, y luego se rió. Una vez en la sala, la disponibilidad en responder aumentó, tomándose el tiempo que fuese necesario y mucha tranquilidad para responder.

- Interés: deseo o curiosidad por saber o averiguar sobre algo, impulsando a la exploración, la investigación y el aprendizaje de la temática a tratar.

El docente si bien contestó de manera accesible a cada una de las preguntas, no manifestó mucho interés por la temática de la investigación, ya que a diferencia de las otras docentes ellas preguntaban si tenían el síndrome o no, aunque de todas maneras reconoció también la importancia de investigar sobre el sentir y la realidad de un profesor.

- Participación: Vista como instancia que confiere de medios y moviliza al grupo de docentes a que se desempeñen como actores y supervisores de su propio desarrollo.

El profesor tuvo una participación activa en la entrevista, aunque a veces dio respuestas poco claras. Además mostró gran confianza en el desarrollo de la actividad, sacando a relucir anécdotas de su vida privada que tenían relación con lo que se le preguntaba.

o **Percepción Subjetiva del Investigador:**

Cabe señalar que el entrevistado adquirió gran colaboración en el desarrollo de la entrevista, ya que a mitad de ésta fue interrumpida por otro profesor que necesitaba ayuda de éste, frente a lo cual el docente se comprometió a volver y finalizar lo que había comenzado, destacando lo importante que le parecía el tema.

Pauta de Observación Entrevistada N°6

La presente pauta de observación pretende evaluar en el desarrollo de la aplicación de la entrevista, como herramienta de recolección de datos, los criterios de disponibilidad, interés y participación, para llegar a establecer una percepción subjetiva del evaluador, la que finalmente, se complementará con la percepción de los otros investigadores con la finalidad de formular resultados objetivos, viables y confiables.

o **Disponibilidad de tiempo en que los profesores se muestran abiertos, accesibles y útiles para proporcionar la información requerida en virtud de la presente investigación.**

La entrevistada mostró gran disponibilidad y accesibilidad para responder a lo que se le preguntaba, manifestando respeto por el curso y aplicación de la entrevista, reconociendo la difícil labor de hacer una tesis, ya que ella se encuentra titulada hace dos años, por lo cual trató de entregar respuesta útiles para la información que se requería.

o **Interés: deseo o curiosidad por saber o averiguar sobre algo, impulsando a la exploración, la investigación y el aprendizaje de la temática a tratar.**

A la docente, al igual que a otras, le interesó bastante el tema y saber si es que padecía del síndrome objeto de investigación, reconociendo una vez finalizada la entrevista, la importancia de informar de estas enfermedades adaptativas a las profesiones sociales más propensas, ya que reconoce a veces la facilidad de involucrarse con los problemas de sus alumnos y las familias de éstos.

o **Participación: Vista como instancia que confiere de medios y moviliza al grupo de docentes a que se desempeñen como actores y supervisores de su propio desarrollo.**

La participación de la profesora fue activa, escuchando atentamente lo que se le preguntaba.

o **Percepción Subjetiva del Investigador:**

La entrevistada, desde un comienzo manifestó seriedad por la instancia de la entrevista, respondiendo de manera honesta y abierta a todo.

Pauta de Observación Entrevistado N°7

La presente pauta de observación pretende evaluar en el desarrollo de la aplicación de la entrevista, como herramienta de recolección de datos, los criterios de disponibilidad, interés y participación, para llegar a establecer una percepción subjetiva del evaluador, la que finalmente, se complementará con la percepción de los otros investigadores con la finalidad de formular resultados objetivos, viables y confiables.

o **Disponibilidad de tiempo en que los profesores se muestran abiertos, accesibles y útiles para proporcionar la información requerida en virtud de la presente investigación.**

El profesor mostró gran disponibilidad y accesibilidad en el desarrollo de la entrevista, respondiendo profunda y exhaustivamente a cada pregunta con la finalidad de dejar lo más claro posible su sentir como profesor.

o **Interés: deseo o curiosidad por saber o averiguar sobre algo, impulsando a la exploración, la investigación y el aprendizaje de la temática a tratar.**

El docente manifestó gran interés por el tema, por saber en profundidad de lo que trata y si padece del síndrome, señalando lo importante que sería para él que estos temas fueran informados en los establecimientos educacionales.

- o Participación: Vista como instancia que confiere de medios y moviliza al grupo de docentes a que se desempeñen como actores y supervisores de su propio desarrollo.

El docente mantuvo una participación y colaboración activa en el transcurso de la actividad, explayándose en cada una de sus respuestas y dando a conocer los cambios que ha tenido como profesor desde el inicio su labor como docente.

- o Percepción Subjetiva del investigador:

El entrevistado mantuvo una actitud cómoda durante la aplicación de la herramienta, siendo honesto en cada uno de lo que decía, ya que a diferencia de los otros profesores, fue quien más dio cuenta de la realidad docente, profundizando bastante en cada cosa que se le preguntaba.

#### Pauta de Observación Entrevistada N°8

La presente pauta de observación pretende evaluar en el desarrollo de la aplicación de la entrevista, como herramienta de recolección de datos, los criterios de disponibilidad, interés participación, para llegar a establecer una percepción subjetiva del evaluador, la que finalmente, se complementará con la percepción de los otros investigadores con la finalidad de formular resultados objetivos, viables y confiables.

- o Disponibilidad de tiempo en que los profesores se muestran abiertos, accesibles y útiles para proporcionar la información requerida en virtud de la presente investigación.

La entrevistada se mostró disponible y accesible a responder cada una de las preguntas, tomándose con seriedad el desarrollo de ésta, lo cual evidenció la comodidad que sentía con la aplicación de la entrevista. Sin embargo se percibió la necesidad de querer terminar de manera corta la entrevista.

- o Interés: deseo o curiosidad por saber o averiguar sobre algo, impulsando a la exploración, la investigación y el aprendizaje de la temática a tratar.

La docente sintió gran interés en la temática objeto de investigación, solicitando que le explicáramos de que trataba ya que le pareció bueno que se les preguntara desde su sentir como profesora.

- o Participación: Vista como instancia que confiere de medios y moviliza al grupo de docentes a que se desempeñen como actores y supervisores de su propio desarrollo.

Si bien la docente mostró una escucha activa en las respuestas, demostró a su vez querer responder de la manera más corta y precisa lo que se le preguntaba.

- o Percepción Subjetiva del investigador:

La docente manifestó una conducta tranquila y calmada al momento de contestar, sin embargo, se evidenció ciertas incomodidades y pequeñas diferencias que tendría con el grupo de docente y que no fueron enunciadas en los otros profesores.

#### Pautas de Observación investigadora N°2

##### Pauta de Observación Entrevistada N°1

La presente pauta de observación pretende evaluar en el desarrollo de la aplicación de la entrevista, como herramienta de recolección de datos, los criterios de disponibilidad, interés, participación e infraestructura del colegio, para llegar a establecer una percepción subjetiva del evaluador, la que finalmente, se complementará con la percepción de los otros investigadores, todo esto con la finalidad de formular resultados objetivos, viables y confiables.

- o Disponibilidad de tiempo en que los profesores se muestran abiertos, accesibles y útiles para proporcionar la información requerida en virtud de la presente investigación.



*Sí, la profesora se muestra interesada, cuando nos dirigimos al colectivo de profesores para informarles que los citaríamos uno a uno a lo largo de la tarde para realizarles una entrevista, ella nos señala que quiere ser la primera, se observa ansiedad y curiosidad en la profesora.*

A lo largo de la entrevista la docente no presenta "peros" para responder las preguntas, se expresa con facilidad y sin tapujos.

- Interés: deseo o curiosidad por saber o averiguar sobre algo, impulsando a la exploración, la investigación y el aprendizaje de la temática a tratar.

La docente se muestra interesada, cuando entra a la sala donde estamos aplicando la entrevista se sienta y de forma abierta nos señala que preguntemos lo que queramos; a lo largo de la entrevista se limita a responder los que le consultamos, pero cuando la entrevista termina nos comienza hacer preguntas, a saber: "¿qué estudian?", "¿por qué eligieron el tema?", "¿por qué les interesan los profesores?", "¿por qué hicieron entrevistas y no un cuestionario?". Luego que respondemos sus preguntas nos mira con gestos de legitimación y nos pide que le delectemos como se escribe el síndrome de burn out. Refiere que quiere investigar de sobre él.

- Participación: Vista como instancia que confiere de medios y moviliza al grupo de docentes a que se desempeñen como actores y supervisores de su propio desarrollo.

La profesora se limita a responde cada una de la preguntas que le hacemos, esto no limita a que ella se exprese y dé su opinión sobre lo tratado en cada pregunta, utiliza ejemplos para graficar de mejor manera sus respuestas, para que podamos entender bien su postura al momento de responder. Se observa interés en la investigación, pues busca la mejor manera de entregar información clara; abiertamente manifiesta solidaridad por la investigación, ya que indica que ella "vivió lo mismo" (proceso de seminarista), además dice que es bueno que los trabajadores sociales tratemos temas nuevos, nos refiere que está participando porque estamos preocupados por la persona que está tras del docente y no sólo por la máquina que debe entregar contenidos.

- Percepción Subjetiva del Investigador:

En relación a la entrevistada, es posible apreciar que busca mantener de forma persistente un distanciamiento con el trabajo, tanto con sus pares como con los estudiantes, pues nos reitera en numerosas ocasiones que "lo del trabajo queda en el trabajo", que no quiere generar vínculos, que no se lleva los problemas del colegio a la casa, dice que no tiene problemas y que es capaz de separar las cosas, pero a la vez manifiesta que se encuentra cansada. Señala que antes estaba en otro colegio y que todo lo que implementaba con los estudiantes resultaba, pero en este nuevo colegio no. Es llamativo como tiene interiorizado que el colegio es un agente de contaminación "igual hay cambio de ambiente, igual a uno, por lo menos se purifica no se intoxica tanto con un sólo colegio". La expresión anterior es porque ella trabaja en el anexo que tiene el establecimiento educacional.

Se identifican momentos de crisis a lo largo de la carrera docente. En primera instancia está el momento en que sale de la universidad y debe enfrentarse al mundo docente, dice "siento que me vendieron la pesca"; el segundo momento que genera frustración es su cambio de trabajo, situación que la hace llegar al colegio objeto de investigación "uno viene de un trabajo donde ha elaborado un estructura y una metodología de trabajo, llega a otro colegio (me paso a mí por lo menos) tenía una estructura de trabajo, un nivel de exigencia, una intervención específica, pero cuando uno se inserta en un nuevo trabajo, lo que uno tenía súper estructurado, súper clarito se da cuenta de que no sirve y volver a desarrollar esquemas para poder trabajar bien, eso es lo que desgasta".

Manifiesta su facilidad y comodidad de trabajo con los niños y niñas, mientras con los adolescentes afirma que son un reto, que por más que ella planifique no logra nada con ellos.

#### Pauta de Observación Entrevistada N° 2

La presente pauta de observación pretende evaluar en el desarrollo de la aplicación de la entrevista, como herramienta de recolección de datos, los criterios de disponibilidad, interés, participación e infraestructura del colegio, para llegar a establecer una percepción subjetiva del evaluador, la que finalmente, se complementará con la percepción de los otros investigadores, todo esto con la finalidad de formular resultados objetivos, viables y confiables.

- Disponibilidad de tiempo en que los profesores se muestran abiertos, accesibles y útiles para proporcionar la información requerida en virtud de la presente investigación.

Cuando la entrevista ingresa a la sala en que se realiza la entrevista, nos señala que se encuentra realizando horas de permanencia y por ende tiene tiempo para responder a nuestras preguntas, nos señala que no tienen problemas para responder preguntas. A lo largo de la entrevista la docente se muestra diplomática en sus respuestas.

- o Interés: deseo o curiosidad por saber o averiguar sobre algo, impulsando a la exploración, la investigación y el aprendizaje de la temática a tratar.

La entrevistada al entrar a la sala, lo hace con una sonrisa, nos saluda de manera cordial, señala que se encuentra muy intrigada, ya que el día en que las seminaristas visitaron el establecimiento y explicaron de qué se trataba la investigación, ella no se encontraba y ahora cuando nos vio y le informamos que les aplicaríamos el instrumento, se siente muy curiosa e interesada.

Cuando terminamos la entrevista nos hace consultas sobre el síndrome de burn out; le contamos que no podemos ahondar mucho en él, pero que en nuestra próxima visita le entregaremos un informe de la investigación.

- o Participación: Vista como instancia que confiere de medios y moviliza al grupo de docentes a que se desempeñen como actores y supervisores de su propio desarrollo.

La entrevistada no manifiesta expresiones de incomodidad ante la aplicación del instrumento, responde todas las preguntas, si bien la docente no se encontraba el día de presentación de la investigación, no se complica ante nuestra solicitud.

- o Percepción Subjetiva del Investigador:

La entrevistada no es muy expresiva, pero dicha característica no dificulta la actividad, responde de manera segura y clara. En relación a su relación con el trabajo se identifica que es capaz de manejar situaciones estresantes y que no se complica mayormente con las contingencias que se le presentan. Maneja un sentido de la claridad sobre su labor y los límites de ésta, tiene muy claro que no puede salvar al mundo, pero sabe que desde su profesión puede ser un aporte, por tal motivo realizó una especialización en matemáticas para entregar de mejor manera el conocimiento. A lo largo de la entrevista se refiere a los niños como "niño, niñas y adolescente", en ningún momento los llama "menores o cabros chicos", lo que nos da cuenta de el enfoque de su trabajo (ve al niño como un sujeto de Derechos). Esto le facilita su relación con los estudiantes.

La entrevistada en todo momento manifiesta sentirse conforme con su trabajo, con los colegas, los niños y el establecimiento educacional.

### Pauta de Observación Entrevistada N°3

La presente pauta de observación pretende evaluar en el desarrollo de la aplicación de la entrevista, como herramienta de recolección de datos, los criterios de disponibilidad, interés, participación e infraestructura del colegio, para llegar a establecer una percepción subjetiva del evaluador, la que finalmente, se complementará con la percepción de los otros investigadores, todo esto con la finalidad de formular resultados objetivos, viables y confiables.

- o Disponibilidad de tiempo en que los profesores se muestran abiertos, accesibles y útiles para proporcionar la información requerida en virtud de la presente investigación.

La entrevistada no manifiesta ningún problema, nos señala que su clase ya terminó, así que dispone de tiempo para dar respuesta a nuestras interrogantes. Cuando ingresa a la sala lo hace de forma amena y con una sonrisa, nos señala que no tiene problema para responder a nuestras preguntas, además agrega que le gusta que hagan investigación con los profesores, porque los tienen muy de lado, se desprende que ese es el motivo de la disponibilidad que presenta la docente.

- o Interés: deseo o curiosidad por saber o averiguar sobre algo, impulsando a la exploración, la investigación y el aprendizaje de la temática a tratar.

La docente se encuentra muy motivada y contenta por el tema objeto de investigación, nos cuenta que no conoce del síndrome. Si bien no nos hace preguntas sobre éste si su gestualidad denota interés, se observa ansiosa porque le realicen preguntas.

- o Participación: Vista como instancia que confiere de medios y moviliza al grupo de docentes a que se desempeñen como actores y supervisores de su propio desarrollo.

A lo largo de la entrevista la docente es activa, responde las preguntas, pero siempre indicando como se podrían mejorar las cosas o realizando propuestas, cuando las preguntas que se le hacen van dirigidas a problemáticas o dificultades en su práctica docente sus

respuestas están caracterizadas por un rol protagónico de su parte, se hace responsable de su práctica. La seguridad que transmite se deduce como producto de sus 19 de ejercicio profesional.

o Percepción Subjetiva del Investigador:

En particular esta entrevistada llama la atención, pues en su hablar queda de manifiesto la seguridad y claridad que tiene en su práctica profesional, es la única de los/as entrevistados/as que no titubea al hablar.

A lo largo de la entrevista genera un clima grato, para todo ejemplo que da tiene una anécdota que contar, su voz transmite tranquilidad y felicidad cada vez que se refiere a su profesión. Su rostro no presenta signos de cansancio y sus ojos brillan cuando habla de sus estudiantes.

#### Pauta de Observación Entrevistada N° 4

La presente pauta de observación pretende evaluar en el desarrollo de la aplicación de la entrevista, como herramienta de recolección de datos, los criterios de disponibilidad, interés, participación e infraestructura del colegio, para llegar a establecer una percepción subjetiva del evaluador, la que finalmente, se complementará con la percepción de los otros investigadores, todo esto con la finalidad de formular resultados objetivos, viables y confiables.

o Disponibilidad de tiempo en que los profesores se muestran abiertos, accesibles y útiles para proporcionar la información requerida en virtud de la presente investigación.

Esta entrevistada, si bien manifiesta disponibilidad para la entrevista, a su vez presenta dificultades para adaptarse a la situación, entra tomando un café y nos señala "pucha recién me serví este café, es que tengo tanto trabajo" se le indica que no existe problema en que se tome su café. Cuando se le informa que la entrevista será grabada, con su rostro hace una mueca en señal de incomodidad, pero no se opone verbalmente.

o Interés: deseo o curiosidad por saber o averiguar sobre algo, impulsando a la exploración, la investigación y el aprendizaje de la temática a tratar.

La entrevistada se muestra muy interesada en el tema de investigación, aunque no conoce el tema señala sentir que puede tenerlo y que es eso la que la motiva a participar, no hace preguntas sobre el síndrome, pero habla como si supiese y lo tuviera, a pesar de que afirma no saber nada de él. Al finalizar la entrevista comienza a consultar si tiene el síndrome, se le señala que la información se debe someter a análisis, que sería muy irresponsable responder a su consulta.

o Participación: Vista como instancia que confiere de medios y moviliza al grupo de docentes a que se desempeñen como actores y supervisores de su propio desarrollo.

La entrevistada participa activamente de la entrevista, toma un rol protagónico en ésta, deja de lado en su respuesta a los niños, si bien los menciona, habla de los logros que ella tiene en relación a avances que experimentan los niños y niñas en el aula. Responde todas las preguntas aunque no tenga conocimiento sobre lo que habla.

o Percepción Subjetiva del Investigador:

La docente presenta un discurso disperso, además de identificar un cuadro verborreico al momento de responder las preguntas de la entrevista, no maneja lenguaje técnico necesario para la profesión, cuando se refiere a los niños y niñas lo hace de forma peyorativa diciendo "los cabros chicos". Es de atención escuchar como se refiere a un primero básico como el curso más complicado del colegio, es notorio lo sobrepasada que se siente la profesora con su trabajo. Pero también existen momentos en que dice que los niños son todo para ella, resalta que ella es una profesional con vocación.

Durante la entrevista son pocas las preguntas que responde, porque en su mayoría responde cosas que no tiene que ver con lo que se le consulta.

### Pauta de Observación Entrevistado N° 5

La presente pauta de observación pretende evaluar en el desarrollo de la aplicación de la entrevista, como herramienta de recolección de datos, los criterios de disponibilidad, interés, participación e infraestructura del colegio, para llegar a establecer una percepción subjetiva del evaluador, la que finalmente, se complementará con la percepción de los otros investigadores, todo esto con la finalidad de formular resultados objetivos, viables y confiables.

- o Disponibilidad de tiempo en que los profesores se muestran abiertos, accesibles y útiles para proporcionar la información requerida en virtud de la presente investigación.  
El profesor se muestra dispuesto a responder las preguntas de la entrevista, no manifiesta dificultad alguna en que la actividad sea grabada, señala que no presente problema en el tipo, pues ya terminó su jornada de trabajo en aula, se muestra muy solícito a cooperar con la investigación, incluso señala que si se necesita más información no existe problema en que nos comuniquemos con él.
- o Interés: deseo o curiosidad por saber o averiguar sobre algo, impulsando a la exploración, la investigación y el aprendizaje de la temática a tratar.  
El entrevistado se muestra muy interesado en el tema, señala que cuando se enteró de que se trataba la investigación quiso participar, pues señala que así está aportando de una u otra forma a la labor docente, además que quiere conocer más del síndrome de burn out
- o Participación: Vista como instancia que confiere de medios y moviliza al grupo de docentes a que se desempeñen como actores y supervisores de su propio desarrollo.  
Participa sin problemas de la entrevista, el entrevistado se siente responsable de entregarnos información sobre la práctica docente para que se conozca en profundidad qué es ser un profesor, manifiesta libremente lo que le gusta o no del trabajo y de la institución educacional.
- o Percepción Subjetiva del Investigador:  
El docente utiliza la entrevista como el relato de su autobiografía, con cada pregunta que se le realizaba era capaz de relacionarla a una experiencia de su vida, si bien su discurso es disperso, sí se puede comprender la idea que desea transmitir.  
El entrevistado se muestra alegre y jovial en el desarrollo del encuentro, en ningún momento manifiesta quejas en relación a su profesión, como tampoco lo hace cuando se le consulta sobre sus estudiantes, refiere que su vocación es enseñar, que a pesar de que ha tratado de hacer otras cosas, siempre vuelve a la pedagogía.  
Es importante mencionar que al momento de realizar la actividad con este profesor en particular, se realizan interrupciones, el docente debe salir de la sala por un tiempo prolongado y quien suscribe debe estar afirmando la puerta, lo que no permite que se puedan observar gestos y movimientos del docente.

### Pauta de Observación Entrevistada N° 6

La presente pauta de observación pretende evaluar en el desarrollo de la aplicación de la entrevista, como herramienta de recolección de datos, los criterios de disponibilidad, interés, participación e infraestructura del colegio, para llegar a establecer una percepción subjetiva del evaluador, la que finalmente, se complementará con la percepción de los otros investigadores, todo esto con la finalidad de formular resultados objetivos, viables y confiables.

- o Disponibilidad de tiempo en que los profesores se muestran abiertos, accesibles y útiles para proporcionar la información requerida en virtud de la presente investigación.  
La entrevistada se muestra disponible para desarrollar la entrevista, a pesar de que viene llegando de una actividad que se realizó fuera del establecimiento no presenta complicaciones.

- o **Interés:** deseo o curiosidad por saber o averiguar sobre algo, impulsando a la exploración, la investigación y el aprendizaje de la temática a tratar.

La entrevistada nos informa que no conoce del tema de investigación, pero que le interesa saber de qué se trata, nos consulta sobre el síndrome a lo que se le responde igual que a los demás entrevistados, indicándole que al finalizar la investigación se les entregará un informe en el que podrán conocer sobre el síndrome de burn out. La docente queda conforme con la respuesta.

- o **Participación:** Vista como instancia que confiere de medios y moviliza al grupo de docentes a que se desempeñen como actores y supervisores de su propio desarrollo.

La entrevistada participa de forma activa en la entrevista, responde todas las interrogantes, al igual que los demás entrevistados toma un rol protagónico en la entrevista, se ve que ella es un actor importante en el sistema educacional.

- o **Percepción Subjetiva del Investigador:**

La entrevistada presenta un manejo de su rol de docente, lo deja de manifiesto cuando describe las responsabilidades de cada integrante del establecimiento educacional, en relación con los aprendizajes y desarrollo de los niños y niñas. Si bien se muestra segura en sus respuestas no maneja conocimiento sobre las habilidades psicosociales, conocimiento fundamental para enfrentar y prevenir el síndrome de burn out.

A pesar de lo anterior la docente se expresa de forma cariñosa al hablar de los niños y niñas con los que trabaja, señala que sabe que si algo no resulta con un niño no es culpa de ella, tiene claro que es algo que depende del contexto familiar y la personalidad del niño o niña.

Refiere que es importante para el trabajo docente el contar con una buena infraestructura, un buen mobiliario, pues son elementos que facilitan el trabajo.

#### Pauta de Observación Entrevistado N°7

La presente pauta de observación pretende evaluar en el desarrollo de la aplicación de la entrevista, como herramienta de recolección de datos, los criterios de disponibilidad, interés, participación e infraestructura del colegio, para llegar a establecer una percepción subjetiva del evaluador, la que finalmente, se complementará con la percepción de los otros investigadores, todo esto con la finalidad de formular resultados objetivos, viables y confiables.

- o **Disponibilidad de tiempo** en que los profesores se muestran abiertos, accesibles y útiles para proporcionar la información requerida en virtud de la presente investigación.

El entrevistado nos manifiesta abiertamente su disponibilidad para participar en la investigación, cuando ingresa a la sala en la que aplicamos el instrumento es posible identificar nerviosismo en el profesor, pero el nerviosismo que se percibe no merma la realización de la entrevista.

- o **Interés:** deseo o curiosidad por saber o averiguar sobre algo, impulsando a la exploración, la investigación y el aprendizaje de la temática a tratar.

El entrevistado se encuentra muy interesado en el tema de investigación, pues nos señala que ha escuchado hablar del síndrome de burn out, por tal motivo le interesaría tener más información de él. El docente realiza preguntas al finalizar la entrevista en relación al tema de investigación, consulta de qué se trata, cómo se manifiesta y si se pueden mejorar las personas que padecen el síndrome de burn out.

- o **Participación:** Vista como instancia que confiere de medios y moviliza al grupo de docentes a que se desempeñen como actores y supervisores de su propio desarrollo.

El profesor sólo se limita a responder las preguntas, es la entrevista que más dura en tiempo, se aprecia que el entrevistado estructura cuidadosamente su discurso, no se identifica espontaneidad en su hablar, su risa es nerviosa y sus palabras entrecortadas.

- o **Percepción Subjetiva del Investigador:**

Como se señaló anteriormente el entrevistado tanto en su corporalidad como en su discurso deja a la vista su nerviosismo, sólo realiza preguntas al finalizar la entrevista.

Las respuestas del entrevistado dejan cuenta de su posición paternal con los estudiantes. Del mismo modo se identifica un cansancio por parte del docente, esto podría ser porque además de hacer clases se encuentra estudiando. Las palabras que utiliza para referirse a sus estudiantes son de cariño y respeto

#### Pauta de Observación Entrevistada N° 8

La presente pauta de observación pretende evaluar en el desarrollo de la aplicación de la entrevista, como herramienta de recolección de datos, los criterios de disponibilidad, interés, participación e infraestructura del colegio, para llegar a establecer una percepción subjetiva del evaluador, la que finalmente, se complementará con la percepción de los otros investigadores, todo esto con la finalidad de formular resultados objetivos, viables y confiables.

- o Disponibilidad de tiempo en que los profesores se muestran abiertos, accesibles y útiles para proporcionar la información requerida en virtud de la presente investigación.

La entrevistada llega puntual al encuentro, nos manifiesta abiertamente sobre su disponibilidad tanto horaria como anímica para participar de la entrevista

- o interés: deseo o curiosidad por saber o averiguar sobre algo, impulsando a la exploración, la investigación y el aprendizaje de la temática a tratar.

Si bien la entrevistada no deja en claro su disponibilidad como su corporalidad y forma de responder a las preguntas es apática, realiza muecas que evidencian desinterés ante las preguntas realizadas y su tono de voz lánguido.

- o Participación: Vista como instancia que confiere de medios y movilizó al grupo de docentes a que se desempeñen como actores y supervisores de su propio desarrollo.

La entrevistada responde escuetamente a las preguntas, mira para todos lados en señal de que quiere que la entrevista termine pronto, es la única de las entrevistas que al terminar la entrevista se para y se va. Su rostro indica cuestionamiento en las preguntas, se aprecia malestar que en ningún momento manifiesta verbalmente.

- o Percepción Subjetiva del Investigador:

La entrevistada crea un clima de tensión en el desarrollo de la entrevista, es posible identificar en el discurso de la docente el desconocimiento que ésta tiene sobre las habilidades psicosociales.

Se refiere de forma despectiva al momento de referirse a los apoderados del establecimiento, se ve un desgaste, más que por los niños, por la relación que establece con los padres de éstos.

En todo momento se presenta una corporalidad desafiante ante las entrevistadoras, pero su expresión verbal es de agrado con la investigación.

#### Pautas de Observación Investigadora N°3

##### Pauta de Observación Entrevistada N°1

La presente pauta de observación pretende evaluar en el desarrollo de la aplicación de la entrevista, como herramienta de recolección de datos, los criterios de disponibilidad, interés, participación e infraestructura del colegio, para llegar a establecer una percepción subjetiva del evaluador, la que finalmente, se complementará con la percepción de los otros investigadores, todo esto con la finalidad de formular resultados objetivos viables y confiables.

- o Disponibilidad de tiempo en que los profesores se muestran abiertos, accesibles y útiles para proporcionar la información requerida en virtud de la presente investigación.

Se mostró con disponibilidad para la entrevista, ofreciéndose como voluntaria a ser la primera entrevistada y llegando sola a la sala que disponíamos para hacer las entrevistas.

- o *Interés: deseo o curiosidad por saber o averiguar sobre algo, impulsando a la exploración, la investigación y el aprendizaje de la temática a tratar.*

Al finalizar las preguntas de la pauta, se mostró interesada en el tema, consultando por el nombre del síndrome, consultando si creíamos que ella lo poseía y comentando que intentaría averiguar sobre la temática.

- o *Participación: Vista como instancia que confiere de medios y moviliza al grupo de docentes a que se desempeñen como actores y supervisores de su propio desarrollo.*

Se mantuvo atenta a las preguntas, pensando sus respuestas y tomando las pausas que consideraba para contestar lo que se le pedía. También, se demostró cómoda y respondiendo en un ambiente de confianza, puesto que contestó sin tapujos o miedo, consultando lo que no comprendía o en lo que dudaba.

- o *Percepción Subjetiva del Investigador:*

Manifestó algunas decepciones y frustraciones en cuanto a su labor y específicamente a su labor dentro del establecimiento educacional, aunque también comentó saber separar su trabajo de su vida personal y emocional. Sin embargo, su actitud era inquieta y tomaba flores de Bach.

#### Pauta de Observación Entrevistada N°2

La presente pauta de observación pretende evaluar en el desarrollo de la aplicación de la entrevista, como herramienta de recolección de datos, los criterios de disponibilidad, interés, participación e infraestructura del colegio, para llegar a establecer una percepción subjetiva del evaluador, la que finalmente, se complementará con la percepción de los otros investigadores, todo esto con la finalidad de formular resultados objetivos viables y confiables.

- o *Disponibilidad de tiempo en que los profesores se muestran abiertos, accesibles y útiles para proporcionar la información requerida en virtud de la presente investigación.*

Se mostró dispuesta a colaborar con las entrevistas, ofreciéndose inmediatamente después de la primera voluntaria. Se acercó por sí sola a la sala donde se estaban llevando a cabo las entrevistas.

- o *Interés: deseo o curiosidad por saber o averiguar sobre algo, impulsando a la exploración, la investigación y el aprendizaje de la temática a tratar.*

Se mostró interesada en el tema, comentando que no sabía de qué trataba y que lo investigaría, además, de hacer preguntas relacionadas con el síndrome.

- o *Participación: Vista como instancia que confiere de medios y moviliza al grupo de docentes a que se desempeñen como actores y supervisores de su propio desarrollo.*

Se mantuvo atenta a las preguntas, realizando consultas si lo requería, comentando episodios de su vida personal para ejemplificar.

- o *Percepción Subjetiva del Investigador:*

Se encontraba embarazada. No se muestra estresada, pareciera que intenta ver todo positivamente.

#### Pauta de Observación Entrevistada N°3

La presente pauta de observación pretende evaluar en el desarrollo de la aplicación de la entrevista, como herramienta de recolección de datos, los criterios de disponibilidad, interés, participación e infraestructura del colegio, para llegar a establecer una percepción subjetiva del evaluador, la que finalmente, se complementará con la percepción de los otros investigadores, todo esto con la finalidad de formular resultados objetivos viables y confiables.

- o *Disponibilidad de tiempo en que los profesores se muestran abiertos, accesibles y útiles para proporcionar la información requerida en virtud de la presente investigación.*

Mostró bastante disponibilidad, ya que llegó a la sala donde se estaban llevando a cabo las entrevistas, solo porque alguien le informó que se estaban realizando en aquella sala.

- o Interés: deseo o curiosidad por saber o averiguar sobre algo, impulsando a la exploración, la investigación y el aprendizaje de la temática a tratar.  
No mostró mayor interés en el síndrome en sí, sino más bien en los resultados de la investigación.
- o Participación: Vista como instancia que confiere de medios y moviliza al grupo de docentes a que se desempeñen como actores y supervisores de su propio desarrollo.  
Se mantuvo tranquila frente a las preguntas, incluso se podría decir hasta con una actitud indiferente, quizás un poco nerviosa. Sin embargo, contestó todas las preguntas y también sintió la confianza de decir chistes y reír harto.
- o Percepción Subjetiva del Investigador:  
Quizás como llevaba tanto tiempo trabajando en el establecimiento educacional, se sentía tan tranquila y segura al responder con una forma algo distante algunas veces y un poco seria otras.

#### Pauta de Observación Entrevistada N°4

La presente pauta de observación pretende evaluar en el desarrollo de la aplicación de la entrevista, como herramienta de recolección de datos, los criterios de disponibilidad, interés, participación e infraestructura del colegio, para llegar a establecer una percepción subjetiva del evaluador, la que finalmente, se complementará con la percepción de los otros investigadores, todo esto con la finalidad de formular resultados objetivos viables y confiables.

- o Disponibilidad de tiempo en que los profesores se muestran abiertos, accesibles y útiles para proporcionar la información requerida en virtud de la presente investigación.  
La disponibilidad de esta entrevistada también fue positiva, puesto que llegó antes de que termináramos con la tercera entrevistada, golpeando la puerta y consultando si ese era el lugar donde estaban realizando las entrevistas. Volvió inmediatamente después de que saliera la entrevistada anterior.
- o Interés: deseo o curiosidad por saber o averiguar sobre algo, impulsando a la exploración, la investigación y el aprendizaje de la temática a tratar.  
Manifestó interés en la investigación y en el tema de ésta. Intento saber si lo tenía comentando episodios personales y laborales.
- o Participación: Vista como instancia que confiere de medios y moviliza al grupo de docentes a que se desempeñen como actores y supervisores de su propio desarrollo.  
Se mostró entusiasta durante el tiempo que duró la entrevista, comentando muchas veces más de lo que se le pedía.
- o Percepción Subjetiva del Investigador:  
Habla mucho, casi compulsivamente; le costaba contestar o que se le pedía. Se notaba un tanto ansiosa.

#### Pauta de Observación Entrevistada N°5

La presente pauta de observación pretende evaluar en el desarrollo de la aplicación de la entrevista, como herramienta de recolección de datos, los criterios de disponibilidad, interés, participación e infraestructura del colegio, para llegar a establecer una percepción subjetiva del evaluador, la que finalmente, se complementará con la percepción de los otros investigadores, todo esto con la finalidad de formular resultados objetivos viables y confiables.

- o Disponibilidad de tiempo en que los profesores se muestran abiertos, accesibles y útiles para proporcionar la información requerida en virtud de la presente investigación.  
Se mostró con bastante interés en querer participar, aunque en un momento la entrevista debió interrumpirse debido a que el entrevistado debía dirigir un acto que se estaba preparando en el establecimiento educacional.

Lo fuimos a buscar a la sala de profesores para explicarle la idea de la entrevista y otra de las profesoras ya entrevistadas, le explicó que no se demoraba nada, que fuera.

- Interés: deseo o curiosidad por saber o averiguar sobre algo, impulsando a la exploración, la investigación y el aprendizaje de la temática a tratar.  
Se mostró interesado en las preguntas y preocupado en la forma de contestar, pero en el tema o en la investigación en sí no demostró mayor interés. También manifestó interés en saber a que carrera y universidad pertenecíamos.
- Participación: Vista como instancia que confiere de medios y moviliza al grupo de docentes a que se desempeñen como actores y supervisores de su propio desarrollo.  
Manifestó interés en las preguntas, consultó cuando lo consideró necesario y, contestó muchas de las preguntas relacionando su vida y anécdotas personales.
- Percepción Subjetiva del Investigador:  
El entrevistado, a lo largo de la entrevista, manifestó que había intentado realizar otras actividades laborales, pero que no le había ido muy bien, por lo que se había dado cuenta de que la docencia era lo suyo; podría verse como una actividad con la cual debió conformarse y acostumbrarse.

#### Pauta de Observación Entrevistada N°6

La presente pauta de observación pretende evaluar en el desarrollo de la aplicación de la entrevista, como herramienta de recolección de datos, los criterios de disponibilidad, interés, participación e infraestructura del colegio, para llegar a establecer una percepción subjetiva del evaluador, la que finalmente, se complementará con la percepción de los otros investigadores, todo esto con la finalidad de formular resultados objetivos viables y confiables.

- Disponibilidad de tiempo en que los profesores se muestran abiertos, accesibles y útiles para proporcionar la información requerida en virtud de la presente investigación.  
Se observó interesada en la entrevista, llegó sola a la sala donde se estaba llevando a cabo las entrevistas luego de ser avisada por el entrevistado anterior.
- Interés: deseo o curiosidad por saber o averiguar sobre algo, impulsando a la exploración, la investigación y el aprendizaje de la temática a tratar.  
Al terminar la entrevista se quedó un rato con las entrevistadoras consultando respecto al tema de investigación y conversando sobre episodios personales.
- Participación: Vista como instancia que confiere de medios y moviliza al grupo de docentes a que se desempeñen como actores y supervisores de su propio desarrollo.  
Se mostró interesada en cada una de las preguntas.

#### Pauta de Observación Entrevistada N°7

La presente pauta de observación pretende evaluar en el desarrollo de la aplicación de la entrevista, como herramienta de recolección de datos, los criterios de disponibilidad, interés, participación e infraestructura del colegio, para llegar a establecer una percepción subjetiva del evaluador, la que finalmente, se complementará con la percepción de los otros investigadores, todo esto con la finalidad de formular resultados objetivos viables y confiables.

- Disponibilidad de tiempo en que los profesores se muestran abiertos, accesibles y útiles para proporcionar la información requerida en virtud de la presente investigación.  
No tuvo ningún tipo de inconveniente en realizar y responder todas las preguntas de la entrevista. .

- o Interés: deseo o curiosidad por saber o averiguar sobre algo, impulsando a la exploración, la investigación y el aprendizaje de la temática a tratar.

Se mostró bastante interesado en el tema y en la investigación.

- o Participación: Vista como instancia que confiere de medios y moviiza al grupo de docentes a que se desempeñen como actores y supervisores de su propio desarrollo.

Contesto cada pregunta completamente tranquila y precisa, agregando ejemplos. Además, realizó consultas cuando lo estimó necesario.

**BIBIOGRAFÍA**

- Ayiwin, N.( 1982). *Un enfoque Operativo de la Metodología del Trabajo Social*. Buenos Aires: Editorial Lumen/hvmanitas.
- Bernal, A. (2006). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson Educación.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados, el Síndrome del Burnout*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica.
- Buendía, J. (1998). *Estrés laboral y salud*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Buzzetti, M. (2005). *Validación del Maslach Burnout Inventori (MBI), en dirigentes del colegio de profesores A.G. de Chile*. Tesis inédita de pregrado. Universidad de Chile. Santiago.
- Carrasco, F. (2008). *Estudio de clima organizacional en falabella, sucursal Viña del Mar*. Tesis inédita de pregrado. Universidad de Valparaiso Chile, Valparaiso.
- González, f. (2010). *Psicología para el Docente*. Guadalajara: ENMS de León de la Universidad de Guanajuto.
- Junta Nacional de Jardines Infantiles. *Autocuidado: una necesidad en nuestro trabajo cotidiano*, 2007. Santiago. Chile.
- Maslach, C. (1997). *MBI Inventario, Burnout de Maslach*. Madrid: TEA Ediciones.
- Menedez,C.(2006). *Ergonomía para Docentes: Análisis del ambiente de trabajo y prevención de riesgos*. Barcelona: GRAÓ.
- Ministerio de Educación. *Estándares de desempeño para la formación inicial de docentes, 2001*. Santiago. Chile.
- Ministerio de Educación. *Indicadores de la Educación en Chile 2007, 2007, Chile*.
- Ministerio de Educación. *Resultados para Docentes y Directivos: SIMCE, 2010*. Santiago. Chile.
- Ministerio de Salud. *Construyendo políticas saludables en el lugar de trabajo: El aporte de cinco experiencias, 2005*. Santiago. Chile.
- Quinteros, A. (2004). *El Trabajo Social Familiar y el Enfoque Sistémico*. Buenos Aires: Editorial Lumen Hvmanitas.
- Ricart, M. (2009). *Vivir Mejor: El Estrés*. Santiago: Ediciones Sur.
- Rodríguez, G. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa.....:*
- Sampieri, R.(2006). *Metodología de la investigación*. Montreal :McGraw-Hill
- Tonon, G. (2003). *Calidad de vida y desgaste profesional: Una mirada del Síndrome de Burnout*. Buenos Aires: Espacio.
- [www.colegiodomingofaustinosarmiento.cl](http://www.colegiodomingofaustinosarmiento.cl)