

El síndrome de Burnout, una nueva realidad en la educación chilena

Claudio Carvajal Carrasco

La violencia en los colegios es algo que ya no aparece como extraño, si no por el contrario, se ha vuelto tan común que es algo más que vemos en la noticias. Pero la realidad es distinta, y es algo que hace muy poco se está tomando con la gravedad que este hecho significa, por que no es posible que la violencia se extienda a un reducto que es para el aprendizaje, para la vida y menos que esa violencia se extienda hacia las personas responsables de formar a las futuras generaciones. El tema no es simple ni particular, sino más bien complejo y general que atañe a todas las estructuras educacionales y en particular a la familia, en donde muchas veces creen que los niños se forman en el colegio, por el contrario la primera formación o inicial está en la familia . Esta situación de desgaste va creando en los profesores un sentido de frustración, de no pertenencia, de alejamiento hacia su trabajo, ya que estas situaciones van denigrando su labor.

Bajo estas difíciles condiciones laborales aparece el síntoma de Burnout. También conocido como el síndrome de “Quemarse en el trabajo”, el cual se caracteriza por presentar en el trabajador un agotamiento físico y psicológico, baja motivación, agotamiento emocional y actitudes negativas hacia si mismo y hacia los demás con un sentimiento de inadecuación hacia su labor profesional. Todo esto conduce a que los

trabajadores formulen críticas y quejas en cuanto a las condiciones en que desarrollan sus actividades laborales, sus relaciones interpersonales y los obstáculos que encuentran en el desarrollo de su carrera profesional, significando un perjuicio para la salud y afectando el clima organizacional en el que las personas desarrollan su trabajo.

La relevancia de esta investigación, nace de la importancia de entender y dar a conocer el Síndrome de Burnout como una de las consecuencias desconocidas de la violencia que sufren los docentes en el establecimiento .Es importante descubrir como el síndrome de Burnout va causando un menos cabo en la perspectiva laboral, familiar y como persona, gatillando un estado de estrés, de humillación frente al quehacer educativo, lo cual muchas veces se confunde con estado depresivos, asociado a tratamientos farmacológicos y a una mayor habitualidad en licencia medicas que tiene como consecuencia directa en aprendizaje de los alumnos y en la calidad de la educación .Los grados de violencia en el establecimiento van generando una situación compleja que repercute en el trabajo diario de los docentes , es por eso que al dar a conocer el significado del Síndrome de Burnout y sus características tiene como finalidad de indagar en futuras remediales que la

que apunten a atacar de forma directa la mala convivencia escolar producidas por acciones que violentan la dignidad profesional. Es importante comprender que muchos tipos de violencia se ocultan para no dar a conocer una serie de falencias del sistema escolar, como la de carecer de profesionales para resolver situaciones complejas que ya son de diario vivir para muchos profesores que trabajan en un establecimiento. La Doctora Laura Schwartzmann (2005) señalaba que las principales características de la vida actual podrían tipificarse en los siguientes aspectos: aumento de longevidad, no necesariamente asociada a una buena calidad de vida; acelerada revolución tecnológica; inseguridad constante; exceso de información; pérdida de trabajo y multiempleo; cambios en la estructura familiar; pérdida de motivaciones, lealtades y valores.

Las primeras definiciones formales del término “Burnout” que se traduce al castellano por estar quemado fue realizada a mediados de la década del 70 por el psiquiatra Herbet Freudenbergger, definió el síndrome de Burnout, aunque no con tal nombre, como la patología psiquiátrica que experimentaban algunos profesionales que trabajan en algún tipo de institución cuyo objetivo era trabajar con personas. Esto basado en su propia experiencia con voluntarios que trabajaron con él en una clínica para toxicómanos. Estos voluntarios a pesar de sus compromisos presentaban una serie de síntomas de depresión, una progresiva pérdida de energía para el trabajo. Para denominar este fenómeno el autor utilizó el término de Burnout.

El síndrome de Burnout es un concepto construido inicialmente desde un sentido común, siendo popular entre los profesionales que prestan servicios con personas. Ellos daban cuenta que el trabajo los dejaba exhausto y sus jefaturas se daban cuenta como se deterioraba la calidad del servicio. Aun cuando al principio el síndrome de Burnout no contaba con una investigación teórica académica sólida (Maslach y otros, 2001,) el síndrome de Burnout cobró importancia formal cuando los académicos paulatinamente se hicieron parte de investigar y buscar formas de apoyo. Cordes y Dougherty (1993) hacen una revisión sobre el tema y plantean que durante la primera etapa de la investigación (entre la década de los setenta y ochenta) la definición del síndrome de Burnout se podía clasificar en cinco tipos de conceptos.

1. Fracasar, gastarse, quedar exhausto.
2. Pérdida de la creatividad.
3. Pérdida del compromiso con el trabajo.
4. Distanciamiento con el trabajo y la institución.
5. Respuesta crónica al stress.

La popularización del término se le debe a Cristina Maslach, que apartir del año 1977 conceptualiza, en primera instancia con un estrés crónico caracterizado por un síntoma de agotamiento psicológico, actitud fría, y despersonalizada en relación con los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas laborales. Más adelante Maslach y Leiter (1997) describen el síndrome como “La erosión del alma”, ya que representa un desajuste entre lo que la persona es y quiere ser, con lo que realmente esta realizando. Esta erosión afectaría a los valores, la dignidad, y el espíritu de

la persona, situación que tiende a ser difícil su recuperación, en especial, sino, se cuenta con el apoyo especializado.

El ritmo acelerado de la vida, las múltiples y altas exigencias del mundo laboral, sobre todo en el mundo de los que trabajan con personas, facilitan los trastornos físicos y psicológicos. Diversos sectores, organismos internacionales y académicos europeos y norteamericanos se han preocupados y han dedicado esfuerzos por conocer el aumento de la prevalencia de dichos trastornos y en particular estudiar aquellos de índole psicológico que se originan del estrés laboral, dado la frecuencia y el alto costo para las personas y organizaciones. En este contexto se ha observado que el síndrome de Burnout, "síndrome de estar quemado o consumido", es uno de los trastornos más complejos en las organizaciones con y sin fines de lucro (Maslach y otros 1997; Carames, 2001).

Bajo la realidad de la violencia en donde un considerable universo de profesores se encuentra bajo la presión del exceso de trabajo, las malas e inestables condiciones laborales, no es raro que estemos en presencia de lo que los psicólogos llaman síntoma de 'Burnout (estar quemados).

El síndrome de "Burnout", también llamado síndrome de "estar quemado" o de desgaste profesional, se considera como la fase avanzada del estrés profesional, y se produce cuando se desequilibran las expectativas en el ámbito profesional y la realidad del trabajo diario por la pérdida progresiva de energía, desgaste, agotamiento y fatiga. El aspecto clave del Burnout es el aumento de los sentimientos de agotamiento

emocional ya que el docente no se siente realizado como persona. Se siente descontento consigo mismo, se ve negativamente y por lo tanto está desmotivado en el trabajo e insatisfecho con los resultados (www.usal.es)

Entonces, bajo esta realidad que no podemos objetar ni eliminar, cabe destacar que el clima social escolar es de vital importancia para el desarrollo personal, laboral y familiar. Los climas tóxicos no generan ningún producto positivo, constructivo ni nutritivo, tal como dice, Aron y Milicic, en donde las autoras definieron climas sociales tóxicos como "aquellos que contaminan el ambiente con características negativas que parecieran hacer aflorar las partes más negativas de las personas". Sin duda, el clima social escolar tóxico atenta contra la actividad pedagógica profesional, planteada por Lisardo García Ramis y otros, como: "aquella actividad que está dirigida a la transformación de la personalidad de los escolares en función de los objetivos que plantea el estado a la formación de nuevas generaciones". (Lizardo García Ramis y otros, 1989)

Los profesores establecen que muchas veces su trabajo no es valorado, lo cual violenta su forma de ver la realidad educacional. Podemos decir que para muchos de los docentes, los salarios de hoy no se compensan con el trabajo y con la jornada de trabajo que realizan, ya que muchas veces los días sábados y domingos pasan a ser parte de la rutina diaria de trabajo. Noam Chomsky (2004) señala que los efectos de la globalización en la economía como consecuencia de la integración de la producción a nivel mundial

ha causado serios cambios en las condiciones laborales de los trabajadores como: seguridad del trabajo, pensiones, salud y seguridad laboral y que la amenaza es suficiente para forzar a la gente a aceptar salarios más bajos, jornadas más largas, beneficios y seguridad reducidos y otras inflexibilidades de esta naturaleza. (Noam Chomsky, 2004).

Las estadísticas reflejan la importancia que ha cobrado este síndrome. En España, por ejemplo 9 de cada 10 licencias por enfermedad de los profesores es debido a conflictividad escolar que deriva en estrés. En Chile, las licencias médicas por estrés están dentro de las más solicitadas (www.educarchile.cl)

Se puede establecer con claridad que la realidad de los docentes se ve menoscabada frente a actos que generan un alto índice de violencia ya que directamente está relacionado con decaimiento, descontento y desagrado frente a la actividad.

Existen dificultades en la formulación de conceptos y de explicaciones sobre los orígenes y causas de actos violentos practicados en el ambiente escolar. Pero hay un consenso básico en que todo y cualquier acto de agresión -física, moral o institucional-dirigido contra la integridad de uno o de varios individuos o grupos, se considera como acto de violencia. Se señala que en las últimas décadas, América Latina es identificada como un ejemplo de fenómenos de desigualdad y de exclusión social en el mundo. Los jóvenes latinoamericanos, principalmente de edades entre 15 y 24 años, constituyen la franja de población más expuesta a la violencia, ya sea

como víctimas, o como agentes. La violencia tiene efecto sobre la calidad de la enseñanza y sobre el desarrollo académico, y además la «atmósfera violenta» de la escuela afecta el ejercicioprofesional del equipo técnico-pedagógico. Ese ambiente influye en la percepción que los estudiantes tienen del espacio físico de la escuela, lo que modifica la idea que se hacen de la administración escolar, y también en sus impresiones sobre los propios colegas. Un ambiente escolar hostil perjudica las relaciones entre las personas que componen la escuela (profesores y alumnos, profesores y administración, alumnos y alumnos, y alumnos y administración). Se plantea que según diversos estudios, la violencia es uno de los factores que más pesa en la baja calidad de la enseñanza y del desempeño escolar. También repercute sobre otros factores, como el uso del horario lectivo, pues cuanto más frecuente la violencia, mayor será el esfuerzo en su combate, menor el tiempo que los profesores tendrán para concentrarse en sus actividades didácticas y menor lo que supone su éxito en términos de continuidad de estudios y asistencia a clases.

Existen estudios que señalan situaciones capaces de desencadenar violencia, como medidas disciplinarias, actos agresivos entre estudiantes y profesores, graffiti, daños físicos a la escuela, y reglas de organización poco explícitas. Otros factores influyentes son la carencia de recursos humanos y materiales, así como los bajos salarios de profesores y de funcionarios, la insuficiencia de diálogo entre las personas que componen el

ambiente escolar, y la escasez de interacción entre la familia y la comunidad. (Miriam Abramovay, 2005)

Dentro de la contingencia social, el tema de violencia es relevante y por ello los estudios que se han realizado, ahí radica la importancia del tema y la contingencia de este. También se establece la violencia como algún tipo de reconocimiento del resto como lo plantea el estudio de Mauricio García y Pablo Madriaza, los cuales señalan como eje central sobre el cual se desarrolla la violencia estudiantil en Chile, la necesidad del reconocimiento. Reconocimiento que tiene que ver con el otro, con el cual el joven se violenta y sobre un tercero, testigo fundamentalmente subjetivo. La tesis cultural de la violencia escolar, propone que estaría estrechamente ligada a la articulación de nuevas formaciones socioculturales en el contexto juvenil de las escuelas.

EL SÍNDROME DE BURNOUT Y DEFINICIÓN

La definición más actual que se da al síndrome de Burnout es a través de Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) que a través de sus análisis han realizado cinco conceptualizaciones.

1. Predominan síntomas como la fatiga emocional, conductual y depresiva.
2. Hay un énfasis en síntomas mentales y conductuales.
3. Es un síndrome que solo aparece en el contexto del trabajo.
4. Los síntomas se manifiestan en personas normales que no han sufrido antes psicopatologías.
5. El desempeño del trabajo deficiente ocurre por actitudes y conductas negativas.

Se ha aclarado que el síndrome de Burnout sería producto del estrés y que tendría a no aparecer de forma instantánea, sino que respondería a un proceso continuo (Maslach y otros, 2001). Gracias al trabajo de Maslach, Schaufeli y Leiter (2001), hoy existe un concepto más refinado del síndrome de Burnout. Este concepto deriva del análisis factorial de los resultados que se obtuvieron de una aplicación de un instrumento denominado Maslach Burnout Inventory o MBI. Así se lo define como un síndrome psicológico que se debe a un estresor interpersonal, que aparecería en el contexto laboral y que le describe como un conducto trifactorial. En los cuales los factores son, falta de “realización personal” conductas de despersonalización o cinismo” hacia las personas que el profesional atiende y “El agotamiento emocional (Maslach y otros, 2001).

REALIZACIÓN PERSONAL

La realización personal alude a que nos se están cumpliendo y obteniendo los logros en su trabajo, autocalificándose negativamente. Esto alude a las dificultades en el desempeño (Cordes y Dougherty, 1993; Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). En otras palabras los trabajadores sienten que no se desempeñan tan bien como lo hacían en un comienzo (Maslach y otros, 1997; Halbesleben y otros, 2004). Así mismo la persona tiene la constante sensación de falta de progreso y la persona se siente inefectiva y cada proyecto lo siente como abrumador (Maslach y otros, 1997). Este factor habla de sentimientos de insuficiencia de baja autoestima (Bakker, 2002).

AGOTAMIENTO EMOCIONAL

El agotamiento emocional se describe como la fatiga o falta de energía y la sensación que los recursos emocionales se han agotado. Puede darse con sentimientos frustración y tensión, en la medida que no siente motivación por seguir lidiando con el trabajo (Cordes y Dougherty, 1993). Según Maslach y Leiter (1997) las personas se sentirían desgastadas e incapaces de recuperarse. Cuando despiertan en las mañanas carecen de la energía para enfrentarse a nuevos proyectos, sintiéndose como si no hubieran dormido en absoluto. La dimensión del agotamiento emocional se caracteriza por dejar a personas sin recursos y energías y con la sensación de no poder ofrecer más, manifestando síntomas físicos y emocionales. Aparecen manifestaciones de irritabilidad, ansiedad y cansancio que no se recuperan con el descanso (Cordes y Dougherty, 1993; Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

FACTORES DE RIESGO QUE AUMENTA EL RIESGO DE SÍNDROME DE BURNOUT

FACTORES DE RIESGO AL ROL Y CARGO QUE SE DESEMPEÑA

Se establece que los cargos con mayor interacción con el cliente que son más directas, frecuentes y largas tienen mayor factor de riesgo a mostrar el síndrome de Burnout. Es por ello que los profesionales dedicados a prestar servicios en salud, sociales y de enseñanza, dado que en dichas profesiones se entrelazan factores como el trato directo, intensos y de involucramiento con los

problemas de los clientes, tienden a desarrollar más rápido el síndrome de Burnout. (Bakker, 2002). En este contexto se ha observado que la retroalimentación es casi inexistente. La relación con el cliente muchas veces se torna agresiva, pasiva dependiente o a la defensiva.

Finalmente cuando las personas que prestan servicios y cumplen con un rol que tiene sobrecarga de responsabilidades, experimentan la sensación de que no son lo suficiente buenos para finalizarlo o que no son lo suficientemente rápidos para terminar las tareas (Cordes y Dougherty, 1993) estarían en riesgo de presentar Agotamiento Emocional y conductas de Despersonalización o cinismo (Peiró y otros, 2001).

FACTORES DE RIESGO RELACIONADO CON LA ORGANIZACIÓN

Cuando las organizaciones presentan un clima poco satisfactorio para las personas que la integran y la forma en que está definido el trabajo y las posibilidades de llevarlo a cabo son dificultosas, las personas están en riesgo de desarrollar el síndrome de Burnout (Kalimo, 2003) Maslach y Leiter (1997) afirma que el sentido común cree que las personas que viven el síndrome de Burnout, son débiles ya que si para vivir hay que ajustarse al medio, el síndrome de Burnout manifiesta una falla en el ajuste de al personal al ambiente de trabajo. También se cree que las personas no son razonables, que se quejan por todo y el síndrome de Burnout sería otra manera más de quejarse. Esto es lo que muchos docentes manifiestan al establecer que se les

apunta de todo lo que pasa en el aula dejando atrás los factores externos. Generalmente, el ambiente de trabajo tiende a culpar al trabajador del síndrome de Burnout que sufre y se le emplaza a buscar soluciones personales, como ir a terapia o buscar otro trabajo. Esta visión parece ser compartida por el trabajador, ya que las personas tienden a asumir su vivencia del síndrome de Burnout en términos personales. Muchos psiquiatras y psicólogos toman este síntoma como psiquiátrico y buscan aproximaciones individuales al tratamiento (Cordes y Dougherty, 1993).

Existen factores que ayudan en este ámbito a prevenir el síndrome de Burnout (Acevedo ,2003) que serían, políticas de reconocimiento por un trabajo bien hecho, políticas de producción y de administración de recursos humanos que generen la oportunidades de desarrollo de carrera, cultura organizacional que valore al trabajador como individuo. En resumen, los factores que protegen del síndrome de Burnout al trabajador en una organización, se caracteriza por fomentar los recursos personales de sus miembros, generando un clima satisfactorio y apoyador (Kalimo 2003).

ETAPAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT

El síndrome de Burnout es un mecanismo particular de afrontamiento del estrés laboral y que ha mediada que se hace crónico y fallan estrategias funcionales de afrontamiento habitualmente usadas por el sujeto, manifiesta el síndrome de Burnout. Es por ello que el síndrome tiene un curso insidioso que avanza en gravedad,

arrojando en las fases finales, los peores resultados de desempeño (Grau y otros, 1998).

Actualmente se proponen varias etapas: al principio, las demandas laborales exceden a los recursos materiales y humanos de los profesionales. A consecuencia de ello, hay un sobreesfuerzo en el que el sujeto manifestaría signos de ansiedad, fatiga, irritabilidad, así como una reducción de las metas laborales, disminución de la responsabilidad personal y el descenso en el altruismo profesional. Así mismo se produciría un cambio de actitudes tales como distanciamiento emocional, deseo de huida, cinismo y rigidez (Burke y otros, 1995; Gold y otros, 1992).

Al progresar el síntoma, el síndrome de Burnout comienza a afectar los hábitos de trabajo. La persona acostumbradas a realizar trabajos de alta calidad ya no tienen ganas de hacerlo. Esto comienza a minar el autoestima del trabajador y puede acarrear sentimientos de culpa (Potter, 1993). Se ha observado que pueden sufrir síntomas de tensión , tales como fatiga crónica, dolor de cabeza, lumbago, sequedad de boca y garganta , dificultades para tragar, estreñimiento, problemas a la piel, constipación, dolores de pecho palpitations o tic nerviosos (Croucher , 1991)

En las etapas finales, los trabajadores presentan varios síntomas. La autoestima es muy baja y los sentimientos hacia el trabajo son totalmente negativos, así mismo el ausentismo se vuelve un problema frecuente .A estas alturas, la única solución es el cambio de trabajo. Las defensas de estas personas se encuentran desgastadas, sobreviniendo la indefensión (Potter, 1993).

Los trabajadores afectados llegan tarde y salen temprano y la productividad decae. Las reacciones emocionales contribuyen a un endurecimiento psicológico y a una defensa frente al medio. Estos trabajadores se vuelven aislados, evitando el contacto con compañeros de trabajo y supervisores. Se vuelven cada vez más hostiles, irritados y deprimidos, siendo el ánimo de pesimismo muy predominante (Croucher, 1991).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asún, D., Molina, D., Real, C. (2002) *Burnout en educación*. Documento de trabajo en el Seminario de Salud Laboral Docente, Septiembre, Universidad de Chile. Facultad de Ciencias Sociales.
- Acevedo, M.(2003).” *Estrés y productividad, Una Mirada integradora*” www.ergomia.cl
- Bakker, A.; Demfrouiti, Y Schaufeli, W.(2002), “*Validation of the MaslachBournot inventory*.”
- Ballenato, G.(2003) “*Estrés docente*”, *Revista digital UNBRAL, 2000,Nº11* www.reduc.cl
- Brunner, J. &Elacqua, G. (2003). *Informe sobre el capital humano en Chile*. Disponible en: http://www.oei.es/etp/informe_capital_humano_chile_brunner.pdf
- Brunner, J., (2009), *gestión escolar*, www.educarchile.cl, portal de la Educación, Chile.
- Brunnstein, I. (1999)”*Le Homme a L’ echinePlieé*” en *reflexión sur la stress Professionnel*, Ed. Descleé de Brouwer, Paris.
- Cañete, F. (1999). *El clima organizacional de la escuela*. (Investigación sobre el clima organizacional en establecimientos educacionales y su influencia en la actividad del docente). Santiago, Chile: Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile.
- Carames, R. (2001) “*Causas del “Core of Bournot” del profesorado Universitario*. www.ase.es/comunicaciones/carames_balo.com
- Chanlat. (1999). “*Nouveaux Modes de Gestion*”.*Stress Professional et Sante au Tavail* “ in Brunnstein,I.”*LeHomme a L’ echinePlieé*” en *refelexionsur la stress Professionnel*, Ed. Descleé de Brouwer, Paris.
- Claro S, Bedregal, P. (2003) *Aproximación al estado de salud mental del profesorado en 12 Escuelas de Puente Alto, Santiago Chile..RevMéd Chile; 131:159-67* .
- Colegio de profesores de Chile A.G (2000). “*Informe de estudio de salud laboral de los profesores en Chile*”. Directorio Nacional. Departamento de bienestar.
- Cordes, C. Dougherty, T. (1993) a” *Review and an Integration of research on job Bournout,*” *the academy Management Review*, Vol 18.Nº4
- Díez, E & Román, M. (2001). *Conceptos básicos de las reformas educativas iberoamericanas*. Santiago: Andrés Bello.
- Eyzaguirre, B. (2004). *Claves para la educación en pobreza*, en *Estudios Públicos N° 93*, Verano, Santiago de Chile.
- Flick, U., (2002), *Introducción a la investigación cualitativa*, España: Ediciones Morata.
- Garay, Lucía y Gezmet, Sandra (2000) “*Violencia en las escuelas, fracaso escolar,*” Universidad Nacional de Córdoba, Córdoba, Argentina.
- García, M., Madriaza, P.(2005.) *La Imagen Herida y El Drama del Reconocimiento: Estudio Cualitativo de los Determinantes del Cambio en la Violencia Escolar en Chile.-.-Estudios Pedagógicos (Valdivia)*. v.31 N° 2, 2005.

- Gil-Monte, P. (2002) “Síndrome de quemarse por el trabajo: Aproximaciones teóricas, explicaciones y recomendaciones para su intervención .Documento elaborado para la OMS”. Revista electrónica de Psicología Científica.
- Gil-Monte, P. y Peiró. J. (1999) “Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio de quemarse por el trabajo”.Anales de Psicología, vol 15. N°2
- Golembiewski, T. (1999) “ A note en Leiter’s Study, Group & Organization Studies” Vol 14,N°1
- Grau, J. Chacon, M. (1998) “*Síndrome de quemarse por el trabajo: Una amenaza de los equipos*”. Conferencia presentada en la II jornada en Psicología de salud: asociación Latinoamérica psicología de salud, Colombia
- Gray, N, Amaro B., Barilari E., Maynou P., Soto M. (2001) Estudio de la salud laboral de los profesores. Informe Final. Colegio de Profesores de Chile.
- Guerra, L. Y Jimenez, S.(2004) “ El malestar docente: Un estudiempiroc y coartivoa”, www.psiquitria.com
- Kalimo, R. Pahkin, K.; Muntanen, P. Y Toppinen,S. (2003)” staying Well or Burning Out at work; Work &Strees, Vol.17,N°2
- Leiter, P. Maslach, C.(2001) “ Bournot an Quality in Sped_Up world” The Journal quality and Participation Vol.24,N°2
- Lisardo García Ramis y otros: “Los retos del cambio educativo”. Editorial Pueblo y Educación, 1989.
- Marchant, et al, (2005), Niños con Necesidades Educativas Especiales. Cómo enfrentar el trabajo en el aula, ediciones Universidad Católica de Chile, Santiago.
- Martínez Valentín - Pérez Otero (2005).Conflictividad escolar y fomento de la convivencia. Revista Iberoamericana de Educación (España).- N ° 38, Mayo-agosto, 2005
- Martinic, S., (2002), La Reforma Educativa en Chile, *revista digital Umbral*
- Maslach, C.Leiter,P. Shaufeli (2001) “ Job Burnout “annual Review of Psychology Vol.52
- Ministerio de Salud (1999) Ed. Unidad de Salud de las personas. Las Enfermedades Mentales en Chile: Magnitud y consecuencias. Santiago de Chile.
- Ministerio de Salud (2001).La Depresión: detección, diagnóstico y tratamiento: guía MINSAL. 2001. - DIVAP. (Sitio web: www.minsal.cl, link al documento:<http://www.minsal.cl/sitionuevo/documentos/guia.pdf>)
- Potter, B. (1993)”Four stages of Burnout”. www.docpotter.com
- Raczynski, D., Muñoz, G., (2007), Efectividad Escolar y Cambio Educativo, en condiciones de pobreza en Chile, Ministerio de Educación, Chile.
- Rodríguez, G., Gil, J., García, E., (1999), Metodología de la Investigación Cualitativa, Aljibe, España.
- Seisdedos, N. (1997). Manual MBI Inventario *Burnout*de Maslach (Maslach, C y Jackson, S.). Adaptación española. Madrid: TEA Ediciones.
- Selamé, T. (1998). Condiciones de trabajo y salud ocupacional de los profesores de la Región Metropolitana-Chile. Santiago: Centro de Estudios Mujer y Trabajo.

Shaufeli, W., Maslach, C. & Marek, T. (1993). Professional *Burnout*: recent developments in theory and research. Washington: Taylor & Francis.

Stake, R., (1998), *Investigación con Estudios de casos*, ediciones Morata, cuarta edición, Madrid, España.

Taylor, S., Bogdan, R., (1987), *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*, Paidós, España.