

Introducción

Aquellas profesiones en donde el trabajador presta sus servicios a otras personas y existe un tipo de relación intensa y duradera en el tiempo, son las consideradas con mayor riesgo de desarrollar el Síndrome de Burnout.

El Burnout comienza a ser descrito en la década del 70 y ha sido investigado ampliamente hasta la fecha. Se describe como un tipo de estrés crónico laboral y que afecta a aquellos trabajadores que asisten a otros. Sus estudios han dedicado gran parte a observar sus factores y síntomas en diversas profesiones, dentro de estas está la educación y sus docentes.

Ser educador ha sido descrito como una de las carreras con mayor riesgo de padecer Burnout. El rol del profesor posee muchas responsabilidades y eso claramente implica una carga y un desgaste importante (Arón y Milicic, 2000 en: Lobos, 2006).

Trabajar con menores de edad que serán los adultos del mañana, sumado a otros factores que dejan en evidencia la dureza de la realidad educacional, nos indican la constante tensión y por ende el estrés al que está expuesto el profesorado. Las investigaciones sobre Burnout han descrito que el trabajo directo en las salas, la gran cantidad de alumnos, lo variado del grupo, la inadecuada administración del establecimiento, las bajas remuneraciones, la poca valoración social y las relaciones que muchas veces pueden ser difíciles entre colegas y padres, son obstáculos que gran parte del profesorado debe sortear al momento de ejercer su labor educativa (Martínez y Salanova, 2005 en: Cornejo, 2007).

Al observar la gran cantidad de elementos que pueden perjudicar el bienestar de los docentes y por ende el de su comunidad educativa (al verse este afectado por Burnout), espontáneamente surge la importancia de mantenerse informado sobre lo que significa agotarse profesionalmente y las consecuencias que puede traer consigo.

Cuando se ha logrado entender lo grave que es padecer Burnout, debe surgir inmediatamente la intención de llevar a cabo conductas que permitan aminorar o prevenir los estragos que trae consigo este síndrome. Al respecto, serán las acciones de afrontamiento que realicen los educadores, aquellas que les permitirán mantener su bienestar y sentirse más tranquilos para ejercer su labor en el día a día.

Los estudios dedicados a profundizar en la problemática del Burnout hechos en nuestro país, también han ido aumentando, sin embargo son pocos aquellos que se han dedicado a escuchar y comprender el sentir de los docentes con respecto a este tema. Lo mismo ocurre con las educadoras de párvulos.

Frente a esta realidad, esta tesina busca conocer, desde la primera fuente, la percepción que tienen las educadoras de párvulos acerca del Burnout, entendiéndolo como un problema de salud que puede mermar de manera significativa la principal herramienta de trabajo: ellas mismas.

Para cumplir el principal objetivo de este estudio de tipo exploratorio y descriptivo, serán las mismas educadoras quienes desde la propia experiencia y vivencia, expondrán sus percepciones acerca de cómo afecta el Burnout tanto en ellas como en su vida laboral.

Si bien no existe la pretensión de extrapolar los resultados obtenidos de nuestra muestra a la realidad del país (tampoco el tipo de estudio lo permite), sí creemos que esta investigación puede ser un importante aporte a las ya realizadas anteriormente acerca de Burnout y afrontamiento. Creemos que conocer la realidad que vive un grupo de colegas, muchas veces enfrentadas a situaciones comunes a las de otras educadoras, puede permitir aumentar el conocimiento acerca del agotamiento profesional y por otro lado, crear conciencia acerca de la importancia de cuidarse a sí mismas.

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

I.1 Antecedentes.

No solo en Chile, sino que a nivel mundial, el ritmo de vida se ha ido incrementando, lo que ha conducido a una sociedad acelerada y exitista, además de estar marcada por un pronunciado aumento en las exigencias laborales. La gran mayoría de las personas, se ha visto obligada a satisfacer demandas que vienen de los requerimientos de la economía y de la propia sociedad, lo que ha traído como consecuencia, según lo que se ha observado, un deterioro de la salud de los trabajadores y la calidad de vida de un modo significativo (Buzzeti, 2006).

Ser educador implica grandes responsabilidades y es seguramente una de las profesiones más exigentes. Si bien es una carrera que está llena de elementos positivos y de gratificantes experiencias, constantemente debe responder a innumerables demandas en torno a sus capacidades profesionales, de estudio y también personales.

Educar es una experiencia en donde generalmente (pensando en la realidad de nuestro país), se lleva a cabo bajo bastantes adversidades. Además del esfuerzo que conlleva ejercer adecuadamente el propio rol, existe una continua presión que proviene del mismo alumnado, apoderados y del establecimiento en donde se ejercen las funciones.

El desgaste que trae consigo la práctica docente, es considerable y por lo mismo muchas veces se ven afectados los educadores por problemas de salud, como lo son el estrés, ansiedad y otras patologías que perturban de alguna manera su adecuado rendimiento laboral.

Dentro de las enfermedades que se han asociado al estrés, se encuentra el Síndrome de Burnout o también conocido como Síndrome del Desgaste o Agotamiento Profesional. Este síndrome se manifiesta a propósito de un estrés laboral crónico y se presenta mayormente en aquellos profesionales que trabajan para otras personas y en ese sentido, son los educadores importantes candidatos a padecerlo.

El ejercicio docente, es una práctica realizada para personas que necesitan de ellos (alumnos), necesitan de sus conocimientos, de su entrega y muchas veces, al ser quienes pasan más tiempo con los menores, estos buscan su apoyo y ayuda en situaciones emocionalmente difíciles y que implican un profesional capaz de responder a estas demandas.

Por muchos años, las investigaciones en educación, estuvieron solamente enfocadas en los alumnos, a las políticas educativas, los tipos de currículum, etc., ignorando la influencia que ejerce la práctica docente en los propios maestros. Se desestimó la importancia de los efectos que pueden tener para los profesores participar en cientos de horas académicas y la manera en que esto influenciaba tanto su vida íntima, las relaciones con los demás y su quehacer profesional.

Desde la década del setenta, se comienzan a realizar investigaciones acerca del Burnout. Nace el interés por conocer qué ocurre en los profesionales que trabajan para los demás y en consecuencia, ya más adelante (en los ochenta), emerge un acercamiento a la realidad existente en el profesorado. Al respecto, si bien en un comienzo los estudios se hicieron difíciles, por lo reacios que se mostraban los docentes para admitir su estrés, ya hace varios años que al sentirse desilusionados de su carrera, han logrado expresar sus preocupaciones y han sacado a la luz sus problemas de cansancio y estrés (Ramos, 2001) (Llano, 2004).

A lo largo del tiempo y a través de los múltiples estudios dedicados a medir los niveles de Desgaste profesional de los educadores junto a sus síntomas y causas, se ha evidenciado la existencia del síndrome entre ellos y que es el profesorado una de las profesiones más proclives a padecerlo.

La preocupación existente acerca del daño que puede causar el agotamiento profesional en los educadores es evidente. Kyriacous describe la importancia de estar atentos al fenómeno del Burnout en docentes, dado que:

- Existe evidencia que el estrés laboral prolongado puede traer enfermedades físicas y psicológicas.

- Se debe cuidar la calidad de vida de los maestros.

- El Síndrome de Burnout puede dañar significativamente la relación con los alumnos, la calidad de la enseñanza y el compromiso que despliega en su quehacer (Llano, 2004).

Específicamente en Chile, los estudios acerca de Burnout también han ido poco a poco ganando terreno. En un estudio acerca de este síndrome en educadores (Lobos, 2006), el autor concluye que los profesores, determinados por sus características de trabajo, son diagnosticados como una de las profesiones más propensas a padecer Burnout. Además concluye que las mayores tensiones se encuentran en los bajos sueldos, situaciones difíciles con alumnos y las limitadas posibilidades de promoción de la carrera. Todo lo anterior sumado a la baja estimación social, hace necesario poner mucha atención a dichas tensiones que existen en el contexto nacional.

Con respecto a las educadoras de párvulos, también se ha mostrado evidencia que su labor es bastante agotadora y que existen factores que podrían dejarlas más proclive al Burnout. Entre estos, el trabajo con menores en edad escolar, la gran cantidad de niños en la sala o el desempeñarse en dependencias municipales (Ortiz, 2009)

Finalmente, la gran mayoría de las investigaciones acerca del desgaste profesional en docentes, incluidas las Educadoras de párvulos, ha estado orientadas a medir cuantitativamente el Síndrome, siendo necesario, incorporar estudios más cualitativos, que muestren la subjetividad del docente, a partir de las percepciones de estos mismos acerca de su trabajo, las dificultades que encuentran, sus maneras de afrontar la problemática (Lobos, 2006).

I.2. Fundamentación del problema de investigación

En la actualidad existe consenso en entender que el bienestar y la salud de cualquier profesional es importante para realizar su labor, pero pareciera ser que cuando estos dedican su labor a asistir, ayudar, educar u apoyar a otros seres humanos, toman mayor relevancia tales condiciones.

En un educador, el estado de su salud (física y mental) influirá significativamente en su desempeño cotidiano. En el caso de padecer Burnout, este afectaría su autorrealización, su equilibrio emocional y físico, y como consecuencia traería consigo un deterioro importante en la calidad de la educación. Las investigaciones acerca del Burnout y del Estrés en profesores, han constatado que al verse afectados se producen problemas somáticos y psicológicos que alteran y perjudican el ejercicio profesional, mermando la calidad de los aprendizajes y la relación con los alumnos (Cornejo, 2007; Guerrero & Rubio, 2005; Marqués, Lima & López, 2005; Quass, 2006; Ramírez & Zurita, 2010 en: Jorquera, 2014).

Otros estudios, también han puesto en manifiesto, los estragos que causan en los docentes, el verse Agotados profesionalmente. Para (Herruzo, 2004), el Burnout es capaz de lograr un incremento significativo en el ausentismo y bajas laborales de los maestros, lo que genera un gran deterioro sobre su rendimiento laboral y en la administración educativa.

Las consecuencias de vivir con Burnout en un educador son variadas, como hemos visto pueden invadir significativamente la esfera profesional, pero también logra afectar otros campos de su vida como son sus relaciones interpersonales, familiares, etc. Frente a este panorama, se hace indispensable que todo profesional logre saber de la existencia de este síndrome, sus causas, consecuencias y por ende sepa que debe estar atento para tomar las medidas apropiadas que le permitan afrontar esta problemática.

Con respecto al Burnout en Chile y su prevalencia en educadores que trabajan con menores en edad escolar, al realizarse una revisión de diversos estudios, se evidencia la existencia de un importante número de profesores que se encuentran afectados por este síndrome, con una prevalencia entre 20% y 60% (Acosta, S/F).

I.3. Pregunta de investigación

Frente a esta realidad o a este problema, en donde hemos entendido la importancia que posee la salud del profesional y más específicamente su salud mental para desarrollar su profesión de manera adecuada, se hace relevante investigar acerca del Síndrome de Burnout en docentes y en nuestro caso específico, en Educadoras de párvulos. La pregunta de investigación es:

¿Cuál es la percepción que poseen las Educadoras de párvulos de jardines infantiles particulares de la región metropolitana, sobre el Síndrome de Burnout y sus conductas de afrontamiento?

I.4. Objetivos de la investigación

Los objetivos propuestos para el presente estudio son:

Objetivo General:

Conocer la percepción (ideas, creencias, sentimientos, etc.) de Educadoras de párvulos de jardines infantiles particulares, sobre el Síndrome de Burnout y sus conductas de afrontamiento.

Objetivos específicos:

1. Comprender el nivel de conocimiento que poseen las educadoras encuestadas y sus pares acerca del Burnout.
2. Conocer distintos factores, que desde la percepción de las propias educadoras, pueden exponerlas al Burnout.
3. Conocer los síntomas asociados al Burnout, que las educadoras reconocen haber experimentado a lo largo de su labor profesional.
4. Conocer cuáles son las conductas de afrontamiento que realizan las educadoras y los establecimientos donde trabajan, para prevenir y/o tratar el Burnout.

CAPITULO II
MARCO TEÓRICO

SÍNDROME DE BURNOUT

El Burnout es un concepto que proviene de la lengua inglesa y fue tomado de la metalurgia para referirse a la forma en la que un material aun estando quemado (o fundido) puede seguir funcionando con la transmisión de la energía. Tal término, fue trasladado al mundo de los profesionales, para dejar en evidencia que también estos “se queman” , “desgastan” o “agotan” al ejercer su rol, dando lugar al cuestionamiento acerca de los riesgos existentes en la salud de los trabajadores (Catsicaris et al., 2007); (Werner, 2010).

II.1. Antecedentes históricos del Burnout.

La primera persona que describe, a propósito de sus observaciones, el concepto de Burnout, fue el psiquiatra Herberg Freudenberg. Fue en la década del setenta cuando este profesional empieza a realizar sus primeros acercamientos hacia este síndrome. Freudenberg percibió que existían ciertos trabajadores de la salud (que ejercían en clínicas para adicciones) que generalmente se esforzaban tanto en sus labores, sacrificando incluso su propia salud por lograr sus ideales, que al prestar sus servicios durante un par de años comenzaban a desarrollar una serie de manifestaciones o síntomas anómalos. Estas reacciones tenían básicamente que ver con desmotivación y falta de interés por el trabajo, sumándose a ello actitudes de cinismo, irritabilidad y tendencia a evitar el contacto con sus pacientes (Ramos, 1999; Buendía 1998; Mingote, 1998; Hombrados, 1997 en: Martínez, 2010; Moreno, 1995).

Según se entiende, para Freudenberger, aquellos trabajos muy demandantes, en donde los esfuerzos y expectativas del profesional eran muy elevados (tanto las propias como las del medio), eran importantes factores que podían mermar profundamente tanto el propio comportamiento de los trabajadores, como la manera en que se entregaban y se relacionaban con sus clientes. El Burnout, en un principio, era entendido para este autor, como una sensación de fracaso y agotamiento que provenía de una sobrecarga de exigencias tanto personales como del trabajo, dejando en claro que el síndrome debía asociarse al ámbito laboral donde se ocupa un individuo (Cornejo, 2007).

Si bien el concepto y definición de lo que entendemos por Burnout se ha ido ampliando con el pasar de los años, fue gracias a Freudenberger, a propósito de sus estudios de casos, quien elabora la primera aproximación clínica para entender el síndrome desde la psicología individual, descubriendo sus causas, describiendo su desarrollo y también proponiendo conductas que permitían afrontarlo y tratarlo (Cornejo, 2007).

Más adelante, otra importante investigadora aparece en escena, Cristina Maslach. Esta psicóloga, continuando con los primeros estudios realizados acerca del Burnout, lleva a cabo importantes avances acerca del Agotamiento Profesional, introduciendo el concepto al campo de la psicología social. A través del tiempo, se ha reconocido a Maslach, como la principal investigadora del Burnout, y pese a no ser la primera en describir tal concepto, es ella quien ha desarrollado una de las definiciones más completa y la teoría más acertada acerca de este síndrome, convirtiendo al Burnout en un paradigma de investigación (Moreno, 1997).

A propósito de sus observaciones a trabajadores que prestaban ayuda a otras personas, amplía el concepto de Burnout hacia otros profesionales prestadores de servicios (ya no solo de la salud). Para Maslach, los síntomas del Burnout, podían aparecer en distintas ocupaciones en donde existiese una relación cargada emocionalmente, entre un trabajador que preste su ayuda y un receptor que requiera o demande cuidado, atención o aquel apoyo que tanto busca. (Ezparza et al, 1995), (Navarrete, 1999).

Para la autora, el Burnout sería un proceso que se desarrollaría a partir de la interacción de factores personales unidos a las características del entorno laboral, considerándolo más que como un *estado*, como un *proceso* particular asociado a cada sujeto que lo vive (Lobos, 2006).

Otro importante aporte al concepto de Burnout, lo hace Cherniss en 1976. Este autor estudia como en los profesionales, influyen significativamente en la aparición del Agotamiento, las características de la organización a la que se pertenece y el ambiente sociocultural en que estos se desenvuelven. A través de sus estudios, Cherniss indicó que las fuentes del Burnout existen tanto a nivel individual, organizacional y social (Cornejo, 2007).

Más adelante, Maslach y Jackson realizan un gran aporte al elaborar y estandarizar el primer instrumento para medir Burnout en profesionales, el que sirvió de guía para la creación de variados instrumentos, hasta el día de hoy, que han permitido conocer los niveles de Agotamiento profesional en diversas profesiones, incluyendo la docente.

II.2 Características y definiciones del Burnout.

Debido al creciente aumento de sintomatología relacionada con el estrés laboral, el Burnout ha sido investigado ampliamente hasta la actualidad. Sin embargo y a pesar de que existe mucha información, no se ha logrado llegar a una definición única acerca de este síndrome. Será entonces oportuno, exponer aquellas que parecen relevantes para nuestro estudio y que en su mayoría aportan al entendimiento de lo que significa estar agotado.

Freudenberguer entendía el Burnout como un estado clínico en que se experimenta agotamiento o pérdida de energía y que podía desarrollarse en aquellos profesionales que se sienten sobrepasados por las problemáticas de los demás (Freudenberguer, 1975) (Moreno, 1995).

Para Maslach y col. “el quemarse” ocurre en personas cuyo trabajo dice relación con otros humanos. Debía presentarse únicamente en aquellas ocupaciones de ayuda, como lo era el personal sanitario y los educadores que prestan servicios al público (Acuña, 2004). Además de lo anterior, el Burnout posee como característica principal, que se manifiesta a través de tres importantes dimensiones o síntomas básicos. Estos son:

*Agotamiento Emocional: entendido como desgaste, pérdida progresiva de energía, cansancio y el sentir que los recursos emocionales se han ido extinguiendo.

*Despersonalización: actitudes y sentimientos negativos, que muestran distanciamiento frente a las personas que se les debería ayudar.

*Reducido logro personal: tendencia a autoevaluarse negativamente en el trabajo. Existe una importante insatisfacción interna, acompañado de baja autoestima y constantes cuestionamientos (Buzzeti, 2006); (Jorquera, 2014).

Pines y Aronson en 1988, describen al Burnout de manera semejante a otros autores, pero no restringida a las profesiones de ayuda. Para las autoras este síndrome era un estado de agotamiento mental, físico y emocional, producto de profesionales muy involucrados, crónicamente, con el trabajo y con demandas emocionales importantes (Pines y Aronson, 1988 en: Acuña, 2004).

Esparza y col, en 1995, en un esfuerzo por llevar a cabo una definición del Burnout que contemple la mayor cantidad de elementos que lo describan correcta y ampliamente (incluyendo su etiología, síntomas, a quienes afecta, etc.), exponen la siguiente definición acerca del Agotamiento profesional: “Síndrome resultante de un estado prolongado de estrés laboral, que afecta a personas cuya profesión implica una relación con otros, en la cual el apoyo y la ayuda ante los problemas, es el eje central del trabajo. Este Síndrome abarca principalmente síntomas de Agotamiento Emocional, Despersonalización, Sensación de Reducido Logro Personal, y se acompaña de aspectos tales como trastornos físicos, conductuales, y problemas de relación interpersonal. Además de estos aspectos individuales este síndrome se asocia a elementos laborales y organizacionales tales como la presencia de fuentes de tensión en el trabajo e insatisfacción laboral” (Navarrete, 1999); (Cornejo, 2007).

II.3 Síntomas asociados al Burnout.

Las investigaciones realizadas acerca del Síndrome de Burnout, coinciden en que los síntomas asociados al síndrome son múltiples y variados. Si bien posee características generales, al ser conceptualizado como un proceso que vive cada profesional de manera particular, pueden emerger diversos tipos de síntomas según cada persona que los sufra.

A propósito de lo anterior, se exponen a continuación los síntomas asociados al Burnout y la manera más adecuada para clasificarlos según algunos autores: (Ramos, 2001); (Cornejo, 2007); (Calquín, 2009).

II.3.1 Síntomas emocionales.

-Sentimientos depresivos. -Indefensión. -Desesperanza. -Apatía. -Desilusión. -Pesimismo -Hostilidad. -Falta de tolerancia.	-Supresión de sentimientos. -Distanciamiento afectivo. -Aburrimiento. -Actitud cínica. -Impaciencia. -Sentimientos de impotencia.	-Irritabilidad. -Dudas sobre su competencia laboral. -Desorientación. -Dificultad para concentrarse.
---	--	---

II.3.2 Síntomas conductuales.

<ul style="list-style-type: none">-Evitación de responsabilidades-Ausentismo laboral.-Conductas desadaptativas.-Desorganización.-Sobreimplicación.	<ul style="list-style-type: none">-Evitar decisiones.-Aburrimiento.-Aumento del uso de: Alimentos, Alcohol, Tabaco, Drogas.-Dificultad para relajarse.	<ul style="list-style-type: none">- Superficialidad en el contacto con los demás.- Aumento de conductas violentas.-Comportamientos de alto riesgo.
--	---	--

II.3.3 Síntomas físicos.

<ul style="list-style-type: none">- Fatiga crónica.- Dolores de cabeza.- Problemas de sueño.- Ulceras.- Taquicardias o palpitaciones fuertes.- Desórdenes alimenticios	<ul style="list-style-type: none">- Desórdenes intestinales.- Pérdida o ganancia de peso.- Dolores musculares.- Alergias.- Posible aumento de otras enfermedades.
---	---

II.3.4 Síntomas de relación.

<ul style="list-style-type: none">- Evitación de contactos.- Conflictos interpersonales.- Mal humor familiar.	<ul style="list-style-type: none">- Aislamiento.- Formación de grupos críticos.
---	--

II.3.5 Síntomas cognitivos.

<ul style="list-style-type: none">- Pérdida de significado.- Pérdida de valores.- Desaparición de expectativas.- Modificación del autoconcepto.	<ul style="list-style-type: none">- Desorientación cognitiva.- Pérdida de la creatividad.- Distracción- Cinismo.- Criticismo generalizado.
--	--

II.3.6 Síntomas de ambiente laboral.

<ul style="list-style-type: none">- Evitación profesional- Detrimiento de la calidad de los servicios.- Aumento de interacciones hostiles.	<ul style="list-style-type: none">- Comunicaciones deficientes.- Disminución de la capacidad de trabajo.
--	---

II.4. Curso del Síndrome de Burnout

Como fue descrito anteriormente, el Burnout debe ser entendido más que como un evento, como un proceso paulatino y que va creciendo lentamente en la medida en que no se le preste la atención necesaria. Es así como Edelwich y Brodsky describen las cuatro etapas para el curso del Síndrome: (Edelwich y Brodsky, 1980); (Gobbi, 2001); (Figueroa, 2009).

-Etapa de entusiasmo: Consiste en la etapa inicial, en donde los nuevos profesionales sienten un gran entusiasmo por la labor que están comenzando a realizar. Se observan altos niveles de energía, siendo el trabajo lo principal en la vida del individuo. Se generan expectativas que sobrepasan la realidad y el trabajo se convierte en el elemento principal de la vida del sujeto.

-Etapa del encantamiento: Acá nos encontramos con un sujeto que se ha dado cuenta que sus expectativas profesionales no eran las que esperaba, ocurriendo la pérdida del entusiasmo y el idealismo que presentaba en un comienzo. El trabajo que lleva a cabo deja de ser motivador y se plantea la relación entre sus esfuerzos y los beneficios que recibe.

-Etapa de Apatía: Se reconoce esta etapa como el núcleo central de Burnout. Es tan alta la frustración del trabajador, que este paraliza sus actividades, existiendo un cuestionamiento acerca de la labor que desempeña. Comienzan a desarrollarse los problemas de tipo emocional, físicos y de conducta, tratando de evitar el contacto con su "ayudado".

-Etapa de distanciamiento: Encontramos a un sujeto fuertemente y crónicamente frustrado en su trabajo, ha perdido sus deseos de ayudar e involucrarse con los demás. Se manifiesta en él uno de los síntomas más característicos del

Agotamiento profesional: el distanciamiento emocional hacia aquellos que buscan sus servicios y/o apoyo.

II.5. Factores asociados a la aparición del Burnout.

A lo largo del tiempo son múltiples las investigaciones que han descrito las causas o factores que están asociadas al desgaste de todos los profesionales que trabajan para otras personas. Para nuestro estudio, hemos querido destacar aquellos factores que guardan relación con los profesionales de la educación y así ir acercándonos a la realidad de estos.

Es importante aclarar que ninguno de las causales que describiremos a continuación, por si sola gatillará el Burnout. Será la respuesta a una serie de factores estresantes que han ido presionando prolongadamente en el tiempo al trabajador y que por ende han causado una tensión importante como para cansarlo o estresarlo emocional y laboralmente lo que podrá finalmente agotarlo profesionalmente (Forbes, 2011).

Para (Herruzo, 2004), los estudios hechos acerca del Burnout en educadores, han arrojado diversos factores que se relacionan con este síndrome. Tales factores pueden agruparse en tres tipos de variables: factores organizacionales y/o propios del trabajo, factores sociodemográficos y factores asociados a la personalidad del sujeto. Sus descripciones, a continuación:

1. Organizacionales y/o propios del trabajo. Ejemplos de estos factores son: el clima laboral, la satisfacción y sobrecarga laboral, los trabajos administrativos, las clases con muchos alumnos, el conflicto de rol, los problemas con los superiores, compañeros y padres de alumnos, las legislaciones educativas, el desarrollo profesional deficitario, los salarios bajos, los trastornos de conductas y conductas disruptivas de los alumnos (Herruzo, 2004).

2. Sociodemográficos. Los factores que más se han estudiado y asociado al desarrollo del Burnout en profesores son: sexo, edad, estado civil, número de hijos y la cantidad de tiempo ejerciendo la profesión (Llano, 2004).

Sexo: Existen muchas investigaciones que describen al sexo femenino como aquel con más probabilidades de padecer Burnout, lo que al parecer guardaría relación con la cantidad de roles que desempeña la mujer en lo cotidiano (Torres, 2001); (Lobos, 2006).

Edad: En general los estudios que han relacionado esta variable con Burnout, consideran que aquellos docentes con menos edad y también los mayores son los más expuestos a vivir este síndrome (Almedro y De Pablo, 2001; Lobos, 2006).

Los profesionales más jóvenes se describen como más vulnerables, dado que justamente en ellos, se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica real del día a día (Figueroa, 2009). Con respecto a las personas con más edad, puede ser el cansancio tanto físico como emocional (a propósito del paso de los años), el que lograría mermar sus capacidades y por ende dejarlos más expuestos al síndrome.

Estado civil: Se ha asociado más el Burnout a aquellos sujetos que no poseen pareja estable. Puede ser que la posibilidad de compañía y el apoyo emocional que entrega una pareja, permitan mantenerse más alejado del Agotamiento profesional (Figuroa, 2009).

Existencia de hijos: Se observa que los individuos que son padres, logran alejarse más del Burnout. Debido a su posible madurez y estabilidad, deberían tener una mayor capacidad para afrontar los conflictos emocionales y personales que se presentan en su diario vivir (Figuroa, 2009)).

Años de experiencia laboral: Son variadas las investigaciones que revelan que a mayor antigüedad laboral, mayor nivel de Burnout (Virloia et al., 2003 en: Acosta s/f).

Sobrecarga laboral: Se ha descrito que cuando existe un exceso de trabajo, la calidad de los servicios entregados por los profesionales, disminuyen significativamente (Figuroa, 2009).

Capacitación: Se ha descrito que cuando mayor es la capacitación que logra un profesional (por ejemplo postítulos), aumentan sus responsabilidades y riesgos, creciendo también la posibilidad de desarrollar Burnout.

Personalidad: Los sujetos solitarios, en comparación a los que utilizan más sus redes sociales, parecen ser más propensos a agotarse (Freudenberger, 1975); (Guy, 1995). Las personas empáticas, muy sensibles, idealistas, altruistas, abnegadas, entusiastas (“trabajólicos”) y que se identifican mucho con los otros, están más propensos al Burnout (Gil-Monte, 2001).

Existen autores que describen otros rasgos importantes, tales como: locus de control externo (echarle la culpa a los demás), autoexigentes, baja tolerancia a la frustración, ser competitivo, impaciente, hostil, orientado al logro y con una necesidad excesiva de control. También aquellos profesionales con características de personalidad neurótica y con rasgos tales como: ansiedad, depresión, hostilidad, vulnerabilidad, perfeccionistas e idealistas, (Werner, 2010).

II.6. Diferencias entre Burnout y estrés laboral y Depresión.

Debido a la similitud de la sintomatología de este síndrome con otras patologías, es importante distinguirlo de conceptos con los cuales puede confundirse. Para lograr que la definición del Burnout logre validarse y ser un concepto único, se hace necesario llevar a cabo algunas comparaciones con otros estados. Aquellas patologías que se han descrito como más relacionadas al Burnout son el Estrés laboral y la Depresión. Ambas han sido descritas bajo una constelación similar de síntomas, hecho que realza la necesidad describir sus principales diferencias (Buzzeti, 2006).

- Burnout y Estrés laboral.

Estrés proviene de la palabra latina *stringere* que significa apretar. Si bien el estrés ha sido considerado por mucho tiempo como una sensación que provoca malestar, cierta cuota de tensión puede resultar necesaria para llevar a cabo algunas tareas. Es una respuesta natural que nos permite salvaguardar las satisfacción de nuestras necesidades básicas y orientar nuestra conducta para obtener nuestros fines (Cox y Heames, 2000 en: Lobos, 2006).

El Estrés puede ser una experiencia tanto positiva como negativa. Siempre es necesaria la existencia de cierta cantidad de tensión para motivarse y funcionar eficazmente en lo laboral, sin embargo cuando aquella tensión aumenta, se sostiene en el tiempo y logra disminuir las capacidades de quien lo vive, la experiencia del Estrés puede volverse negativa y finalmente terminar en Burnout.

Selye, autor que propone su teoría acerca del Estrés, divide la reacción general de adaptación en tres etapas. Estas son: (Buzzeti, 2006).

1. Reacción de alarma: Son aquellas manifestaciones generales inespecíficas, que debido a la brusca acción de estímulos, afectan a casi todo el cuerpo y no le permiten adaptarse ni cuantitativamente ni cualitativamente. Aquí es donde el cuerpo moviliza fuerzas para defenderse del estrés.

2. Resistencia: En esta etapa, cuando existe una tensión que se prolonga en el tiempo, el organismo se vuelve muy activo y se debilita, comenzando a operar mal en sus funciones.

3. Agotamiento o Extenuación: Cuando la tensión o el Estrés persisten en un individuo, este comenzará definitivamente a presentar problemas tanto psicológicos como físicos y su agotamiento puede ser tan grave, que ya las posibilidades de adaptación se anulan, poniendo en riesgo hasta su propia vida.

Podemos entender que las diferencias entre el concepto de estrés laboral y Burnout existen y que se basan principalmente, en que el Burnout ocurre en profesionales que poseen trabajos orientados a prestar ayuda o asistir a otras personas, mientras que el estrés laboral puede desarrollarse en cualquier otro oficio o trabajo. Además, sería el Burnout el resultado de una tensión que se ha mantenido en el tiempo (crónica) y ha alcanzado niveles poco aconsejables de estrés, lo que produce que finalmente el cuerpo por completo reaccione negativamente (Lobos, 2006).

- **Síndrome de Burnout y Depresión.**

Si bien existen varios síntomas similares en ambos conceptos, la Depresión está generalmente más acompañada de sentimientos asociados a la culpa, mientras que el Burnout se desarrolla en el contexto de la rabia o enojo (Farber, 1991 en: Navarrete, 1991).

También podemos decir, que el Burnout se desarrolla en un ámbito más reducido de la persona, mientras la Depresión tiende a ser más expansiva. Cuando aparece la Depresión, esta se hace sentir en casi todas (o todas) las áreas en que se desempeña el individuo, mientras que el Burnout puede afectar solo una parte de quien lo padece, pudiendo funcionar en forma correcta en las otras facetas de su vida. (Maslach et al., 1993 en: Lobos, 2006).

II.7. Síndrome de Burnout en educadores

Existe una diferencia importante entre aquellas profesiones en que la labor realizada utiliza instrumentos u objetos externos para cumplir sus objetivos, con aquellas en donde la principal herramienta de trabajo es la propia persona. En este último punto es donde encontramos a los educadores, siendo el profesor el instrumento único o principal para desarrollar su labor y el encargado de mediar en los aprendizajes del alumnado, en un contexto que muchas veces es poco alentador.

Si bien dentro de las labores importantes que tiene el educador, está el explicar, exponer y ejercitar aquello que enseña, sus labores van mucho más allá, teniendo que trabajar muchas veces, fuera de sus horas académicas. Un educador también ha estado diseñando material y las metodologías que utilizará en sus clases. Realizará y llevará a cabo evaluaciones para medir el desempeño y progresos de sus alumnos, no dejando de lado las estrategias que pone en marcha para mantener el orden. También lleva registros y opta por los elementos que permitirán ambientar su sala. Por otra parte, debe ser motivador en sus clases y lograr el interés de sus alumnos, mantenerlos concentrados y por ende tener manejo del grupo. Finalmente, debe saber optimizar sus tiempos para mantener una vida privada óptima y sin mayores dificultades (Woolfolk AE, 1990 en: Llano, 2004).

Como la gran mayoría piensa, la labor que realiza el profesor es de una tremenda importancia social. Posee la gran responsabilidad de ser el encargado de educar a las personas que serán los adultos del mañana. Esta misión, sin embargo, se vuelve más complicada al enfrentarse periódicamente a la dura realidad educacional. Es sabido, popularmente, que existen dificultades serias en el quehacer de los docentes y que no solamente se relacionan con elementos tales como el trabajo en el aula, la gran cantidad de niños y la diversidad de los alumnos, sino también que con el tipo de relaciones que establece con sus pares, la falta de valor social,

remuneraciones bajas y hasta enfrentar a padres no conformes con la labor (Martínez y Salanova, 2005 en: Cornejo, 2007).

Es un hecho, a propósito de las investigaciones realizadas a la salud de los docentes, que las alteraciones en sus comportamientos, tienen incidencia en su trabajo. Es por este motivo, que se ha vuelto indispensable estudiar Estrés y Burnout en los establecimientos educacionales.

Según describe Cifuentes, a fines de los noventa, los docentes en nuestro país (y a nuestro entender en varias parte del mundo), forman parte de uno de los sectores más expuesto al Estrés, debido a la poca autonomía en su trabajo, inadecuada alimentación y a una labor muy sobrecargada. La probabilidad de que se presenten trastornos mentales es muy alta, más aun en los que deben, por necesidad, trabajar en distintos establecimientos educativos. Para el autor, los profesores son altamente exigidos en su trabajo, ya que necesitan contar con la prestancia física y psicológica necesaria, para poder trabajar con menores de edad, hacerse cargo de ellos , actuar frente a ellos de una manera adecuada y entregarles los conocimientos que necesitan (Cifuentes 1998 en: Llano, 2004).

Los primeros estudios acerca del Estrés y Burnout en profesores, aparecen en la década del ochenta y en Chile en los noventa. Los encargados de los departamentos administrativos de los recintos educacionales, comienzan a darse cuenta e informar que los principales motivos de las bajas docentes, estaban ligadas a problemas relacionados con la salud mental (Calquín, 2009).

Fue así también, como a propósito de las bajas laborales (abandono, ausencias, licencias, etc.) por causas "mentales", como también por los cambios en el rol del profesor, se fue poniendo mayor atención en cómo afectan las condiciones de trabajo a la salud del profesional y al rendimiento de este en su trabajo. Se comienza a poner énfasis en el estudio de los elementos o procesos saludables o peligrosos

que pueden afectarlo tanto positivamente como negativamente (Herruzo, 2004); Robalino, 2005 en: Cornejo, 2007).

Las principales ausencias laborales en los profesores, por causas psiquiátricas o también psicosomáticas, se relacionan básicamente con dos patologías: Ansiedad y Estrés. Las investigaciones acerca de este último, han arrojado resultados poco alentadores, indicando que es esta profesión, una de las más cansadoras, y es el Estrés una de las principales causas de abandono de la profesión (Martínez y Salanova, 2005 en: Cornejo, 2007).

Las condiciones laborales de la mayoría de los educadores, suelen ser bastante preocupante, deben enfrentarse a situaciones complejas que inevitablemente afectan su salud. Las fuentes de estrés que surgen en los establecimientos educacionales, se relacionan básicamente con la sobrecarga de trabajo, escaso valor social a la profesión, dificultades tanto con los alumnos como apoderados, problemas en la administración del lugar, falta de recursos, malas infraestructuras, regulaciones excesivas, etc. (Herruzo, 2004). Todas estas condiciones negativas, unidas a las frustraciones, insatisfacciones y malestares como fatiga, desconcentración, trastornos del sueños, falta de entendimiento con otros miembros del establecimiento y la presión en el trabajo, pueden llegar a producir un nivel de Estrés tan importante que gatille finalmente Burnout (Quiroz, 2003).

Para (Moreno, 1995) los profesores pueden desarrollar Burnout cuando han estado expuestos largamente a situaciones o fuentes de Estrés propias del ámbito escolar y/o también, cuando las maneras de enfrentar su problemática no son las adecuadas, produciendo en él, agotamiento de sus recursos emocionales. Finalmente se muestra distante y frío con sus alumnos y se autoevalúa negativamente en su rol profesional.

Indudablemente el dedicarse a la docencia, trae consigo una serie de riesgos o factores que son fuente de presión laboral y que pueden incidir en la aparición del síndrome.

Una de las áreas más estudiadas con respecto al Burnout en docentes, es el análisis de sus núcleos etiológicos o factores que explican su posible aparición. La manera en que se clasifican estos factores, es similar a la que se ha hecho para otras ocupaciones, diferenciándose más que nada, en los componentes que conforman cada factor (los que varían según la profesión). Estos serían:

- Factores sociodemográficos.
- Factores asociados a la personalidad.
- Factores organizacionales y/ propios del trabajo.

Todos los factores que hemos señalado, pueden desencadenar Estrés y en un nivel más alto Desgaste Profesional (Burnout). Sin embargo, siempre habrá que estar atentos a cuáles fueron las circunstancias o contexto en que estos se manifestaron. Será a partir de las características de las reacciones psicológicas frente al Burnout, ya sea irritabilidad, hiperactividad, desanimo, etc., las que afectarán las relaciones docente-alumno y el proceso enseñanza aprendizaje, causando en el profesional que trabaje con distancia emocional (como una manera de disminuir el Burnout en su persona), desfavoreciendo su desempeño (Arón y Milicic 2000; Simonsen, 1997; Ponce 2001 en: Lobos, 2007).

II.8. Síndrome de Burnout y Educadoras de párvulos

Es indudable que la educadora de párvulos es de gran importancia en el desarrollo del niño que educa. Se ha comprobado que es la segunda persona que pasa más tiempo con el menor (Acuña et al., 2004). El rol que se ha asignado a estas educadoras, por parte del Ministerio de Educación en Chile, posee variadas funciones, ellas son:

-Formadora y modelo de referencia para sus alumnos, diseñadora, implementadora y evaluadora de los *currículos*, en donde es básica su labor como seleccionadora de los procesos de enseñanza y mediadora de los aprendizajes.

-También debe ser una investigadora en acción y dinamizadora de comunidades educativas que se han unido en torno a niños y sus necesidades de aprender (B.C.E.P, 2005).

Tanto el rol que debe asumir la educadora, el tiempo que pasa con los menores, entre otras responsabilidades que posee, es indudable que debe mantenerse en óptimas condiciones tanto físicas como psicológicas y así desempeñar de manera adecuada su labor frente a los niños y la comunidad educativa.

La gran mayoría de los estudios relacionados con el Síndrome, se han llevado a cabo en docentes primarios y secundarios, tanto a nivel nacional como internacional. Esto último trae como consecuencia menor información acerca de las condiciones actuales de la salud mental de las Educadoras de párvulos y más específicamente cómo afecta el Burnout en ellas.

A propósito de un estudio realizado en Educadoras de párvulos en nuestro país (en la ciudad de Temuco), acerca de Burnout, se evidencia que existen indicadores importantes del síndrome en ellas, pero principalmente en aquellas que trabajan en dependencias municipales. Según se indica, las educadoras de párvulos que trabajan en dependencia municipal se mostraron más agotadas emocionalmente que las que se desempeñaban en dependencia privada, existiendo una diferencia estadísticamente significativa (Ortiz, 2009).

Otras investigaciones han indicado que el nivel en donde se imparten las clases, es un factor que puede incidir en los maestros con respecto al Burnout. Las investigaciones entregan resultados que indican que mientras menor es el alumno, menos posibilidades de desarrollar Burnout tendrá el educador. Se indica que los niños más pequeños, aun ven a su educador como una figura de autoridad, por el contrario de lo que ocurriría con los jóvenes o adultos que aun estudian (Herruzo, 2004). Sin embargo, no debemos olvidar que si bien el nivel en donde se imparten las clases puede ser menos agotador que otro, la existencia de otros factores estresantes que perturben a la educadora de párvulos (en el trabajo, su tipo de personalidad, etc.), de igual manera podrán interferir de manera significativa en sus funciones, permitiendo que sufra de Estrés y próximamente de Burnout.

II.9. Medidas de afrontamiento y/o prevención del burnout.

Una importante rama relacionada al estudio del Burnout, son las medidas de afrontamiento que deben llevarse a cabo para mitigar este problema. Tales medidas pueden afectar al individuo que las realiza tanto positiva como negativamente. Por una parte pueden mejorar la salud de quien padece Burnout, pero también pueden escogerse estilos de afrontamiento erróneos, ligadas a conductas riesgosas, que podrían aumentar o empeorar el cuadro y empeorar el cuadro que aqueja al sujeto.

El afrontamiento, podemos entenderlo como aquel esfuerzo cognitivo y conductual, que emerge con el fin de controlar aquellas demandas que percibimos como desbordantes o que sobrepasan nuestros recursos (Folkman y Lazarus, 1985 en: Cornejo, 2007).

Según Acuña et al. (2004), existen diversas técnicas que permiten la prevención del Agotamiento Profesional entre los educadores. Entre ellas están:

- Llevar a cabo actividades externas y distintas al trabajo.
- Realizar actividades sociales que permitan recrearse.
- Realizar actividad física (gimnasia, danza, etc.).
- Comenzar una terapia psicológica.
- Darse descanso entremedio de la jornada laboral.

Serían estas técnicas, capaces de prevenir y disminuir la sintomatología asociada al estrés y Burnout y que como se observa, están orientadas tanto al sujeto y a su entorno social y laboral.

Con respecto a un estudio realizado a maestros españoles, se dejó en evidencia que las estrategias utilizadas por ellos, se relacionan con el nivel de Burnout que poseen. A modo de ejemplo, se observó que aquellos con mayor agotamiento

emocional se inclinaban por conductas ligadas al consumo de drogas, aceptación, desahogarse, desconectarse mental y conductualmente, mientras que otros sujetos con altos o medios niveles de logro personal y por lo tanto bajos niveles de Burnout, utilizan más la planificación, el afrontamiento activo, apoyo social, entre otras conductas más propensas al real mejoramiento de su condición (Guerrero 2000 en: Cornejo, 2007).

En nuestro país, también se han realizado ciertos esfuerzos (a nuestro entender pocos), para apoyar a los educadores en la tarea de adquirir destrezas para optar por tipos de afrontamientos adecuados que permitan mantenerlos sanos. Entre ellos dos que nos parecen relevantes:

Barros et al. en su investigación acerca del Burnout entre educadores primarios (2001), indicaron que la mejor manera de sensibilizar a los maestros acerca del síndrome, debe venir de las mismas administraciones de los establecimientos. Se debe acercar la información de este posible daño a los educadores, dejándolos en conocimiento de cuál es su significado, consecuencias y por ende prepararlos para que puedan detectarlo a tiempo (Cornejo, 2007).

A partir de otro estudio en profesores chilenos, en una muestra de 50 educadores, en donde la mitad fue un grupo de estudio y la otra grupo control, se observó que aquellos a los cuales se les entrenó en diversas técnicas de tipo emocional, cognitivas, conductuales y sociales, hubo una disminución en sus conflictos en el aula, síntomas clínicos y en la cantidad de licencias médicas que presentaban por problemas de salud. Con esto quedó en manifiesto, lo importante que puede ser la existencia de programas que permitan entrenar a los educadores para reducir los efectos que trae consigo el Burnout (Salmurri y Skoknic, 2003 en: Cornejo, 2007).

Se ha dejado en evidencia que el Síndrome de Burnout es un problema que afecta la salud del docente, posibilitando la generación de una importante sintomatología que logra atentar contra su integridad emocional y por ende su vida profesional y personal.

Es entonces indispensable que exista un cuidado de sí mismo, llevando a cabo conductas preventivas y de afrontamiento que le permitan seguir cumpliendo su rol de manera óptima y no deteriorar la herramienta más importante que posee para su quehacer laboral, que es su propia persona.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

III.1. Diseño de la Investigación

En este capítulo se dará a conocer el diseño metodológico utilizado en la presente investigación. Se especifican aspectos fundamentales de diseño, enfoque de investigación y tipo de estudio. También se describen los procedimientos e instrumentos utilizados para validar y darle confiabilidad al instrumento a utilizar y por ende al estudio.

El diseño investigativo es definido como exploratorio. Las investigaciones exploratorias nos permiten acercarnos a temáticas o problemas poco o nada examinados, como es el caso de las variables que se presentan en este estudio. Estas son: las percepciones que poseen las educadoras de párvulos de jardines infantiles particulares, acerca del Burnout y sus conductas de afrontamiento (Hernández, 1998).

Además de lo anterior, es una investigación descriptiva, ya que necesita la existencia de conocimientos acerca del tema que se investigará y así poder formular las preguntas específicas que se busca responder (Dankhe, 1986 en: Wener, 2010). Con respecto a esto, existe evidencia tanto teórica como empírica que entrega la información necesaria para poder responder las interrogantes que han surgido en esta investigación (Werner, 2010).

Por otra parte, se pretende recolectar datos mediante la utilización de un cuestionario, sin intervenir en el grupo de estudio ni tampoco manipularlo. Desde allí su carácter de estudio no experimental.

III.2. Universo y Muestra

Universo: Se constituye por todas las educadoras de párvulos que se desempeñan en Jardines Infantiles particulares de la Región Metropolitana. Las Educadoras de Párvulos atienden niños y niñas entre 84 días y 6 años de edad.

Muestra: La muestra está conformada por 30 Educadoras de Párvulos de Jardines Infantiles particulares que se encuentran en ejercicio docente y que participaron voluntaria y confidencialmente respondiendo el Cuestionario diseñado por las investigadoras.

La muestra es de tipo no probabilística. Los sujetos en una muestra de este tipo, generalmente son seleccionados en función de su accesibilidad o a criterio personal e intencional del investigador. Esto implica que los resultados obtenidos desde este tipo de muestras, no pueden ser utilizados en generalizaciones respecto de toda la población.

Los individuos seleccionados para la investigación debieron cumplir con los siguientes requisitos: ser docentes ejerciendo actualmente su profesión y que trabajen en jardines infantiles particulares.

III.3. Técnicas e Instrumentos

El procedimiento utilizado fue el diseño de una encuesta que permitió recolectar los datos necesarios para el presente estudio. Este instrumento poseía tanto preguntas cerradas como abiertas, permitiendo una mayor profundización por parte de las encuestadas acerca de la temática del Burnout.

El instrumento utilizado, debía ser respondido de manera individual y a través de la autoaplicación, es decir sin la intervención de las investigadoras de este estudio. Para facilitar dicho proceso se formularon instrucciones y notas explicativas que permitieron a la informante responder el sondeo sin mayores complicaciones.

El cuestionario diseñado, ha sido elaborado tomando en consideración elementos teóricos sobre el síndrome, los objetivos propuestos para esta investigación y dos modelos de cuestionarios propuestos por investigaciones también relacionadas con la percepción del Burnout (Werner, 2010; Canales, 2002). Se constituye de 28 preguntas en total e incluye una serie de interrogantes que se dividen en tres apartados fundamentales: los datos de identificación de las educadoras o sociodemográficos, las percepciones acerca del Burnout y las conductas de afrontamiento de las docentes.

Para validar y entregarle fiabilidad al instrumento y por ende al estudio, el cuestionario fue expuesto a la revisión de tres expertos en la materia. La literatura define este método como aquel que permite verificar la validez y fiabilidad de una investigación. Es una opinión informada de profesionales con trayectoria en la problemática a estudiar y que son reconocidos por los demás como expertos y capaces de entregar información, evidencia, juicio y valoración (Robles, 2015).

III.4. Procedimiento

Para la recolección de los datos se investigaron direcciones de jardines infantiles particulares en diferentes comunas de Santiago a través de una página web (www.junji.cl) en la cual se especificaba el tipo de establecimiento y la comuna.

Obtenida la información, se determinó seleccionar un Jardín Infantil particular por comuna, posteriormente se enviaron cartas a cada directora de los establecimientos (ver Tabla N°2), presentando al grupo investigador y solicitando la autorización para realizar la investigación (Anexo 2).

Tabla N°2 Jardines Encuestados de la Región Metropolitana

JARDÍN INFANTIL	DIRECTORA	DIRECCIÓN	COMUNA	TELÉFONO
“Génesis”	Luigina Sartori	Los Jazmines 6052	Estación Central	(2)27798314
“Zumbayllú”	María Julia Alvear	Teniente Bisson 892	Independencia	(2)27352325
“Colacán”	Claudia Juan Hanus	San José de la Estrella 101	Puente Alto	(2)22810794
“Los Pastorcitos”	María Pía Godoy	Salas 9040	La Cisterna	(2)23127726
“Loreto”	Virginia Bustamante	Félix Margoz 160	Cerrillos	(2)25331699
“Pehuén”	Lucía Arias	Apóstol Santiago 1185	Renca	(2)26410156
“Estrellitas Mágicas”	Eduviges Sánchez S.	Pajaritos 4687	Maipú	(2)27432767
“Carolin Cacao”	Lía Alvarado Pavéz	Jorge Washington 1360	Cerro Navia	(2)26432180
“Nuevo Milenio”	Teresa Conte	Manuel Antonio Matta 1101	Quilicura	(2)26212280

Una vez autorizados, se procedió a visitar cada establecimiento y aplicar el cuestionario a las educadoras de párvulos de los jardines infantiles. La aplicación del cuestionario se realizó entre el 21 de septiembre y el 6 de noviembre de 2015.

El instrumento fue aplicado por el equipo investigador compuesto por 3 miembros, quienes se turnaron para recoger la información. Al llegar a cada establecimiento, los encuestadores entregaban los cuestionarios a cada docente seleccionado y permanecían en el lugar asignado hasta que finalizaba el último encuestado. El instrumento fue respondido individualmente, en forma anónima. Para la aplicación del instrumento se utilizaron, en promedio, 25 minutos.

En relación a las estrategias de confidencialidad empleadas en el estudio se puede señalar que se priorizó la privacidad y anonimato de los participantes. Los cuestionarios respondidos recogieron información genérica, sin individualizar a los encuestados, cuyo uso sólo es de carácter estadístico. Esta situación fue explicitada oralmente por los responsables de la investigación, y en forma escrita en el propio instrumento de evaluación. Además, el estudio contó siempre con la autorización de las autoridades pertinentes, el permiso de los directores de los establecimientos educacionales y la concurrencia discrecional de los participantes del estudio, la cual fue expresada verbalmente.

III.5. Análisis de datos

Los resultados se expresaron a través de tablas y gráficos de torta para un posterior análisis respecto a los objetivos específicos planteados.

El análisis de los resultados, tuvo como objetivo profundizar los datos arrojados en la encuesta, procurando profundizar en sus contenidos. Para facilitar el análisis, se optó por comparar los resultados obtenidos con elementos teóricos ya antes expuestos y también con los objetivos específicos de la presente investigación.

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

IV. Resultados de la investigación.

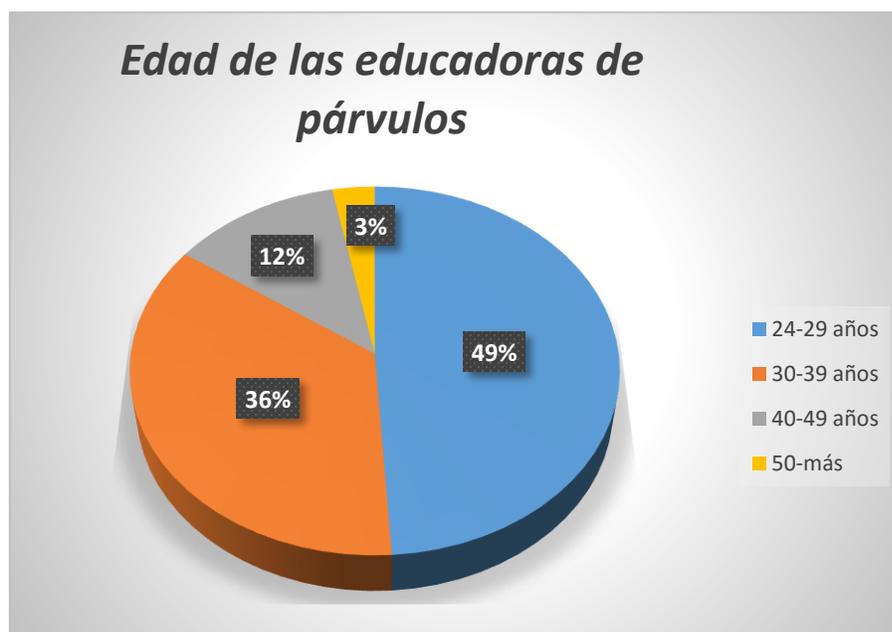
Los resultados se clasificaron por temas, a través de tablas y gráficos para un posterior análisis respecto a los objetivos específicos planteados.

IV.1. Resultados de *datos sociodemográficos*.

IV.1.1 Edad de las educadoras de párvulos

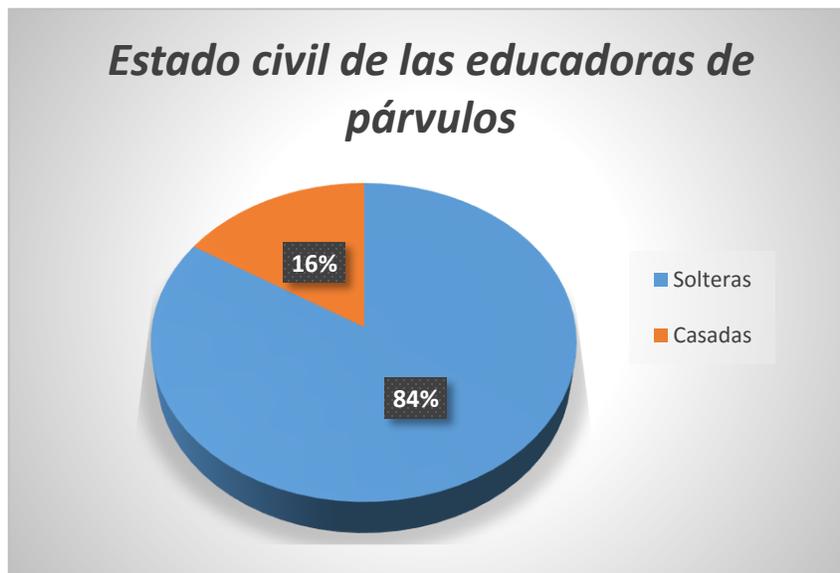
El mayor porcentaje de la muestra tiene entre 20 y 29 años de edad con un 48% del total, mientras que el porcentaje más bajo corresponde a educadoras de párvulos de 40 años o más con un 15% aproximadamente.

Edad	Total docentes	Porcentaje
24-29	15	48%
30-39	11	35%
40-49	4	12%
50-más	1	3%
Total	31	100%



IV.1.2 Estado civil

Al revisar el estado civil de la muestra, 84% equivalente a 26 educadoras de párvulos son solteras, y el 16% equivalente a 5 educadoras son casadas.



IV.1.3 Años de experiencia

Se destaca el alto porcentaje (75%) correspondiente a las educadoras que señalan tener entre 1 y 10 años de experiencia como educadoras de párvulos.

Años de experiencia	Cantidad	%
Menos de un año	1	3%
Entre 1 – 10 años	22	75%
Entre 11 – 20 años	4	13%
Entre 21 – 30 años	1	3%
Entre 31 – 40 años	1	3%
41 o más	1	3%
Total	30	100%



IV.1.4 Estudios de postítulo o postgrado

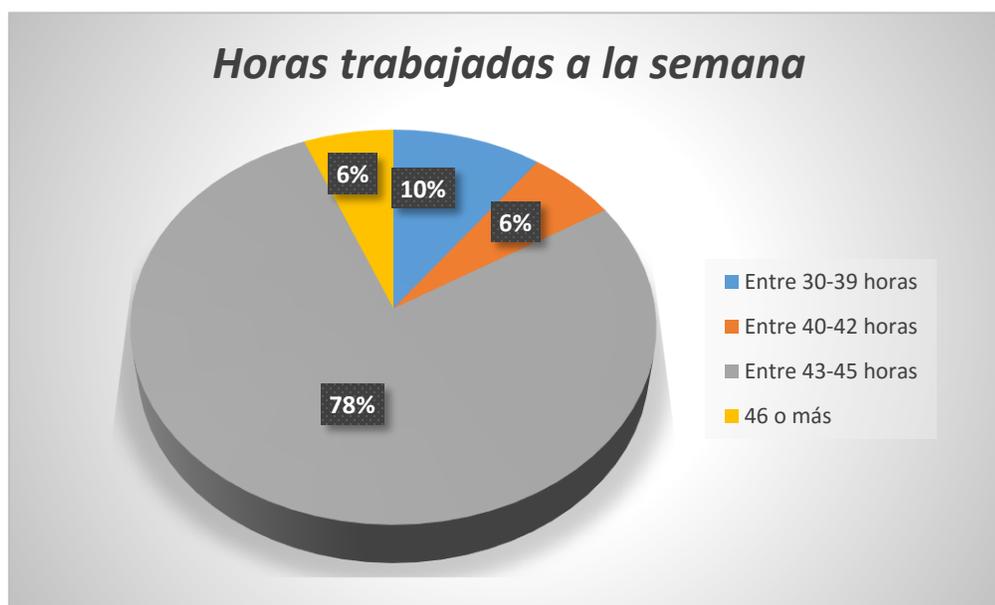
Al observar los resultados según postítulo, se obtiene que un 58% de la muestra equivalente a 18 educadoras de párvulos no posee estudios de postítulo ni perfeccionamiento, y el 42% equivalente a 13 educadoras ha desarrollado algún tipo de especialización.



IV.1.5 Jornada de trabajo

Respecto a las jornadas de trabajo semanales, los resultados indican que el 77% equivalente a 24 personas trabajan entre 43 y 45 horas a la semana, correspondiente a las horas legales establecidas, y 2 educadoras de párvulos trabajan 46 o más horas semanalmente debido a cargos de dirección en sus establecimientos con horarios no definidos.

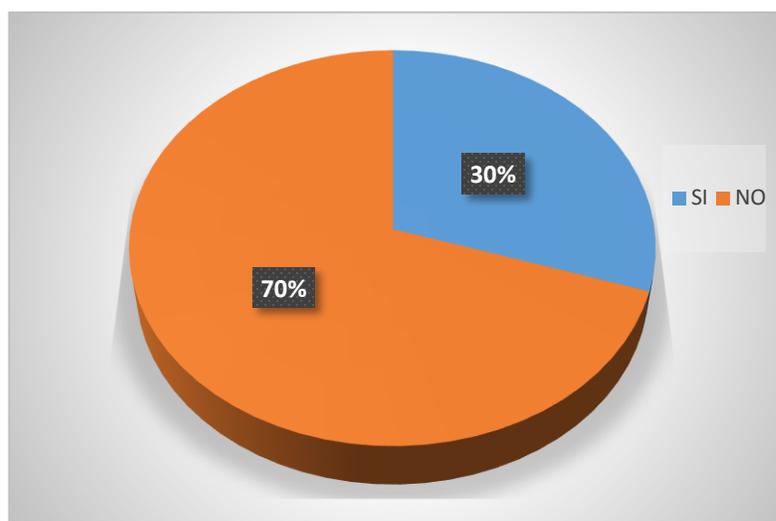
Nº de horas trabajadas a la semana	Cantidad	%
Entre 30 – 39	3	10%
Entre 40 – 42	2	6%
Entre 43 – 45	24	77%
46 o más	2	6%
Total	31	100%



IV.2. Resultados de las *Percepciones acerca del Síndrome de Burnout.*

IV.2.1. Conocimientos del Síndrome Burnout

El resultado del grafico advierte un desconocimiento acerca del síndrome de Burnout con un 70% del total de la muestra. Mientras que un 30% equivalente a 9 educadoras menciona tener algunos conocimientos del síndrome.



IV.2.2. De un total de 30% que menciona poseer conocimientos respecto al síndrome, el 33% de las educadoras señalan la universidad o instituto como fuente de información, mientras que el 25% señalan medios de comunicación a través de internet y algunas por medio de artículos u otros.



IV.2.3. Participación de Educadoras de párvulos en actividades relacionadas con síndrome Burnout.

Del total de las educadoras que participaron en la muestra, el 100% menciona no haber participado en nada relacionado con el Síndrome de Burnout, ya sea en algún taller, charla o curso respecto a éste.

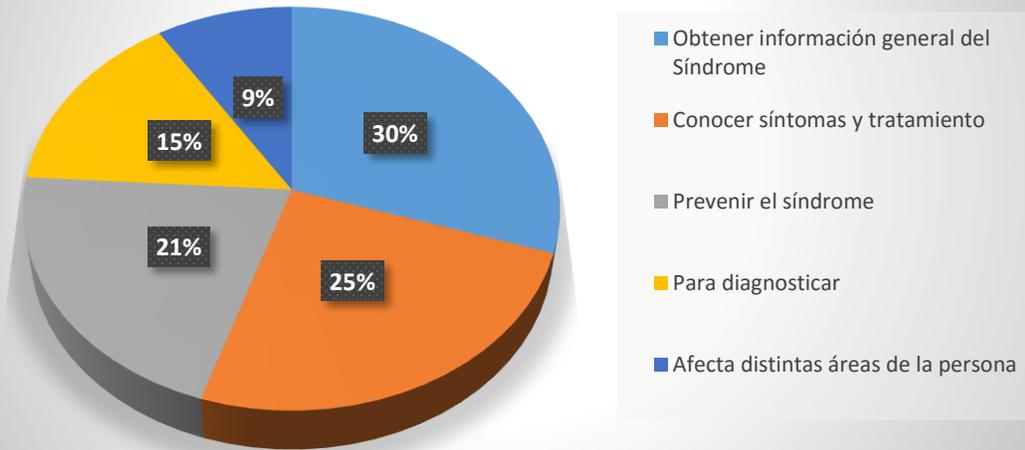


IV.2.4. Relevancia del Síndrome Burnout

Para la gran mayoría de las educadoras de párvulos, equivalente al 87% de la muestra, es importante conocer acerca del Burnout y entre sus principales argumentos están los expuestos en este gráfico.

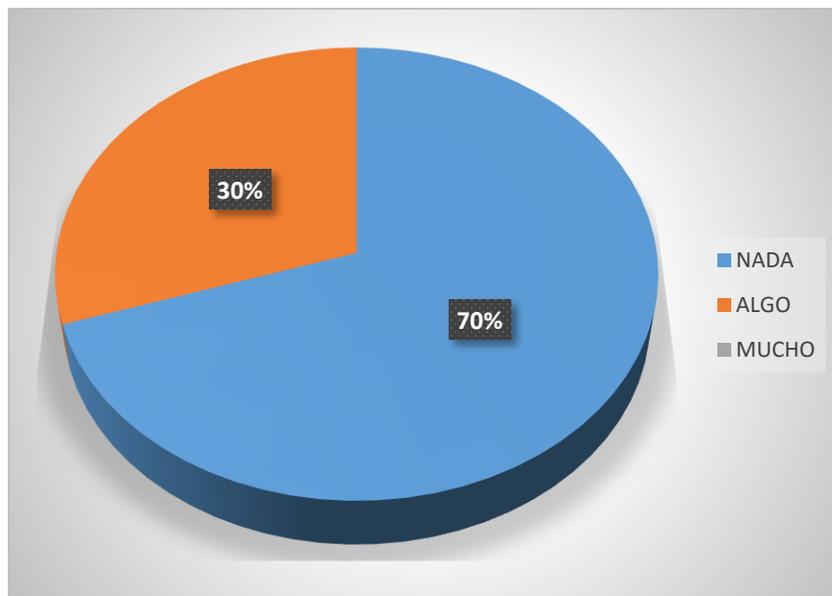
Relevancia del Síndrome Burnout	Cantidad	%
Porque es importante tener información general del Síndrome	16	30%
Sirve para conocer síntomas y tratamiento	13	25%
Sirve para prevenir el síndrome	11	21%
Ayudaría a diagnosticar el Burnout	8	15%
Es importante ya que afecta a distintas áreas de la persona.	5	9%

Relevancia del síndrome Burnout en educadoras de párvulos



IV.2.5. Conocimientos del Síndrome Burnout en sus pares

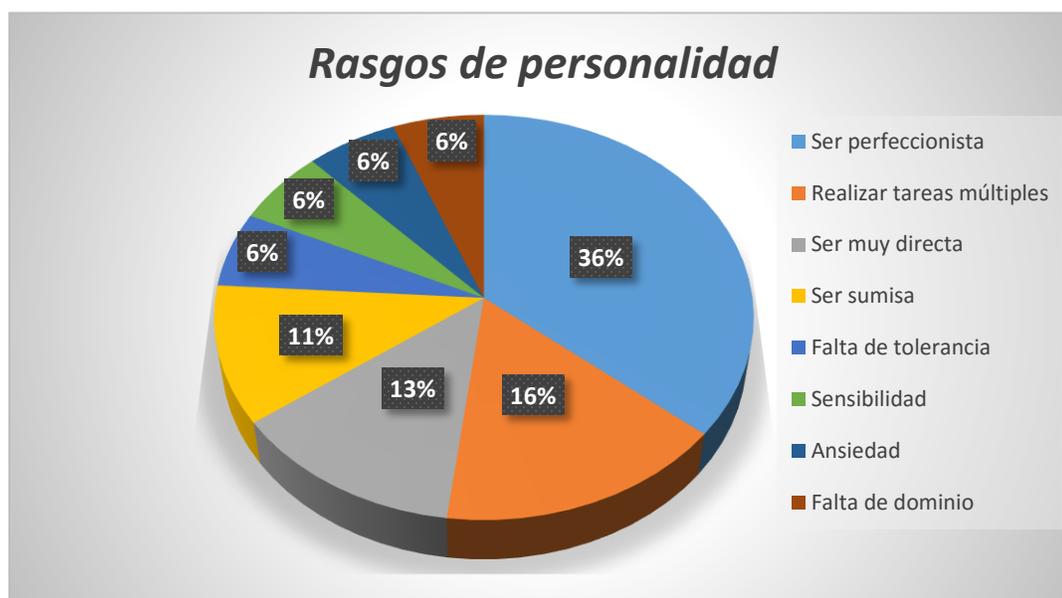
El gráfico señala que un 70% de la muestra menciona que sus pares no poseen conocimientos acerca del Síndrome Burnout, mientras que un 30% señala que sus pares conocen algo del tema.



IV.2.6. Rasgos de personalidad más propensas a experimentar Burnout

Los principales rasgos de personalidad que las educadoras reconocieron en ellas y que posiblemente las hace proclives al Burnout destacan:

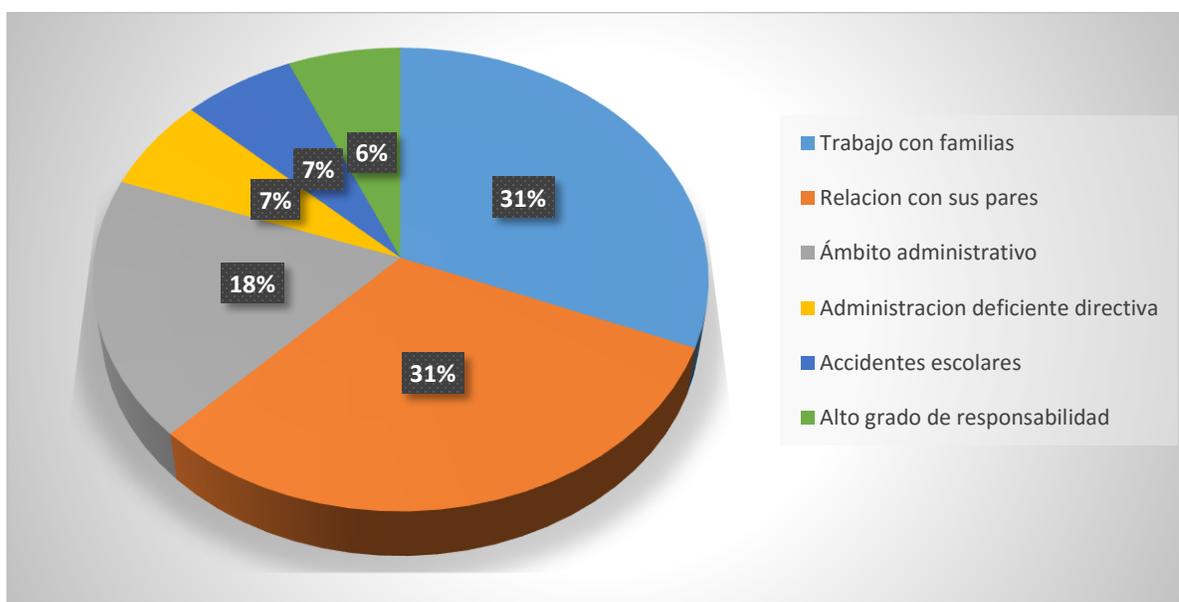
Rasgos de personalidad	Cantidad	%
Ser perfeccionista	11	36%
Realizar tareas múltiples	5	16%
Ser muy directa	4	13%
Ser sumisa	3	11%
Falta de tolerancia	2	6%
Sensibilidad	2	6%
Ansiedad	2	6%
Falta de dominio con los niños y niñas	2	6%



IV.2.7. Aspectos del trabajo más estresantes

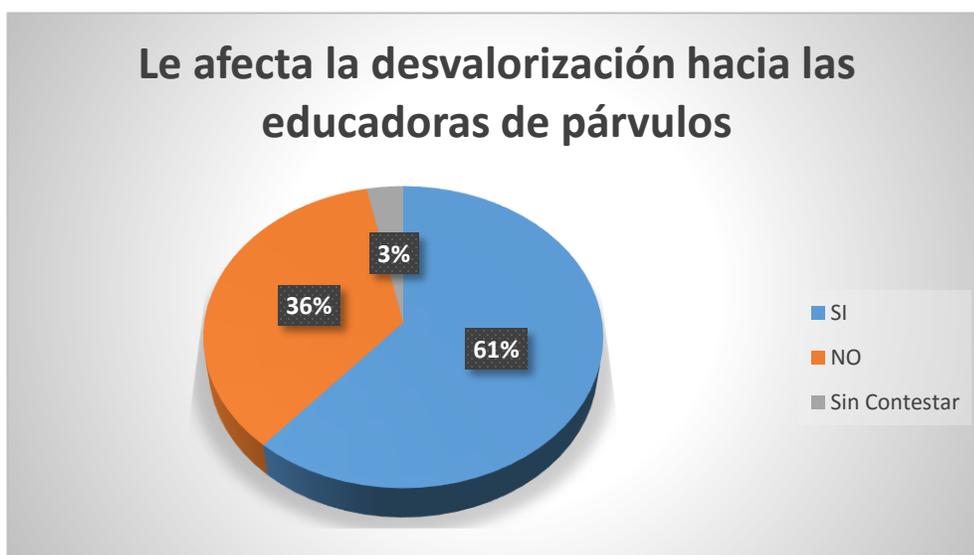
El gráfico presenta los aspectos más estresantes en el área de trabajo de las educadoras de párvulos. El mayor porcentaje menciona que el trabajo con la familia es el agente más estresor, además del área administrativa, relación con sus pares y personal.

Factores estresantes en educadoras de párvulos	Cantidad	%
Trabajo con padres y apoderados	8	22%
Organización y relación deficiente con el equipo de trabajo	8	22%
Ámbito administrativo	5	14%
Administración deficiente por directiva	2	6%
Accidentes escolares	2	6%
Alto grado de responsabilidad	2	6%
Desorganización personal	2	6%
Jornadas extensas	1	2%
Escaso tiempo en aula por exigencias administrativas	1	2%
Trabajo en casa	1	2%
Sobrecarga de trabajo (cargos múltiples)	1	2%
Falta de instancias para la comunicación y organización	1	2%
Enfrentar diversas problemáticas en estamentos	1	2%
Trámites de fiscalización	1	2%
Falta de material	1	2%
Horas de trayecto	1	2%



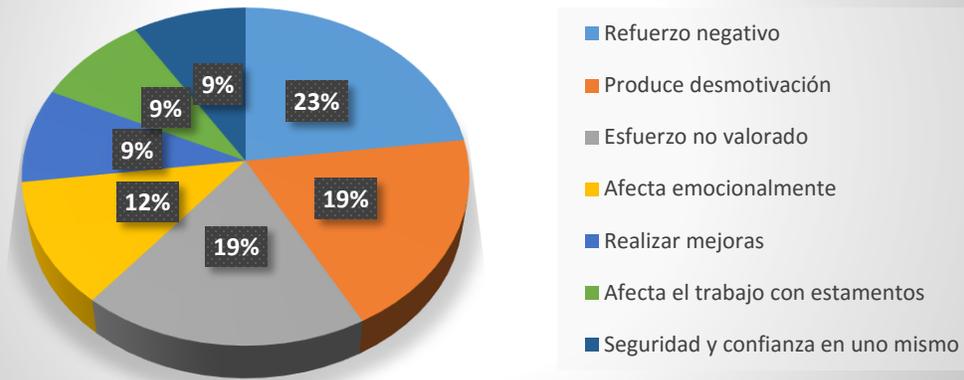
IV.2.8. Efectos de la desvalorización del trabajo educativo en educadoras de párvulos

Al observar los resultados podemos concluir que la desvalorización de la labor de las educadoras de párvulos por otros tiene un refuerzo negativo en la mayoría de las participantes de la muestra, se desmotivan ya que no se valora el esfuerzo y el trabajo que éstas realizan a diario.



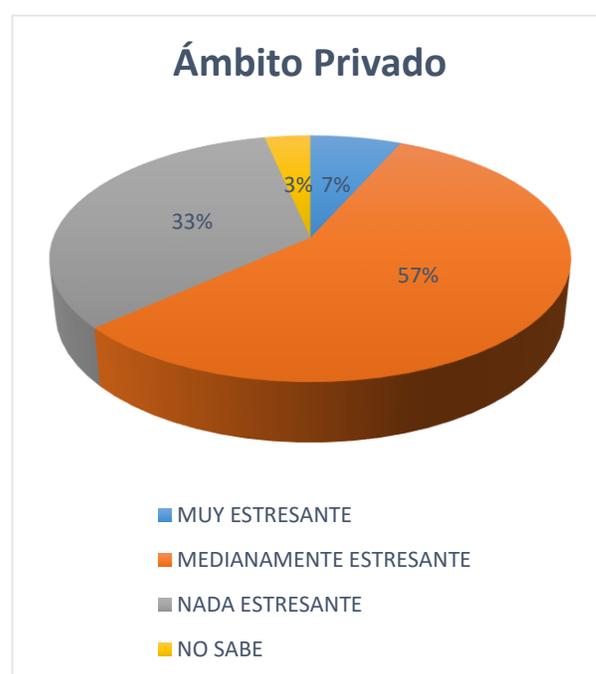
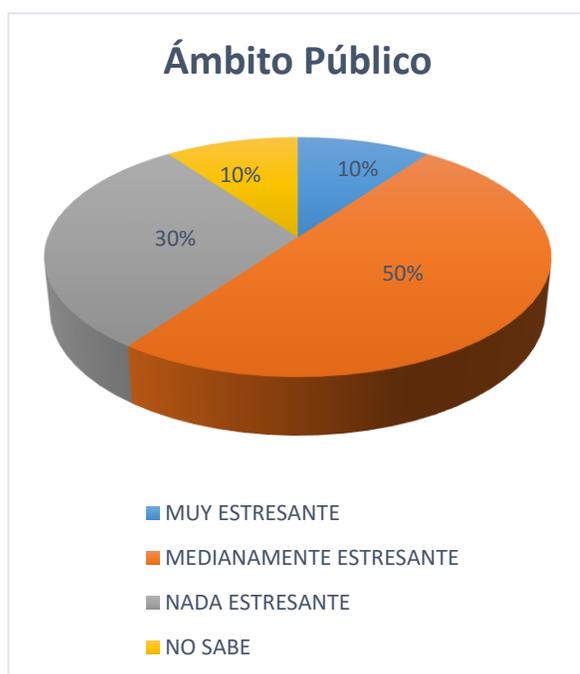
Desvalorización del trabajo de educadoras de párvulos	Cantidad	%
Refuerzo negativo	10	23%
Produce desmotivación	8	19%
Esfuerzo no valorado	8	19%
Afecta emocionalmente por vulnerabilidad	5	12%
Realizar mejoras para retroalimentación	4	9%
Afecta el trabajo con todos los estamentos	4	9%
Seguridad y confianza en uno mismo	4	9%

Efectos de la desvalorización del trabajo en educadoras de párvulos



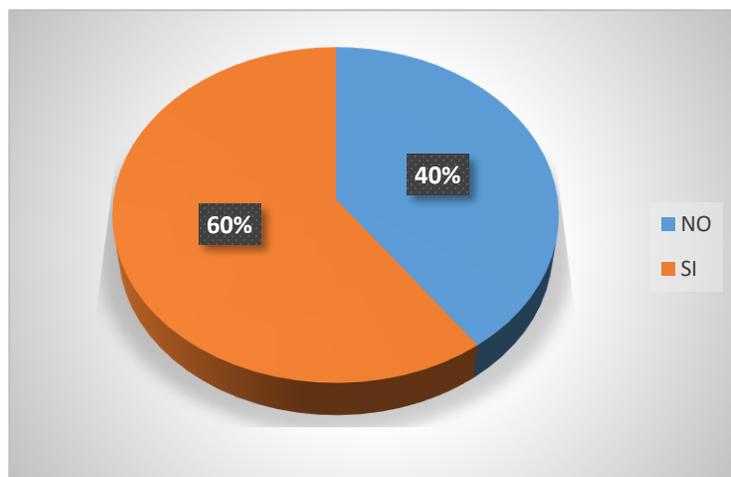
IV.2.9. Grado de estrés en ámbitos de trabajo

Los siguientes gráficos señalan el grado de estrés en los ámbitos público y privado. Un 50% de la muestra total indica que el ámbito público es medianamente estresante, así mismo un 57% del total señala que el ámbito privado también es medianamente estresante. Solo un 10% indica que el ámbito público no es estresante mientras que en el ámbito privado un 6% del total indica que no es estresante.



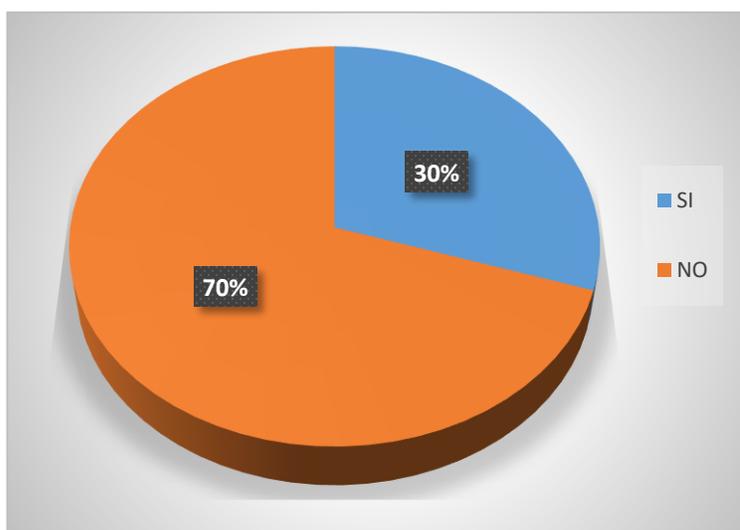
IV.2.10. Conocimientos de algún miembro del trabajo que padezca el Síndrome

El gráfico indica que el 60% de la muestra conoce a algún miembro de su trabajo que padece del Síndrome Burnout, mientras que un 40% señala que desconoce si algún miembro padece del mismo.



IV.2.11. Informa a directiva si padece síntomas del Burnout

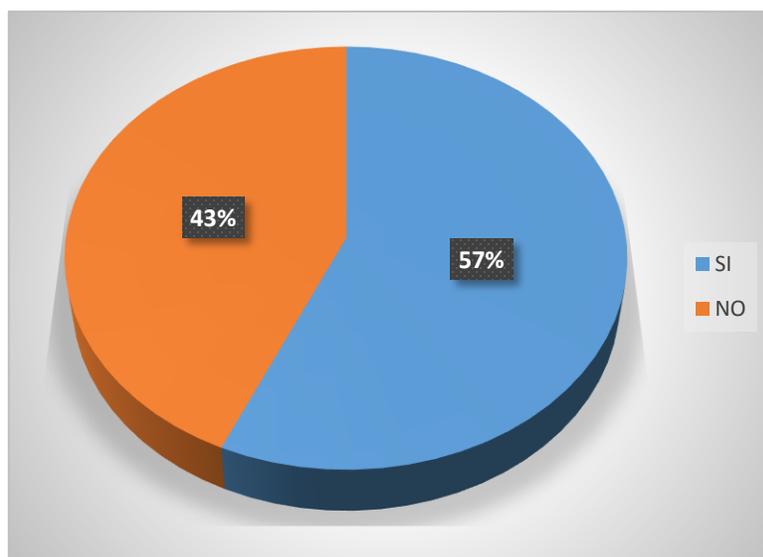
Del total de la muestra, un 70% de las educadoras que no informa a su directiva señala que no presenta sintomatología del Burnout. Por otro lado el 30% de educadoras que sí informan a sus superiores algún tipo de síntoma que presentan, mencionan entre sus razones mantener una buena comunicación con su equipo de trabajo, aminorar el estrés, y para una óptima organización de deberes y funciones.



IV.2.12. Gestiones para el bienestar físico en su lugar de trabajo

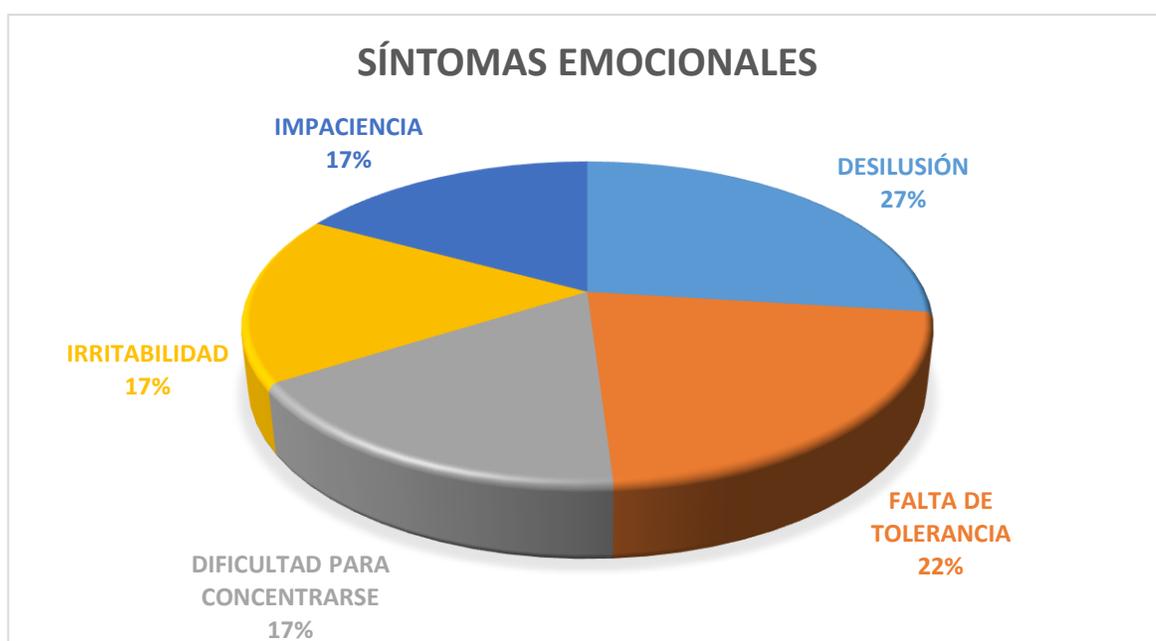
El gráfico presenta la realización de gestiones para el bienestar físico de los trabajadores por parte de la institución en la que se desempeña.

El 57% de las educadoras señala que su institución no realiza gestiones para el bienestar de sus trabajadores, mientras que el 43% de la muestra señala que su institución sí realiza actividades que puedan prevenir la temática del Burnout.



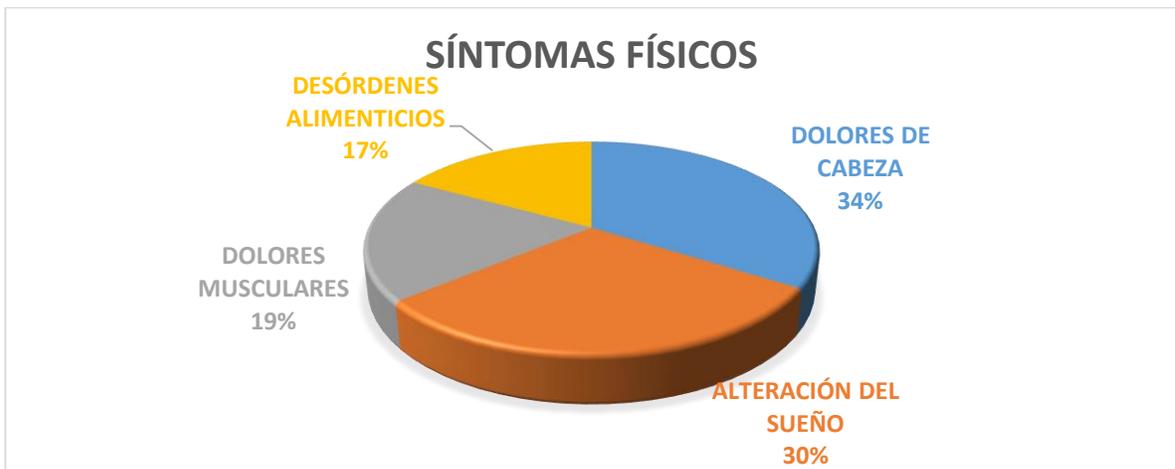
IV.2.13. Síntomas emocionales: Al revisar el gráfico de los síntomas emocionales los resultados indican que la mayoría de las educadoras de párvulos equivalente al 27% del total presentan desilusión respecto al área del trabajo y personal, así mismo el 22% de la muestra presenta falta de tolerancia respecto a diferentes situaciones, se alteran fácilmente y están más propensas a tener conflictos con sus pares u otros cercanos.

Por último el 17% de la muestra tienen dificultades para concentrarse en sus labores, y en ocasiones presentan irritabilidad e impaciencia.



IV.2.14. Síntomas físicos: El gráfico de síntomas físicos nos muestra que el 34% de la muestra total sufren dolores de cabeza de forma continua. El segundo síntoma más presente en las educadoras tiene relación con la alteración del sueño.

Otros síntomas importantes fueron: Dolores musculares y desórdenes alimenticios.



IV.2.15. Síntomas conductuales: El gráfico de los síntomas conductuales nos indica que el mayor porcentaje de educadoras, correspondiente al 52%, tienen dificultades para relajarse, mientras que el 24% de la muestra señala dos síntomas también importantes: la desorganización en su desempeño y la evitación en la toma de decisiones.



IV.2.16. Síntomas cognitivos: El resultado del gráfico de los síntomas cognitivos nos muestra que el 40% de las educadoras de párvulos padece de algún grado de distracción en su quehacer profesional, mientras que el 37% de la muestra señala que hay un aumento en la pérdida de creatividad en distintos ámbitos de su labor educativa. Por último el 23% del total menciona la desaparición de sus expectativas laborales.



IV.2.17. Síntomas laborales: Al observar el gráfico de los síntomas laborales podemos concluir que el 55% de las educadoras de párvulos mantiene una comunicación deficiente con sus pares, por otro lado el 28% de la muestra presenta una disminución en la capacidad de su trabajo afectando principalmente el quehacer diario con los párvulos, y el 17% de educadoras de la muestra tiene un aumento de interacciones hostiles con sus pares o compañeras de trabajo.



IV.2.18. Síntomas de relación: El gráfico acerca de los síntomas de relación indica que el mayor porcentaje de educadoras de párvulos equivalente al 74% presenta síntomas de mal humor con sus familias, mientras que el 26% de la muestra evita tener contacto con amigos, familiares y otros.

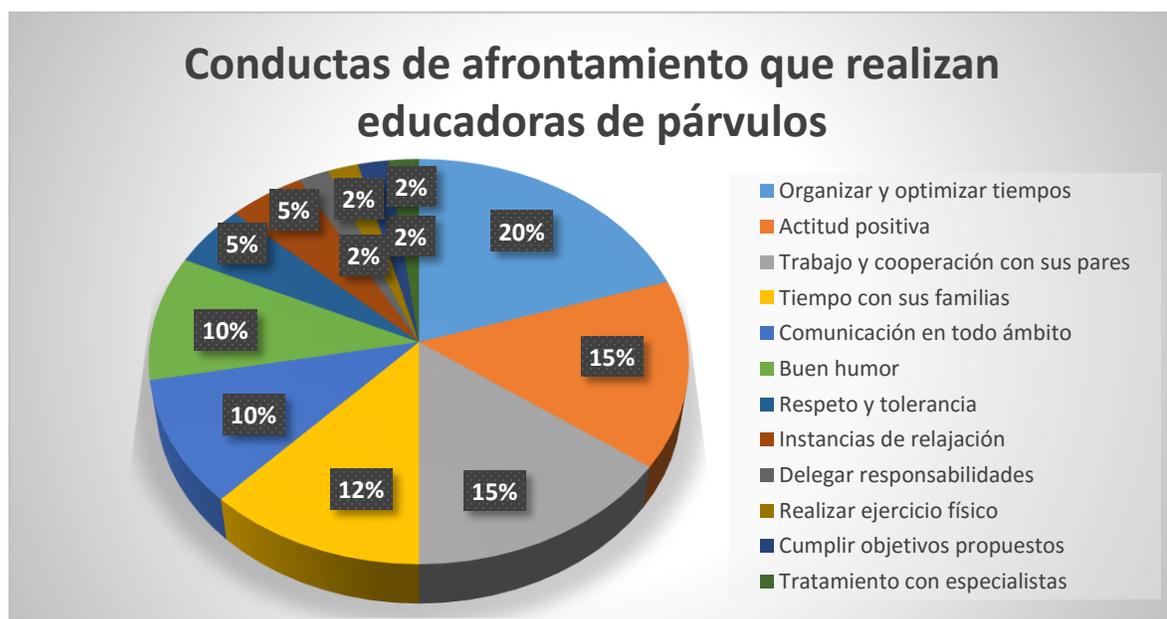


IV.3. Resultados de las *Conductas de Afrontamiento hacia el Burnout*.

IV.3.1. Conductas de afrontamiento para evitar síntomas de Síndrome Burnout

El gráfico presenta las conductas de afrontamiento que realizan las educadoras para evitar un posible Síndrome Burnout, mientras algunas educadoras mencionan la organización y optimización del tiempo como primordial con un 8%, también señalan mantener una actitud positiva (6%), relaciones de calidad con el equipo de trabajo (6%) y no llevar trabajo a la casa como los aspectos más importantes.

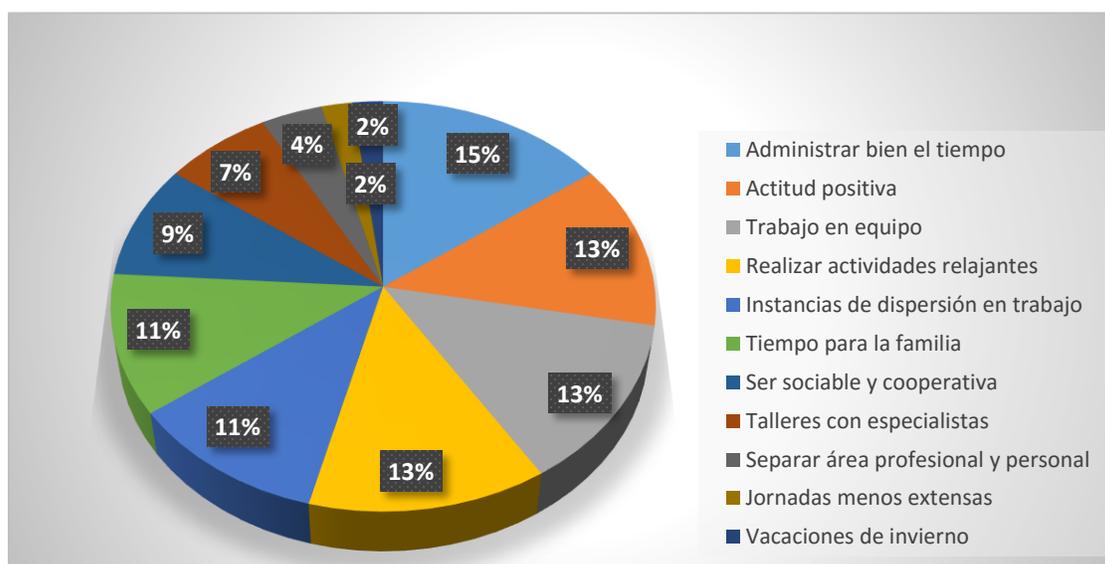
Conductas de afrontamiento que realizan educadoras de párvulos	Cantidad	%
Organizar y optimizar tiempos	8	20%
Actitud positiva	6	15%
Trabajo y cooperación con sus pares	6	15%
Tiempo de calidad con sus familias	5	12%
Comunicación en todos los estamentos	4	10%
Buen humor	4	10%
Respeto y tolerancia	2	5%
Instancias de relajación y recreación	2	5%
Delegar responsabilidades	1	2%
Realizar ejercicio físico	1	2%
Cumplir objetivos en todo ámbito	1	2%
Tratamiento con profesionales	1	2%



IV.3.2. Prácticas de afrontamiento que sugiere para educadoras de párvulos.

El gráfico nos señala las prácticas de afrontamiento que recomiendan las educadoras para evitar el Síndrome Burnout, entre ellos señalan administrar el tiempo óptimamente (7%), actitud positiva y buen humor (6%), trabajo en equipo (6%), actividades relajantes (6%) y de recreación y tiempo para la familia como las más importantes.

Conductas de afrontamiento que sugieren educadoras de párvulos	Cantidad	%
Administrar bien el tiempo	7	15%
Realizar su labor con actitud positiva	6	13%
Trabajo en equipo	6	13%
Realizar actividades relajantes	6	13%
Instancias de dispersión en el trabajo	5	11%
Destinar tiempo para la familia	5	11%
Ser sociable y cooperativa	4	9%
Realizar talleres con especialistas	3	7%
Separar el área personal y profesional	2	4%
Jornadas menos extensas	1	2%
Vacaciones de invierno	1	2%



CAPITULO V

ANÁLISIS DE RESULTADOS

A través del presente estudio, pudimos conocer las percepciones que un grupo de educadoras de párvulos tenían acerca del Burnout. Logramos saber, entre otras cosas, el nivel de conocimiento que poseían sobre el síndrome como también la importancia que le atribuían al padecimiento de tal problema. También investigamos aquellos síntomas que las propias educadoras reconocieron haber vivido alguna vez y también como su propio lugar de trabajo podía ser tanto un factor preventivo o por el contrario ser una de las causas principales en la aparición del agotamiento profesional.

Por otro lado, quisimos complementar nuestra investigación, preguntando acerca de las conductas de afrontamiento que las educadoras perciben como apropiadas para prevenir y/o tratar el Burnout, tanto en su persona como en sus pares.

Es importante mencionar, que con el fin de identificar y caracterizar nuestra muestra, logramos obtener una serie de datos socio-demográficos de las encuestadas que también nos permitieron analizar y describir algunas ideas importantes para nuestra investigación.

Para un mejor análisis y descripción de los resultados, hemos querido dividir este apartado en tres importantes puntos:

-En primer lugar se describirán y analizarán los resultados obtenidos al caracterizar la muestra. Es decir: *Datos sociodemográficos*.

-En segundo lugar, con el fin de comparar los objetivos de nuestro estudio con los resultados obtenidos, todas las variables relacionadas con el Síndrome de Burnout y que coincidan con los tres primeros objetivos específicos, se expondrán como: *Percepciones acerca del Síndrome de Burnout*.

Finalmente, los resultados relacionados con las conductas de afrontamiento y que coinciden con el cuarto objetivo, serán indicadas como: *Percepciones acerca de las conductas de Afrontamiento*.

V.1. Datos Socio-demográficos

Uno de los elementos que llamó nuestra atención, desde los comienzos de nuestra investigación, fue descubrir que no solo las educadoras de párvulos están en riesgo por ejercer una carrera definida como sumamente agotadora, sino que también por ser en su gran mayoría mujeres. Nuestra muestra no escapa de esta realidad, siendo la totalidad de sus participantes, de sexo femenino. Para Torres y León (2001), serían las profesionales mujeres las más proclives al síndrome, lo que evidentemente nos deja frente a una muestra altamente vulnerable (Torres, 2001 en: Lobos, 2006; León, 2001 en: Werner, 2010).

Con respecto a las edades de las educadoras encuestadas, logramos concluir que la mayoría son profesionales que pertenecen al rango de adultas jóvenes (entre los 24 y 29 años). Para autores como (Figueroa, 2009), puede ser este uno de los grupos más vulnerables al síndrome, ya que es justamente en los profesionales jóvenes donde puede desarrollarse más sintomatología del Burnout. Al producirse la transición desde sus altas expectativas a la realidad del oficio, es cuando más pueden tensionarse y sentirse estresadas.

Se ha asociado este síndrome más que al estado civil, a la posibilidad de tener un apoyo o compañía que permita un sostén emocional. En nuestra muestra la mayoría de las encuestadas son solteras, lo que podría indicar un riesgo mayor, sin embargo la existencia de alguna pareja estable (pololo, novio, conviviente, etc.) que brinde la contención necesaria puede bastar y ser un importante aporte para mantenerlas más alejadas del cansancio o el estrés (Figuroa, 2009).

Con respecto a los años dedicados a la profesión, si bien la mayoría de las participantes de este estudio poseen entre uno a diez años de experiencia laboral, el resto también cuenta con una carrera profesional prolongada, llegando incluso hasta más de cuarenta años de experiencia. Con esta realidad, nos encontramos con un grupo de mujeres que poseen un tiempo significativo ejerciendo su profesión, el cual les permitió opinar y ser un aporte relevante para esta investigación.

Acerca de sus estudios superiores, casi la mitad de la muestra posee estudios de postítulo, dato que nos permitió trabajar con un grupo de profesionales con cierto grado de especialización en su área de trabajo y que por lo tanto podrían conocer más la temática del síndrome.

Cabe mencionar como dato relevante, que aquellos profesionales dedicados a capacitarse en paralelo a su trabajo, pueden estar más vulnerables al Burnout, dado que al adquirir mayores responsabilidades se vuelven más proclives a desarrollar síntomas asociados al síndrome (Figuroa, 2009).

La consulta acerca de las horas trabajadas por las encuestadas, indicó que un alto porcentaje de ellas (la mayoría), dedican gran parte de su tiempo a la labor educativa, trabajando desde 43 a 44 horas a la semana. Otro dato importante señala que existen aquellas que llegan a laborar más de 46 horas a la semana. Lo anterior, nos permitió trabajar con una muestra que dedica un tiempo significativo a su labor profesional, pero que también las deja más expuestas a desgastarse en su trabajo. (Figueroa, 2009), señala que cuando se exceden las horas laborales, los servicios entregados por los profesionales, pueden verse afectados y no ser otorgados adecuadamente.

V.2. Percepciones acerca del Síndrome de Burnout

V.2.1. Conocimiento del Burnout

Según lo observado, podemos concluir que la mayoría de las educadoras encuestadas no conoce el Burnout y estima que sus pares tampoco están al tanto del significado de este concepto.

Solo el treinta por ciento de la muestra, indicó que sabía de la existencia de este síndrome, siendo a nuestro entender un porcentaje significativamente bajo si tomamos en cuenta que son profesionales, que en su mayoría, poseen varios años de experiencia para haber adquirido conocimientos acerca de los riesgos que trae consigo este problema.

Lo anterior, sumado a la nula participación de nuestras encuestadas, en instancias que las acerquen a la problemática del agotamiento profesional (charlas, cursos, talleres, etc.), nos pone en alerta sobre el bajo nivel de conocimiento y entendimiento que existía acerca del Burnout al momento de aplicar la encuesta en nuestro grupo de educadoras.

V.2.2. Fuente de información del Burnout

Es la Universidad o instituto el lugar en donde las encuestadas que estaban al tanto del significado de este síndrome, reconocieron como fuente de información. Lo relevante de este dato, es que coincide con la importancia, según nuestro criterio, que tiene el hecho de que las instituciones formadoras sean aquellas que introduzcan a sus alumnas a la temática del Burnout.

Por otro lado, siendo el lugar de trabajo otro organismo importante que debería informar acerca de este síndrome, es reconocido por las educadoras como el espacio desde donde menos han obtenido información de este concepto. Para (Cornejo, 2007), la mejor manera de sensibilizar a los maestros acerca del síndrome, debe venir desde los propios establecimientos. Se debe informar del posible daño a los educadores, dejándolos en conocimiento de qué trata el Burnout y por ende prepararlos para que puedan detectarlo a tiempo.

Creemos que no entregar los conocimientos y las herramientas necesarias a las propias educadoras, acerca de cómo prevenir o tratar posibles problemas que afecten su vida personal y laboral, es un hecho que no solo las deja más vulnerables a agotarse profesionalmente, sino que también deja expuestos a todos los miembros de la comunidad educativa. El Burnout, como lo señala Kyriacous, puede dañar significativamente la relación con los alumnos, la calidad de la enseñanza y el compromiso que despliegan los trabajadores en su quehacer (Kyriacous, 1987 en: Llano, 2004).

V.2.3. Relevancia del Burnout

Si bien como lo describimos anteriormente, una gran cantidad de educadoras indicó no conocer el concepto Burnout y más aún, no haber participado en instancias dedicadas al tema, muchas sí reconocieron lo relevante que es estar al tanto de su significado e implicancias. En general hay un interés en obtener información acerca del síndrome y por lo tanto estar atentas a sus síntomas, prevención, tratamiento, etc.

V.2.4. Factores o causas asociados al Burnout

A propósito de nuestra investigación teórica, para la aparición del Burnout deben coexistir una serie de factores que permitan que este síndrome vaya desencadenándose. Debemos recordar que no necesariamente a partir de una sola causal el Burnout aparecerá, ya que como lo menciona (Forbes, 2011), el síndrome será una respuesta a una serie de factores estresantes que han ido presionando prolongadamente en el tiempo al trabajador y que por ende han causado una tensión importante como para cansarlo o estresarlo emocional y laboralmente.

Los factores asociados al Burnout que más fueron mencionados por las educadoras encuestadas, fueron los siguientes:

- **Factores de personalidad**

Al consultar acerca de aquellos rasgos de las educadoras, que según su propio entendimiento las hacían más proclives al Burnout, mencionaron varios que coincidían con los indicados por algunos autores que a continuación indicaremos.

Para las encuestadas, ser perfeccionista es la principal característica que reconocen como presentes en ellas y que aparecería como riesgosa frente al Burnout. Chang y Sana 2001 en: Ortiz (2009), lo describen como un rasgo típico a la hora de desarrollar el síndrome. No resulta extraño entonces, que aquellas educadoras muy prolijas o que buscan la perfección en sus labores, sean aquellas que más probabilidades tienen de agotarse en el trabajo.

También con un alto porcentaje, nos encontramos con mujeres que indicaron que son muy trabajadoras y por ende cumplen múltiples actividades en su jornada laboral. Aquellos trabajadores indicados como muy “laboriosos” y que dedican gran tiempo a su carrera, también han sido señalados como en riesgos de padecer Burnout (Gil-Monte, 2001).

Otros rasgos de personalidad mencionados por la muestra y que destacaron, fueron: ser muy directa, es decir ser frontal al momento de verbalizar las propias ideas o emociones y como resultado perturbar las relaciones interpersonales, ser sumisa para acatar las indicaciones de otros, lo que puede permitir una importante acumulación de tensión y por último ser poco tolerante.

- **Factores relacionados con el trabajo**

Un importante factor que estresa a las educadoras encuestadas, es el trabajo directo que deben tener con padres y apoderados. Tal opinión la encontramos habitualmente en la literatura relacionada con el Burnout. Como hemos observado, para los docentes es agotador tener que lidiar con padres muchas veces molestos por causas que afectan a sus hijos y en donde sus reclamos habitualmente recaen en ellos. Autores como Martínez y Salanova, han señalado que un elemento importante que crea dificultades en los docentes, es la interacción con los padres que muchas veces se muestran descontentos con su labor (Martínez y Salanova, 2005 en: Cornejo, 2007). Frente a este panorama, resulta casi natural el habernos encontrado con educadoras tensas y cansadas frente a ese tipo de situaciones.

La relación con los propios pares, en la mayoría de los oficios, resulta también básica para desarrollar una labor exitosa. En el caso de las encuestadas fue justamente este punto, el que observan como otro factor importante que puede llegar a desgastarlas si las relaciones no son las adecuadas.

Finalmente, también resultan relevantes opiniones asociadas a la necesidad de que la administración del establecimiento sea eficaz y eficiente y no por el contrario, posea tantas dificultades que logre generar un estrés importante en ellas.

- **Efectos de la desvalorización social**

Los estudios relacionados con Burnout y educadores, han arrojado en varias ocasiones (Herruzo, 2004; Martínez y Salanova, 2005 en: Cornejo, 2007), como es que la desvalorización social a la que muchas veces está expuesto el profesorado, tiene consecuencias negativas en ellos. Es por este motivo que quisimos preguntar acerca de este fenómeno y conocer las opiniones de nuestras educadoras encuestadas acerca de cómo sienten que les afecta este fenómeno social.

En su mayoría señalaron que el sentir de la sociedad hacia ellas, sí les resulta importante y las inquieta personalmente. Tales actitudes las observan como reforzadores negativos que poco aportan a su quehacer profesional. También las desmotivan, desvalorizan su esfuerzo y las vuelve más vulnerables o inseguras frente a su desempeño.

- **Ámbito laboral donde se ejerce**

Si bien (Ortiz, 2009), en un estudio dedicado al Burnout en educadoras de párvulos, concluyen que aquellas que educan en establecimientos municipales poseen más indicadores de Burnout en su persona, observamos en nuestra investigación una diferencia poco significativa con respecto a la percepción que poseen las educadoras acerca del estrés que les genera trabajar en el sector privado o público. Desde sus creencias, ambos ámbitos laborales son percibidos como medianamente estresantes.

Al parecer, no sería relevante para las educadoras del presente estudio, el organismo que administre o regule el establecimiento donde trabajan, sino que serían otras causales (personales, relacionales, problemas en el propio establecimiento que laboran, etc.), las que sí perciben como posibles generadoras de síntomas asociados al Burnout.

V.2.5. Contacto con Burnout

Debido a la posibilidad de que las educadoras de párvulos, dadas las características de su profesión, puedan padecer Burnout o en su defecto manifestar algunos síntomas, es esperable que también sean testigo a lo largo de su carrera, de la aparición de este síndrome en alguna docente cercana. Frente a esta posibilidad, las encuestadas han indicado en su mayoría, tener conocimiento de la existencia de sintomatología asociada al Burnout en alguna colega.

V.2.6. Sintomatología del Burnout

La sintomatología del Burnout, a nuestro entender, ha sido uno de los elementos más estudiados por diversos autores (Freudenberger, 1975; Maslach y Jackson, 1986; Pines y Aronson, 1988; Ramos, 2001). Siendo así, fue importante conocer en la presente investigación, cuáles eran los síntomas que en algún momento de la vida laboral de las educadoras, habían experimentado.

De esta manera, se invitó a las encuestadas a señalar, desde una lista de síntomas asociados al Burnout, los que ellas reconocían como propios. Estos fueron:

- **Síntomas emocionales**

De la gran cantidad de síntomas emocionales que puede experimentar un individuo agotado, nuestras encuestadas indicaron la desilusión como el más habitual en ellas. Para (Ramos, 2001) la desilusión fue el principal síntoma afectivo que comenzaron a verbalizar los profesores cuando recién se comenzó a hablar de Burnout en los establecimientos educacionales, coincidiendo con lo señalado por las educadoras de esta investigación.

Desde nuestro parecer, no resulta extraño que aquellas educadoras dedicadas a esta profesión, muchas veces poco valorada, con bajas remuneraciones, con excesivas horas de trabajo y en donde el esfuerzo no siempre es reconocido, terminen derribando las ilusiones que muchas veces traían consigo en sus comienzos.

Por otra parte, también llama la atención otro síntoma indicado: la falta de tolerancia que han experimentado alguna vez a lo largo de su carrera. Nos parece comprensible la aparición de este signo cuando dentro de las condiciones laborales a veces están el trabajar con niños muy inquietos en la sala, con padres descontentos y malas administraciones, entre otros elementos poco alentadores y que por ende pueden generar en la profesional sentimientos de poca tolerancia y pérdida de la paciencia en su quehacer profesional.

Síntomas importantes que también surgieron en este estudio, fueron: Impaciencia, irritabilidad y falta de concentración.

V.2.7. Síntomas físicos

Los síntomas físicos más mencionados por nuestra muestra encuestada, fueron dolores de cabeza recurrentes y alteraciones del sueño, seguidos por dolores musculares y trastornos en la alimentación. Como ya hemos descrito, las condiciones laborales del profesorado suelen ser bastante agotadoras y por ende pueden repercutir en la salud de estos mismos (Quiroz, 2003). A nuestro entender, cuando las preocupaciones abundan y existen demasiadas fuentes de estrés, claramente nuestro cuerpo puede verse afectado y reaccionar a través de diversas dolencias físicas. Lo alarmante de esto último, es lo invalidante que pueden llegar a ser estas afecciones, pudiendo verse afectada no solo la profesional, sino que también la ejecución de su trabajo y por ende su entorno laboral y familiar.

V.2.8. Síntomas Conductuales

Más de la mitad de las educadoras, indicaron la incapacidad para relajarse como el síntoma conductual más presentes en ellas. Resulta inquietante que emerja este síntoma con tanta fuerza, porque hemos entendido que para llevar una vida laboral alejada del estrés se necesita tener momentos de relajo, distracción y que permita a las trabajadoras alejarse de la tensión continua a la que puede estar expuesta diariamente en su trabajo.

La desorganización en su desempeño y la necesidad de evitar tomar decisiones, son síntomas que nuestras encuestadas también señalaron haber experimentado en alguna ocasión. Tomando en cuenta la incapacidad de relajarse, mencionada en el párrafo anterior, toma mayor sentido la sensación de las educadoras de que su trabajo, frente a una mente y un cuerpo poco relajados, no logren organizarlo de una manera adecuada.

V.2.9. Síntomas Cognitivos

Fue la distracción con lo que más se identificaron las docentes de nuestro estudio. Cabe señalar que mantenerse atento y concentrado, forma parte de los procesos cognitivos superiores (junto a la memoria, percepción, etc.), es una capacidad cognitiva fundamental a la hora de funcionar adecuadamente en el trabajo. Sin embargo, al estar un individuo expuesto al estrés, esta capacidad puede verse mermada y encontramos frente a profesionales que fácilmente pueden distraerse y por ende mostrar un deterioro en su rendimiento académico o laboral (Balvín, s/f).

La pérdida de creatividad y desaparición de expectativas fueron síntomas relevantes que también se observaron en las encuestadas. Según creemos, una mente cansada, difícilmente puede volverse creativa y original y con respecto a las expectativas, una educadora que ha perdido ilusiones o se siente poco cómoda en su lugar de trabajo, podría no divisar un futuro beneficioso y por ende perder las expectativas que en un comienzo la motivaron.

V.2.10. Síntomas Laborales

Llama la atención que gran parte de la muestra, se inclinó por la elección de síntomas laborales relacionados con sus pares. Es decir, las educadoras reconocieron haber experimentado alguna vez: comunicaciones deficientes con su equipo de trabajo y también interacciones hostiles con los mismos. Se deja en evidencia que tales síntomas afectan considerablemente a las educadoras, más aun, cuando todos sabemos que para trabajar en un ambiente laboral sano se debe mantener una comunicación fluida con el personal y un buen trato entre colegas.

La disminución de la capacidad de trabajo aparece destacada entre los síntomas elegidos. Cuando hablamos de agotarse profesionalmente, nos referimos a individuos que han sido afectados por una serie de síntomas que han contaminado su salud mental y física, lo que indudablemente trae consigo un deterioro de las propias capacidades y habilidades.

Si entendemos que el Burnout puede traer consigo muchas disfunciones psicofisiológicas y psicosomáticas como también problemas cognitivos (Balvín, s/f), es indudable que las capacidades para ejercer adecuadamente el trabajo, vaya disminuyendo paulatinamente según la gravedad del caso.

V.2.11. Síntomas de Relación

Tal como lo describe Balvín (s/f), en su artículo sobre Burnout y profesores, tanto el estrés como el Burnout, tienen sobre la familia un efecto importante, donde se puede observar a profesores llegando a casa tensos, agotados e irritados, descargando seguramente sus molestias con los suyos.

Las docentes de nuestra muestra, coinciden con lo anterior, indicando que el mal humor hacia su familia, alguna vez lo han vivido como síntoma asociado al Burnout, como también la sensación de no querer tener cercanía o contacto con personas ligadas a ellas (grupo familiar, amistades, pares, etc.).

V.3. *Percepciones acerca del Afrontamiento hacia el Burnout*

Con respecto a este punto, nuestro estudio quiso indagar tanto en las conductas realizadas por las educadoras, con el fin de prevenir o incluso tratar el síndrome, como también en aquellas que el propio establecimiento educacional les brinda.

Si bien a través de nuestra investigación conocimos como las carreras ligadas a la docencia eran una de las más riesgosas con respecto para la salud del profesional, son las medidas o la actitud que tenga el propio educador, para cuidar su bienestar personal y profesional, lo que finalmente marcará la diferencia entre un trabajador sano y otro no.

V.3.1. Conductas de afrontamiento personales asociadas al Burnout

Saber la importancia que las educadoras le entregan al autocuidado a través de las conductas de afrontamiento que realizan, ha sido relevante para este estudio. Logramos conocer una serie de acciones o actitudes que a ellas les han permitido disminuir las tensiones propias del ejercicio laboral.

De esta manera, el saber organizar y optimizar los propios tiempos, fueron los más mencionados como práctica de afrontamiento. Frente a una carrera en donde nos dimos cuenta que las jornadas laborales son extensas, el trabajo es cansador y el tiempo personal escasea, resulta gratificante la posibilidad que se dan nuestras encuestadas para mejorar los propios tiempos y lo que es mejor, mantener una actitud positiva ante todo (esto último es otra de las conductas más mencionadas).

Por otra parte, sabemos que el Burnout puede llegar a contaminar de manera importante las relaciones interpersonales, por lo que nos parece adecuado cuando parte significativa de la muestra señala que dentro de sus conductas de afrontamiento, está la preocupación por mantener una actitud de cooperación, respeto y tolerancia con los miembros de su establecimiento y también con la calidad del tiempo que entregan a su familia.

Finalmente también resultaron relevantes conductas asociadas a tener buen humor y permitirse espacios de relajación y recreación.

V.3.2. Gestiones para el bienestar físico en su lugar de trabajo

Si bien una parte importante de las educadoras señalaron que en su lugar de trabajo existe preocupación por el bienestar de sus profesionales y han incorporado a su rutina laboral actividades que apoyan su salud mental y física, llama la atención el alto porcentaje que indica la nula atención que presta su establecimiento con respecto a la realización de talleres, charlas, cursos, etc. que permitan a las docentes estar atentas y cuidarse ante la aparición del Burnout. Este antecedente parece relevante al ser justamente los encargados de los establecimientos educacionales, aquellos que deben propender a cuidar a sus propios trabajadores (Barros et al., 2001)

V.3.3. Prácticas de afrontamiento sugeridas por las educadoras de párvulos.

Según nuestra observación, podemos concluir la importancia que le otorga la muestra a ser ordenada y organizada con los propios tiempos. Varias de ellas, practican tal conducta, pero también la recomiendan como una de las mejores formas para mantenerse sana y por ende alejada del agotamiento profesional.

El mantener una actitud positiva frente a la labor también es reiterada por parte significativa de las encuestadas. Por otra parte, para cuidar la salud de las profesionales, el trabajar en equipo aparece también como una acción importante a realizar y sugerir como preventiva. El apoyo de los pares para intercambiar ideas, experiencias o cualquier verbalización, al parecer genera alivio y ayuda a las docentes a mantenerse distantes del estrés.

Observamos una valoración positiva a aquellas prácticas que tienen que ver con llevar a cabo actividades extra laborales, es decir aquellas que no guardan relación con el propio trabajo, pero si aportan al bienestar general de las profesionales. Entre ellas: Actividades de relajación, dispersión y con la familia.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES

Desde el comienzo de **nuestra investigación**, al revisar la literatura referente al Burnout, surgió la inquietud acerca de lo importante que es conocer la realidad de las educadoras de párvulos frente a este tema.

La literatura referente a la temática del Burnout y profesores, en gran parte indica a los docentes como aquellos profesionales con más riesgo de estresarse y de padecer Burnout.

Si bien, de un tiempo a esta parte (desde la década del ochenta), los estudios en Chile sobre Burnout y docentes han aumentado, en su mayoría han estado orientados a medir los niveles de agotamiento entre los profesores más que a conocer el sentir subjetivo de lo que implica este síndrome para ellos. Con respecto a las educadoras de párvulos la realidad no es distinta y es por eso que frente a este panorama, surge la idea de conocer la percepción de un grupo de educadoras acerca de las implicancias que puede traer para ellas el vivir con Burnout.

Relevante fue el hecho de acercarnos al sentir de las educadoras participantes y sobretodo conocer desde primera fuente la importancia que tiene el Burnout en las vidas personales y profesionales de las trabajadoras. Conocer sus pensamientos, creencias y su actitud frente al tema, logró reafirmar en nosotros la idea que ya traíamos desde un comienzo, y es que el síndrome de una u otra manera, podía estar presente en las docentes de este estudio.

Dentro de los resultados obtenidos llamó la atención el poco conocimiento que se tenía sobre el concepto Burnout. Creemos que es fundamental que todo profesional que en la actualidad esté ejerciendo la carrera docente, debe estar al tanto de los riesgos a los que puede estar expuesto y como el hecho de no cuidarse puede traer como consecuencia un deterioro importante de su trabajo y bienestar personal.

Al parecer y a pesar de ser un tema que ya lleva varias décadas desarrollándose y estudiándose, aun no logra penetrar de manera adecuada y profunda en algunos sectores dedicados a la educación de nuestro país.

La posibilidad de las encuestadas de señalar tanto las causas que para ellas logran aumentar su nivel de tensión o estresarlas, junto con la posibilidad de indicar algunos síntomas asociados al Burnout que han experimentado, deja en evidencia la existencia de elementos asociados al síndrome en estas profesionales. Si bien sabemos que no medimos Burnout (nunca fue nuestro objetivo), sí entendimos que de alguna manera, el agotamiento o parte de él, se hacía presente en nuestras participantes.

Cabe notar también, la gran cantidad de educadoras que mencionó conocer a colegas con sintomatología asociada al Burnout, indicándonos lo habitual que puede ser para las profesionales estar en contacto con el síndrome y con los estragos que este puede causar en las docentes afectadas.

Nos parece relevante que las educadoras valoren el hecho de recibir información y estar al tanto de las implicancias que trae consigo este concepto. También, observamos que a pesar de no conocer el síndrome, la gran mayoría lleva a cabo variadas conductas o actitudes orientadas a afrontar la posibilidad de verse

agotadas profesionalmente. El notar interés y preocupación por aumentar su conocimiento y desarrollar prácticas de autocuidado o de afrontamiento, nos deja optimistas y nos permite confiar en los esfuerzos de las educadoras por prevenir y mejorar su bienestar.

Se hace relevante recalcar la importancia que poseen los organismos que forman a las educadoras y también los establecimientos que las acogen como tal, como los encargados de informar acerca de este síndrome. Al respecto, preocupa que un significativo porcentaje de establecimientos educacionales, no realicen actividades dedicadas a tratar la temática del Burnout y así colaborar con la salud de sus profesionales.

Si bien creemos que la primera que debe procurar estar al tanto de los efectos negativos que trae consigo su labor y el cómo atenuarlos, es la propia educadora, los encargados de los establecimientos educacionales también juegan un rol protagónico y es por este motivo que deberían tener entre sus objetivos, talleres, charlas, cursos, etc. orientados a transmitir lo que significa agotarse profesionalmente y mantenerlas menos proclives y vulnerables a este síndrome.

Con respecto a las investigaciones realizadas a las propias educadoras de párvulos asociadas al concepto de Burnout, creemos escasean. La mayoría de los estudios están dedicados a otros docentes (de primaria, secundaria y universidades), resultando primordial para el beneficio de nuestra carrera, llevar a cabo más investigaciones dedicadas a la problemática del agotamiento profesional en este grupo de profesoras.

Con respecto a las proyecciones de esta tesina, creemos que puede servir de base para otras investigaciones que también deseen estudiar el Burnout desde las propias percepciones de las educadoras. Sería interesante conocer el sentir de muestras distintas a la nuestra, tales como: educadoras municipales, incorporar hombres, trabajar con educadoras ya jubiladas, etc. Lo importantes será, instalar conocimientos desde las propias opiniones de las profesionales.

A propósito de haber concluido el bajo conocimiento del concepto Burnout en nuestra muestra estudiada, creemos que ya el solo haber escogido este tema e investigarlo, nos permitió ser un aporte para que aumente el conocimiento de este, tanto para quienes lean nuestra tesina como para quienes participaron de esta.

Lo mismo ocurre con las conductas de afrontamiento, conocer cuáles fueron las conductas que realizaban las propias educadoras y cuáles sugirieron como apropiadas para enfrenar el agotamiento entre ellas, resultará relevante para que otras docentes puedan hacerlas suyas e incluso transmitirles a sus pares.

Finalmente, destacar que para nosotras resultó de mucha utilidad poder acercarnos a la realidad que viven las educadoras de párvulos. Tomar contacto con nuestra profesión y más aun con aquellas que ya poseen experiencia en educación y por ende tienen conocimiento acerca de lo que significa ejercer esta labor, nos deja más atentas para cuidarnos y vivir de manera saludable nuestra profesión.

BIBLIOGRAFÍA

- Abaceta, B. e. (1994). Tesis para optar al título de psicólogo. *Estudio exploratorio del Síndrome de Burnout en un grupo de funcionarias de enfermería, sometido a diferentes condiciones tensionantes de trabajo*. . Arica: Universidad de Tarapacá.
- Acosta, H. (s.f.). *Burnout y su relación con variables sociodemográficas, sociolaborales y organizaciones en profesores universitarios chilenos*. Departamento de Psicología Evolutiva, Educativa, Social y Metodología Castellón de la Plana.
- Acuña, C. y. (2004). *Estudio exploratorio del Síndrome de Burnout en el personal docente de la educación parvularia de jardines infantiles de la comuna La Florida*. Actividad de titulación para optar al título de Licenciada en educación parvularia. Ucinf.
- B.C.E.P. (2005). *Bases Curriculares de la Educación Parvularia*.
- Briones, G. (2001). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Chile: Ed. Centro Iberoamericano de Educación a distancia.
- Briones, G. (2001). *metodologia de la investigacion cualitativa*. chile: Ed. centro iberoamericano de educacion a distancia.
- Buzzeti, M. (2006). Memoria para optar al título de Psicólogo. *Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en Dirigentes del Colegio de profesores A.G. de Chile*. Chile: Universidad de Chile.
- Calquín, C. y. (2009). Seminario para optar al título de Profesor de enseñanza básica con mención Trastornos específicos del aprendizaje y al grado académico de Licenciado en Educación. *El Desgaste profesional del docente de educación Básica*. Chile: Universidad UCINF.
- Canales, B. y. (2002). *Estudio exploratorio acerca de la percepción del síndrome de Burnout-agotamiento profesional-y de las Prácticas de autocuidado de los*

- psicoterapeutas acreditados de la Región Metropolitana*. Santiago: Universidad Bolivariana.
- Col., D. y. (2010). *Factores asociados al Síndrome de Burnout en docentes de colegios de la ciudad de Calí, Colombia* . Obtenido de <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/viewFile/649/1531>
- Cornejo, C. (2007). Tesina para optar al grado académico de Licenciado en psicología y título profesional de psicólogo. *El Síndrome de Burnout y sus implicancias en los profesionales de la educación*. Chile: Universidad Bolivariana.
- Figueroa, C. y. (2009). Seminario de grado para optar al título de Educadora de párvulos y grado académico de Licenciada en educación. *Incidencias de un sistema de ejercicios terapéuticos en los niveles de Burnout en el personal docente de la Educación parvularia*. Chile: Universidad UCINF.
- Forbes, R. (2011). El síndrome de Burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, 160.
- Freudenberger, H. (1975). Theory, Research and Practice. *The staff Burnout syndrome in alternative institutions*. 12.
- Gil-Monte. (2001). *Síndrome de quemarse por el trabajo: Aproximaciones teóricas, explicación y recomendaciones para su intervención*. Obtenido de <http://www.psiquiatria.com/ansiedad/estres-62/el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-sindrome-de-burnout-aproximaciones-teoricas-para-su-explicacion-y-recomendaciones-para-la-intervencion/>
- Gobbi, C. y. (2001). Desempleo y Síndrome de Burnout, Employment and Burnout Síndrome. *Revista de Psicología de la Universidad de Chile*, Volumen X, N1.
- Guy. (1995). *La vida personal del terapeuta. El impacto de la práctica clínica en las emociones y vivencias*. Barcelona: Paidós.
- Hernández, R. (1998). *Metodología de la investigación*. MacGraw-Hill. Segunda edición.

- Herruzo, M. y. (2004). *Estrés y Burnout en profesores. International Journal of Clinical and Health Psychology*. Obtenido de Vol. 4, N°3, pp. 597-621: http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-126.pdf
- Jorquera, C. y. (2014). *Síndrome de Burnout en una muestra de profesores/as de enseñanza básica de la ciudad de Copiapó*. Copiapó, Chile: Escuela de Psicología, Universidad Santo Tomás. Obtenido de Escuela de Psicología, Universidad Santo Tomás.
- Llano, C. y. (2004). Seminario para optar al título de profesor de Educación Básica con mención en Trastornos del Aprendizaje y al grado académico de Licenciado de Educación. *Síndrome de Burnout en los profesores de una escuela de la comuna de Recoleta*. Chile: Universidad UCINF.
- Lobos, M. (2006). Tesis para optar licenciado en psicología y al título de psicólogo. *El Síndrome de Desgaste Profesional "Burnout" en profesores de colegios y liceos de las regiones Quinta y Metropolitana*. Chile: Universidad Bolivariana .
- Moreno. (1995). *El Síndrome de Burnout, problemas y alternativas*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Moreno, C. y. (1997). *El Síndrome de Burnout, problemas y alternativas*. Obtenido de El CCB como evaluación de los elementos del proceso. Dpto. de psicología biológica y de la salud. Universidad Autónoma de Madrid.: http://www.infogerontologia.com/documents/burnout/articulos_uam/validacion_cbb.pdf
- navarrete, a. y. (1999). estudio descriptivo. santiago , santiago, chile: universidad santo tomas.
- Navarrete, A. y. (1999). Estudio descriptivo comparativo del Síndrome de Burnout en psicólogos, psiquiatras y asistentes sociales del sistema de salud meptropolitano sur . *Tesis para optar al título de psicólogo*. Chile: Universidad Santo Tomás.
- Ortiz, e. a. (2009). *Tipos de personalidad y síndrome de burnout en educadoras de párvulos en Chile*. Obtenido de

<http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/viewFile/657/15>

32

- Ramos, B. J. (2001). *Empleo, estrés y salud*. Madrid, España: Pirámide.
- Robles, R. y. (2015). *Revista Nebrija, número 18*.
- Rojas, R. y. (2015). *La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada*. Obtenido de Revista Nebrija. Número 18.
- Rozas, G. (2000). Tesis para optar al título de psicólogo. *Estudio descriptivo de los factores protectores en relación al Burnout, en personas que trabajan en unidades de oncología infantil de los hospitales de la Región Metropolitana*. Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Sierra Bravo, R. (1995). *Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios*. Madrid: Paraninfo S.A. Décima Edición.
- Werner, D. (2010). Memoria para optar al Título de Psicóloga,. *Percepción del Burnout y Autocuidado en Psicólogos Clínicos Infanto-juveniles que trabajan en Salud Pública en Santiago de Chile*. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile.

ANEXO 1:

**CUESTIONARIO PERCEPCIÓN SOBRE
BURNOUT EN EDUCADORAS DE PÁRVULOS**

ANEXO 2:

**CARTAS A DIRECTORAS DE
ESTABLECIMIENTOS**

ANEXO 3:
VALIDACIÓN DE EXPERTOS