

I. PLANTEAMIENTO Y JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

La atención educativa del alumnado con necesidades educativas especiales ha experimentado una gran evolución en las últimas décadas. Desde 1979, año en el que se acuñó el término de necesidades educativas especiales, hasta la fecha, se ha experimentado un cambio notable en la respuesta educativa que este alumnado recibe tanto en el plano teórico como en el práctico.

El concepto hace referencia a las necesidades que cualquier alumno o alumna, de modo transitorio o permanente, puedan presentar. En el ámbito de la Educación Especial se pone el énfasis en las ayudas que el sistema debe facilitar para satisfacer las necesidades educativas debido a las capacidades personales del alumnado y a otras situaciones excepcionales de enfermedad o alteraciones del comportamiento. Desde la Educación Compensatoria se atienden las necesidades del alumnado teniendo en cuenta, fundamentalmente, las condiciones socioculturales del contexto.

La atención educativa no parte de las limitaciones del alumnado sino de sus posibilidades, habilidades y destrezas. Se trata de delimitar qué puede hacer el alumno y qué tipo y grado de ayudas se precisan para lograr los objetivos propuestos.

La respuesta educativa se fundamenta en los principios de individualización y personalización de la enseñanza. Cada alumno o alumna ha de recibir atención, pero ésta ha de ser distinta, personalizada, ya que la atención y la respuesta educativa que cada caso requiere es diferente. Cada uno presenta una situación de partida concreta y necesita la atención prioritaria a determinadas necesidades comunicativas, cognitivas, sociales, de interacción con el medio. Por tanto, los objetivos, la selección de contenidos y la secuenciación de los mismos, así como el tipo de actividades, el tiempo y las ayudas necesarias para realizarlas, han de ser adecuadas para cada caso.

La atención educativa se realiza en las condiciones de mayor normalización posible para cada alumno o alumna. Se procura que puedan beneficiarse de los recursos de los que dispone el sistema educativo. La incorporación del alumnado con necesidades educativas especiales a los centros ordinarios es hoy una realidad en la que se debe seguir profundizando para mejorar las condiciones en las que ha de llevarse a cabo, asegurando siempre los recursos humanos y materiales necesarios en cada caso para prestarles una atención educativa de calidad.

Para conseguirlo el sistema educativo cuenta con profesorado y profesionales especializados, con aulas y con centros que ofrecen una respuesta específica de forma sectorizada a los alumnos y alumnas que lo necesitan.

El trabajo que realice el docente con el grupo, las actividades que proponga, la dinámica que se establezca dentro del aula y todo aquello que se lleve a cabo deben estar pensadas en beneficio de los alumnos tomando en cuenta así mismo a los estudiantes que necesitan educación especial sobre todo a ellos, puesto que generalmente necesitaran más ayuda, por esto es importante que el educador sepa que lo que le interesa al niño, cuáles son las áreas que puede trabajar para mejorar su aprendizaje, qué medidas ha de tomar para evitarle una experiencia negativa y potenciar las habilidades que posee. (Altamirano y Abarca, 2015, p.10)

En este sentido, la presente investigación pretende determinar las características psicosociales de los profesores de educación especial en la ciudad de Tarija, tomando en cuenta sus características socio-demográficas, motivación, satisfacción y estrés laboral.

Actualmente, la satisfacción laboral es una de las variables ampliamente estudiada, ya que es una respuesta efectiva o emocional positiva hacia el trabajo o hacia alguna faceta del mismo y se trata de un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de las personas.

El estrés laboral o síndrome de Burnout es un término que puede traducirse por “estar quemado”, exhausto, perder la ilusión por el trabajo que comprende una serie de alteraciones físicas, comportamentales y emocionales que tienen su origen en factores individuales, laborales y sociales. Designa un problema psicológico que afecta y altera la capacidad laboral de los docentes en educación especial.

Según Aldrete (2003): “La salud mental de los profesores ha cobrado gran importancia en las investigaciones de los últimos años. Estudios recientes señalan a la actividad docente como una profesión estresante”. La presencia de enfermedades de tipo psicológico tales como el estrés son las causantes de los problemas de salud asociados con el trabajo, asimismo se señala que la presencia de estas patologías en sectores tales como la educación, es dos veces superior que en otras profesiones. (p.1)

En este sentido y haciendo un revisión teórica a **nivel internacional**, se puede precisar que en Chile, el profesor en educación especial o diferencial, desarrolla sus funciones en escuelas de educación especial, en el nivel pre básico, básico y de formación laboral, priorizando la actuación docente con la atención de niños y adolescentes, frente a las alternativas para la inserción social y laboral de los alumnos con discapacidad, siendo la experiencia laboral con personas con discapacidad la que genera confianza en el profesorado, mientras mayor sea la experiencia laboral con este colectivo el nivel de aceptación será mayor. (Martínez y Bilbao, 2011, p.42)

En Perú, se ha identificado a docentes formadores en educación especial con poca preparación pedagógica y deficiencias en el manejo del sustento teórico, lo que debilita la orientación y acompañamiento en las áreas a su cargo. Estableciéndose a su vez, que el profesional en educación especial debe demostrar capacidad en la toma decisiones, resolver problemas, muestra confianza y motivación de logros, etc. (Ministerio de Educación de Perú, 2010, p. 26-27)

En México, la situación actual que vive la educación especial, apunta hacia un aumento en las demandas y exigencias en el trabajo, lo cual, conforma una situación idónea para la aparición del estrés laboral, lo que representa un fenómeno significativo para la salud

de los docentes. Es así, que se ha reportado una alta prevalencia del Burnout en el profesorado asociadas con un bajo nivel de satisfacción laboral. (Tejero, Fernández y Carballo, 2008, p.351)

En España, un estudio revela la presencia de estrés laboral, así como signos de angustia psicológica y bajos niveles de satisfacción y motivación laboral entre los profesores, lo cual puede ser como resultado del estrés asociado con la profesión docente junto con la mala remuneración, asociada a los recortes en educación y el sentimiento de muchos profesores de su profesión no es atendida adecuadamente por parte del gobierno y los propietarios de escuelas. (Salvador, 2017, p. 45)

A **nivel nacional**, se tiene un estudio realizado por la Universidad San Simón de Cochabamba – Bolivia sobre la psicología del docente que indica que “en nuestro país la diferencia de la calidad educativa es una de las más amplias en toda América Latina, tomando en cuenta que los problemas económicos de este país influyen en gran medida a la calidad de profesionales, y peor aún de profesores siendo esta deficiente”. (Unidad de Comunicación de la Secretaria Nacional de Comunicación, 1994, p. 210).

Entre las principales funciones de los maestros de educación especial destaca la elaboración de planes individualizados, adaptando el contenido de las materias curriculares y la forma de impartirlas; la redacción de informes de evaluación y el registro de la evolución del niño.

El educador de niños con necesidades educativas especiales, es un profesional con una sólida formación científica y humana capacitado para dirigir mediante las funciones de planificar, organizar y ejecutar un proceso educativo. Es responsable, tolerante con una adecuada personalidad, manifestada en la coherencia vital entre lo que transmite y lo que vive, con suficiente confianza en sí mismo y goce de salud integral, con una actitud reflexiva hacia los demás e interés por capacitarse permanentemente y tener capacidad de trabajar en equipo integrando a su tarea específica los diversos elementos del proceso educativo. (Oxio Ramos, 2017).

Los maestros de educación especial se adaptan a las necesidades educativas especiales concretas y trabajan basándose en diferentes enfoques, en función de cada alumno. Por lo que algunos elementos de su perfil profesional se refieren a:

- ✓ Tener formación específica en educación especial.
- ✓ Ser agradable, amable y optimista y poseer capacidad de adaptación.
- ✓ Tener capacidad para animar y motivar a los alumnos.
- ✓ Ser capaz de afrontar un trabajo física y emocionalmente muy exigente.
- ✓ Tacto, paciencia y tolerancia.
- ✓ Tener energía y entusiasmo.
- ✓ Ser disciplinado.
- ✓ Poseer capacidad de trabajar bien bajo presión.
- ✓ Tener buenas dotes para trabajar en equipo con otros educadores y profesionales de la salud y de atención social.

Los cuales se encuentran estrechamente relacionados con las variables investigadas en la presente investigación, en cuanto a su motivación, satisfacción y estrés laboral.

A **nivel local**, durante la presente gestión se han desarrollado diferentes marchas solicitando a las autoridades departamentales y nacionales, la inclusión educativa para los niños con discapacidad, debido a que la mayor parte de los niños y niñas con discapacidad se encuentran en centros de educación especial, por lo que solicitan que las unidades educativas estén preparadas y capacitadas para atender a este sector de la población, puesto que llama la atención que no todos los maestros y maestras están capacitados para atender a niñas y niños con necesidades especiales. (Andaluz Tarija, 2018).

Según Loredana Doffigny (2015): “Quien no vive la discapacidad o está cerca de ella no puede tomar consciencia de esta realidad”, directora del Centro Integral Multidisciplinario (CIM) ex centro de Educación Especial Bartolome Attard (CEBBA – ANET), uno de los cuatro centros de educación especial que brinda apoyo y educación a las personas con discapacidad en Tarija.

Su afirmación refleja una realidad que afecta a las personas con discapacidad y a sus familias en Tarija. Según precisa, la discapacidad es aquella condición bajo la cual ciertas personas presentan alguna deficiencia física, mental, intelectual o sensorial que a largo plazo afecta la forma de interactuar y participar plenamente en la sociedad. Existen los siguientes tipos de discapacidad: física, psicosocial, cognitiva y sensorial y el CIM es la institución que junto con otros tres centros más es el encargado de atender esos diferentes tipos de discapacidad. El CIM es un centro multidisciplinario que atiende diferentes tipos de discapacidad, el CEBBA atiende la discapacidad intelectual, CERFI atiende discapacidad física, Aprecia trabaja con discapacidad visual y el CEADI brinda apoyo a las personas con discapacidad auditiva. Más allá de esta clasificación se puede decir que cada persona con discapacidad es única y vive su realidad de manera muy personal, como lo hace cada ser humano, por ello también sus necesidades son muy diferentes. (Quiroga, 2015, p. 2-3)

La experiencia en educación especial surgió en Tarija hace aproximadamente 28 años cuando los padres de niños con discapacidad buscaron una manera de lograr un espacio donde sus hijos puedan recibir apoyo y rehabilitarse. El objetivo siempre fue darle la oportunidad al niño o joven, de lograr cierta independencia en lo que refiere al autocuidado y también al aspecto laboral. La iniciativa fue de los padres, explica Doffigny, quienes apoyados en el padre Miguel Donahue lograron la construcción del CEBBA – ANET que hoy se ocupa de las discapacidades intelectuales. Actualmente, cada una de las discapacidades tiene su propia infraestructura y atiende cada discapacidad. “Se independizaron bajo el paraguas de ANET y el director de la obra fue Miguel Donahue” afirma. Desde el principio la educación especial ha representado un reto, ya que no contaba con el apoyo del Estado ni para aspectos de infraestructura ni con ítems del modo que se hace en educación regular “Nos daban algunos ítems pero con un mínimo de horas en relación a educación regular”, explica Doffigny, agrega que ello motivaba a que no haya estabilidad en el plantel educativo ya que muchos profesores se iban al área regular. (Ibidem)

La labor de la maestra de educación especial también incluye la preparación de los niños con discapacidad para su integración a la educación regular, “Las profesoras hacen acompañamiento a los que van a educación regular – explica Loredana Doffigny pero hablamos de inclusión y nos encontramos con que el niño solo está integrado para evitar problemas con la ley, pero no se logra la inclusión ni en lo educativo ni en lo laboral”. (Ibidem, p.10)

La directora del CIM (Liliana Loza, 2015) se refiere a una de las principales falencias de la educación regular que aún no está en condiciones de lograr una verdadera inclusión del niño con discapacidad en las aulas. En este punto estaríamos hablando de las “Barreras Actitudinales”, según explica Liliana Loza, para quien es fundamental un cambio de actitud en la sociedad y en el sistema educativo, con maestros que conozcan la verdadera realidad de la discapacidad y estén capacitados para trabajar con ella y aportar a los niños y jóvenes en su desarrollo, “A veces los profesores los aprueban solo por no tener problemas, pero sin haber obtenido lo mínimo en cuanto a los objetivos trazados”, explica. (Ibidem, p.12-13)

En este sentido, el currículo de formación docente debe desarrollar destrezas de comunicación básicas para el proceso educativo, que faciliten la gestión pedagógica como la enseñanza y la atención de los alumnos con discapacidad. Estas destrezas de comunicación se focalizan tanto en el ámbito verbal como escrito, de tal forma que faciliten la enseñanza, el trabajo de equipo, las acciones de diseño y planificación colectivas, la atención didáctica de los alumnos y el manejo de aula. (Ministerio de Educación, 2010, p.14-16)

Para todos los niños, el maestro es aquel que les ayuda a hacer más firme la confianza de sí mismo, pero es también la presencia que mantiene en orden la clase, el espíritu de tolerancia y ayuda mutua dentro del grupo.

Una red de relaciones comunicativas rica y diversa (como la que hay que crear en el aula) no debería circunscribirse a los aspectos informativos y formales, sino integrar también aquel más socio afectivo e informal que se generan en la acción educativa.

Esta dimensión comunicativa será fundamental para favorecer el desarrollo de los aprendizajes y el que los alumnos con discapacidad establezcan vínculos positivos con los contenidos culturales trabajados en el aula.

En síntesis, los maestros o profesores de educación especial tienen un gran nivel de responsabilidad a la hora de generar confianza en sus alumnos, adquirir confianza en sí mismos y ganar autonomía e independencia, alcanzar así su pleno potencial. Por lo que sus características psicosociales deben ser coherentes con la actividad que se despliega con los alumnos.

Para finalizar, es preciso valorar la importancia de la labor docente a los profesionales que se dedican a ella. Las autoridades educativas deberían tratar de solucionar situaciones negativas que afectan al profesorado y por tanto repercuten en el proceso de enseñanza aprendizaje del alumnado. Al mismo tiempo, hay que reclamar los factores de profesionalidad y responsabilidad individual a todos los profesores en general.

Ante la ausencia de información científica sobre lo planteado en el estudio en nuestro medio, es que nos hacemos la siguiente pregunta científica:

¿Cuáles son las características psicosociales de los profesores de educación especial en la ciudad de Tarija?

1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

Dentro del universo de la educación, la especialización en educación especial constituye una rama muy particular y necesaria para encauzar correctamente la educación y el aprendizaje de los alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales (NEE), tanto en el aula ordinaria como en centros mixtos (donde se combina la escolarización en clases ordinarias con la enseñanza individualizada en clases reducidas) o colegios de educación especial.

Los maestros de educación especial trabajan con niños con discapacidad física, auditiva o visual, o con dificultades emocionales, de comportamiento o de aprendizaje, pudiendo utilizar, en ocasiones, equipos y métodos de enseñanza especiales, como el lenguaje de signos o el Braille.

En ese sentido la educación especial requiere un método de enseñanza diferente, adaptar entornos de aprendizaje y prestar más apoyo personalizado, para esto los profesores o maestros deben presentar una serie de cualidades, entre las que destacan la motivación, satisfacción, combinadas con la energía y entusiasmo en el trabajo.

Por lo que la presente investigación presenta una **relevancia teórica**, pues contribuye a enriquecer los conocimientos sobre las características sociodemográficas, motivación, satisfacción y estrés laboral de los profesores de educación especial en la ciudad de Tarija, donde la novedad de esta tema radica en el abordaje de características importantes y determinantes en la práctica profesional de los profesores, que se incluyen como guías de su pensamiento y de su propio accionar, lo que repercute en la vida personal y profesional de las mismas.

Por otra parte, permite repensar en la dosis de responsabilidad que tienen las instituciones formadoras de profesionales en el campo educativo, pues supone que los que ejercen una profesión en esta área, deben ser cuidadosamente preparados tanto psicológica como profesionalmente, como es el caso de los profesores de educación especial.

Por lo que la presente investigación se constituye en una fuente de conocimiento cuyos beneficios se expresan en proporcionar información válida, confiable y actualizada a autoridades educativas, instituciones educativas, institutos de formación, universidades, padres de familia en conjunto sobre las características sociodemográficas, motivación, satisfacción laboral y estrés laboral de los profesores de educación especial que trabajan en los diferentes Centros de Educación Especial que funcionan en la ciudad de Tarija.

A su vez, los resultados obtenidos, pueden ser utilizados en la elaboración de propuestas que permitan repensar sobre las políticas educativas, contenidos y procesos de enseñanza aprendizaje en el área educativa especial, como así también los datos de la investigación se pueden constituir en una fuente de inspiración para otras investigaciones relacionadas con los tópicos aquí tratados.

Por otra parte, la presente investigación presenta un **aporte metodológico**, pues se generaron dos instrumentos de investigación para lograr un conocimiento válido y confiable dentro del área social y educativa, como es el cuestionario estructurado sociodemográfico y la entrevista dirigida a los profesores de educación especial en la ciudad de Tarija, en el que se indagó por un lado sobre la condición social, demográfica y económica, y por otro, sobre la motivación y satisfacción laboral.

De manera general, la información recabada en el presente estudio es de gran utilidad para comprender mejor las relaciones que se van generando internamente en el contexto educativo, como a su vez también da cuenta de los conflictos que se pueden estar presentado, conflictos en el orden personal o a nivel social, lo cual se encuentra determinado por las vivencias, relaciones, experiencias en las que se desenvuelven los alumnos en educación especial.

En cuanto al alcance de esta investigación, esta se convierte en un marco referencial para aquellas personas o instituciones interesadas en la realización de este tipo de trabajos y temáticas planteadas.

II. DISEÑO TEÓRICO.

2.1. PROBLEMA CIENTÍFICO.

¿Cuáles son las características psicosociales de los profesores de educación especial en la ciudad de Tarija?

2.2. OBJETIVOS.

2.2.1. Objetivo General.

Determinar las características psicosociales de los profesores de educación especial de la ciudad de Tarija.

2.2.2. Objetivos Específicos.

- Identificar las características sociodemográficas de los profesores de educación especial.
- Evaluar la motivación de los profesores de educación especial.
- Detallar la satisfacción laboral de los profesores de educación especial.
- Caracterizar el estrés laboral de los profesores de educación especial

2.3. HIPÓTESIS

— Los profesores de educación especial en la ciudad de Tarija, presentan las siguientes características sociodemográficas: La mayoría de los profesores son jóvenes, mujeres, con un nivel educativo superior, tienen familia, de religión católica, usan su tiempo libre en labores de casa, provienen de la ciudad, no tienen otra ocupación laboral, su antigüedad es de 4 años, un promedio de ingresos de 3000 Bs, tienen personas a su cargo y no cuentan con vivienda propia.

- Los profesores de educación especial en la ciudad de Tarija, presentan una motivación baja en cuanto a sus necesidades de protección – seguridad, necesidades sociales – pertenencia, necesidades de autoestima y necesidades de auto-realización.
- Los profesores de educación especial en la ciudad de Tarija, presentan insatisfacción laboral en cuanto a la supervisión, ambiente físico, prestaciones recibidas, trabajo y participación.
- Los profesores de educación especial en la ciudad de Tarija, presentan estrés laboral caracterizado por un cansancio emocional alto, una despersonalización alta y una realización personal baja.

2.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Concepto	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores	Escala
Características Psicosociales	Conjunto de características que reúne un ser humano y que determinan su accionar o comportamiento frente a la sociedad.	Características Sociodemográficas	Sociales	Sexo	Cuestionario Socio-demográfico Femenino Masculino
				Edad	De 30 a 39 años De 40 a 49 años De 50 a 59 años
				Estado civil	Soltero Casado Concubino Viudo Divorciado
				Composición familiar	Esposo/a e hijos Hijos Padres y hermanos
				Número de hijos	No tiene 1 a 2 hijos 3 a 4 hijos Más de 5 hijos

Variables	Concepto	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores	Escala
Características Psicosociales				Religión	Católica Cristiana
				Uso de tiempo libre	Labores de casa Recreación y deporte Estudio Ninguno
			Demográficas	Lugar de procedencia	Tarija Cercado Tarija provincia Interior del país
				Titulación	Normalista Nivel superior
				Otra ocupación	No tiene Psicólogo/a Informática Atención restaurant Atención kiosko

Variables	Concepto	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores	Escala
			Económicas	Antigüedad laboral	De 1 a 2 años De 3 años De 4 años De 5 años Más de 6 años
				Promedio de ingresos	Menos de 2000 bs 2100 a 3000 bs 3100 a 4000 bs 4100 a 5000 bs 5100 a más bs
				Personas a su cargo	1 a 3 personas 4 a 6 personas 7 a 10 personas
				Tenencia de vivienda	Propia Alquilada Anticrético Casero
				Tipo de vivienda	Casa Departamento Cuartos

Variables	Concepto	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores	Escala
		Motivación	Necesidades de Protección y Seguridad	C = Completamente de acuerdo B = Estoy básicamente de acuerdo P = Estoy parcialmente de acuerdo S = Estoy un poco de acuerdo N = No estoy de acuerdo	Cuestionario de Motivación (MbM) de Marshall Sashkin Muy Baja Baja Media Alta Muy Alta
	Necesidades Sociales y de Pertenencia				
	Necesidades de Autoestima				
	Necesidades de Autorrealización				

Variables	Concepto	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores	Escala
		Satisfacción Laboral	Con la supervisión	1 Muy insatisfecho 2 Bastante insatisfecho 3 Altamente insatisfecho 4 Indiferente 5 Algo satisfecho 6 Bastante satisfecho 7 Muy satisfecho	Cuestionario de Satisfacción Laboral (S20/23) de Meliá y Peiró Insatisfacción Promedio Satisfacción
	Con el ambiente físico				
	Con las prestaciones recibidas				
	Con la satisfacción Intrínseca del trabajo				
	Con la participación				

Variables	Concepto	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores	Escala
		Estrés Laboral	Agotamiento Emocional	<p>Frecuencia con la que se presenta el sentimiento:</p> <p>0 = Nunca</p> <p>1 = Pocas veces al mes o menos</p> <p>2 = Una vez al mes o menos</p>	<p>Inventario de Estrés Laboral (MBI) de Maslach y Jackson</p> <p>Bajo 0 - 18</p> <p>Medio 19 - 26</p> <p>Alto 27 - 54</p>
			Despersonalización	<p>3 = Unas pocas veces al mes</p> <p>4 = Una vez a la semana</p> <p>5 = Unas pocas veces a la semana</p> <p>6 = Todos los días</p>	<p>Bajo 0 - 5</p> <p>Medio 6 - 9</p> <p>Alto 10 - 30</p>
			Realización Personal en el Trabajo		<p>Bajo 0 - 33</p> <p>Medio 34 - 39</p> <p>Alto 40 - 56</p>

III. MARCO TEÓRICO

El presente capítulo se establece como el sustento teórico científico del proceso de investigación que se pretende ejecutar, puesto que se constituye en un factor fundamental en la formulación y descripción del problema, en el análisis de la información y la consiguiente interpretación psicológica del conjunto de variables planteadas.

El presente estudio se realizará según los fundamentos de la psicología social puesto que abordará las características psicosociales de los profesores de educación especial, tomando en cuenta sus características sociodemográficas, motivación, satisfacción laboral y estrés laboral.

Así también el marco teórico está organizado en función de cada una de las variables descritas, por lo que se aborda en primer lugar la educación especial en Bolivia y posteriormente todas las características psicosociales de los profesores de educación especial, tomando en cuenta el orden de los objetivos específicos.

3.1. EDUCACIÓN ESPECIAL EN BOLIVIA.

La educación especial es una:

Modalidad del sistema educativo boliviano destinada a la atención e integración de los educandos que se encuentran en situación de excepcionalidad. La educación primaria para los niños o niñas que tienen algún tipo de excepcionalidad no es obligatoria, por el hecho de que algunos de ellos no pueden avanzar hasta la primaria. (Ministerio de Educación en Bolivia, 2018, p.11)

La educación de los discapacitados debe tender a procurarles aquellos elementos culturales y de trabajo que les ofrezcan la igualdad de oportunidades que puedan necesitar para facilitar su incorporación, tan plena como posible, a la comunidad en la que deseen vivir. A este respecto, la educación misma debe ser integrada, integral e

integradora.

La educación especial como modalidad educativa debe impartirse en las mismas condiciones de obligatoriedad y gratuidad que la educación general, buscando la integración a los grupos de educación regular, prestando atención a las necesidades individuales y concretas de cada alumno y alumna. (Ibidem)

3.1.1. Estructura de la Educación Especial.

Según la Ley de Educación “Avelino Siñani – Elizardo Pérez”, N° 070 (2010), las áreas de la educación especial son:

- Educación para personas con discapacidad.
- Educación para personas con dificultades en el aprendizaje.
- Educación para personas con talento extraordinario. (p.22)

3.1.2. Sujetos de Educación Especial.

La población meta en la educación especial, son los alumnos con necesidades educativas especiales, es decir, aquellos que por sus características físicas, mentales o sensoriales o de talento superior, puedan presentar dificultades de diferente naturaleza y grado.

Según el Ministerio de Educación en Bolivia (2018) se consideran sujetos de educación especial los niños y niñas que presentan alguno o algunos de los siguientes tipos de excepcionalidad:

- Dificultades de aprendizaje
- Deficiencia mental
- Deficiencias visuales (ceguera)
- Deficiencias auditivas (sordera)
- Problemas motores (impedimentos físicos)
- Problemas de lenguaje

- Problemas emocionales
- Talento superior (p.4)

Es decir, las personas que por sus características bio-psico-sociales excepcionales exigen una atención especial y el recurso de técnicas adecuadas y procedimientos en centros y programas de educación especial.

3.1.3. Centros en que se Imparte Educación Especial

El centro de educación especial es la unidad operativa de asistencia, docencia e investigación en áreas específicas de la educación especial, cuya misión fundamental es el desarrollo de las potencialidades, aptitudes y destrezas de la persona excepcional dentro de una formación integral, procurando su capacitación para integrarlo a la comunidad laboral y social.

En Bolivia existen 66 centros de educación especial. Los centros de educación especial según el régimen administrativo pueden ser:

- Centros de educación especial fiscales (CEEF)
- Centros de educación especial mixtos (CEEM)
- Centros de educación especial privados (CEEP)

La educación especial de los niños y adolescentes con deficiencias graves o profundas con compromiso intelectual, físico-biológico, psíquico-afectivo y/o social se confían a la responsabilidad de las entidades especializadas tanto públicas como privadas, bajo las normas específicas que emita la Subsecretaría de Educación Alternativa.

3.1.4. Modalidades de Atención Educativa

Según la Ley de Educación “Avelino Siñani – Elizardo Pérez”, N° 070 (2010), la educación especial se realizará bajo las siguientes modalidades generales en todo el Sistema Educativo Plurinacional, y de manera específica a través de la:

- a) Modalidad directa, para las y los estudiantes con discapacidad que requieren

servicios especializados e integrales.

- b) Modalidad indirecta, a través de la inclusión de las personas con discapacidad, personas con dificultades en el aprendizaje y personas con talento extraordinario en el Sistema Educativo Plurinacional, sensibilizando a la comunidad educativa.
- c) La atención a estudiantes con necesidades educativas específicas se realizará en centros integrales multisectoriales, a través de programas de valoración, detección, asesoramiento y atención directa, desde la atención temprana y a lo largo de toda su vida. En el caso de los estudiantes de excelente aprovechamiento, podrán acceder a becas, y toda niña, niño y adolescente con talento natural destacado, tendrá derecho a recibir una educación que le permita desarrollar sus aptitudes y destrezas.
- d) La certificación de las y los estudiantes que desarrollan sus acciones educativas bajo la modalidad directa se realizará en función de su desarrollo personal mediante una evaluación integral que brindará parámetros de promoción y transitabilidad hacia los otros subsistemas. (p.23)

3.1.5. Profesores de Educación Especial

Los maestros de educación especial trabajan con niños con discapacidad física, auditiva o visual, o con dificultades emocionales, de comportamiento o de aprendizaje. Pueden utilizar recursos y métodos de enseñanza especiales, como el lenguaje de signos o el Braille.

Entre las principales funciones de los maestros de educación especial se destaca la elaboración de planes individualizados, adaptando el contenido de las materias curriculares y la forma de impartirlas, la redacción de informes de evaluación y el registro de la evolución del niño.

El año académico es compatible con los otros niveles educativos y el horario es

flexible. El horario establecido es el mismo que rige al sistema educativo del nivel correspondiente. Los maestros deberán cumplir 96 horas de trabajo.

La formación de maestros en educación especial y la capacitación de los que se encuentran en ejercicio es responsabilidad de la Secretaría Nacional de Educación. Lo propio en cuanto a la conformación de equipos multidisciplinarios de atención integral especializados, dependiendo del tipo de excepcionalidad.

Así también la formulación y promulgación de un Reglamento Normativo de educación especial, la puesta en marcha de un nuevo reglamento de evaluación, la capacitación de asesores pedagógicos en educación especial en el tema de integración escolar, entre otras cosas, se constituyen en elementos primordiales que rodean o integran el ambiente laboral de los profesores de educación especial.

3.2. EDUCACIÓN ESPECIAL CON ENFOQUE DE EDUCACIÓN INCLUSIVA

En el marco de la estructura organizacional de la Ley de la Educación N° 70 “Avelino Siñani - Elizardo Pérez” (2010), se encuentra el ámbito de Educación Especial del Subsistema de Educación Alternativa y Especial, que atraviesa los otros subsistemas del Sistema Educativo Plurinacional asumiendo los mismos campos, áreas, disciplinas y ejes articuladores del Currículo Base.

3.2.1. Definición de Educación Especial

Es el ámbito encargado de promover acciones de Educación Inclusiva como respuesta educativa a Personas con Discapacidad, Dificultades en el Aprendizaje y Talento Extraordinario a través servicios, programas y recursos educativos puestos a disposición en el Sistema Educativo Plurinacional como una instancia institucionalizada del Ministerio de Educación.

3.2.2. Objetivo general del ámbito de educación especial.

Promover, desarrollar e implementar políticas educativas con calidad, respondiendo de manera oportuna y pertinente a las necesidades, expectativas e intereses de Personas con Discapacidad, Dificultades en el Aprendizaje y Talento Extraordinario para consolidar la Educación Inclusiva a través de la generación de condiciones en articulación con los Subsistemas de Educación Regular, Alternativa y Superior de Formación Profesional.

3.2.3. Líneas de acción en el ámbito de educación especial

Según la Dirección General de Educación Especial (2019) las líneas de acción en el ámbito de Educación Especial son las siguientes:

- ✓ Creación de condiciones adecuadas para el acceso y permanencia de las y los estudiantes con Discapacidad, Dificultades en el Aprendizaje y Talento Extraordinario en el Sistema Educativo Plurinacional.
- ✓ Impulso a la investigación, elaboración, producción y difusión de metodologías y materiales educativos pertinentes para la atención educativa en igualdad de oportunidades con equiparación de condiciones.
- ✓ Promoción de la Educación Técnica Productiva en el ámbito de Educación Especial con calidad, pertinencia y equiparación de condiciones para la inclusión laboral de la población atendida.
- ✓ Desarrollo e implementación de normas en el marco de la Ley Educativa N ° 070 “Avelino Siñani - Elizardo Pérez” garantizando la práctica de la Educación Inclusiva en el Sistema Educativo Plurinacional.
- ✓ Generación y fortalecimiento de procesos de reorganización y transformación de la gestión educativa e institucional del ámbito de la Educación Especial. (p.4)

3.2.4. Características del ámbito de educación especial

- Es promotor del desarrollo y fortalecimiento de políticas educativas inclusivas

en el Sistema Educativo Plurinacional.

- Es impulsora de la implementación de prácticas inclusivas en los diferentes Subsistemas del Sistema Educativo Plurinacional.
- Coadyuva al mejoramiento de la atención educativa a través de sus modalidades directa e indirecta, aplicando prácticas inclusivas con metodologías específicas, adecuaciones y adaptaciones curriculares, estrategias de acceso y todo recurso educativo que facilite el desarrollo integral, con el fin de alcanzar la inclusión social para Vivir Bien.
- Respalda los procesos educativos inclusivos, de estudiantes, maestras y maestros de los Subsistemas de Educación Regular, Alternativa y Superior.
- Es promotor de la detección temprana, atención y prevención de las necesidades educativas de estudiantes con Discapacidad, Dificultades en el Aprendizaje y Talento Extraordinario en todo el Sistema Educativo Plurinacional.
- Es impulsor del programa de alerta, seguimiento y evaluación a los procesos educativos inclusivos en las instituciones educativas de los tres Subsistemas.
- Coadyuva con la coordinación de acciones con entidades públicas de la estructura gubernamental nacional, departamental o regional, entidades privadas y organizaciones sociales para el fortalecimiento de la Educación Inclusiva. (Ibidem, p. 5)

3.2.5. Población del ámbito de educación especial

Las personas y estudiantes que requieren apoyos educativos por presentar potencialidades y necesidades educativas propias de su desarrollo son:

Estudiantes con Discapacidad

- Intelectual: Son personas que presentan limitaciones en el desarrollo de las habilidades intelectuales y lingüísticas, conductas sociales y adaptativas.
- Visual (persona ciega): Una persona ciega total es aquella que no ve absolutamente nada o que solo tiene una ligera percepción de luz, pero no de la forma de los objetos. En consecuencia, su visión no es funcional.
- Una persona con baja visión es aquella que tiene limitaciones para la visión a distancia, pero puede ver a pocos metros o centímetros.
- Auditiva (persona sorda): Persona con pérdida y/o limitación auditiva de menor o mayor grado y que a través de la visión estructura sus experiencias en integración con su medio.
- Físico-motora: Persona que presenta limitaciones en el desarrollo y coordinación de los movimientos físico-motores; puede presentarse de manera congénita o adquirida, en diversos momentos del desarrollo humano.
- Múltiple: Son aquellas personas que presentan discapacidades múltiples físicas, sensoriales y/o intelectuales.

Estudiantes con Dificultades en el Aprendizaje

- Dificultades generales: Comprende a estudiantes que presentan necesidades educativas temporales o permanentes en todas las áreas de aprendizaje y procesos educativos, que no están provocadas por factores intelectuales, sensoriales ni neurológicos.
- En el caso de estudiantes con Trastornos de Hiperactividad con Déficit de Atención (THDA), que no es específicamente una dificultad en el aprendizaje, puede asociarse a las dificultades en el aprendizaje y recibe atención en modalidad directa y/o indirecta según sus necesidades.

- Dificultades específicas: Se limitan a ciertas áreas académicas con más frecuencia en la lectura, escritura y matemáticas con un desnivel entre rendimiento y capacidad; generalmente tienen un origen neurológico con posibles factores hereditarios, en cuya mayoría no está comprometida la inteligencia, pudiendo ser adquiridas o evolutivas; muchas veces influyen también factores como los que se presentan en las dificultades generales de manera interrelacionada.
- Estudiantes con Talento Extraordinario Talento general: Es aquella o aquel estudiante que muestra un desempeño diferencial positivo en todas las dimensiones del ser, componentes y áreas del currículo.
- Talento específico: Es aquella o aquel estudiante que muestra un desempeño diferencial positivo en una o más dimensiones del ser, componentes y áreas de aprendizaje, pero no en todas.

Entre la población complementaria se encuentran maestras, maestros y padres de familia que son actores educativos que pueden favorecer los procesos educativos inclusivos de las y los estudiantes del ámbito de Educación Especial. Para la atención educativa oportuna y pertinente de las poblaciones citadas, se requiere involucrar a maestras, maestros y padres de familia como actores educativos que pueden favorecer los procesos educativos de las y los estudiantes del ámbito de Educación Especial, mediante procesos de sensibilización, capacitación y acciones extracurriculares.

3.2.6. Instituciones educativas del ámbito de educación especial

Las instituciones educativas del ámbito de Educación Especial brindarán servicios y programas educativos bajo el enfoque de Educación Inclusiva, en turnos de la mañana, tarde o noche, mañana-tarde, que podrá ampliarse al turno de la noche, previa autorización expresa conforme a reglamentación, con una distribución diaria y mínima de cinco periodos de cuarenta minutos que se manejarán de forma flexible en la aplicación curricular según necesidades y potencialidades.

El Sistema Educativo Plurinacional en general tiene la obligación de brindar educación a todos y todas en el marco de la Educación Inclusiva de acuerdo a la Ley 070 “Avelino Siñani - Elizardo Pérez”.

Las instituciones educativas inclusivas que dependen del ámbito de Educación Alternativa y de los subsistemas de Educación Regular y Superior de Formación Profesional adquieren este reconocimiento porque brindan atención educativa pertinente, en igualdad de oportunidades con equiparación de condiciones a estudiantes con discapacidad, dificultades en el aprendizaje y talento extraordinario mediante metodologías flexibles reflejadas en las adaptaciones curriculares.

Preferencialmente, las personas y estudiantes con discapacidad serán atendidos educativamente por estas instituciones, consolidando la educación inclusiva en todo el Sistema Educativo Plurinacional.

Centros Integrales Multisectoriales (CIMs)

Los Centros Integrales Multisectoriales (CIMs) son instituciones que brindan atención educativa integral a estudiantes con Discapacidad, Talento Extraordinario y Dificultades en el Aprendizaje a través de procesos de evaluación, orientación y seguimiento, con el apoyo de servicios de salud, servicios sociales, psicología y otros, para el logro del desarrollo holístico de cada estudiante en comunidad.

Establecen estrategias para la atención educativa de calidad, promueven la constitución de redes educativas inclusivas, realizan acciones de detección, prevención, sensibilización y otros a través de las redes; determinan el tipo de atención educativa para las y los estudiantes, brinda orientaciones metodológicas para la modalidad directa e indirecta, y realiza el seguimiento sistemático de los procesos de educación inclusiva.

Asimismo, establecen estrategias conjuntas de participación y corresponsabilidad entre los consejos educativos comunitarios con organizaciones nacionales del ámbito de la educación especial e instancias gubernamentales nacionales, departamentales y

regionales.

Las maestras y maestros del Sistema Educativo Plurinacional coadyuvarán con los CIMs, en procesos de detección y remisión de personas y estudiantes con signos, rasgos o señales de necesidades educativas por Discapacidad, Dificultades en el Aprendizaje y Talento Extraordinario mediante instrumentación pertinente.

El equipo de trabajo de los CIMs tiene personal administrativo, equipo multidisciplinario y personal docente.

Ley Educativa Nro. 070 “Avelino Siñani –Elizardo Pérez” (2010):

La atención a estudiantes con necesidades educativas específicas se realizará en centros integrales multisectoriales, a través de programas de valoración, detención, asesoramiento y atención directa, desde la atención temprana y a lo largo de toda su vida. (Art.27)

Centros de educación especial

Son instituciones que brindan atención educativa en modalidades directa e indirecta y desarrollan el currículo específico con programas y servicios adecuados según las áreas de atención, características, potencialidades, necesidades, expectativas e intereses de la población.

Atienden de manera específica a las y los estudiantes con discapacidad, realizan apoyo a los procesos de educación inclusiva en Unidades e Instituciones Educativas de otros ámbitos y subsistemas, y cuentan con personal administrativo, equipos multidisciplinarios y fundamentalmente personal docente.

Unidades educativas especiales

Son instituciones que brindan atención educativa aplicando el currículo de Educación Regular, de Jóvenes y Adultos o de Alfabetización y Post-alfabetización hasta el nivel primario, con adaptaciones curriculares y metodológicas según corresponda; además,

ofrece programas específicos en la modalidad directa y el programa de apoyo educativo inclusivo en la modalidad indirecta.

Atiende con mayor frecuencia a estudiantes con discapacidad auditiva, visual y física que requieran complementar sus recursos comunicacionales y personales.

3.3 CARACTERÍSTICAS PSICOSOCIALES

Las características psicosociales hacen referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto el bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador, en este caso de los profesores de educación especial, como el desarrollo del trabajo. Los factores o características psicosociales son susceptibles de provocar daños a la salud de los trabajadores, pero también pueden influir positivamente en la satisfacción y, por tanto, en el rendimiento.

Para el Comité Mixto OIT/OMS, ya en 1984 existía un consenso respecto de que los factores psicosociales del trabajo están presentes en todos los lugares de trabajo, en tanto existe una organización del trabajo y una relación laboral, así estos factores corresponden a “interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización por una parte y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo”, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Cuando en una organización se produce el equilibrio entre los factores humanos y las condiciones de trabajo, el trabajo crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo y mejora la salud. Un desequilibrio entre las oportunidades y las exigencias ambientales, por un lado, y las necesidades, aptitudes y aspiraciones del trabajador, por otro lado, producen reacciones de tipo diferentes.

La incidencia de los factores psicosociales en la actividad docente es puesta de manifiesto en numerosos estudios en los que se plantea: estrés, fatiga psíquica, cansancio, disminución del rendimiento, desmotivación laboral, etc.

En el caso de la presente investigación se tomará en cuenta como características o factores psicosociales, los aspectos o indicadores sociodemográficos y económicos, motivación, satisfacción laboral y el estrés laboral o desgaste profesional de los profesores de educación especial de la ciudad de Tarija.

3.4. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS.

El concepto sociodemográfico establece el grupo objetivo mediante las variables conocidas como determinantes del ciudadano. El número y la importancia de estas variables son ligeramente diferentes; según Córdoba y Torres (1981), las variables principales son:

- Sexo
- Edad
- Región
- Hábitat
- Nivel socio-económico

En la misma obra, se refieren sobre la necesidad de establecer los siguientes determinantes:

- Distribución de los ingresos (renta)
- Origen étnico
- Sexo
- Edad
- Zonas geográficas
- Profesión

- Educación

Según ambos autores, las características generales del ciudadano son numéricamente más o menos importantes y hasta hay algunos que incorporan en la segmentación socio-demográfica algún factor que realmente pertenecería a la clasificación socio-psicográfica, que introducen como método de análisis del consumidor el elemento innovador "estilo de vida". Así, consideran las siguientes características del consumidor:

- Edad
- Ingresos
- Localización geográfica
- Cultura
- Clase social
- Estilo de vida

3.4.1. Indicador Sociodemográfico

Un indicador social es una medida de resumen, de preferencia estadística, referente a la cantidad o magnitud de un conjunto de parámetros o atributos de una sociedad. Permite ubicar o clasificar las unidades de análisis (personas, naciones, sociedades, bienes, etc.) con respecto al concepto o conjunto de variables que se están analizando.

Existen indicadores simples e indicadores complejos. Por ejemplo, la tasa de analfabetismo y el acceso al agua potable son indicadores sociales simples, ya que se refieren a atributos que se puede constatar su presencia o nivel calidad en forma simple y empírica. Diferente es el caso de indicadores como clase social o prestigio, que requieren un marco conceptual más complejo al ser un constructo teórico ambos y no tiene una equivalencia empírica concreta. En la composición de indicadores se debe tener conceptos claros y precisos y no requieren un gran desarrollo matemático o estadístico.

3.4.2. Aspecto Demográfico.

La demografía (del griego δῆμος *dēmos* 'pueblo' y γραφία *grafía* 'trazo, descripción') es la ciencia que tiene como objetivo el estudio de las poblaciones humanas y que trata de su dimensión, estructura, evolución y características generales, considerados desde un punto de vista cuantitativo. Por tanto la demografía estudia estadísticamente la estructura y la dinámica de la población y las leyes que rigen estos fenómenos.

No hay que olvidar que la posibilidad de estudiar la población nace con la estadística y, también, con la elaboración de censos regulares y universales. El intento de censar a la población para conocer su número, y recaudar impuestos, es muy antiguo; desde los romanos hasta la Edad Moderna hay noticias en este sentido. Pero las dificultades técnicas para un recuento rápido no permitían la realización de tales estudios. A pesar de los avances del siglo XX, la misma situación se presenta en muchos países subdesarrollados o con conflictos políticos y militares.

El término densidad demográfica se refiere al número de individuos que habitan en una unidad de superficie o territorio, donde "territorio" puede representar un país, una provincia, un distrito, etc.

La estructura de una población es la clasificación de sus habitantes según variables de persona. Según las Naciones Unidas, estas variables son: edad, sexo, estado civil, lugar de nacimiento, nacionalidad, lengua hablada, nivel de instrucción, nivel económico y fecundidad.

3.4.3. Aspecto Económico.

Economía (de οίκος, que se traduce por *casa* en el sentido de patrimonio y *véμεωιν*, *administrar*) es la ciencia social que estudia las relaciones sociales que tienen que ver con los procesos de producción, intercambio, distribución y consumo de bienes y servicios, entendidos estos como medios de satisfacción de necesidades humanas y resultado individual o colectivo de la sociedad. Otras doctrinas ayudan a avanzar en

este estudio: la psicología y la filosofía intentan explicar cómo se determinan los objetivos, la historia registra el cambio de objetivos en el tiempo, la sociología interpreta el comportamiento humano en un contexto social y la ciencia política explica las relaciones de poder que intervienen en los procesos económicos.

La literatura económica puede dividirse en dos grandes campos: la microeconomía y la macroeconomía.

La microeconomía estudia el comportamiento individual de los agentes económicos, principalmente las empresas y los consumidores. Explica cómo se determinan variables como los precios de bienes y servicios, el nivel de salarios, el margen de beneficios y las variaciones de las rentas. Los agentes tomarán decisiones intentando obtener la máxima satisfacción posible, es decir, maximizar su utilidad.

La macroeconomía analiza las variables agregadas, como la producción nacional total, la producción, el desempleo, la balanza de pagos, la tasa de inflación y los salarios, comprendiendo los problemas relativos al nivel de empleo y al índice de producción o renta de un país.

3.5. MOTIVACIÓN.

El modelo desarrollado hace más de 50 años por el psicólogo Abraham Maslow, que observó que todos nacemos con determinadas motivaciones inherentes, por ejemplo, la necesidad de comer y respirar. Un niño llora cuando tiene hambre, no es necesario que se le motive para comer. Cuando el niño se hace adulto, aparecen otras motivaciones, algunas de las cuales se aprenden a través de la interacción con los otros. (Marshall, 1996, p.5)

Maslow (citado en Marshall, 1996) detectó cinco categorías básicas de motivación cuya existencia se ha visto apoyada ampliamente por la investigación, dimensiones que serán objeto de estudio en el presente trabajo y que se describen a continuación:

3.5.1. Categorías Básicas de Motivación.

Existen cinco categorías básicas de motivación que permiten el entendimiento de las motivaciones de cada sujeto, por lo que un directivo puede aprovechar la motivación que tengan sus trabajadores al acudir a su lugar de trabajo.

De esta manera estará mejor preparado para buscar las categorías de motivación específicas más importantes para los demás. Es decir, sabrá qué busca y qué tipos de preguntas formular para averiguar las motivaciones de otras personas. De esta manera, los directivos pueden llegar a saber qué desean los empleados y qué les motiva.

Al proporcionar a los empleados aquellos que desean como contrapartida a su eficacia en el trabajo, los directivos pueden hacer uso de la motivación de los empleados para conseguir la realización del trabajo. (Marshall, S., 1996, p.5)

Las categorías básicas de motivación son las siguientes:

— **Necesidades Fisiológicas.** La categoría más básica de motivación se centra en la supervivencia. Entre estas necesidades están la comida, el agua, el aire y un lugar para cobijarse. Todos nacemos con estas necesidades, que motivan, en mayor o menor medida, nuestro comportamiento a lo largo de la vida. Sin embargo, en nuestra sociedad, la mayor parte de las personas tienen bien cubiertas estas necesidades fisiológicas.

Por ejemplo, es altamente improbable que una persona que dispone de trabajo estable en una empresa no tenga satisfechas sus necesidades más básicas. Es cierto que, con demasiada frecuencia, los trabajadores más pobres tienen que alojarse en refugios o incluso dormir en coches o pequeñas caravanas, pero, aún en este caso, no se puede hablar de una lucha por la supervivencia física. En la presente investigación, el cuestionario MbM que se usará no mide las necesidades fisiológicas, puesto que es prácticamente seguro que una persona que complete esta información tendrá satisfechas sus necesidades fisiológicas y su mayor motivación no procederá, por lo tanto, de la satisfacción de estas necesidades humanas básicas.

— **Necesidades de Protección y Seguridad.** Estas necesidades tienden a un plazo más largo que la mayoría de las necesidades fisiológicas básicas. Así, hablamos, con frecuencia, de la seguridad económica, de un nivel de vida confortable y de una sensación de seguridad. En la mayor parte de los países occidentales, la satisfacción de estas necesidades se consigue a través del dinero que las empresas pagan directamente a los empleados a cambio de su trabajo.

En otros países, como Japón, muchas empresas proporcionan vivienda y asistencia sanitaria a sus empleados. Sin embargo, en ambos casos, la satisfacción de las necesidades relacionadas con estas motivaciones se obtiene a través del empleo y la pertenencia a una empresa.

Con frecuencia, las empresas utilizan los aumentos de sueldo para recompensar un rendimiento excepcional y esto puede redundar en la satisfacción de las necesidades de protección. No obstante, salvo que un empleado viva en circunstancias muy difíciles, no es probable que el sueldo sirva como motivador importante para satisfacer las necesidades de protección y seguridad. Por supuesto, esto no quiere decir que el sueldo no sirva para motivar el rendimiento, sino que, cuando ocurre esto, suele ser porque el dinero se puede utilizar para satisfacer muchas necesidades distintas. El dinero es, como dice el estudioso de temas sociales George Will, “fungible”. Es decir, puede tener una amplia variedad de usos y objetivos. (Ibiden, p.6)

La protección y la seguridad son especialmente importantes para aquellos individuos que, por una u otra razón, carecieron de ellas en el pasado. Aún, cuando hayan cambiado las circunstancias, es posible que estos individuos conserven su preocupación por cubrir sus necesidades de protección y seguridad, puesto que los problemas derivados de su ausencia no siempre son algo que pertenece al pasado lejano.

En los últimos años, muchas empresas han reducido su mano de obra de manera drástica y el miedo al despido por reducción de personal se ha generalizado. Incluso

empresas en que nunca se habían producido despidos por este motivo, como IBM, han reducido su personal o aplicado medidas de reingeniería de recolocación de sus empleados. Desde luego, aquellas personas que corren el peligro inminente de perder su puesto de trabajo considerarán la protección y la seguridad una preocupación inmediata y básica. No se puede, por lo tanto, ignorar esta categoría de motivación; por varias razones, unas de índole personal y otras relacionadas con el entorno. La preocupación por satisfacer las necesidades de protección y seguridad siempre será una cuestión importante para algunos (quizá, muchos) empleados. Aun así, no es probable que sirva como fuente de motivación importante o general para la mayor parte de los empleados.

- **Necesidades Sociales y de Pertenencia.** Es el sentimiento y necesidad de pertenencia, de interacción con otros en relaciones duraderas. En el caso del empleado motivado por estas necesidades, el directivo puede optar, por ejemplo, por pasar más tiempo con esa persona. Esto permitirá que el directivo y el empleado desarrollen una relación interpersonal positiva. Sin embargo, esto solo es posible hasta cierto punto. Por una parte, es cierto que hace falta ser un mando o directivo poco dotado y socialmente inepto para no molestarse siquiera en aprender los nombres de pila y apodos de los empleados y no mostrar siquiera una simpatía superficial y un interés personal hacia los mismos. Pero, por otra parte, ningún directivo tiene tiempo para establecer una relación interpersonal fuerte con cada uno de sus empleados.

Existen muchas formas de incorporar la interacción social productiva al trabajo de manera que resulte beneficiosa en lugar de perjudicial para el desarrollo de las tareas.

- **Necesidades de Autoestima.** Muchas personas, quizá la mayoría, se sienten motivadas por la búsqueda de su valor como individuos, necesitan sentirse importantes. La necesidad de autoestima es el centro de atención de la tercera categoría de motivación humana detectada por Maslow y es evaluada por el

Cuestionario MbM. Es evidente que los directivos deben elogiar a los empleados por su buen trabajo o por la consecución de logros especiales. También es posible diseñar los trabajos de manera que los empleados tengan la oportunidad de sentir que sus logros son resultado de su esfuerzo. La repetición interminable de una o dos operaciones sencillas no puede ofrecer a la persona la sensación de realización de una tarea significativa que genera autoestima. Los directivos pueden también diseñar el trabajo de manera que el trabajador tenga un control real sobre su actividad laboral. Esto asegura que el empleado pueda establecer una conexión entre sus logros laborales y su propio esfuerzo, una condición necesaria para obtener autoestima a través del trabajo.

La investigación demuestra que los miembros de un equipo se identifican con los logros del equipo prácticamente como si ellos mismos hubieran realizado el trabajo de manera individual. El uso de un equipo que tiene una responsabilidad determinada en el trabajo hace posible aprovechar tanto las necesidades sociales y de pertenencia como las necesidades de autoestima. Se pueden utilizar muchas formas de reconocimiento para satisfacer la necesidad de autoestima: recompensas formales, como “el empleado del mes”, índices de producción expuestos en los tabloneros de anuncios, reconocimientos públicos, etc. La imaginación del directivo es el único límite a esta lista.

- **Necesidades de Autorrealización.** Se centra en lo que Maslow consideraba el nivel superior de motivación humana: la búsqueda del autodesarrollo y el esfuerzo por ser “todo lo que uno puede llegar a ser”. Maslow llamó a esto autorrealización. La mayoría de las personas desean autorrealizarse en mayor o menor medida. Lo que varía de una persona a otra es la importancia que otorgan a esta motivación.

La mayor parte de los empleados prefieren que su trabajo implique un reto, es decir, desean tener la sensación de que no solamente están utilizando sus destrezas actuales, sino que están adquiriendo también nuevas destrezas y conocimientos. Los directivos pueden tener en cuenta estas necesidades y aprovechar esta

motivación para fomentar el desarrollo de las personas. Pueden planificar y asignar tareas que contribuyan al desarrollo. A los empleados se les puede conceder la oportunidad de aprender nuevas destrezas a través de una formación formal. Los directivos pueden asignar nuevas tareas a los empleados para ayudarles a fijarse nuevos objetivos. Estas son sólo algunas de las muchas formas que tiene un directivo eficiente de crear oportunidades para el crecimiento y desarrollo y, por lo tanto, gestionar por motivación. (Ibiden, p.6–8)

3.5.2. Motivación en Profesores de Educación Especial.

Es imprescindible la motivación del docente, porque es un generador de emociones y dinámicas, un docente motivado es una pieza fundamental en las reglas de enseñanza. “Un docente sonriente puede crear alumnos sonrientes. Un docente apasionado tiene más probabilidad de crear alumnos apasionados. Y todo lo contrario: Imaginemos a un docente aburrido o que no le guste lo que hace. Dudo mucho que despierte algo útil en sus tutelados”. (López, 2016, p.2)

A López (2016) se le ocurren algunos modos de motivar a sus colegas:

Hay que hacerles ver la necesidad de aplicar herramientas de automotivación, de convencerlos de la labor tan importante que tienen, sea cual sea la fase educativa en la que están implicados. Su trabajo va a hacer que su vida sea mejor y va a hacer mejor la vida de las personas que están bajo su tutela. No hay otro truco que la automotivación. (p. 4)

Un profesor motivado aumenta las probabilidades de un aula feliz. Un profesor sin motivación convertirá su aula en un espacio poco feliz. “La excusa típica que ponemos los docentes es el sueldo, los directivos, las mejores condiciones y eso no es así debemos de convencernos de que tenemos una profesión maravillosa y pocas profesiones tienen un impacto social como la nuestra”. (Ibiden, p. 5)

Generalmente, como característica que integra el perfil profesional de los profesores

de educación especial, se encuentra que tienen que ser agradables, amables y optimista, y poseer capacidad de adaptación. Tener capacidad para animar y motivar a los alumnos. Tacto, paciencia y tolerancia. Ser capaz de afrontar un trabajo física y emocionalmente muy exigente. (Maestro de educación especial, 2018, p.3-4)

3.6. SATISFACCIÓN LABORAL.

El ser humano es un ser social por naturaleza, que necesita a los demás para alcanzar objetivos que no puede obtener solo. En el mundo actual, la existencia de múltiples organizaciones, se restringen a este principio, pues una organización es un sistema de acciones coordinadas que realizan un grupo de personas en la búsqueda de objetivos comunes, es en esta donde el concepto de satisfacción laboral cobra una real importancia.

Las definiciones de la satisfacción laboral se basan en las teorías que existen acerca de la motivación, necesidades o de la misma satisfacción del hombre a nivel laboral, así por ejemplo, Porter y Lawler (1991) (citado en Guardo, Pájaro y Fang, 2010) plantean que la satisfacción es el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo, del grado en que las recompensas satisfacen las expectativas individuales y de la forma en que el individuo percibe la relación entre esfuerzo y recompensa. El modelo de estos autores plantea que los factores que inciden directamente sobre la satisfacción son las recompensas intrínsecas (relaciones interpersonales, autorrealización) y el nivel de recompensa que el individuo cree que debe recibir. (p. 16-17)

La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general (Blum y Naylor 1988). De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra

expresión indistintamente (Robbins, 1998).

La Asociación Colombiana para el Avance de las Ciencias del Comportamiento, conceptualiza a la satisfacción laboral como un conjunto de actitudes que el empleado tiene por su trabajo, sus compañeros, sus jefes y su vida (citado por Werther y Keith 2008, 438).

Teniendo en cuenta todo lo planteado, es posible afirmar que la satisfacción laboral se caracteriza a partir de algunos aspectos inherentes al puesto de trabajo, a las percepciones del trabajador, al clima organizacional, al contexto laboral, edad, personalidad, status socioeconómico y tipo de administración ejercida por el departamento de recursos humanos. Así pues, los cargos de los trabajadores satisfechos exigen el uso de sus habilidades, ofrecen variedad de tareas, libertad y retroalimentación. De igual forma, se detecta que el desempeño en cargos de nivel superior y un equilibrio personal también aumenta el grado de satisfacción mediado claramente por las características personales como por ejemplo la edad, la cual permite el asentamiento de perspectivas realistas a medida que aumente su número, dando como resultado que aquellos trabajadores de mayor edad, tiendan a sentir mayor satisfacción. (Palma, 2001, p.24-28)

Concretamente, podría afirmarse que la satisfacción laboral se caracteriza por un ambiente de trabajo cómodo y adecuado que permite el desarrollo del bienestar personal y facilita el cumplimiento de las funciones.

La teoría de los dos factores de Herzberg que establece la existencia de dos grupos de necesidades determinantes de la satisfacción e insatisfacción laboral: las necesidades higiénicas y las de motivación. Las primeras incluyen al ambiente físico y psicológico del trabajo y las segundas, involucran el contenido mismo del trabajo. Así pues, para que un empleado se sienta satisfecho con su trabajo es estrictamente necesario satisfacer ambas necesidades, de lo contrario sólo se mostrará insatisfecho o en un estado neutro (no se siente insatisfecho, pero tampoco satisfecho). (Guardo *et al.*, 2010, p.22)

3.6.1. Factores de la Satisfacción Laboral

Según Meliá y Peiró (1998) la satisfacción laboral se compone de seis factores, los cuales proporcionan información sobre el grado de satisfacción laboral con relación a la supervisión y participación de la organización, satisfacción con la remuneración y las prestaciones, satisfacción intrínseca con el trabajo, la satisfacción con el ambiente físico de trabajo, con la cantidad de producción y la satisfacción con la calidad de producción en el trabajo. (p. 7-8)

Los factores de la satisfacción laboral son los siguientes:

- **Satisfacción con la supervisión y participación con la organización.** Los cuales hacen referencia a la satisfacción con la supervisión de los superiores, la relación con los mismos, la frecuencia de la supervisión, a la justicia de trato recibido por la empresa, con la formación recibida y con la participación en las decisiones.
- **Satisfacción con la remuneración y las prestaciones.** Los cuales hacen referencia al cumplimiento de los convenios laborales, a los incentivos económicos, las negociaciones laborales y al salario, a la promoción y a la formación.
- **Satisfacción intrínseca con el trabajo.** Se refieren a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y la capacidad para decidir por uno mismo aspectos del trabajo.
- **Satisfacción con el ambiente físico del trabajo.** Relativos al entorno físico y al espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación.
- **Satisfacción con la cantidad de producción en el trabajo.** Se refiere al ritmo y cantidad en que el trabajo se desarrolla y la satisfacción que produce el sujeto.
- **Satisfacción con la calidad de producción en el trabajo.** Se refiere a los medios

materiales de los que el trabajador dispone para realizar su trabajo y la calidad final del mismo.

3.6.2. Satisfacción Laboral en Profesores

Algunas investigaciones demostraron que la satisfacción laboral por la institución en los docentes fue buena, es decir, los docentes se encontraron identificados con su institución. La satisfacción laboral por la remuneración, tensión laboral y condición laboral fue regular, debido a que el docente consideraba que su trabajo no era remunerado adecuadamente. En cuanto a la tensión laboral el docente manifestó que las responsabilidades, preocupaciones y expectativas de cada uno acerca de su trabajo no influyen en el ritmo de vida.

La característica de la condición laboral explica que las condiciones en la que laboran los docentes no son las más óptimas. En las condiciones laborales favorables de trabajo los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto a lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. En general se encontró poca satisfacción de los docentes en estudio. (Olivares, Quintana, Matta, Choy, Ronquillo y Maldonado, 2006, p. 21-25)

3.7. ESTRÉS LABORAL.

Es muy difícil poder sintetizar el aporte de la profesora Maslach al desarrollo de la disciplina psicológica mundial, pues su fructífero trabajo tiene múltiples ribetes en la comprensión de las variables psicosociales en el comportamiento humano. Trabajo que ha abierto una nueva perspectiva universal sobre el desarrollo de los complejos fenómenos psicosociales, que tienen la poderosa capacidad de deteriorar a las personas en sus diversos contextos de desenvolvimiento, especialmente en el ámbito laboral.

Es así, que surge el término de Burnout en EE.UU. a mediados de los años 70 como una forma de describir las reacciones adversas que se producían en el trabajo de los

servicios sociales, siendo la psicóloga social Maslach, quien sustancialmente, comenzó a reflexionar sobre este fenómeno, utilizando el término “burnout” para describir un nuevo síndrome clínico caracterizado por el estrés laboral que se observaba en los profesionales de la salud mental. De esta forma, Christina Maslach dio cuenta en sus estudios de la relevancia en considerar los aspectos emocionales que operaban en el burnout, aduciendo que la tensión laboral es una variable interviniente significativa en el proceso de estrés y agotamiento psíquico, y que adecuadas estrategias de afrontamiento tenían implicaciones importantes para los individuos en cuanto a su identidad profesional y conductas laborales. (Olivares, 2017, p. 10-15)

Desde su aparición, el burnout ha sido definido de muchas maneras, así como “la respuesta al estrés laboral crónico que afecta aquellas personas cuyo trabajo tiene como centro ayudar y apoyar a otros; generando en el profesional síntomas que van desde el agotamiento físico, mental y emocional hasta las relaciones conflictivas interpersonales”. (Thomaé, Ayala, Sphan y Stortti, 2006, p. 1)

Definición que ha sido mejorada desde la enunciada por Maslach (1986) quien sugería la siguiente:

Una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son: agotamiento físico, emocional y actitud fría y despersonalizada en la interacción con las demás personas, lo que deriva en comportamientos y sentimientos de inadecuación a las tareas que se han de llevar a cabo. (p. 67)

Así también, la más repetida definición que presenta este conocido fenómeno psicológico es la planteada por Maslach y Jackson (1981), quienes lo definen como un “síndrome caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, que puede ocurrir entre individuos cuyas tareas diarias se circunscriben al servicio de personas”. (p. 24-25)

En la actualidad, Maslach define al burnout como una respuesta prolongada al estrés en el trabajo, un síndrome psicológico que nace de la tensión crónica producto de la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo.

Así el estrés laboral se describe como un estado de decaimiento físico, emocional y mental, caracterizado por un cansancio, sentimiento de desamparo, desesperanza, vacío emocional, y por el desarrollo de una serie de actitudes negativas hacia el trabajo, la vida y la gente. Este se caracteriza por elementos tal como elevado auto exigencia, baja tolerancia al fracaso, necesidad de excelencia y perfección, necesidad de control, y un sentimiento de omnipotencia frente a la tarea. (Maslach y Jackson, 1986, p. 4)

Para Maslach y Jackson (1986), esto hace que estas personas piensan de la siguiente manera: "Sólo ellas, y nadie más que ellas, pueden hacer las cosas tan bien". La relación con la sobrecarga emocional es indudable, les resulta casi imposible disfrutar y relajarse:

La sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador que sitúan las emociones y sentimientos negativos producidos por el burnout en el contexto laboral y como consecuencia, la pérdida de la motivación. (p. 5).

3.7.1. Dimensiones del Estrés Laboral.

En el fenómeno de burnout, se pueden identificar dos perspectivas: la clínica y la psicosocial. En el lado clínico, el foco de atención está centrado en los síntomas y sus aplicaciones en el contexto de la salud mental y en el lado psicosocial el foco de atención está en el desarrollo de la relación entre el medio laboral y las características humanas de los individuos partícipes de esos contextos de servicio, perspectiva original de Christina Maslach, que sustenta el devenir de la investigación actual del tema.

En este sentido, es conveniente considerar al burnout como un síndrome conformado por las dimensiones identificadas por Maslach (1999):

- **Agotamiento emocional**, es el elemento clave del síndrome, y se refiere a que los individuos presentan sentimientos de estar emocionalmente agotados y sobrepasados en cuanto a sus recursos emocionales.

Constituye la primera fase del proceso, caracterizado por una progresiva pérdida de las energías vitales, desgaste, pérdida de energía, agotamiento, fatiga tanto física como psíquica y una desproporción creciente entre el trabajo realizado y el cansancio experimentado. En esta etapa las personas se vuelven más irritables, aparece la queja constante por la cantidad de trabajo realizado y se pierde la capacidad de disfrutar de las tareas. Desde una mirada externa, se las empieza a percibir como personas permanentemente insatisfecha, quejosa e irritable.

- **Despersonalización**, implica actitudes negativas, cínicas e impersonales, generándose sentimientos demasiado distantes hacia otras personas.

Así también es entendida como la actitud negativa hacia otras personas, especialmente los beneficiarios del propio trabajo, con irritabilidad y pérdida de la motivación hacia el trabajo, es un modo de responder a los sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza personal.

En lugar de expresar estos sentimientos y resolver los motivos que los originan, las personas que padecen de estrés laboral muestran una fachada hiperactiva que incrementa su sensación de agotamiento y, en esta fase, alternan la depresión y la hostilidad hacia el medio.

- **Falta de realización personal en el trabajo**, se refiere a la disminución de los sentimientos de competencia y éxito en el trabajo, así como una tendencia a evaluarse negativamente a sí mismo, particularmente en el trabajo con otras personas.

Referida a la presencia de respuestas negativas hacia uno mismo y el trabajo, como baja autoestima, baja productividad e incapacidad para soportar la presión, consiste

en el progresivo retiro de todas las actividades que no sean laborales vinculadas con las actividades que generaron el estrés crónico.

En esta etapa hay pérdida de ideales y, fundamentalmente, un creciente apartamiento de actividades familiares, sociales y recreativas, creando una especie de auto reclusión. (p. 6-7)

3.7.2. Manifestación del Estrés Laboral.

Para Maslach (1999) el estrés laboral, se manifiesta de la siguiente manera:

- **Psicosomáticos:** Fatiga crónica, frecuentes dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, dolores musculares, disfonía, etc.
- **Conductuales:** Absentismo laboral, abuso de drogas (café, tabaco, alcohol, fármacos, etc.), incapacidad para vivir de forma relajada, superficialidad en el contacto con los demás, comportamientos de alto riesgo, aumento de conductas violentas.

Esto se traduce en reiteradas faltas del docente a su lugar de trabajo porque simplemente ya no tiene ganas, encuentra todo un sinsentido continuo del cual no halla salida, comienza a ingerir diversos tipos de drogas ya sea estimulantes para sentir un recargo de su fuerzas o calmantes para sentir una sensación de alivio.

- **Emocionales:** Distanciamiento afectivo como forma de protección del yo, aburrimiento y actitud cínica, impaciencia e irritabilidad, sentimiento de omnipotencia, desorientación, incapacidad de concentración, sentimientos depresivos.

Esto conlleva a que los profesores no se conecten con los alumnos, no se relacionan con ellos, no les demuestran su confianza, durante las clases presentan claros síntomas de aburrimiento, frustración, apatía, se pierden las ganas de enseñar y se hace como un acto reflejo mecanizado, con el solo fin de terminar la jornada sin

“explotar” y así poder pasar al próximo día lo cual con el tiempo agrava los síntomas anteriores ya que las clases comienzan a ser cada vez más monótonas y frustrantes para el docente. (p. 10)

3.7.3. Estrés Laboral en Profesores de Educación Especial

Al avanzar la década de los años noventa el concepto de burnout se fue ampliando, incluyéndose dentro de sus límites de acción ocupaciones distintas a la de los servicios humanos, delimitando su alcance a todo profesional que trabaja con clientes de trato directo, y no sólo en personal de ayuda o del sector servicios. Reafirmando los postulados planteados por Maslach (citado en Olivares, 2017), que señalan que “este fenómeno se puede desarrollar en cualquier profesión cuyo trabajo no conlleve necesariamente el contacto directo con personas, siendo potencialmente un síndrome que se puede desarrollar en todos los tipos de actividad laboral”. (p. 17)

Por otra parte, Urquijo (2006), asevera lo siguiente:

Muy a menudo, el trabajo del profesor no se ve recompensado ni por el alumnado ni por instancias superiores. Esto provoca un cansancio emocional, al tiempo que la vocación del docente se ve frustrada, hasta el punto de sentirse totalmente desmotivado. El profesorado no recibe ninguna formación ni ninguna preparación psicológica para enfrentarse a la desmotivación del alumnado y a la falta de recursos para solucionar los problemas de grupo. (p. 12)

De ahí que la impotencia para solucionar los conflictos cotidianos cause problemas psicológicos y tensión laboral. Además, las malas condiciones educativas y la falta de reconocimiento social de la tarea del docente afectan de manera determinante en el bienestar de los profesores.

IV. METODOLOGÍA.

La presente investigación se enmarca dentro del área de la **psicología social - educativo**, puesto que estudia los fenómenos sociales e intenta descubrir las leyes por las que se rige la convivencia, trata de establecer los patrones de comportamientos de los individuos en los grupos, los roles que desempeñan y todas las situaciones que influyen en su conducta, a la vez permite coadyuvar en la educación, enseñanza – aprendizaje, lo cual está dirigida a conocer las características psicosociales de los profesores de educación especial, por lo que se trabajó con maestros que se desenvuelven en el área de la educación especial en nuestro país.

Así para Barón y Birme (1998), la psicología social es:

Aquella área de la psicología que estudia los procesos psicológicos que intervienen en el proceso de las relaciones, su finalidad es desarrollar investigaciones dirigidas al estudio de los determinantes socioculturales, de los procesos psicológicos como las percepciones, creencias, normas, valores, socialización. (p. 5)

Como lo menciona Ortega (2004), en general toda la educación es o debe ser social. La educación supone una progresiva o continua configuración de la persona para ser y convivir con los demás, y se desarrolla a lo largo de la vida, no se da sólo en la escuela, este continuum de la educación a lo largo de la vida es donde se inserta la educación social y esta podría entenderse, por un lado, como la dinamización o activación de las condiciones educativas de la cultura, de la vida social y sus individuos y por otro, la prevención, compensación, y reconducción socioeducativa de la dificultad, de la exclusión o del conflicto social.

4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.

El tipo de investigación del presente estudio es exploratorio y descriptivo

Exploratorio, porque este tipo de investigación se realiza cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Por lo que cabe indicar que la presente investigación que abordará las características psicosociales de los profesores de educación especial en la ciudad de Tarija, es un estudio novedoso del cual no se cuenta con datos científicos que detallen esta realidad. (Salazar, 1993, p. 220)

Descriptivo, porque estos estudios según Salazar (1993) son los que:

Especifican las propiedades importantes de personas, grupos, comunidad u otro fenómeno que sea sometido a análisis, son investigaciones dirigidas a determinar “cómo es” o “cómo está” la situación de variables que deberán estudiarse en una población o muestra, la presencia o ausencia de algo, la frecuencia con que ocurre un fenómeno y en quiénes, dónde y cuándo se está presentado determinado fenómeno. (p.221).

En este sentido, ha permitido conocer las características psicosociales de los profesores de educación especial en la ciudad de Tarija, mostrándonos la realidad tal como se presenta, en una situación espacio – temporal dada.

Para el tratamiento de los datos se utilizaron los siguientes enfoques:

Cuantitativo, porque se basa en el modelo hipotético deductivo, en criterios estadísticos de selección muestral, en teorías ya existentes y por la producción de datos susceptibles de análisis estadístico, pues se identificaron porcentajes de respuestas en cada uno de los componentes de las variables estudiadas, los cuales se presentarán en cuadros de frecuencia y gráficos porcentuales. (Hernández, Fernández y Baptista, 2003, p. 125)

Cualitativo, porque se considera el análisis e interpretación de los datos de carácter descriptivo, tomando en cuenta las diferentes respuestas que se den a cada uno de los instrumentos con su respectiva relación e interpretación a la luz de la teoría planteada en el marco teórico. (Hernández *et al.*, 2003, p.125)

4.2. POBLACIÓN.

La población de la presente investigación estuvo comprendida por todos los profesores de educación especial que se encontraban trabajando en los diferentes Centros de Educación Especial que funcionan en la ciudad de Tarija.

Según datos obtenidos del Centro de Discapacidad Física Motora Múltiple, por parte de la directora de este centro, Lic. Villagómez Doris y datos proporcionados por los directores de cada uno de los centros de educación especial de la ciudad de Tarija, se puede mencionar que actualmente se cuenta con 6 centros en la ciudad de Tarija, los cuales tienen un total de 73 profesores trabajando en sus instalaciones.

Cuadro Nro. 1
Población

POBLACIÓN		
N°	CENTROS	CANTIDAD DE PROFESORES
1	CERFI – Discapacidad física, motora múltiple.	6
2	CEEBA – Discapacidad intelectual múltiple.	28
3	PRODAT – Dificultades en el aprendizaje.	9
4	APRECIA – Discapacidad visual.	11
5	EL REFUGIO – Dificultades en el aprendizaje.	6
6	CEADI – Discapacidad auditiva.	13
TOTAL		73

Fuente: Directora de CERFI, Lic. Villagómez Doris y Directores pertenecientes a cada centro de educación especial de la ciudad de Tarija.

Cabe hacer notar que cada centro tiene un área de especialidad diferente en cuanto a la educación especial a tratar o trabajar con los niños, niñas y adolescentes que asisten a los mismos.

En este sentido, la población total es de 73 profesores, entre varones y mujeres que trabajan en los diferentes centros de educación especial en la ciudad de Tarija, los que dependen del Ministerio de Educación.

Las características de esta población están dadas por el siguiente detalle:

- Profesores que realizaron sus estudios de formación profesional en las Escuelas Superior de Formación de Maestros.
- Profesores con licenciatura, obtenida a través del PROFOCOM.
- Requisito del título de licenciatura para trabajar en los diferentes centros.
- Cargos designados por el Ministerio de Educación a los diferentes centros.
- La mayoría provienen del Departamento de Tarija.
- Son personas mayores entre 30 a 40 años de edad.

4.3. MUESTRA.

De los seis centros en educación especial que tiene la ciudad de Tarija, uno de ellos, específicamente el CEADI negó su participación en la presente investigación, por lo que no se logró ingresar a la institución a realizar el levantamiento de datos correspondiente a los profesores que trabajan en estas instalaciones.

De esta manera se aplicó un tipo de muestreo intencional, es decir, la elección de los centros de educación especial participantes en la investigación se centró en la predisposición de los mismos en aceptar y participar del proceso investigativo, más propiamente en otorgar el permiso correspondiente para que los profesores puedan responder a los diferentes instrumentos planificados en el estudio.

Tomando en cuenta los fines investigativos del presente estudio y los instrumentos planificados, se trabajó con toda la población de profesores que se desempeñan en el área de educación especial de los 5 centros de educación especial que aceptaron ser parte del estudio, con el fin de realizar una caracterización psicosocial en cuanto a sus aspectos sociodemográficos, motivación, satisfacción laboral y estrés laboral de los profesores de educación especial de la ciudad de Tarija.

En este sentido, la muestra estuvo constituida de la siguiente manera:

Cuadro Nro. 2
Muestra

MUESTRA		
N°	CENTROS	CANTIDAD DE PROFESORES
1	CERFI – Discapacidad física, motora múltiple.	6
2	CEEBA – Discapacidad intelectual múltiple.	28
3	PRODAT – Dificultades en el aprendizaje.	9
4	APRECIA – Discapacidad visual.	11
5	EL REFUGIO – Dificultades en el aprendizaje.	6
TOTAL		60

Fuente: Directora de CERFI, Lic. Villagómez Doris y Directores pertenecientes a cada centro de educación especial de la ciudad de Tarija.

4.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.

4.4.1. Métodos.

Para la recolección de la información se utilizaron los siguientes métodos:

Método teórico. Este método fue utilizado principalmente en la construcción del marco teórico y en la interpretación de los datos, de manera general se encuentra presente en todos los momentos de la investigación.

Método empírico. Emiten la intervención, el registro, la medición, el análisis e interpretación, por lo que este método fue utilizado en la recopilación de los datos. (Hernández *et al.*, 2003, p. 49)

Método estadístico. Este método consiste en una serie de procedimientos para el manejo de los datos cualitativos y cuantitativos de la investigación, tabula los datos empíricos obtenidos y establece las generalizaciones apropiadas. (Hernández, *et al.*, 2003, p. 127)

4.4.2. Técnicas.

Las técnicas utilizadas en la investigación son:

El cuestionario: Es un medio de recolección de datos por medio de preguntas cuyas respuestas se obtienen en forma escrita u oral. Es un método que estudia los fenómenos por medio de lo que los sujetos expresan sobre ellos.

El cuestionario es un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente y organizada, secuenciada y estructurada de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información que se precisa.

El inventario. El inventario psicológico tiene como propósito medir características relacionadas a la psique del ser humano, los hay clínicos, educativos, fisiológicos, sociales, laborales, todos tratando de medir tu desempeño en áreas específicas de la mente y sistema nervioso central.

La entrevista. Es uno de los procedimientos más utilizados en la investigación, es la base fundamental para llegar a la comprensión de los hechos y el conocimiento de la persona, consiste en solicitar información a otra persona, como técnica de recopilación va desde la interrogación estandarizada hasta la conversación libre; en ambos casos se recurre a una guía como un formulario, un cuestionario para orientar la conversación.

4.4.3. Instrumentos.

➤ Cuestionario Sociodemográfico (elaboración propia).

Es un cuestionario estructurado de información que ayuda a la exploración de las características sociodemográficas. Este instrumento permitió recabar información por medio de preguntas con opciones de respuesta estructuradas, con el fin de esclarecer datos sobre el sexo, edad, estado civil, familia, personas a su cargo, religión, nivel educativo, uso de tiempo libre, lugar de procedencia, ocupación, antigüedad laboral, vivienda y cantidad de ingresos económicos de los profesores de educación especial.

Consta de 15 preguntas, cuya formulación y opciones de respuesta fueron revisadas y aprobadas por dos docentes especialistas en el área de psicología social y educativa, de la carrera de Psicología, Universidad Autónoma Juan Misael Saracho, los cuales aprobaron la elaboración y aplicación de este instrumento. Se anexa las notas de aprobación del cuestionario sociodemográfico, provenientes del Lic. Gutiérrez Bismarck y Lic. Cari Reynaldo.

➤ Cuestionario de Motivación (MbM) de Marshall Sashkin.

Este instrumento fue elaborado por Marshall Sashkin, es un cuestionario que consta de cuatro escalas, describe las necesidades de protección y seguridad, las necesidades sociales y de pertenencia, necesidades de autoestima y las necesidades de autorrealización.

Consta de 20 afirmaciones, las puntuaciones altas, de 20 puntos o más, indican que las motivaciones medidas por esa escala son muy importantes; entre 15 y 19 puntos indican que son relativamente importantes; entre 10 y 14 puntos, que son escasamente importantes y una puntuación baja, por debajo de 10, muestra que no son en absoluto importantes.

➤ **Cuestionario de Satisfacción Laboral (S20/23) de J.L. Meliá y J.M. Peiró**

El cuestionario S20/23 presenta un nivel de fiabilidad y validez que puede considerarse apreciable permitiendo la obtención de una medida global de satisfacción y la descripción de cinco factores.

El S20/23 presenta cinco factores que permiten evaluar la satisfacción con la supervisión (I), con el ambiente físico de trabajo (II), con las prestaciones recibidas (III), la satisfacción intrínseca del trabajo (IV), y la satisfacción con la participación (V).

El S20/23 ha sido diseñado para poder obtener una evaluación útil, cómoda, y rica de contenido de la satisfacción laboral teniendo en cuenta las importantes restricciones motivacionales y temporales a que puede estar expuesto el trabajo del investigador o del consultor en contextos organizacionales.

➤ **Inventario de Estrés Laboral (MBI) Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson (1981).**

Es un instrumento conformado por 22 ítems, que valoran en una escala de frecuencia de siete grados, los tres síntomas o dimensiones que definen el burnout, que son Agotamiento Emocional (AE) 9 ítems, Despersonalización (DP) 5 ítems y baja Realización Personal en el Trabajo (RPT) 8 ítems. Por lo que el instrumento se divide en tres subescalas que se ajustan a tres factores ortogonales cada una.

La escala estimada es de baja, media o alta, dependiendo de las diversas puntuaciones de corte determinadas por las autoras para cada profesión en específico, tomando como criterio de corte el percentil 33 y el 66.

Es un cuestionario en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo, es decir evalúa la crisis en la relación de una persona con su trabajo.

➤ **Entrevista**

En la presente investigación se aplicó una entrevista, que permitió corroborar información sobre el tema, ya que es de gran importancia para el correspondiente desarrollo de la investigación, a través de este instrumento se indagó sobre la percepción de los profesores de educación especial en cuanto a su motivación y satisfacción laboral, Instrumento que se constituyó en un respaldo para profundizar el análisis e interpretación de los resultados.

Consta de 7 preguntas, de carácter abierto dada la intención de la entrevista, cuya formulación fue revisada y aprobada por la Lic. Hoyos Marlene, docente en el área de psicología educativa, de la carrera de Psicología, Universidad Autónoma Juan Misael Saracho, que aprobó la elaboración y aplicación de este instrumento. Se anexa la nota de aprobación emitida por la entrevista.

4.5. PROCEDIMIENTO.

Primera Fase: (Revisión bibliográfica) Esta fase consistió en la búsqueda bibliográfica para la realización del presente trabajo de investigación, tanto para la elaboración del marco teórico como para la sustentación del análisis de resultados.

Segunda Fase: (Contacto con la Población). Se realizó el contacto inicial con los cinco Centros de Educación Especial en la ciudad de Tarija, para establecer el rapport, tiempo, normas, duración de la aplicación de los instrumentos con cada uno de los profesores de educación especial. Para esto se envió cinco notas de solicitud de permiso para la coordinación y aplicación de los instrumentos planificados en la investigación, notas que se anexan al documento final de tesis.

Tercera Fase: (Preparación de los instrumentos) En esta fase se procedió a la preparación de cada uno de los instrumentos que fueron utilizados para la investigación, así se organizó los cuestionarios, inventario y la entrevista para tenerlos listos y proseguir con su aplicación.

Cuarta fase: (Aprobación de los instrumentos) En esta fase se procedió a la aprobación de los instrumentos de elaboración propia (cuestionario sociodemográfico y entrevista), revisados y aprobados por los docentes Lic. Bismarck Gutiérrez, Lic. Cari Reynaldo y Lic. Hoyos Marlene para su correspondiente aplicación en la tesis de grado titulada “Características psicosociales de los profesores de educación especial de la ciudad de Tarija”.

Quinta Fase: (Administración de los Instrumentos) En esta fase se aplicó cada uno de los instrumentos seleccionados en esta investigación, lo cuales se administraron en un ambiente adecuado, para lograr una correcta recopilación de la información. Al inicio de cada una de las aplicaciones, tanto de los cuestionarios, inventario como entrevista, se recalca que los datos obtenidos eran confidenciales y con fines académicos.

Sexta Fase: (Procesamiento de los datos) Una vez que se obtuvieron los resultados, estos fueron procesados, a partir de la tabulación de datos en función a cada una de las escalas y/o baremos de cada instrumento y de la elaboración de cuadros y gráficos que permiten dar respuestas a las hipótesis de investigación planteadas.

Septima Fase: Se procedió a la **redacción y presentación del informe final**. En esta última fase se concretizó el trabajo de investigación, se elaboró el informe final completo, tomando en cuenta las normas y reglas de presentación y redacción.

V. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo se realiza el análisis e interpretación de los resultados obtenidos durante el proceso de recolección de datos a través de las pruebas aplicadas a cada sujeto de estudio, con la finalidad de mostrar resultados objetivos del proceso de investigación sobre las características psicosociales de los profesores de educación especial de la ciudad de Tarija.

Los datos obtenidos en la investigación se dieron a partir de la evaluación de cada uno de los instrumentos aplicados a la población, los cuales fueron calificados de acuerdo a criterios específicos de evaluación de cada prueba, cuyos datos resultantes fueron expuestos en cuadros y gráficos, analizándose los resultados más relevantes, ordenados en función de los objetivos específicos planteados en la investigación.

La obtención de los datos, ha permitido realizar un análisis e interpretación de los resultados, en este caso se ha procedido a determinar las características psicosociales de los profesores de educación especial de la ciudad de Tarija.

Se ordenó la información en función de los objetivos específicos planteados, en primer lugar, se describe las características sociodemográficas de los profesores de educación especial, para continuar con el nivel de motivación, la satisfacción laboral y el nivel de estrés laboral de los profesores de educación especial.

5.1. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

Para el análisis de esta dimensión se van a considerar los datos que se obtuvieron de la aplicación del Cuestionario Sociodemográfico, el cual consta de 15 preguntas, que abordan el contexto social, demográfico y económico de los profesores de educación especial.

En este sentido y con el fin de responder al primer objetivo específico que dice **“identificar las características sociodemográficas de los profesores de educación especial”**, se presenta la siguiente información:

Cuadro N° 3
Datos Sociales

Sexo	Fr	%
Femenino	53	88
Masculino	7	12
Total	60	100
Edad	Fr	%
De 30 a 39 años	32	54
De 40 a 49 años	20	33
De 50 a 59 años	8	13
Total	60	100
Estado Civil	Fr	%
Soltero	13	22
Casado	36	60
Concubino	6	10
Viudo	1	2
Divorciado	4	6
Total	60	100
Número de Hijos	Fr	%
No tiene	5	8
1 a 2 hijos	26	43
3 a 4 hijos	25	42
5 a más hijos	4	7
Total	60	100
Composición Familiar	Fr	%
Esposo/a e hijos	46	76
Hijos	10	17
Padres y hermanos	4	7
Total	60	100
Religión o espiritualidad que profesa	Fr	%
Católica	57	95
Cristiana	3	5
Total	60	100

Los datos sociales muestran la situación y evolución social de las personas por medio de la caracterización de un conjunto de indicadores, los cuales son detallados a continuación:

Caracterización según sexo:

El gran grueso de participantes del estudio lo conforma la población femenina, constituida por el 88% del total, que supera por mucho, la distribución del 12% correspondiente a los varones.

El número de mujeres que son profesoras en educación especial, supera considerablemente al número de hombres dedicados a la educación especial. Esta tendencia puede estar relacionada con dos aspectos: las expectativas sociales sobre la disciplina y la demanda social proveniente de los centros de educación especial. Tanto los estereotipos del género femenino como las cualidades que debe tener un profesor en esta área tienden a acercarse y en algunos casos hasta justificarse. Puesto que el cuidado, la delicadeza, paciencia, dedicación y la atención, entre otros, constituyen atributos que están en la base de la feminización del cargo. Por otra parte, queda pendiente, el hecho de determinar si los centros de educación especial contratan o seleccionan personal femenino en función de estas expectativas sociales.

Caracterización según rango de edad

El 54% de la muestra encuestada está conformada sobre todo por profesoras de educación especial que tienen entre 30 a 39 años de edad; el 33% de profesionales con edades que oscilan entre los 40 a 49 años y el 13% se halla en la franja de 50 a 59 años de edad. Precisándose que la mayor edad registrada en el último estrato es de 53 años, no existiendo profesionales que oscilen entre los 54 a 59 años de edad.

Es decir, que tanto profesoras como profesores de educación especial mantienen una edad media entre 30 a 39 años de edad, edad que contempla como etapa la juventud caracterizada por un mayor despliegue de energía, inventiva, ingenio para resolver problemas.

La edad adulta, considerada por muchos una etapa que va de los 40 a los 60 años, reciben mucha más presión laboral, social y familiar.

Cherniss (1982) y Maslach (1982) consideran que a medida que los años avanzan el trabajador va ganando seguridad y experiencia en las tareas laborales y mostrando una menor vulnerabilidad a la tensión laboral.

Caracterización según estado civil

El 60% de las profesoras de educación especial encuestadas se encuentra en el estado civil de casado/a. Los porcentajes restantes se distribuyen entre las opciones: Soltero/a (22%), concubina (10%), divorciada (6%) y viuda (2%), registrándose estos tres últimos estados solo en mujeres, los hombres se ubican únicamente en los estados de casado y soltero.

Lo que refiere que la población de profesores de educación especial se caracteriza por tener establecida una relación de pareja permanente, por lo que posiblemente muchas de sus prioridades se centren en la familia, tomando en cuenta que la mayoría son mujeres profesionales dedicadas al área de educación especial.

Caracterización según número de hijos

El promedio de hijos que tienen los encuestados es de 1 a 2 hijos con 43%. El 42% tiene entre 3 a 4 hijos, el 8% no tiene hijos y el restante 7% cuenta con 5 hijos a más.

Datos que dan cuenta, que no solo se establece una relación de pareja permanente, sino que se presencia relaciones de maternidad y paternidad. Por lo que se puede suponer que para esta población existen prioridades centradas en torno al núcleo familiar.

A estos datos es importante referir que las mujeres que se encuentran en los estados de viuda, concubina y casada son las que tienen 5 hijos o más.

Existiendo también datos llamativos, como el que se presenta en el único caso de persona viuda, puesto que estaría con la responsabilidad de más de 5 hijos, lo propio ocurre con las mujeres solteras que tienen bajo su responsabilidad de 1 a 2 hijos y finalmente las divorciadas que tienen de 1 a 4 hijos. Mujeres solas, profesionales que

al mismo tiempo deben desempeñarse laboralmente y tienen bajo su responsabilidad la supervivencia de la familia.

Por otra parte, en el caso de los varones, se tiene que los solteros (2 casos) tienen 1 solo hijo, en tanto que el resto de los varones que son casados tienen de 1 a 4 hijos. Cabe la interrogante, si los padres solteros viven con sus hijos o es que se da lo contrario y es la madre quien tiene la tutela de los mismos.

Caracterización según la composición familiar

El promedio de integrantes de la familia se da en el 76% de los profesores encuestados, cuyas familias están compuestas por la pareja, esposo o esposa e hijos. En el 17% de los investigados, la familia está compuesta solo por la madre y los hijos. En un restante 7% está compuesta por padres y hermanos.

Para profundizar estos datos se puede añadir que sobre todo las mujeres casadas y concubinas, tienen familias compuestas por la pareja y los hijos. Las familias compuestas por hijos y solo un progenitor, que generalmente es la madre, se presenta en las que tienen un estado civil de solteras, viudas y divorciadas. Los que viven con sus padres y hermanos son los que se encuentran con un estado civil de solteros.

Caracterización según la religión o espiritualidad que profesa

El 95% de los encuestados profesan la religión católica. El restante 5% son cristianos. Al respecto se puede añadir o profundizar, que solo las mujeres profesan la religión cristiana y las que lo hacen se encuentran con estado civil de casadas.

Tanto hombres como mujeres profesan la religión católica, y sus estados civiles son de casados, solteros, concubinos, divorciados y viudos indistintamente.

Cuadro N° 4
Uso de Tiempo Libre

Actividades	Fr	%
Labores de casa	46	77
Recreación y deporte	11	18
Estudio	3	5
Total	60	100

En esta área analizaremos los indicadores que aluden al entretenimiento, diversión o distracción que pueden realizar los profesores de educación especial en el caso de sus actividades recreativas.

Caracterización en cuanto al uso de tiempo libre

El 77% de los profesores de educación especial usa su tiempo libre en las labores de casa. A este dato es importante hacer mención y como ya se explicó, que la mayoría de los encuestados o investigados corresponden al grueso femenino, por lo que se relaciona que la mayoría de las mujeres profesionales dedicadas a la educación especial usan su tiempo libre en las labores de su casa.

De estas mujeres, profesoras en educación especial, dedicadas también a la labor del hogar, la mayoría son casadas, concubinas, solteras, divorciadas y viudas, indistintamente.

El 18% de los encuestados utiliza su tiempo libre en la recreación y deporte. A lo que se debe añadir que son la mayoría de los hombres quienes se dedican a esta actividad, existiendo una mínima cantidad de mujeres que también usan de esta manera su tiempo libre, específicamente solo 6 mujeres lo hacen. Profundizando más estos datos se tiene que son los solteros y casados quienes usan su tiempo libre en la recreación y deporte.

El restante 5% utiliza su tiempo libre en el estudio, siendo únicamente los solteros quienes usan su tiempo libre en profundizar más su profesión, el área de trabajo o de obtener un grado superior

Cuadro N° 5
Datos Demográficos

Lugar de Procedencia	Fr	%
Tarija Cercado	36	60
Tarija Provincia	17	28
Interior del país	7	12
Total	60	100

Los datos demográficos son información general sobre grupos de personas que pueden incluir atributos como el lugar de procedencia, lugar de residencia, los que se utilizan para proporcionar una visión más profunda de la situación de los sujetos analizados.

En este sentido, se puede apreciar que el 60% de las profesoras y profesores de educación especial proviene de la capital del departamento de Tarija, más propiamente dicho de la provincia Cercado, que es una de las 6 provincias en las que se divide el departamento de Tarija, al sur de Bolivia. Su capital es la ciudad de Tarija, que también lo es de todo el departamento.

El restante 28% proviene de la provincia, es decir, el departamento de Tarija cuenta con 6 provincias en total, por lo que los profesores de educación especial tienen como lugar de origen o provienen de las provincias de Aniceto Arce, Burdet O'Connor, Eustaquio Méndez, Gran Chacho y José María Avilés.

El restante 12% proviene del interior del país, es decir proviene de otros departamentos, de las capitales o sus provincias, pero que corresponde a cualquier de los departamentos establecidos en el país, como Potosí, Oruro, La Paz, Cochabamba, Chuquisaca, Santa Cruz, Beni y Pando.

Se debe tomar en cuenta, que, a pesar del lugar de procedencia u origen de los profesores de educación especial, actualmente todos ellos se encuentran residiendo en la ciudad de Tarija, capital del Departamento de Tarija.

Cuadro N° 6
Datos Económicos

Titulación	Fr	%
Normalista	2	3
Nivel superior	58	97
Total	60	100
Otra Ocupación	Fr	%
No tiene	54	90
Psicólogo/a	3	4
Informática	1	2
Atención restaurant	1	2
Atención quiosco	1	2
Total	60	100
Antigüedad Laboral	Fr	%
1 a 2 años	2	3
De 3 años	6	10
De 4 años	1	2
De 5 años	2	3
De 6 años adelante	49	82
Total	60	100
Promedio de ingresos (mensual) en Bs.	Fr	%
Menos de 2000 Bs.	2	3
De 2100 a 3000	15	25
De 3100 a 4000	40	67
De 4100 a 5000	2	3
Más de 5100 Bs.	1	2
Total	60	100
Número de personas que están a su cargo	Fr	%
1 a 3 personas	29	48
4 a 6 personas	24	40
7 a 10 personas	7	12
Total	60	100
Tenencia de Vivienda	Fr	%
Propia	43	72
Alquilada	9	15
Anticrético	5	8
Casero	3	5
Total	60	100
Tipo de Vivienda	Fr	%
Casa	40	67
Departamento	14	23
Cuartos	6	10
Total	60	100

Los indicadores económicos son datos estadísticos sobre la economía que nos permiten realizar un análisis de la situación económica presente de los sujetos que integran la investigación, además nos permite realizar precisiones de cómo podría evolucionar la economía en el futuro de estas personas.

Caracterización según titulación

El 97% de los encuestados ha cursado un nivel superior en su formación académica. Es decir que la mayoría ha obtenido el nivel de licenciatura, ya sea como algo adicional a la formación normalista (formación de 3 años de estudio), a través del estudio de cursos de licenciatura, que tienen una duración de dos años, impartidos primeramente por la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho ubicada en el departamento de Tarija y posteriormente cedidos a la Universidad Pedagógica ubicada en el departamento de Chuquisaca y que actualmente contempla la formación de postgrado para maestras y maestros.

Actualmente existe la formación a nivel licenciatura directa, es decir, los años de formación para el magisterio en cualquiera de sus especialidades tiene una duración de 5 años de estudios que conlleva la titulación en estos cinco años, por lo que los profesores egresan de la carrera con el título a nivel licenciatura.

Tomando en cuenta las edades de los profesores de educación especial, cuya edad mínima es de 33 años en función a todos los investigados, se considera que la titulación de licenciatura obtenida se ha dado a partir de estudios adicionales de posgrado al título de normalista, título con el que egresaban anteriormente en las Normales de Educación y que suponía una duración de 3 años de estudio.

Finalmente, un restante 3% tiene el título de normalistas, por lo que no han logrado ampliar su formación a un nivel de licenciatura.

Profundizando más estos datos, tenemos que todos los hombres cuentan con un nivel superior de formación, la mayoría de las mujeres también, exceptuando solo dos casos

que cuentan únicamente con la titulación de normalistas, estas últimas tienen un estado civil de casadas, son madres de 3 hijos y sus edades respectivas son de 36 y 40 años de edad.

Caracterización en cuanto a otra ocupación

Del total de investigados, el 90% no se encuentra trabajando en otra ocupación al momento de hacer la encuesta, por lo que ejercen sus funciones laborales únicamente en el área de la educación, más propiamente dicho en el de la educación especial.

El resto de los encuestados se distribuye de la siguiente manera: Un 4% además de ser profesores en educación especial también son psicólogos, un 2% también son informáticos, otro 2% atiende un restaurant y finalmente el 2% atiende un quiosco.

Para profundizar estos datos, se precisa que de todos los varones encuestados ninguno de ellos cuenta con otra ocupación. Sin embargo, las mujeres sí se despliegan con otras ocupaciones, las que serían las nombradas en el área de psicología, informática, atención de restaurant y quiosco respectivamente.

De las mujeres que tienen otra ocupación, específicamente las que lograron otra carrera profesional, todas son solteras, a su vez algunas tienen un hijo y otras no tienen hijos hasta la fecha de aplicación de la encuesta, así también sus edades se encuentran arriba de los 35 años de edad.

Las que tienen otra ocupación como la atención de quiosco y restaurant, corresponde a estado civil de casada (con dos hijos) y divorciada (con 4 hijos)

Caracterización de antigüedad y promedio de ingresos (mensual)

El 82% del total de los encuestados se encuentran con una antigüedad laboral de más de 6 años, el 10% tiene una antigüedad de 3 años, finalmente el 3% corresponde tanto para los de 1 año de antigüedad como para los de 5 años de antigüedad.

Es decir que la mayoría de los profesores de educación especial cuentan con una amplia experiencia en el campo laboral al cual se dedican, puesto que la experiencia que se hace mención es en la atención de estudiantes de educación especial que asisten a estos centros especiales.

Por otra parte, el promedio de ingresos mensual que perciben la mayoría de los profesores de educación especial es de 3100 a 4000 Bs que se presenta en un 67% de los investigados. El 25% tiene un ingreso mensual de 2100 a 3000 Bs. Un 3% gana menos de 2000 Bs. Otro 3% gana entre 4100 a 5000 Bs y finalmente solo un 2% tiene un ingreso mayor a 5100 Bs.

De manera general, se observa que la mayoría de los profesores tiene un ingreso medio de 3100 a 4000 Bs con tendencia a bajo, porque suelen ganar menos de 3000 Bs, son pocos los que obtienen ingresos mayores a los 4000 Bs.

Para profundizar más esta realidad, completamos la información con los siguientes datos:

- La mayoría de profesores de educación especial que gana un entre 3100 a 4000 Bs. tiene una antigüedad mayor a los 6 años, tienen un estado civil de casados y concubinos.
- Los profesores que ganan de 2100 a 3000 Bs., también tienen una antigüedad mayor a los 6 años.
- Tomando en cuenta la antigüedad, los que tienen una antigüedad de más de 6 años tienen ingresos que van desde los 2100 a 4000 Bs.
- Los que tienen otra ocupación no superan considerablemente sus ingresos, puesto que estos van de 2100 a 5000 Bs.
- Sea el número de hijos que tenga la familia, deben acomodarse la mayoría a un sueldo de 3100 a 4000 bs.

- Así también sea el número de personas que tengan a su cargo, deben acomodarse a un ingreso promedio de 3100 a 4000 bs. Sobre todo, los que tienen de 1 a 3 personas, de 4 a 6 personas y de 7 a 10 personas.
- La situación se agudiza porque existe una buena cantidad de profesores que ganan de 2100 a 3000 bs y tienen o son responsables de 1 a 3 personas, como de 4 a 6 personas y así también de 7 a 10 personas
- Situación más compleja con los casos de profesores que ganan menos de 2000 y sin embargo tienen a su cargo a 1 a 3 personas o 4 a 6 personas.

Caracterización según la vivienda

Mientras un 72% de los encuestados viven en casa propia, un 15% lo hace en alquiler, el restante 8% en anticrético y finalmente el 5% son caseros de una vivienda o cuidadores.

La situación de vivienda al parecer no se encuentra relacionada con la edad, porque a partir de los 31 años existen profesores que ya cuentan con casa propia, observándose esta situación también en casos de profesores que tienen una edad entre los 35 a 36 años, 39 y 50 años de edad.

La mayoría de las mujeres cuenta con casa propia, y casi todos los hombres también, solo 1 de ellos vive en alquiler.

Por lo que habitar una casa propia es una tendencia comparativamente elevada presente en hombres y mujeres.

La mayoría de los casados tiene casa propia, le siguen los solteros, concubinos divorciados y el único caso de viudez, también cuenta con casa propia.

Los que ganan entre 4000 bs tienen casa propia, alquilada o en anticrético

Todos los que ganan de 4000 bs. para arriba tienen casa propia, exceptuando un caso

que vive de cuidador o casero.

Por otra parte, un 67% de los encuestados viven en casa, 23% vive en departamento y 10% tiene cuartos como vivienda.

La mayoría de los casados y solteros viven en una casa (tipo de vivienda). Lo propio ocurre en los que viven en departamento y en cuartos, que también son casados y solteros.

Indiferentemente de la cantidad de hijos, se tiene a profesores viviendo en una casa, departamento o cuartos. Así, viven en una casa, sobre todo los que tienen de 2 a más de 5 hijos, en departamento los que tienen 3 hijos o más, en cuartos lo que no tienen hijos.

5.2. MOTIVACIÓN

Para el análisis de esta dimensión se van a considerar los datos que se obtuvieron de la aplicación del Cuestionario de Motivación (MbM) de Marshall Sashkin, el cual indaga cuatro tipos de necesidades en cuanto de la motivación de los profesores de educación especial.

Con el fin de responder a el segundo objetivo específico que dice **“evaluar la motivación de los profesores de educación especial”**, se presenta la siguiente información:

Cuadro N° 7
Necesidades de Protección y Seguridad

N°	AFIRMACIONES	Completamente de acuerdo	Básicamente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Solo un poco de acuerdo	No estoy de acuerdo	Total
		C	B	P	S	N	T
1	Lo más importante para mí es tener un empleo estable	39 65%	18 30%	2 3%	1 2%	--	60 100%
5	La seguridad del puesto de trabajo no es especialmente importante para mí	6 10%	2 3%	2 3%	9 15%	41 69%	60 100%
9	Para mí, es fundamental poder disponer de ingresos regulares	32 54%	24 40%	2 3%	--	2 3%	60 100%
13	Un buen empleo debe incluir un plan de jubilación sólido	44 74%	12 20%	2 3%	--	2 3%	60 100%
17	Uno de los aspectos más importantes de un puesto de trabajo es el plan de seguros de enfermedad de la empresa	17 28%	26 44%	11 18%	3 5%	3 5%	60 100%

Según Marshall (1996) las **necesidades de protección y seguridad** están referidas a la seguridad económica, una vida confortable y la sensación de vivir con seguridad. En la mayoría de los casos las empresas consiguen la satisfacción de estas necesidades a través del dinero que pagan directamente a sus empleados, otras proporcionan vivienda y asistencia sanitaria a sus empleados, así también usan los aumentos de sueldo para recompensar el rendimiento excelente. Sin embargo, estas motivaciones se obtienen a través del empleo y la pertenencia a una empresa. (p. 6)

De esta manera, haciendo referencia a las puntuaciones más altas de las afirmaciones de esta área, se tiene los siguientes resultados:

El 74% de los profesores de educación especial están completamente de acuerdo con la afirmación que indica **“un buen empleo debe incluir un plan de jubilación sólido”**. Lo que quiere decir que contemplan la jubilación como una etapa de vulnerabilidad, donde pueden presentarse ciertas contingencias como enfermedades o situaciones de dependencia, ante las que es importante estar protegidos. Contar con una pensión en función de cómo se haya aportado o contribuido como trabajadores es una necesidad advertida por los profesores de educación especial.

Un 69% de los encuestados indica que no está de acuerdo con la afirmación que refiere **“la seguridad del puesto de trabajo no es especialmente importante para mí”**. Lo que infiere, que los trabajadores o profesionales, le dan mucha importancia a contar con un trabajo seguro o tener seguridad laboral, lo cual implica asegurarse de la propia subsistencia y el aumento de la calidad de vida. Mediante la actividad laboral es posible lograr reconocimiento, satisfacción y felicidad, siendo un excelente medio para alcanzar metas personales y sociales, por otra parte, todos los trabajadores tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, así como la formación adecuada. Siendo la seguridad laboral advertida como importante para los profesores en educación especial.

El 65% de los encuestados refiere estar completamente de acuerdo con la afirmación que indica que **“lo más importante para mí es tener un empleo estable”**, lo que implica que el trabajo es un rol básico y central en la vida para los seres humanos, lo cual es percibido de la misma manera por los profesores de educación especial. Debido a que contar con un empleo o trabajo estable es sinónimo de cubrir esas necesidades económicas y por su interrelación con otras áreas de la vida de los trabajadores, proveerle de elementos necesarios como alimentos, abrigo, protección, etc., como así también materiales o servicios. De cualquier modo, el trabajo siempre se erige como la actividad que le da al ser humano un salario, pago o producto a partir del cual establece su subsistencia.

Finalmente, otro dato relevante, es el 54% de profesores que indica estar

completamente de acuerdo con la afirmación “**para mí, es fundamental poder disponer de ingresos regulares**”, lo que implica contar con un sueldo fijo, mensual, que el trabajador percibe por sus servicios ordinarios, que tenga la seguridad de contar con un sueldo que le permita cubrir sus necesidades básicas de alimentación, vestido, servicios entre otros, evitando situaciones contraproducentes que afecten su tranquilidad.

Maslow (2008), se refiere que las personas irán cubriendo sus necesidades en torno a las políticas y prestaciones que promueve cada empresa, lo cual atraerá talento y brindará motivación a su personal para que se desenvuelva adecuadamente en su área de trabajo.

Cuadro N° 8
Necesidades Sociales y de Pertenencia

N°	AFIRMACIONES	Completamente de acuerdo	Básicamente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Solo un poco de acuerdo	No estoy de acuerdo	Total
		C	B	P	S	N	T
2	Prefiero trabajar de manera independiente, más o menos por mi cuenta	2 3%	11 18%	18 30%	13 22%	16 27%	60 100%
6	Mis amigos significan más que casi ninguna otra cosa para mí.	1 2%	7 11%	3 5%	10 17%	39 65%	60 100%
10	Es preferible evitar una relación demasiado estrecha con los compañeros de trabajo	8 13%	9 15%	20 33%	9 15%	14 23%	60 100%
14	Prefiero claramente un trabajo que implique establecer contacto con otros - clientes	25 42%	17 28%	13 22%	2 3%	3 5%	60 100%

N°	AFIRMACIONES	Completamente de acuerdo	Básicamente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Solo un poco de acuerdo	No estoy de acuerdo	Total
		C	B	P	S	N	T
	o compañeros de trabajo						
18	Formar parte de un grupo de trabajo unido es muy importante para mí	34 57%	11 18%	8 13%	6 10%	1 2%	60 100%

Según Marshall (1996) las **necesidades sociales y de pertenencia** se refieren al sentimiento y necesidad de pertenencia, de interacción con los demás, de establecer relaciones duraderas. Así existen muchas formas de incorporar la interacción social productiva en el trabajo de manera que resulte beneficiosa en lugar de perjudicial para el desarrollo de las tareas. (p. 7)

En este sentido, las respuestas más significativas dadas en esta área son las siguientes:

Un 65% de los profesores de educación especial indican que no están de acuerdo con la siguiente afirmación “**mis amigos significan más que casi ninguna otra cosa para mí**”, lo cual refleja, que si bien es sabido que el trabajo además de permitirle a la mujer como al hombre de proveerse de un sin fin de otras cosas, como riqueza económica, también lo hace con la intelectual e incluso social, ya que le da oportunidades de interactuar con otras personas, lo que en este caso no es relevante para la muestra investigada.

Está comprobado que tener una buena relación social, con la gente con la que compartes día a día el tiempo y el esfuerzo, es una garantía de sentirse bien, de trabajar implicado y de comprometerse con los objetivos. Es decir, si somos capaces de ver a nuestros compañeros de trabajo como amigos más que como competencia, nuestra vida será más fluida y nos sentiremos más plenos.

Un 57% de los evaluados está completamente de acuerdo con la afirmación que revela que “**formar parte de un grupo de trabajo unido es muy importante para mí**”, lo cual indica que consideran el trabajo en equipo como relevante para conseguir grandes

triumfos, para lo cual es importante contar con un buen ambiente y buenas relaciones entre los miembros, así se sentirán todos parte del grupo y querrán realizar las actividades hacia el éxito. Es importante que una persona se sienta parte de su equipo, esto hará que haya más lealtad hacia la institución para la que trabajan.

La comunicación: Chiavenato (2001), manifestara que la comunicación es influyente en la motivación laboral de los colaboradores” ya que está relacionada con otras áreas en su ambiente de trabajo, a su vez la comunicación sirve para controlar y de varias maneras la conducta de los sujetos, ya que las oorganizaciones cuentan con jerarquía de autoridad y lineamientos que se requieren que los colaboradores sigan.

Un buen equipo puede generar ideas y soluciones creativas, en momento de debilidad motivarle para que siga adelante, ayuda también a establecer una comunicación mucho más directa y fluida. Visto desde la empresa, mejorará el clima laboral, hará que aumente la productividad.

Alder (2009), menciona que las necesidades de relación designan las interacciones con otros y las satisfacciones que ello produce a través del apoyo emocional, el respeto, el reconocimiento y un sentido de pertenecer al grupo. Se las atiende en el trabajo mediante el trato social con los compañeros y fuera del ámbito laboral mediante la familia y los amigos.

Cuadro N° 9
Necesidades de Autoestima

N°	AFIRMACIONES	Completamente de acuerdo	Básicamente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Solo un poco de acuerdo	No estoy de acuerdo	Total
		C	B	P	S	N	T
3	Un sueldo alto es un claro indicativo del valor que tiene el trabajador para la empresa	5 8%	18 30%	14 23%	11 18%	12 20%	60 100%
7	La mayor parte de las personas creen que son más capaces de lo que realmente son.	10 17%	6 10%	19 32%	16 27%	9 15%	60 100%
11	La valoración que tengo de mí mismo es más importante que la opinión de ninguna otra persona	46 77%	11 18%	1 2%	2 3%	--	60 100%
15	Me molesta que alguien intente atribuirse el mérito de algo que yo he conseguido	38 64%	11 18%	8 13%	2 3%	1 2%	60 100%
19	Mis logros me proporcionan una importante sensación de autorrespeto	48 80%	7 12%	4 7%	1 2%	--	60 100%

Según Marshall (1996) las **necesidades de autoestima** se refieren al sentimiento y necesidad de ser valorados como individuos, necesidad de sentirse importantes. A partir de que los directivos deben elogiar a los empleados por su buen trabajo o por la consecución de logros especiales (p. 7)

De acuerdo a los resultados obtenidos, las afirmaciones más destacadas en esta área son las siguientes:

El 80% de los profesores de educación especial indica estar totalmente de acuerdo con la afirmación **“mis logros me proporcionan una importante sensación de autorrespeto”**, lo que indica que lo que consiguen en el trabajo, sus éxitos, aciertos, fortalecen su autoestima, lo cual puede darse porque conocen más sobre la actividad que realizan, el sentirse útiles, el hecho de descubrir capacidades y habilidades que no conocían, de decidir sobre su vida, de tener un porvenir y planear su futuro en función a esa sensación de autorrespeto se presenta en los evaluados.

Al igual de Andrino (2004), quien tuvo como objetivo conocer la correlación entre la autoestima y motivación para alcanzar el logro, en donde concluyó que promoviendo actividades donde las personas pueden desarrollar sus destrezas y de esta manera se sientan motivados.

Un 77% de profesores está totalmente de acuerdo con la afirmación **“la valoración que tengo de mí mismo es más importante que la opinión de ninguna otra persona”**. Se debe tomar en cuenta que el trabajo posibilita realizar tareas que alimentan los sentimientos de autoeficacia y valía personal, es decir, permite sentirse útil, eficaz, válidos y refuerza el autoconcepto de los trabajadores. Lo cual sería apreciado por los profesores de educación especial.

Finalmente, un 64% de profesores de educación especial está totalmente de acuerdo con la afirmación **“me molesta que alguien intente atribuirse el mérito de algo que yo he conseguido”**, lo cual refiere estar intensamente implicado en el trabajo, experimentar un sentido de significado, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por lo que se hace y logra. A su vez destaca, la disposición a invertir esfuerzos en el propio trabajo y la persistencia incluso a pesar de las dificultades de lograr mérito o conseguir una meta. (Ibidem)

Mclealand (2008), considera que el hecho de hacer bien las cosas, de ser el mejor en todo, caracteriza a las sociedades con profunda satisfacción en sus logros, en el

trabajo de campo se estableció que menos de la media consideran importante cubrir la necesidad de autoestima, lo que permite discutir que la teoría argumenta que la estima permite que los colaboradores que tengan satisfecho esta necesidad, gozaran de un nivel alto de motivación, seguridad y respeto en sí mismo, que le dará prestigio y éxito, pero en la práctica se establece que la mayoría de colaboradores carecen de ello, lo que no les permite ser exitosos y emprendedores.

Cuadro N° 10
Necesidades de Autorrealización

N°	AFIRMACIONES	Completa mente de acuerdo	Básicamen te de acuerdo	Parcialmen te de acuerdo	Solo un poco de acuerdo	No estoy de acuerdo	Total
		C	B	P	S	N	T
4	Buscar aquello que te haga feliz es lo más importante en la vida.	42 70%	16 27%	2 3%	--	--	60 100%
8	Quiero un trabajo que me permita aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas	31 52%	16 27%	9 15%	3 5%	1 2%	60 100%
12	Perseguir los sueños es una pérdida de tiempo	2 3%	2 3%	7 12%	14 23%	35 58%	60 100%
16	Lo que me motiva es llegar tan lejos como pueda, encontrar mis propios límites	39 65%	17 28%	2 3%	--	2 3%	60 100%
20	Prefiero hacer cosas que sé hacer bien que intentar hacer cosas nuevas	8 13%	12 20%	14 24%	11 18%	15 25%	60 100%

Según Marshall (1996) las **necesidades de autorrealización** se refieren a la búsqueda de autodesarrollo y el esfuerzo por ser todo lo que uno puede llegar a ser. La mayoría de las personas desean autorrealizarse en mayor o menor medida. Lo que varía de una persona a otra es la importancia que otorgan a esta motivación. (p. 7)

De acuerdo a los resultados obtenidos, las afirmaciones más destacadas en esta área

son las siguientes:

Un 70% de profesores está completamente de acuerdo con la afirmación “**buscar aquello que te haga feliz es lo más importante en la vida**”, lo cual traduce que el bienestar emocional es uno de los factores más valorados por los profesionales y suelen ser los aspectos que más le ayuden a sentirse motivados e implicados con la institución en la que trabajan. Un trabajador feliz es un trabajador eficiente.

El 65% de los profesores de educación especial están completamente de acuerdo con la afirmación “**lo que motiva es llegar tan lejos como pueda, encontrar mis propios límites**”, así como indica Maslow, que en los seres humanos hay una tendencia innata a sacar el mayor partido posible de sus propios talentos y potencialidades, lo que le confiere al trabajo una dimensión aún más amplia, una importancia de índole trascendental en nuestras vidas.

El 58% de ellos no está de acuerdo con la afirmación “**perseguir los sueños es una pérdida de tiempo**”, es decir que le confieren una importancia central al proponerse o tener sueños y alcanzarlos. El considerar el trabajo no sólo como aquel que nos permita cumplir con los compromisos económicos adquiridos (mantener la familia, pagar el carro, la universidad, etc.) sino el que también nos permita llegar a concretar a futuro nuestros sueños y anhelos, como llegar a tener casa propia o jubilarse con una buena pensión, se suma al deseo de alcanzar cada vez mayores anhelos o sueños, le confiere al trabajo una importancia capital en nuestras vidas.

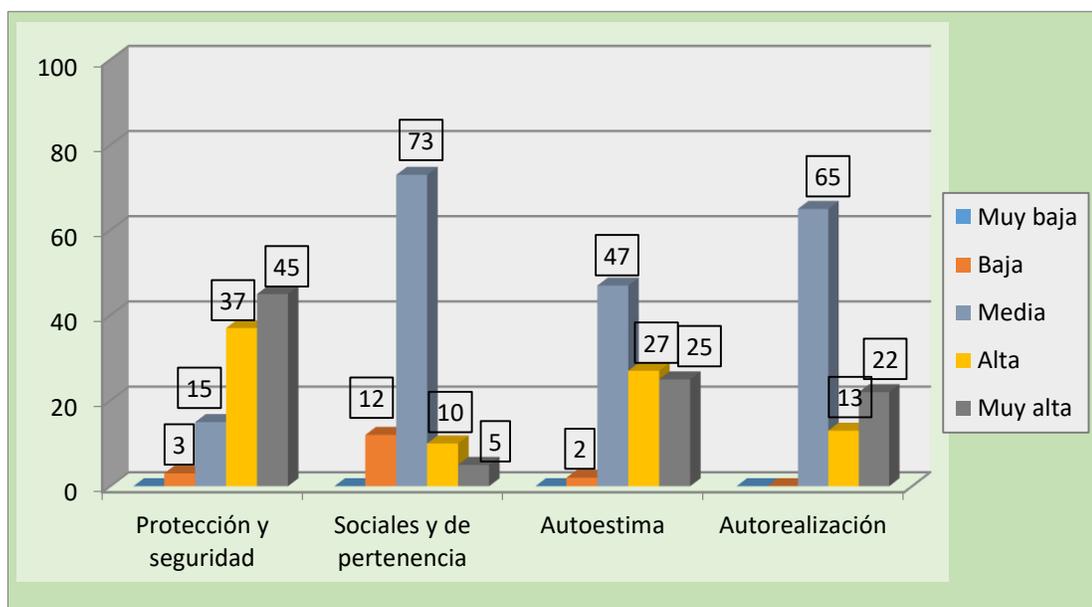
Según Galindo (2002), cuando se han cubierto las necesidades de orden inferior, se empieza a buscar las que ocupan el nivel supremo en la jerarquía: la autorrealización, que tiene gran atractivo para los empleados del mundo moderno. Si se quiere atender esa exigencia y motivarlos debidamente, es preciso brindarle la oportunidad de crecer y asumir responsabilidades, es decir, la oportunidad de ejercer sus capacidades al máximo.

Finalmente un 52% está completamente de acuerdo con la afirmación “**quiero un**

trabajo que me permita aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas”, lo cual va con la tendencia que muchas organizaciones y empresas tienen actualmente, que es brindar las condiciones para el desarrollo de destrezas tales como la creatividad, la toma de iniciativa, la capacidad de trabajar en equipo, la capacidad propositiva y la sensibilidad para descubrir sus potenciales internos y explotarlos en el entorno laboral. Dentro de los resultados se encuentra un mayor disfrute del trabajo y una disminución significativa de los niveles de estrés en las personas.

Maslow (2008), ubica la necesidad de autorrealización en la cúspide de la jerarquía de las necesidades, y el considerar que si no se satisfacen las inferiores a ella, jamás se llegará a estar motivado, para lo cual la investigadora considera que las necesidades o factores que permiten a los colaboradores estar motivados están íntimamente interrelacionados, su desarrollo es sistemático y dinámico, de manera tal que se encuentran expuestas una con la otra y al reconocer el esfuerzo del colaborador mejorará la comunicación en la organización y la motivación.

Gráfico N° 1
Motivación



En síntesis y de manera general se observa en los resultados las siguientes apreciaciones:

En cuanto a las **necesidades de protección y seguridad** que se consiguen a través del dinero que las fuentes de trabajo pagan directamente a sus empleados a cambio de su trabajo, se tiene que el 45% y 37% de los profesores de educación especial presentan un nivel muy alto y alto de satisfacción de estas necesidades en cuanto a su seguridad económica, un nivel de vida confortable y una sensación de seguridad. A su vez, tienen una tendencia en el nivel alto de estas necesidades.

A estos resultados se suman las respuestas proporcionadas en la entrevista aplicada a los profesores de educación especial, sobre todo en la pregunta que refería: **¿Cree que los profesores en el área de educación especial deberían recibir algún tipo de incentivo?**, respuestas que destacan una ausencia de incentivos en sus fuentes laborales:

- *“No, no es común los incentivos”*
- *“No, desde que yo trabajo en la institución nunca ví ni tampoco recibí algún tipo de incentivos por nuestro trabajo”*
- *“No, en algunas ocasiones se da algún tipo de reconocimiento a mis colegas, pero después no se de ningún tipo de incentivos”*
- *“Sería bueno en el tema de transporte, bonos extras”*
- *“Cualquier otro tipo de incentivo viene bien”*
- *“Apoyo en nuestro trabajo, necesitamos más horas”*

Estas respuestas dan cuenta que los centros de educación especial no recurren a incentivar a sus trabajadores y que el sueldo es la única compensación laboral que reciben los profesores. Estos datos pueden servir de sugerencia a estas fuentes laborales, para que de una u otra forma puedan repensar la satisfacción de las necesidades de protección y seguridad de sus empleados, mejorando así o incrementando de esta manera la eficiencia y la productividad en el desarrollo de sus actividades frente a la sociedad.

En cuanto a las **necesidades sociales y de pertenencia**, un 73% de profesores presentan un nivel medio de satisfacción, es decir presentan un regular sentimiento y necesidad de pertenencia, de interacción con otros en relaciones duraderas. Lo cual es indicativo que estas necesidades no son satisfechas, no son tan motivantes para los profesores o que no son colmadas en sus puestos de trabajo.

Al respecto, está comprobado que tener una buena relación social, con la gente con la que compartes el día a día, el tiempo y el esfuerzo, es una garantía para sentirse bien, de trabajar de una forma más implicada y de comprometerse con los objetivos de la institución. Por lo que, si se integran las relaciones laborales con las relaciones personales, esto generará felicidad en sus trabajadores, por lo que los compañeros de

trabajo son vistos como amigos más que como competencia.

Mejorar estas circunstancias que se presentan en los centros de educación especial, es una tarea que los centros deben asumir con el fin de gestionar mejor la motivación laboral de los profesores de educación especial. No se debe olvidar, que cuando se está mal en el trabajo, no existe implicación, sino más bien se eluden las responsabilidades para no tener que dar cuentas de nada.

Las **necesidades de autoestima** se ubican con una tendencia a un nivel medio, así un 47% de profesores presenta que estas necesidades no se han satisfecho completamente. Es decir, la mayoría de las personas se sienten motivadas por la búsqueda de su valor como individuos, sentirse importantes, situación que se presenta medianamente en los profesores de educación especial con cierta tendencia a mejorar a un nivel alto y muy alto.

A estos resultados se suman algunas de las respuestas proporcionadas en la entrevista aplicada a los profesores de educación especial, en respuesta a la pregunta **¿Ha recibido usted incentivos o reconocimientos durante los últimos 2 años, por hacer un buen trabajo?**, en los que destacan ciertos reconocimientos verbales en sus fuentes laborales:

— *“Sí hubo reconocimientos en cuanto a mi trabajo de forma verbal. Lo cual también te incentiva como maestra”.*

— *“Palabras de elogio por parte de la unidad educativa, pero por parte de nuestras autoridades no”.*

— *“No he recibido ninguna felicitación por mi trabajo durante estos dos años”*

— *“No se recibe nada, a pesar de la importancia de nuestras funciones”*

Respuestas que pueden permitir a los centros de educación especial reforzar y trabajar el área de estas necesidades para lograr una mayor eficiencia y realización de sus

trabajadores. El sentirse plenamente útil y el reconocimiento propio como social les permite bienestar emocional a los profesores de educación especial, lo que le ayuda a sentirse motivado e implicado en el centro en el que trabaja, y ese bienestar se traduce, casi siempre, en más productividad.

Finalmente, un 65% de profesores de educación especial se ubica en un nivel medio de **necesidades de autorrealización**, es decir que este nivel superior de motivación humana constituida por la búsqueda del autodesarrollo y el esfuerzo por ser “todo lo que uno puede llegar a ser” se encuentra representado mayormente en un nivel medio en los profesores, con cierta tendencia de ubicarse en los niveles altos y muy altos.

Estos resultados se corroboran con las respuestas obtenidas en la entrevista, ante la pregunta **¿En este último año, ha tenido oportunidades en el trabajo de aprender y crecer?**, donde los profesores de educación especial, confirman que sus necesidades de autorrealización son regularmente satisfechas o indirectamente satisfechas por sus fuentes laborales, aunque no manifiestan una predisposición directa de los centros de educación especial a desarrollar procesos de autorrealización, tales como la capacitación.

— *“Todos los días aprendemos y crecemos de las experiencias en nuestro centro”*

— *“Sí, todos los días se aprende algo, son aprendizajes que valoro y los pongo en práctica”*

— *“A mi parecer siempre aprendemos y crecemos, como maestros, nos realizamos y nos sentimos satisfechos al ver cada logro de nuestros estudiantes y eso nos ayuda a crecer como personas”*

— *“Siempre en el trabajo, todos los días aprendemos y crecemos junto a nuestros estudiantes”*

— *“En el centro siempre aprendemos de otros maestros, de nuestros superiores y también de los mismos niños, esto nos enriquece y nos ayuda a crecer”*

— *Sí, la verdad en esta área siempre contamos con talleres, lo cual te hace crecer y preparar más para poder enseñar a nuestros niños”*

Resultados que pueden ser de gran utilidad a los centros de educación especial con el fin de que puedan desarrollar procesos de capacitación formales para sus trabajadores, promoviendo el afianzamiento de nuevas destrezas o habilidades para su posterior aplicación, así como el deseo de superación y de utilidad, así también que puedan ver en sus fuentes laborales un lugar de crecimiento y de oportunidades.

En síntesis y observando los datos de manera general, se tiene que los profesores de educación especial presentan una mayor motivación en la satisfacción de sus necesidades de protección y seguridad, a diferencia de las necesidades sociales y de pertenencia, de autoestima y de autorrealización, las que ocupan un nivel medio de motivación y que precisan ser abordadas, trabajadas por los centros de educación especial, los cuales deben tomar conciencia sobre los beneficios de sentirse a gusto en el trabajo y la relación directa que esto tiene sobre el rendimiento de sus trabajadores.

5.3. SATISFACCIÓN LABORAL

Para el análisis de esta dimensión se van a considerar los datos que se obtuvieron de la aplicación del Cuestionario de Satisfacción Laboral (S20/23) de Meliá y Peiró, el cual indaga cinco factores de satisfacción laboral de los profesores de educación especial.

Con el fin de responder el tercer objetivo específico que dice “**detallar la satisfacción laboral de los profesores de educación especial**”, se presenta la siguiente información:

Cuadro N° 11
Supervisión

N°	PREGUNTAS	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho			Total
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy	
		1	2	3	4	5	6	7	
13	Las relaciones personales con sus superiores		6 10%		1 2%		53 88%		60 100%
14	La supervisión que ejercen sobre usted		2 3%		11 18%		47 79%		60 100%
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado		2 3%		6 10%		52 87%		60 100%
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea		8 13%		5 8%		47 79%		60 100%
17	La “igualdad” y la “justicia” de trato que recibe de su empresa		6 10%		11 18%		43 72%		60 100%
18	El apoyo que recibe de sus superiores		3 5%		3 5%		54 90%		60 100%

Según Meliá y Peiró (1988), la **satisfacción con la supervisión** de la organización hace referencia a la satisfacción con la supervisión de los superiores, la relación con los mismos, la frecuencia de la supervisión, justicia del trato recibido, formación recibida y con la participación en las decisiones. (p. 7)

De acuerdo a los resultados obtenidos se tiene que la mayoría de los profesores de educación especial se sienten satisfechos en este factor, lo cual está dado por las siguientes respuestas:

Un 90% de los profesores se encuentra satisfecho por el apoyo que recibe de sus superiores, un 88% se siente satisfecho por las relaciones personales con sus superiores,

el 87% se siente satisfecho por la proximidad y frecuencia con la que es supervisado, el 79% por la supervisión que ejercen sobre el trabajador y por la forma en que sus superiores juzgan su tarea y finalmente un 72% por la igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa.

Estos datos hacen referencia que la mayoría de los profesores de educación especial se encuentran satisfechos con la supervisión, lo cual se relaciona con la existencia de supervisión por parte de los directivos, lo que representa para los trabajadores mucho interés de sus superiores por su trabajo, considerando que son tomados en cuenta por su superior o director, que tienen apoyo y en consecuencia que hay una buena relación entre ellos y el directivo.

García y Ovejero (1998), plantean que el nivel de comunicación que tenga el trabajador con sus supervisores, desde el punto de vista de la información y las relaciones humanas, contribuye a que el trabajador aumente su satisfacción laboral.

Hay que hacer notar que el resto de porcentajes se ubican en el nivel indiferente y en el insatisfecho, aunque en menor incidencia no deja de ser llamativo que los profesores de educación especial se ubiquen en estos niveles, aduciendo que se encuentran insatisfechos no solo por la frecuencia con que son supervisados por el director, sino también por el poco apoyo y las no tan buenas relaciones personales que se han generado con el mismo, se sienten insatisfechos por cómo evalúan su tarea, la que valoran de injusta y parcializada.

Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto. (Dimensiones de la satisfacción laboral, Locke, 1976).

Cuadro N° 12
Ambiente Físico Laboral

N°	PREGUNTAS	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho			Total
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy	
		1	2	3	4	5	6	7	
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo		11 18%		1 2%		48 80%	60 100%	
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo		29 48%		--		31 52%	60 100%	
8	La iluminación de su lugar de trabajo		21 35%		3 5%		36 60%	60 100%	
9	La ventilación de su lugar de trabajo		32 53%		--		28 47%	60 100%	
10	La temperatura de su lugar de trabajo		26 43%		3 5%		31 52%	60 100%	

Según Meliá y Peiró (1988), la **satisfacción con el ambiente físico laboral** de la organización hace referencia al entorno físico y al espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, ventilación y también la iluminación. (p. 7)

De acuerdo a los resultados obtenidos se tiene que la mayoría de los profesores de educación especial se sienten satisfechos en este factor, lo cual está dado por las siguientes respuestas:

Un 80% de los profesores se encuentra satisfecho por la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo, un 60% por la iluminación de su lugar de trabajo, el 52% por la temperatura y el entorno físico, el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.

Muñoz Adánez, (1990) define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa,

en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”.

A los profesores les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar para las actividades que tienen que ejecutarse permitirán un mejor desempeño y favorecerán la satisfacción del empleado, situación que se presenta en los resultados porque existe satisfacción en cuanto a estos elementos del ambiente físico laboral.

Los datos llamativos en cuanto a insatisfacción laboral se encuentran sobre todo en el 53% de profesores que se refieren a la ventilación de su lugar de trabajo, a su vez la temperatura, iluminación como así también el entorno físico y el espacio del que disponen para realizar sus actividades han sido identificados en menor medida como ocasionadores de insatisfacción laboral, indudablemente son aspectos que interfieren en el bienestar personal de los profesores y no les facilita el realizar un buen trabajo.

Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc. (Dimensiones de la satisfacción laboral, Locke,1976).

Cuadro N° 13
Prestaciones Sociales

N°	PREGUNTAS	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho			Total
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy	
		1	2	3		4	5	6	
4	El salario que usted recibe	14 23%			4 7%	42 70%			60 100%
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa	2 3%			2 3%	56 94%			60 100%
12	Las oportunidades de promoción que tiene	5 8%			2 3%	53 89%			60 100%
22	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales	5 8%			2 3%	53 89%			60 100%
23	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales	9 15%			1 2%	50 83%			60 100%

Según Meliá y Peiró (1988), las satisfacciones con las prestaciones sociales de la organización hacen referencia al cumplimiento de los convenios laborales, a los incentivos económicos, las negociaciones laborales y al salario, a la promoción y a la formación. (p. 8)

De acuerdo a los resultados obtenidos se tiene que la mayoría de los profesores de educación especial se sienten satisfechos en este factor, lo cual está dado por las siguientes respuestas:

Un 94% se encuentra satisfecho con las oportunidades de formación que les ofrecen los centros de educación especial, el 89% con las oportunidades de promoción que tienen y el grado en que su empresa cumple el convenio, disposiciones y leyes

laborales, el 83% sobre la forma en que se da la negociación sobre aspectos laborales y finalmente un 70% se encuentra satisfecho sobre el salario que reciben.

Al respecto, las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. Por lo que en este factor también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue el centro de educación especial. Tener una percepción que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción como se observa en los resultados de los profesores de educación especial investigados.

La indiferencia como la insatisfacción que se da en el resto de los resultados son llamativas y también deben ser consideradas por los centros de educación especial, puesto que los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar el desempeño del centro de educación especial y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o en último caso, el cambio de empleo por parte de los trabajadores, en este caso, una decisión que podrían tomar los profesores de educación especial insatisfechos.

Para Peiró y Prieto (1996), el trabajo ocupa un papel importante en la vida de las personas, ya que constituye, en la mayoría de los casos, la forma de percibir los ingresos económicos necesarios para la supervivencia y bienestar. Con él se logra satisfacer las necesidades psicosociales como el prestigio, los contactos sociales, el desarrollo personal etc. Los efectos negativos que resultan de la falta del mismo, el desempleo o la jubilación ponen de manifiesto su importancia. Igualmente se encuentra vinculado y relacionado con la familia, la formación, el ocio, el tiempo libre, la religión, etc.

Cuadro N° 14
Satisfacción Intrínseca del Trabajo

N°	PREGUNTAS	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho			Total
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy	
		1	2	3		4	5	6	
1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo		4 7%		--		56 93%		60 100%
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.		--		2 3%		58 97%		60 100%
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan		3 5%		--		57 95%		60 100%
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar		--		3 5%		57 95%		60 100%

Según Meliá y Peiró (1988), la **satisfacción intrínseca del trabajo** en la organización hace referencia a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y la capacidad para decidir por uno mismo aspectos del trabajo. (p. 8)

De acuerdo a los resultados obtenidos se tiene que la mayoría de los profesores de educación especial se sienten satisfechos en este factor, lo cual está dado por las siguientes respuestas:

Un 97% de profesores de educación especial se encuentra satisfecho con las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que se destaca. Un 95% se siente satisfecho por las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas

que le gustan y por los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar. Finalmente, un 93% presenta satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo.

En 1959, Frederick Herzberg mencionaba que el enriquecimiento de las tareas del trabajador impulsa a los motivadores de la satisfacción laboral; entendiéndose como motivadores al deseo de realización, el gusto por la labor, la estima, la responsabilidad y la promoción (citado por Garmendia y Parra 1993, 44).

Este factor a considerar y que es percibido por los profesores como oportunidades que el centro de educación especial les brinda, da cuenta también de que una alta relación entre personalidad y ocupación refleja satisfacción, ya que las personas poseen talentos adecuados, habilidades para cumplir con las demandas que se generan en su trabajo. Lo que implica que personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosos en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción (influyen aquí el reconocimiento formal, las oportunidades y demás situaciones contingentes).

La insatisfacción que en este caso es mínima produce una baja en la eficiencia, puede expresarse además a través de las conductas de expresión, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirle a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa. Insatisfacción que debe ser tomada en cuenta por los centros de educación especial.

Los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente (Dimensiones de satisfacción laboral, Locke, 1976).

**Cuadro N° 15
Participación**

N°	PREGUNTAS	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho			Total
		Muy 1	Bastante 2	Alto 3		4	Algo 5	Bastante 6	
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo		2 3%		2 3%		56 93%		60 100%
20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección		7 12%		5 8%		48 80%		60 100%
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa		5 8%		--		55 92%		60 100%

Según Meliá y Peiró (1988), la **satisfacción con la participación del trabajo** en la organización hace referencia a las satisfacciones que da el trabajo en cuanto a la participación en las decisiones. (p. 8)

De acuerdo a los resultados obtenidos se tiene que la mayoría de los profesores de educación especial se sienten satisfechos en este factor, lo cual está dado por las siguientes respuestas:

Un 93% de profesores de educación especial se encuentra satisfecho en cuanto a la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo. Un 92% en cuanto a su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa y finalmente, un 80% en cuanto a su participación en las decisiones de su departamento o sección.

Así, el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción

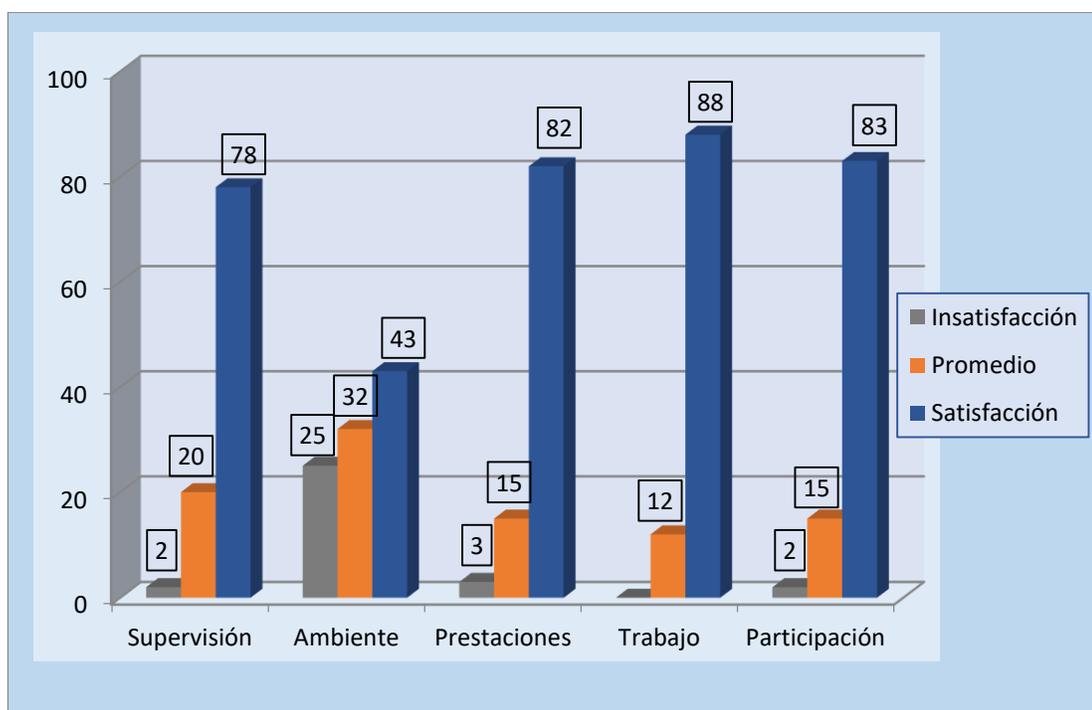
sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de herramientas necesarias para ello, es importante como un factor de satisfacción laboral.

El reconocimiento de que la satisfacción de los profesores de educación especial es una ventaja competitiva para los centros de educación especial y que propiciar que estos participen aportando su caudal de ideas, conocimientos y experiencias es una de las mejores formas para alcanzar la excelencia en su servicio. Esta situación es poco aplicada, lo que no ocurre en los centros educativos investigados, puesto que sus trabajadores, en este caso los profesores, presentan satisfacción laboral en este factor.

Llama la atención los profesores que no se sienten integrados o que no sienten que su participación en el centro educativo es importante, porque manifiestan insatisfacción laboral, la cual, por mínima que sea debe ser observada y tratada por los centros de educación especial, con el fin de mejorar la productividad y excelencia en la atención de las problemáticas en educación especial.

Wright y Davis (2003, 70), mencionan que la satisfacción laboral representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben.

Gráfico N° 2
Satisfacción Laboral



La satisfacción es el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo, los factores que inciden directamente sobre ella son las recompensas que el individuo cree que debe recibir.

En síntesis y de manera general se observa en los resultados las siguientes apreciaciones:

En cuanto al Factor 1, un 78% de profesores de educación especial presenta **satisfacción con la supervisión**, lo cual indica que se encuentran satisfechos con la supervisión de sus superiores, lo que representa para ellos mucho interés de sus superiores por su trabajo, es decir que son tomados en cuenta, que tienen apoyo y que, por eso, mantienen una buena relación con su superior o director del centro en el que trabajan.

El comportamiento del director o jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción, si bien la relación no es simple, los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados, así también los profesores desean que se le aclare los requerimientos de su papel, recibiendo guía, instrucción, supervisión frecuente.

También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presione para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño, situación que no se presenta en los profesores de educación especial, sino todo lo contrario como ya se expuso y como se expresa en las respuestas dadas a la entrevista, así ante la pregunta **¿Reciben algún tipo de apoyo por parte de las autoridades de turno?**, se dan las siguientes respuestas:

- *“Continuamente recibimos la visita de la autoridad y observan las diferentes necesidades de nuestro centro, pero no concretan no cumplen en hacernos llegar todo el material o lo que requerimos para nuestro centro”*
- *“Sí, pero no será de gran ayuda, pero nos ayudan con lo necesario, aunque quisiéramos que nos puedan ayudar con todo lo necesario ya que indispensablemente para una buena educación de los estudiantes”*
- *“Sí, efectivamente recibimos ayuda, pero no es suficiente, falta mucho por trabajar y replantear esta problemática con el fin de mejorar la educación en los niños con capacidades diferentes”*
- *“Es poca la ayuda que recibimos, necesitamos más para poder trabajar y lograr los objetivos propuestos que es fortalecer sus habilidades y que de alguna manera sean independientes”*
- *“Sí, pero no es lo suficiente, lastimosamente somos lo último cuando debería ser al revés y ser los más importante para nuestras autoridades”*

En el Factor 2, solo un 43% de profesores presenta **satisfacción con el ambiente físico del trabajo**, es decir con el entorno físico, el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, temperatura, ventilación e iluminación. En este caso, a la mayoría de los profesores el ambiente de trabajo no les permite un bienestar personal, por lo que no les facilita hacer un buen trabajo. El ambiente físico es incómodo, pequeño, agregados las pocas ventilaciones, temperaturas que pueden oscilar de frío a caliente extremo, no favorecen el desempeño y menos la satisfacción de los profesores de educación especial.

Estos resultados son coherentes con las respuestas obtenidas en la entrevista, donde los profesores de educación especial dan cuenta de sus dificultades y limitaciones con el ambiente físico de trabajo; así ante la pregunta **¿Su centro de educación especial, cuenta con suficientes medios para poder trabajar de manera satisfactoria en aula?**, las respuestas son las siguientes:

- *“No cuenta con los medios necesarios para llevar un proceso de aprendizaje adecuados, por la infraestructura y los recursos que colaboran para los estudiantes no es necesario ni tampoco los materiales son necesarios para el mismo”.*
- *“No, ni la infraestructura ni el equipamiento están acorde a las necesidades de los estudiantes que se atiende en el centro”.*
- *“Sí, aunque se puede mejorar en el tema de equipamiento y materiales, después realizamos nuestra labor de manera satisfactoria sobre todo con el objetivo de potencializar sus habilidades”.*
- *“No contamos con suficientes medios para poder trabajar con los estudiantes”.*
- *“Las aulas son pequeñas, no son adecuadas, la infraestructura quedó muy pequeña para la población que tenemos”.*
- *“Falta mucho por mejorar”.*

En cuanto al Factor 3, un 82% de profesores presenta una **satisfacción con las prestaciones**, los cuales hacen referencia a que se sienten satisfechos con el cumplimiento de los convenios laborales, a los incentivos económicos, las negociaciones laborales y al salario, la promoción y la formación.

Es decir que las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, les brinda mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de los profesores de educación especial. A su vez, perciben claramente la política seguida por el centro de educación en cuanto a sus prestaciones, lo cual favorece su satisfacción.

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor, y son las mismas, la mayor causa de insatisfacción de los empleados, situación que no se presenta, puesto que los profesores de educación especial denotan satisfacción en este factor.

Al respecto, algunas de las respuestas a la entrevista realizada, en cuanto a la pregunta **¿Cree que los profesores en el área de educación especial deberían recibir algún tipo de incentivo?**, las respuestas son las siguientes:

— *“Tendría que haber algún descuento en los pasajes”.*

— *“Incentivos económicos y con más horas de trabajo porque no es lo suficiente”*

— *“Incentivos económicos, la mayoría somos madres y nos ayudaría muchísimo”*

— *“Incentivos de cualquier tipo, no todos tienen la paciencia, las ganas y mucho esfuerzo para dedicarse a esta actividad”*

En el Factor 4, un 88% presenta **satisfacción con el trabajo**, es decir se refiere al ritmo y cantidad en que el trabajo se desarrolla y la satisfacción que produce el sujeto.

Es decir que los profesores usan diferentes habilidades y talentos para ejecutar su tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible, lo cual, tiene un

impacto sobre las vidas de otras personas, en este caso de los estudiantes de educación especial y sus familias. Por otra parte, mantiene autonomía, o libertad en cuanto a su puesto, independencia en su programación, utilización de herramientas, decisiones a tomarse, por lo que presentan un grado alto de satisfacción laboral.

Algunas de las respuestas a la pregunta **¿Considera usted que la capacitación recibida por su institución para el desempeño de sus funciones es la adecuada?** realizada en la entrevista, indican las fallas que se deben atender en esta área; algunas respuestas son las siguientes:

- *“Necesitamos experiencias metodológicas, que nos transmitan propuestas para nuestros estudiantes”.*
- *“No recibimos muchas capacitaciones, las hacemos por nuestros propios medios”.*
- *“No recibimos ninguna capacitación por parte de las autoridades”*
- *“Necesitamos técnicas, metodologías que estén de acorde a las necesidades de los estudiantes”.*
- *“Como maestros, por nuestra parte nos actualizamos, nos capacitamos”*

Por último, en el Factor 5, un 83% de profesores de educación especial se encuentra **satisfecho con la participación**, que se refiere a los medios materiales que los profesores disponen para realizar su trabajo y la calidad final del mismo.

De manera general los profesores perciben como satisfactorias sus actividades laborales, como tener un puesto de trabajo que le exija y le brinde variedad en las tareas.

Generalmente los trabajadores tienden a preferir trabajos que les den la oportunidad de usar sus habilidades, con libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que los retos que vayan asumiendo les causen placer y satisfacción, satisfacción laboral que puede ser incrementada a partir de la independencia, supervisión y retroalimentación de su propia actuación.

5.4. ESTRÉS LABORAL

Para el análisis de esta dimensión se van a considerar los datos que se obtuvieron de la aplicación del Inventario de Estrés Laboral (MBI) de Maslach y Jackson, el cual indaga tres síntomas de los profesores de educación especial. Cuyo significado en cuanto a frecuencias es el siguiente:

Con el fin de responder al cuarto objetivo específico que dice “**caracterizar el estrés laboral de los profesores de educación especial**”, se presenta la siguiente información:

Cuadro N° 16
Agotamiento o Cansancio Emocional

N°	PREGUNTAS	FRECUENCIA							Total
		0 Nunca	1 Pocas veces al mes o menos	2 Una vez al mes o menos	3 Unas pocas veces al mes	4 Una vez a la semana	5 Unas pocas veces a la semana	6 Todos los días	
1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo	3	29	16	6	6	3	3	60
2	Me siento cansado/a al final de la jornada de trabajo	6	11	18	11	9	4	1	60
3	Me siento fatigado/a cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo	23	25	6	4	1	1	--	60
6	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.	14	14	4	3	10	3	12	60
8	Me siento quemado/a por mi trabajo.	21	28	5	4	2	--	--	60
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	24	29	1	4	1	--	1	60
14	Creo que estoy trabajando demasiado.	15	30	6	2	1	1	5	60
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	20	16	13	8	3	--	--	60
20	Me siento acabado/a.	27	12	11	7	1	--	2	60

Según Maslach (1999) el síntoma de **agotamiento o cansancio emocional** es un elemento clave del estrés y se refiere a individuos que presentan sentimientos de estar emocionalmente agotados y sobrepasados en cuanto a sus recursos emocionales. (p. 6)

Analizando los resultados encontrados, se tiene que, de un total de 60 profesores de educación especial, la mayoría no manifiesta una progresiva pérdida de energías vitales, desgaste, agotamiento, fatiga tanto física como psíquica o una desproporción creciente entre el trabajo realizado y el cansancio experimentado. Por lo que en su mayoría no son percibidos u observados como personas insatisfechas, quejasas o irritables. Por lo contrario, manifiestan la capacidad de disfrutar de sus tareas con los estudiantes de educación especial.

Como se puede observar en el cuadro de frecuencias, las puntuaciones más altas se encuentran registradas en 0 (nunca) o en 1 (pocas veces al mes o menos) frecuencia de aparición, lo cual indica la poca o nula frecuencia en la que se presentan los síntomas de agotamiento o cansancio emocional. Es decir, no se sienten emocionalmente agotados, cansados, fatigados, quemados, frustrados, acabados, por lo que el trabajar con personas no es un esfuerzo y no sienten que trabajan demasiado, por lo tanto, estas actividades no le generan o producen estrés.

Implica una disminución y pérdida de recursos emocionales. Es una situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos en el ámbito afectivo, es decir, el sujeto se encuentra emocionalmente agotado por el contacto diario y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto del trabajo. (Maslach y Jackson (1981)

Evidentemente existe una menor cantidad de profesores que se ubican en los niveles máximos de frecuencia de cansancio o agotamiento y que por su sintomatología estarían manifestando estrés, los cuales se encuentran en riesgo y deben ser atendidos o tomados en cuenta por los centros en los cuales se desempeñan.

Percepción de estar acabado al final de la jornada de trabajo, con sensación de cansancio, fatiga y tensión de origen emocional, así como de agotamiento, pero que se manifiesta en forma de una falta de energía para realizar la actividad laboral. ((Oramas et al., 2007).

Cuadro N° 17
Despersonalización

N°	PREGUNTAS	FRECUENCIA							Total
		0	1	2	3	4	5	6	
		Nunca	Pocas veces al mes o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Unas pocas veces a la semana	Todos los días	
5	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales	58	2	--	--	--	--	--	60
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	44	11	3	--	1	--	1	60
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	54	5	--	--	--	1	--	60
15	No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio.	56	1	--	--	--	--	3	60
22	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas	54	5	--	--	1	--	--	60

Según Maslach (1999) el síntoma de **despersonalización** implica actitudes negativas, cínicas e impersonales, generándose sentimientos demasiado distantes hacia otras personas. (p. 7)

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede observar que no existe esta actitud negativa hacia otras personas, especialmente a los estudiantes de educación especial. Por lo que la irritabilidad y pérdida de motivación hacia el trabajo no son usados para responder a sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza personal, pues son sentimientos ausentes en los profesores de educación especial.

Por los que los profesores no alternan agotamiento, depresión o alguna hostilidad hacia el medio en el que trabajan, situación que se observa en los resultados obtenidos, puesto que el mayor puntaje en cuanto a frecuencia de aparición de este síntoma se presenta sobre todo en 0 (nunca) y levemente en frecuencia 1 (pocas veces al mes o menos).

Implica el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y cinismo hacia las personas que debe atender. En consecuencia, las personas son vistas de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo. (Maslach y Jackson (1981)

De esta manera, los profesores de educación especial no tratan mal a las personas con las que trabajan, no suelen ser insensibles, tampoco se sienten endurecidos emocionalmente por los hechos que conlleva su trabajo, no son despreocupados con las personas y tampoco asumen la culpa de los problemas de los demás.

Cruz y Terrones (2005), citado por Montoya y Ramos (2008), definen que la despersonalización manifiesta irritabilidad, pérdida de motivación hacia el trabajo y actividades negativas hacia los sujetos con quienes se trabaja, cinismo, aumento de la agresividad, tratar de culpar de sus frustraciones laborales a sus usuarios, falta de empatía, falta de sensibilidad ante hechos que en un principio le afectaba

Cuadro N° 18
Realización Personal

N°	PREGUNTAS	FRECUENCIA							Total
		0	1	2	3	4	5	6	
		Nunca	Pocas veces al mes o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Unas pocas veces a la semana	Todos los días	
4	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas	--	1	--	1	7	8	43	60
7	Trato muy eficazmente los problemas de las personas.	1	3	--	--	5	15	36	60
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás.	--	1	1	--	2	3	53	60
12	Me siento muy activo/a	1	1	--	--	3	6	49	60
17	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.	--	--	1	--	1	9	49	60
18	Me siento estimulado/a después de trabajar en contacto con personas.	--	--	--	1	1	13	45	60
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.	--	--	--	--	1	11	48	60
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	--	1	--	2	2	6	49	60

Según Maslach (1999) el síntoma de **realización personal** implica que los niveles bajos dan cuenta de una falta de realización, que involucra la disminución de los sentimientos de competencia y éxito en el trabajo, así como una tendencia a evaluarse negativamente a sí mismo, particularmente en el trabajo con otras personas. (p. 7)

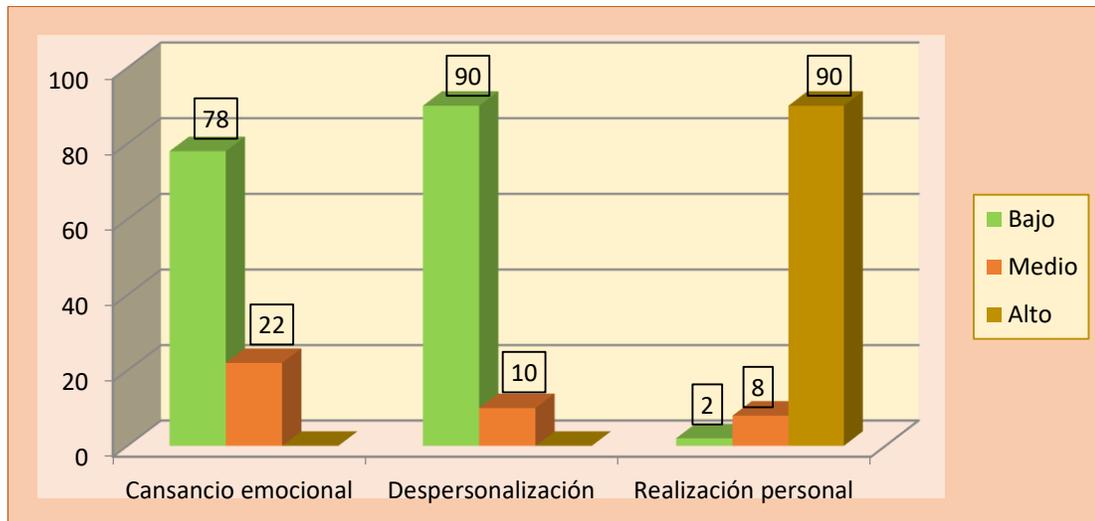
De acuerdo a los resultados obtenidos, se tiene todo lo contrario, puesto que los profesores de educación especial manifiestan una alta frecuencia en la aparición de realización personal, es decir, la presencia de respuestas positivas hacia sí mismos, hacia su trabajo, alta autoestima, alta productividad y capacidad de soportar la presión, con el desarrollo activo de todas sus actividades laborales.

De esta manera no pierden sus ideales, y fundamentalmente no se sienten apartados de las actividades familiares, sociales y recreativas, por lo que no se auto – recluyen, situación manifiesta en las respuestas obtenidas en esta dimensión, donde se observa que los mayores puntajes en cuanto a frecuencia de aparición de este síntoma se presenta en la frecuencia 6 (todos los días), 5 (unas pocas veces a la semana) y 4 (una vez a la semana), que alude a la existencia de una alta realización personal.

Esta realización personal está dada porque fácilmente comprenden cómo se sienten las demás personas, tratan eficazmente los problemas ajenos, hecho que influyen positivamente con su trabajo la vida de los demás, se sienten muy activos, brindan una atención relajada a sus estudiantes, se sienten estimulados después de trabajar, tratan los problemas emocionales con mucha calma y siente que ha conseguido cosas útiles en su profesión.

Capilla (2000), citado por Montoya y Ramos (2008), menciona que la realización personal se refiere a la tendencia a evaluar el propio trabajo de forma positiva.

Gráfico N° 3
Estrés Laboral



El estrés laboral se caracteriza por una sensación creciente de agotamiento en el trabajo, “de no poder dar más de sí”, es decir que en esta etapa las personas se vuelven más irritables, aparece la queja constante por la cantidad de trabajo realizado y se pierde la capacidad de disfrutar de las tareas.

De acuerdo a los datos presentados, el 78% de los profesores se ubica en un nivel bajo en la dimensión de *agotamiento o cansancio emocional*, esto quiere decir que no experimentan síntomas característicos de la presencia del síndrome de Burnout. La mayoría de los profesores se encuentra en óptimas condiciones para desarrollar de forma adecuada su trabajo, lo cual puede estar dado por la antigüedad laboral o la edad de los trabajadores, que permiten que asuman su situación laboral de una manera equilibrada o calmada.

No se ubican profesores dentro de un parámetro anormal o dentro de un nivel alto de estrés laboral, lo que indica que ninguno de ellos estaría sintiendo fatiga; que es una manifestación tanto física como psíquica que provoca vaciamientos de los recursos emocionales y personales, con una sensación de no tener nada más que ofrecer profesionalmente y en ocasiones tratan de culpar a los demás de sus frustraciones, por

lo que disminuyen su compromiso laboral, situación que se puede dar porque la actividad laboral que se desarrolla tiende a ser monótona y fatigante por el tiempo que se ejecuta, lo cual no se presenta en los profesores de educación especial.

En cuanto a la *despersonalización* que se refiere a una serie de actitudes de aislamiento de aspecto pesimista y negativo, que va adoptando el sujeto y que surgen para protegerse del estrés, un 90% de los profesores tiene una categoría normal o un nivel bajo, lo que significa que casi en su totalidad los profesores no presentan síntomas de despersonalización, es decir, no manifiestan actitudes negativas de insensibilidad, por lo que realizan su trabajo de manera normal y no serían afectados por una serie de actitudes negativas que se dan en su fuente laboral.

Una reducida *realización personal*, indica pérdida de ideales y fundamentalmente, un creciente distanciamiento de actividades familiares, sociales y recreativas, creando una especie de auto reclusión, se puede sentir que las demandas laborales exceden la capacidad del trabajador por lo que se encuentra insatisfecho con sus logros profesionales, puede surgir también un efecto contrario, una sensación paradójica de impotencia que le hace redoblar sus esfuerzos, capacidades, intereses, aumentando su dedicación al trabajo y a los demás de forma inagotable.

En este sentido el 90% de los profesores tiene un nivel alto de realización personal, es indicativo de una ausencia del síndrome de burnout, lo que se debe a que su trabajo le permite establecerse adecuadamente, ampliando sus aspiraciones y su deseo de éxito personal a partir del éxito profesional.

En síntesis, los profesores de educación especial en la ciudad de Tarija, no presentan estrés laboral, lo cual indica una ausencia de cansancio o agotamiento laboral, una ausencia de despersonalización y una realización personal alta, por lo que presentan mucha energía y bastante compromiso social para desenvolverse adecuadamente en sus fuentes laborales; a su vez, la incidencia de actitudes positivas en el desarrollo de sus funciones labores, está expresada en el cumplimiento de la función asignada, en la atención que realiza a cada uno de los niños y niñas en educación especial, lo que refleja

que la fuente laboral colma las expectativas de realización personal que tienen los profesores, por lo que existe satisfacción con los logros profesionales establecidos por ellos mismos.

6.1. CONCLUSIONES.

Luego del análisis de los resultados se llegó a las siguientes conclusiones:

Características Sociodemográficas:

- Socialmente los profesores de educación especial se caracterizan por ser la mayoría mujeres, contar con una edad de 30 a 39 años de edad, estado civil casados, tener de 1 a 4 hijos en su mayoría, con familias compuestas sobre todo por la pareja y los hijos y profesar la religión católica.
- No tienen actividades de recreación, la mayoría usa su tiempo libre en las labores de casa.
- Demográficamente, los profesores de educación especial se caracterizan por provenir de la ciudad de Tarija, provincia Cercado o de la capital del Departamento de Tarija. Todos residen actualmente en la ciudad de Tarija.
- Económicamente, los profesores de educación especial se caracterizan por contar con una titulación a nivel superior en su formación profesional, la mayoría no cuenta con otra ocupación, tienen una antigüedad mayor a los 6 años, un promedio de ingresos entre 3100 a 4000 Bs., tienen de 1 a 6 personas que están a su cargo, cuentan con una vivienda propia y la mayoría vive en una vivienda tipo casa.
- En cuanto a la primera hipótesis que indica:

Los profesores de educación especial en la ciudad de Tarija, presentan las siguientes características sociodemográficas: La mayoría de los profesores son jóvenes, mujeres, con un nivel educativo superior, tienen familia, de religión católica, usan su tiempo libre en labores de casa, provienen de la ciudad, no tienen otra ocupación laboral, su antigüedad es de 4 años, un promedio de ingresos de 3000 Bs., tienen personas a su cargo y no cuentan con vivienda propia,

Se puede indicar que la misma no se cumple, sobre todo en lo referido a la cantidad de ingresos promedio, antigüedad y sobre la tenencia de la vivienda, cuya realidad arroja datos diferentes a los esperados.

Motivación:

— Los profesores de educación especial tienen una motivación caracterizada por la satisfacción de necesidades de protección y seguridad en un nivel muy alto. Con una satisfacción media en las necesidades sociales y de pertenencia, necesidades de autoestima y necesidades de autorrealización.

— En cuanto a la segunda hipótesis que indica:

Los profesores de educación especial en la ciudad de Tarija, presentan una motivación baja en cuanto a sus necesidades de protección – seguridad, necesidades sociales – pertenencia, necesidades de autoestima y necesidades de autorrealización.

No se cumple, porque todas las necesidades de motivación de los profesores de educación especial se encuentran en un rango medio a alto de satisfacción.

Satisfacción Laboral:

— Los profesores de educación especial manifiestan una satisfacción laboral con los factores de supervisión, prestaciones sociales, con su trabajo y con la participación que tienen en los centros de educación especial en los que trabajan.

— El factor detectado con menor satisfacción laboral y que tiende a niveles promedios y de insatisfacción es el referido al ambiente físico laboral que tienen designado en sus centros de trabajo.

— En cuanto a la tercera hipótesis que indica:

Los profesores de educación especial en la ciudad de Tarija, presentan insatisfacción laboral en cuanto a la supervisión, ambiente físico, prestaciones recibidas, trabajo y participación.

No se cumple, puesto que se presenta satisfacción en todos los factores, exceptuando el factor 2, con el ambiente físico que presentan una tendencia a niveles promedios y niveles de insatisfacción.

Estrés Laboral:

— Los profesores de educación especial no presentan estrés laboral, puesto que el agotamiento o cansancio emocional en sus fuentes de trabajo es bajo, presentan una despersonalización con un nivel bajo y una realización personal a un nivel alto.

— En cuanto a la cuarta hipótesis que indica:

Los profesores de educación especial en la ciudad de Tarija, presentan estrés laboral caracterizado por un cansancio emocional alto, una despersonalización alta y una realización personal baja.

No se cumple, puesto que los profesores de educación especial no presentan estrés laboral, ya que tienen un nivel bajo de cansancio emocional y de despersonalización, y un nivel alto en su realización personal.

6.2. RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones arribadas en el presente estudio, se llega a las siguientes recomendaciones:

— Las características sociodemográficas de los profesores de educación especial deben ser ampliadas y analizadas con una mayor profundidad para caracterizar más a este grupo que desarrolla una actividad delicada en pro de la educación e integración.

- Los centros de educación especial, desconocen o no se enfocan en la satisfacción de algunas necesidades de la motivación de sus trabajadores, por lo que sugiere tomar en cuenta sobre todo las necesidades sociales y de pertenencia, como las de autoestima y autorrealización.
- Los centros de educación especial, desconocen de la importancia e influencia del ambiente físico en el rendimiento de sus trabajadores, en este caso de los profesores de educación especial, por lo que sugiere una ampliación de cursos en cuanto al clima organizacional.
- Se recomienda a los centros de educación especial realizar estudios periódicos que permitan identificar el grado de satisfacción de su personal tanto operativo como administrativo, cuyos resultados permitirán valorar a la gente, brindándoles ambientes laborales estimulantes, ayudando a estos a que puedan emplear óptimamente sus talentos para obtener resultados satisfactorios, tanto individual como colectivamente, en favor de los estudiantes de educación especial, familias y sociedad en general.
- A futuras investigaciones, indagar más a profundidad las características sociodemográficas, que han permitido establecer relaciones importantes entre sus indicadores, pero que no han sido suficientes a la hora de realizar el análisis de los datos.