

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, LEÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL  
&  
UNIVERSIDAD DE OMAHA NEBRASKA



El Síndrome de Desgaste Profesional (*Burnout*), en los docentes y trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la UNAN-León.

**Tesis para Optar al Título de Maestría en Trabajo Social  
(Mención en Intervención Social)**

**Maestrante:**

Darling Mayela Reyes Gutiérrez.

**Tutores:**

M.Sc. Julio Argueta Jaen.

M.Sc. Marcos Vinicio Sandino Montes.

León, mayo de 2017

***“A la Libertad por la Universidad”***

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, en principio quien me dio la fe necesaria para asumir, trabajar y lograr finalizar este reto profesional, mi guía, mi fortaleza, mi paz en momentos de ansiedad.

A mi esposo, Denis, por su estímulo constante, por confiar en mí y alentarme a continuar siempre a pesar de las circunstancias, por su apoyo académico, y sobre todo por su cuidado y su cariño ¡Gracias!.

A mis padres y mis hermanas, quienes siempre me han apoyado y han creído en mí, son el mayor ejemplo de optimismo y superación, aun cuando las condiciones de la vida se muestren difíciles, son el faro que da dirección a mi vida. Los amo inmensamente.

A la maestra Martha Lorena Ruiz, por orientarme, por su tiempo, enseñanza y guía académica y por ser una excelente persona y profesional.

A mi tutor de tesis, Julio Argueta Jaen, por su apoyo, confianza y sobre todo por su invaluable orientación metodológica, las que me permitieron continuar y culminar la tesis y por contribuir de esta manera a mi formación profesional. Mi mayor expresión de gratitud.

Al las autoridades de la facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la UNAN-León, especialmente al Decano. Francisco Javier Parajón, por apoyar a los trabajadores en su proceso de formación profesional.

A la doctora Ann Coyne de la Universidad de Nebraska-Omaha, gracias por la confianza y solidaridad con nuestro País, Nicaragua e Institución respectivamente, también por impulsar este proyecto de Maestría en Trabajo Social con Mención en Intervención Social, y por permitirme ser parte de él.

## **DEDICATORIAS**

Dedicada a:

A Dios, ser supremo, mi refugio, en el cual coloco cada situación de mi vida.

A mi esposo, Denis, por su cariño, cuidados especiales, dedicación y sobre todo por aceptarme tal cual soy.

A mis padres y mis cuatro hermanas, son el mejor ejemplo de superación, humildad, honestidad y lucha incansable, a pesar de las adversidades, son mi mayor fuente de inspiración. De igual manera a mis sobrinos Russell y Josué, mis tesoros, de quienes aprendo a diario a disfrutar de los momentos más sencillos de la vida y vivirla con pasión.

A mi amiga, Violeta Bravo, un ser humano especial en mi vida, quien con sus grandes virtudes se ha ganado mi corazón y el de mi familia.

Al resto de mis familiares, abuelos, tías y primos porque en los momentos más difíciles consolidan la unión familiar como una sola.

## ÍNDICE

---

### Contenido

<b>Capítulo I: Introducción.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Antecedentes.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Planteamiento del Problema. ....</b>	<b>4</b>
<b>1.3 Preguntas Directrices de la Investigación: .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4 Justificación.....</b>	<b>6</b>
<b>1.5 Objetivos.....</b>	<b>8</b>
<b>Capitulo II: Marco Teórico .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1 Generalidades: .....</b>	<b>9</b>
<b>2.2 Conceptualización del Síndrome de <i>Burnout</i>.....</b>	<b>9</b>
2.3 Manifestaciones o sintomatologías asociadas al <i>Síndrome de Desgaste Profesional (Burnout)</i> :.....	11
2.4 Efectos asociados al <i>Síndrome de Desgaste Profesional (Burnout)</i> :.....	13
<b>2.5 Estrés y Síndrome de Burnout: .....</b>	<b>16</b>
2.5.1 Estrés: .....	16
2.5.2 Estrés Laboral:.....	17
2.5.3 Quemado: .....	18
2.5.4 Psicosomáticos:.....	18
<b>2.6 Ambientes laborales y organizacionales que favorecen la aparición del <i>Síndrome de Desgaste Profesional (Burnout)</i>: .....</b>	<b>19</b>
2.6.1 Factores Psicosociales del trabajo: .....	21
2.6.2 Factores y riesgos Psicosociales laborales:.....	21
2.6.3 <i>Características de los riesgos psicosociales</i> .....	23
<b>2.7 Factores de Riesgo del Síndrome de Burnout: .....</b>	<b>26</b>
<b>2.8 Fases del Síndrome de Burnout:.....</b>	<b>29</b>
<b>2.9 Consecuencias del Burnout: .....</b>	<b>30</b>
<b>2.10 Mecanismos de Afrontamiento e Intervención Social.....</b>	<b>33</b>
2.10.1 Teoría del Afrontamiento, Personalidad y Burnout: .....	33
<b>2.11 Estrategias y Técnicas de Intervención frente al <i>Burnout</i>.....</b>	<b>36</b>
2.11.1 Estrategias orientadas al individuo:.....	37
2.11.2 Estrategias Sociales: .....	39
2.11.3 Estrategias Organizacionales:.....	40

<b>2.12 MARCO CONTEXTUAL:</b> .....	40
<b>2.12.1 Misión:</b> .....	40
<b>2.12.2 Visión:</b> .....	41
2.12.3 Estudiantes matriculados en la Facultad de Ciencias de la Educación, Sede Central-León.....	44
2.12.4 Estudiantes matriculados en las Sedes de la Facultad de CC.EE Y HH: .....	45
2.12.5 MAESTRIAS DESARROLLADAS: .....	45
<b>Capítulo III. DISEÑO METODOLÓGICO</b> .....	<b>46</b>
<b>3.1 Tipo de estudio:</b> .....	46
3.1.1 Ámbito de estudio.....	46
3.1.2 Unidad de Análisis:.....	47
3.1.3 Población (para el muestreo cuantitativo) .....	47
3.1.4 Muestra y descripción de unidad de análisis .....	47
3.1.5 Criterios de Inclusión. ....	48
<b>3.2 Criterios de Exclusión:</b> .....	48
<b>3.3 Diseño Muestral Cualitativo</b> .....	48
<b>3.4 Instrumento y Plan de recolección de datos (obtención de información)</b> .....	48
<b>3.5 Plan de Tabulación, Procesamiento y Análisis</b> .....	51
<b>CAPITULO IV: RESULTADOS</b> .....	<b>52</b>
<b>4.1 Tablas de frecuencia</b> .....	52
<b>4.2 Cruce de variables</b> .....	74
<b>CAPITULO V: CONCLUSIONES</b> .....	<b>101</b>
<b>CAPITULO VI: RECOMENDACIONES</b> .....	<b>102</b>
<b>VII. Bibliografía</b> .....	<b>104</b>
<b>VIII ANEXOS</b> .....	<b>106</b>
<b>Anexo No. 1:</b> .....	106
<b>Anexo No. 2</b> .....	111
<b>Anexo No. 3</b> .....	113

## **RESUMEN:**

Esta tesis trata sobre el Síndrome de Desgaste Profesional (*Burnout*), en trabajadores universitarios. La importancia de este estudio radica en que aquí se aborda un trastorno que es considerado por la Organización Mundial de la Salud (OMS), como un riesgo laboral, que cada vez es más frecuente y que afecta la calidad de vida y la salud mental no solo del profesional que lo padece, sino también del usuario que es atendido por los que sufren dicha afección. Este estudio tiene por objetivo general es conocer la presencia del Síndrome de Desgaste Profesional (*Burnout*), en docentes y trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, de la UNAN, León, en 2017. Como objetivos específicos se planteó: identificar las principales manifestaciones del síndrome, determinar como afecta el síndrome, indicar los ambientes laborales que son de riesgo para la exposición del síndrome e identificar qué mecanismos de afrontamiento e intervención social se utilizan para prevenir y/o mitigar este síndrome. La investigación es mixta, descriptiva, exploratoria y transversal. Se aplicó el MBI (Maslach Burnout Inventory), para distinguir los niveles de manifestación del síndrome, así como la frecuencia de ocurrencia de los hechos investigados. Como resultados fundamentales se encuentra que: Hay presencia del Síndrome de Burnout tanto en docentes y trabajadores administrativos; entre los síntomas más comunes están la acidez, mareos, nerviosismos, entre otras; sumado al agotamiento emocional y despersonalización; Los efectos del síndrome de Burnout se presentan de manea más frecuente en las mujeres. Entre las conclusiones se destaca que los docentes y trabajadores administrativos, tratan de afrontar, ellos mismo, las manifestaciones que pueden significar la presencia de Burnout y por otra parte las autoridades universitarias no tienen un plan de intervención para atender la problemática del *Burnout*.

**Palabras claves:** burnout, trastorno, síndrome, manifestaciones, afectaciones, ambiente laboral, prevención, afrontamiento.

## Capítulo I: Introducción

### 1.1 Antecedentes

Fue el psiquiatra Herbert J. Freudenberger, en 1974, quien trabajaba en una clínica para toxicómanos en Nueva York, el que observó que la mayoría de los voluntarios después de un año de trabajar sufrían una pérdida progresiva de energía, hasta llegar al agotamiento, síntomas de ansiedad y depresión, así como desmotivación en su trabajo y agresividad con los pacientes. A raíz de estos hallazgos explicó: el *Burnout*, es fallar, desgastarse o sentirse exhausto debido a las demandas excesivas de energía, fuerza o recursos (Gutierrez Acevedes, Celis López, Moreno Jiménez, Farias Cerrato, & Suárez Campos, 2006). Fue en ese momento cuando se introdujo el término *burnout* por primera vez en la literatura médica.

Posteriormente, en 1981, Jackson y C. Maslach se interesaron por estudiar el tema, son quienes hasta el momento han explicado de manera detallada cómo se desarrolla este síndrome, dichos autores indicaron que se produce debido a la presencia de estrés crónico en ambiente laboral, que el trabajador no ha sido capaz de resolver adecuadamente, uno de sus principales aportes ante el estudio de este fenómeno es la elaboración del MBI (Maslach Burnout Inventory), instrumento diseñado para medir el Síndrome de Burnout y que es utilizado hasta nuestros días (Hodgson Suárez, 2012).

En las últimas décadas el Síndrome de *Burnout* ha llamado la atención de investigadores, se han realizado estudios sobre este fenómeno principalmente con enfermeras, médicos, educadores, trabajadores sociales y otras profesiones afines. Aquí se mencionan algunas investigaciones sobre el Síndrome de *Burnout* que son de interés para esta investigación.

### *A nivel internacional*

En el año 2004 Patrick Lau y colaboradores realizaron un estudio sobre el Síndrome de *Burnout* que experimentan educadores de secundaria en Hong Kong, se propusieron como objetivo investigar la relación entre las características socios demográficos de educadores y *Burnout*.

Con la utilización del *Maslach Burnout Inventory* se encontró que las dimensiones en las que presentan mayor afectación fueron el desgaste emocional y realización personal, en una menor escala la variable despersonalización, hubo significancia estadística en cuanto a las diferencias entre sexo (las mujeres presentan mayor riesgo). Así mismo las personas jóvenes, solteras, sin creencias religiosas y poca experiencia en esta labor, presentaron mayor predisposición a *Burnout*.

Así mismo en el 2006, Jaco Pienaar y Debry Van Wyk publicaron un artículo sobre *Burnout* en educadores de sur África, el estudio consistió en realizar una validación del Maslach Burnout Inventory en docentes sudafricanos, considerando que este es un país con diversidad étnica, multicultural y plurilingüe, se encontró que el instrumento puede ser aplicado en poblaciones con diversidad pluricultural.

En el año 2009, Yusufnandi, publicó un artículo denominado barreras que dificultan el desarrollo profesional de maestras en Turquía y su nivel de Síndrome de *Burnout*, el objetivo del estudio fue determinar la incidencia de las diversas limitantes y obstáculos que experimentan las maestras de primaria en el desarrollo de sus carreras y la aparición del Síndrome de *Burnout*. Se encontró que las limitantes que se presentan específicamente en el ámbito laboral son las que generan la aparición de las tres dimensiones del Síndrome de *Burnout* (agotamiento emocional, baja realización personal, despersonalización). Los

estereotipos de género establecidos por la sociedad afecta particularmente su realización personal.

Por otro lado, se encontró un estudio relacionado a Mecanismos de afrontamiento ante el síndrome de *Burnout*, realizado por Guerrero en el 2009, llevado a cabo con docentes de la universidad de Extremadura (UEX)-España. Tuvo como objetivo determinar la prevalencia de *Burnout* en docentes y los mecanismos de afrontamiento que realizan.

Las cinco estrategias aplicadas por docentes ante el síndrome fueron: la planificación, reinterpretación positiva, afrontamiento activo, búsqueda de apoyo instrumental y apoyo social(Hodgson Suárez, 2012).

En Nicaragua se encontró un estudio de corte transversal sobre Síndrome *Burnout* en médicos y personal de enfermería del Hospital Escuela Oscar Danilo Rosales Arguello, realizado en el año 2007 por Aragón y Morazán. Los resultados indican que el personal de enfermería presentó el doble de síntomas del Síndrome de *burnout* en comparación a los médicos, la dinámica del trabajo fue el factor identificado como mayor causante, el personal de enfermería presentó que a más años laborales mayor nivel de *burnout*, mientras que, en los médicos a mayor años laborales menor nivel de *burnout*(Aragón Benavides & Olga., 2010)ut.

A pesar de que existen estudios internacionales que incluyen el análisis de algunos factores psicosociales y la presencia del Síndrome de *Burnout*, en nuestro país aún carecemos de estudios que incluyan la variable factores psicosociales del trabajo y estrategias de afrontamiento sobre este síndrome.

## **1.2 Planteamiento del Problema.**

Trabajar es uno de los componentes fundamentales de la vida misma, por ello el ser humano dedica tiempo sustancial en el desempeño de su labor, ya que esto les permite aspirar a una calidad de vida satisfactoria, según las condiciones que en ella se presenten, pero esta misma se puede convertir en un instrumento que deteriore silenciosamente la salud de las personas, y no precisamente nacen de padecimientos fisiológicos, es decir el origen de muchos de estos padecimientos físicos son causados por elementos o caracteres por decirlos externos y que pueden ser perfectamente prevenidos, mejorados o modificados.

De ahí, la importancia en que la carga laboral debe ser acorde a las capacidades de cada individuo, el ambiente laboral debe estar acondicionado de manera que no cree discomfort, un papel importante es que las empresas se obliguen a priorizar el bienestar físico, mental y social del trabajador. Toda persona debe cuidar de su salud, organizar bien su tiempo de manera que logre tener espacios de recreación, relajación e interacción social, esto le permite renovar su fuerza física y mental con el fin de evitar el agotamiento.

El estrés es un sentimiento de mucha tensión física o emocional que puede provenir de cualquier situación o pensamiento que haga sentir a una persona frustrada, furiosa, ansiosa o nerviosa, en otras palabras el estrés generalmente se refiere a las presiones que las personas tienen en su vida diaria; que pueden provocar respuestas del cuerpo que perturben el equilibrio emocional de la persona producto de la acumulación de tensión física o social. En este proceso participan casi todos los órganos y funciones del cuerpo, incluidos cerebro, nervios, corazón, digestión, función muscular y otras. Algunas causas específicas de estrés son causadas por factores externos y/o internos, como los problemas económicos, problemas familiares, el exceso de trabajo, enfermedades, trastornos sociológicos y muchos otros; los cuales pueden provocar dependiendo de sus causas, estrés físico y/o mental.

El estrés produce respuesta en todos los órganos de nuestro cuerpo y sistemas de nuestro organismo, generalmente una persona estresada presenta síntomas a nivel físico como constantes dolores de cabeza, de espalda, cansancio, sudoración, infecciones, trastornos de circulación, gastritis, tensión muscular, mareos, etc. Entre algunos síntomas sociológicos puede señalarse cuando una persona se le olvida las cosas, se siente cansado, alterado, las relaciones con otras personas empiezan a fallar, discute por todo con las personas alrededor, depresión, ansiedad, insomnios, entre otras. La mayor parte del cuerpo se ve afectada por el estrés y cuando este es prolongado o muy repetido, ocurre un desgaste.

Por eso, es que a continuación dejo como principal inquietud, que será guía a lo largo de este trabajo de investigación la siguiente interrogante:

¿Cuál es la presencia en los docentes y trabajadores administrativos del Síndrome de Desgaste Profesional (*Burnout*) y qué mecanismos se pueden ejercer para prevenirlo o mitigarlo?

### **1.3 Preguntas Directrices de la Investigación:**

1. ¿Cuáles son las principales manifestaciones de este síndrome?
2. ¿Cómo afecta el Síndrome de Desgaste Profesional (*Burnout*) a docentes y trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades?
3. ¿Qué ambientes laborales son de riesgo para la exposición a este síndrome?

4. Qué conocimientos sobre este síndrome tiene la Facultad de CC.EE y HH, de la UNAN-León?
5. ¿Qué tipo de intervención social se podría realizar para prevenir y/o mitigar este síndrome?

#### **1.4 Justificación**

El síndrome de Desgaste profesional es un tema que tiene una relación estrecha con los ambientes laborales, que afectan a un sector de la población muy importante, el sector laboral. Este colectivo de personas se encuentra sometidas a circunstancias y condiciones que a veces no son las idóneas, sin embargo deben cumplir sus metas diarias sin percibir que se pueden involucrar en un problema que afecta de manera silenciosa a grandes masas de trabajadores y trabajadoras, provocando en muchas ocasiones absentismo laboral.

Desde los años ochenta, los estudios sobre el *Burnout* no han dejado de proliferar, pero, es a fines de la década de los noventa cuando se logran acuerdos básicos sobre la conceptualización, análisis, técnicas e incluso programas de prevención de este síndrome (Hodgson Suárez, 2012).

La UNAN-León, (Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua), León, es una Institución de Educación Superior en donde sus recursos son Docentes de Tiempo Completo, Docentes de Contratación Diversas y Trabajadores Administrativos, tal es el caso específico de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, donde se desarrolla este estudio.

La característica del desempeño docente, en la facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, es, el individuo en sí el instrumento de trabajo, mediador en interacciones de enseñanza/aprendizaje dentro de un contexto que actualmente presenta mayores exigencias de orden psicológico, pedagógico y

sociológico, esto conlleva una práctica de tolerancia, disposición, vocación, entusiasmo, empatía, capacidad de resolución de conflictos y actualización intelectual constante.

En el caso de los trabajadores administrativos, su trabajo se distingue del docente, ya que es más operativo, sin obviar, sus responsabilidades familiares que también son causantes de estresores<sup>1</sup>. De ahí, que consideré importante este trabajo investigativo, porque forma parte de un tema escasamente frecuentado en los temas laborales y condiciones fundamentales que a veces son incluso condiciones básicas, que por desconocimiento, negación o falta de recursos sean endógenos o exógenos no asumimos con la suficiente responsabilidad.

Servirá al receptor para detectar un principio de una enfermedad o el estado de saturación interna emocional que pueda estar viviendo un trabajador. La investigación es de mucha utilidad, porque ella representa un fundamento en el que podrán establecerse parámetros de acondicionamientos tanto Institucional como personalmente, además que será de vital contribución para otras investigaciones que se enmarque en el desarrollo de temas como este síndrome de Desgaste profesional o también conocido como Síndrome de *Burnout*.

De igual manera servirá de autoayuda al trabajador tanto en el ámbito laboral, como de realización personal, ya que al tener conocimiento de este padecimiento se puede prevenir y modificar algunas conductas que realizamos a diario y así evitar ser perjudicado por la presión del trabajo, como stress laboral que puede ser biológicamente dañino para la salud.

---

<sup>1</sup>Los llamados **estresores** o factores estresantes son las situaciones desencadenantes del estrés y pueden ser cualquier estímulo, externo o interno (tanto físicos, acústico o somático como sociocultural) que, de manera directa o indirecta, propicie la desestabilización en el equilibrio dinámico del organismo.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo General:**

Conocer la presencia del Síndrome de Desgaste Profesional (*Burnout*), en los docentes y trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, de la UNAN, León, en el período de enero a mayo de 2017.

### **1.5.2 Objetivos Específicos:**

- Identificar las principales manifestaciones del Síndrome de Desgaste Profesional (*Burnout*), en los docentes y trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades.
- Determinar como afecta el Síndrome de Desgaste Profesional (*Burnout*), en los docentes y trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades.
- Indicar los ambientes laborales que son de riesgo para la exposición del Síndrome de Desgaste Profesional (*Burnout*) en los docentes y trabajadores administrativos de la facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades.
- Identificar qué mecanismos de afrontamiento e intervención social se utilizan para prevenir y/o mitigar este Síndrome de Desgaste Profesional (*Burnout*), que se pueden presentar en docentes y trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades.

## Capítulo II: Marco Teórico

### 2.1 Generalidades:

Diversos estudios han revelado que cuando en una empresa se produce el equilibrio entre los factores humanos y las condiciones de trabajo, permiten al trabajador crear sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo y su salud, pero un desequilibrio entre las oportunidades y exigencias, o las necesidades, actitudes, aspiraciones de la persona generalmente producen reacciones negativas en el individuo, siendo una de las más destacadas el *Síndrome de Desgaste Profesional (Burnout)* de ahí la importancia de conocer las diversas situaciones que se presentan en el ámbito laboral y que pueden favorecer o dañar la salud del trabajador (Hodgson Suárez, 2012).

### 2.2 Conceptualización del Síndrome de *Burnout*:

Hay acuerdo general en que el síndrome de *Burnout* denominado también Síndrome de desgaste Profesional, es una respuesta al estrés crónico en el trabajo (a largo plazo y acumulativo), con consecuencias negativas a nivel individual y organizacional, y que tiene peculiaridades muy específicas en áreas determinadas del trabajo, profesional, voluntario o doméstico, cuando éste se realiza directamente con colectivos de usuarios, bien sean enfermos de gran dependencia, o alumnos conflictivos, estos casos son los casos más reiterados, lo que no excluye otros, aunque ya hay que advertir que el síndrome se manifiesta menos en los trabajos de tipo manual, administrativo, etc., en estos casos, el estrés laboral no suele ser conceptualizado como *Burnout*, según discriminación general en el campo de la Psicología (Buendía & Ramos, 2001; Hombrados; 1997). (Martínez Pérez, 2010.)

Cuando decimos que un profesional está "quemado", trataremos de reflejar el hecho de que una situación (laboral, familiar o social) le ha sobrepasado,

agotando su capacidad de reacción de manera adaptiva; es el final de un proceso continuado de tensión y estrés.

Si bien esta experiencia negativa puede suceder en distintas esferas vitales, el término ha pasado a la investigación psicológica para reflejar una situación de desajuste entre el trabajador y el puesto que ocupa (E. ALVAREZ GALLEGO\*, 1991)

Otros autores que conceptualizan el *Síndrome de Desgaste Profesional (Burnout)*.

Herbert Freudenberger (1974), empleó el concepto de *Burnout* para referirse al estado físico y mental de los jóvenes voluntarios que trabajaban en su "Free Clinic" de Nueva York., estos se esforzaban en sus funciones, sacrificando su propia salud con el fin de alcanzar ideales superiores y recibiendo poco o nada de reforzamiento por su esfuerzo; por lo tanto, después de uno a tres años de labor, presentaron conductas cargadas de irritación, agotamiento, actitudes de cinismo con los clientes y una tendencia a evitarlos. (Buendía & Ramos, 2001; Ramos, 1999; Buendía 1998; Mingote, 1998; Hombrados, 1997).

C. Maslach y S. Jackson (1981) La definición del "*Burnout*" más consolidada es la de ambos, quienes consideran que es una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son: un agotamiento físico y/o psicológico, una actitud fría y despersonalizada en la relación hacia los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que ha de realizar.

Anthony Dworkin (1991) plantea para considerar el desgaste profesional como un problema sociológico.

Dworkin, coincide con los psicólogos sobre el importante papel que el estrés tiene en el desarrollo del síndrome del desgaste profesional; pero a diferencia de los psicólogos clínicos que enfatizan aspectos individuales, él se encuentra más

cercano a los psicólogos sociales y organizacionales al afirmar que las causas principales del desgaste se encuentran en los estresores surgidos en la estructura organizacional de las instituciones (en sus estudios, la escuela).

(Mingote, 1998). Al mero concepto de “estar quemado” se añadía algo que ya no era sólo el estrés laboral; también cuentan el significado para la persona del trabajo que realiza, su propia capacidad de generar estrategias de afrontamiento, la misión a realizar que a veces genera excesiva implicación en el trabajo y puede terminar en la deserción o la desatención a los usuarios, pero también a sí mismo.

(Moreno & cols. 1999). Se produce en ámbitos como el voluntariado, sin que existan condicionantes de tipo laboral, salarial, jerarquías, etc.

Farber (2000) lo describe como un reflejo de la mayoría de los ambientes de trabajos actuales, ya que la competencia laboral exige intentar producir cada vez mejores resultados al menor tiempo y con los mínimos recursos posibles.

### **2.3 Manifestaciones o sintomatologías asociadas al *Síndrome de Desgaste Profesional (Burnout)*:**

- **Psicosomáticos:** Fatiga crónica, dolores de cabeza frecuente, problemas de sueño, úlceras u otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, hipertensión, asma, dificultades para quedarse dormidos o despertarse en la noche, dolores musculares (espalda y cuello) y en las mujeres, pérdida de ciclos menstruales.

Los signos psicosomáticos son a menudo tempranos signos de "*burnout*" y dentro de ellos se incluyen las quejas de fatiga crónica, dolores frecuentes de cabeza y estómago, falta de energía o decaimiento, úlceras o desórdenes gastrointestinales, y pérdida de peso, nerviosismo, palpitaciones o latidos irregulares del corazón, entre otros.

- **Conductuales:** Absentismo laboral, abuso de drogas, aumento de la conducta violenta, comportamientos de alto riesgo (conducción suicida, juegos de azar peligrosos).

Los signos conductuales observados fueron el absentismo laboral, aumento de la conducta violenta y de los comportamientos de alto riesgo tales como conducción imprudente, aficiones suicidas. Incapacidad para relajarse, abuso de fármacos y alcohol, conflictos matrimoniales y familiares.

- **Emocionales:** Distanciamiento afectivo, irritabilidad, celos, incapacidad para concentrarse, baja autoestima y deseos de abandonar el trabajo, ideas suicidas.

Dentro de los signos emocionales está el distanciamiento afectivo, la impaciencia e irritabilidad, los celos de llegar a convertirse en una persona poco estimada que pueden degenerar en sentimientos paranoicos, suele ser frecuente la dificultad para concentrarse debido a la ansiedad experimentada por la persona, se produce así un descenso de las habilidades de memorización de los datos, razonamientos abstractos, elaboración de juicios, todo ello va a influir directamente en la relación del profesional con el staff y con sus clientes.

- **Defensivos:** Negación de las emociones, atención selectiva, ironía, racionalización, desplazamiento de afectos.

Los signos surgen de la necesidad de los sujetos con "burnout" para aceptar sus sentimientos; la negación de sus emociones es un mecanismo con el que el sujeto trata de defenderse contra una necesidad que le es desagradable. La supresión consciente de información, el desplazamiento de sentimientos hacia

otras situaciones o cosas, la atención selectiva y la intelectualización, son otras formas de evitar la experiencia negativa (Gallego, 1991).

#### **2.4 Efectos asociados al *Síndrome de Desgaste Profesional (Burnout)*:**

El siglo XXI está marcado por el crecimiento de un sin número de nuevos padecimientos que está afectando a más de la mitad de la población mundial y de la que se encuentra activamente laborando, siendo uno de estos el Burnout.

Desde una perspectiva psicosocial, C. Maslach y S. Jackson (1980, 1981, 1985 y 1986) afirman que *Burnout* es un síndrome tridimensional que se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas y señalan tres dimensiones características o perspectivas y se conceptualiza como un proceso en el que intervienen variables:

- Cognitivo- aptitudinales (baja realización personal en el trabajo).
- variables emocionales (agotamiento emocional).
- variables actitudinales (despersonalización),

Se define como una respuesta al estrés laboral crónico y está caracterizado por un progresivo agotamiento físico y mental, una importante reducción en la productividad en el trabajo, y estudiar el síndrome de quemarse por el trabajo viene unido a la necesidad de estudiar los procesos de estrés laboral.

Actualmente, resulta necesario considerar los aspectos de bienestar y salud laboral a la hora de evaluar la eficacia de una determinada organización, pues la calidad de vida laboral y el estado de salud física y mental que conlleva tiene repercusiones sobre la institución (por ejemplo: ausentismo, rotación, disminución de la productividad, disminución de la calidad, etcétera).

Desde un enfoque psicosocial el fenómeno se ha conceptualizado como:

**Falta de Realización Personal**, los trabajadores se sienten descontentos, poco motivados con su trabajo y consigo mismo e insatisfechos con sus resultados laborales.

El bajo logro de realización profesional y/o personal que surge cuando se verifica que las demandas que se le hace exceden su capacidad para atenderlas de forma competente, supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima.

La falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión e impotencia para dar sentido al mismo, se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas laborales y una generalizada insatisfacción, como consecuencia, la impuntualidad, la abundancia de interrupciones, la evitación del trabajo, el absentismo y el abandono de la profesión aparecen como síntomas habituales y típicos de esta patología laboral; en opinión de Álvarez y Fernández (1991) el bajo logro puede aparecer encubierto y manifestarse por una sensación paradójica de omnipotencia.(Guerrero, 2003)

**Agotamiento Emocional**, experiencia de estar agotados emocionalmente debido al contacto e interacción social “diaria”, consecuencia de altos niveles de tensión en el trabajo, las personas llegan a sentirse exhaustas, sobre exigidas tanto emocional como físicamente, carecen de energías como para enfrentarse a otro proyecto(Cristina, 2004).

**Despersonalización**, las personas que se encuentran en este estado toman una actitud fría y distante hacia el trabajo y hacia las personas que trabajan con ella, minimizan su involucramiento en las tareas a realizar, incluso renuncian a sus ideales. En cierta manera, la despersonalización es un intento para protegerse del

agotamiento y la decepción, las personas sienten que la indiferencia puede darles seguridad, especialmente cuando el futuro es incierto, o que es mejor asumir que las cosas no funcionan en lugar de poner sus esperanzas en ellas, ser tan negativo puede seriamente dañar el bienestar de una persona y su capacidad para trabajar efectivamente(Ramirez Gordillo María de los Dolores, 2008).

Este síndrome suele darse con mayor frecuencia en aquellos puestos de trabajo relacionados con atención a terceros como: docentes, enfermeras, médicos, abogados, psicólogos, psicopedagogos, trabajadores sociales, personal sanitario, policías, o personas que trabajan en atención al cliente y la presión constante a la que están expuestos puede llevarles a motivos de baja laboral, ya que llega un momento en que el empleado se encuentra física y mentalmente incapacitado para desarrollar su trabajo. Los riesgos psicosociales y el estrés laboral se encuentran entre los problemas que más dificultades plantean en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo.

En el ambiente laboral se puede constatar signos de "burnout" (ver Tabla III). Cuando la organización no favorece el necesario ajuste entre las necesidades de los trabajadores y los fines de la institución, aparecen aspectos tales como falta de energías en el equipo, descenso en el interés por los clientes, percepción de estos como "frustrantes", sin remedio, desmotivados; alto absentismo y deseos de dejar ese trabajo.

Como consecuencia de todo esto, se produce un decremento de la calidad de los servicios que no es más que la expresión palpable de una pérdida de ilusiones.

TABLA III  
DESCRIPCION DEL STAFF "QUEMADO"

---

1. Falta de energías y de entusiasmo.
  2. Descenso del interés por los clientes.
  3. Percepción de éstos como "frustrantes", crónicos, desmotivados.
  4. Alto absentismo y deseos de dejar ese trabajo por otra ocupación.
- En el fondo lo que subyace es una gran desmoralización.
- 

(E. ALVAREZ GALLEGO\*, 1991)

## **2.5 Estrés y Síndrome de Burnout:**

Entre estrés general y síndrome de *Burnout* se distingue con facilidad pues el primero es un proceso psicológico que conlleva efectos positivos y negativos, mientras que el *Burnout* sólo hace referencia a efectos negativos para el sujeto y su entorno. Es evidente que el estrés general se puede experimentar en todos los ámbitos posibles de la vida y actividad del ser humano a diferencia del *Burnout*, que como la mayoría de los autores estiman, es un síndrome exclusivo del contexto laboral (Martínez Pérez, 2010.).

### **2.5.1 Estrés:**

Definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se

poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica, esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables), de las cuáles las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión.

La definición del término estrés ha sido muy controvertida desde el momento en que se importó para la psicología por parte del fisiólogo canadiense Selye (1956).

El estrés ha sido entendido:

- como reacción o respuesta del individuo (cambios fisiológicos, reacciones emocionales, cambios conductuales, etc.)
- como estímulo (capaz de provocar una reacción de estrés)
- como interacción entre las características del estímulo y los recursos del individuo.

### **2.5.2 Estrés Laboral:**

Desde la entrada en vigor de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en 1995, se ha dado un impulso a los aspectos relacionados con la Salud Laboral, entre los factores desencadenantes de distintos problemas de salud, deterioro de las relaciones interpersonales, absentismo y disminución de la productividad, se encuentra el estrés.

La Comisión Europea, a través de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo (1999) ha realizado un estudio sobre el estrés laboral en el que concluye que el 28% de los trabajadores europeos padece estrés y el 20% *burnout* (se sienten "quemados" en su trabajo), siendo los sectores más afectados los trabajos manuales especializados, el transporte, la restauración y la metalurgia.

Los altos costes personales y sociales generados por el estrés laboral, han dado lugar a que organizaciones internacionales como la Unión Europea y la OMS insistan cada vez más en la importancia que tienen la prevención y el control del estrés en el ámbito laboral.

Relacionado con el estrés laboral, aparece el Síndrome de *Burnout* estar quemado. Éste ha sido entendido como una respuesta emocional y cognitiva a ciertos factores laborales e institucionales, o como consecuencia del estrés.

Se ha comprobado que la preparación de un determinado grupo de profesionales no siempre es suficiente para afrontar situaciones habituales de su trabajo, dando lugar a la aparición de dificultades emocionales y conductuales y conllevan un sentimiento de fracaso personal e/o incapacidad para el ejercicio de la profesión(Cano Vindel, 2002).

### **2.5.3 Quemado:**

Situación (laboral, familiar o social) que le ha sobrepasado, agotando su capacidad de reacción de manera adaptiva, es el final de un proceso continuado de tensión y estrés(E. ALVAREZ GALLEGO\*, 1991).

### **2.5.4 Psicósomáticos:**

**Despersonalización:** es una experiencia extraña, compleja y esencialmente subjetiva, siendo una de sus características la dificultad del individuo para comunicar una descripción comprensible de ella.

Una de las características importantes de la experiencia es el sentimiento de cambio que afecta al mundo interno y/o externo que se acompaña de una vaga e incómoda sensación de extrañeza». Experiencia propia de desrealización en su trabajo. (R. Luque, 1995)

## **2.6 Ambientes laborales y organizacionales que favorecen la aparición del Síndrome de Desgaste Profesional (Burnout):**

Para Gil-Monte y Peiró (1997) el desgaste profesional puede ser entendido como una experiencia resultante de la combinación de estresores originados en el entorno social y laboral, y dentro del propio sujeto, asimismo, hablan de dos tipos de estresores: unos que son desencadenantes y otros que son facilitadores. A esta agrupación que hacen los autores se incorporará lo encontrado en otros autores revisados como Freudenberger (1981), Maslach (1997), Carraway (1987) y Johnson (1993). Los desencadenantes son los estresores percibidos con carácter crónico que ocurren en el ambiente laboral y son agrupados en tres categorías:

a) Ambiente físico de trabajo y contenidos del puesto.

- En cuanto al primero se mencionan las inadecuadas condiciones físicas, por ejemplo, el ruido (su intensidad, control, predictibilidad y frecuencia), las características de la iluminación, la temperatura, las condiciones climáticas e higiénicas y la disponibilidad del espacio físico. - Por lo que se refiere a los contenidos del puesto, se mencionan las demandas estresantes del puesto como el rotar turnos, el trabajo nocturno, la sobrecarga laboral percibida, la oportunidad o no para emplear las habilidades adquiridas, la variedad de tareas que debe realizar, la retroalimentación o no sobre su desempeño, etcétera.

b) Desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera. En el primer aspecto se diferencian dos disfunciones: la ambigüedad y el conflicto del rol. La primera es el grado de incertidumbre que el sujeto que desempeña el rol tiene respecto al mismo. El conflicto se da cuando el sujeto no puede satisfacer simultáneamente dos expectativas contradictorias. Se mencionan, además, otras situaciones como el conflicto de valores, la adopción de una segunda profesión (por ejemplo, en educación superior, la enseñanza) mientras se mantiene la primera, el cambio continuo de actividades que implican nuevas destrezas, o por el contrario, la monotonía en el trabajo que se realiza. - En cuanto a las relaciones

interpersonales, las de carácter formal o las que están deterioradas aumentan los sentimientos de agotamiento, mientras que las informales aumentan los sentimientos de realización personal en el trabajo. - Por último, la falta de seguridad en el trabajo y de oportunidades de promoción se relacionan con sentimientos de agotamiento emocional.

c) Estresores relacionados con las nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales.

- En relación con las nuevas tecnologías se afirma que la tecnificación puede favorecer actitudes de despersonalización, también la manera como se adapte el sujeto a los nuevos cambios tecnológicos —en cuanto a desarrollar o no nuevas o diferentes habilidades— le puede provocar tensión. - En cuanto a otros aspectos organizacionales, se mencionan las dimensiones estructurales de la organización (centralización o no en la toma de decisiones, complejidad en cuanto al número de unidades en las que se agrupan los miembros, y formalización entendida como el grado en que los roles están definidos y las normas e instrucciones fijadas), el clima organizacional (considerando en éste el grado de participación de los sujetos en la toma de decisiones, la autonomía en la realización de tareas, el tipo de supervisión, la falta de apoyo social percibido), la falta de liderazgo, la sobrecarga de trabajo, la pérdida de control sobre lo que se realiza, las insuficientes recompensas, el sentimiento de injusticia en el sistema y el aislamiento en que se trabaja (Ramírez Gordillo María de los Dolores, 2008, pág. 18).

El que un profesional se "queme" va a depender de su forma de entender la relación con los clientes o receptores del servicio. El ideal de actuación sería un interés distante, es decir, la persona habría de mantener un equilibrio entre la objetividad y el acercamiento emocional. Todo lo que se aleje de esto va a suponer una excesiva identificación o bien, un comportamiento distanciado. Ambas posturas, junto con las de asumir toda la responsabilidad de la relación o por el contrario, considerar que no se tiene ninguna, son formas diferentes de enfrentarse a la realidad que pueden contribuir al desgaste profesional.

Estos elementos son conocidos como Factores Psicosociales del trabajo. A continuación conceptos claves de la misma(Hodgson Suárez, 2012).

### **2.6.1 Factores Psicosociales del trabajo:**

La Organización Mundial del Trabajo en el año 1986, introdujo el concepto de Factores Psicosociales del Trabajo, definiéndola como “las interacciones entre el contenido, organización, gestión del trabajo, condiciones ambientales con las funciones y necesidades del trabajador”, estas interacciones pueden ejercer una influencia negativa sobre el individuo a través de sus percepciones y experiencias. En el año 2000 Moncada los explico de una manera más sencilla, estableciendo que en salud laboral se debe considerar como factores de riesgos psicosociales “aquellas características de las condiciones de trabajo y sobre todo de su organización que puede afectar la salud del trabajador a través de mecanismos psicológicos”(Hodgson Suárez, 2012; Hodgson Suárez, 2012).

### **2.6.2 Factores y riesgos Psicosociales laborales:**

Los factores psicosociales laborales son condiciones organizacionales (Mintzberg, 1993), son condiciones psicosociales de trabajo que como tales pueden ser positivas o negativas (Kalimo, 1988).

Su número es muy amplio y su clasificación y organización depende del enfoque que se elija. Cuando tales condiciones son adecuadas, facilitan el trabajo, el desarrollo de las Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Competencias personales laborales y los niveles altos de satisfacción laboral, de productividad empresarial y de estados de motivación en los que los trabajadores alcanzan mayor experiencia y competencia profesional.

Las formas acertadas de Cultura empresarial, de Liderazgo y de Clima laboral, condiciones psicosociales generales, afectan a la salud positivamente generando desarrollo individual, bienestar personal y organizacional. En este sentido, los factores psicosociales y organizacionales del trabajo, como formas de las condiciones sociales del trabajo, son condiciones organizacionales de trabajo que pueden afectar a la salud laboral, tanto positiva como negativamente. Como tales, los factores psicosociales son factores presentes en todas las organizaciones con resultados positivos o negativos. La cultura, el liderazgo o el clima organizacional pueden generar excelentes o pésimas condiciones de trabajo con consecuencias positivas o negativas para la salud de los trabajadores.

De hecho, son múltiples los instrumentos de evaluación de los factores psicosociales que no aportan ninguna información sobre los elementos de riesgo en las organizaciones.

Factores psicosociales y elementos de riesgo organizacional son elementos contiguos pero diferentes. Los factores psicosociales: se definirían como factores organizacionales que pueden dar lugar tanto a consecuencias positivas como negativas.

Factores psicosociales de riesgo: cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés.

<i>CONSECUENCIAS/EFFECTOS</i>	
<i>Problemas relacionados con la salud</i>	Salud Física Salud Mental Consumo de sustancias Trastornos psicosomáticos
<i>Actitudes ante la empresa</i>	Satisfacción laboral Implicación laboral Conductas contraproducentes
<i>Tiempos de trabajo</i>	Rotación de personal Presentismo Bajas laborales Duración de las bajas
<i>Costes económicos</i>	Accidentes de trabajo Pérdida de materiales Rendimiento Productividad

*Consecuencias y Efectos de los Riesgos Psicosociales* Modificado de Roozeboom, Houtman y

Los factores psicosociales cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo (Benavides et al. 2002), es decir, cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral (Peiró, 1993). Desde este enfoque, los factores psicosociales de riesgo o de estrés se definirían como factores organizacionales con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud.

Además de su conceptualización como riesgos con una probabilidad alta de causar daños importantes a la salud, los riesgos psicosociales tienen también sus características propias que es necesario desarrollar a fin de poder controlarlos, prevenirlos y en último término evitarlos.

### **2.6.3 Características de los riesgos psicosociales**

- 1.- Afectan a los derechos fundamentales del trabajador.
- 2.- Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador.
- 3.- Afectan a la salud mental de los trabajadores.
- 4.- Tienen formas de cobertura legal (Moreno Jimenez, 2010).

Pero la extensión del *Burnout* a otros ámbitos distintos de los asistenciales genera una gran polémica científica, ya iniciada en el mismo momento en que Maslach acuñó el término (1976) y propuso que sólo se aplicara a trabajadores insertos en el ámbito laboral que realizan su trabajo en contacto directo con personas en el seno de una organización. Así, pues, Maslach y Jackson (1981, 1982) definen el *Burnout* como una manifestación comportamental del estrés laboral, y lo entienden como un síndrome tridimensional caracterizado por cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) en el trato con clientes y usuarios, y dificultad para el logro/realización personal (RP).

A partir de estos componentes se elaboró el "Maslach Burnout Inventory" (MBI), cuyo objetivo era medir el Burnout personal en las áreas de servicios humanos,

evaluando dichas dimensiones por medio de tres sub-escalas. Extraoficialmente, esta escala se ha convertido en la más aceptada por su amplia utilización en diversos tipos de muestras.

Hasta el momento, la escala ha tenido tres revisiones, en la última de las cuales se han introducido al fin las “profesiones no asistenciales” y se ha sustituido el término despersonalización por "cinismo". (Maslach, Jackson y Leiter, 1996).

Dentro de la tendencia a aplicar el *Burnout* sólo a profesiones asistenciales, Maslach y Schaufeli (1993) intentaron una ampliación del concepto aceptando diversas definiciones en función de algunas características similares, de las que destacan:

1. Predominan más los síntomas mentales o conductuales que los físicos. Entre los síntomas disfóricos<sup>2</sup> se señalan, el cansancio mental o emocional, fatiga y depresión; siendo el principal el Cansancio Emocional.
2. Los síntomas se manifiestan en personas que no sufrían ninguna Psicopatología anteriormente.
3. Se lo clasifica como un síndrome clínico-laboral.
4. Se desencadena por una inadecuada adaptación al trabajo, que conlleva a una disminución del rendimiento laboral junto a la sensación de baja autoestima.

En el lado contrario, es decir, entre los que amplían el síndrome a profesiones no asistenciales, destacan los conocidos y numerosos trabajos de Pines y

---

<sup>2</sup> Disfórico: se caracteriza generalmente como una emoción desagradable o molesta, como la tristeza (estado de ánimo depresivo), ansiedad, irritabilidad o inquietud. Es el opuesto etimológico de la euforia.

Aronson(1988), que defienden que los síntomas del *Burnout* se pueden observar también en personas que no trabajan en el sector de asistencia social.

El síndrome se manifiesta igualmente como un estado de agotamiento emocional, mental y física, que incluye sentimientos de impotencia e inutilidad, sensaciones de sentirse atrapado, falta de entusiasmo y baja autoestima. Dicho estado estaría causado por una implicación durante un tiempo prolongado en situaciones que son emocionalmente demandantes.

Desde esta óptica, Pines y Aronson desarrollaron una escala de carácter unidimensional, distinguiendo tres aspectos: agotamiento, desmoralización y pérdida de motivación (que es básicamente la que nosotros hemos utilizado en nuestro estudio empírico).

En síntesis, actualmente se aplica el síndrome de Burnout a diversos grupos de profesionales que incluyen desde directivos hasta amas de casa, desde trabajadores en los ámbitos sociales hasta voluntarios de organizaciones del Tercer Sector; y se acepta que el síndrome es el resultado de un proceso en el que el sujeto se ve expuesto a una situación de estrés crónico laboral y ante el que las estrategias de afrontamiento que utiliza no son eficaces.

Es decir, que en el ámbito individual, los sujetos, en su esfuerzo por adaptarse y responder eficazmente a las demandas y presiones laborales, pueden llegar a esforzarse en exceso y de manera prolongada en el tiempo, lo que acarrea esa sensación que ellos describen como “estoy quemado”; mientras en el ámbito laboral, en que se producen la mayoría de los casos estudiados –cada día más por interés de las empresas-, la sensación de que el rendimiento es bajo y la organización falla conduce al deterioro en la calidad del servicio, absentismo laboral, alto número de rotaciones e incluso, abandono del puesto de trabajo. Pero, en suma, las consecuencias en las que hay acuerdo básico siguiendo a

Pines (passim) son: Cansancio emocional, Despersonalización y Baja Realización Personal.

## **2.7 Factores de Riesgo del Síndrome de Burnout:**

### *a) Variables individuales:*

Según Edelwich y Brodsky (1980), el Burnout aparece cuando el deseo del sujeto de marcar una diferencia en la vida del otro se ve frustrado, ya que las razones por la que las personas se dedican a ayudar a los demás tienen por objeto confirmar su sentido de poder. También señalan que el tener muy alto entusiasmo inicial, baja remuneración económica independientemente del nivel jerárquico y educación, no tener apoyo ni refuerzo en la institución, el uso inadecuado de los recursos, y ser empleado joven son variables que aumentan la probabilidad de desarrollar el síndrome de *Burnout*.

Estas características se dan, por ejemplo, en el personal de enfermería, que es donde se ha centrado la mayor parte de las investigaciones, y en el que se encuentra que el desfase existente entre el espíritu altruista, la formación recibida y la realidad laboral es más alto. Además, un alto porcentaje del personal tiene pocos años de experiencia y su situación laboral no es estable. Como ha demostrado Manzano, el ser fijo en un trabajo aumenta el grado de satisfacción personal (Manzano, 1998). La misma autora observa que el nivel de educación se asocia con mayor frecuencia e intensidad al cansancio emocional.

En el orden de la estructura familiar que engloba al trabajador, las personas que tienen hijos parecen ser más resistentes al Burnout debido a que la implicación del sujeto con la familia hace que tengan mayor capacidad para afrontar los problemas y conflictos emocionales, pero también a ser más realistas. Manzano (1998), por el contrario, argumenta que frecuentemente, a mayor número de hijos, mayor nivel de estrés ocupacional.

En relación al sexo se observa que las mujeres son más vulnerables al desgaste profesional que los hombres, pero se debe advertir que el análisis de la relación de estas variables se complica por varios factores distorsionadores: por ejemplo, las mujeres pueden estar contratadas en trabajos con baja libertad de decisión a diferencia de los hombres; influyen también las demandas familiares, la educación y los ingresos.

También parece importante incluir el nivel de implicación del sujeto. Específicamente, la implicación aparece como predictor significativo de desgaste profesional junto con estrategias de afrontamiento y balance de afectos. También influye la personalidad. Así, se habla de "Personalidad resistente al estrés", ya que aunque el origen del desgaste profesional se relaciona con el tipo de trabajo y sus condiciones, las variables individuales ejercen una fuerte influencia en las respuestas y, por lo tanto, en las consecuencias.

#### *b) Variables Sociales:*

En general, se considera que las relaciones sociales dentro y fuera del lugar de trabajo pueden amortiguar el efecto de los estresores o pueden ser fuentes potenciales de estrés. Los efectos positivos de las relaciones sociales sobre el trabajador han sido clasificados en emocionales, informativos e instrumentales.

En cualquier caso, es básico que exista un apoyo social, que redunde en la integración social, la percepción de la disponibilidad de otros para informar o comprender y la prestación de ayuda y asistencia material. (Manassero&cols, 2003, Hombrados, 1997). House (1981) ha clasificado varias fuentes de apoyo social: pareja, familiares, vecinos, amigos, compañeros, superiores o supervisores, grupos de autoayuda, profesionales de servicio y cuidadores. (Manassero& cols., 2003). En general, las variables sociales aceptadas serían:

- Variables sociales extra-laborales. Relaciones familiares y/o amigos. Los estudios del Burnout hacen hincapié en la importancia del apoyo de estas

fuentes, ya que le permiten al sujeto sentirse querido, valorado y cuidado. Según Repeti (1989), el apoyo familiar, en el hogar, mitiga los efectos estresores menores de la vida diaria. En general se acepta que la falta de apoyo social puede ser un factor de estrés e incluso puede acentuar otros estresores; ya que la presencia de éste rebaja o elimina los estímulos estresantes, modifica la percepción de los estresores, influye sobre las estrategias de afrontamiento y mejora el estado de ánimo, la motivación y la autoestima de las personas.

- Variables organizacionales. Entre los factores de riesgo organizacionales se distinguen estresores relacionados con la demanda laboral, el control laboral, el entorno físico laboral, los contenidos del puesto, los aspectos temporales de la organización, la inseguridad laboral, el desempeño del rol, las relaciones interpersonales laborales, el desarrollo de la carrera, las políticas y clima de la organización.

Las características de las demandas laborales y el estrés laboral han sido muy estudiadas. Se distinguen dos tipos: *las cuantitativas y cualitativas*. El primero se refiere a la carga laboral, y el segundo al tipo y contenido de las tareas laborales (naturaleza y complejidad de las demandas laborales). Tanto el exceso de trabajo como la carga laboral excesivamente baja tienden a ser desfavorables a diferencia de los niveles moderados. Los niveles altos de sobrecarga laboral objetiva y presión horaria disminuyen el rendimiento cognitivo, aumentan el malestar afectivo y aumentan la reactividad fisiológica.

La posibilidad de uso y desarrollo de habilidades y capacidades en el trabajo, sin llegar al exceso, promueven la satisfacción laboral.

Por lo tanto, se concluye que en general un trabajo activo con alta demanda y alto control promueve nuevas habilidades y conductas de afrontamiento. Pero se recomienda analizar las preferencias personales y recursos personales en relación

con las demandas del puesto de trabajo cuando se trata de prevenir el estrés laboral(Martínez Pérez, 2010.).

## **2.8 Fases del Síndrome de Burnout:**

Jerry Edelwich y Archie Brodsky Proponen cuatro fases por las cuales atraviesa una persona antes y durante el padecimiento del Síndrome de Burnout:

1. **Etapa de idealismo y entusiasmo:** El individuo posee un alto nivel de energía para el trabajo, se involucra demasiado y asume tareas que no le corresponden de manera voluntaria, posee una hipervalorización de su capacidad profesional.
2. **Etapa de estancamiento:** Al pasar el tiempo el individuo observa que los esfuerzos realizados en su trabajo no son recompensados, ni siquiera reconocidos o en ocasiones no logra cumplir con los compromisos adquiridos y sus expectativas se ven frustradas, esto provoca el sentimiento de desilusión. Supone una disminución de las actividades desarrolladas, el individuo constata que sus expectativas profesionales no están siendo satisfechas, pierde el idealismo y entusiasmo hacia su trabajo.
3. **Etapa de apatía:** Es la fase central del síndrome burnout, la frustración lleva al individuo a la paralización de sus actividades, desarrollando apatía y falta de interés. Empiezan a surgir los problemas emocionales, conductuales y físicos. Una de las respuestas comunes en esta fase es la tentativa de retirada de la situación frustrante, evita el contacto con los compañeros, se ausenta del puesto laboral etc. En muchas ocasiones se da el abandono de éste y en los casos más extremos se deja de ejercer la profesión.
4. **Etapa de distanciamiento:** La persona está crónicamente frustrada en su trabajo, ocasionando sentimientos de vacío total que pueden manifestarse en

la forma de distanciamiento emocional y de desvalorización profesional. Usualmente lo único que lo mantiene trabajando son las necesidades económicas que posee o porque en ese puesto adquiere un salario alto, que hasta cierto grado compensa o amortigua el sentimiento de cansancio(Hodgson Suárez, 2012).

## **2.9 Consecuencias del Burnout:**

La mayoría de las consecuencias del Burnout son de carácter *emocional*. Esto se explica porque los estudios realizados se han basado en la definición operativa de Maslach, en la que 12 de los 22 ítems de su escala apuntan al factor emocional, en general, los relacionados con la depresión, como sentimientos de fracaso, pérdida de autoestima, irritabilidad, disgusto, agresividad.

Los síntomas *cognitivos* han sido menos estudiados, pero son de gran importancia pues en el comienzo del desarrollo del síndrome hay una incoherencia entre las expectativas laborales y lo real, lo que lleva a una frustración y depresión de índole cognitiva, que es una de las características del síndrome.

También la segunda dimensión que atribuye Maslach y Leiter (1996) al Burnout, el cinismo, tendría alguna relación con lo cognitivo, manifestado por la autocrítica radical, la desvalorización personal que puede conducir al “autosabotaje”, la desconfianza y la desconsideración hacia el trabajo.

En cuanto al área *conductual*, que ha sido menos estudiada, la consecuencia más importante es la despersonalización. Las consecuencias del síndrome en este aspecto se pueden sintetizar en:

- 1) la pérdida de acción proactiva, y las soluciones que llevan al consumo aumentado de estimulantes, abusos de sustancias y, en general, hábitos dañinos para la salud, la persona llega a manifestar desordenes fisiológicos

con síntomas como cefaleas, dolores musculares (sobretudo dorsal), dolores de muelas, náuseas, pitidos aurales, hipertensión, úlceras, pérdida de la voz, pérdida de apetito, disfunciones sexuales y problemas de sueño, en general, pueden aparecer y/o aumentar los trastornos psicossomáticos y la fatiga crónica.

- 2) En otro orden, las consecuencias sociales se relacionan con la organización del trabajo que desarrolla el sujeto, siendo la más importante su reacción tendente al aislamiento y su desprecio de cualquier forma de interacción social, también se ha observado que las personas con altos niveles de Burnout tienen menos satisfacción con la pareja y las conductas en el hogar son de irritación, disgusto y tensión, ésta situación incide especialmente en el deterioro de las interacciones personales.

Véanse en los siguientes cuadros los principales síntomas:

***Síntomas descriptivos del Síndrome de Burnout***

<b>EMOCIONAL</b>	<b>COGNITIVOS</b>	<b>CONDUCTUALES</b>	<b>SOCIALES</b>
Depresión. Indefensión. Desesperanza. Irritación. Apatía. Desilusión. Pesimismo. Hostilidad. Falta de tolerancia.	Pérdida de significado. Pérdida de valores. Desaparición Expectativas. Modificación autoconcepto Desorientación cognitiva. Pérdida de la creatividad. Distracción. Cinismo. Criticismo Generalizado.	Evitación de responsabilidades Absentismo. Conductas inadaptativas. Desorganización. Sobre implicación. Evitación de decisiones. Aumento del uso de la cafeína, alcohol, tabaco y drogas.	Evitación de contactos. Conflictos interpersonales Malhumor familiar Aislamiento Formación de grupos críticos. Evitación profesional.
Acusaciones a los clientes. Supresión de sentimientos.			

(Buendía y Ramos, 2001; 60)

### ***Clasificación de las dimensiones y consecuencias del Síndrome de Burnout:***

#### ***- Dimensiones. -***

- ⌋ Cansancio físico y psíquico. Agotamiento desgaste profesional.
- ⌋ Despersonalización (robotización).
- ⌋ Baja realización personal.

#### ***- Consecuencias. -***

- ⌋ Desmotivación.
- ⌋ Negativismo.
- ⌋ Pasividad.
- ⌋ Pasotismo.
- ⌋ Indiferencia.
- ⌋ Muchos errores, indecisión.
- ⌋ Consumo abusivo de alcohol, fármacos, drogas.
- ⌋ Absentismo, ausentismo.
- ⌋ Accidentes.
- ⌋ Descenso del rendimiento.
- ⌋ Baja productividad.
- ⌋ Trabajo de poca calidad.
- ⌋ Insatisfacción laboral.

(Ramos, 1999; 32)

## 2.10 Mecanismos de Afrontamiento e Intervención Social

### 2.10.1 Teoría del Afrontamiento, Personalidad y Burnout:

A pesar de las controversias acerca de la definición del estrés, los investigadores están de acuerdo en que el "afrontamiento" es un importante moderador en los procesos de estrés, incluido el Burnout. El concepto de afrontamiento se deriva, por un lado, de la experimentación tradicional con animales y, por otro lado, de la teoría psicoanalítica del ego. El *modelo animal* define el afrontamiento como la disminución de la perturbación psicofisiológica a través de actos que controlan las condiciones nocivas del ambiente que generan malestar.

Este planteamiento ha sido criticado por simplista, ya que trata el afrontamiento como un constructo unidimensional y sus bases empíricas se basan sólo en conductas de evitación y de huida. Por otro lado, el modelo psicoanalítico de la psicología del ego define al afrontamiento como el "conjunto de pensamientos y actos realistas y flexibles que solucionan los problemas y, por tanto, reducen el estrés" (Lazarus&Folkman, 1986; 141).

Obviamente, este modelo está cerca de la psicología cognitiva, que es la que ha aportado más soluciones al problema al poner énfasis en los diversos procesos utilizados por el sujeto para manipular la relación de éste con su entorno. Una de las formulaciones sobre la jerarquización del afrontamiento es la de Menninger (1963), quien identifica *cinco recursos reguladores* clasificados de acuerdo con el nivel de desorganización interna. En su planteamiento se refiere a los recursos de afrontamiento como indicadores de la desorganización, es decir que a mayor desorganización interna serán más primitivos los recursos de afrontamiento.

Para explicar por qué el afrontamiento puede afectar de forma adversa a la salud, Lazarus y Folkman (1986) proponen algunos mecanismos: *en primer lugar*, aseguran que el afrontamiento puede influir en las reacciones neuroquímicas del estrés, también, dejando de regularla perturbación emocional que aparece frente a

los daños o amenazas incontrolables, y/o expresando una serie de valores, un estilo *de vida* y un estilo de afrontamiento que es en sí mismo perjudicial, *en segundo lugar*, los autores apuntan que el afrontamiento puede afectar la salud de forma negativa aumentando el riesgo de mortalidad y morbilidad, cuando incluyen el uso excesivo de sustancias nocivas como son el alcohol, las drogas y el tabaco o cuando abocan al individuo a actividades que significan un riesgo importante para su vida.

En este sentido, Belloch y Baños (1993) demuestran que existe una fuerte relación entre determinados hábitos comunes (comer y hacer ejercicio regularmente, controlar el peso, beber con moderación) y el mantenimiento de la salud a largo plazo; aunque la relación causa efecto aún no está demostrada, existen implicaciones que apoyan esta vía.

Lazarus y Folkman (1986) afirman que los modos de afrontamiento dirigidos a la emoción pueden dañar la salud al impedir conductas adaptativas relacionadas con la salud/enfermedad. Así, los modos de afrontamiento, negación y evitación pueden disminuir el trastorno emocional, pero pueden impedir al individuo enfrentarse de una forma realista a un problema susceptible de solucionarse mediante una acción directa.

La incidencia del estrés sobre la salud es compleja y puede inducir directamente efectos psicológicos y fisiológicos que alteran la salud (trastornos de ansiedad, del estado de ánimo y psicofisiológicos), aunque también puede incidir de modo indirecto a través de conductas no saludables o estrategias de afrontamiento nocivas como beber alcohol, conductas de riesgo, etc. De igual modo, el estrés puede inhibir conductas relacionadas con la salud, como llevar una vida sana a través del ejercicio físico. Parece pues que el estrés se puede asociar a una reducción de conductas de salud y a un incremento de conductas nocivas para ésta.

Las conductas relacionadas con la salud se han definido como una vía mediante la cual las variables ambientales (sucesos vitales, apoyo social) y personales (personalidad) pueden afectar a los mecanismos fisiológicos e incrementar o disminuir el riesgo de enfermar.

Por el contrario, el apoyo social, tener a alguien de quien recibir apoyo emocional y, además, poseer habilidades sociales constituyen recursos importantes de afrontamiento debido al importante papel que juega la actividad social en la vida de los individuos.

Otros autores han incidido en el estudio de las conductas y su relación con el estrés y el Burnout. Burke (1971) identifica, mediante entrevistas abiertas con personal directivo, cinco grupos de conductas de afrontamiento ante situaciones de estrés:

1. Hablar con otros.
2. Trabajar más duro y durante más tiempo.
3. Cambiar a una actividad de tiempo libre.
4. Adoptar una aproximación de solución de problemas.
5. Alejarse de la situación estresante.

Por otro lado, Dewey cols (1979) distinguen cuatro tipos de conductas realizadas por administrativos y trabajadores de oficina:

1. Acciones dirigidas a la fuente de estrés.
2. Expresión de sentimientos y búsqueda de apoyo.
3. Realización de actividades no laborales
4. Intentos pasivos de esperar que pase la situación.

Dewe y Guest (1990) distinguen siete tipos de estrategias de afrontamiento ante situaciones de estrés laboral, la primera se centra en el problema y el resto en las emociones:

1. Abordar o trabajar sobre el problema.
2. Intentar que el problema no se apodere de ti.
3. Descarga emocional.
4. Tomar medidas preventivas.
5. Recuperarse y prepararse para abordar en mejores condiciones el problema.
6. Utilizar los recursos familiares.
7. Intentos pasivos de tolerar los efectos del estrés.

Todas estas tipologías anteriores plantean el afrontamiento desde la perspectiva individual, poniendo énfasis en la modificación de los procesos cognitivos de la experiencia de estrés y en el control de los efectos negativos de la situación.

### **2.11 Estrategias y Técnicas de Intervención frente al *Burnout*:**

La mayoría de los programas se centran en hacer ver a los trabajadores la importancia de prevenir los factores de riesgo con el fin de que conozcan el problema, así como en el entrenamiento en aspectos específicos (afrontamiento, reestructuración cognitiva, organización del tiempo, estilos de vida, etc.).

Paine (1982), determinó los cuatro siguientes:

1. Identificar el *Burnout*.
2. Prevenirlo mediante información y afrontamiento.
3. Mediar para reducir o invertir el proceso que conduce al desarrollo de síndrome.

4. Restablecer, es decir, aplicar un tratamiento a los trabajadores diagnosticados.

Ramos(1999) planteó diversas estrategias de intervención en personas ya diagnosticadas, que en resumen son:

1. Modificar los procesos cognitivos de autoevaluación de los profesionales (entrenamiento en técnicas de afrontamiento, principalmente a las orientadas a la tarea/solución de problemas).
2. Desarrollar estrategias cognitivo-conductuales que eliminen o neutralicen las consecuencias del *Burnout*.
3. Desarrollar habilidades de comunicación interpersonal, habilidades sociales y asertividad.
4. Fortalecer las redes de apoyo social.
5. Disminuir y, si es posible, eliminar los estresores organizacionales.

Peiró, Ramos y Gonzales-Romá (1994), citados por Hombrados (1997), clasifican los programas de intervención en tres niveles: individual, organizacional e interfaz individuo-organización, y también los clasifican por el objeto de cambio: control de estresores (nivel organizacional), procesos de apreciación (nivel social) o estrategias de afrontamiento (nivel organizacional). Las estrategias de cada uno se desarrollarán en los siguientes apartados.

#### **2.11.1 Estrategias orientadas al individuo:**

Las estrategias individuales se centran en la adquisición y mejora de las formas de afrontamiento. Estas estrategias se pueden dividir formando dos tipos de programas de intervención orientados al individuo:

1. Programas dirigidos a las estrategias instrumentales, centrados en la solución de problemas, por ejemplo, entrenamiento en la adquisición de habilidades de

solución de problemas, asertividad, organización y manejo del tiempo, optimización de la comunicación, relaciones sociales, estilo de vida.

2. Programas dirigidos a estrategias paliativas, que tienen como objetivo la adquisición y desarrollo de habilidades para el manejo de las emociones asociadas, por ejemplo, entrenamiento en relajación, expresión de la ira, de la hostilidad, manejo de sentimientos de culpa (Matteson e Ivancevich, 1987).

Por lo tanto, las estrategias recomendadas desde esta perspectiva son: el aumento de la competencia profesional (formación continuada), rediseño de la ejecución, organización personal, planificación de ocio y tiempo libre (distracción extra laboral: ejercicios, relajación, deportes, hobby), tomar descansos-pausas en el trabajo, uso eficaz del tiempo, plantear objetivos reales y alcanzables, habilidades de comunicación.

Poter (1987) también recomienda el manejo del humor como medio para adquirir el control de los pensamientos y las emociones, como último recurso se aconseja cambiar de puesto de trabajo dentro o fuera de la institución para que el individuo no llegue al abandono de la profesión (Grau, A & cols, 1998). También hay que tener presente la posibilidad de tratamiento psicoterapéutico o farmacológico en caso necesario.

Ramos (1999) y Manassero & cols. (2003) complementan las técnicas de intervención y programas de prevención y tratamiento individual del *Burnout*. Entre ellas destacan:

1. **Ejercicio Físico**, por su efecto tranquilizante y por su efecto ansiolítico.
2. **Técnicas de Relajación**, las más aplicadas y conocidas para los clientes. La relajación muscular induce a la relajación mental.

3. **Biofeedback**, técnicas de entrenamiento para el autocontrol voluntario de ciertas funciones corporales (ritmo cardíaco, ondas cerebrales, presión sanguínea y tensión muscular), con el fin de reducir la tensión y los síntomas somáticos relacionados con el estrés.
4. **Técnicas Cognitivas**, cuyo objetivo es que el sujeto reevalúe y reestructure las situaciones estresantes o problemáticas de manera que pueda afrontarlas con mayor eficacia, controlando su reacción frente a los factores estresantes.
5. **Inoculación del estrés**, una técnica que prepara a la persona, mediante un ejercicio simulado y progresivo, para soportar las situaciones de estrés.
6. **Desensibilización Sistemática**, con el objetivo de que la persona supere la ansiedad ante situaciones concretas por medio de una aproximación gradual al estímulo estresante hasta que se elimine la ansiedad.

#### **2.11.2 Estrategias Sociales:**

Son muy pocos los estudios que se centran en el desarrollo de habilidades sociales para la prevención y tratamiento del *Burnout* (Grau, 1996), pero hay acuerdo generalizado en la importancia del apoyo social, de la comprensión del entorno y de las estrategias relacionales del sujeto (Gil-Monte, 1997 y Leiter, 1988). Por lo tanto, una de las primeras recomendaciones en la actuación es fomentar el apoyo social de los grupos sociales con los que el sujeto tenga relación (Matteson e Ivancevich, 1997), de manera que sea consciente de que hay en su entorno quien realiza esfuerzo para apoyarle y comprenderle, aunque sea en su ámbito laboral, en que ha de constatar que se valora su trabajo (Ramos, 1999). En nuestro ámbito, se constata la importancia de la integración en los grupos de familiares de Alzheimer, en los que aunque no existen programas específicos contra el *Burnout*, es constante la atención para descubrirlo en fases preliminares y así poder derivar la actuación.

### **2.11.3 Estrategias Organizacionales:**

Muchas de las fuentes de donde deriva el *Burnout* están fuera del sujeto, en la organización. Como hemos visto, ésta ha sido la vertiente social, no individual, más estudiada, pues interesa a las empresas.

## **2.12 MARCO CONTEXTUAL:**

En el occidente del País, está la ciudad de León Santiago de los Caballeros, conocida también como “La ciudad universitaria” o “La Ciudad Metropolitana, en ella se encuentra la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. UNAN-León. Desde su fundación la Universidad ha estado muy relacionada con el acontecer nacional y ha influido notablemente en el ritmo del cambio social y político de la nación. De las aulas de la Universidad han salido líderes y profesionales de reputación y prestigio nacional e internacional, especialmente personalidades de Costa Rica, Honduras y El Salvador.

Actualmente, la UNAN-León se rige por la Ley 89 de Autonomía de las Instituciones de Educación Superior y su reforma del año 90 y los Estatutos de 1992.

Para dar respuesta al empirismo existente en el occidente del país, se funda en el mes de Octubre del año 1983 la Escuela de Ciencias de la Educación, iniciando sus funciones docentes en el año 1984 en la Modalidad Nocturna con las Carreras de Matemática, Biología y Química y en la Modalidad Sabatina con las Carreras de Matemática, Física, Química, Biología, Español y Ciencias Sociales.

### **2.12.1 Misión:**

La Facultad de Educación y Humanidades de la UNAN - León, es una entidad de nivel superior, estatal de carácter público, abierta a los requerimientos del desarrollo social, político, cultural y económico del país, que tiene como propósito

la formación de profesionales que se distingan por su calidad científico-técnica, pedagógico-metodológica, humanística, ética y estética, en el desarrollo de la docencia, la comunicación, la promoción social, la investigación y extensión en el campo social y educativo, comprometido con el desarrollo socioeconómico, político, cultural y conservación del medio ambiente de la nación.

### **2.12.2 Visión:**

1. La profesionalización de los docentes de los diferentes subsistemas educativos.
2. La formación permanente de los profesionales en los diferentes niveles educativos.
3. La formación de profesionales con capacidad de identificarse con la problemática social de su entorno para su transformación.
4. La formación de profesionales que asuman el rol de educadores con sentido estricto y amplio desde su ejercicio profesional.
5. Formación de profesionales con capacidad comunicativa, orientadora, crítica, autocrítica, creativa, investigativa y con alta sensibilidad social.
6. El desarrollo de la educación continúa en los aspectos científicos, didácticos y psicopedagógicos de los profesionales que se desempeñan en el campo de Educación y Humanidades.
7. La extensión de la Facultad a otros departamentos del país.
8. Ampliación de las carreras del área de humanidades que tengan demanda y/o pertinencia social.
9. La formación del ser humano en los aspectos socio-históricos, culturales, económicos, políticos, antropológicos, de comunicación y lenguaje.
10. La formación didáctica del profesorado de la UNAN-León.
11. La participación permanente en los procesos de transformación curricular precedentes a la educación superior.

12. Proyectar la Facultad a nivel nacional y regional en el ámbito social educativo y cultural.

13. La generación y aplicación

Actualmente cuenta con nueve departamentos docentes, una oficina de Extensión, Investigación y Postgrado, un centro de Historia, y tres Laboratorios de Inglés y uno física respectivamente.

#### **Departamentos docentes:**

- 1) Departamento de Inglés
- 2) Departamento de Ciencias Sociales
- 3) Departamento de Pedagogía y Psicología
- 4) Departamento de Lengua y Literatura
- 5) Departamento de Educación Física y Deportes
- 6) Departamento de Comunicación Social.
- 7) Departamento de Ciencias Naturales
- 8) Departamento de Trabajo Social
- 9) Departamento de Matemática Educativa y Computación.

Su planta docente está compuesta de 65 docentes de planta, 111 docentes horarios, 6 docentes de  $\frac{1}{2}$  tiempo, 30 docentes de  $\frac{1}{4}$  de tiempo y 2 docentes de  $\frac{3}{4}$  de tiempo. Para un total de 214 docentes.

En relación a su personal administrativo, son 50 trabajadores en las áreas de técnicos informáticos, secretarías, responsables de laboratorios, administradora, auxiliar contable, contadora, bedel, bibliotecario, aseadoras, conductor, guardas de seguridad y jardineros, quienes ocupan los diferentes puestos de las distintas áreas de la misma.

Así mismo se cuenta con el apoyo adicional de 14 trabajadores administrativos de contrato, también en las diferentes áreas de la facultad.

### 2.12.3 Estudiantes matriculados en la Facultad de Ciencias de la Educación, Sede Central-León

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA - LEON  
UNAN - LEON**

**Matricula 2017 por Año de Estudio**

<b>Carrera / Facultad</b>	<b>Mod</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Total</b>
INGLES (SABATINO)	SAB	158	124	92	71	89	534
PSICOPEDAGOGIA (SABATINO)	SAB	65	61	44	46	53	269
PRE- ESCOLAR (SABATINO)	SAB	50	37	23	32	37	179
CIENCIAS SOCIALES (SABATI	SAB	70	62	68	58	68	326
INGLES (DIURNO)	REG	81	46	47	18	42	234
TRABAJO SOCIAL (SABATINO)	SAB	133	113	110	96	97	549
TRABAJO SOCIAL (DIURNO)	REG	84	56	50	48	45	283
CIENCIAS NATURALES (PEM)	REG	48	8	11	15	23	105
MAT. EDUC. Y COMPUT. (PEM)	REG	19	6	6	6	14	51
CIENCIAS SOCIALES (PEM)	REG	37	17	11	22	26	113
LENGUA Y LITERATURA (PEM)	REG	93	35	4	12	32	176
LENGUA Y LITERATURA (SAB)	SAB	88	74	65	62	62	351
CIENCIAS NATURALES (SABAT	SAB	57	52	43	53	79	284
MAT. EDU. Y COMP. (SAB.)	SAB	53	22	44	47	62	228
EDUCACION PRIMARIA(SAB)	SAB	68	41	40	44	32	225
EDUCACION FISICA(SAB)	SAB	29	23	23	30	26	131
FISICO-MATEMATICA	SAB	0	0	0	0	0	0
EXPRESION CULTURAL ARTISTICA	SAB	0	0	0	0	0	0
ORIENTACION TECNICA VOCACIONAL	SAB	0	0	0	0	0	0
EDUCACION ESPECIAL	SAB	0	0	1	33	0	34
EDUCACION FISICA	REG	0	0	0	0	0	0
COMUNICACION SOCIAL	REG	73	46	28	36	58	241
EDUCACION FISICA(PEM)	REG	7	7	2	8	4	28
<b>CIENCIAS DE LA EDUCACION</b>		<b>1213</b>	<b>830</b>	<b>712</b>	<b>737</b>	<b>849</b>	<b>4341</b>

*Fuente: Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades. UNAN-León*

Debido a la necesidad de que estudiantes de las demás zonas del país requieran estudiar en las carreras de la UNAN-León, Sede Central, se vio la necesidad de aperturar en otras zonas del País.

#### 2.12.4 Estudiantes matriculados en las Sedes de la Facultad de CC.EE Y HH:

<b>Sedes</b>	<b>Nº de matriculados</b>	
	<b>Regular</b>	<b>Sabatino</b>
<b>San Carlos, Rio San Juan</b>	-	560
<b>CurSomotillo</b>	230	300
<b>Cur Somoto</b>	-	500
<b>Cur, Jinotega</b>	120	250
<b>TOTAL DE MATRICULADOS</b>	<b>1,960</b>	

*Fuente: Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades UNAN-León*

#### 2.12.5 MAESTRIAS DESARROLLADAS:

- ✓ Maestría en Educación Rural y Desarrollo.
- ✓ Maestría en Educación Comparada.
- ✓ Maestría en Centroamericana en Literatura Hispánica.
- ✓ Maestría en Historia
- ✓ Maestría en Trabajo Social con Mención en Intervención Social
- ✓ Maestría en Lengua Inglesa.

## Capítulo III. DISEÑO METODOLÓGICO

### 3.1 Tipo de estudio:

- a. Según el enfoque de la investigación es **Mixta, es decir Cualitativo y Cuantitativo**. Es cualitativo porque profundiza los vínculos que asocia la presencia del Síndrome de Desgaste Profesional (Burnout), en los docentes y trabajadores administrativos y de la cual se realizaron entrevista semi-estructurada. Es cuantitativo por la utilización de datos estadísticos, tanto de los utilizados en la investigación tradicional como de la investigación relacionada al mismo Síndrome, como es el test e Inventario de Maslach y Jackson.
- b. Según el análisis y alcance de los resultados el estudio es de tipo exploratoria, ya que la investigación es poco común y no existen o no se tienen registros de estudios relacionados a este tema en la facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades. Lo anterior es sustentado por Sampieri(Hernández Sampieri, 2006). El cual afirma que: *“Un estudio es de carácter exploratorio cuando se investiga un tema poco inusual y que indaga conceptos para nuevos estudios”*.
- c. Según el tiempo de ocurrencia es retro prospectivo, porque, va de la causa al efecto y de este a la causa, según se manifiesta el síndrome de Burnout.
- d. Según el periodo o secuencia del estudio de investigación es de corte transversal, porque se indaga e interpreta una serie de datos recolectados con el grupo meta desde enero a mayo 2017.

#### 3.1.1 Ámbito de estudio

El estudio se realizó en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la UNAN-León.

### 3.1.2 Unidad de Análisis:

Trabajadores administrativos, así como docentes de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades.

### 3.1.3 Población (para el muestreo cuantitativo)

278 población total, comprendida entre trabajadores administrativos y docentes de contratación diversa de la facultad de CC. EE y HH.

#### Precisar Tamaño de Muestra

Nivel de Confianza:  95%  99%

Intervalo de Confianza:

Población:

Tamaño de Muestra preciso:

### 3.1.4 Muestra y descripción de unidad de análisis

**Población:** 278

**Nivel de confianza:** 95%

**Margen de error:** 3%

**Muestra:** 162

#### Buscar Nivel de Confianza

Nivel de Confianza:  95%  99%

Tamaño de Muestra:

Población:

Porcentaje:

Intervalo de Confianza:

(Trabajadores administrativos y docentes de la facultad. De ahí se desglosan trabajadores administrativos, profesores de contratación diversa (incluidos horarios,  $\frac{3}{4}$ ,  $\frac{1}{2}$  y  $\frac{1}{4}$ ) y profesores de tiempo completos<sup>3</sup>).

<sup>3</sup> El cálculo del tamaño de la muestra poblacional fue extraída aplicando software online, ubicado en el siguiente enlace <http://www.surveyssoftware.net/sscalce.htm> con los siguientes parámetros: Homogeneidad: 50%; Nivel de confianza: 95% y porcentaje de error aceptado: 5%.

### **3.1.5 Criterios de Inclusión.**

- Trabajadores docentes y administrativos que tengan al menos 1 año laborar en la Facultad de CC. EE y HH, de la UNAN-León.
- Disposición de participar en el estudio.

### **3.2 Criterios de Exclusión:**

- Trabajadores docentes y administrativos con menos de un año de laborar en la facultad, en cualquiera de sus modalidades de contratación.
- Trabajadores que no quieran participar en la investigación.

### **3.3 Diseño Muestral Cualitativo**

Se realizó entrevista semi-estructurada para indagar el nivel de información sobre el Síndrome de Desgaste Profesional (Burnout), con los responsables de tomadores de decisiones, que son las autoridades facultativas: Decano, Vicedecana, Secretario Académico y Administradora.

### **3.4 Instrumento y Plan de recolección de datos (obtención de información)**

#### **Evaluación del *Burnout* Académico**

El inventario MBI (MaslachBurnoutInventory) de Maslach y Jackson, (MASLACH & JACKSON, 1981) ha sido el instrumento más utilizado por la comunidad investigativa para la evaluación de síndrome de *burnout* en contextos asistenciales y ha sido validado en diferentes contextos culturales y laborales (Carlotto&Cámara, 2006; Martínez, 2010; Olivares-Faúndez, Mena-Miranda, Macía-Sepulveda&Jélvez-Wilke, 2014; Rostami, Abedi, Schaufeli, Ahmadi, &Sadeghi, 2014). También conocido como MBI-Human ServicesSurvey (MBI-HSS), inicialmente fue utilizado en el ámbito de la salud y evalúa, mediante 22

ítems, las tres variables centrales que caracterizan al *burnout* en los profesionales de la salud: agotamiento, despersonalización y baja eficacia profesional.

El agotamiento hace referencia a la sensación de no poder dar más de sí mismo; la despersonalización, por su parte, hace alusión a una actitud fría y a un trato distante hacia los pacientes y, por último, la baja eficacia profesional, se refiere a la sensación de no hacer adecuadamente las tareas y ser incompetente en la solución de las dificultades del trabajo (Pérez et al., 2012).

Maslach y Jackson consideran al *Burnout* un constructo tridimensional, y por ello la escala está dividida en tres sub - escalas: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal, con resultados bajo-medio-alto. Pero también, con esta escala se pueden analizar los resultados en relación con la profesión del sujeto, es decir que hay puntuaciones de corte para distintos grupos: profesores, asistentes sociales, médicos, profesionales de salud mental y otros profesionales. El MBI ha sido aplicado a estas poblaciones obteniendo alta fiabilidad y alta validez sobre los tres factores mencionados.

Para la parte cuantitativa se aplicó un instrumento basado en la escala de Likert, usando el INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH: El cuestionario, está compuesto por 22 ítems, distribuidos en tres escalas, las cuales exploran los tres componentes básicos del *burnout*, como se muestran seguidamente:

- Agotamiento emocional (AE): 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, y 20
- Despersonalización (D): 5, 10, 11, 15 y 22
- Realización personal (RP): 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21

Se le ofrecen al sujeto siete opciones de respuestas tipo Likert, las cuales expresan la frecuencia de ocurrencia de cada síntoma:

- 1: Nunca
- 2: Algunas veces al año o menos
- 3: Una vez al mes
- 4: Algunas veces al mes
- 5: Una vez a la semana
- 6: Algunas veces a la semana
- 7: Todos los días

La calificación e interpretación se realiza según cada componente de forma independiente, utilizando la puntuación numérica y en su distribución por tertiles se establecen tres categorías: alto, medio y bajo. Tradicionalmente para interpretar los resultados se respeta la decisión autoral de emplear una clasificación de tres intervalos para cada componente del síndrome. En la categoría baja se encuentran los resultados de los sujetos que ocupan el tercio inferior de una distribución normal, es decir, los centiles del 1 al 33; en la categoría media están las puntuaciones de los casos que ocupan el tercio central, centiles del 34 al 66 y en la categoría alta, las puntuaciones del tercio superior, centiles restantes, del 67 al 99. La escala de realización personal debe ser interpretada en sentido inverso en correspondencia con el síndrome, es decir su falta.

Puntos de corte en las tres dimensiones del Síndrome de Burnout

Niveles	Bajo	Medio	Alto
<b>Agotamiento Emocional</b>	-18	19-26	26+
<b>Despersonalización</b>	-5	6-9	10+
<b>Realización Profesional</b>	-33	34-39	40+

### **3.5 Plan de Tabulación, Procesamiento y Análisis**

Se utilizaron los programas Excel y SPSS.23, para digitar, procesar la información, determinar frecuencias, relaciones estadísticas y cruce de variables de las encuestas. Para el procesamiento de las entrevistas se utilizó el programa Word.

## CAPITULO IV: RESULTADOS

### 4.1 Tablas de frecuencia

#### Datos Generales

Tabla de frecuencia			
<b>Edad</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	20-30	58	35,8
	30-40	45	27,8
	40- mas	59	36,4
	Total	162	100,0
<b>Sexo</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Hombre	79	48,8
	Mujer	83	51,2
	Total	162	100,0
<b>Categoría Laboral</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Docente TC	41	25,3
	Docente T. Parcial u Horario	76	46,9
	Administrativo	45	27,8
	Total	162	100,0
<b>Área de Trabajo en caso de ser Administrativo</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Secretaria	15	9,3
	Técnico Informático	3	1,9
	Responsable en laboratorio	2	1,2
	Contador	1	0,6
	Auxiliar contable	1	0,6
	Bibliotecario	6	3,7
	Bedel	1	0,6
	Conductor	1	0,6
	Guarda de Seguridad	6	3,7
	Aseadora	6	3,7
	Jardinero	4	2,5
	Docencia	116	71,6
	Total	162	100,0

<b>En caso de ser docente de tiempo parcial indique su tipo de contratación</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Horario	48	29,6
	1/4 tiempo	23	14,2
	1/2 tiempo	4	2,5
	3/4 tiempo	2	1,2
	Total	77	47,5
<b>Perdidos</b>	Sistema	85	52,5
<b>Total</b>		162	100,0
<b>Estado Civil</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Soltero	64	39,5
	Divorciado o Separado	11	6,8
	Casado o Pareja Estable	83	51,2
	Viudo(a)	4	2,5
	Total	162	100,0
<b>Número de Hijos</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	0	49	30,2
	1 o 2	74	45,7
	3 a mas	39	24,1
	Total	162	100,0
<b>Años de antigüedad en la Profesión</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	De 1 a 3 años	39	24,1
	De 3 a 10 años	45	27,8
	De 11 a más años	78	48,1
	Total	162	100,0
<b>Años de antigüedad en la UNAN-León</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	De 1 a 3 años	39	24,1
	De 3 a 10 años	55	34,0
	De 11 a más años	68	42,0
	Total	162	100,0
<b>Horas semanales en la Institución</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	De 10 a 18 horas	19	11,7
	De 40 a 48 horas	109	67,3
	De 48 a mas	34	21,0
	Total	162	100,0
<b>No. de horas semanales a las tareas domesticas</b>			
		Frecuencia	Porcentaje

<b>Válido</b>	De 1 a 3 horas	34	21,0
	De 3 a 6 horas	25	15,4
	De 6 a mas	103	63,6
	<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>100,0</b>
<b>Viaja todos los días a la ciudad de León para asistir a su trabajo</b>			
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	Si	23	14,2
	No	139	85,8
	<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>100,0</b>
<b>Si la respuesta anterior fue si indique de donde viaja</b>			
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	Chichigalpa	9	5,6
	Quezalhuaque	1	0,6
	Telica	4	2,5
	Nagarote	10	6,2
	<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>14,8</b>
<b>Perdidos</b>	Sistema	138	85,2
<b>Total</b>		<b>162</b>	<b>100,0</b>

**Objetivo 1:** Identificar las principales manifestaciones del síndrome de Burnout o de desgaste profesional en los trabajadores docentes y administrativos de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades.

**Encuesta:**

<b>Acidez o Ardor en el estomago</b>			
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	Rara vez o Nunca	49	30,2
	Algunas Veces	63	38,9
	frecuentemente	35	21,6
	Con mucha frecuencia	15	9,3
	<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>100,0</b>
<b>Pérdida de Apetito</b>			
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>

<b>Válido</b>	Rara vez o Nunca	75	46,3
	Algunas Veces	62	38,3
	Frecuentemente	15	9,3
	Con mucha frecuencia	10	6,2
	Total	162	100,0
<b>Deseos de Vomitar o Vómitos</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Rara vez o Nunca	95	58,6
	Algunas Veces	39	24,1
	Frecuentemente	18	11,1
	Con mucha frecuencia	10	6,2
	Total	162	100,0
<b>Dolores Abdominales</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Rara vez o Nunca	90	55,6
	Algunas veces	53	32,7
	Frecuentemente	19	11,7
	Total	162	100,0
<b>Diarreas u Orinar Frecuentemente</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Rara vez o Nunca	79	48,8
	Algunas veces	49	30,2
	Frecuentemente	14	8,6
	Con mucha frecuencia	20	12,3
	Total	162	100,0
<b>Dificultades para quedarse dormido o despertarse durante la noche</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Rara vez o Nunca	38	23,5
	Algunas veces	46	28,4
	Frecuentemente	48	29,6
	Con mucha frecuencia	30	18,5
	Total	162	100,0
<b>Pesadillas</b>			
		Frecuencia	Porcentaje

<b>Válido</b>	Rara vez o Nunca	50	30,9
	Algunas veces	58	35,8
	Frecuentemente	39	24,1
	Con mucha frecuencia	15	9,3
	Total	162	100,0
<b>Dolores de Cabeza</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Rara vez o Nunca	49	30,2
	Algunas veces	55	34,0
	Frecuentemente	29	17,9
	Con mucha frecuencia	29	17,9
	Total	162	100,0
<b>Disminución del deseo sexual</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Rara vez o Nunca	102	63,0
	Algunas veces	25	15,4
	Frecuentemente	30	18,5
	Con mucha Frecuencia	5	3,1
	Total	162	100,0
<b>Mareos</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Rara vez o Nunca	96	59,3
	Algunas veces	56	34,6
	Frecuentemente	10	6,2
	Total	162	100,0
<b>Palpitaciones o latidos irregulares del corazón</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Rara vez o Nunca	78	48,1
	Algunas Veces	56	34,6
	Frecuentemente	14	8,6
	Con mucha frecuencia	14	8,6
	Total	162	100,0
<b>Temblor o sudoración en las manos</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Rara vez o Nunca	89	54,9

	Algunas veces	52	32,1
	Frecuentemente	21	13,0
	Total	162	100,0
<b>Sudoración excesiva sin haber realizado esfuerzo físico</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Rara vez o Nunca	82	50,6
	Algunas veces	36	22,2
	Frecuentemente	44	27,2
	Total	162	100,0
<b>Falta de aire sin haber realizado esfuerzo físico</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Rara vez o Nunca	83	51,2
	Algunas veces	49	30,2
	Frecuentemente	15	9,3
	Con mucha frecuencia	15	9,3
	Total	162	100,0
<b>Falta de energía o decaimiento</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Rara vez o nunca	45	27,8
	Algunas veces	64	39,5
	Frecuentemente	34	21,0
	Con mucha frecuencia	19	11,7
	Total	162	100,0
<b>Fatiga o Debilidad</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Rara vez o Nunca	65	40,1
	Algunas veces	59	36,4
	Frecuentemente	33	20,4
	Con mucha frecuencia	5	3,1
	Total	162	100,0
<b>Nerviosismo o Intranquilidad</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Rara vez o Nunca	69	42,6
	Algunas veces	54	33,3

	Frecuentemente	25	15,4
	Con mucha frecuencia	14	8,6
	Total	162	100,0
<b>Irritabilidad o enfurecimientos</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Rara vez o Nunca	53	32,7
	Algunas veces	65	40,1
	Frecuentemente	29	17,9
	Con mucha frecuencia	15	9,3
	Total	162	100,0

### **Entrevista: (cuatro autoridades facultativas) A.B.C.D:**

Rpta pregunta 1. Las cuatro autoridades coinciden en que los síntomas y /o padecimientos en la relación al trabajo normalmente son; estrés, dolores de cabeza, fatiga, mareos presión arterial, dolores abdominales, ira, sudoración excesiva.

Rpta pregunta 2. Dos de las autoridades han coincidido que de los síntomas sufridos por trabajadores docentes y administrativos, son el resultado de padecimientos relacionados con la edad, estrés y rutina del trabajo.

Las otras dos autoridades lo refieren en relación a falta de planificación y organización en el trabajo.

---

**Objetivo 2:** Determinar cómo afecta el Síndrome de Desgaste Profesional a los trabajadores de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades.

**Encuesta:**

<b>Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Nunca	29	17,9
	Pocas veces al año o menos	24	14,8
	Una vez al mes o menos	29	17,9
	Unas pocas veces al mes	35	21,6
	Una vez a la semana	10	6,2
	Pocas veces a la semana	26	16,0
	Todos los días	9	5,6
	<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>100,0</b>
<b>Me siento cansado al final de la jornada de trabajo</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Nunca	10	6,2
	Pocas veces al año o menos	24	14,8
	Una vez al mes o menos	30	18,5
	Unas pocas veces al mes	38	23,5
	Una vez a la semana	20	12,3
	Pocas veces a la semana	20	12,3
	Todos los días	20	12,3
	<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>100,0</b>
<b>Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Nunca	15	9,3
	Pocas veces al año o menos	43	26,5
	Una vez al mes o menos	19	11,7
	Unas pocas veces al mes	20	12,3
	Una vez a la semana	15	9,3

	Pocas veces a la semana	30	18,5
	Todos los días	20	12,3
	Total	162	100,0
<b>Fácilmente comprendo cómo se sienten los estudiantes o clientes</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Nunca	28	17,3
	Pocas veces al año o menos	34	21,0
	Una vez al mes o menos	5	3,1
	Unas pocas veces al mes	29	17,9
	Una vez a la semana	11	6,8
	Pocas veces a la semana	10	6,2
	Todos los días	45	27,8
	Total	162	100,0
<b>Creo que trato a algunos estudiantes o clientes como si fueran objetos impersonales</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Nunca	98	60,5
	Pocas veces al año o menos	29	17,9
	Una vez al mes o menos	19	11,7
	Unas pocas veces al mes	6	3,7
	Una vez a la semana	5	3,1
	Pocas veces a la semana	5	3,1
	Total	162	100,0
<b>Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Nunca	50	30,9
	Pocas veces al año o menos	57	35,2
	Una vez al mes o menos	15	9,3
	Unas pocas veces al mes	15	9,3
	Una vez a la semana	15	9,3

	Pocas veces a la semana	10	6,2
	Total	162	100,0
<b>Trato muy eficaz el problema de los estudiantes o clientes</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Nunca	31	19,1
	Pocas veces al año o menos	20	12,3
	Una vez al mes o menos	14	8,6
	Unas pocas veces al mes	14	8,6
	Una vez a la semana	4	2,5
	Pocas veces a la semana	15	9,3
	Todos los días	64	39,5
	Total	162	100,0
<b>Me siento quemado por mi trabajo</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Nunca	41	25,3
	Pocas veces al año o menos	62	38,3
	Una vez al mes o menos	10	6,2
	Unas pocas veces al mes	15	9,3
	Una vez a la semana	10	6,2
	Todos los días	24	14,8
	Total	162	100,0
<b>creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de otras personas</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Nunca	20	12,3
	Pocas veces al año o menos	47	29,0
	Una vez al mes o menos	10	6,2
	Unas pocas veces al mes	10	6,2
	Una vez a la semana	10	6,2
	Pocas veces a la semana	16	9,9

	Todos los días	49	30,2
	Total	162	100,0
<b>Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Nunca	74	45,7
	Pocas veces al año o menos	34	21,0
	Una vez al mes o menos	38	23,5
	Unas pocas veces al mes	11	6,8
	Pocas veces a la semana	5	3,1
	Total	162	100,0
<b>Me preocupa mucho de que este trabajo me está endureciendo mucho emocionalmente</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Nunca	69	42,6
	Pocas veces al año o menos	24	14,8
	Una vez al mes o menos	29	17,9
	Unas pocas veces al mes	20	12,3
	Una vez a la semana	5	3,1
	Pocas veces a la semana	5	3,1
	Todos los días	10	6,2
	Total	162	100,0
<b>Me siento muy activo</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Nunca	10	6,2
	Pocas veces al año o menos	24	14,8
	Una vez al mes o menos	15	9,3
	Unas pocas veces al mes	14	8,6
	Una vez a la semana	20	12,3
	Pocas veces a la semana	40	24,7
	Todos los días	39	24,1
	Total	162	100,0

<b>Me siento Frustrado en mi trabajo</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Nunca	58	35,8
	Pocas veces al año o menos	24	14,8
	Una vez al mes o menos	30	18,5
	Unas pocas veces al mes	25	15,4
	Una vez a la semana	19	11,7
	Pocas veces a la semana	5	3,1
	Todos los días	1	0,6
	Total	162	100,0
<b>Creo que estoy trabajando demasiado</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Nunca	40	24,7
	Pocas veces al año o menos	40	24,7
	Una vez al mes o menos	28	17,3
	Unas pocas veces al mes	13	8,0
	Una vez a la semana	10	6,2
	Pocas veces a la semana	10	6,2
	Todos los días	21	13,0
	Total	162	100,0
<b>Realmente no me preocupa lo que ocurra a mis clientes o estudiantes</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Nunca	50	30,9
	Pocas veces al año o menos	25	15,4
	Una vez al mes o menos	33	20,4
	Unas pocas veces al mes	29	17,9
	Una vez a la semana	10	6,2
	Pocas veces a la semana	5	3,1
	Todos los días	10	6,2
	Total	162	100,0

<b>Trabajar directamente con las personas me produce estrés</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Nunca	55	34,0
	Pocas veces al año o menos	18	11,1
	Una vez al mes o menos	29	17,9
	Unas pocas veces al mes	24	14,8
	Una vez a la semana	10	6,2
	Pocas veces a la semana	21	13,0
	Todos los días	5	3,1
	Total	162	100,0
<b>Me siento estimulado después de trabajar en contacto con los estudiantes o clientes</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Nunca	20	12,3
	Pocas veces al año o menos	25	15,4
	Una vez al mes o menos	32	19,8
	Unas pocas veces al mes	5	3,1
	Una vez a la semana	26	16,0
	Pocas veces a la semana	20	12,3
	Todos los días	34	21,0
	Total	162	100,0
<b>Facilmente puedo crear una atmosfera relajada con los estudiantes o clientes</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Nunca	10	6,2
	Pocas veces al año o menos	15	9,3
	Una vez al mes o menos	23	14,2
	Unas pocas veces al mes	19	11,7
	Una vez a la semana	10	6,2
	Pocas veces a la semana	35	21,6
	Todos los días	50	30,9
	Total	162	100,0

<b>He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión u oficio</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Nunca	10	6,2
	Pocas veces al año o menos	24	14,8
	Una vez al mes o menos	14	8,6
	Unas pocas veces al mes	16	9,9
	Una vez a la semana	5	3,1
	Pocas veces a la semana	5	3,1
	Todos los días	88	54,3
	Total	162	100,0
<b>Me siento acabado</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Nunca	54	33,3
	Pocas veces al año o menos	15	9,3
	Una vez al mes o menos	15	9,3
	Unas pocas veces al mes	14	8,6
	Una vez a la semana	15	9,3
	Pocas veces a la semana	10	6,2
	Todos los días	39	24,1
	Total	162	100,0
<b>En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Nunca	30	18,5
	Pocas veces al año o menos	15	9,3
	Una vez al mes o menos	34	21,0
	Unas pocas veces al mes	9	5,6
	Una vez a la semana	6	3,7
	Pocas veces a la semana	15	9,3
	Todos los días	53	32,7

	Total	162	100,0
<b>Siento que los estudiantes o clientes me culpan por algunos de sus problemas</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Nunca	74	45,7
	Pocas veces al año o menos	23	14,2
	Una vez al mes o menos	10	6,2
	Unas pocas veces al mes	20	12,3
	Una vez a la semana	14	8,6
	Pocas veces a la semana	15	9,3
	Todos los días	5	3,1
	Total	161	99,4
<b>Perdidos</b>	Sistema	1	0,6
<b>Total</b>		162	100,0

#### **Entrevista: (cuatro autoridades facultativas) A.B.C.D:**

Rpta pregunta 3: Las cuatro autoridades coinciden que el agotamiento por el trabajo realizado, sobre todo al final de la jornada es lo que ocasiona la principal afectación emocional que sufren docentes y trabajadores administrativos, y esto a veces ocasiona un trato no amable para los estudiantes.

Una de las autoridades mencionó también, que el personal en ocasiones se sienten frustrados y algunas veces hasta humillados.

---

### Objetivo 3:

Indicar los ambientes laborales que son de riesgo para la exposición del Síndrome de Burnout en los trabajadores y docentes de la facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades.

### Encuesta:

<b>Higiene del espacio de trabajo</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Muy Buena	85	52,5
	Buena	44	27,2
	Regular	27	16,7
	Deficiente	6	3,7
	Total	162	100,0
<b>Iluminación del espacio de trabajo.</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Muy Buena	17	10,5
	Buena	73	45,1
	Regular	53	32,7
	Deficiente	19	11,7
	Total	162	100,0
<b>Ventilación del espacio de Trabajo</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Muy Buena	99	61,1
	Buena	7	4,3
	Regular	49	30,2
	Deficiente	7	4,3
	Total	162	100,0
<b>Relación espacio de trabajo y cantidad de personal laborando</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Muy Buena	89	54,9
	Regular	70	43,2
	Deficiente	3	1,9
	Total	162	100,0

<b>Mobiliario y equipos de oficina</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Muy Buena	23	14,2
	Buena	104	64,2
	Regular	22	13,6
	Deficiente	13	8,0
	Total	162	100,0
<b>Está expuesta a polvos, gases, solventes o vapores</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Rara vez o Nunca	25	15,4
	Algunas Veces	74	45,7
	Con mucha frecuencia	63	38,9
	Total	162	100,0
<b>Está expuesto a ruidos</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Rara vez o Nunca	43	26,5
	Algunas Veces	56	34,6
	Frecuentemente	63	38,9
	Total	162	100,0
<b>Su trabajo se caracteriza por ser una tarea compleja</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Rara vez o Nunca	11	6,8
	Algunas Veces	151	93,2
	Total	162	100,0
<b>Requiere de alto grado de concentración</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Rara vez o Nunca	56	34,6
	Algunas Veces	74	45,7
	Frecuentemente	32	19,8
	Total	162	100,0
<b>Requiere de permanecer por muchas horas en posturas incómodas</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Rara vez o Nunca	25	15,4
	Algunas Veces	31	19,1

	Frecuentemente	106	65,4
	Total	162	100,0
<b>Su trabajo requiere de creatividad e iniciativa</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Algunas Veces	63	38,9
	Frecuentemente	36	22,2
	Con mucha frecuencia	63	38,9
	Total	162	100,0
<b>Las tareas que le son asignadas corresponden a su nivel de conocimiento, competencias y habilidades</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Algunas Veces	99	61,1
	Frecuentemente	31	19,1
	Con mucha frecuencia	32	19,8
	Total	162	100,0
<b>Realiza otras actividades fuera de su jornada diaria de trabajo</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Algunas Veces	32	19,8
	Frecuentemente	63	38,9
	Con mucha frecuencia	67	41,4
	Total	162	100,0
<b>Hay cambios constantes en la carga de trabajo o de personal</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Rara vez o Nunca	63	38,9
	Algunas Veces	36	22,2
	Frecuentemente	63	38,9
	Total	162	100,0
<b>Cree que hay una buena percepción de su trabajo</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Algunas Veces	120	74,1
	Frecuentemente	42	25,9
	Total	162	100,0

<b>Las exigen de su trabajo son compatibles con sus habilidades</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Algunas Veces	162	100,0
<b>Las exigencias de su trabajo son compatibles con su profesión</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Rara vez o Nunca	119	73,5
	Algunas Veces	11	6,8
	Frecuentemente	32	19,8
	Total	162	100,0
<b>Existen oportunidades de promoción iguales para todos</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Rara vez o Nunca	43	26,5
	Algunas Veces	87	53,7
	Con mucha frecuencia	32	19,8
	Total	162	100,0
<b>Existe comunicación cuando hay cambios que afectan su trabajo</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Algunas Veces	88	54,3
	Frecuentemente	42	25,9
	Con mucha frecuencia	32	19,8
	Total	162	100,0
<b>Está satisfecho con el trabajo que desempeña en esta Institución</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Rara vez o Nunca	63	38,9
	Algunas Veces	67	41,4
	Frecuentemente	32	19,8
	Total	162	100,0

### **Entrevista: (Cuatro autoridades facultativas) A.B.C.D.**

Rpta. Pregunta 4: La mayoría de las autoridades coinciden en que las condiciones de lugar de trabajo que más propician la aparición de Burnout, pueden ser: higiene del espacio de trabajo, iluminación del espacio de trabajo, relación espacio de

trabajo y cantidad de personal laborando y finalmente mobiliario y equipos de oficina.

Una de las autoridades no coincido con el resto al mencionar que los insuficientes equipos tecnológicos, es una de las condiciones que puede propiciar el síndrome de Burnout, debido que es fundamental para la realización de trabajo en la oficina.

**4to Objetivo:** Identificar qué mecanismos de intervención social se utilizan para prevenir y/o mitigar éste Síndrome de Desgaste Profesional, (Burnout), que se pueden presentar en docentes y trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades.

#### Encuesta

Trato de afrontar el estrés con alguna técnica o mecanismo de relajación		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Rara vez o Nunca	32	19,8
	Algunas Veces	31	19,1
	frecuentemente	57	35,2
	Con mucha frecuencia	42	25,9
	Total	162	100,0
<b>Busco ayuda, información o un consejo para afrontar los problemas</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Rara vez o Nunca	32	19,8
	Algunas Veces	98	60,5
	Con mucha frecuencia	32	19,8
	Total	162	100,0
<b>Dedico más tiempo para resolver el problema, que a los otros quehaceres de mi labor</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Rara vez o Nunca	11	6,8
	Algunas Veces	126	77,8
	frecuentemente	25	15,4
	Total	162	100,0
<b>Me implico más en actividades religiosas</b>			

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Algunas Veces	73	45,1
	frecuentemente	64	39,5
	Con mucha frecuencia	25	15,4
	Total	162	100,0
<b>Realizo ejercicios físicos para reducir el nivel de estrés</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Rara vez o Nunca	32	19,8
	Algunas Veces	57	35,2
	frecuentemente	73	45,1
	Total	162	100,0
<b>Realizo algún cambio de conducta para auto controlar los niveles de estrés</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Rara vez o Nunca	63	38,9
	Algunas Veces	68	42,0
	frecuentemente	31	19,1
	Total	162	100,0
<b>Práctico Yoga o meditación</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Rara vez o Nunca	88	54,3
	Algunas Veces	32	19,8
	frecuentemente	42	25,9
	Total	162	100,0
<b>Fomento el compañerismo en la Institución donde trabajo</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Rara vez o Nunca	64	39,5
	Algunas Veces	56	34,6
	frecuentemente	42	25,9
	Total	162	100,0
<b>Separo los ambientes laborales, social o familiar para darle tiempo de calidad a cada uno</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Rara vez o Nunca	31	19,1

	Algunas Veces	74	45,7
	frecuentemente	32	19,8
	Con mucha frecuencia	25	15,4
	Total	162	100,0

### **Entrevista: (Cuatro autoridades facultativas) A.B.C.D.**

Rpta. Pregunta 5: todos coinciden en que no existe un plan concreto para contrarrestar el desgaste laboral.

Rpta. Pregunta 6: la mayoría de las autoridades coincide en que las actividades que se deben realizar para contrarrestar el Burnout, pueden ser: mecanismos de relajación, ejercicios físicos y deportes, capacitaciones, buscar ayuda o un consejo de compañeros o colegas de trabajo y organizar actividades recreativas.

Una de las autoridades resaltó, que fomentar el compañerismo en la institución como una práctica solidaria y organizar actividades en conjunto para encontrar un poco de relación, ayudaría mucho a contrarrestarlo.

## 4.2 Cruce de variables

### TABLAS DE CRUCES DE VARIABLES

#### AGOTAMIENTO EMOCIONAL (AE) DEL MBI

Ver grafica No.1

cruzada Sexo \*Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo

		Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo						Total	
		Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana		Todos los días
<b>Sexo Hombre</b>	Recuento	19 <sub>a</sub>	4 <sub>b</sub>	10 <sub>b, c</sub>	<b>23<sub>a</sub></b>	2 <sub>b, c</sub>	<b>16<sub>a</sub></b>	5 <sub>a, c</sub>	79
	% del total	11,7%	2,5%	6,2%	<b>14,2%</b>	1,2%	<b>9,9%</b>	3,1%	48,8%
<b>Mujer</b>	Recuento	10 <sub>a</sub>	<b>20<sub>b</sub></b>	19 <sub>b, c</sub>	12 <sub>a</sub>	8 <sub>b, c</sub>	<b>10<sub>a</sub></b>	4 <sub>a, c</sub>	83
	% del total	6,2%	<b>12,3%</b>	11,7%	7,4%	4,9%	<b>6,2%</b>	2,5%	51,2%
<b>Total</b>	Recuento	29	24	29	35	10	26	9	162
	% del total	17,9%	14,8%	17,9%	21,6%	6,2%	16,0%	5,6%	100,0%

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

En el caso de la definición por sexo: del 100% del total encuestado corresponden un 48.8% a hombres y un 51.2% a mujeres.

Los hombres representado por un 48.8% en el ítem: me siento emocionalmente agotado por mi trabajo, que se encuentra relacionado al **Agotamiento Emocional (AE) del MBI**; según la asociación de resultados, marcaron en el periodo más largo de color azul en la tabla un total de 34.6 %, sobresaliendo que la opción Unas pocas veces al mes obtuvo una puntuación mayoritaria de 14.2%. En el periodo de tiempo más corto, representado por el color verde los hombres obtuvieron un total de 14.2% sobresaliendo la opción pocas veces a la semana con un 9.9%.

Las mujeres en el periodo de tiempo más largo obtuvieron un total de 37.6% sobresaliendo la opción pocas veces al mes o menos y en el periodo más corto 13.6%, sobresaliendo la opción pocas veces a la semana con un 6.2%.

En base a la lectura anterior podemos destacar que en el periodo de tiempo más largo, son las mujeres las que padecen más, por agotamiento emocional y en el periodo más corto se encuentran prácticamente iguales, según tabla sexo.

## Ver gráfica No. 8

Tabla cruzada Categoría Laboral\*Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo

			Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo						Total	
			Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana		Todos los días
Categoría Laboral	Docente TC	Recuento	4 <sub>a</sub>	7 <sub>a</sub>	10 <sub>a</sub>	9 <sub>a</sub>	1 <sub>a</sub>	9 <sub>a</sub>	1 <sub>a</sub>	41
		% del total	2,5%	4,3%	6,2%	5,6%	0,6%	5,6%	0,6%	25,3%
	Docente T. Parcial u Horario	Recuento	16 <sub>a</sub>	8 <sub>a</sub>	13 <sub>a</sub>	17 <sub>a</sub>	4 <sub>a</sub>	15 <sub>a</sub>	3 <sub>a</sub>	76
		% del total	9,9%	4,9%	8,0%	10,5%	2,5%	9,3%	1,9%	46,9%
	Administrativo	Recuento	9 <sub>a, b</sub>	9 <sub>a, b</sub>	6 <sub>b, c</sub>	9 <sub>a, b, c</sub>	5 <sub>a, b</sub>	2 <sub>c</sub>	5 <sub>a</sub>	45
		% del total	5,6%	5,6%	3,7%	5,6%	3,1%	1,2%	3,1%	27,8%
Total		Recuento	29	24	29	35	10	26	9	162
		% del total	17,9%	14,8%	17,9%	21,6%	6,2%	16,0%	5,6%	100,0%

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

Del 100% del total de los encuestados corresponden según las categorías laborales a: Docente de tiempo Completo un 25.3%; Docentes de tiempo parcial u horarios un 46.9% y trabajadores administrativos un 27.8%.

En el caso de los docentes de tiempo completo encuestados en el ítem: me siento emocionalmente agotado por mi trabajo, que se encuentra relacionado al **agotamiento emocional (AE) del MBI**, según la asociación de resultados, marcaron en el periodo más largo de color azul un total del 18.6%, sobresaliendo que la opción una vez al mes o menos obtuvo una puntuación mayoritaria de 6.2%. En el periodo de tiempo más corto, representado por el color verde los docentes de tiempo completo marcaron mayoritariamente la opción pocas veces a la semana con un 5.6%.

En el caso de los docentes de tiempo parcial encuestados representan un total del 46.9%. En el periodo largo obtuvieron un puntaje de 33.3% correspondiendo la opción mayormente marcada a unas pocas veces al mes con un 10.5%; en el periodo corto representado por el color verde, la opción mayormente marcada fue unas pocas veces a la semana con un 9.3%.

En el caso de los trabajadores administrativos respondieron en el periodo largo correspondiente al color azul un total de 20.5% y se encontró coincidencia en las opciones marcadas mayoritariamente: Nunca, Pocas veces al año o menos y unas pocas veces al mes con 5.6%. En el periodo corto definido por el color verde en la tabla se encuentra un total de 7.4%, encontrando una coincidencia en las opciones: Una vez a la semana y Todos los días mayoritariamente con un 3.1% por cada categoría.

## Ver gráfica No.15

Tabla cruzada Área de Trabajo en caso de ser Administrativo\*Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo

			Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo						Total	
			Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana		Todos los días
Área de Trabajo en caso de ser Administrativo	Secretaria	Recuento	2 <sub>a, b, c, d</sub>	4 <sub>c, d</sub>	5 <sub>b, d</sub>	4 <sub>a, b, c, d</sub>	0 <sub>a, b, c, d</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a, b, c, d</sub>	15
		% del total	1,2%	2,5%	3,1%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	9,3%
	Técnico Informático	Recuento	1 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	2 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	3
		% del total	0,6%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%
	Responsable en laboratorio	Recuento	0 <sub>a, b</sub>	1 <sub>a, b</sub>	0 <sub>a, b</sub>	0 <sub>b</sub>	0 <sub>a, b</sub>	0 <sub>a, b</sub>	1 <sub>a</sub>	2
		% del total	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	1,2%
	Contador	Recuento	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	1 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%
Auxiliar contable	Recuento	0 <sub>a, b</sub>	0 <sub>a, b</sub>	0 <sub>a, b</sub>	0 <sub>b</sub>	0 <sub>a, b</sub>	0 <sub>a, b</sub>	1 <sub>a</sub>	1	
	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,6%	
Bibliotecario	Recuento	0 <sub>a</sub>	2 <sub>a, b</sub>	1 <sub>a, b</sub>	1 <sub>a</sub>	0 <sub>a, b</sub>	0 <sub>a</sub>	2 <sub>b</sub>	6	
	% del total	0,0%	1,2%	0,6%	0,6%	0,0%	0,0%	1,2%	3,7%	
Bedel	Recuento	0 <sub>a, b</sub>	0 <sub>a, b</sub>	0 <sub>a, b</sub>	0 <sub>b</sub>	0 <sub>a, b</sub>	0 <sub>a, b</sub>	1 <sub>a</sub>	1	
	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,6%	

Conductor	Recuento	1 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	1
	% del total	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
Guarda de Seguridad	Recuento	3 <sub>a, b, c, d, e</sub>	0 <sub>d, e</sub>	0 <sub>c, e</sub>	1 <sub>a, b, c, d, e</sub>	2 <sub>b</sub>	0 <sub>a, c, d, e</sub>	0 <sub>a, b, c, d, e</sub>	6
	% del total	1,9%	0,0%	0,0%	0,6%	1,2%	0,0%	0,0%	3,7%
Aseadora	Recuento	2 <sub>a, b, c, d, e</sub>	2 <sub>a, b, c, d, e</sub>	0 <sub>d, e</sub>	0 <sub>c, e</sub>	2 <sub>b</sub>	0 <sub>a, c, d, e</sub>	0 <sub>a, b, c, d, e</sub>	6
	% del total	1,2%	1,2%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	3,7%
Jardinero	Recuento	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	1 <sub>a</sub>	1 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	2 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	4
	% del total	0,0%	0,0%	0,6%	0,6%	0,0%	1,2%	0,0%	2,5%
Docencia	Recuento	20 <sub>a</sub>	15 <sub>a</sub>	22 <sub>a, b</sub>	26 <sub>a, b</sub>	5 <sub>a</sub>	24 <sub>b</sub>	4 <sub>a</sub>	116
	% del total	12,3%	9,3%	13,6%	16,0%	3,1%	14,8%	2,5%	71,6%
Total	Recuento	29	24	29	35	10	26	9	162
	% del total	17,9%	14,8%	17,9%	21,6%	6,2%	16,0%	5,6%	100,0%

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

En el caso de la definición por Categoría Laboral: del 100% del total encuestado corresponden un 28.4% a las diferentes áreas de trabajo administrativo y un 71.6% en el caso del área de trabajo de la docencia.

Los trabajadores administrativos representados por un 28.4% en el ítem: me siento emocionalmente agotado por mi trabajo, que se encuentra relacionado al **Agotamiento Emocional (AE) del MBI**; según la asociación de resultados, marcaron en el periodo más largo de color azul en la tabla un total de 20.8 %, sobresaliendo que coincidieron mayoritariamente: Nunca, Pocas veces al año y Unas pocas veces al mes, resaltando un puntaje de 2.5% en la opción de pocas veces al año. En el periodo de tiempo más corto que se representan en la tabla con color verde se obtuvo un total de 7.6% en el que sobresalieron las opciones, pocas veces a la semana y todos los días con un puntaje de 1.2% que se encuentra en las áreas de jardinería y guarda de seguridad.

En el caso del área de trabajo docente éste se representa con un total de 71.6% de los encuestados por lo que las opciones que mayoritariamente fue marcada en la tabla con el periodo largo color azul fue de 16.0% con la opción de pocas veces al mes y en el periodo corto representado con el color verde destaca la opción pocas veces a la semana con un puntaje de 14.8%.

**Ver gráfica No. 19**

**Tabla cruzada En caso de ser docente de tiempo parcial indique su tipo de contratación \*Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo**

			Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							Total
			Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días	
En caso de ser docente de tiempo parcial indique su tipo de contratación	Horario	Recuento	<b>10<sub>a, b</sub></b>	7 <sub>b</sub>	6 <sub>a</sub>	<b>10<sub>a, b</sub></b>	2 <sub>a, b</sub>	<b>11<sub>a, b</sub></b>	2 <sub>a, b</sub>	48
		% del total	<b>13,0%</b>	9,1%	7,8%	<b>13,0%</b>	2,6%	<b>14,3%</b>	2,6%	62,3%
	1/4 tiempo	Recuento	6 <sub>a</sub>	1 <sub>a, b</sub>	<b>7<sub>a</sub></b>	6 <sub>a</sub>	<b>2<sub>a</sub></b>	0 <sub>b</sub>	1 <sub>a</sub>	23
		% del total	7,8%	1,3%	<b>9,1%</b>	7,8%	<b>2,6%</b>	0,0%	1,3%	29,9%
	1/2 tiempo	Recuento	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	<b>1<sub>a</sub></b>	<b>1<sub>a</sub></b>	0 <sub>a</sub>	<b>2<sub>a</sub></b>	0 <sub>a</sub>	4
	% del total	0,0%	0,0%	<b>1,3%</b>	<b>1,3%</b>	0,0%	<b>2,6%</b>	0,0%	5,2%	
	3/4 tiempo	Recuento	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	<b>2<sub>a</sub></b>	0 <sub>a</sub>	2
	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	<b>2,6%</b>	0,0%	2,6%	
Total	Recuento	16	8	14	17	4	15	3	77	
	% del total	20,8%	10,4%	18,2%	22,1%	5,2%	19,5%	3,9%	100,0%	

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

En el caso de docentes por Tipo de Contratación: del 100% del total encuestado corresponden un 62.3% a docentes horarios; un 29.9% de docentes de ¼ de tiempo; un 5.2% de docentes de ½ tiempo y 2.6% docentes de ¾ tiempo.

Los docentes horarios representado por un 62.3% en el ítem: me siento emocionalmente agotado por mi trabajo, que se encuentra relacionado al **Agotamiento Emocional (AE) del MBI**; según la asociación de resultados, marcaron en el periodo más largo de color azul en la tabla un total de 42.9%, sobresaliendo que la opciones Nunca y Pocas veces al mes coinciden con una puntuación mayoritaria de 13.0%. En el periodo de tiempo más corto, representado por el color verde los docentes horarios suman un total de 19.5 sobresaliendo la opción pocas veces a la semana con 14.3%.

Docente de ¼ de tiempo, marcaron un total de 29.9% de los que en el periodo largo que corresponde al color azul en la tabla suman la cantidad de 26% y la opción mayoritariamente seleccionada fue: Una vez al mes o menos con un puntaje de 9.1%. En el periodo corto que corresponde al color verde de la tabla los docentes de ¼ de tiempo

representan un 3.9% de los que mayoritariamente marcaron la opción una vez a la semana con un puntaje de 2.6%.

En el caso de los docentes de ½ tiempo representado por un total de 5.2%. En el periodo de largo plazo de color azul, marcaron mayoritariamente las opciones una vez al mes y unas pocas veces al mes con 1.3% cada opción. En el periodo corto marcaron solamente la opción pocas veces a la semana con 2.6%.

### Ver gráfica No. 24

**Tabla cruzada Años de antigüedad en la UNAN-León\*Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo**

			Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							Total
			Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días	
Años de antigüedad en la UNAN-León	De 1 a 3 años	Recuento % del total	<b>14<sub>a</sub></b> <b>8,6%</b>	0 <sub>b</sub> 0,0%	<b>14<sub>a</sub></b> <b>8,6%</b>	5 <sub>b, c</sub> 3,1%	0 <sub>b, c</sub> 0,0%	<b>6<sub>a, c</sub></b> <b>3,7%</b>	0 <sub>b, c</sub> 0,0%	39 24,1%
	De 3 a 10 años	Recuento % del total	5 <sub>a, b, c</sub> 3,1%	15 <sub>d</sub> 9,3%	5 <sub>a, b, c</sub> 3,1%	<b>20<sub>d</sub></b> <b>12,3%</b>	0 <sub>c</sub> 0,0%	<b>10<sub>b, d</sub></b> <b>6,2%</b>	0 <sub>a, c</sub> 0,0%	55 34,0%
	De 11 a más años	Recuento % del total	<b>10<sub>a</sub></b> <b>6,2%</b>	9 <sub>a</sub> 5,6%	<b>10<sub>a</sub></b> <b>6,2%</b>	<b>10<sub>a</sub></b> <b>6,2%</b>	<b>10<sub>b</sub></b> <b>6,2%</b>	<b>10<sub>a</sub></b> <b>6,2%</b>	9 <sub>b</sub> 5,6%	68 42,0%
Total		Recuento % del total	29 17,9%	24 14,8%	29 17,9%	35 21,6%	10 6,2%	26 16,0%	9 5,6%	162 100,0%

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

Del 100% del total de los encuestados, por años de antigüedad en las UNAN-León, marcaron: de 1 a 3 años un total de 24.1%; de 3 a 10 años 34% y de 11 a más un total de 42%.

De 1 a 3 años de antigüedad marcaron en el periodo largo de color azul, un 8.6% cada una de las opciones que coincidieron en: Nunca y una vez o menos al mes, de un total de 20.3%. En el periodo corto de un total de 3.7% se marcó mayoritariamente en la tabla color verde un 3.7% en la opción: Pocas veces a la semana.

En el caso de 3 a 10 años de antigüedad: en el largo periodo, color azul, la opción que se marcó mayoritariamente fue unas pocas veces al mes con un 12.3% y en el periodo corto, color verde se marcó la opción Pocas veces a la semana con un 6.2%, esto de un total de 34%.

De 11 a más años de antigüedad se destacan de manera coincidente las opciones Nunca, Una vez al mes o menos y unas pocas veces al mes con un 6.2%. En el periodo corto representado por el color verde coinciden con un 6.2% en las opciones Una vez a la semana y pocas veces a la semana, esto de un total de 42%.

## Ver gráfica No. 29

**Tabla cruzada Viaja todos los días a la ciudad de León para asistir a su trabajo\*Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo**

			Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo						Total	
			Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana		Todos los días
Viaja todos los días a la ciudad de León para asistir a su trabajo	Si	Recuento	<b>4<sub>a</sub></b>	0 <sub>a</sub>	<b>4<sub>a</sub></b>	<b>5<sub>a</sub></b>	0 <sub>a</sub>	<b>10<sub>b</sub></b>	0 <sub>a</sub>	23
		% del total	<b>2,5%</b>	0,0%	<b>2,5%</b>	<b>3,1%</b>	0,0%	<b>6,2%</b>	0,0%	14,2%
	No	Recuento	25 <sub>a</sub>	24 <sub>a</sub>	25 <sub>a</sub>	<b>30<sub>a</sub></b>	10 <sub>a</sub>	<b>16<sub>b</sub></b>	9 <sub>a</sub>	139
		% del total	15,4%	14,8%	15,4%	<b>18,5%</b>	6,2%	<b>9,9%</b>	5,6%	85,8%
Total		Recuento	29	24	29	35	10	26	9	162
		% del total	17,9%	14,8%	17,9%	21,6%	6,2%	16,0%	5,6%	100,0%

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

Del 100% de los encuestados sobre si debe de viajar a la ciudad de León para asistir a su trabajo un total de 14.2% dijo que si y un 85.8% dijo que no.

En el caso de la tabla color azul el total que respondió en este periodo de tiempo largo se encuentra un 8.1%, siendo la opción mayormente marcada: Unas pocas veces al mes con un 3.1%. En el caso de la tabla color verde mayoritariamente respondió la opción: Pocas veces a la semana con un 6.2% del mismo valor que es el total.

En el caso de los que respondieron No, en la tabla de largo periodo la opción mayormente marcada fue: Unas pocas veces al mes con 18.5% de un total de 64.1%. En la tabla color verde representada por ser un periodo corto, la opción que más respondieron fue Pocas veces a la semana con un 9.9% de un total de 21.7%.

**Ver gráfica No. 2**

			Me siento cansado al final de la jornada de trabajo					Total		
			Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana		Pocas veces a la semana	Todos los días
Sexo	Hombre	Recuento	2 <sub>a</sub>	10 <sub>a</sub>	14 <sub>a</sub>	<b>16<sub>a</sub></b>	7 <sub>a</sub>	<b>15<sub>b</sub></b>	<b>15<sub>b</sub></b>	79
		% del total	1,2%	6,2%	8,6%	<b>9,9%</b>	4,3%	<b>9,3%</b>	<b>9,3%</b>	48,8%
Mujer		Recuento	8 <sub>a</sub>	14 <sub>a</sub>	16 <sub>a</sub>	<b>22<sub>a</sub></b>	<b>13<sub>a</sub></b>	5 <sub>b</sub>	5 <sub>b</sub>	83
		% del total	4,9%	8,6%	9,9%	<b>13,6%</b>	<b>8,0%</b>	3,1%	3,1%	51,2%
Total		Recuento	10	24	30	38	20	20	20	162
		% del total	6,2%	14,8%	18,5%	23,5%	12,3%	12,3%	12,3%	100,0%

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Me siento cansado al final de la jornada de trabajo categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

**Ítem No. 2 de Agotamiento Emocional (AE) del MBI.** En hombres suman un total de 48.8% y mujeres un 51.2% sumando un total de 100%.

En el caso de los hombres el puntaje mayor del bloque azul, es decir de los periodos largos que sumaron un 25.9% se dio en la opción Unas pocas veces al mes con un 9.9% en su valor más alto. En el caso de los periodos cortos sumaron un total de 22.9% y las opciones que más fueron marcadas fueron: pocas veces a la semana y todos los días con 9.3%.

En el caso de las mujeres sumaron en el periodo largo, es decir en el bloque de color azul un total de 37% y la opción mayormente marcada fue unas pocas veces al mes con 13.6%; en el caso de los periodos de tiempo más corto identificados con el color verde, sumaron un total de 14.2%, siendo el valor más frecuentemente marcado una vez a la semana con un 8%.

**Ver gráfica No. 9**

**Tabla cruzada Categoría Laboral\*Me siento cansado al final de la jornada de trabajo**

			Me siento cansado al final de la jornada de trabajo					Total		
			Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana		Pocas veces a la semana	Todos los días
Categoría Laboral	Docente TC	Recuento	0	4	<b>11</b>	10	1	8	7	41
		% del total	0,0%	2,5%	<b>6,8%</b>	6,2%	0,6%	4,9%	4,3%	25,3%
	Docente T. Parcial u Horario	Recuento	5	12 <sub>b</sub>	13	<b>20</b>	<b>14</b>	8	4	76
		% del total	3,1%	7,4%	8,0%	<b>12,3%</b>	<b>8,6%</b>	4,9%	2,5%	46,9%
	Administrativo	Recuento	5	<b>8<sub>a</sub></b>	6 <sub>a</sub>	<b>8</b>	5	4	<b>9</b>	45
		% del total	3,1%	<b>4,9%</b>	3,7%	<b>4,9%</b>	3,1%	2,5%	<b>5,6%</b>	27,8%
Total		Recuento	10	24	30	38	20	20	20	162
		% del	6,2%	14,8%	18,5%	23,5%	12,3%	12,3%	12,3%	100,0%

total									
-------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Me siento cansado al final de la jornada de trabajo categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

En esta tabla se presenta con mayor prevalencia en el caso de los docentes de tiempo completo la opción una vez al mes o menos; en el caso de docentes de tiempo parcial u horarios unas pocas veces al mes y en el caso de los trabajadores administrativos con mayor prevalencia la opción todos los días.

### Ver gráfica No. 16

**Tabla cruzada Área de Trabajo en caso de ser Administrativo\*Me siento cansado al final de la jornada de trabajo**

			Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							Total
			Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días	
Área de Trabajo en caso de ser Administrativo	Secretaria	Recuento % del total	1 <sub>a</sub> 0,6%	2 <sub>a</sub> 1,2%	4 <sub>a</sub> 2,5%	2 <sub>a</sub> 1,2%	2 <sub>a</sub> 1,2%	3 <sub>a</sub> 1,9%	1 <sub>a</sub> 0,6%	15 9,3%
	Técnico Informático	Recuento % del total	0 <sub>a</sub> 0,0%	1 <sub>a</sub> 0,6%	0 <sub>a</sub> 0,0%	2 <sub>a</sub> 1,2%	0 <sub>a</sub> 0,0%	0 <sub>a</sub> 0,0%	0 <sub>a</sub> 0,0%	3 1,9%
	Responsable en laboratorio	Recuento % del total	0 <sub>a</sub> 0,0%	1 <sub>a</sub> 0,6%	0 <sub>a</sub> 0,0%	0 <sub>a</sub> 0,0%	0 <sub>a</sub> 0,0%	0 <sub>a</sub> 0,0%	1 <sub>a</sub> 0,6%	2 1,2%
	Contador	Recuento % del total	0 <sub>a</sub> 0,0%	0 <sub>a</sub> 0,0%	0 <sub>a</sub> 0,0%	0 <sub>a</sub> 0,0%	0 <sub>a</sub> 0,0%	0 <sub>a</sub> 0,0%	1 <sub>a</sub> 0,6%	1 0,6%
	Auxiliar contable	Recuento % del total	0 <sub>a</sub> 0,0%	0 <sub>a</sub> 0,0%	0 <sub>a</sub> 0,0%	1 <sub>a</sub> 0,6%	0 <sub>a</sub> 0,0%	0 <sub>a</sub> 0,0%	0 <sub>a</sub> 0,0%	1 0,6%
	Bibliotecario	Recuento % del total	0 <sub>a</sub> 0,0%	2 <sub>a</sub> 1,2%	1 <sub>a</sub> 0,6%	1 <sub>a</sub> 0,6%	0 <sub>a</sub> 0,0%	0 <sub>a</sub> 0,0%	2 <sub>a</sub> 1,2%	6 3,7%
	Bedel	Recuento % del total	0 <sub>a</sub> 0,0%	0 <sub>a</sub> 0,0%	0 <sub>a</sub> 0,0%	1 <sub>a</sub> 0,6%	0 <sub>a</sub> 0,0%	0 <sub>a</sub> 0,0%	0 <sub>a</sub> 0,0%	1 0,6%
	Conductor	Recuento % del total	1 <sub>a</sub> 0,6%	0 <sub>a, b</sub> 0,0%	0 <sub>a, b</sub> 0,0%	0 <sub>b</sub> 0,0%	0 <sub>a, b</sub> 0,0%	0 <sub>a, b</sub> 0,0%	0 <sub>a, b</sub> 0,0%	1 0,6%
	Guarda de Seguridad	Recuento % del total	1 <sub>a, b</sub> 0,6%	1 <sub>a, b</sub> 0,6%	0 <sub>b</sub> 0,0%	1 <sub>a, b</sub> 0,6%	0 <sub>a, b</sub> 0,0%	0 <sub>a, b</sub> 0,0%	3 <sub>a</sub> 1,9%	6 3,7%
	Aseadora	Recuento	2 <sub>a</sub>	1 <sub>a, b, c</sub>	0 <sub>b, c</sub>	0 <sub>c</sub>	2 <sub>a, b</sub>	0 <sub>b, c</sub>	1 <sub>a, b, c</sub>	6

	o								
	% del total	1,2%	0,6%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,6%	3,7%
Jardinero	Recuento	0 <sub>a, b</sub>	0 <sub>a, b</sub>	1 <sub>a, b</sub>	0 <sub>b</sub>	1 <sub>a, b</sub>	2 <sub>a</sub>	0 <sub>a, b</sub>	4
	% del total	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%	1,2%	0,0%	2,5%
Docencia	Recuento	5 <sub>a</sub>	16 <sub>a</sub>	24 <sub>a</sub>	30 <sub>a</sub>	15 <sub>a</sub>	15 <sub>a</sub>	11 <sub>a</sub>	116
	% del total	3,1%	9,9%	14,8%	18,5%	9,3%	9,3%	6,8%	71,6%
Total	Recuento	10	24	30	38	20	20	20	162
	% del total	6,2%	14,8%	18,5%	23,5%	12,3%	12,3%	12,3%	100,0%

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Me siento cansado al final de la jornada de trabajo categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

Esta tabla representa las áreas de trabajo en la que marcan con mayor prevalencia las opciones establecidas. Véase la gráfica No. 16

### Ver gráfica No. 25

Tabla cruzada Años de antigüedad en la UNAN-León\*Me siento cansado al final de la jornada de trabajo

			Me siento cansado al final de la jornada de trabajo					Total		
			Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana		Pocas veces a la semana	Todos los días
Años de antigüedad en la UNAN-León	De 1 a 3 años	Recuento % del total	0 0,0%	<b>10</b> <b>6,2%</b>	0 0,0%	9 5,6%	<b>15</b> <b>9,3%</b>	5 3,1%	0 0,0%	39 24,1%
	De 3 a 10 años	Recuento % del total	0 0,0%	10 6,2%	<b>15</b> <b>9,3%</b>	10 6,2%	0 0,0%	<b>15</b> <b>9,3%</b>	5 3,1%	55 34,0%
	De 11 a más años	Recuento % del total	10 6,2%	4 2,5%	15 9,3%	<b>19</b> <b>11,7%</b>	5 3,1%	0 0,0%	<b>15</b> <b>9,3%</b>	68 42,0%
Total		Recuento % del total	10 6,2%	24 14,8%	30 18,5%	38 23,5%	20 12,3%	20 12,3%	20 12,3%	162 100,0%

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Me siento cansado al final de la jornada de trabajo categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

En la presente tabla se notan las posiciones marcadas según la antigüedad de los docentes y trabajadores administrativos de la facultad de Humanidades. Véase la gráfica no. 25

## Despersonalización

Ver gráfica No.3

Tabla cruzada Sexo \*Creo que trato a algunos estudiantes o clientes como si fueran objetos impersonales

			Creo que trato a algunos estudiantes clientes como si fueran objetos impersonales						Total
			Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	
Sexo	Hombre	Recuento	<b>43<sub>a</sub></b>	11 <sub>a</sub>	19 <sub>b</sub>	6 <sub>b</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	79
		% del total	<b>26,5%</b>	6,8%	11,7%	3,7%	0,0%	0,0%	48,8%
	Mujer	Recuento	<b>55<sub>a</sub></b>	18 <sub>a</sub>	0 <sub>b</sub>	0 <sub>b</sub>	<b>5<sub>a</sub></b>	<b>5<sub>a</sub></b>	83
		% del total	<b>34,0%</b>	11,1%	0,0%	0,0%	<b>3,1%</b>	<b>3,1%</b>	51,2%
Total		Recuento	98	29	19	6	5	5	162
		% del total	60,5%	17,9%	11,7%	3,7%	3,1%	3,1%	100,0%

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Creo que trato a algunos estudiantes o clientes como si fueran objetos impersonales categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

Del 100% de los encuestados el 48.8% corresponden a hombres y el 51.2% corresponden a mujeres en el nivel de Despersonalización (D) del MBI. .

El bloque color azul corresponden a los que marcaron un periodo largo y corresponde a un total de 48.7% del cual el mayoritariamente marcado fue la opción Nunca. En el caso del periodo corto no se marcó ninguna.

En el caso de las mujeres el periodo largo identificado por el bloque color azul, fue marcado por un total de 45.1% de los cuales la opción mayoritariamente seleccionada fue Nunca. En el bloque color verde que corresponde a los que marcaron periodo corto, se totalizo un 6.2%, destacándose las opciones: Una vez a la semana y Pocas veces a la semana.

## Ver gráfica No. 10

**Tabla cruzada Categoría Laboral\*Creo que trato a algunos estudiantes o clientes como si fueran objetos impersonales**

			Creo que trato a algunos estudiantes o clientes como si fueran objetos impersonales						Total
			Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	
Categoría Laboral	Docente TC	Recuento	<b>20<sub>a</sub></b>	7 <sub>a, b</sub>	9 <sub>b, c</sub>	0 <sub>a</sub>	<b>4<sub>c</sub></b>	1 <sub>a, b, c</sub>	41
		% del total	<b>12,3%</b>	4,3%	5,6%	0,0%	<b>2,5%</b>	0,6%	25,3%
	Docente T. Parcial u Horario	Recuento	<b>47<sub>a</sub></b>	13 <sub>a</sub>	10 <sub>a</sub>	3 <sub>a</sub>	1 <sub>a</sub>	<b>2<sub>a</sub></b>	76
		% del total	<b>29,0%</b>	8,0%	6,2%	1,9%	0,6%	<b>1,2%</b>	46,9%
	Administrativo	Recuento	<b>31<sub>a</sub></b>	9 <sub>a</sub>	0 <sub>b</sub>	3 <sub>a</sub>	0 <sub>a, b</sub>	<b>2<sub>a</sub></b>	45
		% del total	<b>19,1%</b>	5,6%	0,0%	1,9%	0,0%	<b>1,2%</b>	27,8%
Total		Recuento	98	29	19	6	5	5	162
		% del total	60,5%	17,9%	11,7%	3,7%	3,1%	3,1%	100,0%

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Creo que trato a algunos estudiantes o clientes como si fueran objetos impersonales categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

Del 100% de los encuestados los Docentes de tiempo completo representan un total de 25.3%; Docentes de tiempo parcial u Horario un total de 46.9% finalmente los trabajadores administrativos quienes representan un total de 27.8%, forman parte de aspecto de la Despersonalización (D) del MBI.

En los docentes de tiempo completo que marcaron en el periodo largo que se identifica en el bloque de color azul corresponde un total de 22.2% y fue mayoritariamente seleccionada la opción Nunca con un 12.3%; en el periodo corto se contabilizo un total de 3.1, teniendo como principal opción una vez a la semana con un 2.5% mayoritariamente.

En los docentes de tiempo parcial, en el periodo largo, del bloque color azul corresponde un total de 45.1%, y la opción que mayormente se marco fue al de Nunca con un 29%; en corto periodo definido por el color verde se contabilizo un total de 1.8%; siendo la opción mayormente marcada la de pocas veces a la semana con 1.2%.

En el caso de los trabajadores administrativos corresponde al bloque color azul, es decir de largo periodo un total de 26.6% y fue mayoritariamente seleccionada la opción Nunca con 29%; en el periodo corto fue un total de 1.2%, marcaron mayoritariamente la opción pocas veces a la semana con un valor de 1.2%.

## Ver gráfica No. 17

**Tabla cruzada Área de Trabajo en caso de ser Administrativo\*Creo que trato a algunos estudiantes o clientes como si fueran objetos impersonales**

			Creo que trato a algunos estudiantes o clientes como si fueran objetos impersonales						Total
			Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	
Área de Trabajo en caso de ser Administrativo	Secretaria	Recuento	<b>8<sub>a</sub></b>	7 <sub>b</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a, b</sub>	0 <sub>a, b</sub>	0 <sub>a, b</sub>	15
		% del total	<b>4,9%</b>	4,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,3%
	Técnico Informático	Recuento	1 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	<b>2<sub>b</sub></b>	0 <sub>a, b</sub>	0 <sub>a, b</sub>	3
		% del total	0,6%	0,0%	0,0%	<b>1,2%</b>	0,0%	0,0%	1,9%
	Responsable en laboratorio	Recuento	<b>2<sub>a</sub></b>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	2
		% del total	<b>1,2%</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%
	Contador	Recuento	1 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	1
		% del total	<b>0,6%</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
	Auxiliar contable	Recuento	1 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	1
		% del total	<b>0,6%</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
	Bibliotecario	Recuento	<b>4<sub>a</sub></b>	2 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	6
		% del total	<b>2,5%</b>	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,7%
	Bedel	Recuento	1 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	1
		% del total	<b>0,6%</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
Conductor	Recuento	1 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	1	
	% del total	<b>0,6%</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	
Guarda de Seguridad	Recuento	<b>5<sub>a, b</sub></b>	0 <sub>b</sub>	0 <sub>a, b</sub>	1 <sub>a</sub>	0 <sub>a, b</sub>	0 <sub>a, b</sub>	6	
	% del total	<b>3,1%</b>	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	3,7%	
Aseadora	Recuento	<b>4<sub>a</sub></b>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a, b</sub>	0 <sub>a, b</sub>	<b>2<sub>b</sub></b>	6	
	% del total	<b>2,5%</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	<b>1,2%</b>	3,7%	
Jardinero	Recuento	<b>3<sub>a</sub></b>	1 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	4	
	% del total	<b>1,9%</b>	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	
Docencia	Recuento	<b>67<sub>a</sub></b>	19 <sub>a</sub>	19 <sub>b</sub>	3 <sub>a</sub>	<b>5<sub>a, b</sub></b>	3 <sub>a</sub>	116	
	% del total	<b>41,4%</b>	11,7%	11,7%	1,9%	<b>3,1%</b>	1,9%	71,6%	
Total		Recuento	98	29	19	6	5	5	162
		% del total	60,5%	17,9%	11,7%	3,7%	3,1%	3,1%	100,0%

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Creo que trato a algunos estudiantes o clientes como si fueran objetos impersonales categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

En el caso de la definición por Categoría Laboral: del 100% del total encuestado corresponden un 28.4% a las diferentes áreas de trabajo administrativo y un 71.6% en el caso del área de trabajo de la docencia.

Los trabajadores administrativos representados por un 28.4% en el ítem: creo que trato a algunos estudiantes o clientes como si fueran objetos impersonales, que se encuentra relacionado a la **Despersonalización (D) del MBI**; según la asociación de resultados, marcaron en el periodo más largo de color azul en la tabla un total de 27.2 %, sobresaliendo que coincidieron mayoritariamente: Nunca, Pocas veces al año y Unas pocas veces al mes, resaltando un puntaje de 4.9% en la opción Nunca. En el periodo de tiempo más corto que se representan en la tabla con color verde se obtuvo un total de 1.2% en el que sobresalieron las opciones, pocas veces a la semana y todos los días con un puntaje de 1.2% que se encuentra en las áreas de jardinería y guarda de seguridad.

En el caso del área de trabajo docente éste se representa con un total de 71.6% de los encuestados por lo que las opciones que mayoritariamente fue marcada en la tabla con el periodo largo color azul fue de 41.4% con la opción Nunca de un total de 66.7% y en el periodo corto representado con el color verde destaca la opción pocas veces a la semana con un puntaje de 3.1% con la opción de una vez a la semana de un total de 5%.

Un dato a considerar, es que tanto el periodo largo (azul) como en el periodo corto (verde) los datos que más sobresalen son Secretarías y Aseadoras del sector administrativo.

### Ver gráfica No. 21

**Tabla cruzada En caso de ser docente de tiempo parcial indique su tipo de contratación \*Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión**

			Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión					Total
			Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Pocas veces a la semana	
En caso de ser docente de tiempo parcial indique su tipo de contratación	Horario	Recuento	<b>20<sub>a</sub></b>	11 <sub>a</sub>	10 <sub>a</sub>	6 <sub>a</sub>	<b>1<sub>a</sub></b>	48
		% del total	<b>26,0%</b>	14,3%	13,0%	7,8%	<b>1,3%</b>	62,3%
	1/4 tiempo	Recuento	7 <sub>a, b, c</sub>	<b>9<sub>c</sub></b>	2 <sub>b</sub>	5 <sub>a, c</sub>	0 <sub>a, b, c</sub>	23
		% del total	9,1%	<b>11,7%</b>	2,6%	6,5%	0,0%	29,9%
	1/2 tiempo	Recuento	1 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	<b>3<sub>a</sub></b>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	4
	% del total	1,3%	0,0%	<b>3,9%</b>	0,0%	0,0%	5,2%	
	3/4 tiempo	Recuento	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	<b>2<sub>a</sub></b>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	2
	% del total	0,0%	0,0%	<b>2,6%</b>	0,0%	0,0%	2,6%	
Total		Recuento	28	20	17	11	1	77
		% del total	36,4%	26,0%	22,1%	14,3%	1,3%	100,0%

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

De los docentes horarios que corresponde al 62.3%; docentes de ¼ de tiempo que corresponde a 29.9%; docentes de ½ tiempo que corresponde a 5.2% y de ¾ de tiempo que corresponde a 2.6% se ha realizado el siguiente análisis.

Docentes horarios de las opciones de largo periodo, bloque azul, corresponde un total de 55.1% la opción que mayoritariamente marcaron fue la de Nunca con un 26%; en el caso de corto periodo solamente marcaron con un 1.3% la opción de Pocas veces a la semana.

Docentes de ¼ de tiempo se contabilizó un 29.9% en el bloque azul que corresponde a periodo largo con la opción que más fue marcada, la de Pocas veces al año o menos con un 11.7%; en el caso de periodo corto color verde no fue marcada ninguna de las opciones por parte de docentes de ¼ de tiempo.

Docentes de ½ tiempo se contabilizo en el periodo largo, es decir en el bloque azul de la tabla, un total de 5.2% y fue mayormente marcada la opción de Una vez al mes o menos con un 3.9%, ninguno marcó ninguna de las opciones de corto plazo.

Docentes de ¾ tiempo con un total en el bloque azul 2.6% marcaron 2.6%, es decir la totalidad de docentes de ¾ de tiempo que corresponden a dos.

#### Ver gráfica No. 4

			Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión					Total
			Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Pocas veces a la semana	
Sexo	Hombre	Recuento	<b>36<sub>a</sub></b>	18 <sub>a</sub>	24 <sub>a</sub>	1 <sub>b</sub>	0 <sub>b</sub>	79
		% del total	<b>22,2%</b>	11,1%	14,8%	0,6%	0,0%	48,8%
	Mujer	Recuento	<b>38<sub>a</sub></b>	16 <sub>a</sub>	14 <sub>a</sub>	10 <sub>b</sub>	<b>5<sub>b</sub></b>	83
		% del total	<b>23,5%</b>	9,9%	8,6%	6,2%	<b>3,1%</b>	51,2%
Total		Recuento	74	34	38	11	5	162
		% del total	45,7%	21,0%	23,5%	6,8%	3,1%	100,0%

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

A este ítem del aspecto de la Despersonalización (D), del MBI. Se contabiliza un total de hombres de 48.8% y de mujeres de un 51.2%.

En el caso de los hombres que marcaron las opciones de largo periodo, es decir el bloque color azul suman un total de 48.7% de los cuales la opción mayormente marcada fue la de Nunca con un 22.2% y en el periodo corto no hay ninguna marcada.

En el caso de las mujeres se contabiliza en el periodo de larga duración, es decir de color azul un total de 48.4%, que ha reflejado que la opción mayormente marcada fue: Nunca con un 23.5%; en el caso del periodo corto se marcó la opción pocas veces a la semana con 3.1% que también es su total.

### Ver gráfica No. 11

**Tabla cruzada Categoría Laboral\*Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión**

			Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión					Total
			Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Pocas veces a la semana	
Categoría Laboral	Docente TC	Recuento	20 <sup>a, b</sup>	4 <sup>b, c</sup>	13 <sup>a</sup>	0 <sup>c</sup>	4 <sup>d</sup>	41
		% del total	12,3%	2,5%	8,0%	0,0%	2,5%	25,3%
	Docente T. Parcial u Horario	Recuento	28 <sup>a</sup>	19 <sup>a</sup>	17 <sup>a</sup>	11 <sup>b</sup>	1 <sup>a</sup>	76
		% del total	17,3%	11,7%	10,5%	6,8%	0,6%	46,9%
	Administrativo	Recuento	26 <sup>a</sup>	11 <sup>a</sup>	8 <sup>a, b</sup>	0 <sup>b</sup>	0 <sup>a, b</sup>	45
		% del total	16,0%	6,8%	4,9%	0,0%	0,0%	27,8%
Total		Recuento	74	34	38	11	5	162
		% del total	45,7%	21,0%	23,5%	6,8%	3,1%	100,0%

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

En el caso de la tabla 11 se nos presenta la coincidencia de que las tres categorías marcan con mayor prevalencia la opción Nunca. Véase grafica No. 11.

### Ver gráfica No. 18

**Tabla cruzada Área de Trabajo en caso de ser Administrativo\*Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión**

			Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión					Total
			Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Pocas veces a la semana	
Área de Trabajo en caso de ser Administrativo	Secretaria	Recuento	8 <sup>a</sup>	5 <sup>a</sup>	2 <sup>a</sup>	0 <sup>a</sup>	0 <sup>a</sup>	15
		% del total	4,9%	3,1%	1,2%	0,0%	0,0%	9,3%
	Técnico Informático	Recuento	1 <sup>a</sup>	2 <sup>a</sup>	0 <sup>a</sup>	0 <sup>a</sup>	0 <sup>a</sup>	3
		% del total	0,6%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%
	Responsable en laboratorio	Recuento	2 <sup>a</sup>	0 <sup>a</sup>	0 <sup>a</sup>	0 <sup>a</sup>	0 <sup>a</sup>	2
		% del total	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%
	Contador	Recuento	0 <sup>a</sup>	1 <sup>a</sup>	0 <sup>a</sup>	0 <sup>a</sup>	0 <sup>a</sup>	1
		% del total	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%

Auxiliar contable	Recuento	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	1 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	1
	% del total	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%
Bibliotecario	Recuento	4 <sub>a</sub>	1 <sub>a</sub>	1 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	6
	% del total	2,5%	0,6%	0,6%	0,0%	0,0%	3,7%
Bedel	Recuento	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	1 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	1
	% del total	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%
Conductor	Recuento	1 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	1
	% del total	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
Guarda de Seguridad	Recuento	3 <sub>a</sub>	3 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	6
	% del total	1,9%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	3,7%
Aseadora	Recuento	4 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	2 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	6
	% del total	2,5%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	3,7%
Jardinero	Recuento	3 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	1 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	4
	% del total	1,9%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	2,5%
Docencia	Recuento	48 <sub>a</sub>	22 <sub>a</sub>	30 <sub>a, b</sub>	11 <sub>b</sub>	5 <sub>a, b</sub>	116
	% del total	29,6%	13,6%	18,5%	6,8%	3,1%	71,6%
Total	Recuento	74	34	38	11	5	162
	% del total	45,7%	21,0%	23,5%	6,8%	3,1%	100,0%

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

La tabla representa las áreas marcadas. Véase el grafico No. 18

## Ver gráfica No. 26

**Tabla cruzada Años de antigüedad en la UNAN-León\*Creo que trato a algunos estudiantes o clientes como si fueran objetos impersonales**

			Creo que trato a algunos estudiantes o clientes como si fueran objetos impersonales					Total	
			Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana		Pocas veces a la semana
Años de antigüedad en la UNAN-León	De 1 a 3 años	Recuento % del total	<b>29<sub>a</sub></b> <b>17,9%</b>	5 <sub>a</sub> 3,1%	4 <sub>a</sub> 2,5%	1 <sub>a</sub> 0,6%	0 <sub>a</sub> 0,0%	0 <sub>a</sub> 0,0%	39 24,1%
	De 3 a 10 años	Recuento % del total	<b>25<sub>a</sub></b> <b>15,4%</b>	15 <sub>b</sub> 9,3%	15 <sub>b</sub> 9,3%	0 <sub>a</sub> 0,0%	0 <sub>a</sub> 0,0%	0 <sub>a</sub> 0,0%	55 34,0%
	De 11 a más años	Recuento % del total	<b>44<sub>a, b</sub></b> <b>27,2%</b>	9 <sub>b</sub> 5,6%	0 <sub>c</sub> 0,0%	5 <sub>a, d</sub> 3,1%	5 <sub>d</sub> 3,1%	5 <sub>d</sub> 3,1%	68 42,0%
Total		Recuento % del total	98 60,5%	29 17,9%	19 11,7%	6 3,7%	5 3,1%	5 3,1%	162 100,0%

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Creo que trato a algunos estudiantes o clientes como si fueran objetos impersonales categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

En la presente tabla se notan las posiciones marcadas según la antigüedad de los docentes y trabajadores administrativos de la facultad de Humanidades. Véase la gráfica no. 26

## Ver gráfica No. 27

**Tabla cruzada Años de antigüedad en la UNAN-León\*Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión**

			Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión					Total
			Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Pocas veces a la semana	
Años de antigüedad en la UNAN-León	De 1 a 3 años	Recuento % del total	<b>15</b> <b>9,3%</b>	14 8,6%	4 <sub>a</sub> 2,5%	6 <sub>c</sub> 3,7%	0 <sub>a, b</sub> 0,0%	39 24,1%
	De 3 a 10 años	Recuento % del total	<b>20<sub>a</sub></b> <b>12,3%</b>	10 <sub>a</sub> 6,2%	<b>20<sub>b</sub></b> <b>12,3%</b>	5 <sub>a, b</sub> 3,1%	0 <sub>a</sub> 0,0%	55 34,0%
	De 11 a más años	Recuento % del total	<b>39<sub>a</sub></b> <b>24,1%</b>	10 <sub>b</sub> 6,2%	14 <sub>a, b</sub> 8,6%	0 <sub>c</sub> 0,0%	<b>5<sub>d</sub></b> <b>3,1%</b>	68 42,0%
Total		Recuento % del total	74 45,7%	34 21,0%	38 23,5%	11 6,8%	5 3,1%	162 100,0%

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en

el nivel ,05.

En la presente tabla se notan las posiciones marcadas según la antigüedad de los docentes y trabajadores administrativos de la facultad de Humanidades. Véase la gráfica no. 27

### Realización Personal

#### Ver gráfica No. 5

Tabla cruzada Sexo \*Me siento estimulado después de trabajar en contacto con los estudiantes o clientes

			Me siento estimulado después de trabajar en contacto con los estudiantes o clientes					Total		
			Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana		Pocas veces a la semana	Todos los días
Sexo	Hombre	Recuento	10 <sub>a, b, c</sub>	10 <sub>a, b, c</sub>	<b>21<sub>c, d</sub></b>	5 <sub>d</sub>	6 <sub>b</sub>	13 <sub>a, c, d</sub>	14 <sub>a, b</sub>	79
		% del total	6,2%	6,2%	<b>13,0%</b>	3,1%	3,7%	8,0%	<b>8,6%</b>	48,8%
	Mujer	Recuento	10 <sub>a, b, c</sub>	<b>15<sub>a, b, c</sub></b>	11 <sub>c, d</sub>	0 <sub>d</sub>	<b>20<sub>b</sub></b>	7 <sub>a, c, d</sub>	<b>20<sub>a, b</sub></b>	83
		% del total	6,2%	<b>9,3%</b>	6,8%	0,0%	<b>12,3%</b>	4,3%	<b>12,3%</b>	51,2%
Total		Recuento	20	25	32	5	26	20	34	162
		% del total	12,3%	15,4%	19,8%	3,1%	16,0%	12,3%	21,0%	100,0%

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Me siento estimulado después de trabajar en contacto con los estudiantes o clientes categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

Los valores totales que se muestran en la tabla son para hombres un total de 48.8% y en el caso de las mujeres representan un 51.2%, sumando con ello el 100%, esto según la categoría Realización Personal (RP) del MBI.

Según el periodo largo de tiempo identificado en el bloque de color azul, los que marcaron estas opciones totalizaron un 28.5%, siendo el más representativo la opción Una vez al mes o menos; en el caso del periodo corto se totalizó un 20.3% y el mayormente marcado fue la opción todos los días con un 8.6%.

Las mujeres se contabilizó un total en el bloque azul de 22.3% y marcaron mayoritariamente la opción pocas veces al año o menos con un 9.3%. En el caso del periodo corto se determinó un total de 28.9% seleccionando mayoritariamente la opción una vez a la semana y todos los días con un 12.3% en cada una de las opciones mencionadas.

## Ver gráfica No. 7

**Tabla cruzada Sexo \*He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión u oficio**

			He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión u oficio					Total	
			Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana		Pocas veces a la semana
Sexo Hombre	Recuento	5	<b>12</b>	5	11	0	5	<b>41</b>	79
	% del total	3,1%	<b>7,4%</b>	3,1%	6,8%	0,0%	3,1%	<b>25,3%</b>	48,8%
Mujer	Recuento	5 <sub>a</sub>	<b>12</b>	9	5	5	0	<b>47</b>	83
	% del total	3,1%	<b>7,4%</b>	5,6%	3,1%	3,1%	0,0%	<b>29,0%</b>	51,2%
Total	Recuento	10	24	14	16	5	5	88	162
	% del total	6,2%	14,8%	8,6%	9,9%	3,1%	3,1%	54,3%	100,0%

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión u oficio categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

El total de la tabla de para hombres es de 48.8% y de mujeres es de 51.2% en lo que respecta al Realización Personal (RP) del MBI.

En el bloque que representa largo periodo es decir el color azul el total fue de 20.4% de los cuales el mayoritariamente marcado por los encuestados fue la opción de 7.4%; en el caso del periodo de tiempo más corto, es decir el bloque color verde, se contabilizo un total de 28.4% y la opción mayoritariamente marcada fue la de todos los días con un valor de 29%.

En el caso de las mujeres las que marcaron en el bloque color azul, es decir de periodos largos totalizaron 19.2% y mayoritariamente eligieron la opción pocas veces al año o menos con un 7.4% coincidiendo con los hombre en el mismo bloque de tiempo; en el caso de las opciones de tiempo más corto se contabilizo un total de 32.1% y la mayormente marcada fue la del 29% en la opción Todos los días.

## Ver gráfica No. 6

**Tabla cruzada Sexo \*Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con los estudiantes o clientes**

			Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con los estudiantes o clientes					Total	
			Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana		Pocas veces a la semana
Sexo Hombre	Recuento	5 <sub>a, b</sub>	5 <sub>a, b</sub>	<b>9<sub>a, b</sub></b>	5 <sub>b</sub>	10 <sub>c</sub>	19 <sub>a</sub>	<b>26<sub>a, b</sub></b>	79
	% del total	3,1%	3,1%	<b>5,6%</b>	3,1%	6,2%	11,7%	<b>16,0%</b>	48,8%
Mujer	Recuento	5 <sub>a, b</sub>	10 <sub>a, b</sub>	<b>14<sub>a, b</sub></b>	<b>14<sub>b</sub></b>	0 <sub>c</sub>	16 <sub>a</sub>	<b>24<sub>a, b</sub></b>	83
	% del total	3,1%	6,2%	<b>8,6%</b>	<b>8,6%</b>	0,0%	9,9%	<b>14,8%</b>	51,2%
Total	Recuento	10	15	23	19	10	35	50	162
	% del	6,2%	9,3%	14,2%	11,7%	6,2%	21,6%	30,9%	100,0%

total								
-------	--	--	--	--	--	--	--	--

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con los estudiantes o clientes categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

En el ítem presentado se muestra que para el aspecto de Realización Personal (RP) se contabilizó un total de 48.8% de hombres y un 51.2% de mujeres.

En el bloque azul que corresponde a los periodos largos de tiempo los hombres suman un total de 14.9%, siendo la opción mayormente marcada: Una vez al mes o menos, con un 5.6%; en el periodo menor se calcula que el valor total es de 33.9% y la opción mayormente marcada fue: Todos los días con un 16%.

En el caso de las mujeres el bloque azul que representa el periodo largo suman un total de 26.5% del que mayoritariamente marcaron la opción Una vez al mes o menos y unas pocas veces al mes con 8.6% cada una; en el caso del periodo corto, es decir el bloque de color verde suman un total de 24.7% y la opción con mayor selección fue Todos los días con 14.8%.

### Ver gráfica No. 12

Tabla cruzada Categoría Laboral\*Me siento estimulado después de trabajar en contacto con los estudiantes o clientes

			Me siento estimulado después de trabajar en contacto con los estudiantes o clientes							
			Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días	Total
Categoría Laboral	Docente TC	Recuento	7	7	7	0	2	5	13	41
		% del total	4,3%	4,3%	4,3%	0,0%	1,2%	3,1%	8,0%	25,3%
	Docente T. Parcial u Horario	Recuento	7	13	16	5	15	9	11 <sub>a</sub>	76
		% del total	4,3%	8,0%	9,9%	3,1%	9,3%	5,6%	6,8%	46,9%
	Administrativo	Recuento	6	5	9	0	9	6	10	45
		% del total	3,7%	3,1%	5,6%	0,0%	5,6%	3,7%	6,2%	27,8%
Total		Recuento	20	25	32	5	26	20	34	162
		% del total	12,3%	15,4%	19,8%	3,1%	16,0%	12,3%	21,0%	100,0%

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Me siento estimulado después de trabajar en contacto con los estudiantes o clientes categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

En este punto se encuentra las opciones mayormente marcadas en el caso de los docentes de tiempo completo la opción todos los días; en el caso de los docentes de tiempo parcial u horario la opción una vez al mes o menos y en caso de los trabajadores administrativos la opción todos los días. Véase la gráfica 12

### Ver gráfica No. 13

**Tabla cruzada Categoría Laboral\*Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con los estudiantes o clientes**

			Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con los estudiantes o clientes						Total	
			Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana		Todos los días
Categoría Laboral	Docente TC	Recuento	2	6	3	<b>7</b>	0	10	<b>13</b>	41
		% del total	1,2%	3,7%	1,9%	<b>4,3%</b>	0,0%	6,2%	<b>8,0%</b>	25,3%
	Docente T. Parcial u Horario	Recuento	2	6	<b>16</b>	6	7	12	<b>27</b>	76
		% del total	1,2%	3,7%	<b>9,9%</b>	3,7%	4,3%	7,4%	<b>16,7%</b>	46,9%
	Administrativo	Recuento	<b>6</b>	3	4	<b>6</b>	3	<b>13</b>	10	45
		% del total	<b>3,7%</b>	1,9%	2,5%	<b>3,7%</b>	1,9%	<b>8,0%</b>	6,2%	27,8%
Total		Recuento	10	15	23	19	10	35	50	162
		% del total	6,2%	9,3%	14,2%	11,7%	6,2%	21,6%	30,9%	100,0%

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con los estudiantes o clientes categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

En el caso de la presente tabla se presenta con mayor prevalencia la opción todos los días en docentes de tiempo completo de docentes de tiempo parcial u horarios y en caso de los trabajadores administrativos la opción pocas veces a la semana. Véase gráfica No. 13.

### Ver gráfica No. 14

**Tabla cruzada Categoría Laboral\*He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión u oficio**

			He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión u oficio						Total	
			Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana		Todos los días
Categoría Laboral	Docente TC	Recuento	2 <sub>a, b</sub>	<b>9<sub>b</sub></b>	1 <sub>a</sub>	2 <sub>a, b</sub>	1 <sub>a, b</sub>	0 <sub>a, b</sub>	<b>26<sub>a, b</sub></b>	41
		% del total	1,2%	<b>5,6%</b>	0,6%	1,2%	0,6%	0,0%	<b>16,0%</b>	25,3%
	Docente T. Parcial u Horario	Recuento	2 <sub>a</sub>	10 <sub>a</sub>	<b>11<sub>b, c</sub></b>	9 <sub>a, b, c</sub>	2 <sub>a, c</sub>	5 <sub>b</sub>	<b>37<sub>a</sub></b>	76
		% del total	1,2%	6,2%	<b>6,8%</b>	5,6%	1,2%	3,1%	<b>22,8%</b>	46,9%
	Administrativo	Recuento	<b>6<sub>a</sub></b>	5 <sub>b</sub>	2 <sub>b</sub>	5 <sub>a, b</sub>	2 <sub>a, b</sub>	0 <sub>b</sub>	<b>25<sub>b</sub></b>	45
		% del total	<b>3,7%</b>	3,1%	1,2%	3,1%	1,2%	0,0%	<b>15,4%</b>	27,8%
Total		Recuento	10	24	14	16	5	5	88	162
		% del total	6,2%	14,8%	8,6%	9,9%	3,1%	3,1%	54,3%	100,0%

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión u oficio categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

En este caso las tres áreas han coincidido en la opción marcada que es todos los días, teniendo mayor prevalencia en esta. Véase la gráfica 14.

## Ver gráfica No. 20

**Tabla cruzada En caso de ser docente de tiempo parcial indique su tipo de contratación \*Me siento cansado al final de la jornada de trabajo**

			Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							Total
			Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días	
En caso de ser docente de tiempo parcial indique su tipo de contratación	Horario	Recuento % del total	3 <sub>a, b</sub> 3,9%	7 <sub>a, b</sub> 9,1%	11 <sub>b</sub> 14,3%	12 <sub>a, b</sub> 15,6%	8 <sub>a, b</sub> 10,4%	4 <sub>a</sub> 5,2%	3 <sub>a, b</sub> 3,9%	48 62,3%
	1/4 tiempo	Recuento % del total	2 <sub>a</sub> 2,6%	5 <sub>a</sub> 6,5%	0 <sub>b</sub> 0,0%	8 <sub>a</sub> 10,4%	6 <sub>a</sub> 7,8%	1 <sub>a, b</sub> 1,3%	1 <sub>a, b</sub> 1,3%	23 29,9%
	1/2 tiempo	Recuento % del total	0 <sub>a, b</sub> 0,0%	0 <sub>a, b</sub> 0,0%	2 <sub>a, b</sub> 2,6%	0 <sub>b</sub> 0,0%	0 <sub>a, b</sub> 0,0%	2 <sub>a</sub> 2,6%	0 <sub>a, b</sub> 0,0%	4 5,2%
	3/4 tiempo	Recuento % del total	0 <sub>a, b</sub> 0,0%	0 <sub>a, b</sub> 0,0%	0 <sub>a, b</sub> 0,0%	0 <sub>b</sub> 0,0%	0 <sub>a, b</sub> 0,0%	2 <sub>a</sub> 2,6%	0 <sub>a, b</sub> 0,0%	2 2,6%
Total		Recuento % del total	5 6,5%	12 15,6%	13 16,9%	20 26,0%	14 18,2%	9 11,7%	4 5,2%	77 100,0%

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Me siento cansado al final de la jornada de trabajo categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

La presente tabla representa la mayor prevalencia entre docentes de tiempo parcial y docentes horarios. Véase la gráfica No. 20.

## Ver gráfica No. 23

**Tabla cruzada En caso de ser docente de tiempo parcial indique su tipo de contratación \*He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión u oficio**

			He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión u oficio							Total
			Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días	
En caso de ser docente de tiempo parcial indique su tipo de	Horario	Recuento % del total	1 1,3%	4 5,2%	5 6,5%	7 9,1%	1 1,3%	1 1,3%	29 37,7%	48 62,3%
	1/4 tiempo	Recuento % del	1 1,3%	6 7,8%	6 7,8%	1 1,3%	1 1,3%	0 0,0%	8 10,4%	23 29,9%

contratación		total								
1/2 tiempo	Recuento	0	0	0 <sub>c, e</sub>	1 <sub>a, b, c, d, e</sub>	0	2	1	4	
	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	2,6%	1,3%	5,2%	
3/4 tiempo	Recuento	0	0 <sub>fi</sub>	0 <sub>i</sub>	0	0	2 <sub>b</sub>	0 <sub>i</sub>	2	
	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%	2,6%	
Total		Recuento	2	10	11	9	2	5	38	77
		% del total	2,6%	13,0%	14,3%	11,7%	2,6%	6,5%	49,4%	100,0%

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión u oficio categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

La presente tabla representa la mayor prevalencia entre docentes de tiempo parcial y docentes horarios. Véase la gráfica No. 23.

### Ver gráfica No. 22

**Tabla cruzada En caso de ser docente de tiempo parcial indique su tipo de contratación \*Me siento estimulado después de trabajar en contacto con los estudiantes o clientes**

		Me siento estimulado después de trabajar en contacto con los estudiantes o clientes								
		Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días	Total	
En caso de ser docente de tiempo parcial indique su tipo de contratación	Horario	Recuento	1 <sub>a</sub>	13 <sub>b</sub>	12 <sub>b, c</sub>	1 <sub>a</sub>	12 <sub>b, c</sub>	3 <sub>a</sub>	6 <sub>a, c</sub>	48
		% del total	1,3%	16,9%	15,6%	1,3%	15,6%	3,9%	7,8%	62,3%
1/4 tiempo	Recuento	6 <sub>a</sub>	1 <sub>b</sub>	3 <sub>b, c, d</sub>	0 <sub>b, d</sub>	3 <sub>b, c, d</sub>	5 <sub>a, c</sub>	5 <sub>a, c, d</sub>	23	
	% del total	7,8%	1,3%	3,9%	0,0%	3,9%	6,5%	6,5%	29,9%	
1/2 tiempo	Recuento	0 <sub>a, b, c</sub>	0 <sub>c</sub>	1 <sub>a, b, c</sub>	2 <sub>b</sub>	0 <sub>a, c</sub>	1 <sub>a, b, c</sub>	0 <sub>a, c</sub>	4	
	% del total	0,0%	0,0%	1,3%	2,6%	0,0%	1,3%	0,0%	5,2%	
3/4 tiempo	Recuento	0 <sub>a, b, c, d, e</sub>	0 <sub>d, e</sub>	0 <sub>c, e</sub>	2 <sub>b</sub>	0 <sub>a, c, d, e</sub>	0 <sub>a, c, d, e</sub>	0 <sub>a, c, d, e</sub>	2	
	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%	
Total		Recuento	7	14	16	5	15	9	11	77
		% del total	9,1%	18,2%	20,8%	6,5%	19,5%	11,7%	14,3%	100,0%

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Me siento estimulado después de trabajar en contacto con los estudiantes o clientes categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

La presente tabla representa la mayor prevalencia entre docentes de tiempo parcial y docentes horarios. Véase la gráfica No. 22.

### Ver gráfica No. 28

**Tabla cruzada Años de antigüedad en la UNAN-León\*He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión u oficio**

			He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión u oficio							Total
			Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días	
Años de antigüedad en la UNAN-León	De 1 a 3 años	Recuento % del total	0 <sub>a</sub> 0,0%	5 <sub>a</sub> 3,1%	9 <sub>b</sub> 5,6%	1 <sub>a</sub> 0,6%	0 <sub>a</sub> 0,0%	0 <sub>a</sub> 0,0%	24 <sub>a</sub> 14,8%	39 24,1%
	De 3 a 10 años	Recuento % del total	0 <sub>a</sub> 0,0%	10 <sub>b</sub> 6,2%	5 <sub>b</sub> 3,1%	5 <sub>b</sub> 3,1%	0 <sub>a, b</sub> 0,0%	5 <sub>c</sub> 3,1%	30 <sub>b</sub> 18,5%	55 34,0%
	De 11 a más años	Recuento % del total	10 <sub>a</sub> 6,2%	9 <sub>b, c</sub> 5,6%	0 <sub>d</sub> 0,0%	10 <sub>c, e</sub> 6,2%	5 <sub>a, e</sub> 3,1%	0 <sub>b, d</sub> 0,0%	34 <sub>b, c</sub> 21,0%	68 42,0%
Total		Recuento % del total	10 6,2%	24 14,8%	14 8,6%	16 9,9%	5 3,1%	5 3,1%	88 54,3%	162 100,0%

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión u oficio categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

En la presente tabla se notan las posiciones marcadas según la antigüedad de los docentes y trabajadores administrativos de la facultad de Humanidades. Véase la gráfica no. 28

### Ver gráfica No. 30

**Tabla cruzada Viaja todos los días a la ciudad de León para asistir a su trabajo\*Me siento cansado al final de la jornada de trabajo**

			Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							Total
			Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días	
Viaja todos los días a la ciudad de León para asistir a su trabajo	Si	Recuento % del total	0 <sub>a, b</sub> 0,0%	0 <sub>d, e</sub> 0,0%	0 <sub>c, e</sub> 0,0%	19 <sub>f</sub> 11,7%	4 <sub>b</sub> 2,5%	0 <sub>a, c, d, e</sub> 0,0%	0 <sub>a, c, d, e</sub> 0,0%	23 14,2%
	No	Recuento % del total	10 <sub>a, b, c, d, e</sub> 6,2%	24 <sub>d, e</sub> 14,8%	30 <sub>c, e</sub> 18,5%	19 <sub>f</sub> 11,7%	16 <sub>b</sub> 9,9%	20 <sub>a, c, d, e</sub> 12,3%	20 <sub>a, c, d, e</sub> 12,3%	139 85,8%
Total		Recuento % del total	10 6,2%	24 14,8%	30 18,5%	38 23,5%	20 12,3%	20 12,3%	20 12,3%	162 100,0%

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Me siento cansado al final de la jornada de trabajo categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

### Ver gráfica No. 31

**Tabla cruzada Viaja todos los días a la ciudad de León para asistir a su trabajo\*Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión**

			Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión					Total
			Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Pocas veces a la semana	
Viaja todos los días a la ciudad de León para asistir a su trabajo	Si	Recuento	0 <sub>a</sub>	14 <sub>b</sub>	4 <sub>c</sub>	0 <sub>a, c</sub>	5 <sub>d</sub>	23
		% del total	0,0%	8,6%	2,5%	0,0%	3,1%	14,2%
	No	Recuento	74 <sub>a</sub>	20 <sub>b</sub>	34 <sub>c</sub>	11 <sub>a, c</sub>	0 <sub>d</sub>	139
		% del total	45,7%	12,3%	21,0%	6,8%	0,0%	85,8%
Total		Recuento	74	34	38	11	5	162
		% del total	45,7%	21,0%	23,5%	6,8%	3,1%	100,0%

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

### Ver gráfica No. 32

**Tabla cruzada Viaja todos los días a la ciudad de León para asistir a su trabajo\*He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión u oficio**

			He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión u oficio						Total	
			Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana		Todos los días
Viaja todos los días a la ciudad de León para asistir a su trabajo	Si	Recuento	0 <sub>a, b</sub>	10 <sub>c</sub>	4 <sub>b, c</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a, b, c</sub>	0 <sub>a, b, c</sub>	9 <sub>a, b</sub>	23
		% del total	0,0%	6,2%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	5,6%	14,2%
	No	Recuento	10 <sub>a, b</sub>	14 <sub>c</sub>	10 <sub>b, c</sub>	16 <sub>a</sub>	5 <sub>a, b, c</sub>	5 <sub>a, b, c</sub>	79 <sub>a, b</sub>	139
		% del total	6,2%	8,6%	6,2%	9,9%	3,1%	3,1%	48,8%	85,8%
Total		Recuento	10	24	14	16	5	5	88	162
		% del total	6,2%	14,8%	8,6%	9,9%	3,1%	3,1%	54,3%	100,0%

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión u oficio categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

### Ver gráfica No. 33

**Tabla cruzada Si la respuesta anterior fue si indique de donde viaja\*Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo**

			Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo				Total
			Nunca	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Pocas veces a la semana	
Si la respuesta anterior fue si indique de donde viaja	Chichigalpa	Recuento	0 <sub>a</sub>	4 <sub>b</sub>	0 <sub>a</sub>	5 <sub>a, b</sub>	9
		% del total	0,0%	16,7%	0,0%	20,8%	37,5%
	Quezalhuatepec	Recuento	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	1 <sub>a</sub>	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	4,2%	4,2%
	Telica	Recuento	4 <sub>a</sub>	0 <sub>b</sub>	0 <sub>b</sub>	0 <sub>b</sub>	4
		% del total	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%
	Nagarote	Recuento	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	5 <sub>b</sub>	5 <sub>a</sub>	10
		% del total	0,0%	0,0%	20,8%	20,8%	41,7%
Total		Recuento	4	4	5	11	24
		% del total	16,7%	16,7%	20,8%	45,8%	100,0%

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

**Ver gráfica No.34 Tabla cruzada Si la respuesta anterior fue si indique de donde viaja\*Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión**

			Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión				Total
			Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Pocas veces a la semana	
Si la respuesta anterior fue si indique de donde viaja	Chichigalpa	Recuento	9 <sub>a</sub>	0 <sub>b</sub>	0 <sub>a, b</sub>	0 <sub>b</sub>	9
		% del total	37,5%	0,0%	0,0%	0,0%	37,5%
	Quezalhuatepec	Recuento	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	1 <sub>b</sub>	0 <sub>a</sub>	1
		% del total	0,0%	0,0%	4,2%	0,0%	4,2%
	Telica	Recuento	0 <sub>a</sub>	4 <sub>b</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	4
		% del total	0,0%	16,7%	0,0%	0,0%	16,7%
	Nagarote	Recuento	5 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	0 <sub>a</sub>	5 <sub>b</sub>	10
		% del total	20,8%	0,0%	0,0%	20,8%	41,7%
Total		Recuento	14	4	1	5	24
		% del total	58,3%	16,7%	4,2%	20,8%	100,0%

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Me he vuelto mas insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

## CAPITULO V: CONCLUSIONES

1. Entre los docentes de tiempo completo, de contratación diversa, incluidos docentes horarios, de  $\frac{1}{4}$  ,  $\frac{1}{2}$ , y  $\frac{3}{4}$  de tiempo, así como trabajadores del sector administrativo, tienden a presentar síntomas que puede derivar en manifestaciones del síndrome de Burnout, como acidez, mareos, nerviosismos, entre otras.
2. La aplicación de MBI permitió establecer que entre los sujetos de investigación existe agotamiento emocional y despersonalización.
3. Los efectos del síndrome de Burnout se presentan de manera más frecuente en las mujeres, las cuales padecen más por agotamiento emocional.
4. En cuanto a los espacios de trabajo, que fue, una de las variables más importantes en el desarrollo de la investigación, tanto los docentes como trabajadores administrativos, la trayectoria indica que los ambientes laborales no constituyen un riesgo para el padecimiento de Burnout.
5. Los docentes y trabajadores administrativos, tratan de afrontar el estrés con técnicas de relajación, al mismo tiempo creen que algunas veces el mejor tratamiento es buscar ayuda, información o un consejo.
6. Las autoridades universitarias no tienen un plan de intervención para atender la problemática del *Burnout*.

## CAPITULO VI: RECOMENDACIONES

### A Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN-León.

- Realizar actividades de manera continua para integrar a Docentes y trabajadores administrativos que permitan generar un ambiente de seguridad, respeto y mejorar los niveles de sociabilización entre los mismos, para que tengan la confianza de expresar sus emociones.
- Institucionalizar mecanismos de prevención y mitigación que permitan disminuir los riesgos del padecimiento sintomatológico del *Burnout* en docentes de tiempo completo, docentes horarios, docentes de tiempo parcial:  $\frac{1}{4}$ ,  $\frac{1}{2}$ , y  $\frac{3}{4}$  de tiempo, así como los trabajadores administrativos en todas las áreas.
- Integrar como mecanismos de prevención la asignación de estímulos a docentes y trabajadores administrativos para reconocer el esfuerzo diario que se cumple por el buen desempeño laboral.
- Continuar la mejora de los espacios físicos, así como los elementos materiales y organizacionales para el buen funcionamiento del desempeño laboral.
- Fomentar el trabajo en equipo, así como el compañerismo para propiciar ambientes más sanos de trabajo, en el que no, traslademos responsabilidades de una oficina a otra, con esto, promover la solidaridad y el respeto entre docentes, trabajadores administrativos y estudiantes.
- Promover reuniones de discusión y expresión para que tanto los docentes y trabajadores administrativos puedan expresar sus emociones e integrarlos en la solución de los problemas tanto de la institución como de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades.

## **A Docentes y Trabajadores Administrativos**

- Fomentar entre nuestros compañeros de trabajo el respeto y solidaridad ante las adversidades que enfrentamos todos los días y ser un generador de ambientes laborales más cordiales y menos estresantes.
- Impulsar entre los diferentes sectores y áreas mecanismos para compartir e interactuar que nos sirva para conocerse entre todos.
- Integrar a los sindicatos docentes y administrativos, para que a través de estos se puedan desarrollar más actividades de integración e interacción colectiva.

## VII. Bibliografía

- Aragón Benavides, A., & Olga., K. (2010). *Síndrome de Burnout en médicos y enfermeras (os) de los centros de salud de la Ciudad de León*. UNAN-León. León, Nicaragua: CISTA, UNAN-León.
- Cano Vindel, A. D. (2002). Estrés Laboral y Factores Psicosociales que inciden en el Estrés Laboral. *Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés S.E.A.S.*
- Cristina, M. (2004). El síndrome de Burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente. *Fundamentos en Humanidades*, 2.
- E. ALVAREZ GALLEGO\*, L. F. (1991). El Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional (1): revisión de estudios. *Revista de NEURO*.
- Gallego, Á. (1991). El Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional (I):revisión de estudios. *Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 3.
- Gil-Monte, P. R. (2003). EL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (SÍNDROME DE BURNOUT) EN PROFESIONALES DE LA ENFERMERIA. *Revista Electronica INTER A CAO PSY*, 19-33.
- Guerrero, B. E. (Junio de 2003). Análisis pormenorizado de los grados de burnout y técnicas de afrontamiento del estrés docente en profesorado universitario. *Anales de la Psicología*, 19(1), 145-158.
- Gutierrez Acevedes, G. A., Celis López, M. A., Moreno Jiménez, S., Farias Cerrato, F., & Suárez Campos, J. d. (2006). Síndrome de Burnout. *Medigraphic Artemisa*, 11(No.4), 305-309. Obtenido de <http://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane064m.pdf>
- Hernández Sampieri, R. (2006). *Metodología de la Investigación* (Cuarta Edición ed.). México. DF: MCGRAW-HILL.
- Hodgson Suárez, E. (2012). *Factores Psicosociales del trabajo, Síndrome de Burnout y Estrategias de Afrontamiento de docentes universitarios*. Bluefields, (Nicaragua). León, Nicaragua: CISTA, UNAN-León.
- Martínez Pérez, A. (Septiembre de 2010.). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*. nº 112.
- MASLACH, C., & JACKSON, S. E. (1981). The measurement of experienced burnou. *JOURNAL OF OCCUPATIONAL BEHAVIOUR*, 2, 99-113. Obtenido de <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/job.4030020205/pdf>
- Moreno Jimenez, B. B. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Universidad Autónoma de Madrid, Madrid.

R. Luque, J. M. (1995). Despersonalización: aspectos históricos, conceptuales y clínicos.  
*Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría.*

Ramirez Gordillo María de los Dolores, P. G. (2008). *El Síndrome de Desgaste Profesional en Académicos.* México: Universitaria, Aguascaliente.

## VIII ANEXOS

### Anexo No. 1:



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, León  
Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades  
*Maestría en Trabajo Social con Mención en Intervención Social*

#### Encuesta

Soy egresada de la Maestría en Trabajo Social, con mención en Intervención Social de la UNAN-León y estoy realizando una encuesta para evaluar El Síndrome de Desgaste Profesional (BURNOUT) en Docentes y trabajadores Administrativos de la facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades. Por tanto quisiera solicitar tu colaboración para realizar el estudio y te agradecería el brindarme información muy útil para el estudio.

Los datos obtenidos a través de esta encuesta son y serán tratados con estricta confidencialidad.

De antemano agradecemos su colaboración.

#### 1. DATOS GENERALES:

1. Edad: _____	2. Sexo: H <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>	3. Categoría laboral: Docente TC <input type="checkbox"/> Docente T Parcial u horario <input type="checkbox"/> Administrativo <input type="checkbox"/>
4. En caso de ser trabajador administrativo indique su área de trabajo: Secretaría _____ Técnico informático: _____ Responsable en laboratorio: _____ Administrador: _____ Contador: _____ Auxiliar contable: _____ Bibliotecario: _____ Bedel: _____ Conductor: _____ Guarda de Seguridad: _____ Aseadora: _____ Jardinero: _____		
5. En caso de ser docente de tiempo parcial, indique su tipo de contratación:  Horario _____ 1/4 tiempo _____ 1/2 tiempo _____ 3/4 tiempo _____.		
6. Estado Civil Soltero/a <input type="checkbox"/> Divorciado/a o separado/a <input type="checkbox"/> Casado/a o pareja estable <input type="checkbox"/> Viudo/a <input type="checkbox"/>	7. N° de hijos: _____	8. Años de antigüedad en la profesión: _____
9. Años de antigüedad en la UNAN-León: _____	10. N° de horas semanales que trabaja en la Institución: _____	
11. N° de horas semanales que dedica a tareas domésticas (limpieza de hogar, cuidado de hijos ...): _____		
12. Viaja todos los días fuera de la ciudad de León, para asistir a su trabajo? Si _____ No _____.		
13. Si la respuesta anterior es Si. Indique de donde viaja _____.		

**Objetivo Específico No. 1: Identificar las principales manifestaciones del Síndrome Desgaste Profesional (*Burnout*), en docentes y trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades.**

**ESCALA SINTOMÁTICA DE ESTRÉS**

Frecuencia				
0 Rara vez o nunca	1 Algunas veces	2 Frecuentemente	3 Con mucha frecuencia	
¿Ha padecido algunos de estos síntomas durante el último año? Los síntomas que se presentan regularmente relacionados con la menstruación o los que pueden relacionarse con la ingestión de bebidas alcohólicas no deben ser señalados.				
			0	1
			2	3
1. Acidez o ardor en el estómago				
2. Pérdida del apetito				
3. Deseos de vomitar o vómitos				
4. Dolores abdominales				
5. Diarreas u orinar frecuentemente				
6. Dificultades para quedarse dormido o despertarse durante la noche				
7. Pesadillas				
8. Dolores de cabeza				
9. Disminución del deseo sexual				
10. Mareos				
11. Palpitaciones o latidos irregulares del corazón				
12. Temblor o sudoración en las manos				
13. Sudoración excesiva sin haber realizado esfuerzo físico				
14. Falta de aire sin haber realizado esfuerzo físico				
15. Falta de energía o decaimiento				
16. Fatiga o debilidad				
17. Nerviosismo o intranquilidad				
18. Irritabilidad o enfurecimientos				



**Objetivo Específico No. 3:** Indicar los ambientes laborales que son de riesgo para la exposición del Síndrome de Desgaste Profesional (*Burnout*) en los docentes y trabajadores administrativos de la facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades.

<b>Condiciones del lugar de trabajo</b>	<b>Muy buena</b>	<b>Buena</b>	<b>Regular</b>	<b>Deficiente</b>
Higiene del espacio de trabajo				
Iluminación del espacio de trabajo				
Ventilación del espacio de trabajo				
Relación espacio de trabajo y cantidad de personal laborando				
Mobiliario y equipos de la oficina				
	<b>Rara vez o nunca</b>	<b>Algunas Veces</b>	<b>Frecuentemente</b>	<b>Con mucha frecuencia</b>
Está expuesto a polvos, gases, solventes o vapores				
Está expuesto a ruidos				
<b>Exigencias laborales</b>	<b>Rara vez o nunca</b>	<b>Algunas Veces</b>	<b>Frecuentemente</b>	<b>Con mucha frecuencia</b>
Su trabajo se caracteriza por ser una tarea compleja				
Requiere alto grado de concentración				
Requiere permanecer por muchas horas en posturas incómodas				
Su trabajo requiere creatividad e iniciativa				
Las tareas que les son asignadas corresponden a su nivel de conocimientos, competencias y habilidades				
Realiza otras actividades fuera de su jornada diaria de trabajo				
Hay cambios constantes en la carga de trabajo o de personal				
<b>Interacción y aspectos organizacionales</b>	<b>Rara vez o nunca</b>	<b>Algunas Veces</b>	<b>Frecuentemente</b>	<b>Con mucha frecuencia</b>
¿Creé que hay una buena percepción de su trabajo?				
Las exigencias de su trabajo son compatibles con sus habilidades				
Las exigencias de su trabajo son compatibles con su profesión				
Existen oportunidades de promoción iguales para todos				
Existe comunicación cuando hay cambios que afectan su trabajo				
Está satisfecho con el trabajo que desempeña en esta institución				

**Objetivo Específico No. 4: Identificar qué mecanismos de intervención social se utilizan para prevenir y/o mitigar éste Síndrome de Desgaste Profesional, (*Burnout*), que se pueden presentar en docentes y trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades.**

<b>Técnicas de Afrontamiento e Intervención Social en la Institución</b>	<b>Rara vez o nunca</b>	<b>Algunas Veces</b>	<b>Frecuentemente</b>	<b>Con mucha frecuencia</b>
Trato de afrontar el estrés con alguna técnica o mecanismo de relajación				
Busco ayuda, información o un consejo para afrontar los problemas				
Dedico más tiempo para resolver el problema que a los otros quehaceres de mi labor.				
Cuando tengo un problema me implico más en las actividades religiosas				
Realizo ejercicios físicos para reducir el nivel de estrés				
Realizo algún cambio de conducta para auto controlar los niveles de estrés				
Practico yoga o meditación				
Fomento el compañerismo en la institución donde trabajo				
Separo los ambientes laboral, social o familiar para darle tiempo de calidad a cada uno.				

## Anexo No. 2

### Entrevista Semi- Estructurada



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, León  
Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades  
*Maestría en Trabajo Social con Mención en Intervención Social*

### Entrevista – Semi-estructurada

Soy egresada de la Maestría en Trabajo Social, con mención en Intervención Social de la UNAN-León y estoy realizando la siguiente Entrevista para evaluar El *Síndrome de Desgaste Profesional (Burnout)* en Docentes y trabajadores Administrativos de la facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades. de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la UNAN-León. Por tanto quisiera solicitar tu colaboración y de antemano agradecer el brindarme información.

#### I. Información General

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_ Años de laborar en la Institución: \_\_\_\_\_

**Objetivo Específico No. 1: Identificar las principales manifestaciones del Síndrome desgaste profesional (*Burnout*), en los trabadores docentes y administrativos de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades.**

1. ¿Sabe usted cuáles son los síntomas y/o padecimientos que, en relación al trabajo, sufren con más frecuencia los docentes y trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades?
2. ¿Sabe usted si algunos de los síntomas sufridos y/o padecimientos por trabajadores docentes y/o administrativos son el resultado de alguna condición laboral? Explique.

**Objetivo Específico No. 2: Determinar como afecta el Síndrome de Desgaste Profesional (*burnout*), a los trabajadores de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades.**

3. Puede usted describir cuáles son las principales afectaciones emocionales que sufre un docente o trabajador administrativo, cuando se encuentra con altos niveles de estrés.

**Objetivo Específico No. 3: Indicar los ambientes laborales que son de riesgo para la exposición del *Síndrome de Desgaste Profesional (Burnout)* en los trabajadores administrativos y docentes de la facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades.**

4. Cuáles de las condiciones laborales que propician el *Burnout*, existen en la facultad? A qué se debe la existencia de estas condiciones.

**Objetivo Específico No. 4: Identificar qué mecanismos de intervención social se utilizan para prevenir y/o mitigar éste Síndrome de Desgaste Profesional, (*Burnout*), que se pueden presentar en los docentes y trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades.**

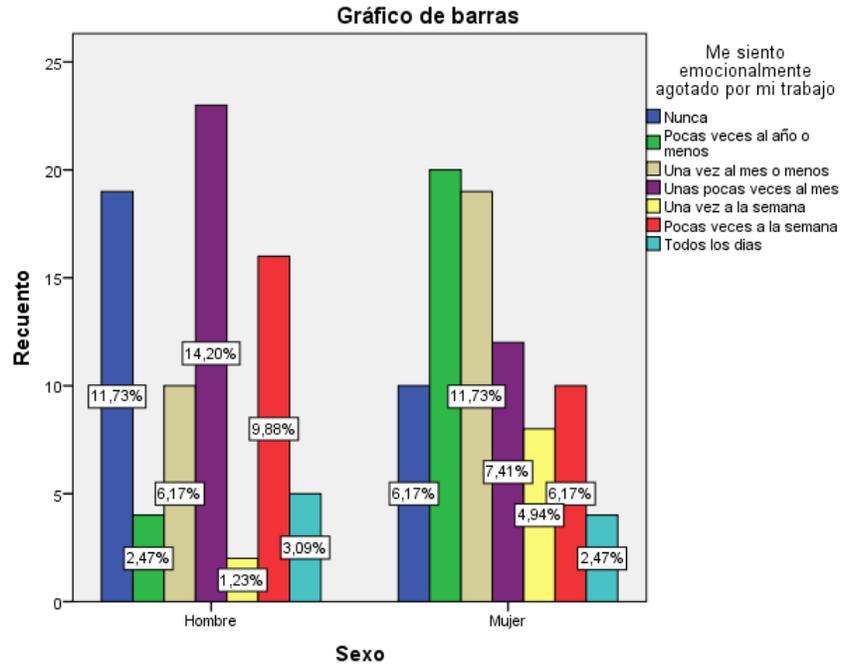
5. Existe en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades un plan concreto para contrarrestar el desgaste laboral en los docentes y trabajadores administrativos?
6. Cuáles de las actividades siguientes (de la lista adjunta), realizan para contrarrestar el *Burnout* en la facultad.Cuál es la experiencia al respecto.

### Anexo No. 3

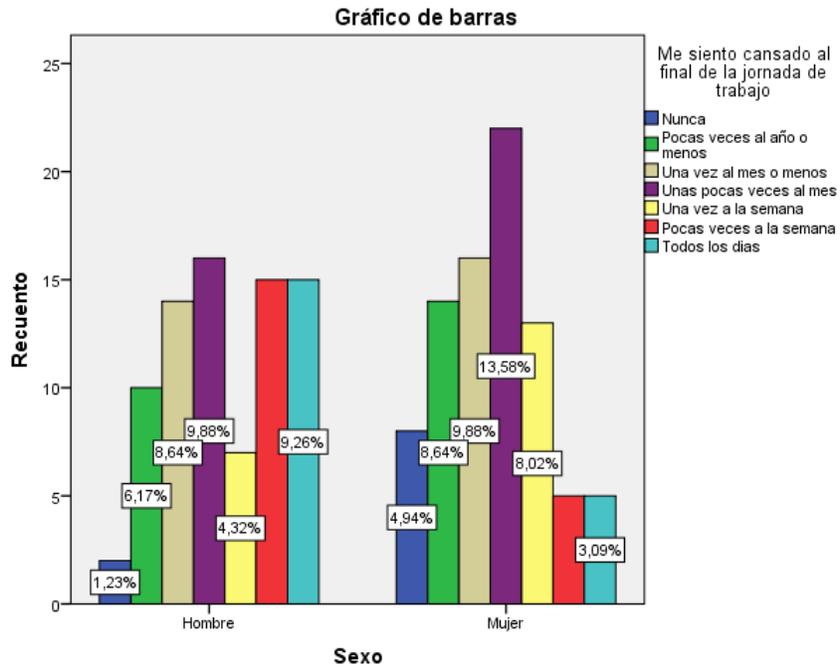
## Tablas de Cruce de Variables

### GRÁFICOS

Gráfico No.1

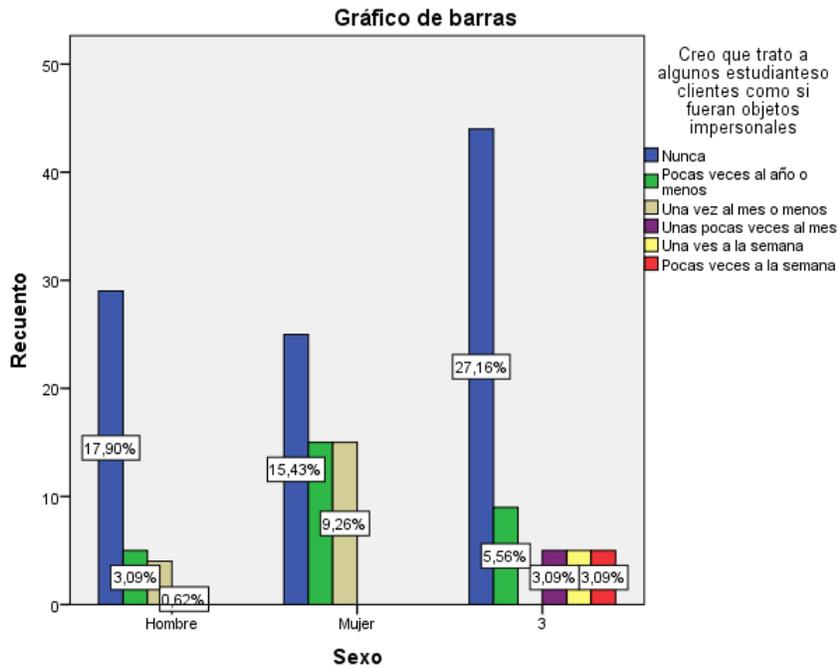


Grafica No.2

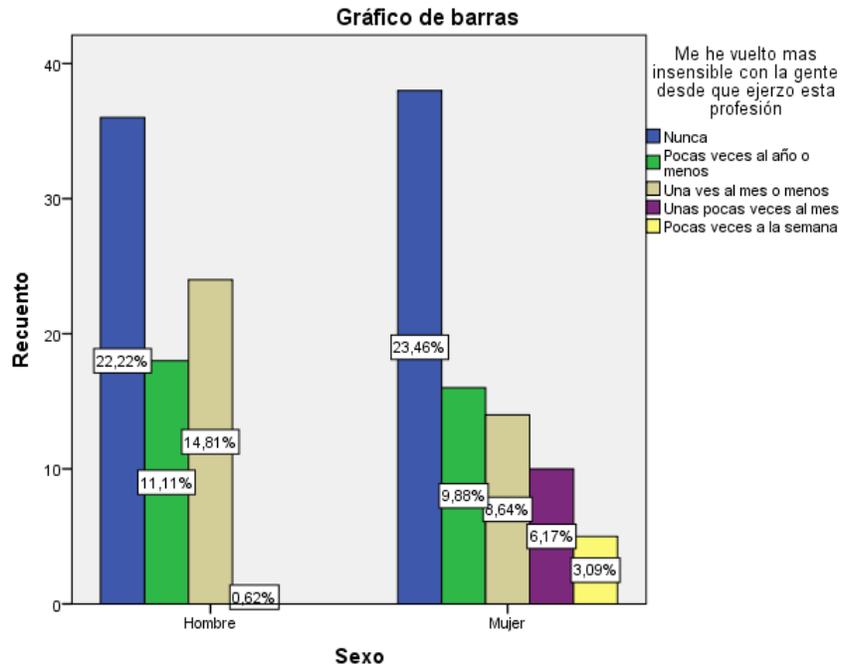


Grafica

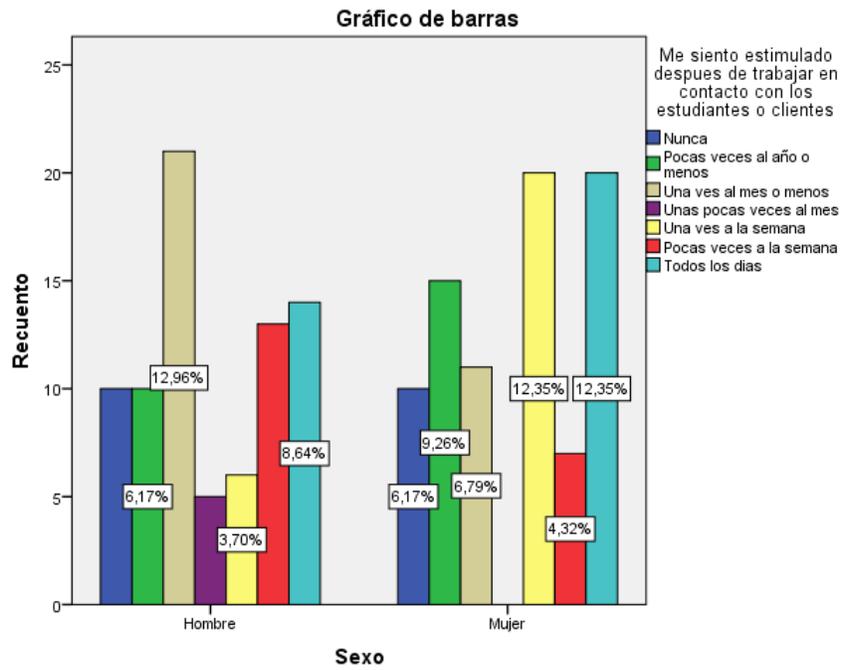
No.3



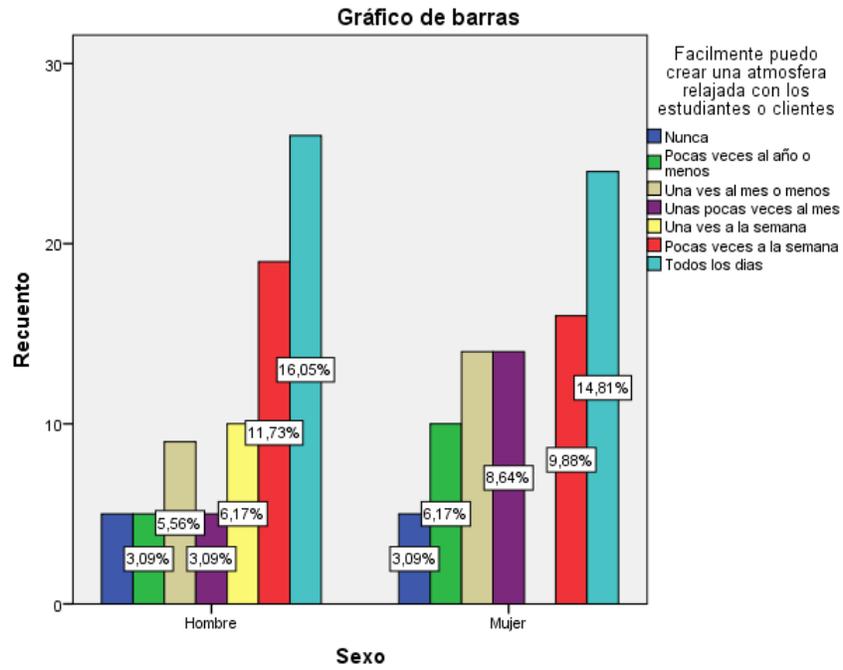
Grafica No. 4



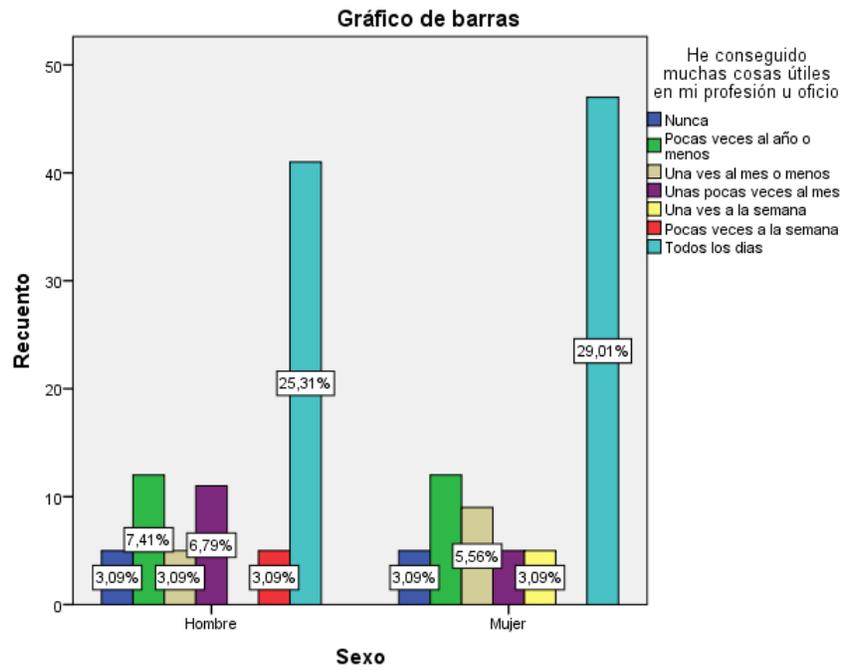
**Grafica No.5**



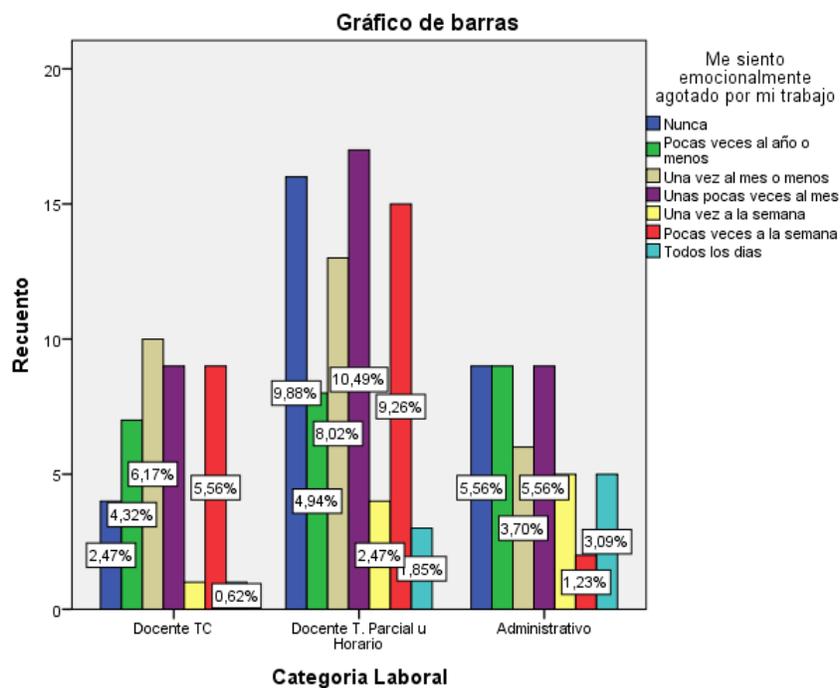
**Grafica No. 6**



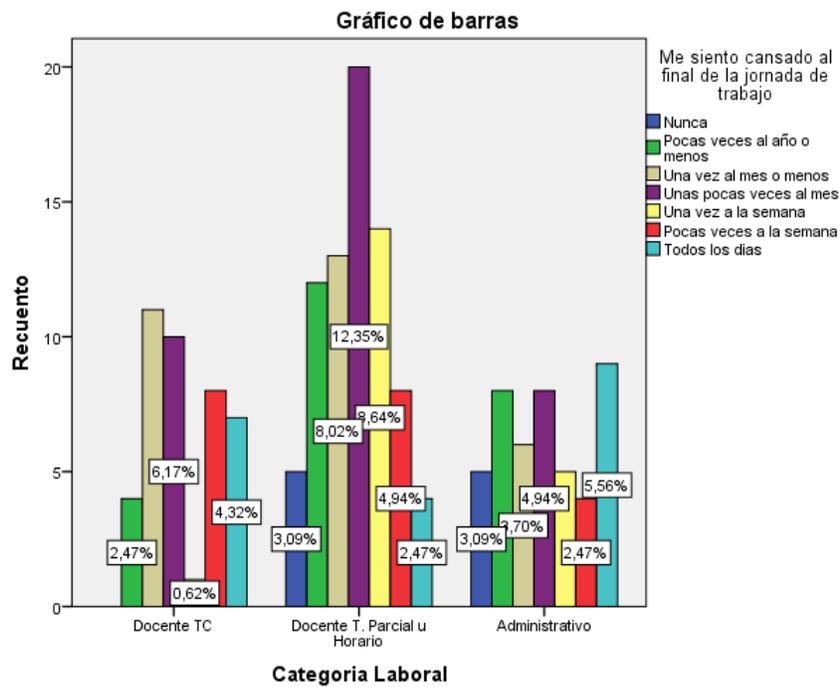
**Grafica No. 7**



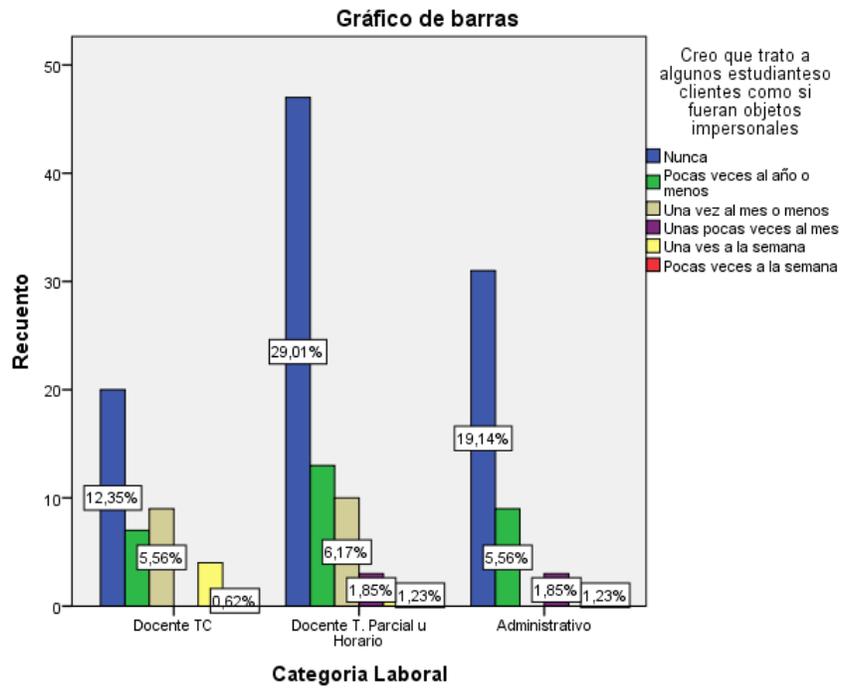
Gráfica No. 8



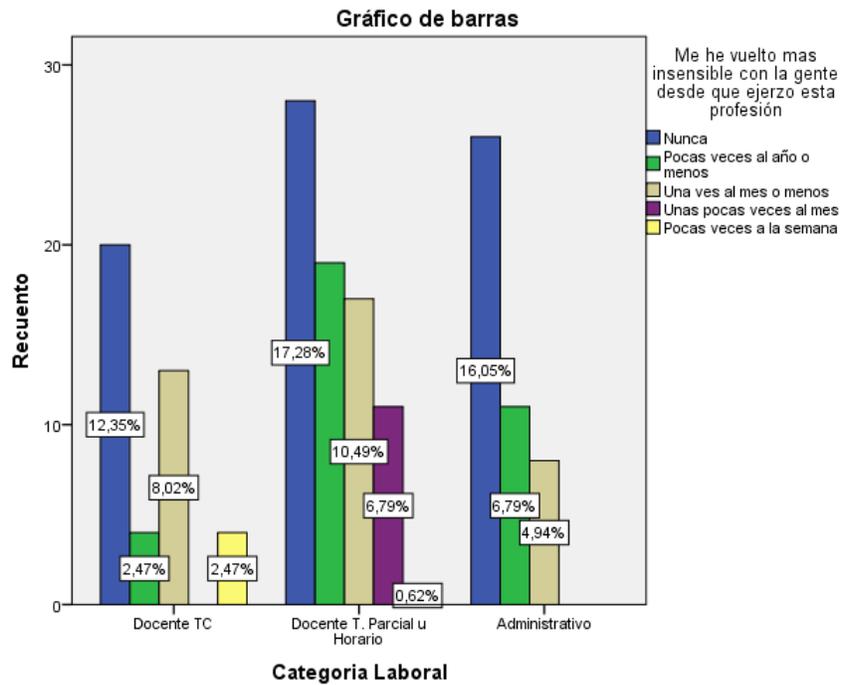
Gráfica No. 9



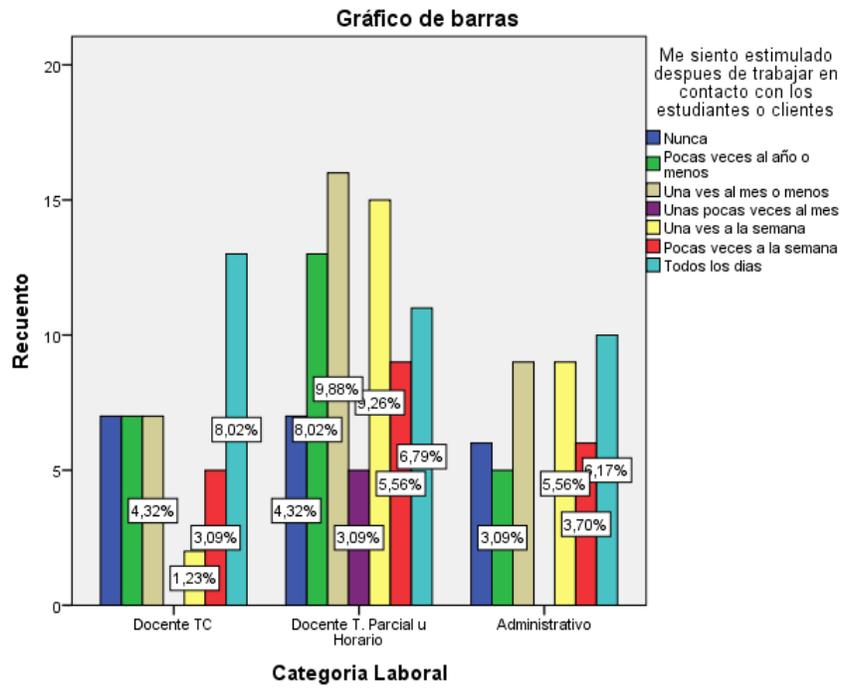
**Grafica No. 10**



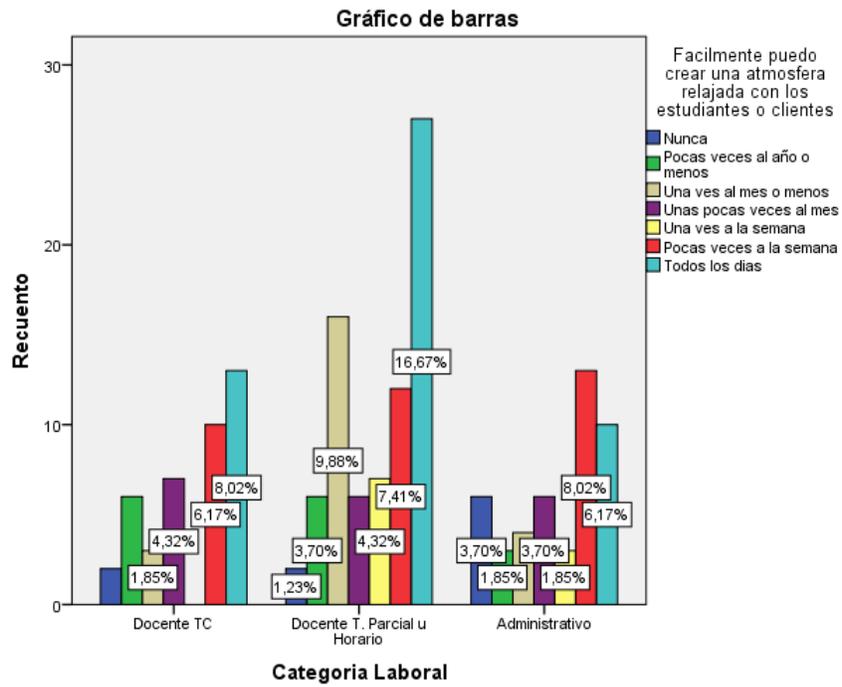
**Grafica No. 11**



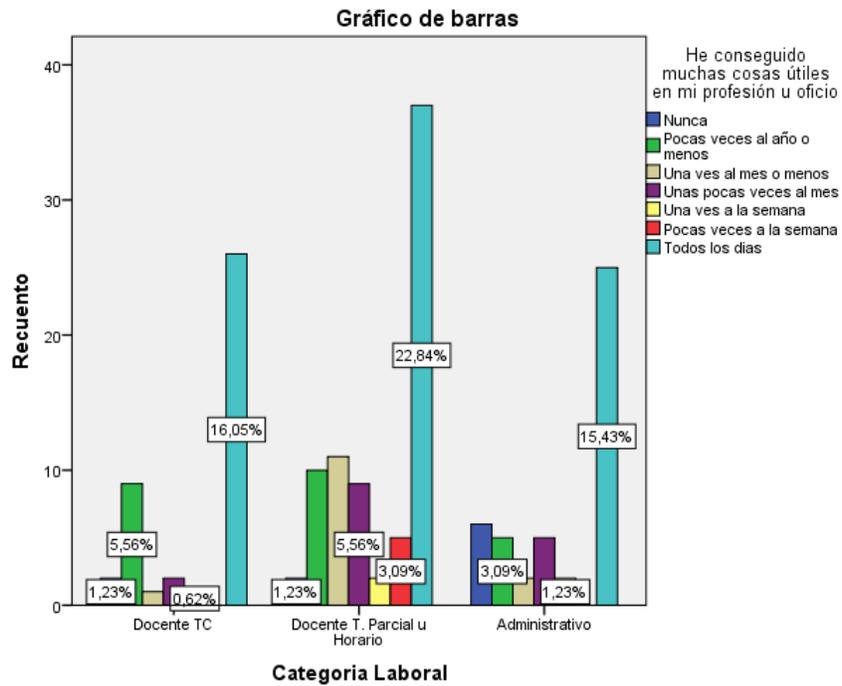
**Grafica No. 12**



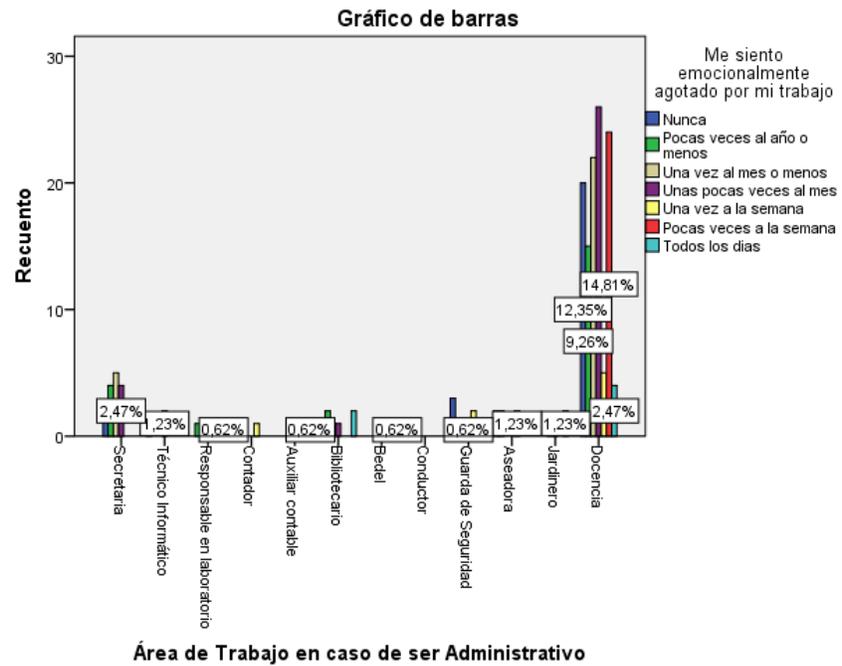
**Grafica No. 13**



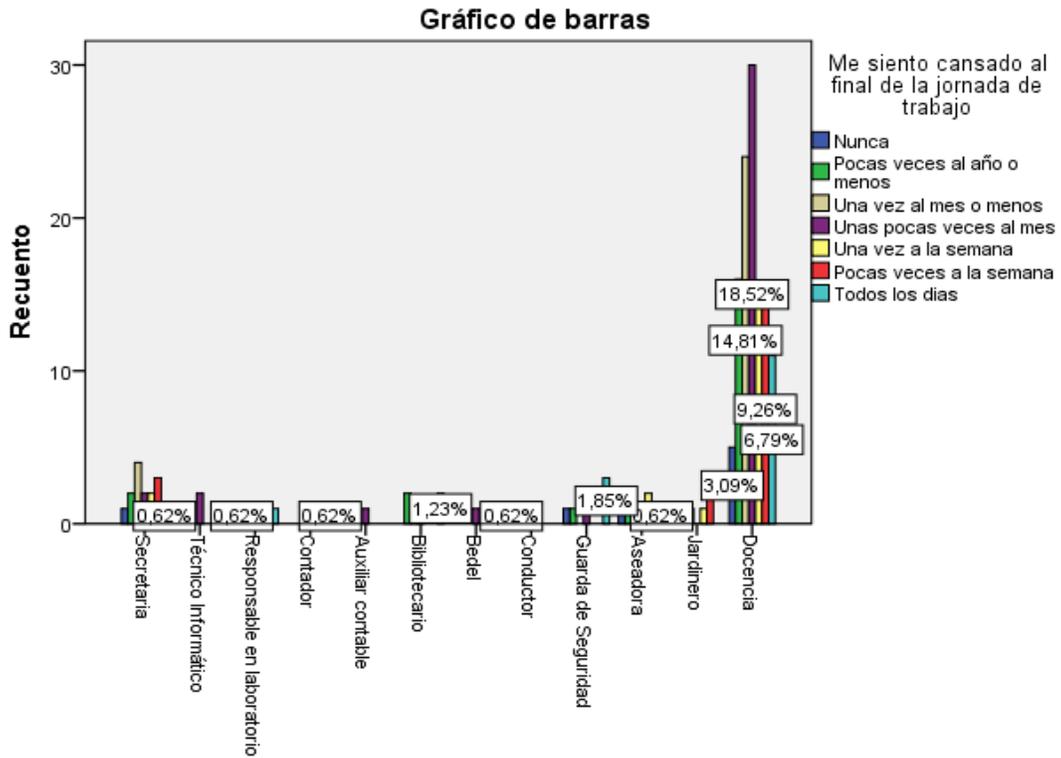
**Grafica No. 14**



**Grafica No. 15**

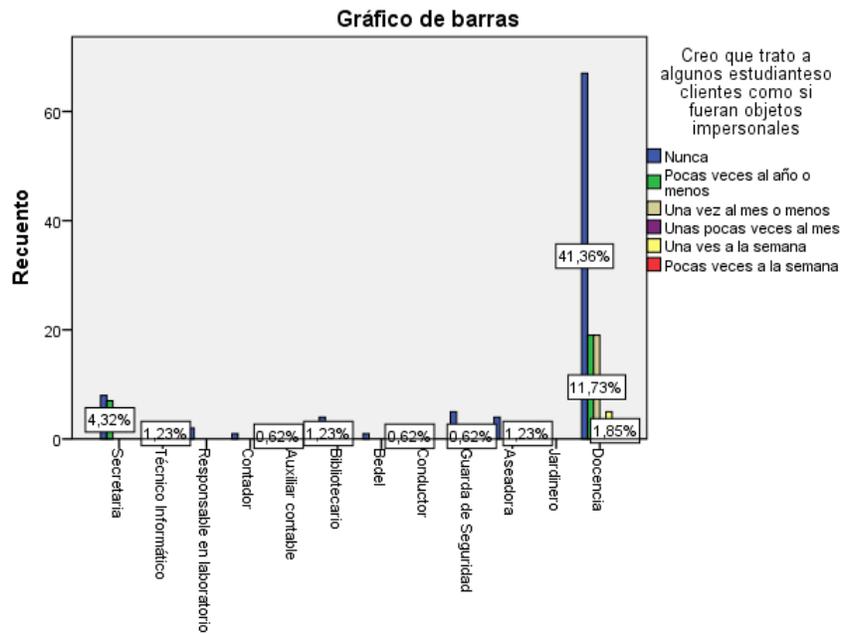


**Grafica No. 16**



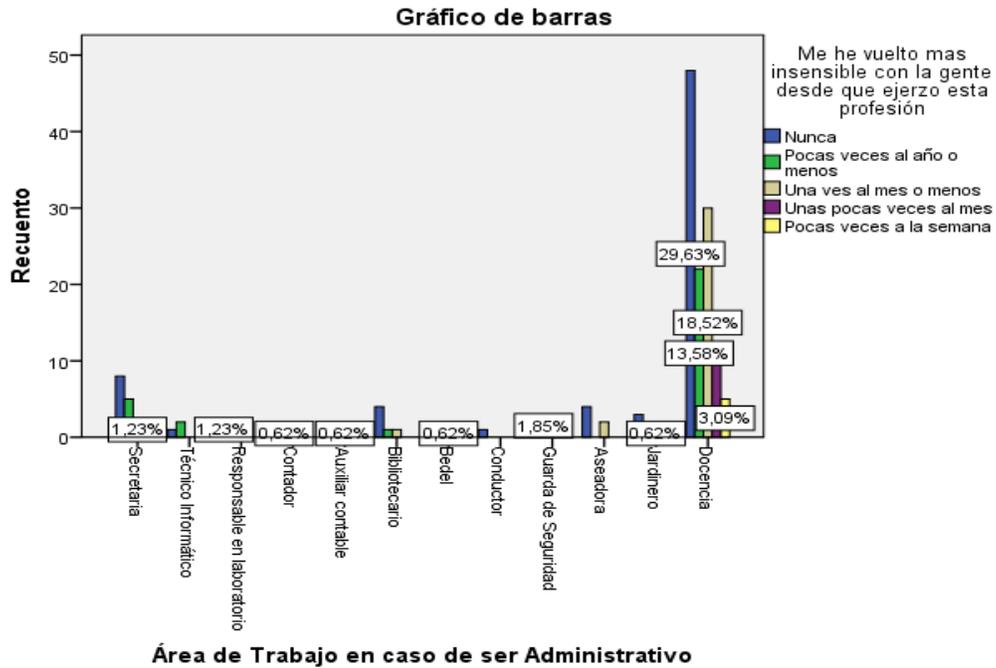
**Área de Trabajo en caso de ser Administrativo**

**Grafica No. 17**



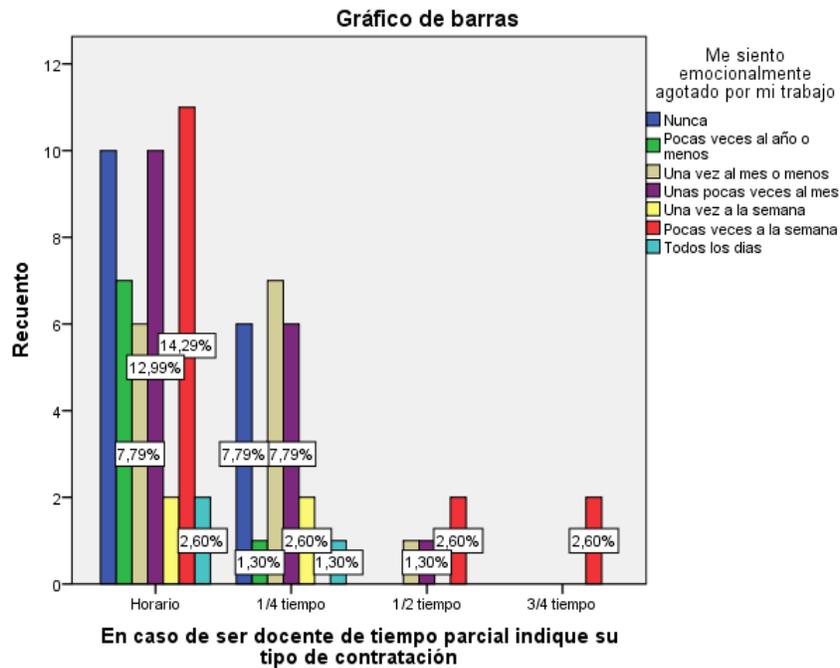
**Área de Trabajo en caso de ser Administrativo**

**Grafica No. 18**

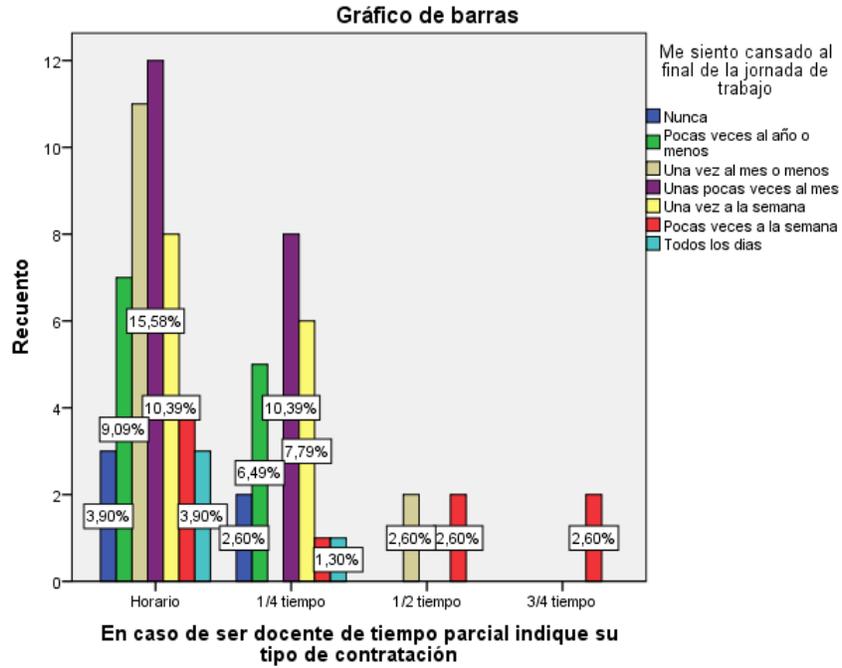


**Por tipo de contratación**

**Gráfica No 19**



**Gráfica No. 20**



**Grafica No. 21**

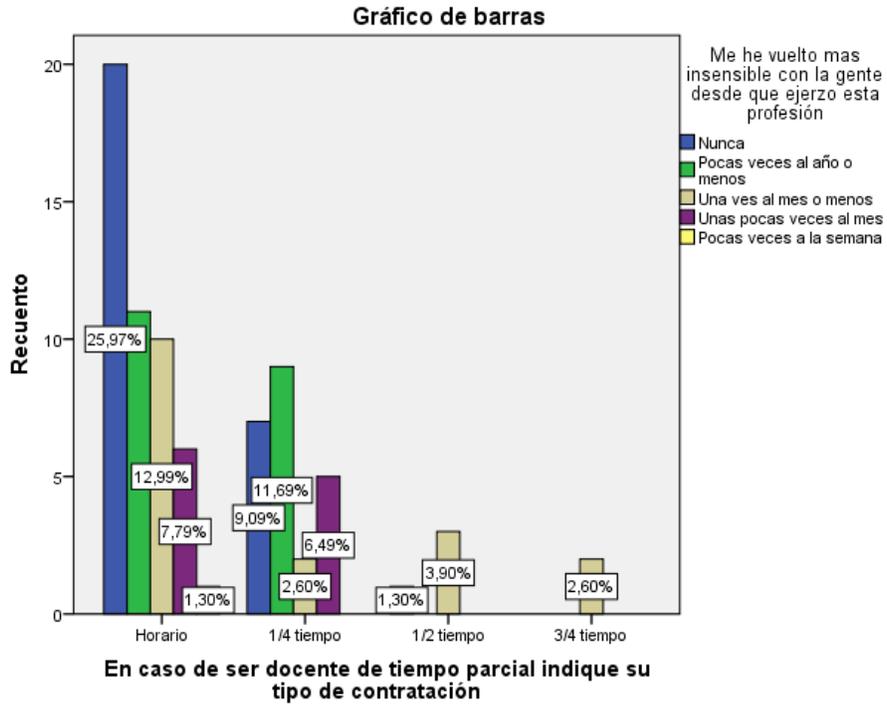


Grafico No. 22

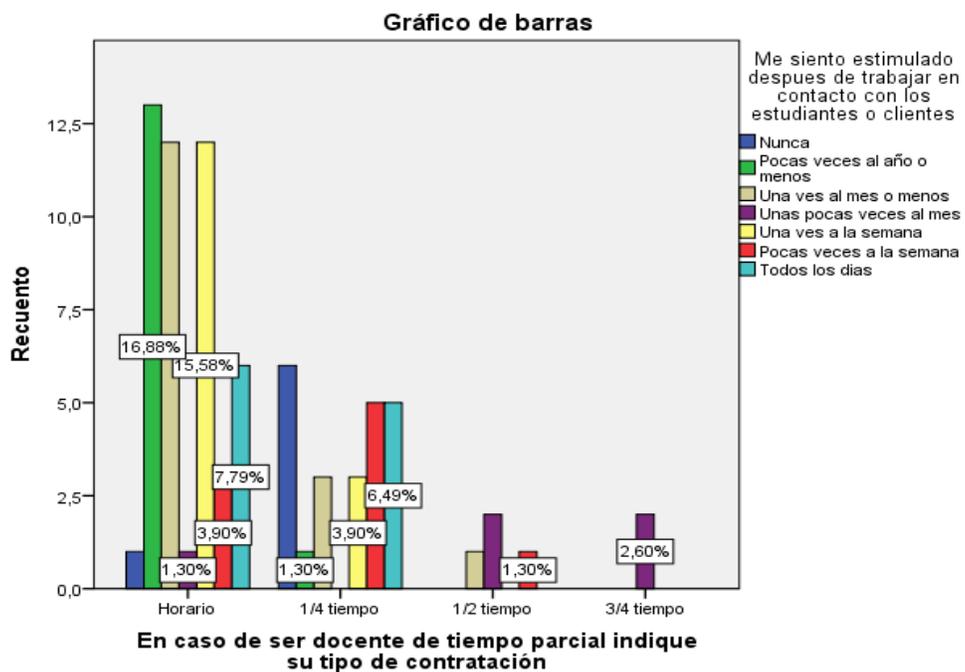
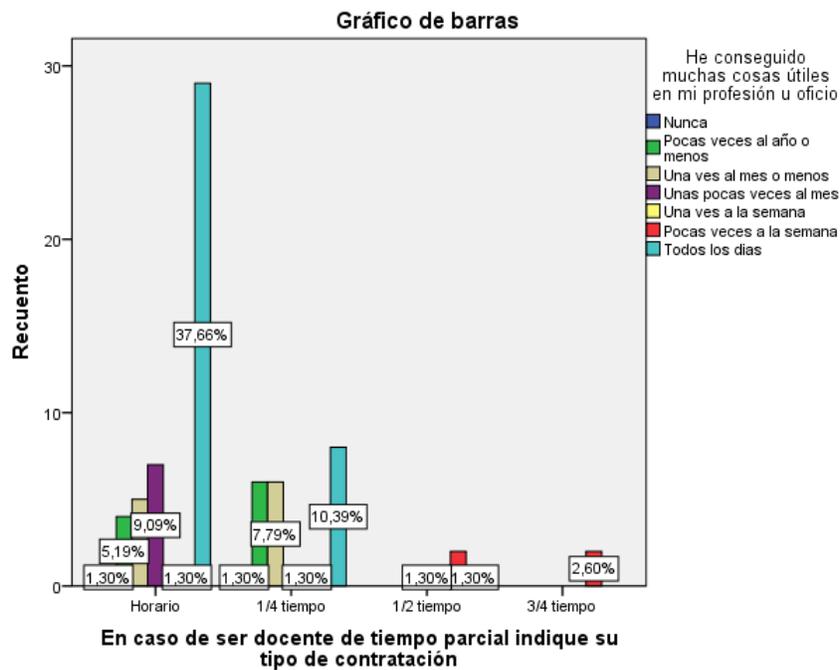
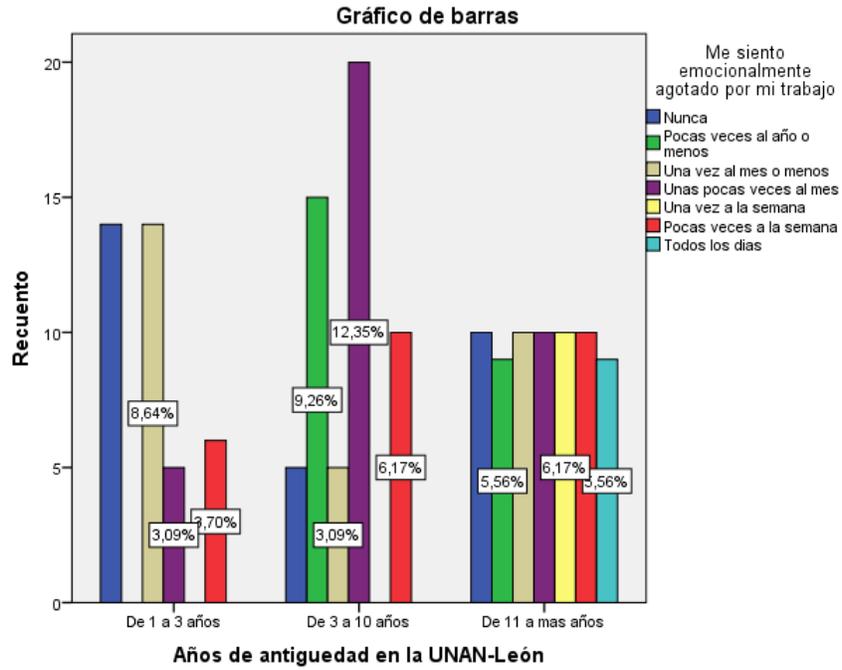


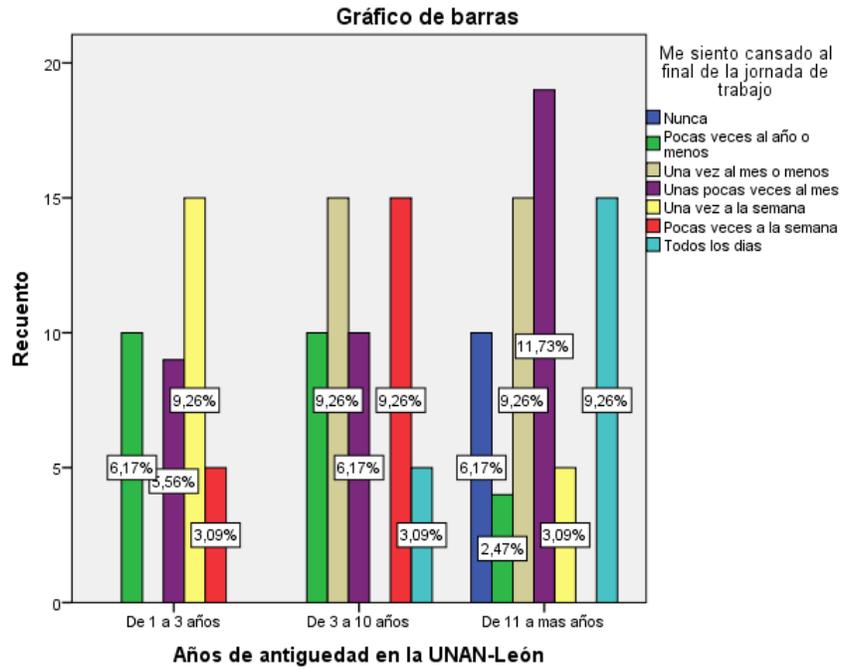
Grafico No. 23



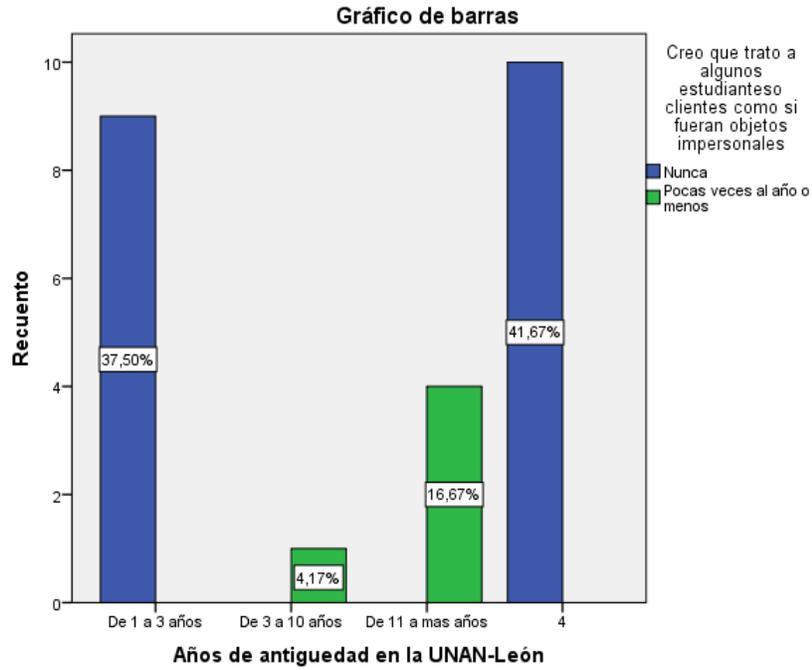
Grafica No. 24



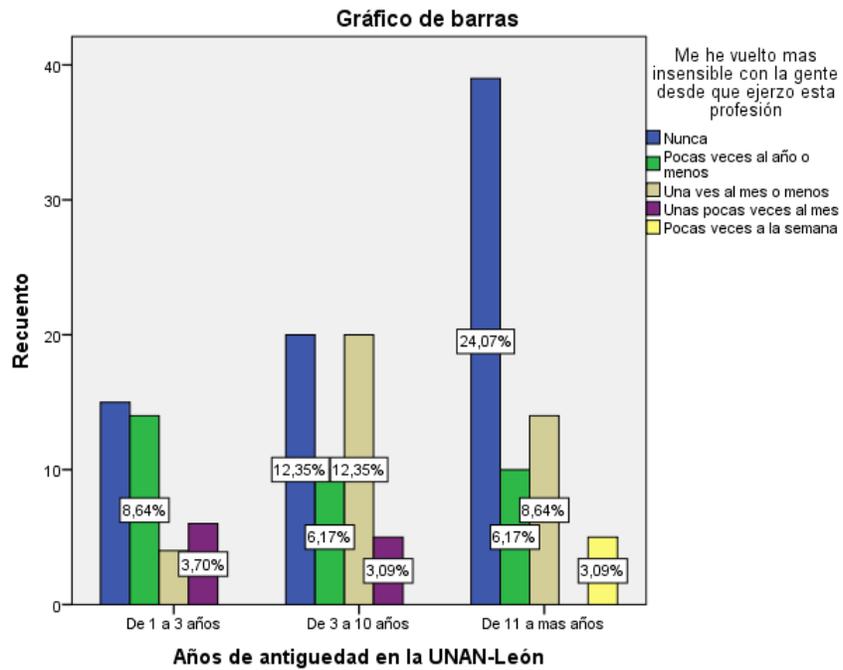
**Grafica No. 25**

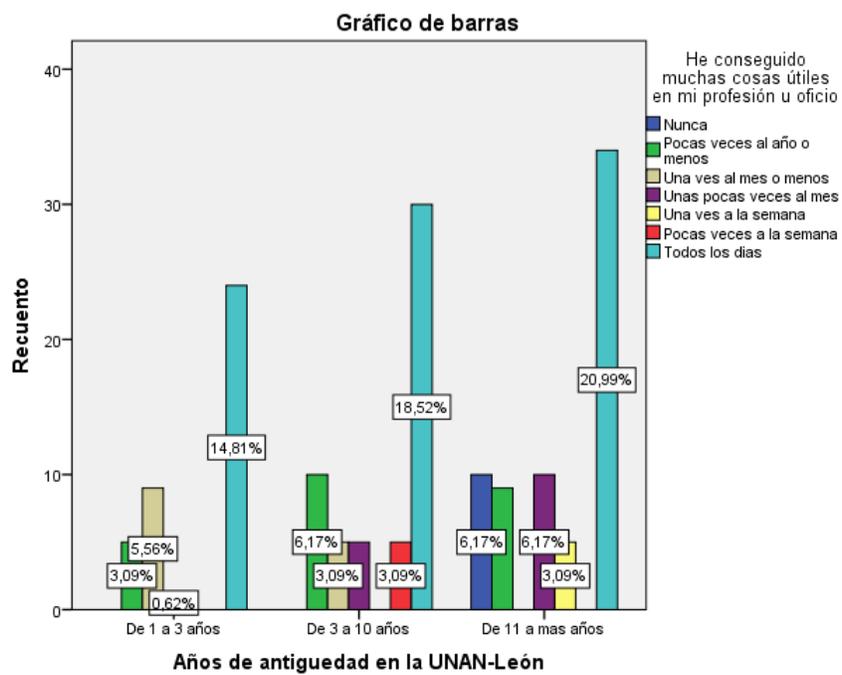


Grafica No. 26

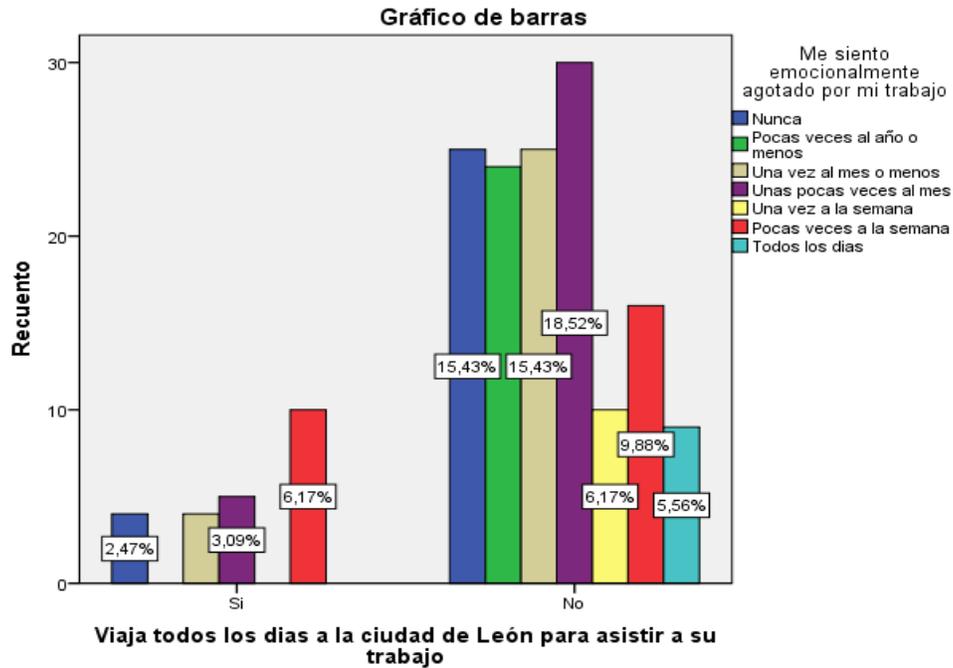


Grafica No. 27

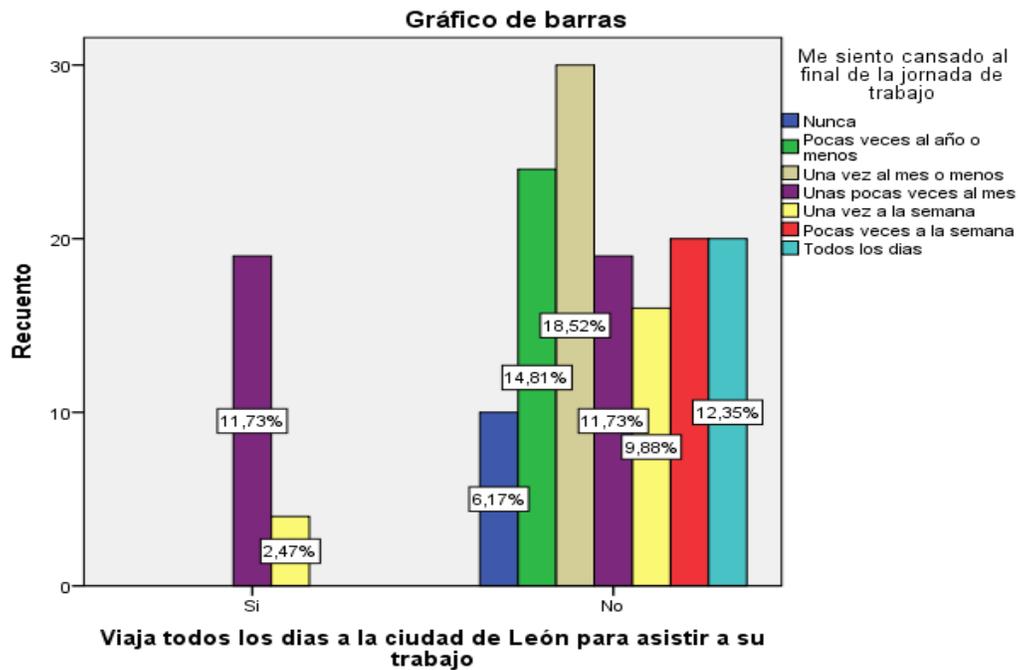




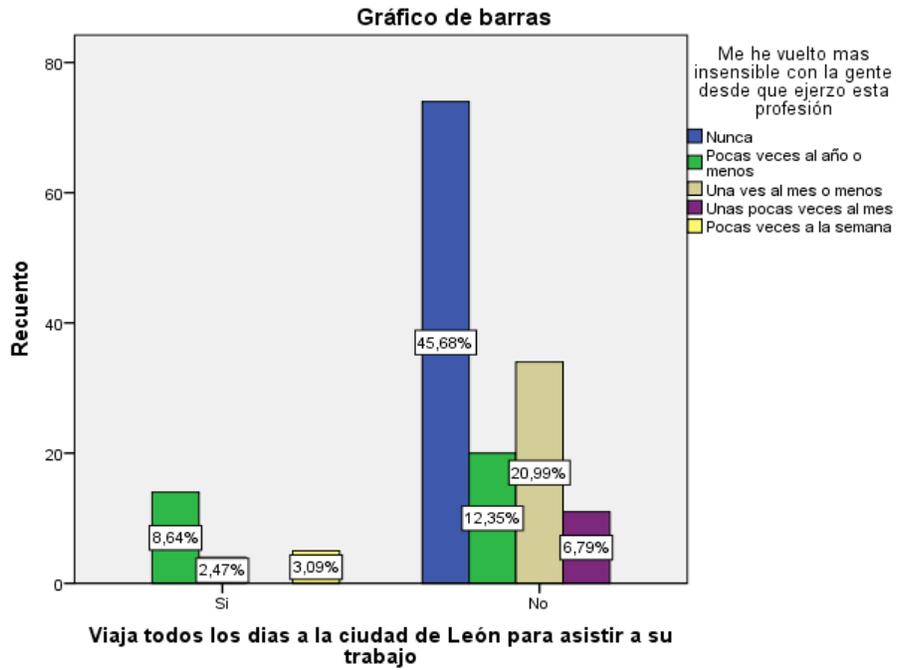
Grafica No. 29



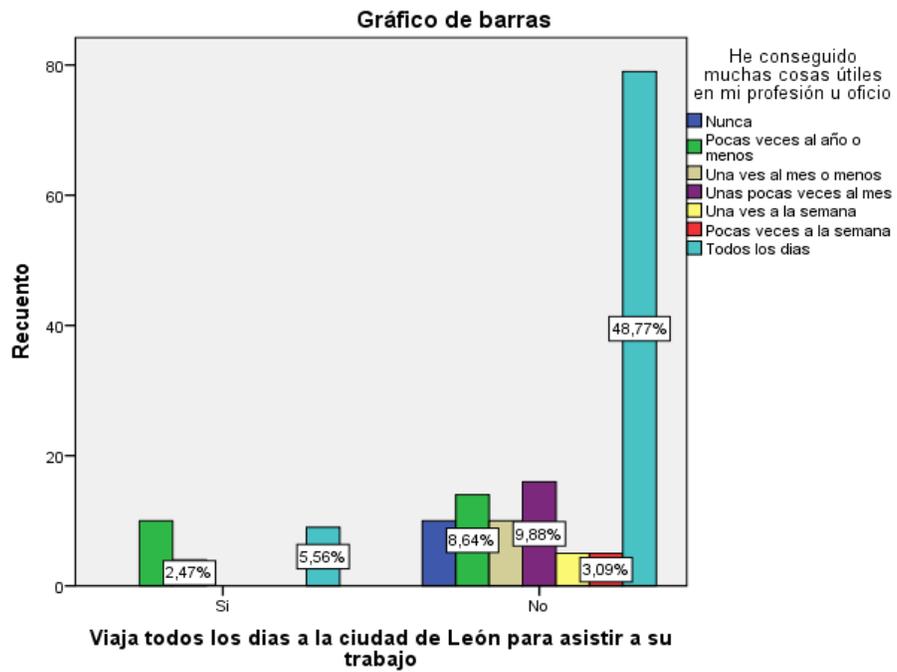
**Grafica No. 30**



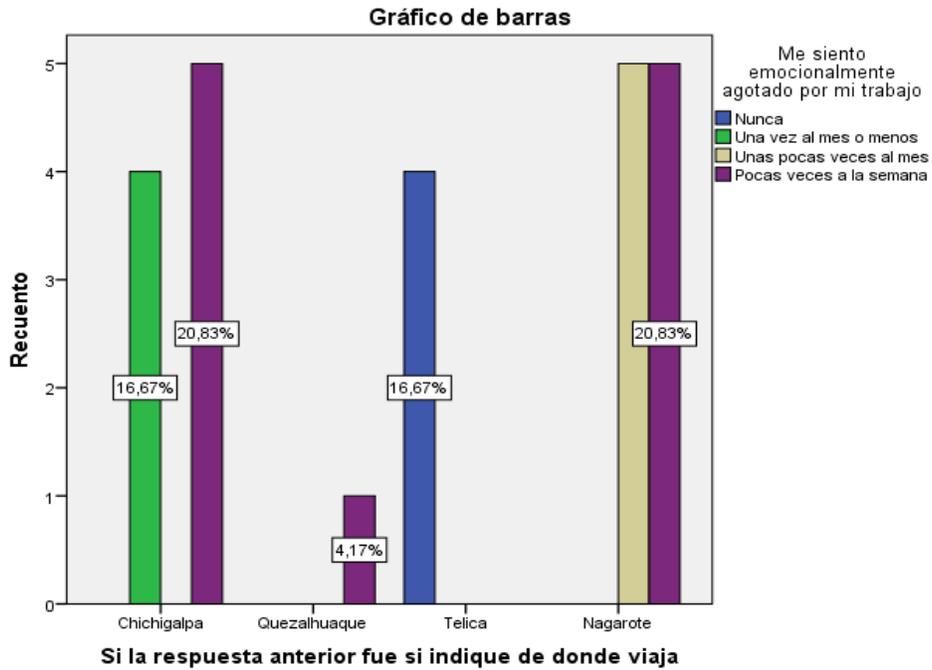
**Grafica No. 31**



**Grafica No. 32**



**Grafica No. 33**



**Grafica No. 34**

