

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

CARRERA DE ENFERMERÍA

*Tesis para optar por le grado académico de
Licenciatura*

**SÍNDROME DE BURNOUT EN CHOFERES
DE AUTOBÚS DE LA EMPRESA
TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO
RELACIONADO CON CONDUCTAS
RIESGO, I CUATRIMESTRE, 2020.**

GUILLIAMS MILENA RUÍZ CORDERO

2020

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO	2
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	6
SUMMARY	19
CAPITULO I	21
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	21
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	22
1.1.1Antecedentes del problema.....	22
Internacionales.....	22
Nacionales	25
1.1.2Delimitación del problema	27
1.1.3 Justificación.....	28
1.2 REDACCIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL:	29
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	30
1.3.1 Objetivo general	30
1.3.2 Objetivos específicos.....	30
1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES.....	30
1.4.1 Alcances de la investigación.....	30
1.4.2 Limitaciones de la investigación	30

CAPITULO II.....	31
MARCO TEÓRICO	31
2.1 Síndrome de burnout	32
2.1.1 Definición	32
2.1.2 Síntomas	33
2.1.3 Dimensiones	34
2.1.4 Etapas	36
2.1.5 Niveles	36
2.1.6 Tipos	36
2.1.7 Factores.....	37
2.1.8 Medición.....	37
2.1.9 Consecuencias	38
2.1.10 Diagnostico.....	38
2.2 Conductas de riesgo.....	39
2.2.1 Definición	39
2.2.2 Factores.....	40
2.3 Teorizante de enfermería	45
CAPITULO III	51
MARCO METODOLÓGICO	51
3.1Enfoque de investigación	52

3.2 Tipo de investigación	52
3.3 Unidades de análisis u objetos de estudio	53
3.3.1 Población	53
3.3.2 Muestra.....	54
3.3.3 Criterios de inclusión y exclusión.....	54
3.4 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCION DE LA INFORMACION.....	54
3.4.1 Validez y confiabilidad del cuestionario.....	56
3.5 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	57
3.6 CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	59
3.7 PLAN PILOTO (VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS).....	63
3.8 PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.....	64
3.9 ORGANIZACIÓN DE LOS DATOS	64
3.10 ANALISIS DE DATOS.....	64
CAPITULO IV	65
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	65
CAPITULO V	149
DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	149
5.1 DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN O EXPLICACIÓN DE LOS RESULTADOS	150
CAPITULO VI	163

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	163
6.1 CONCLUSIONES	164
6.2 RECOMENDACIONES	166
6.2.1 RECOMENDACIONES PARA LA EMPRESA TRANSPORTES ORNALDO OCAMPO	166
6.2.2 RECOMENDACIONES PARA LOS CHOFERES.....	167
6.2.3 RECOMENDACIONES PARA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA.....	167
BIBLIOGRAFÍA CITADA	170
BIBLIOGRAFÍA DE CONSULTA	178
GLOSARIO Y ABREVIATURAS.....	180
ANEXOS	181
Instrumento.....	186
Parte I: Aspectos sociodemográficos.....	186
Parte II: Conductas de riesgo.....	188
DECLARACIÓN JURADA	Error! Bookmark not defined.
CARTAS DE APROBACIÓN.....	238

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. CHOFERES DE AUTOBÚS SEGÚN BENEFICIOS QUE BRINDA LA EMPRESA, TRANSPORTES ACUZA, HEREDIA. (MAYO, 2020)	81
TABLA 2. CHOFERES DE AUTOBÚS SEGÚN BENEFICIOS QUE UTILIZA DE LA EMPRESA, TRANSPORTES ACUZA, HEREDIA. (MAYO, 2020)	82

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN RANGO DE EDAD, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	66
FIGURA 2. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN CANTIDAD DE HIJOS, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	67
FIGURA 3. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN CANTIDAD DE HIJOS, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	68
FIGURA 4. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN RESIDENCIA, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	69
FIGURA 5. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN ESTADO CIVIL, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	70

FIGURA 6. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN NIVEL DE ESCOLARIDAD, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	71
FIGURA 7. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN DEPENDENCIA ECONÓMICA, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	72
FIGURA 8. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN PERSONAS QUE DEPENDEN ECONÓMICAMENTE DE LOS FUNCIONARIOS, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	73
FIGURA 9. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN OTRAS PERSONAS QUE DEPENDEN ECONÓMICAMENTE DE LOS FUNCIONARIOS, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	74
FIGURA 10. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN CANTIDAD DE PERSONAS QUE VIVEN EN LA CASA, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	75
FIGURA 11. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN AÑOS LABORADOS PARA LA INSTITUCIÓN, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	76
FIGURA 12. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN SALARIO SEMANAL ANTES DEL CORONAVIRUS, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	77

FIGURA 13. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN SALARIO SEMANAL DESPUÉS DEL CORONAVIRUS, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	78
FIGURA 14. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN HORAS LABORADAS POR DÍA, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	79
FIGURA 15. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN TIPO DE JORNADA LABORAL, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	80
FIGURA 16. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN LA FRECUENCIA CON LA QUE UTILIZAN EL CONSULTORIO MÉDICO, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	83
FIGURA 17. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN LAS CONSULTAS DEL CONSULTORIO MÉDICO, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	84
FIGURA 18. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN OTRAS DOLENCIAS POR LAS QUE SE PRESENTAN AL MÉDICO DE LA EMPRESA, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	85
FIGURA 19. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN PADECIMIENTO O ENFERMEDAD TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	86

FIGURA 20. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN PADECIMIENTO O ENFERMEDAD, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	87
FIGURA 21. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN TOMA DE TRATAMIENTO, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	88
FIGURA 22. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN OTROS PADECIMIENTOS O ENFERMEDADES QUE PADECEN LOS CHOFERES, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	89
FIGURA 23. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN FACTORES DE ESTRÉS, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	90
FIGURA 24. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN EMOCIONES, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	91
FIGURA 25. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN OTRAS EMOCIONES QUE GENERAL LOS FACTORES DE ESTRÉS, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	92
FIGURA 26. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN CONDICIONES AMBIENTALES QUE AFECTAN A LA HORA DE	

CONducir, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	93
FIGURA 27. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN OTRAS CONDICIONES AMBIENTALES QUE AFECTAN A LA HORA DE CONducir, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	
	94
FIGURA 28. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN RELACIÓN CON LOS JEFES Y LOS COMPAÑEROS, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	
	95
FIGURA 29. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN CANTIDAD DE COMIDAS QUE REALIZA, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	
	96
FIGURA 30. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN TIEMPO QUE REALIZA EN LAS COMIDAS, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	
	97
FIGURA 31. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN LUGAR DONDE REALIZA LOS TIEMPOS DE COMIDAS, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	
	98
FIGURA 32. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN TIPOS DE ALIMENTOS QUE CONSUMEN CON MAYOR FRECUENCIA, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	
	99

FIGURA 33. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN OTRAS COMIDAS QUE CONSUMEN CON MAYOR FRECUENCIA, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	100
FIGURA 34. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN CANTIDAD DE AGUA QUE CONSUMEN, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	101
FIGURA 35. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN DIFICULTADES PARA CONCILIAR EL SUEÑO, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	102
FIGURA 36. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN OTRAS DIFICULTADES PARA CONCILIAR EL SUEÑO, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	103
FIGURA 37. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN HORAS QUE DUERMEN, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	104
FIGURA 38. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN CONSUMO DE ALCOHOL, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	105

FIGURA 39.DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN CONSUMO DE TABACO, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	106
FIGURA 40. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN ACTIVIDAD FÍSICA, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	107
FIGURA 41. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN FRECUENCIA CON LA QUE REALIZA LA ACTIVIDAD FÍSICA, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	108
FIGURA 42. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN TIPO DE ACTIVIDAD FÍSICA QUE REALIZAN, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	109
FIGURA 43. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN DIVERSOS SENTIMIENTOS QUE PRESENTAN, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	110
FIGURA 44. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN AGOTAMIENTO EMOCIONAL POR EL TRABAJO, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	111

FIGURA 45. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN CANSANCIO AL FINAL DE LA JORNADA, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	112
FIGURA 46. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN FATIGA AL LEVANTARSE POR LA MAÑANA Y TENER QUE ENFRENTARSE AL TRABAJO, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	113
FIGURA 47. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN COMPRENSIÓN A LOS CLIENTES FÁCILMENTE, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	114
FIGURA 48. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN EL TRATO A LOS CLIENTES COMO OBJETOS IMPERSONALES, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	115
FIGURA 49. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN TRABAJAR TODO EL DÍA CON MUCHA GENTE ES UN ESFUERZO, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	116
FIGURA 50. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN TRATAR LOS PROBLEMAS PERSONALES FÁCILMENTE, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	117

FIGURA 51. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN AGOTAMIENTO LABORAL, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	118
FIGURA 52. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN INFLUIR POSITIVAMENTE EN LAS PERSONAS, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	119
FIGURA 53. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN SENTIMIENTO DE INSENSIBILIDAD CON LAS PERSONAS DESDE QUE EJERCE ESTE OFICIO, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	120
FIGURA 54. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN SENTIMIENTO DE ENDURECIMIENTO POR EL TRABAJO, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	121
FIGURA 55. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN SENTIMIENTO DE ESTAR MUY ACTIVO, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	122
FIGURA 56. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN SENTIMIENTO DE FRUSTRACIÓN EN EL TRABAJO, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	123

FIGURA 57. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN CARGA LABORAL, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020.....	124
FIGURA 58. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN DESPREOCUPACIÓN POR LO QUE LES SUCEDA A LOS CLIENTES, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	125
FIGURA 59. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN ESTRÉS POR TRABAJAR DIRECTAMENTE CON LAS PERSONAS, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	126
FIGURA 60. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN SENTIRSE ESTIMULADO POR TRABAJAR CON PERSONAS, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	127
FIGURA 61. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN EL LOGRO DE CREAR UNA ATMOSFERA RELAJADA CON LOS CLIENTES, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	128
FIGURA 62. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN EL LOGRO DE COSAS ÚTILES POR MEDIO DEL TRABAJO, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	129

FIGURA 63. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN SENTIMIENTO DE AGOTAMIENTO, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	130
FIGURA 64. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN LOGRO DE SOLUCIONAR LOS PROBLEMAS EN EL TRABAJO CON CALMA, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	131
FIGURA 65. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN SENTIMIENTO DE QUE LOS CLIENTES LO CULPEN DIARIAMENTE POR LOS PROBLEMAS, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	132
FIGURA 66. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN NIVELES DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	133
FIGURA 67. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN NIVELES DE DESPERSONALIZACIÓN, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	134
FIGURA 68. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN NIVEL DE REALIZACIÓN, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	135
FIGURA 69. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA SEGÚN SÍNDROME DE BURNOUT, TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO HEREDIA, 2020. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, 2020	136

RESUMEN

Introducción: Mediante la presente investigación se pretende reconocer, identificar y analizar las conductas de riesgo que están ligadas a los conductores de autobús las cuales pueden padecer, progresar o desencadenar el Síndrome de Burnout, porque puede representar un riesgo integral el cual puede afectar de una manera negativa tanto a la persona que es diagnosticada y a toda la sociedad que pueda mantener contacto con ellos, ya que necesitan de sus servicios laborales. **Objetivo General:** Determinar la incidencia del síndrome de Burnout en los choferes de autobús de la empresa transportes Arnoldo Ocampo relacionado con conductas de riesgo, I cuatrimestre, 2020. **Metodología:** Es un estudio con enfoque mixto, ya que se pretende obtener datos que representen un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta. **Resultados:** En aspectos sociodemográficos, se observa que el total de la población son masculinos, todos son choferes de autobús, el rango de edad es de 40 a 49 años, vecinos de Heredia, la mayoría cuentan con responsabilidades en sus familias y/o tienen de 2 a 3 hijos, la mayoría cuenta con primaria completa y los dos estados civiles que más predominan son el viudo y el divorciado, el 86% trabaja en jornada mixta y al 98% de los choferes se les ha rebajado el salario semanal a menos de ₡100.000. En relación con el síndrome de burnout, los funcionarios reflejan una incidencia de un 8% y las dimensiones de Maslach dan como resultado en el análisis un agotamiento emocional del 22%, despersonalización con un 64% y realización personal con un porcentaje de un 90% sin dejar de lado las conductas de riesgos que más interfieren con la patología como lo son el tráfico intenso, responsabilidad de bienes, actos de delincuencia que estos le generan sentimientos de impotencia y ansiedad. A los choferes los factores ambientales que más les afectan al momento

de conducir son el calor y el mal estado de las calles; En sus hábitos alimenticios todos comen saludables, la mayoría hace ejercicio, el 40% de los choferes confirman tomar más de 1 galón de agua al día , el 70% nunca tienen problemas para conciliar el sueño, ninguno consume ningún tipo de droga ilícita solamente el cigarrillo con poco porcentaje y las bebidas alcohólicas las consumen solo en actividades familiares o sociales y sus relaciones interpersonales con los jefes inmediatos son calificadas como muy buenas, y se observa que la mayoría tiene buena resolución de conflictos. **Conclusiones:** A partir de la encuesta se concluye que los funcionarios de la empresa transportes Arnoldo Ocampo, presentan incidencia del síndrome de burnout, se logra caracterizar a los choferes de autobús en aspectos sociodemográficos, se describen las conductas de riesgo en el síndrome de Burnout y se identifica la incidencia del síndrome de Burnout mediante las dimensiones de agotamiento, realización personal y despersonalización y por último, se logra relacionar las conductas de riesgo con el síndrome de Burnout.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, Síndrome del Quemado, Estrés laboral, Conductas de Riesgo, Factores de Riesgo, Factores Estresantes

SUMMARY

Introduction: The purpose of this research is to recognize, identify and analyze the risk behaviors that are related to bus drivers which can suffer, progress or trigger Burnout Syndrome, since it can represent an integral risk which can affect in a negative way both; the person who is diagnosed and the people that can be in contact with them due to their need of labor services.

General Objective: Determine the incidence of Burnout syndrome in bus drivers of the Arnoldo Ocampo transport company related to risky behaviors, I semester, 2020.

Methodology: It is a study with a mixed approach, due to it is intended to obtain data that represents a set of systematic, empirical and critical research processes and involve the collection and analysis of quantitative and qualitative data, as well as their integration and joint discussion.

Results: In sociodemographic aspects, it is perceived that the total population is male, all are bus drivers, In an age range from 40 to 49 years old, residents of Heredia, most have responsibilities in their families and / or have 2 to 3 children, most have completed primary school and the most prevalent marital statuses are the widower and the divorced, 86% work mixed hours and 98% of the drivers have had their weekly salary reduced to less than ₡ 100,000.

In relation to the burnout syndrome, the officials reflect an incidence of 8% and the Maslach dimensions give as a result in the analysis an emotional exhaustion of 22%, depersonalization with 64% and personal fulfillment with a percentage of 90% Without neglecting the risky behaviors that most interfere with the pathology, such as heavy traffic, property liability, acts of crime that generate feelings of helplessness and anxiety. The environmental factors that most affect drivers when driving are the heat and the poor condition of the streets; In their eating habits, everyone eats healthy, most of them exercise, 40% of drivers confirm that they drink more than 1 gallon of water a day, 70% never have problems falling asleep, none consume any

type of illicit drug, with the exception of cigarettes and a low percentage and alcoholic beverages are consumed only in family or social activities, their interpersonal relationships with immediate bosses are rated as very good, and it is observed that the majority have good conflict resolution. **Conclusions:** From the survey, it is concluded that the officials of the Arnolfo Ocampo transport company present an incidence of burnout syndrome, it is possible to characterize bus drivers in sociodemographic aspects, the risk behaviors in the Burnout syndrome and The incidence of Burnout syndrome is identified through the dimensions of exhaustion, personal fulfillment and depersonalization, finally it is possible to relate risk behaviors with Burnout syndrome.

Keywords: Burnout Syndrome, Burnout Syndrome, Work Stress, Risk Behaviors, Risk Factors, Stressors

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION

En el siguiente apartado, se incluyen estudios realizados a nivel nacional e internacional, donde se describe como se han englobado en el pasado y presente diversos factores que pueden desencadenar en el síndrome de Burnout

1.1.1 Antecedentes del problema

Internacionales

Aguirre, Vauro y Labarthe¹ abordan una investigación en el 2015 titulada “Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina”, cuyo objetivo es identificar los factores desencadenantes del estrés laboral y su relación con la calidad de vida laboral en el personal aeronáutico de cabina; bajo una metodología cuantitativa, Como instrumento se utiliza el cuestionario de calidad de vida profesional CVP-35. Los resultados arrojan que los tripulantes perciben un alto nivel de estrés laboral con un 96.3% en los encuestados, de los cuales un 50.7 % tienen una moderada satisfacción laboral y por lo contrario indican baja calidad de vida laboral un 81%, reconociéndose como factores desencadenantes de estrés organizacional, extra organizacional y del ambiente físico.

Alvarado² realiza una investigación en el 2017 titulada “Factores de riesgo psicosocial y su influencia en el desempeño laboral del personal del sindicato de trabajadores del Ministerio de Transporte y Obras Públicas”, con el objetivo de abordar los factores de riesgo psicosocial y su influencia en el desempeño laboral de 51 participantes que forman parte del sindicato de trabajadores del ministerio de transporte, la información se recolectó a través de la evaluación de riesgos psicosociales y la aplicación de cuestionarios estructurados.

Los resultados arrojan que los riesgos psicosociales más relevantes son la participación dentro del grupo de trabajo con un porcentaje de 41%, se evidencia que 51% de los trabajadores no

cuenta con interés por su labor y no son supervisados, desempeño del rol, apoyo y relaciones sociales se ven afectados con un 35%, los cuales pueden generar problemas de salud tanto, físico con un porcentaje de 60%, como en lo mental que afecta un 34%. ²Como conclusión, el aporte de este trabajo radica en la evidencia de que los factores de riesgo psicosocial si influyen de manera directa en el desempeño laboral, reduciendo la efectividad y productividad del trabajador y de la organización en un 45%, por lo cual se deben de tomar en cuenta diversas herramientas para evitar el síndrome, ya que efectivamente la mayoría lo padece.²

Barrientos, Arroyo, Singuri y Goytia³ publican su estudio en el 2017, titulada “Estrategias de afrontamiento y ajuste socioemocional en conductores de transporte público en la ciudad de Sucre-Bolivia”, con el objetivo de establecer estrategias de afrontamiento de estrés y el ajuste socioemocional y que los conductores de buses busquen el lado positivo de los problemas o exploren alternativas de adaptación. El estudio se aborda bajo una metodología cuantitativa utilizando el cuestionario de afrontamiento al estrés (CAE) a 140 conductores arrojando una correlación significativa entre las estrategias de afrontamiento y el ajuste socioemocional, del cual se evidencia que el 14.7% de la población no tienen expresión emocional abierta y se ven afectados, ya que tienden a estar a la defensiva, un 25% no tienen consideración por las demás personas y el 17.5% no logran solucionar los problemas.

Rodríguez, Ceron⁴ realizan un estudio en el 2019 titulado “Rasgos de personalidad y síndrome burnout en el grupo de conductores de transporte de Lima”, con el objetivo de determinar la relación entre rasgos de personalidad y el síndrome de burnout en un grupo de conductores de transporte público con una metodología de tipo correlacional, de diseño no experimental transversal.

La investigación se realiza por el cuestionario de Burnout Maslach (MBI) dentro de los

resultados se evidencia edades entre 30 y 49 años en el que los encuestados cuentan con escasos recursos de afrontamiento y se muestran menos receptivos a la interacción social siendo estos vulnerables ante el estrés y posibles a desencadenar el síndrome de burnout. El estudio concluye que de los entrevistados la mayoría presenta síndrome de burnout en nivel promedio con más de un 56% donde el 58% tienen un tiempo de permanencia laboral de 10 años.⁴

Navarrete, Feliu, Bagamondes⁵ hacen una investigación en el 2019 titulada “Influencia de la carga organizacional y trastornos del sueño en la accidentabilidad de conductores de camiones en Chile”, con el objetivo de determinar la influencia de los niveles de estrés, trastornos del sueño y carga organizacional en la accidentabilidad de conductores que trabajan en diferentes sistemas de turnos con un diseño no experimental de tipo transversal, descriptivo y correlacional, las variables estudiadas son: estrés, trastornos de sueño, factores de riesgo psicosocial, impacto de turnos rotativos.

La conclusión determina que existe relación entre accidentes y las variables evaluadas presentándose correlaciones significativas para el turno diurno y el nocturno ya que se evidencia que 36% de los encuestados duerme 6 horas en la noche y 43.3% de los conductores duermen 8 horas en el día, el personal del turno de la noche presento un 20% de estrés mientras que los conductores que laboran de día presentaron 10 %, por otra parte un 22.2% de conductores del turno diurno presento trastorno del sueño y en el horario rotativo los resultados evidencian que lo presentan un porcentaje de 60%.⁵ El riesgo psicosocial para el horario diurno y nocturno es de 33.3% y un 66.7% respectivamente siendo riesgo alto el turno de la noche, por ende, se presenta una correlación significativa entre accidentabilidad y compensaciones.⁵

Nacionales

Delgado⁶ realiza una investigación en el 2015 nombrada “Factores predisposicionales de la presencia y desarrollo de síntomas compatibles con el Síndrome de Burnout en cajeros y cajeras de la zona comercial 1 del Banco Nacional de Costa Rica”, el objetivo es identificar los factores de tipo físico ambiental, laboral, familiar y personal que puedan estar asociados a la presencia y desarrollo de síntomas compatibles con el Síndrome de Burnout

El estudio se realiza bajo una metodología cualitativa de tipo mixta de tipo mixto donde realiza en las provincias de San José, Heredia, Alajuela y Cartago donde se les aplica el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) a 204 colaboradores siendo 119 hombres y 85 mujeres los principales resultados apuntan que la población estudiada presentan a nivel personal escasas de estrategias de afrontamiento al estrés, negatividad y pensamientos irracionales con un 38,15% en funcionarios que laboran por más de 10 años y a nivel interpersonal se refleja la relación inadecuada con jefaturas, sentimientos de falta de apoyo, relaciones interpersonales incorrectas en contacto con los clientes y usuarios y en menor porcentaje se presentan hallazgos de tipo familiar, laboral y físico- ambiental.⁶

Bolaños, Rodríguez ⁷ realizan un estudio en el 2015 nombrado “Prevalencia del Síndrome de Burnout académico en los y las estudiantes que cursan la carrera de licenciatura en enfermería, en la universidad de Costa Rica durante el año 2014”, el cual tiene como objetivo analizar los factores sociodemográficos, educativos, familiares, económicos y personales que repercuten directa o indirectamente en la presencia del Síndrome de Burnout Académico. Bajo un estudio metodológico cuantitativo descriptivo y transversal, dicho estudio se realiza en una población de 165 estudiantes de enfermería 119 mujeres y 46 hombres siendo estos un rango de 17 a 20 años un 40% utilizando el cuestionario (MBI-SS) que mide el Síndrome de Burnout académico.

En la investigación se concluye que las largas horas de estudio de 4 a 10 horas donde se evidencia que la mayoría tiene apoyo afectivo o emocional 88.5% , desahogo emocional 93.9% y efectos sobre el desempeño académico 56.2% donde la satisfacción de la carrera muestra un 43.6% aunque se presentan situaciones de irritabilidad, nerviosismo , inquietud, sentimientos de omnipotencia, fracaso, tristeza, pesimismo sin embargo ninguno presenta Síndrome de Burnout en el que se hace énfasis que es necesario implementar herramientas para evitar resultados.⁷

Rosés⁸ realiza una investigación en el 2017 titulada “Síndrome del quemado entre docentes costarricenses de primaria y secundaria”, con el objetivo de elaborar una política de estado consecuente con los problemas identificados para reducir la recarga de trabajo y otros factores que desencadena el síndrome, se realizó un estudio cualitativo donde se escogieron grupos focales al azar entre varias regiones del país.

Los resultados arrojan que los educadores conocen las características y consecuencias dado que hace tiempo padecen desgaste laboral que presenta factores y flagelos que coinciden como por ejemplo elementos laborales, familiares, sociales e individuales dado que se ven obligados a dedicar tiempo libre a llenar papeles y documentos, lo que los distrae no solo de su labor pedagógica, sino además de su vida personal, incrementando su estrés y provocando severos daños a su salud.⁸

Chaves⁹ realiza una investigación en el 2018 titulada “Análisis del síndrome de Burnout y su impacto en la actitud de los funcionarios de las agencias del Instituto Costarricense de Electricidad de Sabana Norte, Sabana Sur y Pavas”, con el objetivo de detectar la presencia del síndrome de Burnout y su impacto en la actitud de los funcionarios con un método mixto utilizando el cuestionario de Maslach.

Los resultados evidencian que un 45% de los encuestados tienen de 6 a 10 años de laborar en la empresa, el 55% son mujeres que oscilan en un rango de 30 a 40 años. Finalmente se concluye que el 35% de los encuestados se sienten muy estresados con el servicio que brindan al cliente, con factores extrínsecos en los que se ven sometidos, dentro de estos un 55% corresponde al cansancio emocional según lo indicado por los funcionarios y un 57.5% corresponde a la despersonalización.⁹

Cooper¹⁰ realiza una investigación en el 2015 titulada factores de Riesgo del síndrome de Burnout en los choferes de la Cooperativa autotransportes desamparados y su relación al uso del tiempo libre”, con el objetivo de determinar la relación entre los factores de riesgo con el uso de tiempo libre en los choferes de transporte publico basándose en un método descriptivo observacional.

El estudio concluye que si existen diversos factores de riesgo para los conductores como lo son: el ruido, el calor y la vibración obteniendo como respuesta un 61%, 53% y 61% respectivamente el 90% considera que la condición respecto a la iluminación que proporciona el servicio les permite percibir peligros pero los tipos de responsabilidades que tienen los conductores como por ejemplo: equipo, documentos y dinero el 92% señala que este último es un factor de riesgo elevado y la relación con el tiempo libre en los choferes finaliza con que 98% de los choferes encuestados lo utiliza para estudiar seguido del 90% que realizan actividades en la comunidad.¹⁰

1.1.2 Delimitación del problema

La investigación se realiza en San Rafael de Heredia, una zona urbana con 117 funcionarios de la empresa transportes Arnoldo Ocampo, en la que laboran solamente hombres con un rango de edad de 25 a 65 años, la investigación se lleva a cabo en el I cuatrimestre del 2020.

1.1.3 Justificación

El transporte público es fundamental para el país, permite que las personas se puedan desplazar de un punto a otro para poder cumplir con sus diversas necesidades, entre las ventajas que brinda el transporte de autobús están: tarifas con un costo bajo y un servicio eficaz debido a los diversos y flexibles horarios establecidos, los cuales van a variar dependiendo de la demanda de usuarios en cada distrito, cantón y provincia. La Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) brinda estadísticas del primer semestre del 2018 en las cuales refleja la cantidad de pasajeros que transporta la empresa para un total de 5.680.893 usuarios, tomando en cuenta los adultos mayores, los transportes más utilizados en Costa Rica son automóviles, tren y autobús.¹¹

Esta investigación se lleva a cabo para reconocer, identificar y analizar las conductas de riesgo que están ligadas a los conductores de autobús las cuales pueden padecer, progresar o desencadenar el Síndrome de Burnout, porque puede representar un riesgo integral el cual puede afectar de una manera negativa tanto a la persona que es diagnosticada y a toda la sociedad que pueda mantener contacto con ellos, ya que necesitan de sus servicios laborales. Por ende, se pretende aportar a la ciencia, mecanismos y técnicas de estudio para determinar los niveles de burnout en los choferes y aportar herramientas para abordar el síndrome para una sociedad más humanizada.

Los beneficiados principalmente son los conductores de la empresa transportes Arnoldo Ocampo, los familiares, la comunidad a la que estos choferes les brinda servicio y los profesionales de enfermería para aplicar acciones preventivas, mejorar las relaciones interpersonales, asertividad, disminuir el estrés, evitar accidentes de tránsito, repercusiones de la salud, seguridad e higiene y promover la concienciación como ciudadanos, ya que es

fundamental preocuparnos más por una seguridad vial más controlada y evitar diversos factores: biológicos, sociales, económicos y psicológicos

El estrés, desencadena enfermedades crónicas, tal como lo menciona Katekewis et al ¹² este menciona que cuando los colaboradores se ven inmersos a sobrecarga laboral y falta de comunicación asertiva entre los mismos estos comienzan a gestar estrés que después no saben cómo expulsarlo. Provocando de esta manera, que comiencen a presentar sintomatología asociada a enfermedades como lo es el Síndrome de Burnout

Un gran porcentaje de transportistas, por laborar en un entorno en constante amenaza, tienden a ser diagnosticados con este síndrome, aunque lastimosamente no todas las personas tengan claro el significado de esta enfermedad, nace así la motivación de este trabajo, partiendo de una vivencia personal, ya que mi padre se desempeña como conductor de autobús durante 21 años, tiempo en el que pude observar un nivel alto de estrés, horarios rotativos, jornadas largas, poco tiempo con la familia, despersonalización, mal humor y sobre todo cansancio emocional y físico

Los síntomas mencionados anteriormente son reconocidos por el síndrome de burnout y estos se apoderaban de él diariamente, por ende esta vivencia me lleva hoy en día a identificar bajo diversas literaturas confiables, técnicas y herramientas que puedan colaborar a disminuir y a poder controlar el síndrome de una forma positiva e influenciar para marcar un cambio en todos los choferes y las familias de estos, dando como resultado que tengan un mejor aprovechamiento del tiempo y puedan compartir momentos con tiempo de calidad.

1.2 REDACCIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL:

¿Como afecta el síndrome de burnout en choferes de autobús de la empresa transportes Arnoldo Ocampo relacionado con conductas de riesgo, I cuatrimestre, 2020?

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general

Determinar la incidencia del síndrome de Burnout en los choferes de autobús de la empresa transportes Arnoldo Ocampo relacionado con conductas de riesgo, I cuatrimestre, 2020.

1.3.2 Objetivos específicos

Caracterizar a los choferes de autobús de la empresa transportes Arnoldo Ocampo en aspectos sociodemográficos, I cuatrimestre, 2020.

Describir las conductas de riesgo influyentes en el síndrome de Burnout, en la empresa de transportes Arnoldo Ocampo, I cuatrimestre, 2020.

Identificar la incidencia del síndrome de burnout en los choferes de autobús de la empresa de transportes Arnoldo Ocampo, I cuatrimestre, 2020.

Relacionar las conductas de riesgo con la incidencia del síndrome de burnout en los funcionarios de la empresa de transportes Arnoldo Ocampo.

1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES

1.4.1 Alcances de la investigación

No hay alcances en esta investigación.

1.4.2 Limitaciones de la investigación

La pandemia COVID-19 afecta el enfoque de la investigación y la aplicación del instrumento.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Síndrome de burnout

2.1.1 Definición

El síndrome de burnout o síndrome del quemado aparece cuando una persona está sometida de manera periódica a situaciones estresantes, por lo general la idea se emplea respecto al entorno laboral. El individuo con esta condición tiene inconvenientes para manejar las situaciones conflictivas o los problemas debido a un desgaste progresivo. Quien padece el burnout sufre la falta de energía, carece de motivación y tienen un elevado grado de apatía, estos factores no solo lo afectan negativamente en su cuerpo y en su psiquis, sino que también lo llevan a reducir su desempeño en el trabajo.¹³

Las personas pueden desarrollar el síndrome de burnout, siendo este más propenso a que se desarrolle en los oficios y las profesiones con una alta carga de estrés como por ejemplo las personas que deben de tener contacto directo con los usuarios, los trabajos que acarrean una carga horaria excesiva pueden provocar o exponer a situaciones demandantes que generen estrés por ende se ven afectados en el área laboral, emocional, familiar, social espiritual, trascendencia y la salud.¹³

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha procedido al reconocimiento oficial del síndrome como una enfermedad.¹⁴ El burnout hace referencia “al desgaste mental y físico que sufren las personas, este no solo afecta a la persona en lo laboral, sino que también se ven afectadas las relaciones familiares y la dinámica personal.”¹⁴ Se reconoce como un riesgo laboral, debido a su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental, e incluso hasta poner en riesgo la vida del individuo que lo sufre, el cual se atribuye cuando existe: sobrecarga de quehaceres laborales y falta de herramientas para manejar el estrés.¹⁴

Katekewis ¹⁵ describe que “ el estrés, desencadena enfermedades crónicas” este autor hace énfasis a que cuando los colaboradores se ven inmersos a sobrecarga laboral y falta de comunicación asertiva entre los mismos y los directos, estos comienzan a gestar estrés que después no saben cómo expulsar, provocando de esta manera, que comiencen a presentar sintomatología asociada a enfermedades, como por ejemplo la hipertensión arterial, diabetes mellitus, inmunodeficiencia, insomnios y trastornos de tipo psiquiátrico como depresiones severas.

Saborío e Hidalgo ¹⁶ hacen una investigación sobre el síndrome de Burnout y describen que esta enfermedad se puede reconocer por diferentes nombres el cual varias personas lo identifican y lo llaman diferente, sin embargo, provoca los mismos síntomas y repercusiones si no es detectado y tratado a tiempo “es conocido como síndrome del desgaste profesional, síndrome de sobrecarga emocional, síndrome del quemado o síndrome de fatiga”.

2.1.2 Síntomas

El Síndrome de burnout va a evidenciar síntomas que pueden presentar las personas, estos se van a dividir en dos, los cuales son físicos, emocionales, cognitivos, conductuales y sociales, por ende, se puede indicar o reconocer la enfermedad o afección, los síntomas se pueden observar o bien se pueden manifestar en exámenes médicos, los que se pueden presentar se van a mencionar a continuación ¹⁷

Síntomas Físicos: dolor de cabeza frecuente, dolores musculares, molestias gastrointestinales (nauseas, diarrea, gases), palpitaciones, mareos, debilidad, cansancio, mayor o menor apetito,

dificultad para respirar y puede presentar suspiros, problemas sexuales, problemas de sueño (insomnio, pesadillas), tartamudeo, temblores, sudor.¹⁸

Síntomas emocionales: depresión, indefensión, desesperanza, irritación, apatía, desilusión, pesimismo, hostilidad, falta de tolerancia, acusaciones a los clientes, supresión de sentimientos.¹⁹

Síntomas cognitivos: pérdida de significado, pérdida de valores, desaparición de expectativas, modificación del autoconcepto, desorientación cognitiva, pérdida de creatividad, distracción, cinismo, criticismo generalizado.¹⁹

Síntomas conductuales: evitación de responsabilidades, absentismo, conductas inadaptativas, desorganización, sobre implicación, evitación de decisiones, aumento del uso de cafeína, alcohol, tabaco y drogas.¹⁹

Síntomas sociales: evitación de contactos, conflictos interpersonales, malhumor familiar, aislamiento, formación de grupos críticos, evitación profesional.¹⁹

2.1.3 Dimensiones

En el síndrome de Burnout se van a tomar en cuenta 3 aspectos importantes que señalan los síntomas más frecuentes, también son llamados o conocidos como dimensiones del SBO o el modelo tridimensional de Maslach como lo son el agotamiento emocional, la despersonalización y la reducida realización personal.

Cansancio emocional: La dimensión de agotamiento representa el componente del estrés individual básico del síndrome. La autora Maslach sostiene, que se determina por la presencia

de sentimientos como lo son la debilidad y el agotamiento frente a las exigencias laborales. Además de ello se caracteriza por una pérdida de energía vital y una desproporción creciente entre el trabajo realizado y el cansancio experimentado. Esta dimensión se describe por las constantes quejas que tienen los trabajadores sobre la cantidad de labores pendientes y por la incapacidad para realizarlas adecuadamente.²⁰

Despersonalización: Es un aspecto que representa el componente del contexto interpersonal del síndrome de Burnout, la autora explica que en esta dimensión se refiere a una respuesta negativa, insensible o excesivamente apática frente a diversos aspectos del trabajo. Se puede desarrollar en respuesta a cansancio emocional, si las personas se encuentran trabajando muy intensamente, recarga laboral o haciendo demás cosas, las personas que lo padecen comenzaran a apartarse, a reducir lo que están haciendo, lo que conlleva a la minimización de su calidad y el nivel de desempeño, ya que pasara de tratar de hacer su mejor esfuerzo, a hacer solo el mínimo. ²⁰

Realización personal: Este aspecto representa el componente de autoevaluación del síndrome, se presenta de forma reducida, refiriéndose a un sentido disminuido de autoeficacia y logros en el trabajo, lo que es agravado por una carencia de recursos, así como por una falta de apoyo social y de oportunidades para desarrollarse profesionalmente. De tal modo, los trabajadores llegan a tener una consideración negativa de ellos mismos y de las demás personas ²⁰

Estos tres componentes se pueden representar de forma insidiosa, paulatina y cíclica, cada componente puede repetirse a lo largo del tiempo, de modo que una persona puede experimentar las tres dimensiones varias veces en diferentes épocas de su vida y en el mismo o en otro trabajo²¹

2.1.4 Etapas

Diversos estudios han determinado que el cuadro clínico puede seguir una secuencia dividida en 4 etapas ²²

Primera etapa: Se distingue un desequilibrio entre las demandas laborales y el material humano provocando un cuadro de estrés agudo

Segunda etapa: el trabajador realiza un sobreesfuerzo para ir adaptándose transitoriamente a las demandas.

Tercera etapa: aquí es cuando aparece el síndrome de Burnout con las tres dimensiones, descritos anteriormente ya insaturados

Cuarta etapa: la persona se encuentra deteriorada psicológica y físicamente

2.1.5 Niveles

La Clínica y gravedad del síndrome de Burnout se ha esquematizado en cuatro niveles: **1- Leve:** donde aumentan la cantidad de quejas, el cansancio y la dificultad para levantarse por la mañana. **2- Moderado:** se manifiesta con aislamiento, suspicacia y negativismo. **3- Grave:** la persona presenta enlentecimiento y ausentismo laboral, se automedica y abusa del alcohol u otras drogas **4- Extremo:** caracterizado por marcado aislamiento, colapso y cuadros psiquiátricos que puede acabar en el suicidio. ²³

2.1.6 Tipos

El síndrome del trabajador quemado se puede dividir en dos tipos los cuales son activo y pasivo

Tipo activo: Es cuando el empleado mantiene una conducta asertiva con todas las personas que lo rodean por lo tanto se relaciona con elementos externos a la profesión²⁴

Tipo pasivo: La persona suele tener sentimientos de apatía y se relaciona con factores internos psicosociales mostrando un cambio rotundo a sus labores. ²⁴

2.1.7 Factores

La OMS²⁵ brinda una lista acerca de los factores que pueden provocar el Síndrome de Burnout entre ellos se encuentran: Largas jornadas laborales, falta de oportunidades de crecimiento, desvalorización del puesto o del trabajo realizado, bajos niveles de desafío, autonomía, control y retroalimentación sobre resultados, falta de incentivos y capacitación. No obstante, Estrada ²⁶ en su estudio menciona los mismos factores incluyendo: sobrecarga de trabajo, falta de alineación entre los objetivos y valores del trabajador con los de la empresa.

2.1.8 Medición

Maslach es una psicóloga que ha hecho estudios sobre el síndrome de burnout, creando un cuestionario para medir dicho síndrome con Jackson en 1981, el cual lo nombro: Maslach Burnout Inventory (MBI), es el cuestionario más utilizado para identificar a las personas con esta enfermedad, está conformado por 22 ítems, los cuales son afirmaciones, sobre sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo. Su finalidad es medir el desgaste que puede estar sufriendo el trabajador, además esta prueba pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el burnout.

2.1.9 Consecuencias

Maslach, señala que las consecuencias del burnout no terminan cuando el sujeto deja el trabajo, la familia y los amigos el cual se van a ver afectados fuertemente.¹⁹ El síndrome de burnout se caracteriza, porque es un proceso que va creciendo de manera progresiva si no se toman medidas para impedirlo, esto puede provocar que el desgaste laboral evolucione y alcance otros aspectos como los ideales y la percepción de los logros, a medida que avanza, el trabajador puede tener dificultades para resolver problemas y ejecutar tareas que antes le resultaban sencillas. La frustración comenzará a estar presente de manera constante, permanecerá en un estado continuo de agotamiento y los síntomas podrán evolucionar a estados más graves, en algunos casos, los trabajadores pueden llegar a abusar de los psicofármacos, del alcohol y las drogas, pueden llegar a tener síntomas depresivos, de psicosis e incluso tener ideas de suicidio.²⁴

2.1.10 Diagnostico

El síndrome de Burnout se debe de diagnosticar lo más antes posible debido a que se deben de detener consecuencias que puedan alterar la salud de la persona que lo padece, los especialistas a los que se acurre tienen que conocer los síntomas de la patología y realizar una entrevista clínica con el empleado que les permita averiguar si existe la sospecha de padecer la enfermedad, además conviene que el profesional conozca un poco de la vida del paciente como por ejemplo: como es su situación dentro de la empresa, como está organizado el trabajo y cuáles son sus relaciones personales tanto en el trabajo y en el hogar.²⁷

2.2 Conductas de riesgo

2.2.1 Definición

La conducta está relacionada a la modalidad que tiene una persona para comportarse en diversos ámbitos de su vida, esto quiere decir que el término puede emplearse como sinónimo de comportamiento, ya que se refiere a acciones que desarrolla un sujeto a los estímulos que recibe y a los vínculos que establece con su entorno.²⁸ La conducta se puede establecer desde las acciones que se pueden realizar consciente e inconscientemente o bien por diversos factores con los que las personas se encuentran en el día a día debido a que pueden afectar negativa o positivamente.²⁸

Castillero describe a la conducta como un conjunto de acciones que lleva a cabo un sujeto, que puede ser humano o animal, y que es la expresión de su comportamiento en un entorno, situación o contexto determinado.²⁹

Conducta de riesgo es cualquier propiedad o característica de una persona o cualquier efecto sobre ella que aumente la probabilidad de desarrollar una enfermedad o lesión.³⁰ Existen diversas conductas de riesgo a las que se ven expuestas los choferes de autobús el cual puede generar diversas lesiones o enfermedades, las cuales pueden derivarse de diversos factores a los que se ven expuestos debido a su labor

El concepto de riesgo está vinculado a la cercanía, contigüidad o inminencia de un posible daño.³¹ El riesgo se le conoce como la posibilidad de poder generar sobre uno mismo o a otras personas un daño el cual puede este lejano o cerca, pero sin duda alguna va a provocar un efecto físico o psicológico.

La noción, de este modo está asociada a la posibilidad de que produzca un daño laboral, por su parte es aquello que está relacionado con el trabajo.³¹ un riesgo laboral se puede generar algún daño a nuestra salud o bienestar debido a un error o por movimientos repetitivos para cumplir con las obligaciones establecidas.

Conducta de riesgo es cualquier propiedad o característica de una persona o cualquier efecto sobre ella que aumente la probabilidad de desarrollar una enfermedad o lesión.³⁰ Existen diversas conductas de riesgo a las que se ven expuestas los choferes de autobús el cual puede generar diversas lesiones o enfermedades, las cuales pueden derivarse de diversos factores a los que se ven expuestos debido a su labor.

2.2.2Factores

Un factor de riesgo es cualquier característica o circunstancia detectable de una persona o grupo de personas asociada con la probabilidad de estar especialmente expuesta a desarrollar o padecer un proceso mórbido. Sus características se asocian a un cierto tipo de daño a la salud y pueden estar localizados en individuos, familias, comunidades y ambiente.²⁸ Como bien define Senado todas las personas están propensas a desarrollar un factor inevitablemente, en el exterior se cuenta con una gran gama de factores que pueden afectar nuestra vida cotidiana ya sea personal, laboral y familiar por ende la población estudiada como los choferes de autobús son sumamente expuestos a estos factores.³²

También se les llama factores de riesgo a un conjunto de factores que, en el proceso salud-enfermedad, pueden o no desencadenar un proceso en función de la diferente capacidad morbígena de cada uno de ellos y de los efectos de potenciación que pueden producirse entre

unos y otros.³³ Ruiz define a los factores de riesgo como un proceso que puede afectar tanto físico como mentalmente, los factores pueden provocar enfermedades que puedan poner en riesgo la vida de las personas.

Factores sociodemográficos: Elena Rodríguez determina diversas variables y define los aspectos sociodemográficos “como una ciencia social que estudia las características sociales y el volumen, crecimiento y características de un grupo de población humana en un periodo de tiempo determinado o a su evolución”³⁴ entre este grupo de aspectos se van a observar la edad, Religión, estado civil, número de hijos, nivel de escolaridad, tiempo laborando para la empresa, ingreso económico, sexo, edad, residencia y la nacionalidad que puedan perjudicar para bien o para mal en el individuo.

Factores personales: A continuación se van a mencionar diversos tipos de factores personales que pueden estar presentes en los choferes de autobús; Una mala alimentación perjudica la salud de estos ya que no tienen un horario establecido en el que puedan cumplir con sus 5 comidas debido a sus horarios rotativos, falta de tiempo, mala digestión, pasan por alto algunas comidas o meriendas y en las que cumplen no mantienen una buena higiene, en segundo lugar existen las drogas que son definidas como una “sustancia de uso no médico con efectos psicoactivos capaces de producir cambios en la percepción, el estado de ánimo, la conciencia y el comportamiento.”³⁵

Los choferes después de largas jornadas laborales en su mayoría tienden a utilizar diversos tipos de drogas como lo son el alcohol, tabaco entre otros que pueden alterar su bienestar para ocultar factores como lo es el estrés, en tercer lugar, esta la recreación y ocio que va a depender del tiempo que les guste compartir en convivencia y la planificación y organización ya que la mayoría quiere descansar.

El cuarto lugar toma en cuenta el sedentarismo ya que los disciplinados están en un poco porcentaje y otros que no hacen actividad física, y lo evitan a lo máximo, en quinto lugar, están los trastornos de sueño que incluyen dificultades para conciliarlo o permanecer dormido, dormir demasiado y conductas anormales durante el sueño esto se produce por no dormir las ocho horas recomendadas.”³⁶

Factores psicosociales: “condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud”³⁷ Los factores psicosociales se van a desarrollar por diversas situaciones laborales en las que el individuo no puede trabajar para cambiarlo como con los factores personales.

El estrés se define como una respuesta necesaria ante el peligro o necesidad que integra a todas las funciones corporales”.³⁸ El estrés laboral se puede manifestar por horarios rotativos, extensas jornadas laborales, el cumplimiento de horarios establecidos y el patrón de responsabilidad que deben de seguir con el cuidado del vehículo, el dinero y la responsabilidad ciudadana el siguiente punto trata de las relaciones interpersonales que se define como “vínculos físicos o emocionales que se generan entre dos o más personas a través de formas de comunicación.”³⁹ Las relaciones interpersonales se ven alteradas la mayoría de las veces, debido a que por muchos factores externos la persona ya no tiene buen humor, no se da un trato adecuado y el servicio al cliente no es el esperado.

Factores laborales: “Elemento o conjunto de elementos que, estando presentes en las condiciones de trabajo pueden desencadenar una disminución en la salud del trabajador, pudiendo causar un daño en el ámbito laboral.”⁴⁰

Los horarios rotativos están dentro de estos factores , los cambios de horario al día o de la noche repercute en la salud de las personas, el no tener un horario establecido para sus horas laborales puede generar diversas complicaciones en sus vidas como lo son fatiga, cansancio y enfermedades seguidas de la postura inadecuada la cual se define como “aquella que demanda un esfuerzo excesivo, que ocasiona un desequilibrio en la relación que guardan entre sí, las diferentes partes del cuerpo; originando fatiga en los casos menores y lesiones osteomusculares en ocasiones irreversibles en los más graves.”⁴¹ Los choferes permanecen en una posición por horas sin poder cambiarla debido a que su labor así lo demanda, afectando ligeramente o gravemente diversas partes específicas de su cuerpo como por ejemplo la columna al permanecer sentado por horas.

El esfuerzo es considerado como “una exigencia fisiológica excesiva en el desarrollo de fuerza mecánica para realizar una determinada acción de trabajo.”⁴² El hacer diversos movimientos repetitivos genera fatiga o cansancio el cual provoca un sobreesfuerzo en diversas partes del cuerpo, los conductores generan esfuerzo en el brazo al ingresar las marchas y en los pies haciendo los cambios de aceleración o desaceleración.

La conducción y la velocidad es un factor de peligro debido a que existen tres tipos de velocidades siendo la primera una velocidad de reacción la cual se puede visualizar como la reacción que toma un conductor para poder manejar ante cualquier peligro, la segunda velocidad de gesto que es cuando el conductor logra observar algo y él va a dirigirse en otra ruta con velocidad para no poner a los usuarios ni su vida en peligro y la tercera es la de desplazamiento el cual se va a medir la velocidad que el conductor requiere en cumplir con su ruta.⁴³ y por otro lado la condición del vehículo afecta de una manera indirecta debido a que los que están nuevos

no presentan fallas y los que ya han tenido un desgaste pueden generar en los conductores un mal desempeño en sus funciones debido a que tiene dificultades técnicas.

Factores ambientales o viales: Este factor se encuentra constituido por los elementos que se ven íntimamente relacionados en materia vial: Las condiciones meteorológicas y el camino.⁴⁴ Para lograr una conducción temeraria es necesario contar con un medio ambiente favorable sin elementos independientes o dependientes que lleguen a influir en el camino del conductor.

El clima desfavorable va a inferir sobre los conductores debido a que existen lluvias intensas que van a provocar poca visibilidad en la ruta del chofer, por ende van a provocar poca visibilidad en las calles debido a que el agua puede tapar los huecos de la calle, dependiendo de la ruta que deba seguir se puede exponer a inundaciones, quebradas, alcantarillas o ríos que se desborden por otra parte las temperaturas elevadas pueden afectar al conductor generando estrés o incomodidad, la conducción nocturna puede afectar igualmente que el clima ya que no provoca una visibilidad exacta a la calle siendo los únicos medios de ayuda las luces del autobús, generando choques.

El tráfico intenso es un generador de estrés y creador de conductas en los choferes de autobús, el tráfico lento y pesado provoca que los choferes no logren cumplir con los horarios establecidos generando que estos tengan que crear maniobras pocas seguras para poder cumplir con las rutas provocando la mayoría de las veces accidentes de tránsito y generando inseguridad ciudadana tomando en cuenta no solo los accidentes sino también los actos de delincuencia que proporciona la misma comunidad como por ejemplo: Asaltos al conductor y usuarios, actos de delincuencia hacia el autobús como por ejemplo tirar piedras para hacer daño entre otros que generan incertidumbre en las personas y en conductor.

2.3 Teorizante de enfermería

“El modelo de sistemas de Neuman es una perspectiva singular basada en sistemas abiertos que proporciona un enfoque unificador para aproximarse a una amplia diversidad de inquietudes. Un sistema actúa como una frontera para un cliente individual, un grupo o incluso un conjunto de grupos; también puede definirse como una cuestión social. Un sistema cliente en interacción con el entorno, perfila el dominio de las preocupaciones de la enfermería”⁴⁶, esta teorizante se centra en el estrés y se denomina de sistemas porque describe al individuo como un sistema estable al que pueden desestabilizar por medio de distintos factores como los que se han mencionado anteriormente, todas las personas pueden ser afectadas de manera individual o colectiva.⁴⁶

Neuman define los metaparadigmas de enfermería, persona, salud y entorno la cual indica que en primer lugar la enfermería debe de “cuidar a la persona en su totalidad, considera que es una profesión única que se ocupa de todas las variables que afectan a la respuesta del individuo frente al estrés. La percepción de la enfermería influye en el cuidado que se suministra por ello afirma que el campo perceptivo del cuidador y del cliente deben valorarse”,⁴⁶ En segundo lugar muestra a la persona como un sistema cliente abierto en interacción recíproca con el entorno. El cliente puede ser un individuo, una familia, un grupo, una comunidad, o un problema social. El sistema cliente es un compuesto dinámico de interacciones entre los factores de fisiológico, psicológico, sociocultural, de desarrollo y espiritual⁴⁶

Neuman considera que la salud es un movimiento continuo de naturaleza dinámica que cambia constantemente Neuman afirma que es un “bienestar o una estabilidad óptimas indican que las necesidades totales del sistema están satisfechas. Un estado reducido de bienestar es el resultado de las necesidades del sistema no satisfechas”⁴⁶ y para finalizar el entorno lo define “como todos

los factores internos y externos que rodean e influyen en el sistema cliente. Los elementos estresantes ya sean interpersonales, intrapersonales y extra personal, son importantes para el concepto de entorno y se describe como fuerza del entorno que interaccionan con la estabilidad del sistema y pueden alterarla.⁴⁶

Neuman brinda diversos conceptos principales que son encontrados en este modelo de sistemas los cuales se van a mencionar a continuación: En primer lugar la visión integral Neuman lo define como “un planteamiento de sistemas dinámico y abierto para el cuidado del cliente, originalmente creado para proporcionar un centro unificador con la intención de definir el problema de la enfermería y entender al cliente cuando interacciona con el entorno, El cliente como sistema puede definirse como una persona, familia, grupo, comunidad u objeto de estudio.”⁴⁶

La autora menciona en segundo lugar, el sistema abierto que se conoce como “un flujo continuo de entradas, procesos, salidas y retroalimentación. El estrés y la reacción al estrés son elementos básicos de un sistema abierto.”⁴⁵ En tercer lugar se encuentra el entorno que son “las fuerzas internas y externas que influyen y se ven influenciadas por el cliente en cualquier momento el entorno se puede llamar como entorno creado que este es desarrollado inconscientemente por el cliente para expresar simbólicamente la integridad del sistema con el fin de aislar al cliente de los elementos estresantes.”⁴⁶

Neuman menciona en cuarto lugar que el sistema cliente salud consta de cinco variables las cuales son: fisiológica, psicológica, sociocultural, de desarrollo y espiritual, Asimismo, menciona como estructura básica y la define como “un sistema que consta de factores de supervivencia básicos comunes a todos los seres humanos» como características innatas o genéticas.”⁴⁶

Neuman hace referencia a que las personas tienen una estructura básica, en la que la central tiene forma de anillos céntricos por ende el círculo interno representa diversos factores básicos como por ejemplo la supervivencia o los recursos que obtiene la persona para obtener recursos de energía las líneas de resistencia que son los círculos intermedios que representan los factores que ayudan al cliente a defenderse de un elemento estresante. “Las líneas de resistencia actúan como factores de protección, que son activados por los elementos estresantes que penetran en la línea normal de defensa”.⁴⁶

La línea normal de defensa es el círculo sólido que está en el exterior del modelo, Neuman representa el nivel adaptativo de salud desarrollado en el transcurso del tiempo como normal con respecto al cual medir la desviación del bienestar,⁴⁵ por último la línea flexible de defensa que es el círculo discontinuo exterior del modelo que se percibe “como un elemento amortiguador de protección para evitar que los elementos estresantes se abran camino hacia el estado de bienestar habitual representado por la línea normal de defensa”.⁴⁶

Los elementos estresantes que existen son llamados estímulos productores de tensión que se generan dentro del sistema del cliente y que dan lugar a un resultado que puede ser positivo o negativo. Pueden ser consecuencia de: fuerzas interpersonales que están dentro de una persona como las respuestas condicionadas, fuerzas interpersonales que tienen lugar entre uno o más personas como por ejemplo las expectativas de rol y las fuerzas extrapersonales que se dan en el exterior del individuo, como las circunstancias económicas, el grado de reacción representa la inestabilidad del sistema que tiene lugar y por último la prevención como intervención las cuales las intervenciones son conocidas como “acciones determinadas que pueden ayudar a que el cliente mantenga la estabilidad del sistema pueden producirse antes o después de las líneas de defensa y resistencia”.⁴⁶

Neuman dentro de su modelo indica 3 niveles de prevención siendo estas la prevención primaria, secundaria y terciaria que se indican a continuación.

- 1- Prevención primaria: Cuando se sospecha la existencia de un elemento estresante o ya se ha identificado su presencia. Tiene como objetivo reducir la posibilidad de un encuentro con algún elemento estresante.⁴⁶
- 2- Prevención secundaria: Es el conjunto de intervenciones o de tratamientos indicados después de que se manifiesten los síntomas de estrés.⁴⁶
- 3- Prevención terciaria: Tiene lugar después de la prevención secundaria, pretende que conseguir que el paciente recupere la estabilidad optima del sistema. El objetivo es mantener el bienestar óptimo por prevención de la recurrencia de la reacción⁴⁶

Neuman menciona en el último término, que la reconstitución tiene lugar después del tratamiento de las reacciones de los elementos estresantes. Representa el retorno del sistema a la estabilidad, que puede ser a un nivel superior o inferior de bienestar que antes de la invasión del elemento estresante.⁴⁶

Neuman, indica que un sistema actúa como un cliente individual o colectivo, en el que la persona afectada por un sistema va a ser el chofer de autobús debido a su área laboral, familiar o bien en su vida cotidiana, este se tiene que desenvolver en un ambiente en el que existe un entorno complicado que puede propiciar diversos factores o estímulos estresantes y menciona como los metaparadigmas de enfermería, entorno, persona y salud se deben de evacuar de la mejor manera para lograr un bienestar y una salud óptima.

Esta área laboral se tiene que relacionar con miles de usuarios y Neuman define que cada persona está conformado por diversos tipos de líneas a su alrededor como los son: en primer

lugar las líneas básicas que van a ser los niveles de supervivencia como lo son la necesidad de trabajar como por ejemplo: Las entradas económicas, las necesidades fisiológicas y la responsabilidad con sus seres queridos, en segundo lugar las líneas de resistencia van a hacer las diversas conductas que ellos practiquen.

Los ejemplos que podemos tomar en cuenta y que se mencionan anteriormente son: La recreación, la actividad física, el descanso y el tiempo con los familiares y por ultimo las líneas flexibles de defensa que son las tomas de decisiones como, por ejemplo: El consumo de alcohol o diversos tipos de drogas que van a amortiguar como factor protector para evitar diversos elementos estresantes, los cuales estos, se van a encontrar durante el camino.

Los elementos estresantes se ven establecidos en el conductor y en las personas que lo rodean en el que la interacción con diversos factores externos como internos, que se van a ver reflejados por un entorno y van a manifestarse para bien o para mal, por medio de fuerzas intrapersonales, interpersonales y extra personales y la respuesta ante la reacción va a variar, dependiendo de la inestabilidad de cada persona, si la persona necesita una prevención Newman las clasifica como primaria, secundaria y terciaria en el que en el usuario va a actuar dependiendo de su grado de estabilidad.

La enfermera debe de reconocer los tres niveles de prevención, se pretende tener un lugar después del tratamiento y al tratar con diversos factores estresantes siendo estos como respuesta un nivel superior o inferior el primero la reducción de algún elemento estresante, el segundo brindar intervenciones y tratamientos indicados y el tercero lograr la recuperación del conductor con una estabilidad óptima del sistema.

La enfermera tiene que observar su entorno y sus preocupaciones y va a actuar según sus necesidades, como por ejemplo el estrés el cual se va a trabajar en la visión integral cuidando al cliente, definiendo el problema y hacerle entender al conductor cuáles son los factores que le afectan inclusive el mismo conductor, puede definir cuáles son los sistemas que lo afectan para lograr a una estabilidad, donde el conductor reconozca cuáles son las necesidades internas de supervivencia básicos, así lograr reconocerlas para que el nivel de estrés no invada su interior y que sea una ayuda para que no actúe de una manera incorrecta.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de investigación

La naturaleza de estudio es de carácter mixto con predominancia cuantitativa, ya que se pretende obtener datos que representen un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio ⁴⁷

El enfoque mixto pretende recolectar datos por medio de una encuesta de preguntas cerradas y abiertas con respuesta previamente definidas, lo que permite obtener resultados de la información que poseen los choferes estudiados. Sin embargo, este enfoque permite describir los datos que arrojan en el cuestionario del síndrome de burnout como consecuencia de diversas consecuencias y factores asociados a estar expuestos los choferes de la empresa de transportes Arnoldo Ocampo.

3.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación es descriptiva, ya que pretende abarcar la realidad de las situaciones que son observables ya sea en eventos, personas y comunidades que se están pretendiendo analizar, dicha investigación pretende analizar, comprender, describir y brindar capacitación a diversos choferes que cumplan con la mayoría de los factores y consecuencias asociadas al síndrome.

Sanca define la investigación descriptiva como “la descripción, registro, interpretación, mediante análisis. En esta investigación se ven y se analizan las características y propiedades

para que con un poco de criterio se las pueda clasificar, agrupar o sintetizar, para luego poder profundizar más en el tema.”⁴⁸

La investigación descriptiva se trabaja sobre la realidad de los hechos y su correcta interpretación de esta por medio de diversos enfoques como lo son la descripción, interpretación, entre otras en la que se evidencien diversas situaciones específicas para poder analizarla y enfocarla en la cual se pretende plantear lo más relevante del tema, Por lo cual, es importante examinar las características del tema, definirlo y formular técnicas para poder solucionar la problemática.

3.3 Unidades de análisis u objetos de estudio

Un grupo de choferes funcionarios de la empresa transportes Arnoldo Ocampo en Heredia, se selecciona para estudiar las variables de interés. Durante el primer cuatrimestre del curso lectivo del 2020.

3.3.1 Población

Los choferes de la empresa transportes Arnoldo Ocampo en Heredia, con una población de 117 funcionarios con un rango de edad de 18 a 65 años, Durante el primer cuatrimestre del curso lectivo del 2020.

3.3.2 Muestra

La muestra de estudio en la empresa transportes Arnoldo Ocampo en Heredia, se obtienen 50 personas, durante el primer cuatrimestre del curso lectivo del 2020.

3.3.3 Criterios de inclusión y exclusión

Tabla 1. Criterios de inclusión y exclusión

CRITERIOS DE INCLUSIÓN	CRITERIOS DE EXCLUSIÓN
Choferes masculinos de la empresa transportes Arnoldo Ocampo con un rango de edad de 18 a 65 años	Funcionarios de la empresa transportes Arnoldo Ocampo que laboren en el área de administración, limpieza o mecánica.
Supervisores, debido a su rol se ven sometidos a manejar autobús.	Choferes que cumplan como soporte para cubrir: horas extras, vacaciones días libres.

Fuente: Elaboración propia, 2020

3.4 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCION DE LA INFORMACION

En el instrumento se realizan un total de 64 preguntas, las cuales se dividen de la siguiente forma y variables: En la primera variable se realizan 11 preguntas que son las condiciones

sociodemográficas las cuales incluyen; Edad, sexo, residencia, estado civil, nivel de escolaridad, con quienes viven, quienes dependen económicamente de ellos y cuánto tiempo tiene de laborar para la institución.

La segunda variable presenta conductas de riesgo en el cuestionario se realizan 9 preguntas sobre cualquier factor que pueda afectar su vida cotidiana o su jornada laboral y el tipo de esta si es diurna, nocturna o Mixta, los tipos de beneficios que brinda la empresa y cuales hace uso el chofer de autobús, el motivo del por qué los utiliza, si el chofer padece de alguna enfermedad crónica y si toma el tratamiento indicado.

La tercera variable sobre aspectos relacionados con el manejo del estrés, se realizan 7 preguntas, que se refieren a factores que los choferes consideran estresantes, los sentimientos que le pueden generar, cuales condiciones ambientales afectan más a la hora de conducir, cuáles son sus comportamientos frente a conflictos laborales y personales y como los soluciona, también se les pregunta sobre cual calificación le dan a los jefes inmediatos y cuál es la causa para tener actitudes negativas en el trabajo.

Los choferes contestan preguntas sobre hábitos alimenticios, tiempo que dura en realizar cada comida, que alimentos consume con mayor frecuencia, la cantidad de agua que consumen, cuál es su ciclo de sueño y cuantas horas duermen, si consumen algún tipo de droga como alcohol, cigarros entre otras y con qué frecuencia las consumen, con qué objetivo las consumen, si realizan actividades físicas, cual realizan y cuánto tiempo.

El cuestionario contiene preguntas sobre algunos padecimientos que puedan tener y por ultimo y no menos importante se les incluye el cuestionario de Burnout, creado por la doctora Maslach (MBI) que es la cuarta variable el cual contiene una escala de burnout que hace referencia a las

dimensiones de agotamiento o cansancio emocional, despersonalización, realización personal, se pretende explicar cuáles preguntas son correspondientes a cada una de las dimensiones y se brinda la puntuación Máxima de estos.

Subescala de agotamiento o cansancio emocional: Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajador. Consta de 9 preguntas las cuales son la 1,2,3,6,8,13,14,16,20, siendo la puntuación máxima 45.

Subescala de despersonalización: valora el grado en que cada uno reconoce actitudes como por ejemplo la frialdad y el distanciamiento, este punto está formada por 5 ítems los cuales son 5,10,11,15,22y su puntuación máxima es de 25.

Subescala de realización personal: evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo se compone de 8 ítems los cuales son: 4,7,9,12,17,18,19,21 con una puntuación máxima de 40.

3.4.1 Validez y confiabilidad del cuestionario

La MSc. Keyla Palma Delgado misma que labora en el Hospital Nacional Psiquiátrico, Enfermera 3, cuenta con una maestría en Salud mental y con conocimiento y experiencia en el tema de Síndrome de Burnout. Ella evalúa cada pregunta del instrumento para considerar la efectividad de este, realiza algunas correcciones y también suma nuevas preguntas para que este sea más preciso y completo. Los cambios se ven reflejados en el plan piloto.

Palma comenta en general, con las sugerencias recomendadas, que es un instrumento necesariamente extenso, tomando en cuenta que va dirigido a una población con múltiples factores endógenos y exógenos para desarrollar el Síndrome de Burnout, desde nocivos hábitos

de salud, los diferentes estilos de vida, patologías crónicas y metabólicas, así como los factores estresantes que pueden encontrar los protagonistas de esta investigación a nivel laboral y en las calles.

El instrumento, trata de explorar todos estos detalles, creando con ello un cuestionario robusto, amplio y que, sin duda, generara buenos aportes a la discusión y los resultados

Las preguntas están elaboradas con un lenguaje coloquial, entendible, no son preguntas intrusivas, lo que llegue a generar temor a la hora de responder, por más aclaración de que son confidenciales las respuestas de este, por lo tanto, disminuye considerablemente el sesgo en los resultados que generaran las respuestas.

La validez y confiabilidad de esta investigación se realiza utilizando un cálculo con el Alpha de Crombach por Roger Bonilla, en el programa llamado Stata (especializado en procesos estadísticos) se seleccionan las preguntas del cuestionario de Maslach Inventory ítems p1-p22, el cual indica un resultado de Alpha de Crombach del 71% (ver anexo N°1)

Welch y Comer, citados por Darren y Mallery ⁴⁹, indican que la medida de fiabilidad mediante el Alpha de Crombach asume que los ítems miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados

3.5 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Sampieri define al estudio transversal como “un tipo de investigación observacional que analiza datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población muestra o subconjunto predefinido, este tipo de estudio también se conoce como estudio de corte transversal, estudio transversal y estudio de prevalencia” ⁴⁷

La investigación se hace bajo un diseño no experimental transversal, el cual se pretende recolectar toda la información en un momento único, sin manipular ninguna variable solamente observar y ejecutar el instrumento a los funcionarios de la empresa de transportes Arnoldo Ocampo, que se pretende evidenciar si presentan el Síndrome de Burnout.

3.6 CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

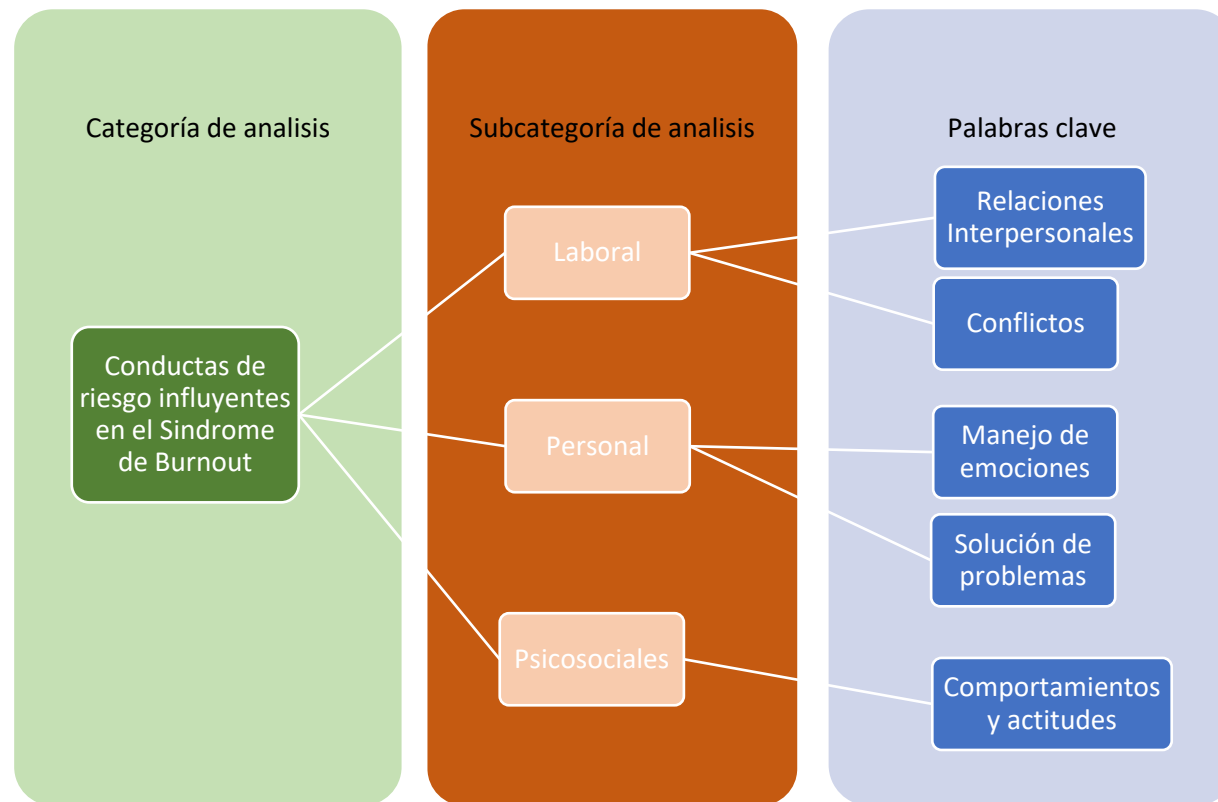
Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Caracterizar a los choferes de autobús de la empresa trasportes Arnoldo Ocampo en aspectos sociodemográficos, I cuatrimestre, 2020. Ocampo, I cuatrimestre, 2020.	Aspectos sociodemográficos	“Los aspectos sociodemográficos son una ciencia social que estudia las características sociales y el volumen, crecimiento y características de un grupo de población humana en un periodo de tiempo determinado o a su evolución”. ³⁰	Los aspectos sociodemográficos son aquellas características tanto sociales como demográficas que se encuentran presentes en la vida de los choferes de autobús de la empresa trasportes Arnoldo Ocampo.	Social Demográfico	Estado civil Número de hijos Nivel de escolaridad Tiempo laborando Ingreso económico Sexo Edad Residencia	Pregunta 5 Pregunta 3 Pregunta 6 Pregunta 10 Pregunta 7-8-9-11 Pregunta 2 Pregunta:1 Pregunta 4

Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Identificar la incidencia del síndrome de burnout en los choferes de autobús de la empresa de trasportes Arnoldo Ocampo, I cuatrimestre, 2020	Síndrome de burnout	“El síndrome de burnout o síndrome del quemado aparece cuando una persona está sometida de manera periódica a situaciones estresantes, por lo general la idea se emplea respecto al entorno laboral.” ¹³	El síndrome de burnout afecta a las personas que están en constantes estímulos estresantes que pueden provocar cambios de actitudes laborales y personales en el que se manifieste el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal que pueden presentar los choferes de autobús	Agotamiento emocional Despersonalización Realización personal	Agotamiento mental Fatiga laboral. Relaciones interpersonales. Estrés. Relaciones interpersonales. Actitudes negativas Nivel emocional. Solución de problemas Empatía. Motivación.	Pregunta: 1-20 Pregunta: 2-3-8-14 Pregunta: 6 Pregunta: 13-16 Pregunta: 5-15 Pregunta: 15 Pregunta: 10-11-15 Pregunta: 22 Pregunta: 4-18

					Relaciones interpersonales.	Pregunta: 7-9-12- 19 Pregunta: 9-17- 18-21
--	--	--	--	--	--------------------------------	---

PRECATEGORIZACIÓN

Figura 1. Precategorización de análisis de datos



Fuente: Elaboración propia, 2020

3.7 PLAN PILOTO (VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS)

El plan piloto se realiza con 5 choferes de autobús, las cuales aceptan realizar el instrumento de la investigación y se les entrego su respectivo consentimiento informado, al llevar acabo dicho instrumento se notan algunas preguntas que debían ser modificadas para mejorar la comprensión, redacción u orden de estas, y por otra parte junto con el experto se considera agregar ciertas preguntas o respuestas para poder obtener la información de forma más completa.

En el cuestionario del plan piloto, la pregunta 11 referente a “Ingreso semanal” se hace un cambio comparativo siendo las respuestas antes del covid-19 y después del covid-19, ya que este a interferido en el ingreso de los choferes dado a que se le redujeron las horas laborales.

En la pregunta 14 referente a “beneficios” se hace la corrección de la redacción de ¿“cuáles beneficios recibe usted de parte de la empresa a la que labora”? por “cuales beneficios brinda la empresa a la que labora”?

En la pregunta 21 referente a “factores de estrés” se hace la corrección de la redacción “Enumere los siguientes factores del 1 al 5 los que usted considera que generan más estrés...” por “marque los siguientes factores que usted considera que generen más estrés en su área laboral, y se le brinda la indicación que puede marcar, más de una opción.

En la pregunta 27 referente a “solución de problemas personales o laborales” se cambia el orden y pasa a ser la pregunta número 25, debido a que la pregunta número 24 ya abarca cuál es el comportamiento y actitudes de dichos problemas.

En el cuestionario se agrega la pregunta 29 que hace referencia a “comidas realizadas al día”

En la pregunta 30 referente a “tiempos de alimentación” se cambia la redacción por “¿Cuántos tiempos de alimentación realiza al día?” por “¿cuántos tiempos de alimentación realiza en las comidas?

En la pregunta 33 se decide agregar a las respuestas la opción de “1 galón” ya que se considera con respecto a los instrumentos realizados que algunos choferes consumen mucha cantidad de agua debido a factores como el clima y el calor que ocasiona algunos motores de los buses.

En la pregunta 34 referente a “dificultad con el sueño” se decide agregar a las respuestas la opción de “nunca” ya que se considera con respecto a los instrumentos realizados que algunos choferes no tienen este problema.

La pregunta 38 y la 39 se cambian de lugar a las preguntas 36 y 37 respectivamente ya que al hacerles la pregunta de “si consumen drogas” los choferes no toman en cuenta el alcohol y el tabaco

3.8 PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

El método empleado para obtener los datos es la aplicación de encuestas elaboradas personalmente en el que se utilizaron todas las medidas de protección y todo el prototipo

3.9 ORGANIZACIÓN DE LOS DATOS

La hoja de cálculo de Excel, es el método que se utiliza para tabular los datos, una vez culminada la etapa de recolección de los mismos, haciendo uso de figuras y tablas cuya representación sea concisa y entendible, donde se expongan las características de la problemática en estudio. Además, en aquellos casos donde las respuestas fueran similares, se emplea el uso de categorías para clasificarlas.

3.10 ANALISIS DE DATOS

El análisis de datos se realiza bajo los objetivos específicos previamente planteados, esto con la finalidad de obtener conclusiones precisas orientadas a alcanzarlas.

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En este apartado se presentan de forma gráfica los datos obtenidos mediante la recolección de la información brindada por los funcionarios de la empresa Transportes Arnoldo Ocampo en Heredia. El análisis se realiza mediante la utilización de un instrumento que arroja los siguientes resultados los cuales se logra evidenciar 64 figuras y 2 tablas.

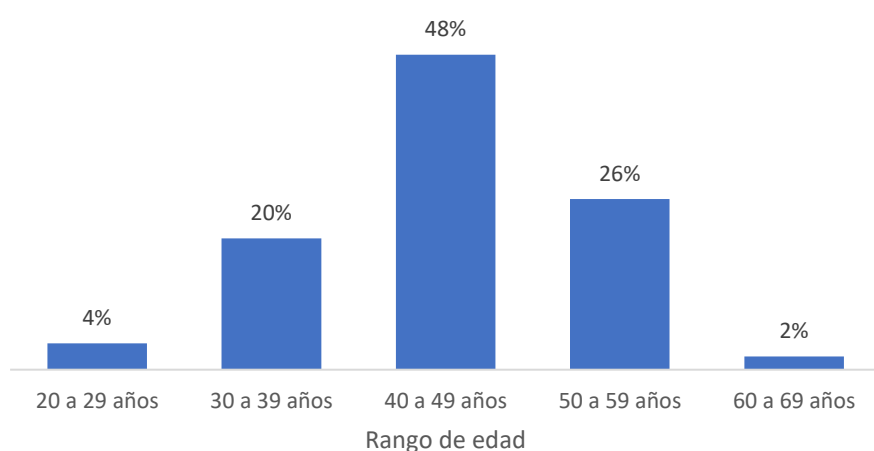


Figura 2. Distribución porcentual de la población encuestada según rango de edad, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020.

El 48% (n=24) de los encuestados en la empresa transportes Arnoldo Ocampo en Heredia tienen un rango de edad de 40 a 49 años, seguido del 26% (n=13) con un rango de 50 a 59 años y por último el 20% (n=10) que tienen un rango de edad entre 30 a 39años.

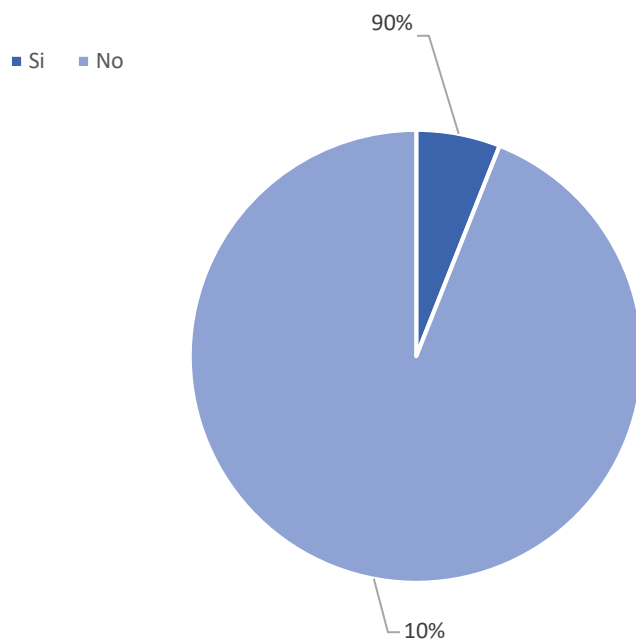


Figura 3. Distribución porcentual de la población encuestada según cantidad de hijos, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020.

El 90% (n=45) de los encuestados mencionan que si tienen hijos y el 10% (n=5) responden que no tienen.

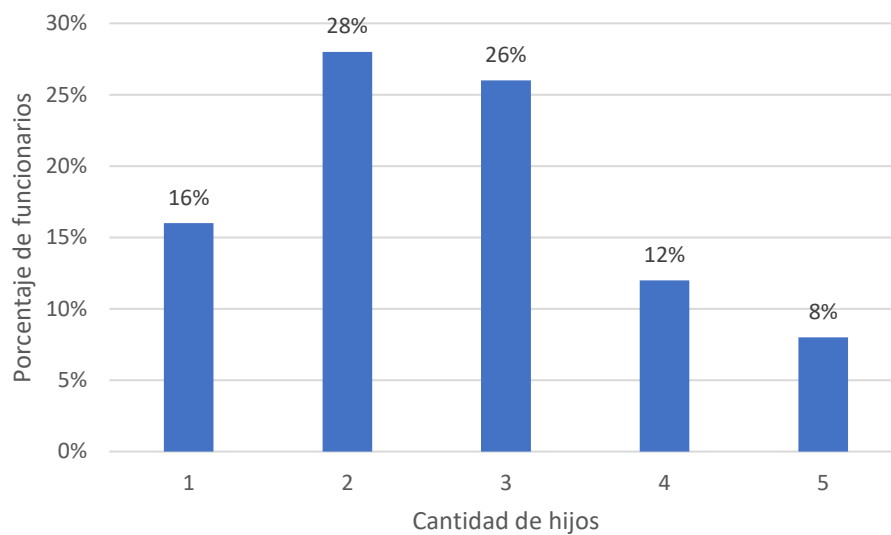


Figura 4. Distribución porcentual de la población encuestada según cantidad de hijos, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 28% (n=14) de los encuestados en la empresa de transportes Arnoldo Ocampo mencionan tener 2 hijos, el 26% (n=13) de los choferes tienen 3 hijos y el 16% (n=8) tiene 1 hijo.

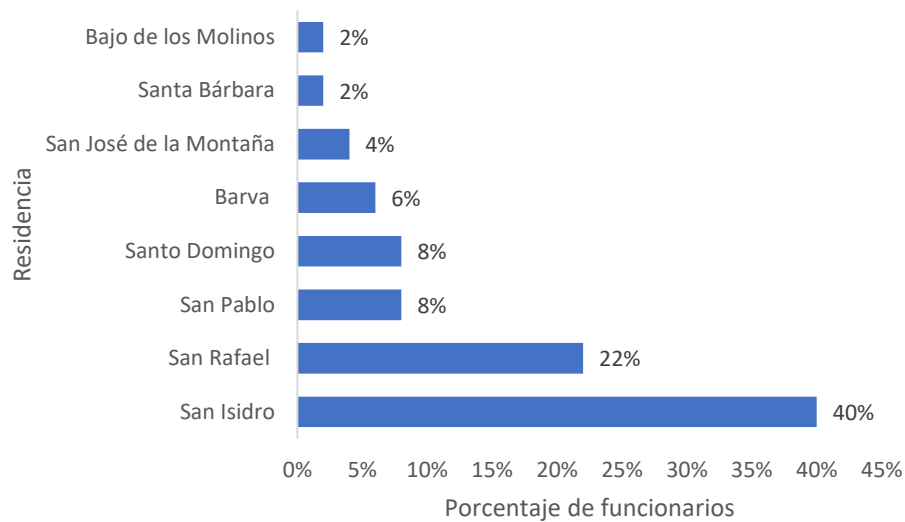


Figura 5. Distribución porcentual de la población encuestada según Residencia, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 40% (n=20) de la población encuestada vive en San Isidro de Heredia, el 22% (n=12) de los encuestados viven en San Rafael de Heredia y por otra parte un 8% (n= 4) de los encuestados residen en Santo Domingo y otro 8% (n=4) en San Pablo de Heredia.

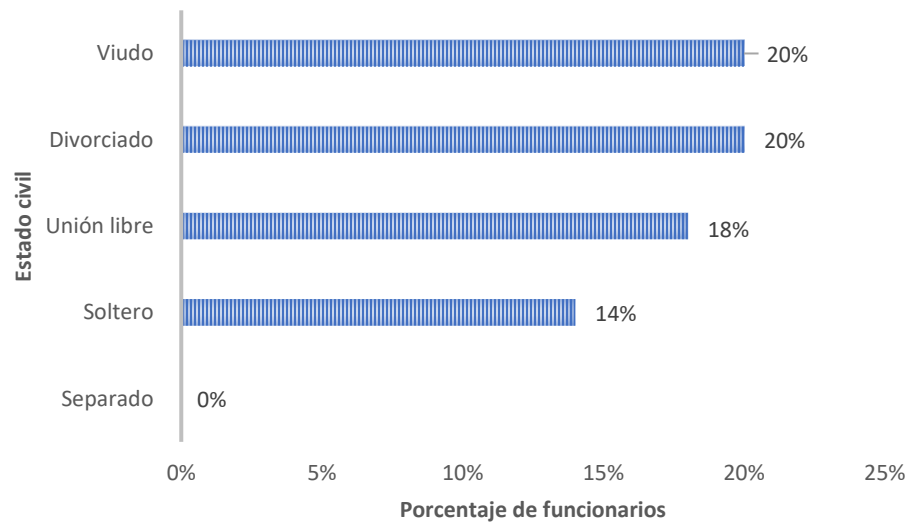


Figura 6. Distribución porcentual de la población encuestada según Estado civil, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

Un 20% (n=10) de la población encuestada responde que su estado civil es divorciado, otro 20% (n=10) contesta la opción de viudo, el 18% (n=9) contesta estar en Unión libre y el 14% (n=7) respondieron solteros.

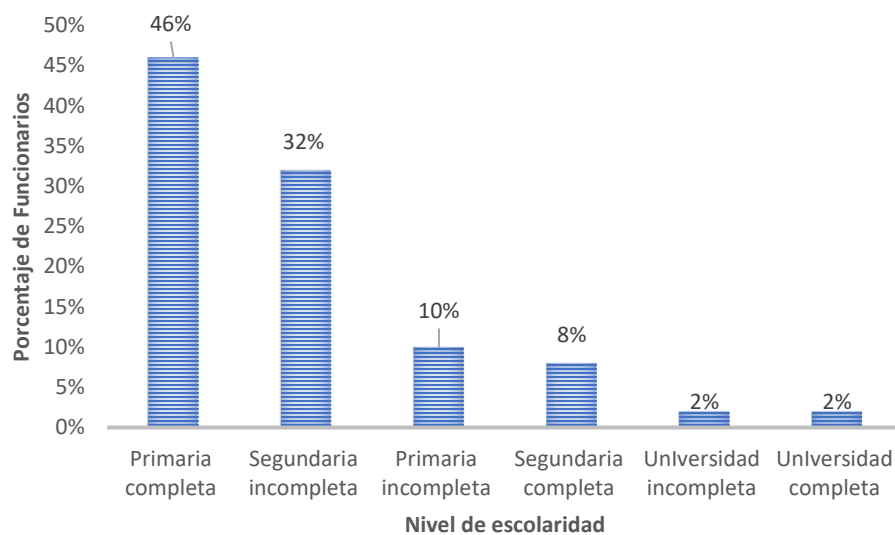


Figura 7. Distribución porcentual de la población encuestada según Nivel de escolaridad, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 46% (n=23) de los encuestados respondieron tener primaria completa, el 32% (n=16) tienen secundaria incompleta, y el 10% (n=5) tienen primaria incompleta.

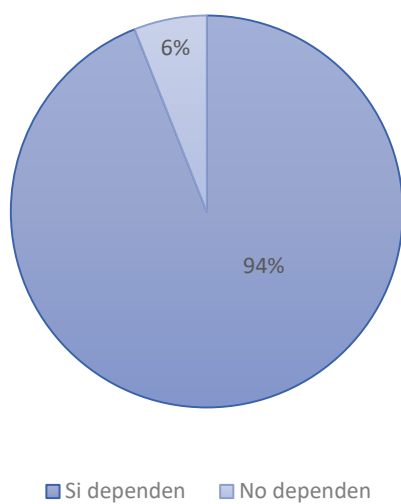


Figura 8. Distribución porcentual de la población encuestada según dependencia económica, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 94% (n=47) de los encuestados responden que cuentan con personas que dependen económicamente de ellos y el 6% (n=3) responden que no cuentan con personas que dependan económicamente de ellos.

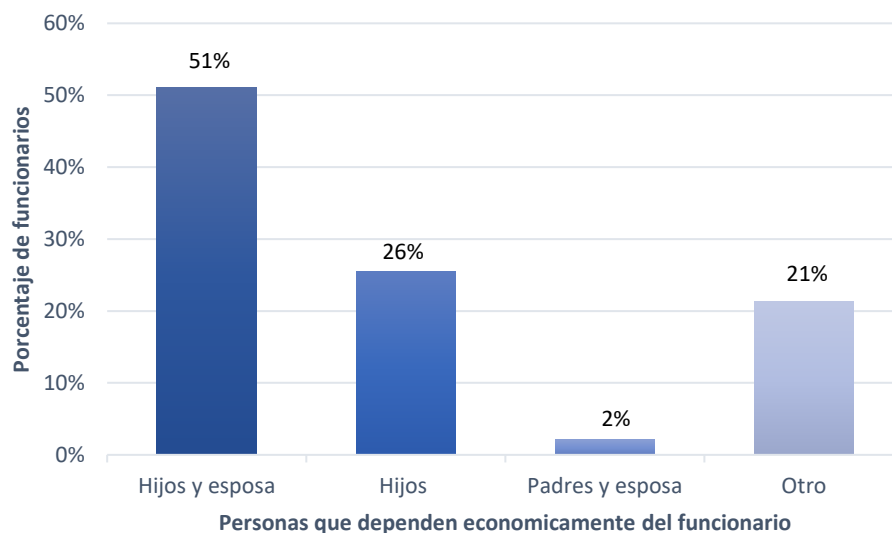


Figura 9. Distribución porcentual de la población encuestada según personas que dependen económicamente de los funcionarios, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 51% (n=25) de los encuestados respondieron tener la responsabilidad con sus hijos y esposa, el 26% (n=13) respondieron que solamente los hijos dependen de él y el 21% (n=11) mencionaron que dependen económicamente de él, otras personas.

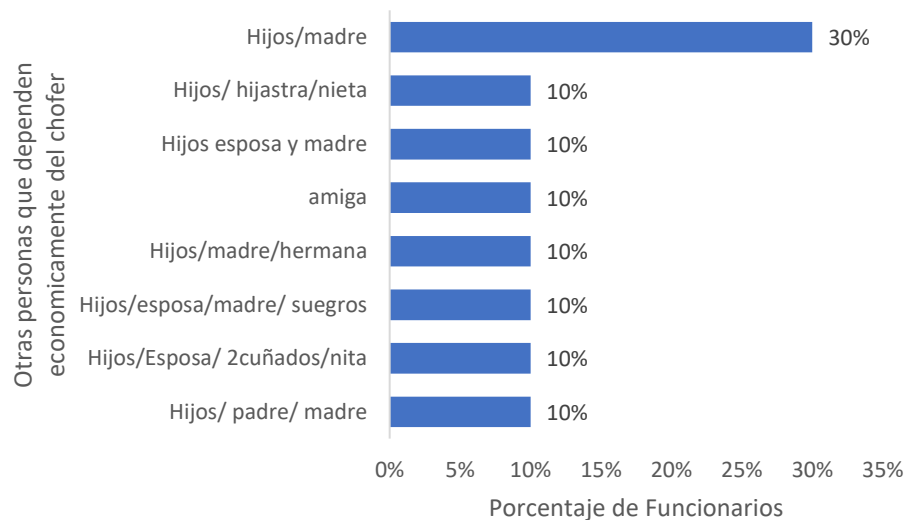


Figura 10. Distribución porcentual de la población encuestada según otras personas que dependen económicamente de los funcionarios, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 30% (n=3) de los encuestados respondieron tener la responsabilidad con sus hijos y madre, el 2% (n=1) respondieron que los hijos, la hijastra y la nieta dependen de él y el 2% (n=1) mencionaron que dependen económicamente de él, sus hijos, su esposa y su madre.

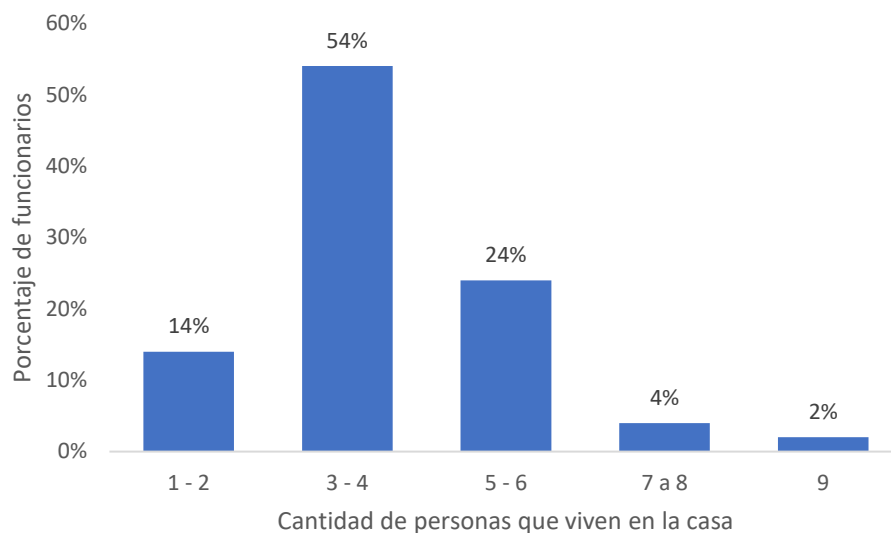


Figura 11. Distribución porcentual de la población encuestada según Cantidad de personas que viven en la casa, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 54% (n=27) de los encuestados respondieron que en sus casas viven de 3 a 4 personas contándose ellos, el 24% (n=12) tienen en su hogar de 5 a 6 personas, y el 14% (n=7) indicaron que en su hogar viven 1 a 2 personas.

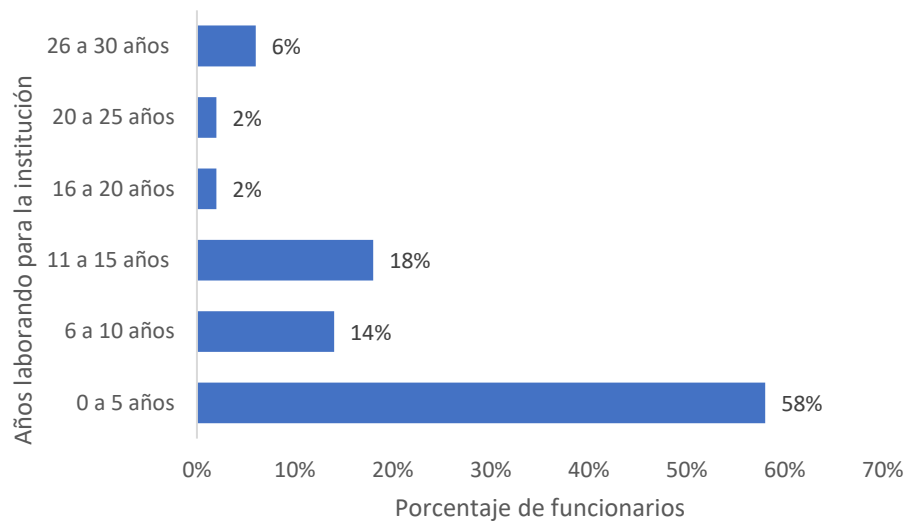


Figura 12. Distribución porcentual de la población encuestada según años laborados para la institución, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 58% (n=29) de los encuestados respondieron tener de 0 a 5 laborando para la institución, el 18% (n=9) tienen de 11 a 15 años laborando para la institución, y el 14% (n=7) tienen de 6 a 10 años trabajando para la empresa.

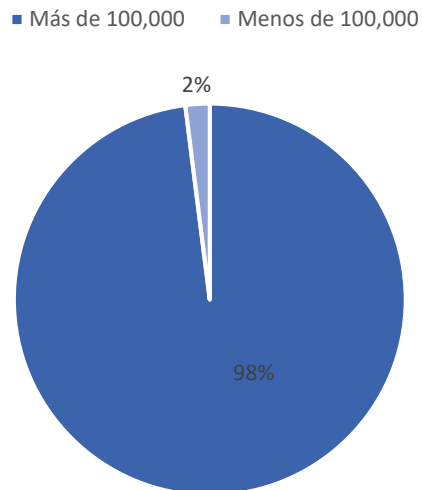


Figura 13. Distribución porcentual de la población encuestada según Salario semanal antes del coronavirus, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 98% (n=49) de los encuestados respondieron recibir antes del coronavirus semanalmente más de ¢100.000 y el 2% (n=1) recibía menos de ¢100.000

■ Más de 100,000 ■ Menos de 100,000

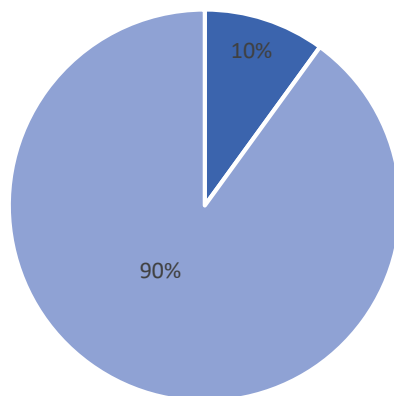


Figura 14. Distribución porcentual de la población encuestada según Salario semanal después del coronavirus, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 90% (n=45) de los encuestados respondieron recibir después del coronavirus semanalmente menos de ₡100.000 y el 10% (n=5) recibía más de ₡100.000

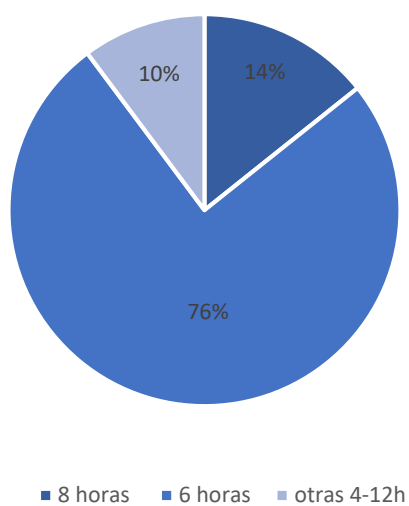


Figura 15. Distribución porcentual de la población encuestada según horas laboradas por día, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 76% (n=38) de los encuestados respondieron trabajar 8 horas al día cuando antes trabajan 12 horas, el 14% (n= 7) responden trabajar 6 horas al día cuando antes era 8 horas y el 10% (n=5) respondieron que trabajaban de 4 horas a 12 horas

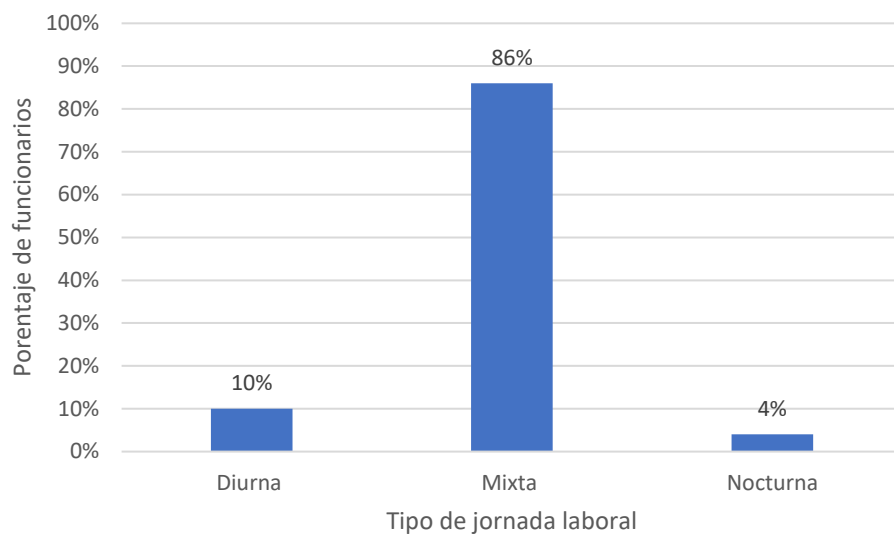


Figura 16. Distribución porcentual de la población encuestada según tipo de jornada laboral, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 86% (n=43) de los encuestados respondieron trabajar en jornada mixta, el 10% (n= 5) responden trabajar en jornada diurna y el 4% (n=2) trabajan en la jornada Nocturna.

Tabla 2.

Choferes de autobús según beneficios que brinda la empresa, Transportes ACUZA, Heredia.

(Mayo, 2020)

Beneficios	Porcentaje de respuesta		TOTAL
	SI	NO	
Seguro médico	100% (n=50)		100% (n=50)
Capacitaciones	100% (n=50)		100% (n=50)
Consultorio médico de la empresa	100% (n=50)		100% (n=50)
Atención por psicólogo o enfermera en salud mental	24% (n=12)	76% (n=38)	100% (n=50)
Ferias de la salud	66% (n=33)	34% (n=17)	100% (n=50)
Otro		100% (n=50)	100% (n=50)

Fuente: Elaboración propia 2020

El 100% (n=50) de los encuestados respondieron que la empresa les brinda seguro médico, capacitaciones y consultorio médico de la empresa, el 76% (n= 38) responden que no existe atención por Psicólogo o Enfermera en salud mental Y el 66% (n=33) afirman que les brindan ferias de la salud anualmente.

Tabla 3.

Choferes de autobús según beneficios que utiliza de la empresa, Transportes ACUZA, Heredia.
(Mayo, 2020

)

Beneficios	Porcentaje de respuesta		TOTAL
	SI	NO	
Seguro médico	100% (n=50)		100% (n=50)
Capacitaciones	100% (n=50)		100% (n=50)
Consultorio médico de la empresa	90% (n=45)	10% (n=5)	100% (n=50)
Atención por psicólogo o enfermera en salud mental	2% (n=1)	98% (n=49)	100% (n=50)
Ferias de la salud	54% (n=27)	46% (n=23)	100% (n=50)
Otro		100% (n=5)	100% (n=50)

Fuente: Elaboración propia, 2020

El 100% (n=50) de los encuestados respondieron que utilizan el seguro médico y capacitaciones, el 90% (n= 45) responden que si utilizan el consultorio médico de la empresa y el 98% (n=49) mencionan que no utilizan la atención por Psicólogo o Enfermera en salud mental.

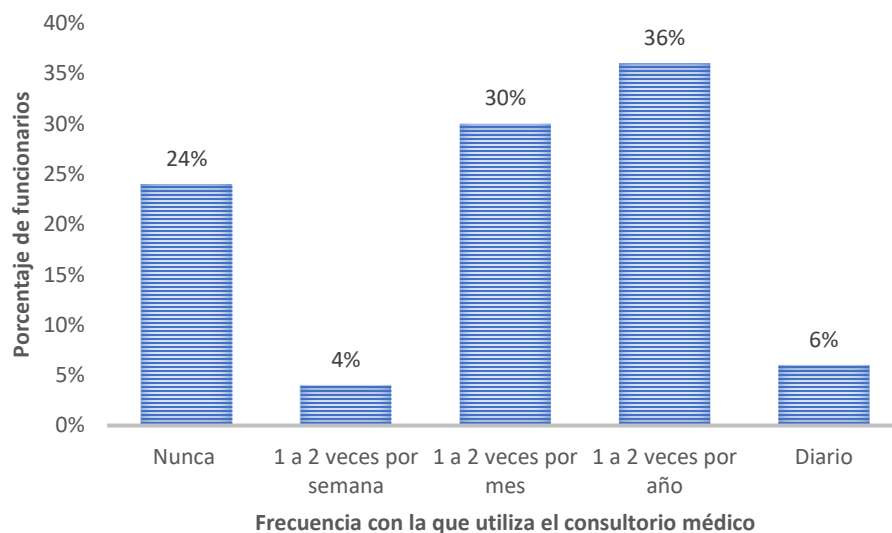


Figura 17. Distribución porcentual de la población encuestada según la frecuencia con la que utilizan el consultorio médico, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 36% (n=18) de los encuestados respondieron asistir al consultorio médico de 1 a 2 veces al año, el 30% (n= 15) responden que utilizan el consultorio médico de 1 a 2 veces por semana y el 24% (n=12) nunca asisten al consultorio.

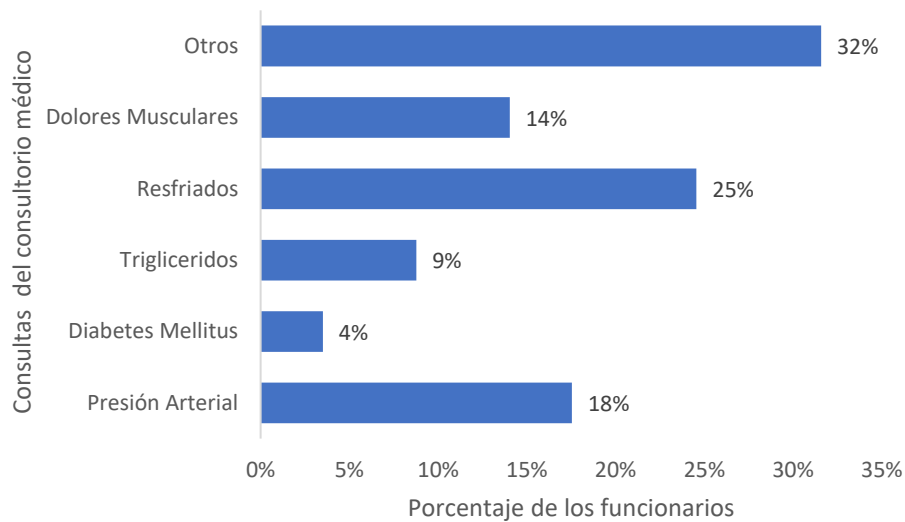


Figura 18. Distribución porcentual de la población encuestada según las consultas del consultorio médico, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 32% (n=16) de los encuestados respondieron que se debe a otras dolencias o padecimientos, el 25% (n= 12) responden que sacan citas por resfriados y el 18% (n=9) por tratamiento y control de la presión arterial.

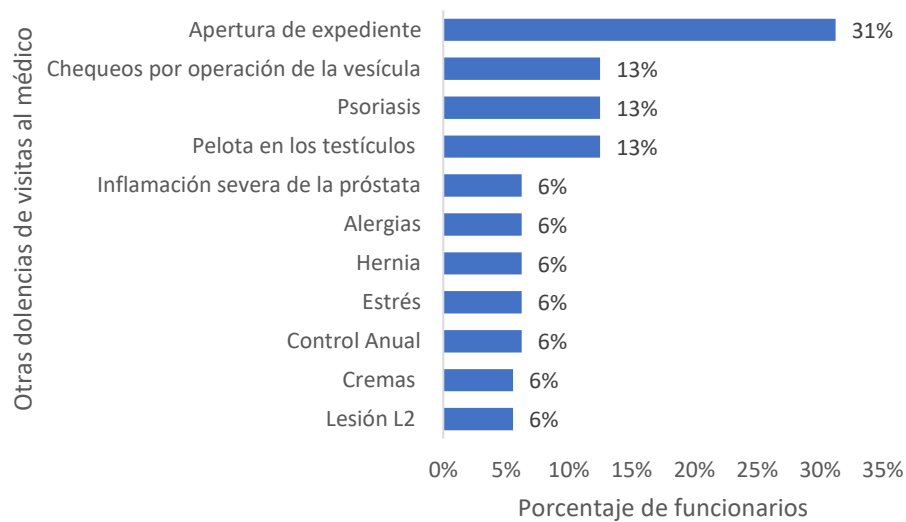


Figura 19. Distribución porcentual de la población encuestada según otras dolencias por las que se presentan al médico de la empresa, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 31% (n=5) de los encuestados respondieron que asisten por control médico, el 11% (n= 2)

Asisten por problemas de vesícula, alergias lesiones en la comuna y el 6% (n=1) responden que su visita se debe a estrés y hernia

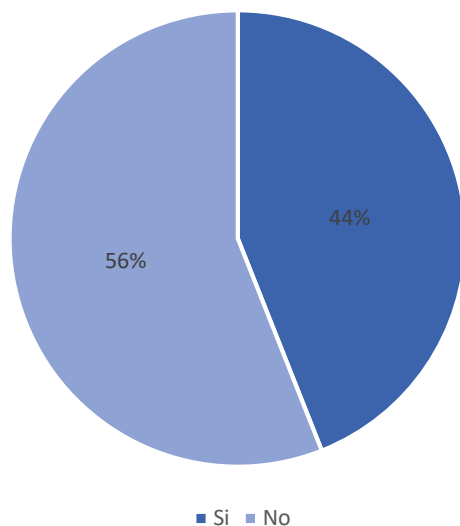


Figura 20. Distribución porcentual de la población encuestada según padecimiento o enfermedad Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 56% (n=33) de los encuestados respondieron que no padecen de ninguna enfermedad y el 44% (n=17) respondieron que si padecen de enfermedades.

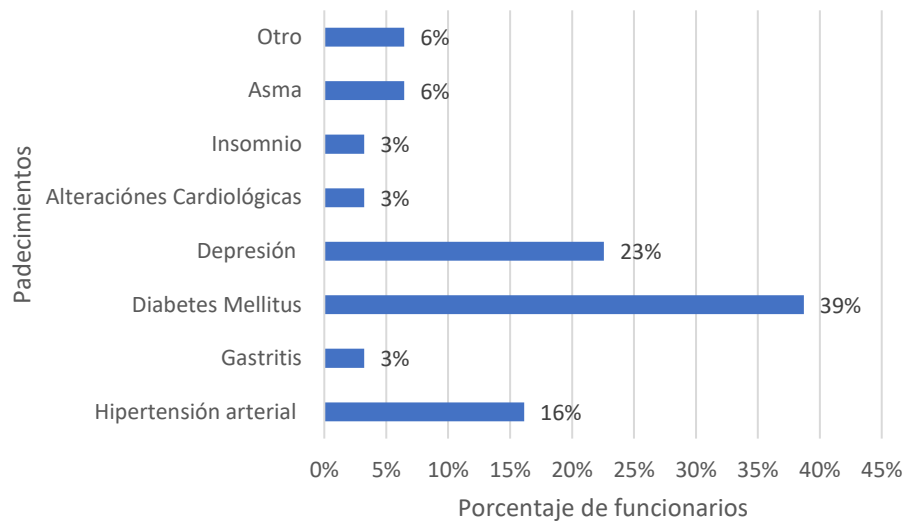


Figura 21. Distribución porcentual de la población encuestada según padecimiento o enfermedad, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 39% (n=12) de los encuestados respondieron padecer de diabetes mellitus, el 23% (n= 7) responden padecer de depresión y el 16% (n=5) padecen de hipertensión arterial

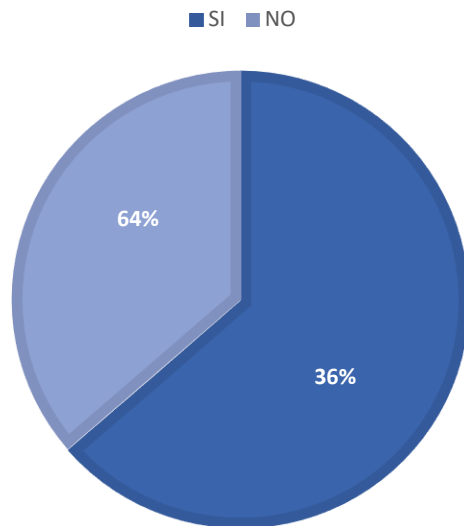


Figura 2. Distribución porcentual de la población encuestada según toma de tratamiento, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 64% (n=14) de los encuestados respondieron tomarse su tratamiento adecuado y el 36% (n= 8) responden no tomar el medicamento indicado.

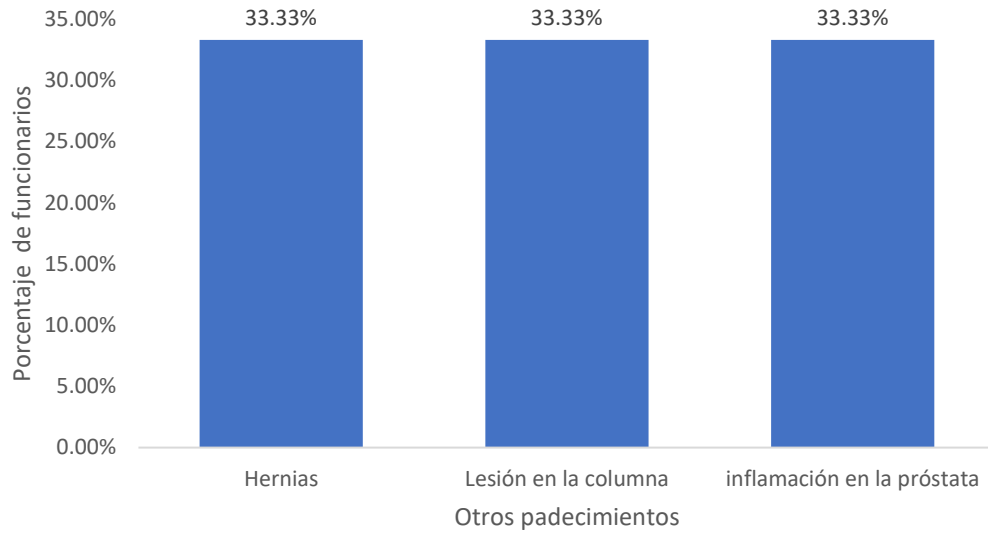


Figura 23. Distribución porcentual de la población encuestada según otros padecimientos o enfermedades que padecen los choferes, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 33.33% (n=1) de los encuestados respondieron padecer de hernias, el 33.33% (n=1) padecen de lesión en la columna y el 33.33% (n=1) padecen de inflamación en la próstata.

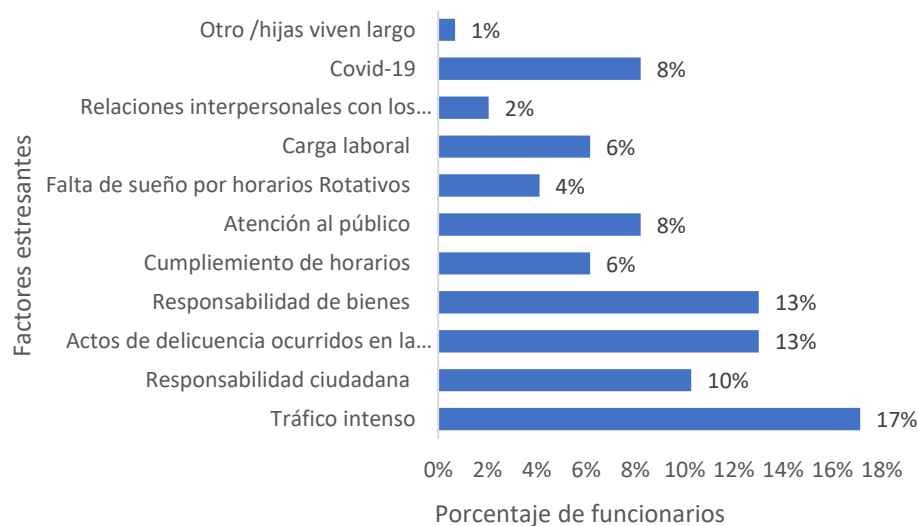


Figura 3. Distribución porcentual de la población encuestada según factores de estrés, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 17% (n=25) de los encuestados respondieron que el tráfico intenso predomina siendo el factor que genera más estrés, el 13% (n=19) de los encuestados responden que la responsabilidad de bienes es lo que les genera estrés y otro 13% (n=19) indica que los actos de delincuencia son el factor que les genera mayor estrés, el 10% (n=15) de los encuestados responden que en este momento la responsabilidad ciudadana les genera mucho estrés.

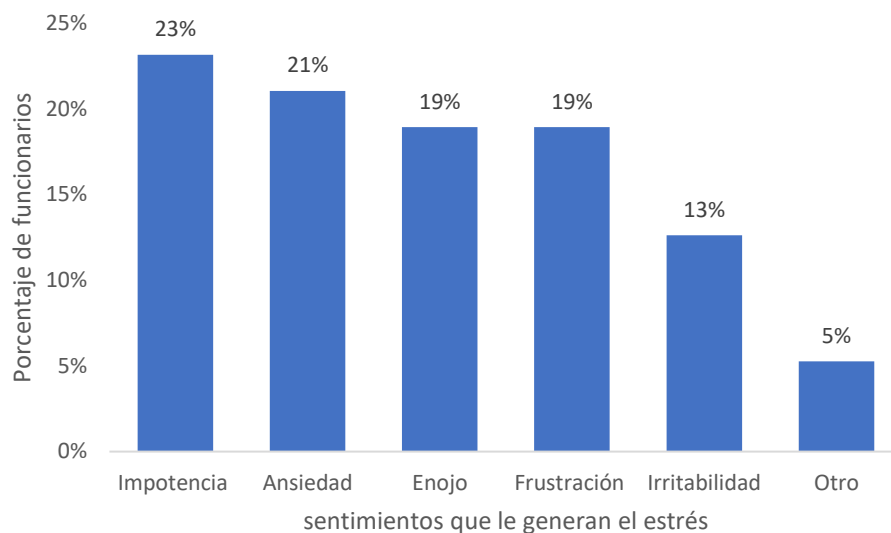


Figura 25. Distribución porcentual de la población encuestada según emociones, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 23% (n=22) de los encuestados respondieron que los factores de estrés le generan sensación de impotencia, el 21% (n=20) de los encuestados responden que les genera ansiedad y el 19% (n=18) de los encuestados responden que les genera enojo y frustración.

■ Preocupación por la familia ■ Insomnio ■ Incertidumbre/miedo ■ Aburrimiento

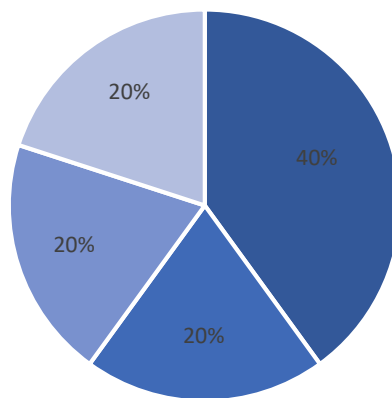


Figura 26. Distribución porcentual de la población encuestada según otras emociones que general los factores de estrés, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 40% (n=2) de los encuestados respondieron que su preocupación es la familia, el 20% (n=1) de los encuestados responden que los factores de estrés les generan insomnio seguido de 20% (n=1) con incertidumbre

.

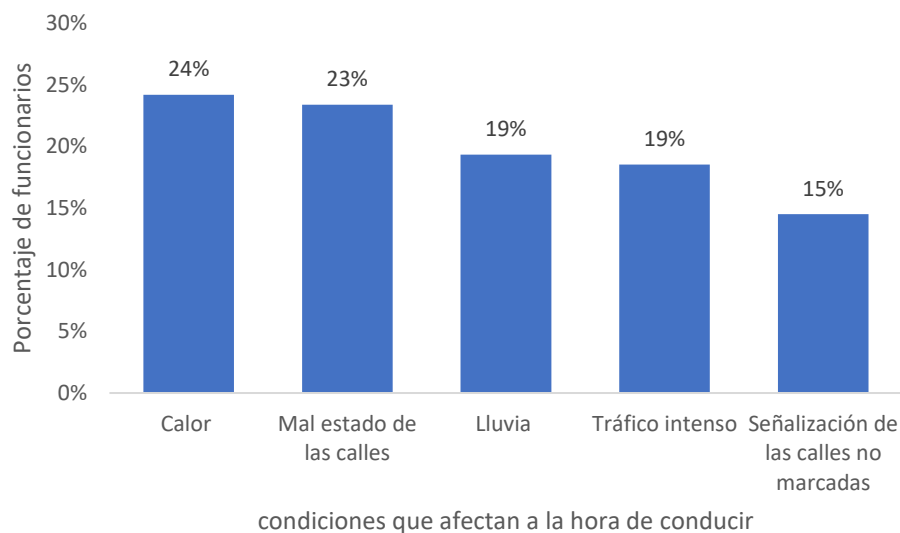


Figura 27. Distribución porcentual de la población encuestada según condiciones ambientales que afectan a la hora de conducir, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 24% (n=30) de los encuestados respondieron que el calor les afecta a la hora de conducir, el 23% (n=29) de los encuestados responden que el mal estado de las calles les afecta y el 19% (n=24) la lluvia, con igual porcentaje 19% (n=24) el tráfico intenso.

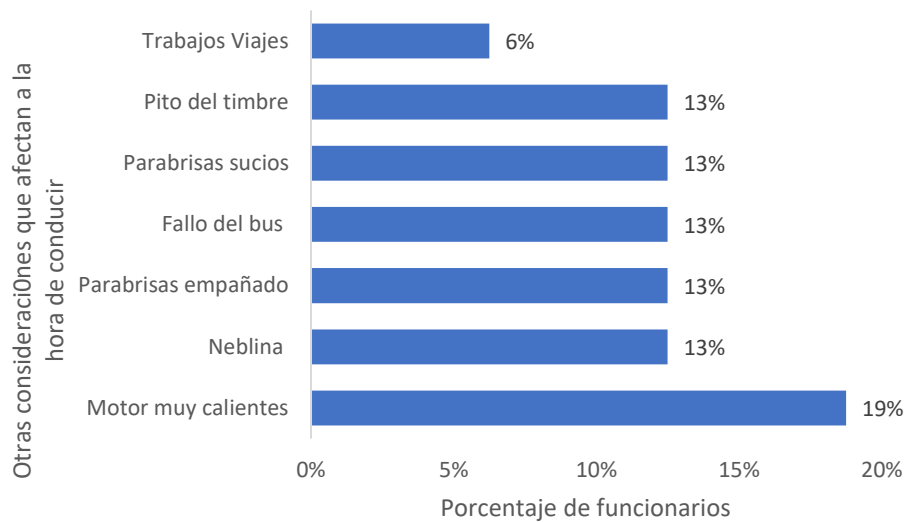


Figura 28. Distribución porcentual de la población encuestada según otras condiciones ambientales que afectan a la hora de conducir, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 19% (n=15) de los encuestados respondieron que los motores muy calientes les afecta a la hora de conducir, el 13% (n=2) de los encuestados responden que el pito del timbre y el 13% (n=2) responden que algún fallo del autobús.

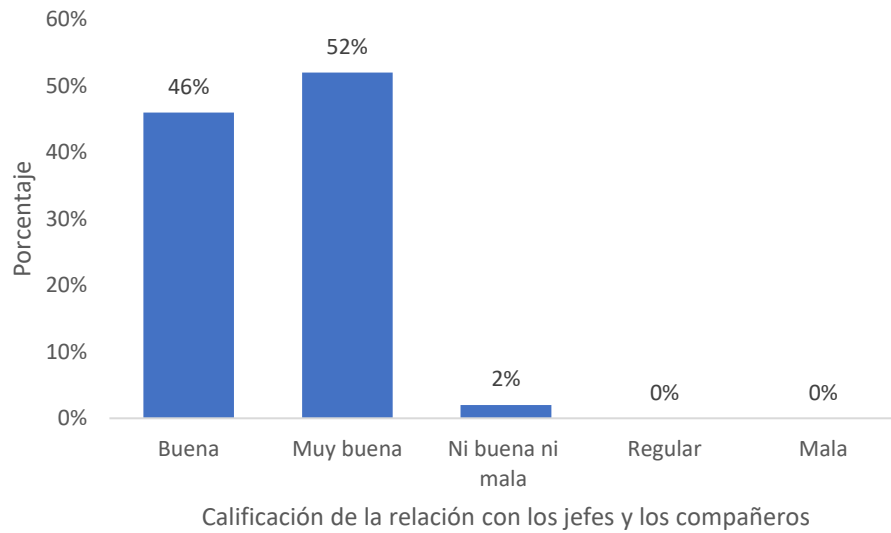


Figura 4. Distribución porcentual de la población encuestada según relación con los jefes y los compañeros, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 52% (n=26) de los encuestados respondieron que la relación con sus jefes y sus compañeros es muy buena, el 46% (n=23) de los encuestados responden que es buena y el 2% (n=1) responden que ni buena ni mala.

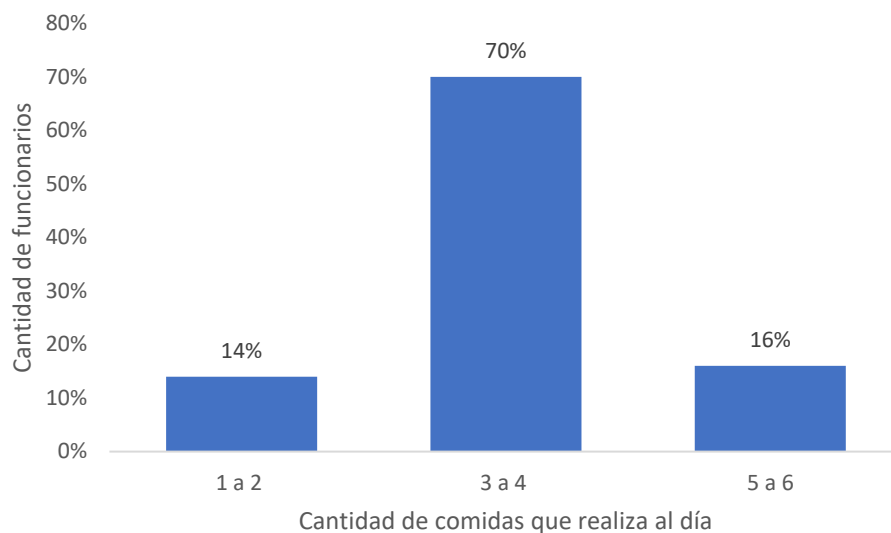


Figura 5. Distribución porcentual de la población encuestada según cantidad de comidas que realiza, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 70% (n=35) de los encuestados respondieron que hacen entre 3 y 4 comidas diarias, el 16% (n=8) de los encuestados responden que entre 5 y 6 comidas y el 14% (n=7) responden que solamente hacen entre 1 y 2 comidas al día.

■ 15 min a 30 min ■ 45 min a 1 hora

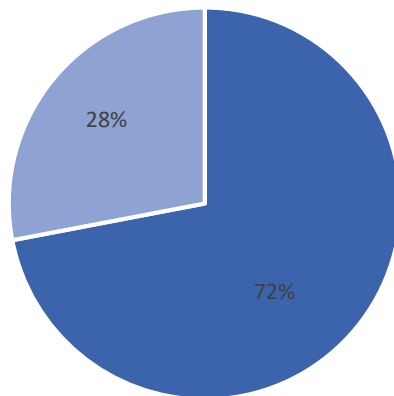


Figura 6. Distribución porcentual de la población encuestada según tiempo que realiza en las comidas, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 72% (n=36) de los encuestados respondieron que toman de comida de 45 minutos a una hora y el 28% (n=14) de los encuestados responden que utilizan de 15 minutos a 30 minutos.

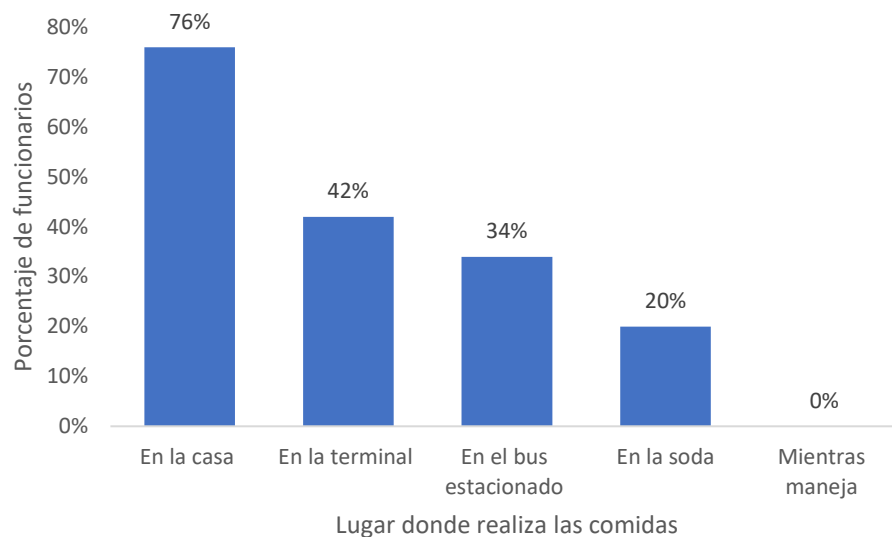


Figura 7. Distribución porcentual de la población encuestada según lugar donde realiza los tiempos de comidas, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 76% (n=38) de los encuestados respondieron que comen en su casa, el 42% (n=21) de los encuestados responden que en la terminal y el 34% (n=17) en el bus estacionado.

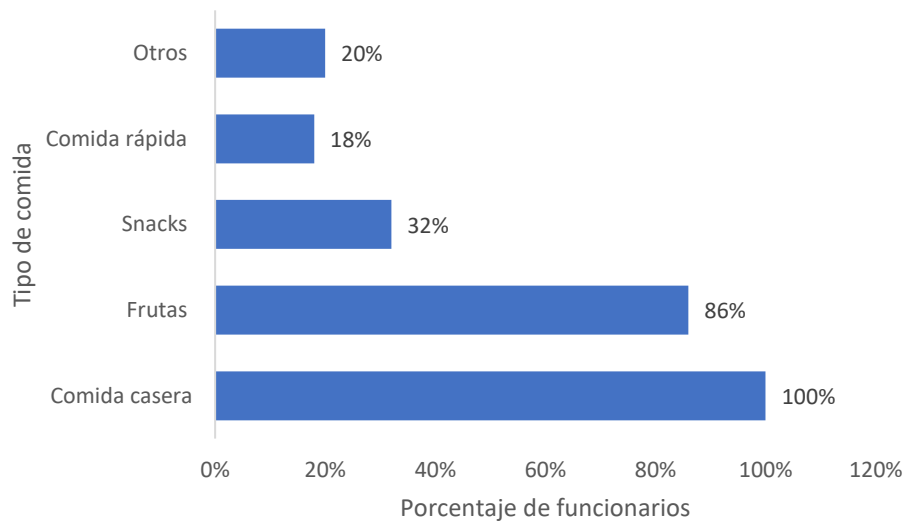


Figura 33. Distribución porcentual de la población encuestada según tipos de alimentos que consumen con mayor frecuencia, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 100% (n=50) de los encuestados respondieron que consumen comida casera la mayoría del tiempo, el 86% (n=43) de los encuestados responden que consumen muchas frutas y el 32% (n=16) responden que consumen snacks.

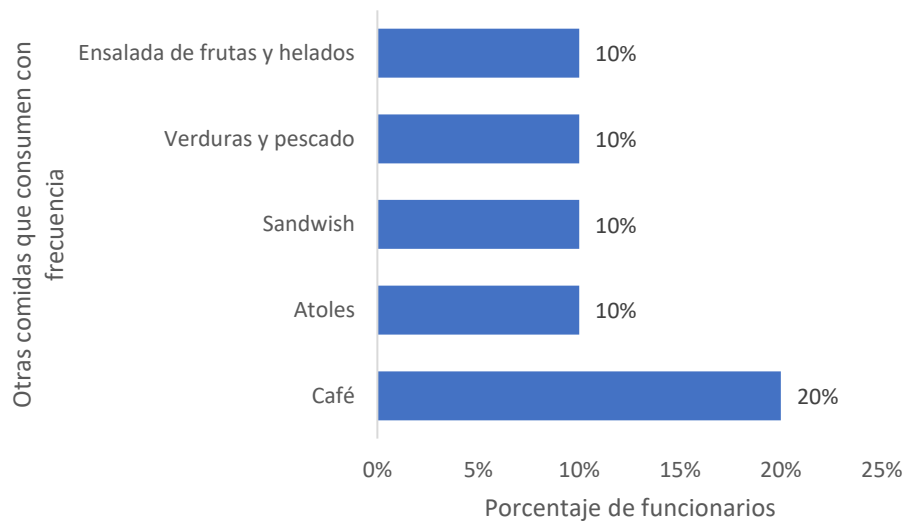


Figura 34. Distribución porcentual de la población encuestada según otras comidas que consumen con mayor frecuencia, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

.

El 20% (n=4) de los encuestados respondieron que consumen café, el 10% (n=2) de los encuestados responden que consumen muchas verduras y el 10% (n=2) responden que sándwich

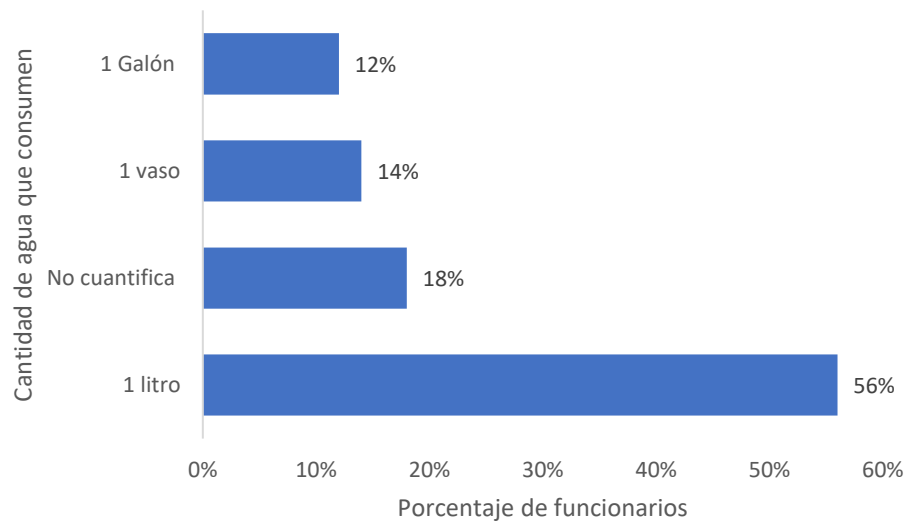


Figura 8. Distribución porcentual de la población encuestada según cantidad de agua que consumen, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 56% (n=28) de los encuestados respondieron que consumen un litro de agua diario, el 18% (n=9) de los encuestados responden que no lo cuantifican y el 12% (n=6) responden que toman un galón diario

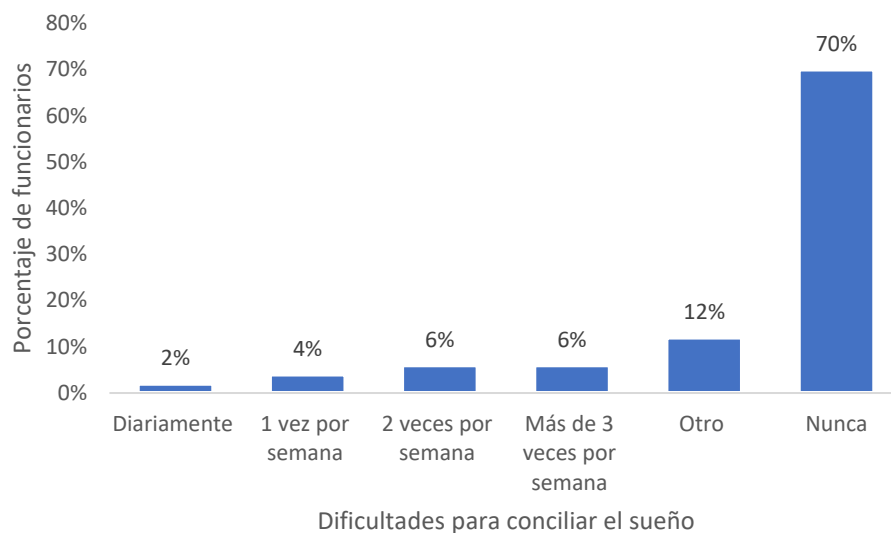


Figura 9. Distribución porcentual de la población encuestada según dificultades para conciliar el sueño, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 70% (n=35) de los encuestados respondieron que nunca tienen problemas para conciliar el sueño, el 12% (n=6) mencionan que en ellos existen otras frecuencias en las que se enfrentan a problemas para conciliar el sueño y el 6% (n=3) responden que más de 3 veces por semana.

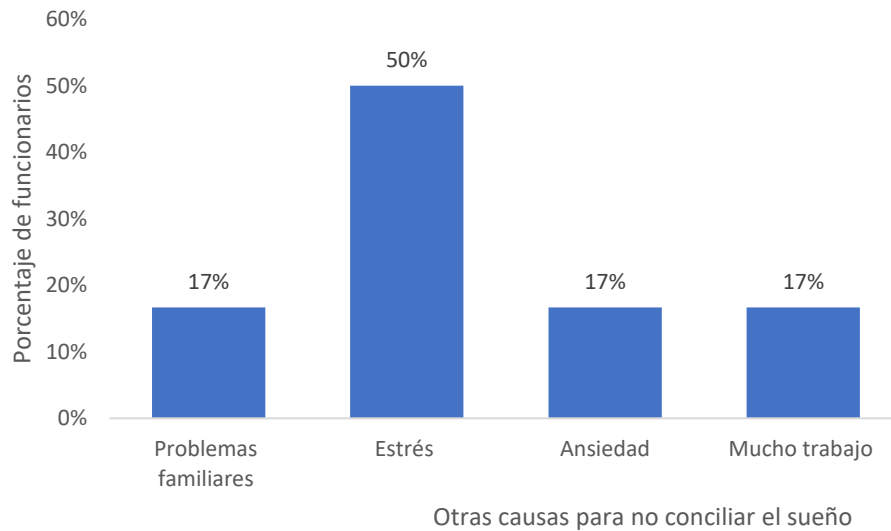


Figura 37. Distribución porcentual de la población encuestada según otras dificultades para conciliar el sueño, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 50% (n=3) de los encuestados respondieron que el estrés le genera problemas para conciliar el sueño, el 17% (n=1) mencionan que cuando tienen problemas familiares no concilian el sueño y el 17% (n=1) responden que por mucho trabajo no logran conciliar el sueño.

■ 4 a 5 horas ■ 6 a 7 horas ■ 8 a 9 horas

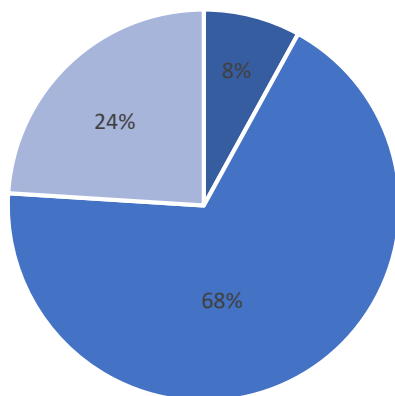


Figura 38. Distribución porcentual de la población encuestada según horas que duermen, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 68% (n=34) de los encuestados responden que duermen entre 6 a 7 horas, el 24% (n=12) mencionan que duermen de 8 a 9 horas y el 8% (n=4) responden que descansan de 4 a 5 horas.

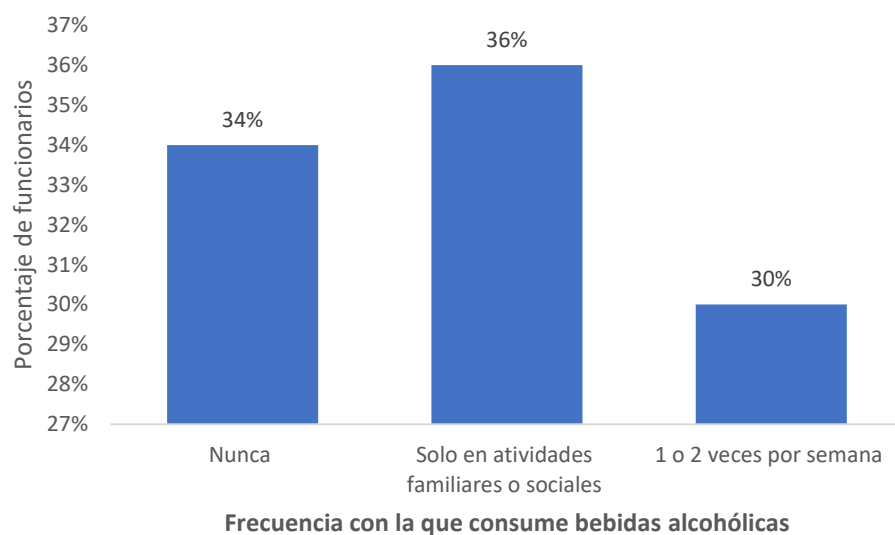


Figura 10. Distribución porcentual de la población encuestada según consumo de alcohol, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 36% (n=18) de los encuestados responden que consumen bebidas alcohólicas solo en actividades sociales o familiares, el 34% (n=17) mencionan que nunca consumen y el 30% (n=15) responden 1 a 2 veces por semana.

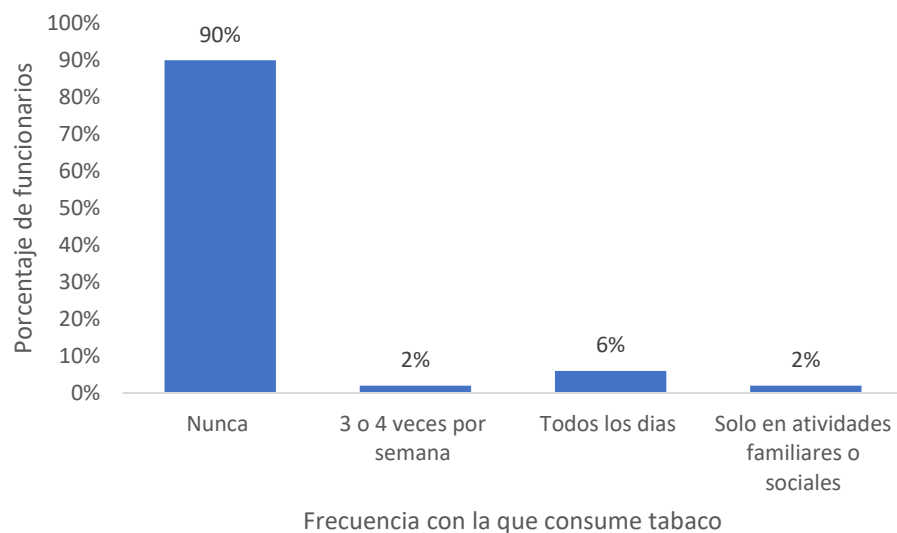


Figura 11. Distribución porcentual de la población encuestada según consumo de tabaco, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 90% (n=45) de los encuestados responden que nunca consumen tabaco, el 6% (n=3) mencionan que todos los días consumen tabaco y el 2% (n=1) responden que solo en actividad sociales y familiares.

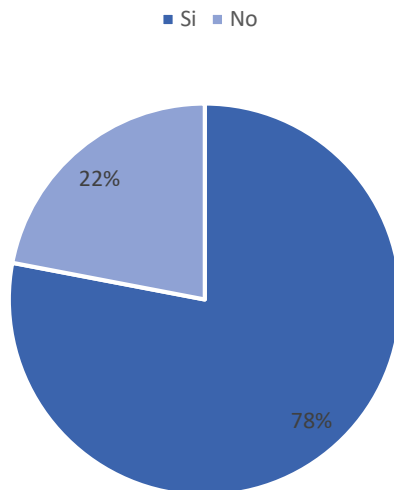


Figura 41. Distribución porcentual de la población encuestada según actividad física, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 78% (n=39) de los encuestados respondieron que si realizan actividad física y el 22% (n=11) mencionan que no realizan ningún tipo de actividad.

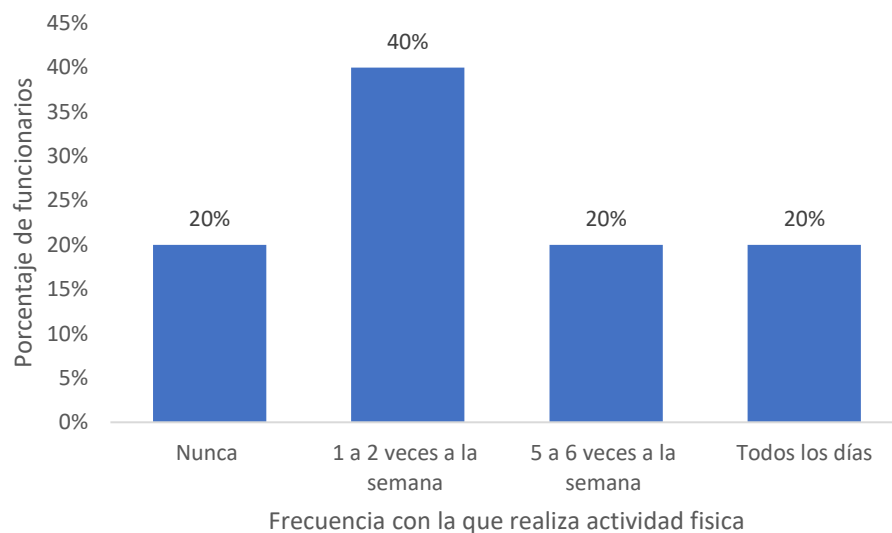


Figura 42. Distribución porcentual de la población encuestada según frecuencia con la que realiza la actividad física, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 48% (n=24) de los encuestados respondieron que realizan actividad física de 1 a 2 veces por semana, el 24% (n=12) mencionan que nunca realizan actividad física y el 16% (n=8) responden de 3 a 4 días por semana realizan actividad física.

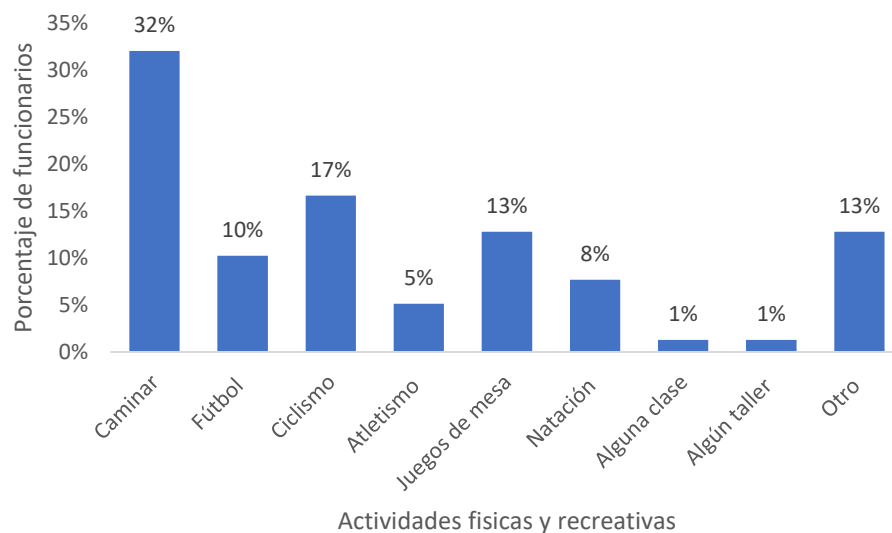


Figura 43. Distribución porcentual de la población encuestada según tipo de actividad física que realizan, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 32% (n=25) de los encuestados respondieron que caminan, el 17% (n=13) mencionan que realizan ciclismo y el 13% (n=10) responden que realizan actividades recreativas como juegos de mesa.

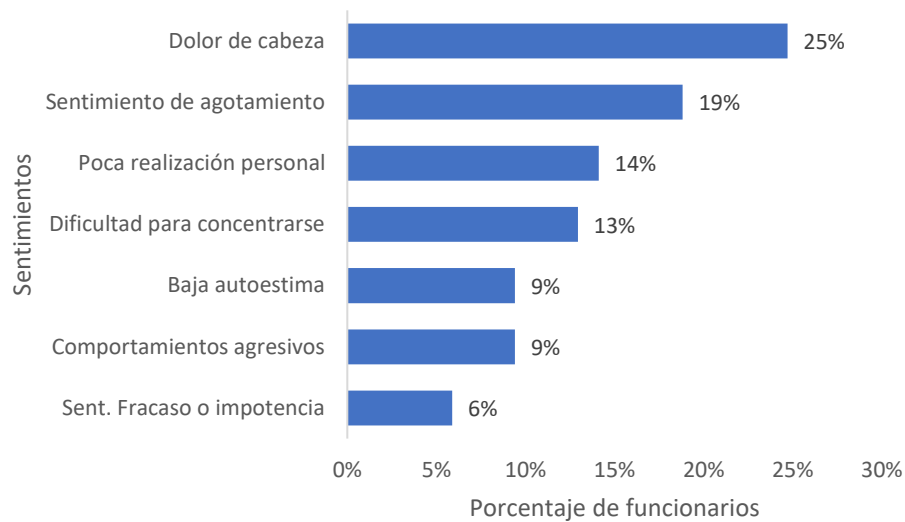


Figura 44. Distribución porcentual de la población encuestada según diversos sentimientos que presentan, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 28% (n=21) de los encuestados que presentan dolencias de cabeza, el 21% (n=12) mencionan sentimiento de agotamiento y el 16% (n=8) responden tener sentimiento de poca realización personal.

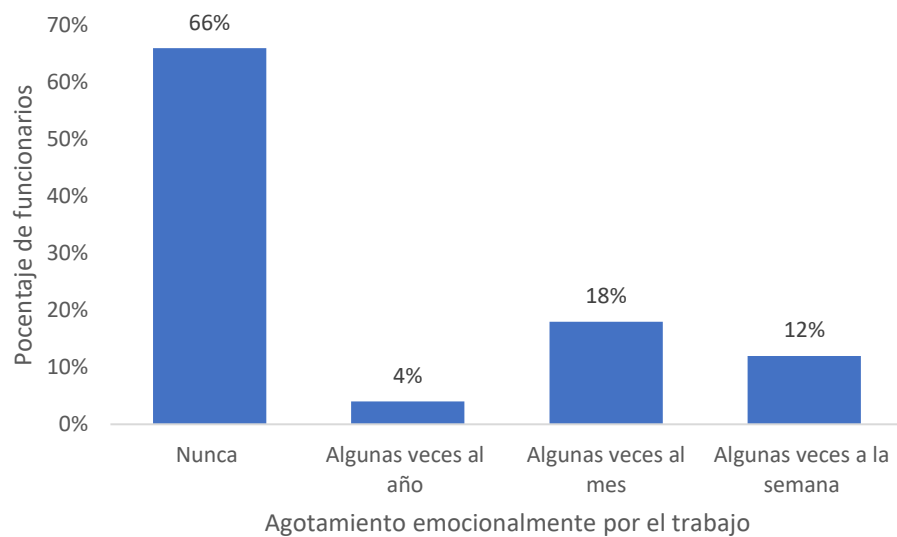


Figura 45. Distribución porcentual de la población encuestada según agotamiento emocional por el trabajo, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 66% (n=33) indica nunca sentir agotamiento emocionalmente por el trabajo, el 18% (n=9) lo sienten algunas veces al mes y el 12% (n=6) responden que algunas veces a la semana

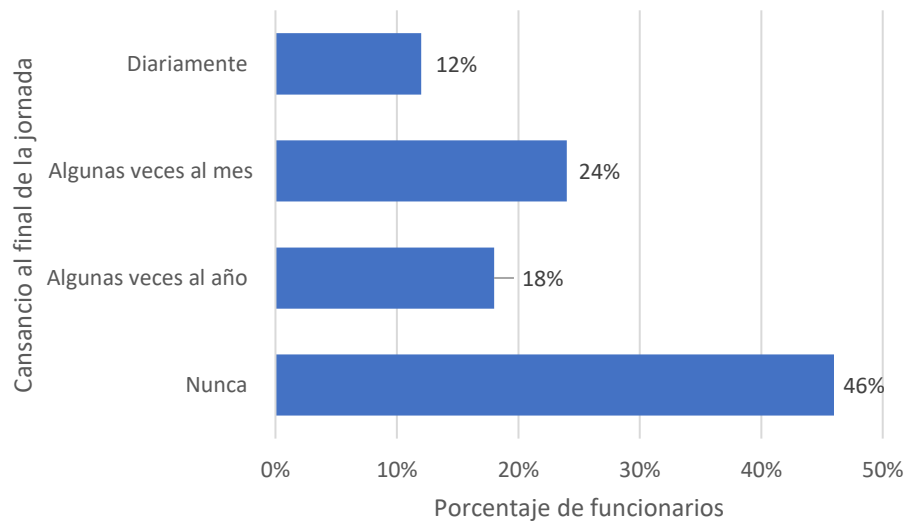


Figura 46. Distribución porcentual de la población encuestada según cansancio al final de la jornada, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 46% (n=23) responden que nunca sienten cansancio después del trabajo, el 24% (n=12) responden sentirlo algunas veces al mes y el 18% (n=9) responden que algunas veces al año

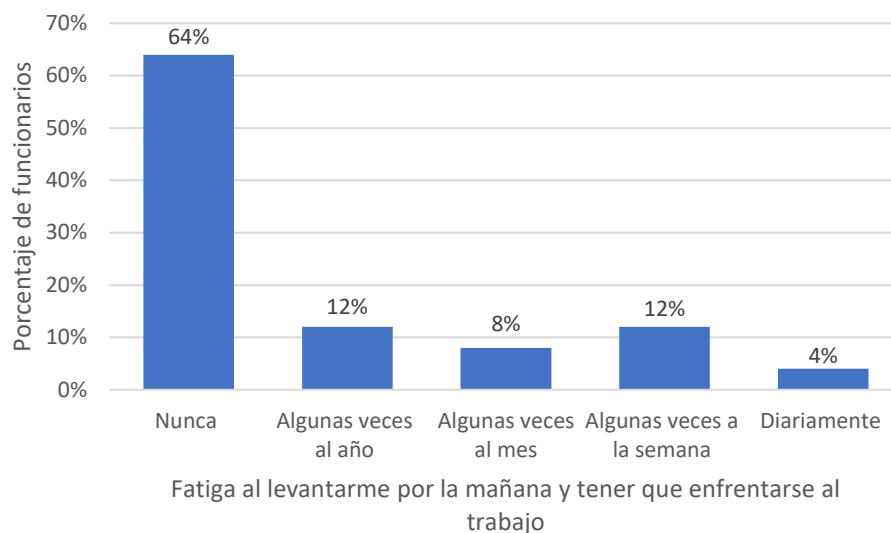


Figura 47. Distribución porcentual de la población encuestada según fatiga al levantarse por la mañana y tener que enfrentarse al trabajo, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 64% (n=32) responden que nunca sienten fatiga al tener que enfrentarse a otro día de trabajo por la mañana, el 12% (n=6) responden sentirlo algunas veces al año, el otro 12% (n=6) coincide y responden que algunas veces a la semana y el 8% (n=4) responden que algunas veces al mes.

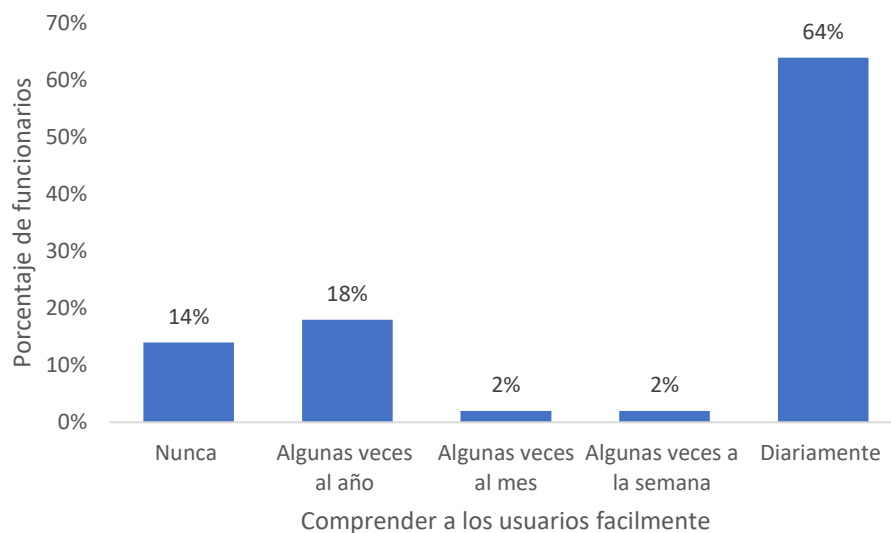


Figura 48. Distribución porcentual de la población encuestada según comprensión a los clientes fácilmente, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 64% (n=32) responden que diariamente logran comprender a los usuarios, el 18% (n=9) responden sentirlo algunas veces al año y el 14% (n=7) responden que nunca.

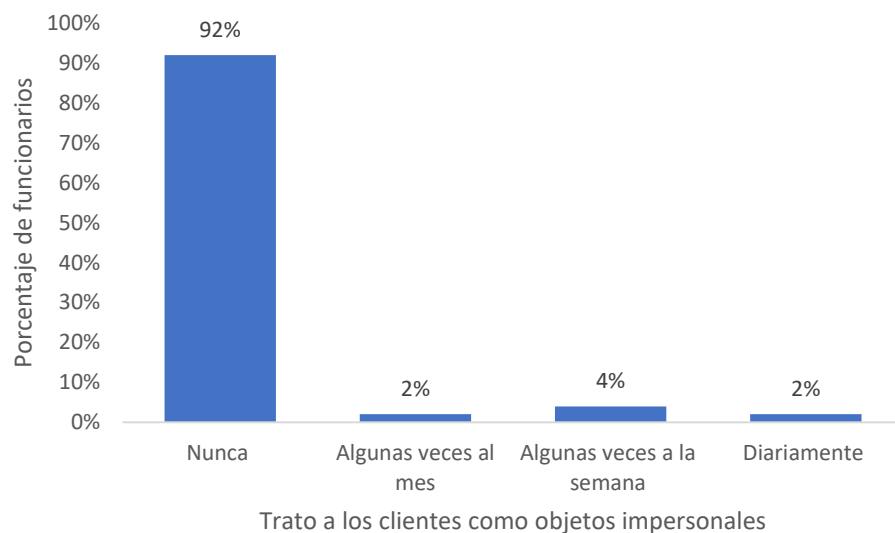


Figura 12. Distribución porcentual de la población encuestada según el trato a los clientes como objetos impersonales, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 92% (n=46) responden que nunca tratan a sus clientes como objetos impersonales, el 4% (n=2) responden hacerlo algunas veces a la semana y el 2% (n=1) responden que algunas veces al mes

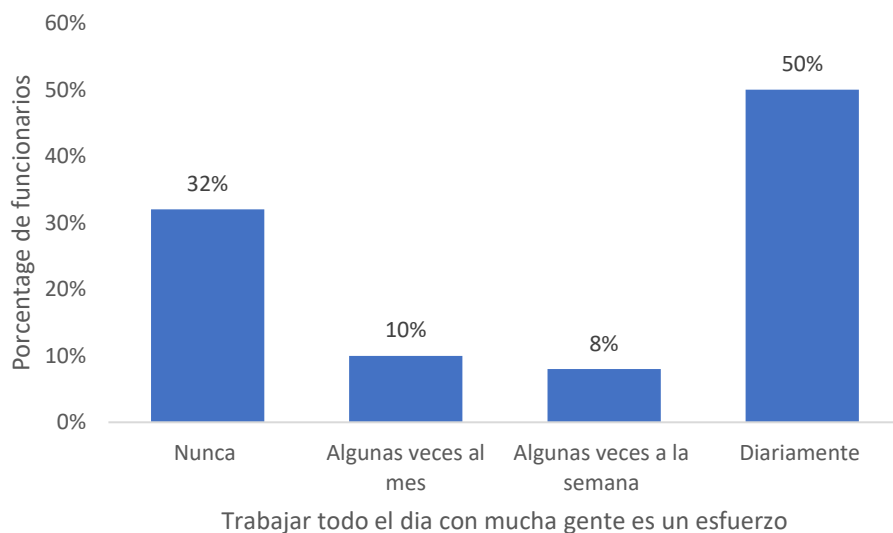


Figura 13. Distribución porcentual de la población encuestada según trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 50% (n=25) responden que diariamente sienten que trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo, el 32% (n=16) responden que nunca lo sienten y el 10% (n=5) responden que lo sienten algunas veces al mes.

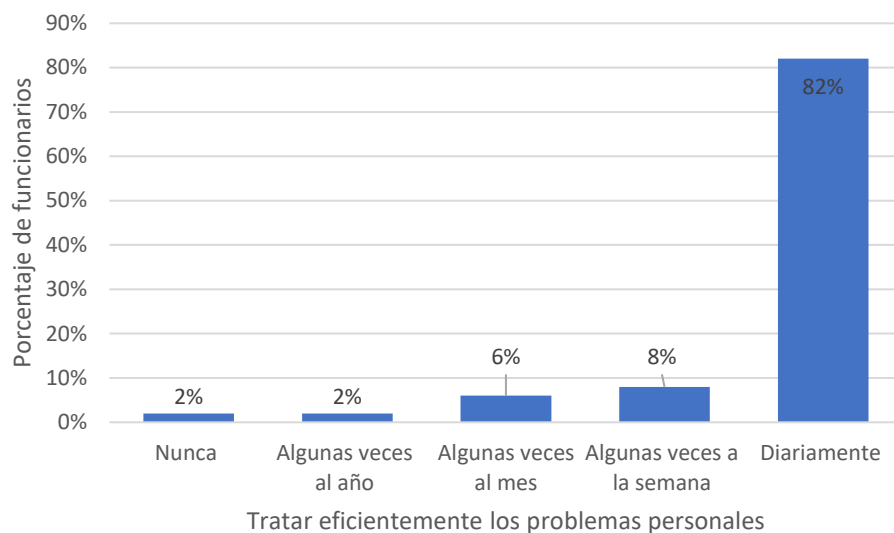


Figura 51. Distribución porcentual de la población encuestada según tratar los problemas personales fácilmente, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 82% (n=41) responden que diariamente tratan los problemas personales fácilmente, el 8% (n=4) responden que algunas veces a la semana y el 6% (n=3) responden que lo sienten algunas veces al mes.

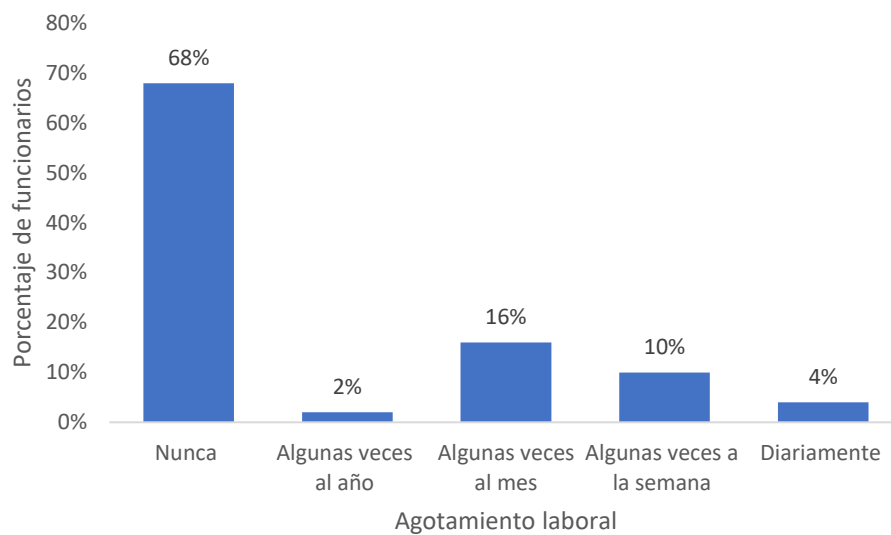


Figura 53. Distribución porcentual de la población encuestada según agotamiento laboral, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 68% (n=34) responden que nunca sienten agotamiento laboral, el 16% (n=8) responden que algunas veces al mes y el 10% (n=5) responden que lo sienten algunas veces a la semana.

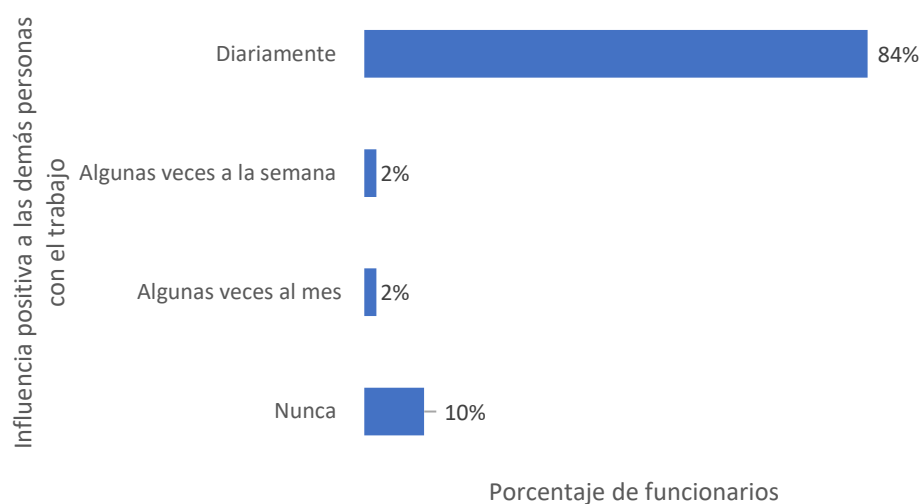


Figura 14. Distribución porcentual de la población encuestada según influir positivamente en las personas, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 84% (n=42) responden que diariamente influyen en las personas positivamente, el 10% (n=5) responden que nunca lo hacen y el 2% (n=1) responden que lo hacen algunas veces al mes.

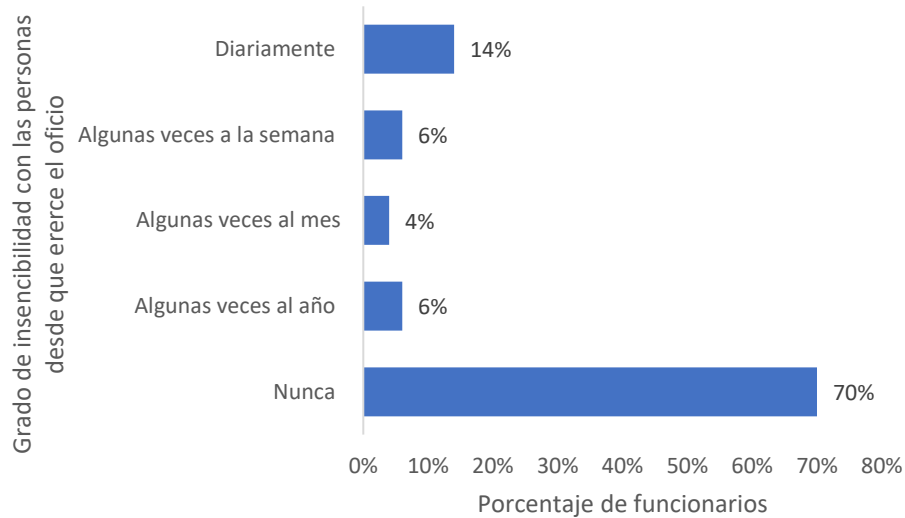


Figura 55. Distribución porcentual de la población encuestada según sentimiento de insensibilidad con las personas desde que ejerce este oficio, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 70% (n=35) responden que nunca han sentido insensibilidad por las personas por medio del trabajo, el 14% (n=7) responden que diariamente lo han sentido y el 6% (n=3) responden que lo sienten algunas veces a la semana.

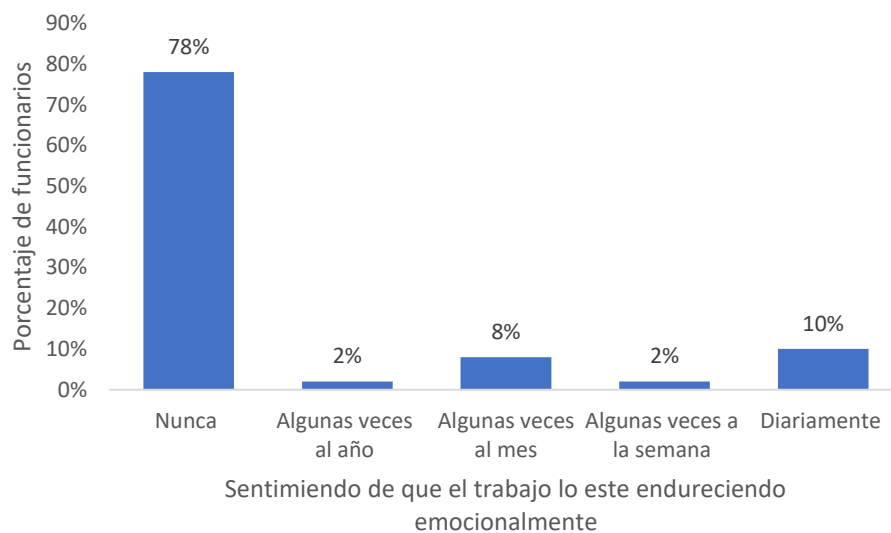


Figura 56. Distribución porcentual de la población encuestada según sentimiento de endurecimiento por el trabajo, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 78% (n=39) responden que nunca sienten que el trabajo los esté endureciendo, el 10% (n=5) responden que diariamente y el 8% (n=4) responden que lo sienten algunas veces al mes.

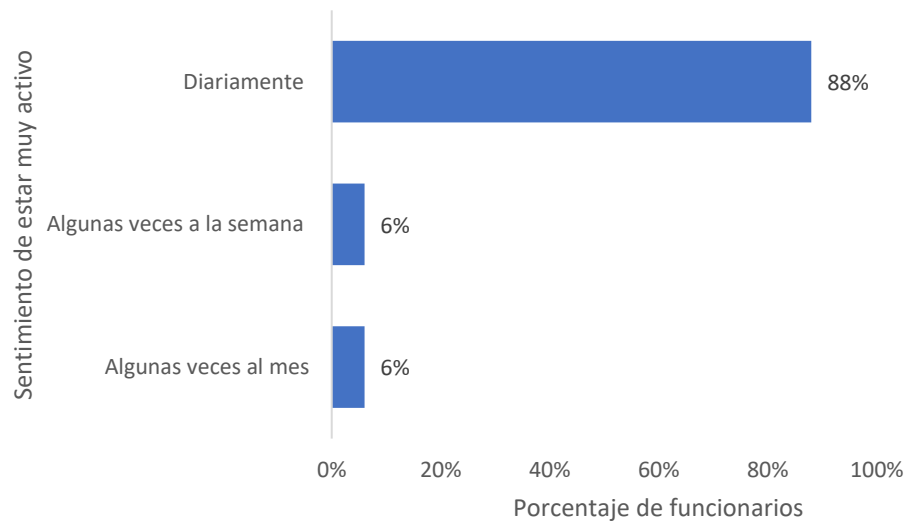


Figura 57. Distribución porcentual de la población encuestada según sentimiento de estar muy activo, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 88% (n=44) responden que diariamente se sienten muy activos, el 6% (n=3) responden que algunas veces a la semana y el otro 6% (n=3) responden que lo sienten algunas veces al mes.

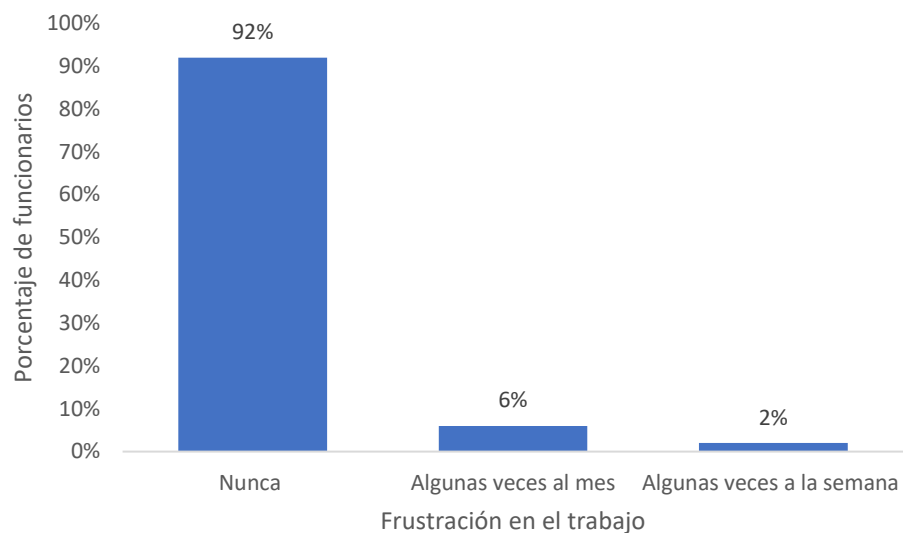


Figura 58. Distribución porcentual de la población encuestada según sentimiento de frustración en el trabajo, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 92% (n=46) responden que nunca se han sentido frustrados en el trabajo, el 6% (n=3) responden que algunas veces al mes y el 2% (n=1) responden que lo sienten algunas veces a la semana.

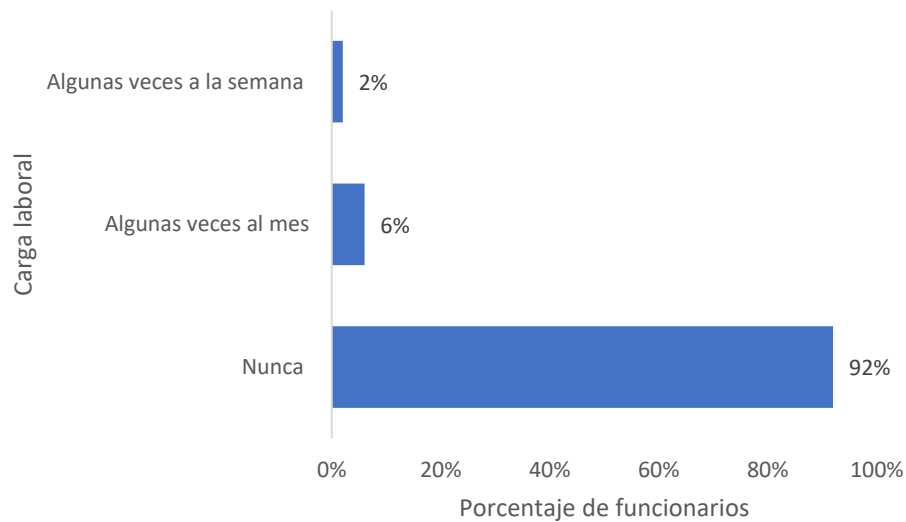


Figura 59. Distribución porcentual de la población encuestada según carga laboral, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 92% (n=46) responden que nunca han sentido que tienen carga laboral, el 6% (n=3) responden que algunas veces al mes y el 2% (n=1) responden que lo sienten algunas veces a la semana.

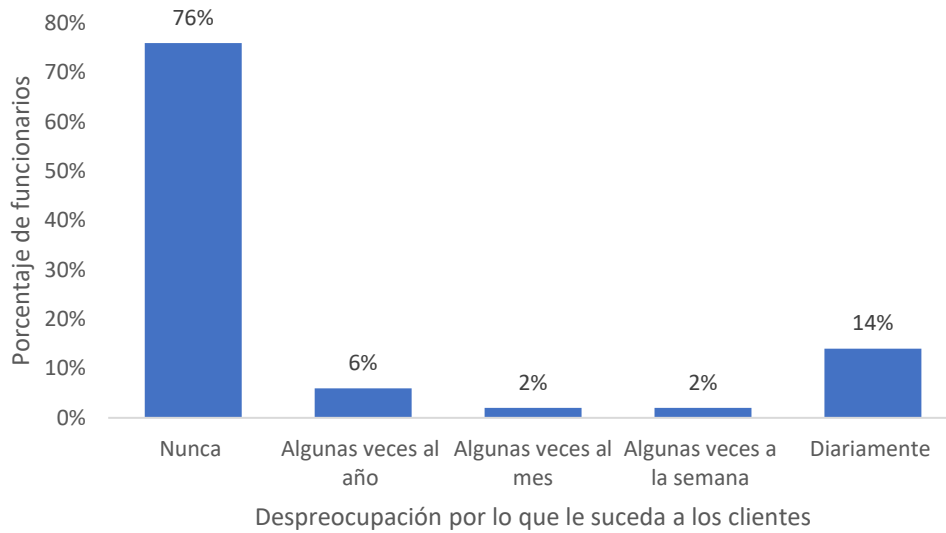


Figura 60. Distribución porcentual de la población encuestada según despreocupación por lo que les suceda a los clientes, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 76% (n=38) responden que nunca han sentido despreocupación por lo que le pueda pasar a los clientes, el 14% (n=7) responden que diariamente y el 6% (n=3) responden que lo sienten algunas veces al año.

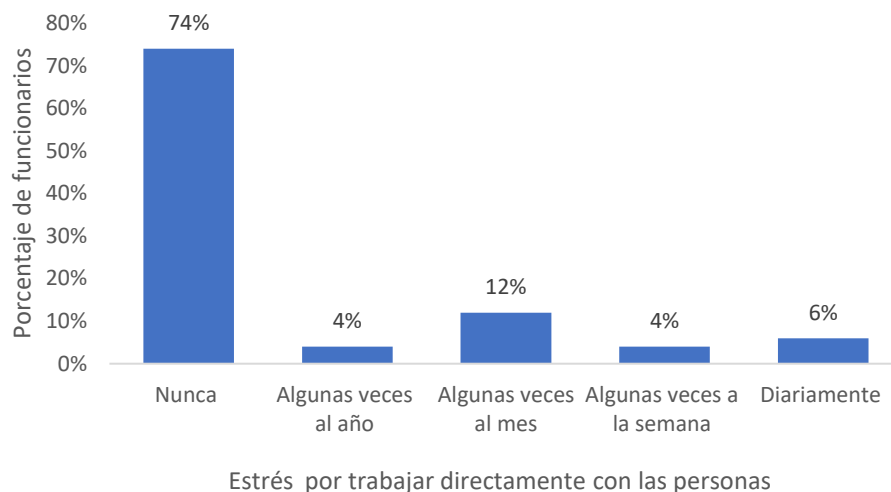


Figura 61. Distribución porcentual de la población encuestada según estrés por trabajar directamente con las personas, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 74% (n=37) responden que nunca han sentido estrés por trabajar directamente con las personas, el 12% (n=6) responden que algunas veces al mes y el 6% (n=3) responden que lo sienten diariamente.

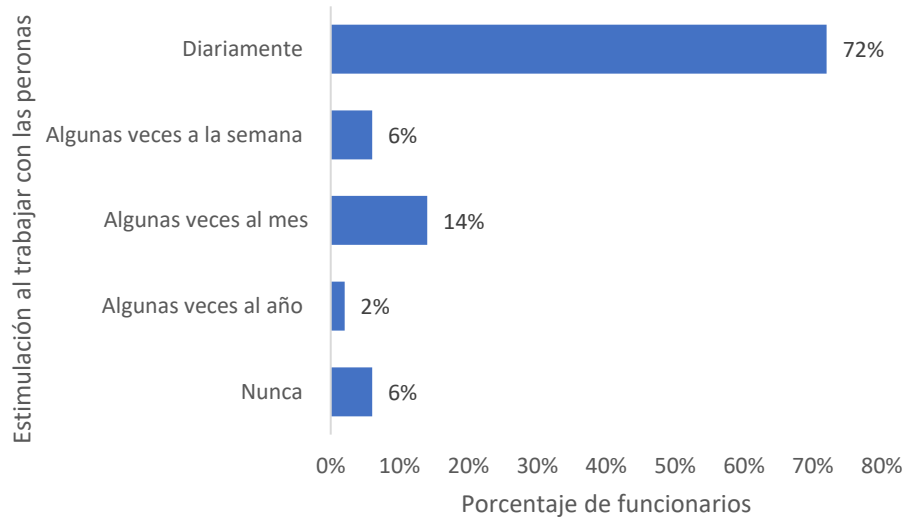


Figura 62. Distribución porcentual de la población encuestada según sentirse estimulado por trabajar con personas, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 72% (n=36) responden que diariamente se sienten estimulados por trabajar con personas, el 14% (n=7) responden que algunas veces al mes y el 6% (n=3) responden que lo sienten algunas veces a la semana y el otro 6% (n=3) coinciden con nunca.

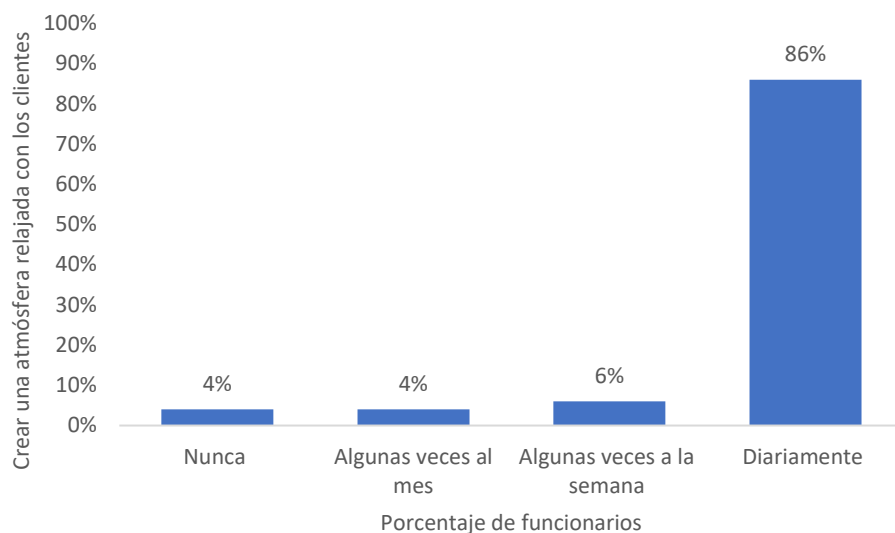


Figura 63. Distribución porcentual de la población encuestada según el logro de crear una atmosfera relajada con los clientes, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 86% (n=43) responden que diariamente logran crear una atmosfera relajada con los clientes, el 6% (n=3) responden que algunas veces a la semana y el 4% (n=2) responden que lo sienten algunas veces al mes y el otro 4% (n=2) responden que nunca.



Figura 15. Distribución porcentual de la población encuestada según el logro de cosas útiles por medio del trabajo, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 98% (n=49) responden que diariamente han conseguido cosas útiles gracias al trabajo y el 2% (n=1) responden que algunas veces a la semana lo han logrado.

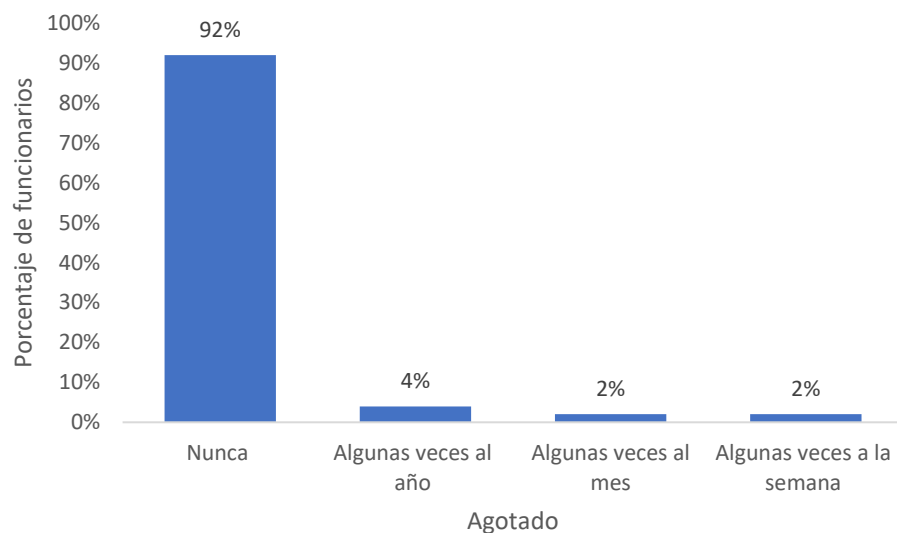


Figura 65. Distribución porcentual de la población encuestada según sentimiento de agotamiento, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 92% (n=46) responden que nunca se han sentido agotados en el trabajo, el 4% (n=2) responden que algunas veces al año y el 2% (n=1) responden que lo sienten algunas veces al mes y el otro 2% (n=1) coincide que lo sienten algunas veces a la semana.

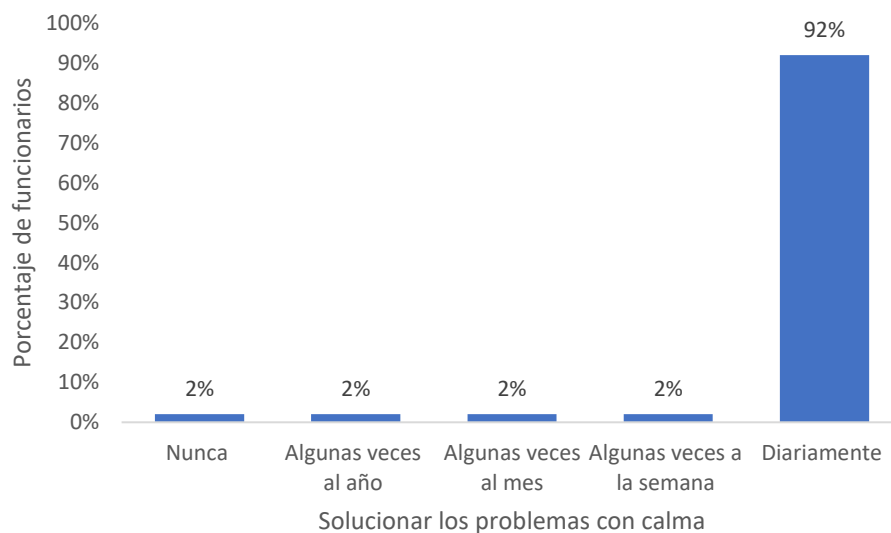


Figura 16. Distribución porcentual de la población encuestada según logro de solucionar los problemas en el trabajo con calma, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 92% (n=46) responden que diariamente lo logran, el 2% (n=1) responden que algunas veces a la semana, el otro el 2% (n=1) responden que lo sienten algunas veces al mes.

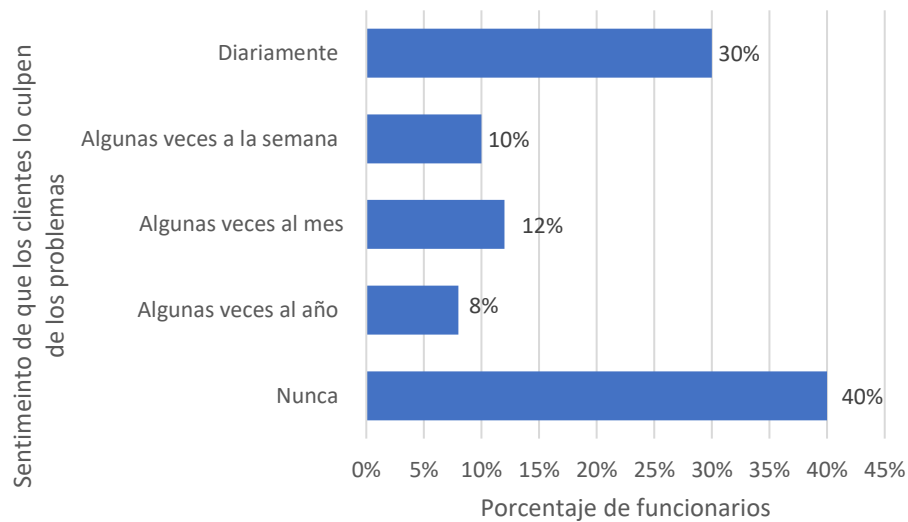


Figura 67. Distribución porcentual de la población encuestada según sentimiento de que los clientes lo culpen diariamente por los problemas, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 40% (n=20) responden que nunca lo han sentido, el 30% (n=15) responden que diariamente lo sienten y el 12% (n=6) responden que lo sienten algunas veces al mes.

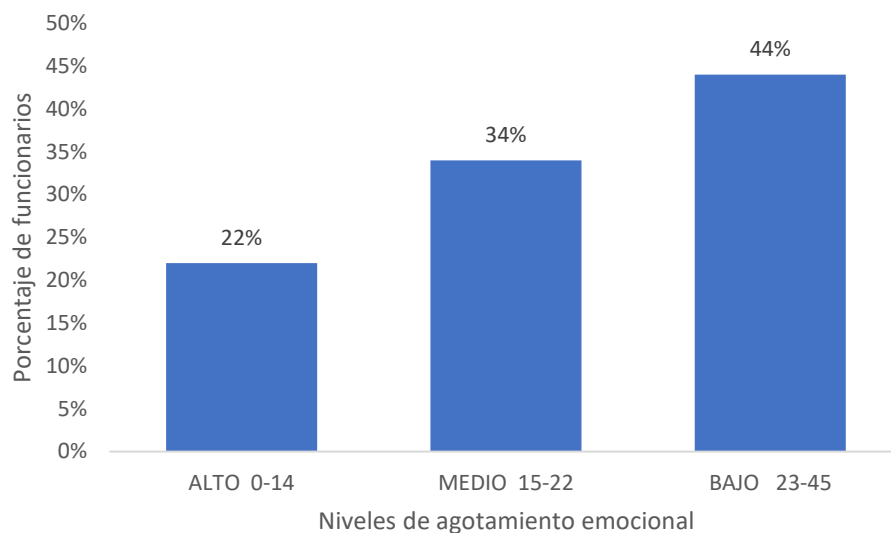


Figura 17. Distribución porcentual de la población encuestada según niveles de agotamiento emocional, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 22% (n=11) tienen un nivel alto en un rango de 0 a 14 de padecer agotamiento emocional, el 34% (n=17) tienen un nivel medio en un rango de 15 a 22 de padecer agotamiento emocional y el 44% (n=22) tienen un nivel bajo en un rango de 23 a 45 de padecer agotamiento emocional

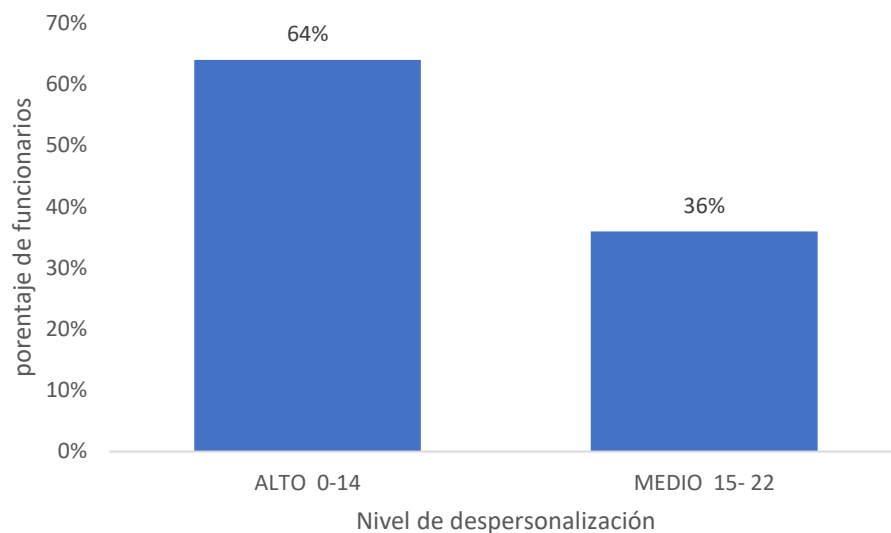


Figura 18. Distribución porcentual de la población encuestada según Niveles de despersonalización, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 64% (n=32) tienen un nivel alto en un rango de 0 a 14 de padecer despersonalización y el 36% (n=18) tienen un nivel medio en un rango de 15 a 22 de padecer despersonalización

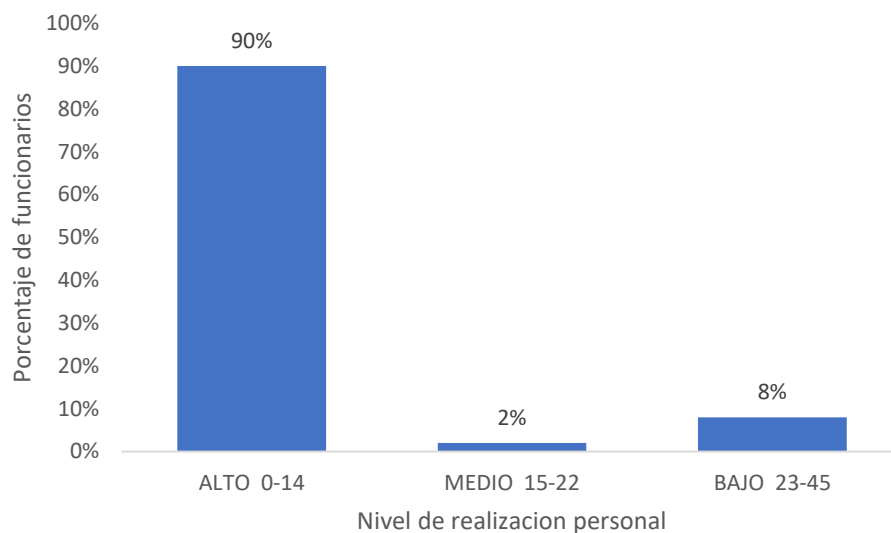


Figura 19. Distribución porcentual de la población encuestada según nivel de realización, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 90% (n=45) tienen un nivel alto en un rango de 0 a 14 de sentir realización personal, el 8% (n=4) tienen un nivel medio en un rango de 15 a 22 de sentir realización personal y el 2% (n=1) tienen un nivel bajo en un rango de 23 a 45 de sentir realización personal

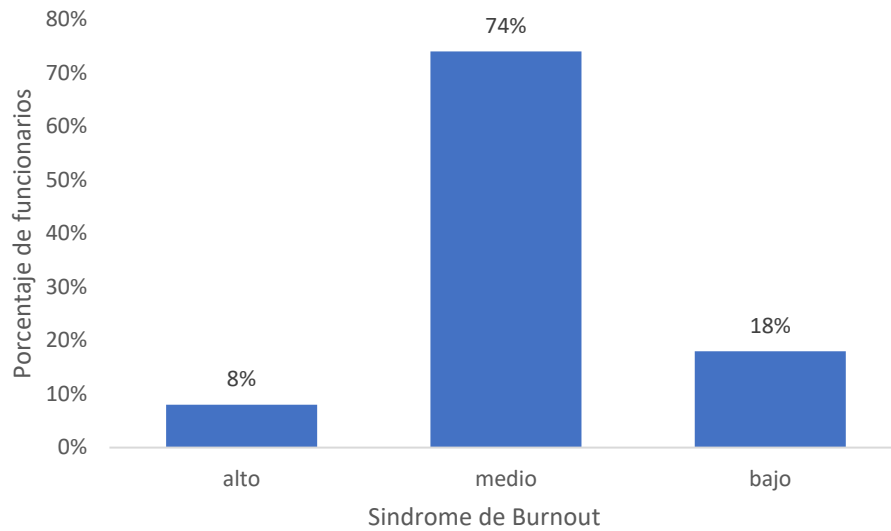


Figura 20. Distribución porcentual de la población encuestada según Síndrome de Burnout, Transportes Arnoldo Ocampo Heredia, 2020. Fuente: Elaboración propia, 2020

El 74% (n=37) tienen un nivel de medio a alto de padecer síndrome de burnout, el 18% (n=9) tienen un nivel bajo de padecer síndrome de burnout y el 8% (n=4) tienen un nivel bajo de padecer síndrome de burnout.

Personal

Participante 1: “Por lo general me pongo triste”

Participante 2: “Siempre trato de ayudar y trato de minimizar los problemas”

Participante 3: “Los evito, no me meto”

Participante 4: “Trato de hablar las cosas y buscar la mejor solución”

Participante 5: “Me aparto ante las situaciones incómodas”

Participante 6: “No me meto mucho en los conflictos, por lo general dejo que pasen y me hago a un lado”

Participante 7: “Tranquilo no dejo que me incomoden”

Participante 8: “Buscar soluciones o enredar más las cosas tratando de hacerlo, porque a veces uno no sabe ni que hace”

Participante 9: “Tratar de solucionar el problema y si no es conmigo el problema lo evito”

Participante 10: “Dialogar es lo más importante”

Participante 11: “No me meterme en nada y así evito”

Participante 12: “Serenos”

Participante 13: “Soy una persona muy arrancada”

Participante 14: “Colaborar con las personas que lo necesitan”

Participante 15: “No tengo problemas con lo que suceda al rededor”

Participante 16: “Tranquilo”

Participante 17: “Soy muy sereno, nunca me meto en nada”

Participante 18: “Si el problema es conmigo siempre me enoja”

Participante 19: “La mejor opción es hablar y comunicarse”

Participante 20: “Yo toda la vida he sido de andar muy apartado”

Participante 21: “Nunca he tenido conflictos, me mantengo tranquilo la mayoría del tiempo, es lo mejor para evitar problemas, más en el trabajo”

Participante 22: “No he tenido problemas en el trabajo y si no es conmigo los evito”

Participante 23: “Ante estas cosas lo más importante es mantener el compañerismo y la cooperación”

Participante 24: “Ninguno no tengo conflictos”

Participante 25: “Tranquilo la mayoría de las veces”

Participante 26: “Si es conmigo no le pongo mente y si es con mis compañeros no me meto en lo que no me han metido”

Participante 27: “Tranquilo”

Participante 28: “Siempre cuando hay un conflicto trato de ser el mediador entre ambas partes y así buscar las posibles soluciones”

Participante 29: “No hay muchos problemas, pero si pasan dejo pasar y no le doy mucha pelota”

Participante 30: “Nunca he tenido conflictos soy muy pasivo”

Participante 31: “Tengo algo que me caracteriza y es que siempre digo las cosas como son lo que me gusta y lo que no, aunque esto lleve a afectar a alguien”

Participante 32: “nunca me meto en nada, pero lo que si me enoja y meto la cuchara es cuando se agreden verbalmente, cuando se hablan mal, entonces ahí es donde me meto y apadrino al afectado”

Participante 33: “Si es mi problema lo confronto y me alejo, evito que la gente se dé cuenta”

Participante 34: “Siempre trato de mantenerme al margen y tratar de solucionarlos si puedo”

Participante 35: “Trato de ser pacifico la mayoría de las veces es lo mejor

Participante 36: “Me mantengo al margen”

Participante 37: “le voy a decir la verdad, generalmente soy muy quitado no me relaciono con nadie”

Participante38: “Yo, yo nunca tengo problemas con nadie en el trabajo”

Participante 39: “Casi siempre me enoja y lo que hago es salir e irme como un chiquito, pero es lo que hago la mayoría de las veces es lo mejor para ambas partes”

Participante 40: “Nunca tengo problemas, ni los busco”

Participante 41: “Paciente”

Participante 42: “actuó normal y a la expectativa a ver que sucede”

Participante 43: “Pasivo”

Participante 44: “Busco de mantener un comportamiento adecuado, así es como se solucionan las cosas y hablando”

Participante 45: “Me enoja”

Participante 46: “Hace poco entre a la empresa, como le mencionaba tengo meses de trabajar acá, y no he tenido ningún problema con ningún compañero, igual si tuviera algún conflicto lo que hago es hablar con mi jefe inmediato y osino llevarlo a otras instancias”

Participante 47: “Pasivo”

Participante 48: “El compañerismo es lo que hace que un lugar de trabajo sea con un ambiente sano, casi no hay problemas”

Participante 49: “Me quedo callado, aunque yo se que yo tengo la razón o que otras personas lo tienen en este lugar es lo mejor”

Participante 50: “Nunca he tenido ningún problema ni en mi antiguo trabajo ni en este”

Laboral

Participante 1: “Hablando”

Participante 2: “Busco ayuda”

Participante 3: “Por lo general lo soluciono con mi jefe y buscamos la opción de hablarlo”

Participante 4: “Dialogo”

Participante 5: “Dialogar con la persona”

Participante 6: “Pido ayuda a mi supervisor”

Participante 7: “Hablando”

Participante 8: “Dialogar o me voy directamente a la oficina principal”

Participante 9: “La comunicación es diez veces más importante que cualquier otra acción

Participante 10: “Dialogar es lo más importante”

Participante 11: “Dialogar”

Participante 12: “Buscando la mejor solución para corregirlo si soy yo el del problema”

Participante 13: “Dialogando”

Participante 14: “Con los jefes”

Participante 15: “Todo lo soluciono con mucha calma y paciencia”

Participante 16: “Voy donde los patrones”

Participante 17: “Con Dios, lo converso”

Participante 18: “Dialogo”

Participante 19: “Si son problemas en mi casa, trato de hablar con un compañero y si es aquí lo hablo con mi jefe”

Participante 20: “Con el supervisor y el jefe, y en la casa se busca la mejor solución”

Participante 21: “Quedarme callado”

Participante 22: “Dialogo”

Participante 23: “Los personales los soluciono yo con la persona, y aquí en el trabajo con mi jefe”

Participante 24: “De la manera más tranquila posible”

Participante 25: “Hablando”

Participante 26: “El dialogo”

Participante 27: “Dialogando con la persona”

Participante 28: “Ignoro a los demás”

Participante 29: “Casi nunca tengo, solo me da chichilla, pero luego se me pasa, y lo dialogo con la persona”

Participante 30: “Hablando”

Participante 31: “Discutiéndolos para llegar a una solución, hablar es la primera opción”

Participante 32: “Hablando”

Participante 33: “quedándome callado”

Participante 34: “De buena manera”

Participante 35: “Hablo con la persona que tengo el problema pacíficamente”

Participante 36: “Me abstengo o la mayoría de las veces pego el brinco”

Participante 37: “le voy a decir la verdad, generalmente soy muy quitado no me relaciono con nadie”

Participante 38: “Hablar con algún compañero o las personas y si es mi problema me refiero a mi casa me callo”

Participante 39: “Hablando”

Participante 40: “Hablando”

Participante 41: “Le pido ayuda a Dios y a mi jefe”

Participante 42: “Yo no me meto con nadie”

Participante 43: “Hablar”

Participante 44: “Hablar, pero lo más importante es pensar con la cabeza fría así uno no hace estupideces”

Participante 45: “En el trabajo hablo con mi jefe no tengo otra opción y en mi casa me voy”

Participante 46: “Hablando, hablando, hablando es la mejor solución”

Participante 47: “Olvido ambos problemas respectivamente”

Participante 48: “Aquí en la empresa todos somos muy solidarios, si los compañeros tienen son problemas económicos se hacen rifas, actividades siempre en el trabajo o en la casa busco lo más práctico”

Participante 49: “Acudo al jefe y en la parte profesional busco ayuda de un profesional”

Participante 50: “Hablando”

Psicosociales

Participante 1: “Por el momento nada”

Participante 2: “Ninguna”

Participante 3: “No tener ganas de trabajar, verlo todo como una obligación”

Participante 4: “Ninguna”

Participante 5: “Que exista mucho conflicto entre los compañeros”

Participante 6: “Yo antes trabajaba en otra empresa, y no tenía ninguna actitud negativa, aquí el trabajo es el mismo, no hay nada que cambie”

Participante 7: “El estrés”

Participante 8: “No existe ninguna”

Participante 9: “Antes cuando no estaba el Coronavirus todas las horas del trabajo mas cuando uno tenía que madrugar.”

Participante 10: “Que no exista un compromiso con el trabajo.”

Participante 11: “Ninguna, no encuentro ninguna respuesta”

Participante 12: “Yo diría que el mal estado del bus, porque sea como sea es donde estamos en todo momento y no hay nada más estresante que el bus este fallando y uno con gente”

Participante 13: “Ninguna”

Participante 14: “Que uno este enfermillo o con dolor y uno por cumplimiento y responsabilidades no se puede dar el chance de faltar”

Participante 15: “Pienso que por enfermedad nada más”

Participante 16: “Estrés”

Participante 17: “Cuando llega uno atrasado a sacar la siguiente carrera”

Participante 18: “Ninguna”

Participante 19: “Los chismes definitivamente”

Participante 20: “Por el momento ninguna”

Participante 21: “Quejas de los usuarios que no tienen razón, por ejemplo, ahora con el virus uno no puede subir a más personas de las establecidas por los espacios y uno ve una parada con un montón de gente y uno no puede detenerse jamás en la vida, entonces ya se quejan, y así hay un montón de ejemplos”

Participante 22: “Ninguna”

Participante 23: “Que exista alguna desconsideración o un irrespeto a la privacidad”

Participante 24: “El ambiente laboral”

Participante 25: “Ninguna”

Participante 26: “Ninguna, bueno solo el calor que eso no se puede quitar ni evitar de ninguna forma”

Participante 27: “Trabajar mucho”

Participante 28: “Ninguna”

Participante 29: “Que exista una majadería con los tiempos cuando hay un exceso de trabajo”

Participante 30: “Aquí lo mejor es no relacionarse”

Participante 31: “Los chismes”

Participante 32: “Chismes”

Participante 33: “Ninguna”

Participante 34: “Ninguna”

Participante 35: “El coronavirus me indispone y la irresponsabilidad ciudadana, también andar una unidad en mal estado”

Participante 36: “Cuando comienzan a regañarlo a uno por “x” cosas y no aceptan las explicaciones que uno les quiere dar”

Participante 37: “Ninguna”

Participante38: “Ninguna”

Participante 39: “Ninguna”

Participante 40: “El estrés de las demás personas puede ser una.... Y la única”

Participante 41: “El estrés de la calle”

Participante 42: “Lo peor es que el estrés lo domine a uno”

Participante 43: “Fatiga”

Participante 44: “Ninguna”

Participante 45: “La desconsideración la empatía”

Participante 46: “El roce mental que pueda existir entre los compañeros o pasajeros”

Participante 47: “Poca relación entre los compañeros”

Participante 48: “Estrés”

Participante 49: ““Ninguna””

Participante 50: “El virus”

CAPITULO V

DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

5.1 DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN O EXPLICACIÓN DE LOS RESULTADOS

Las condiciones sociodemográficas, son una variable de suma importancia ya que, describen, definen y caracterizan las condiciones de vida en este estudio, sobre cada uno de los choferes de autobús y como se desenvuelven día a día, en la presente investigación hay personas adultas con un rango de edad de 40 a 49 años, el nivel de escolaridad más alto es de primaria completa, asimismo la totalidad de la participación es masculina y residen en Heredia.

Peláez, Acosta y Carrizo⁵⁰ relacionan el grado de escolaridad con la autopercepción de la salud y mencionan que “bajos niveles de escolaridad se han visto asociados con problemas o disminución en la calidad de la salud, siendo un factor de riesgo silencioso y poco perceptible para la calidad de salud que resulta más complicado”. Como bien mencionan estos 3 autores se puede entender que el tener un grado académico bajo hace que las personas deban de tener un mayor esfuerzo en su área laboral, tal y como lo es la profesión u oficio del chofer ya que se deben de exponer a largas horas de trabajo, tiempos indebidos de las comidas, tiempos de descansos incorrectos, cansancio psicológico y físico y esto hace que se vuelva complicado mantener una salud adecuada.

Aponte menciona que “la familia es el grupo social más importante de la vida de una persona”⁵¹ En el presente estudio la mayoría de los encuestados viven acompañados por su conyugue, hijos, nietos, padres, suegros y la mayoría tienen de 2 a 3 hijos, el estado civil que resalta es viudo y divorciado, y actualmente los ingresos económicos de cada chofer no supera los ₡100.000 colones por semana, la mayoría ejercen la jornada laboral mixta.

Chavez,⁵² en su investigación logra evidenciar que existen diversos factores internos y externos estresantes “los 3 principales factores externos de los autobuseros son: no descansar lo suficiente

durante su tiempo libre, interferencia de deudas económicas a nivel laboral y problemas de tipo conyugal o marital” la investigación anterior y el presente estudio logra evidenciar que los choferes de autobús presentan ciertas características como lo es la responsabilidad con la familia y cumplir con el tipo de jornada que le asignen en el trabajo; La mayoría de los encuestados son divorciados o viudos el cual les genera más responsabilidad con sus hijos e hijas, ya que son padres solteros, incluso ciertos encuestados mencionan que otras personas dependen económicamente de ellos como se mencionó anteriormente, por lo que es sumamente importante tomar en cuenta que un factor de estrés es la economía, a esta población le afecta actualmente ya que tienen un salario bajo debido a la reducción de horarios por la pandemia.

Los funcionarios recibieron preguntas sobre los beneficios que recibían de parte de la empresa y la mayoría de choferes mencionan que los que le brindan son: Seguro médico de parte de la Caja Costarricense del Seguro Social (C.C.S.S), capacitaciones para brindar un mejor servicio al cliente y actualizaciones, ferias de la salud y el consultorio médico; siendo este último utilizado con poca frecuencia, ya que sus visitas se deben a la apertura de expediente y dolencias relacionadas con migraña, resfriados comunes, toma de presión arterial, o dolores musculares crónicos y por último pero no menos importante, muy poca población menciona que la empresa les brinda psicólogo, esta ayuda profesional muy pocos la conocen y la utilizan.

La siguiente variable son las conductas de riesgo y su influencia en los choferes de autobús. Neuman⁴⁶ define entorno “como todos los factores internos y externos que rodean e influyen en el sistema cliente. Los elementos estresantes ya sean interpersonales, intrapersonales y extra personal” en la segunda variable se va a observar diversos factores que como lo menciona Neuman pueden ser internos como externos y estos pueden afectar a los choferes a la hora de ejercer su parte laboral o en su vida personal.

En este estudio se pretende evidenciar ciertas conductas que adquieren los choferes conforme pasa el tiempo laborando como chofer o las conductas que se realizan en el área laboral debido a ciertas presiones o actividades con las que deben de cumplir.

Las conductas en las que se dan énfasis son: cuántas horas laboran, si tienen un patrón de sueño adecuado, cuál es su jornada laboral, si consumen algún tipo de droga que pueda afectar a las personas alrededor, cuáles beneficios le brinda la empresa a sus funcionarios, si estos padecen de algunas enfermedades que puedan generar accidentes o pueda afectar el área laboral, si consume el tratamiento adecuado de las enfermedades, si existen ciertos climas que le afectan a la hora de conducir, y cuáles son sus reacciones a ciertas situaciones que presenta el día con día.

Krueger y Friedman realizan un estudio sobre los patrones de sueño y cuáles son las posibles razones para que estos estén alterados, los autores enumeran las siguientes “las personas con cortos periodos de sueño y que están asociadas a largas jornadas laborales, bajos niveles de educación, bajo ingreso, consumo de alcohol, depresión y problemas de salud crónicos como enfermedades cardiovasculares y diabetes.”⁵³

El texto anterior evidencia diversas situaciones que generan un mal patrón de sueño de esta manera, se logra identificar que no existe una relación entre este estudio debido a que los choferes de autobús no tienen pocas horas de sueño ya que la mayoría de los encuestados manifiestan que nunca tienen problemas para dormir y que descansan de 8 a 9 horas al día, la mayoría no tienen relación con las drogas ni con sus efectos nocivos para la salud humana, la mayoría de los hombres tienen relación con el alcohol solo en actividades familiares o sociales y con respecto al tabaco la mayoría manifiesta nunca consumirlo.

El cuestionario presenta preguntas sobre la relación a las enfermedades, ya que la mayoría presentan enfermedades crónicas que les afectan constantemente o tienen repercusiones de ciertas enfermedades

que tuvieron, en el estudio anterior mencionan la diabetes y las alteraciones cardiológicas, y las enfermedades que manifiestan tener los choferes de autobús son diabetes mellitus y de segundo lugar la depresión, aunque de igual manera presentan un porcentaje bajo de alteraciones cardiológicas. La mayoría de las personas encuestadas toman medicamentos para tratar la enfermedad.

El Instituto Costarricense de Investigación y Enseñanza en Nutrición y Salud (INCIENSA)⁵⁴ menciona que “el aumento de las enfermedades crónicas no transmisibles (ECNT) representan un gran reto para la sociedad costarricense, por lo que es esencial realizar una lucha contra los factores de riesgo modificables como lo son los hábitos inadecuados de alimentación, el sedentarismo, la obesidad, el tabaquismo”. En el texto anterior se evidencia que existen hábitos inadecuados de la alimentación y en este estudio se tomaron en cuenta ciertos factores, como por ejemplo la duración en alimentarse, aspecto en el cual la mayoría de los choferes indican que duran de 45 minutos a 1 hora y lo realizan en su casa, por ende, tienen buen tiempo para digerir la comida, de igual forma hacen de 3 a 4 comidas diarias y todos afirman la preferencia por la comida casera.

Hernández describe al sedentarismo “como uno de los mayores factores de riesgo para el desarrollo de enfermedades cardiovasculares y con mayor prevalencia en la actualidad, la práctica de actividad física está relacionada a la disminución de los factores de riesgo para el desarrollo de enfermedades cardiovasculares y representarían mayores beneficios si se inician a etapas tempranas de la vida”.⁵⁴ En la aplicación del instrumento se evidencio que la mayoría de los choferes de autobús de la empresa transportes Arnoldo Ocampo realizan actividad física de 1 a 2 veces por semana. Las actividades físicas que practican con mayor frecuencia son caminar y el ciclismo y muy pocos choferes de autobús padecen de enfermedades cardiovasculares.

Las condiciones meteorológicas indican que la que más le afectan es el calor y que debido a esto toman demasiada agua, por ende, se les pregunta a los funcionarios cual es la cantidad de agua que consumen al día ya que en un artículo de la OMS ⁵⁵ aconseja que se debe de tomar a diario un litro por cada 35 kilos, sin embargo, por las condiciones o diversos factores a los que se enfrentan los conductores siendo el calor del motor

Los choferes mencionan en su mayoría que las condiciones de ciertos autobuses que no son favorables, *“Hay unidades que son súper calientes, el motor no colabora con el clima,”* (Participante 29, 2020) sin embargo, la mayoría indica que las condiciones climáticas como las temperaturas elevadas producen la necesidad de consumir mucho líquido al día, en este caso la mayoría de los funcionarios indican que toman de 1 galón a 2 galones por día y exponen que entre las cosas que no les puede faltar en su rutina diaria es la botella de agua, señalando que una de las condiciones ambientales que más les dificulta al conducir es el calor.

Neuman ⁴⁶ brinda el concepto de salud entre sus metaparadigmas y “considera que la salud es un movimiento continuo de naturaleza dinámica que cambia constantemente”, por esta razón se pretenden evidenciar ciertos factores y a la vez involucrar este concepto de la teorizante en la vida real de los choferes ya que ciertos hábitos que adquieren estos funcionarios se deben a diversos tipos de “roles”, (horarios) que tengan y van a estar establecidos dependiendo de cómo actuar en su día a día y si estos le pueden generar ciertas connotaciones, como por ejemplo todos los que expusimos anteriormente con diversas bibliografías.

Guillén y Guil describen que el aspecto organizacional de una empresa se ve impactado negativamente debido a que puede existir la tendencia al incremento de conflictos relacionados, tanto a la función, como con compañeros y supervisores; sin dejar de lado el aumento de los accidentes laborales ⁵⁶ Los choferes encuestados responden a la pregunta, de cómo es la relación con sus compañeros de trabajo

y su jefe inmediato y todos la calificaron como muy buena, evidenciando que, sí existe el apoyo suficiente de parte de sus superiores para realizar las tareas diarias establecidas. Para complementar este análisis sobre la importancia del apoyo de sus jefes a sus subordinados, la Organización Mundial de la Salud define entorno laboral saludable “aquel en el que los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo.” ⁵⁷

Álvarez ⁵⁸ menciona que “el ambiente físico de trabajo y contenido de puesto; generan estrés por el desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera”. por este motivo se les pregunta sobre como es el comportamiento y actitudes frente a sus compañeros de trabajo cuando tienen algún conflicto y respondieron lo siguiente: “*Ante estas cosas lo más importante es mantener el compañerismo y la cooperación*” (Participante 23, 2020), “*Siempre cuando hay un conflicto trato de ser el mediador entre ambas partes y así buscar las posibles soluciones*” (Participante 28, 2020).

Las dos frases, da como resultado que, si existe compañerismo entre los choferes, cuando tienen algún problema, pero por otro lado está la siguiente versión y la más recurrente “*No me meto mucho en los conflictos, por lo general dejo que pasen y me hago a un lado*” (Participante 6, 2020), “*Los evito, no me meto*” (Participante 3, 2020)

La mayoría de los choferes tienen un comportamiento diferente y actúan de las siguientes maneras: alejándose, no interfieren, minimizar los problemas o simplemente lo dejan pasar sin buscar soluciones. Como se analizó anteriormente, si existe apoyo de los superiores e inclusive muchos evidencian que existe compañerismo entre ellos de igual manera si se da algún conflicto cada uno actúa de diversas formas incluso buscando a los supervisores o dialogando con las personas, *Por lo general lo soluciono con mi jefe y buscamos la opción de hablarlo*” (Participante 3, 2020), “*Dialogar*” (Participante 11, 2020),

La siguiente variable pretende evidenciar la incidencia del síndrome de Burnout en los choferes de autobús y relacionar diversos factores internos como externos que pueden afectar la salud de estos y evidenciar un posible síndrome de burnout, tomando en cuenta que Neuman⁴⁶ como una de sus metaparadigmas, habla sobre la persona, siendo esta como un sistema cliente abierto en interacción reciproca con el entorno y menciona que el chofer puede ser un individuo, una familia, un grupo, una comunidad, o un problema social.

Las dimensiones del síndrome de burnout, son agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, se evidencia que existen choferes que poseen una, dos o tres de estas pero muy pocos poseen las 3 dimensiones, ya que si presentan solo una variable el nivel del síndrome de Burnout es bajo, si presentan dos el síndrome de Burnout es nivel medio y si presentan las 3 el nivel es alto por ende padecen el síndrome.

El agotamiento emocional según Maslach ⁵⁹ lo caracteriza como “un conjunto de sentimientos y percepciones de estar cansado referente a las labores que debe realizar, es decir, el profesional empieza a sentirse más cansado de lo común, le cuesta levantarse para ir al trabajo y los niveles de energía se encuentran, literalmente, por los suelos.” en este caso según el cuestionario que se aplicó de la presente autora indica que el mayor porcentaje de funcionarios no padecen de agotamiento emocional, más bien al contrario cada uno de los choferes aprecian su trabajo,

En la despersonalización Guillén menciona que se desarrollan actitudes negativas de insensibilidad hacia los usuarios y colegas. Relacionado, también, con aislamiento de los demás y con el etiquetar de forma despectiva a los que le rodean; sumándole un intento de culpabilizarlos de la frustración y fracaso propio en el deber laboral⁵⁶; los funcionarios entrevistados respondieron preguntas

relacionadas con respecto a ciertos factores externos como internos que pueden afectarlos y padecer esta variable en específico como por ejemplo: Que si trabajar con personas les producía estrés o si les preocupaba lo que les pueda ocurrir a sus usuarios o a otras personas y las respuestas al caso fueron efectivamente una despersonalización activa ya que varias personas confirmaron no importarles las personas que lo rodean y que trabajar con personas si les generaba estrés.

La dimensión de despersonalización da positivo a más de la mitad de la población, lo cual se coincide con los estudios de Guillén y de la autora Ana⁶⁰ que en su estudio habla sobre “la despersonalización y dice que esta implica el desarrollo de sentimientos negativos y de actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva que les culpen de sus problemas”.⁶⁰

Las dimensiones del síndrome de burnout, para finalizar los autores indican que “la realización personal produce una disminución del sentimiento de éxito y productividad en la tarea, aparece la idea de fracaso. Este sentimiento de inadecuación acerca de las propias habilidades personales puede conducir a un veredicto de fracaso autoimpuesto. Puede exacerbarse con la pérdida de soporte social y de oportunidades para desarrollarse profesionalmente”.⁶¹

La mayoría de la población tiene un nivel alto en esta dimensión, sin embargo el otro porcentaje indica no tenerla por ciertos factores, como lo son no poder estudiar por niveles económicos bajos, o porque tuvieron que responsabilizarse de la familia a muy temprana edad, ellos indican que les duele no saber leer ni escribir, sin embargo los que si estudiaron más hubiesen deseado lograr más cosas en la vida, como por ejemplo poder darles ciertos lujos a los familiares o bien poder viajar o tener una casa propia.

En el presente estudio se muestran dimensiones o sub escalas del síndrome de burnout se evidencia y se recopila que la mayoría de los choferes de autobús presentan niveles medios de presencia del síndrome de Burnout, y pocos casos si lo presentan, es importante tomar en cuenta que debido a la pandemia del COVID 19, los choferes de autobús tienen diversos factores, que por lo general se ven afectados por su tipo de trabajo y existen factores que actualmente no están alterados.

Los factores alterados son pocos, algunos de estos casos que se presentan en discordancia son: más tiempo libre ya que no se ven obligados a cumplir con un horario sin que el tráfico los atrase con sus tiempos establecidos, los choferes tienen mucho tiempo libre debido a la reducción de horas e incluso tienen más de una hora para sus tiempos de comida, y también tienen más tiempo libre o de ocio para poder ejercer diferentes actividades tanto recreativas como ejercicio físico. Estos y otros factores mencionados anteriormente interfieren en los datos y que la incidencia del síndrome de Burnout sea alta.

Neuman ⁴² menciona que el entorno en el que este la persona interacciona con la estabilidad del sistema y puede alterarla en estas condiciones que mencionamos anteriormente se logra evidenciar que existen factores internos y externos que están influyendo tanto positiva como negativamente en el funcionario debido a que estas circunstancias pueden generar diversos cambios afectando o regulando el bienestar de cada uno de ellos, y no solo a ellos como profesionales sino también a la familia y las personas que lo rodean esta enfermera dicta a la salud como un “ un bienestar o una estabilidad optima que indica que todas las necesidades son satisfechas”

En el texto anterior se puede deducir que al tener más tiempo para ellos puede generar más salud, aunque el entorno si este alterado debido al área económica; Finalmente, el gran número de variables interrelacionadas de las conductas de riesgo con la incidencia del síndrome de burnout, se logra

relacionar debido a que diversos factores tanto internos como externos pueden afectar a los choferes de autobús o a cualquier población en sí.

En este caso los choferes mencionan en el instrumento diversas causas de riesgo internas que la mayoría consideran posibles para no tener voluntad de presentarse al trabajo y sus respuestas son relacionadas con el síndrome de burnout con diferentes bibliografías de autores, una de las frases más frecuentes que mencionaron fueron: *“No tener ganas de trabajar, verlo todo como una obligación”* (Participante 3, 2020)

Marchena y Torres ⁶² mencionan en su estudio lo siguiente “para evitar o controlar la aparición del Síndrome de Burnout en el área laboral es necesario tener un pensamiento positivo antes de emprender la jornada” es super importante mantener un ambiente laboral y una relación sana con todos los que se comuniquen o tengan contacto para no caer en pequeños detalles que llegan a afectar nuestra salud mental y así evitar o erradicar, alguna de las dimensiones del síndrome de burnout *“Yo antes trabajaba en otra empresa, y no tenía ninguna actitud negativa, aquí el trabajo es el mismo, no hay nada que cambie”* (Participante 6, 2020)

Gonzales y Vargas ⁶³ publican un estudio que indica lo siguiente “los conductores tienen un alto nivel de estrés y tienen una gran probabilidad de adquirir el síndrome ya que prestan un servicio rutinario, contacto directo con ambientes hostiles, ruido, contaminación, polvo, usuarios agresivos, calor, frio, atención a múltiples estímulos como la música, dinero, otros vehículos, señales de tránsito y riesgos públicos.” entre los posibles factores de estrés que se mencionan anteriormente la mayoría de los choferes de autobús señalan que el tráfico intenso es el factor más estresante seguido de la responsabilidad de bienes y con respecto a estos factores de estrés indican que los sentimientos que le generan son impotencia y ansiedad. Por lo tanto, se logra evidenciar que las conductas de riesgo y el síndrome de burnout van ligados.

Cooper en su estudio evidencia que “los factores presentes en la población, que tienen síndrome de burnout, pueden generar estrés relacionado con el ambiente, aspectos relacionados a los roles y responsabilidades”⁶⁴ se puede enlazar el medio ambiente como un factor o estímulo estresante ya que la mayoría de las personas indican que el calor es el que más les afecta, un aspecto relacionado con el rol que hacen en su labor y les afecta es el estado de las calles la mayoría lo señalan como uno de los factores más molestos.

Las conductas de riesgo que se mencionaron anteriormente son importantes de recalcar que todas van ligadas a el síndrome de burnout ya que la edad puede ser un factor importante debido a que si la persona tiene muchos años ejerciendo este oficio es más probable a que se llegue a cansar de una misma rutina, al tener responsabilidades como los hijos, familias, cuentas y demás se vuelve un aspecto importante para poder padecer el síndrome debido a que con forme va pasando el tiempo y la situación con la economía muy baja en la que se encuentra la totalidad de la población es un factor de estrés que se les sale de las manos en la mayoría de veces.

Los funcionarios en su mayoría mencionan, tener muchas horas de labor puede generar fatiga laboral y emocional por lo tanto se puede considerar un posible síndrome de burnout, sin embargo en este momento estas situaciones no se presentan ya que duermen muy bien y tienen tiempo como se ha mencionado anteriormente lo cual exclaman que más bien tienen demasiado tiempo libre, muy pocos de los choferes padecen de enfermedades y algunos de esta población son por ciertos padecimientos que dejaron ciertos dolores sin embargo los que padecen de ciertas enfermedades la mayoría si se toman los tratamientos adecuados.

Los choferes mencionan que evidentemente si están expuestos a muchos factores que puedan generar estrés sin embargo la mayoría ya se han acostumbrado a ciertos factores y otros solamente lo toman de la mejor manera para evitar complicaciones físicas y mentales, la mayoría de las personas no tienen

problemas laborales y lo solucionan de la mejor manera de igual forma en el área personal, en su mayoría todos comen bien, toman sus tiempos y lugares adecuados

Los funcionarios mencionan que anteriormente no se prestaba la oportunidad para descansar después de la comida e incluso lo hacen en el mismo bus, aunque sea prohibido, la mayoría consume alimentos caseros, mucha agua, muy pocos tienen problemas para conciliar el sueño, y duermen las horas establecidas, de las sustancias nocivas la que más consumen es el tabaco, siendo el alcohol de segundo lugar y no existiendo ningún otro tipo de drogas.

Los choferes de autobús en su mayoría hacen diferentes tipos de actividades físicas y este tiempo de pandemia les ha permitido retomarlos más días o horas y los que no hacían nada confirman que pasan más tiempo en familia con actividades recreativas e incluso aprovechan el tiempo de conversación acción que antes no realizaban. Las dimensiones de Burnout , el agotamiento emocional la mayoría evidencia que es bajo, más en estas condiciones, la realización personal es muy alta en los choferes de autobús y el nivel de despersonalización es el que se ve más afectado entre los funcionarios.

Neuman⁴⁶ hace referencia en el que la persona se observa sobre una estructura de anillos y coloca a la persona dentro del círculo, en dicho circulo se describe que en el centro están todos los factores básicos de una persona así como lo son todos los aspectos sociodemográficos que incluimos en el instrumento como por ejemplo, donde vive, la edad, nacionalidad, ingresos semanales, cantidad de hijos, estado civil entre otros y que estos ante una respuesta o estímulo ayudan a el chofer a defenderse de ciertos elementos estresantes que lo puedan desestabilizar,

El texto anterior se puede explicar de una mejor forma con un ejemplo: La necesidad puede generar deudas y el tener que trabajar día a día puede proporcionar una cantidad de dinero para ir saliendo poco a poco, el tener donde vivir y donde llegar día a día puede que el chofer lo vea como una paz en

la que él pueda descansar con su familia a pesar de que tuviera un día difícil, la cantidad de hijos o familiares que vivan con él pueden generar un ambiente de confort, es como obtener supervivencia en algún lugar a pesar de que diversos factores de estrés le presionen.

La persona se describe como un individuo que se puede desestabilizar y por esta razón se toman en cuenta todas las cuatro variables de este trabajo, ya que cada una puede involucrar para bien o para mal a el chofer, sin embargo aquí entra el papel de la enferma en el que se debe de ayudar a la persona a que tome las mejores decisiones, que piense antes de actuar, que tenga diversas recomendaciones para que pueda enfrentar el día a día y no solo laboral sino también familiar y así no se vea afectado con posibles enfermedades o futuros malestares y cuidar a la persona en su totalidad ya que esta es una profesión que se ve expuesta a que las variables le afecten y generen una respuesta negativa al individuo frente al estrés.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

En el presente trabajo se logra concluir que, si existe, el síndrome en los choferes de autobús de la empresa transportes Arnoldo Ocampo en Heredia. Es importante señalar que la mayoría de la población está en el nivel medio y según el estudio realizado, tiene altas posibilidades de padecerlo a un alto nivel.

Las características sociodemográficas más predominantes, en los choferes de autobús son las siguientes: son: hombres, con un rango de edad de 40 a 49 años la mayoría, con un estado civil predominante de viudo y divorciado, con una cantidad de hijos de 2 a 3 por chofer y el nivel de escolaridad que más predomina es primaria completa, todos viven en Heredia y a la mayoría le han reducido el salario semanal.

Entre las conductas de riesgo más influyentes en el síndrome de burnout en los choferes de autobús se logra concluir que los estresores importantes y los que más les afectan son el tráfico intenso con el que tienen que lidiar día con día, la responsabilidad de bienes y los actos de delincuencia que les generan sentimientos como impotencia y ansiedad.

Las condiciones ambientales se concluyen como adicional que el calor, la lluvia y la señalización de calles les afecta a la hora de conducir por lo que constituyen factores de riesgo. Efectivamente las personas que poseen el Síndrome de Burnout en este estudio presentan factores de riesgo: problemas con los compañeros de trabajo, con ciertos familiares, problemas económicos, en ciertos días consumen alcohol o cigarrillos, debido a esto no pueden establecer horarios o hábitos necesarios para poder sobrellevar una vida normal.

Los estudios y según las respuestas de los choferes de autobús se concluye que el síndrome de burnout puede generar actitudes negativas y que unas de ellas se deben a conflictos entre los compañeros, problemas personales y con el jefe inmediato. Por otra parte, se evidencia que el no tener hábitos alimenticios y ciertos hábitos de higiene pueden provocar ciertos factores de riesgo, como por ejemplo no dormir bien, no comer adecuadamente, no hacer actividad física ni recreativa, pero sobre todo no compartir tiempo con la familia lo cual genera tener problemas con ellos.

EL síndrome de burnout se logra identificar por medio del cuestionario de Maslach, En este caso se concluye que el 64% posee despersonalización a nivel alto, el 90% presentan un nivel alto de realización personal y el 44% posee agotamiento emocional bajo. En el total de 50 personas 4 de ellas poseen síndrome de Burnout, 37 personas están a punto de padecer las 3 dimensiones y solamente 9 no tienen riesgo de padecerlo.

6.2 RECOMENDACIONES

6.2.1 RECOMENDACIONES PARA LA EMPRESA TRANSPORTES ORNALDO OCAMPO

- Involucrarse con los funcionarios para observar posibles manifestaciones o afecciones del síndrome de burnout.
- Retomar programas de salud para mejorar el bienestar de los funcionarios y tomar en cuenta las profesiones de medicina, psicología y enfermería.
- Considerar programas de salud específicos para brindar conocimientos acerca del tema del Síndrome de Burnout, ya que la mayoría no lo conocía.
- Asegurar que entre los funcionarios exista un ambiente favorable y excelente asertividad.
- Potenciar la formación de las habilidades laborales y brindar reconocimientos para los funcionarios sobre el excelente trabajo realizado.
- Incentivar a los funcionarios a aprovechar su tiempo libre en actividades recreativas y tiempo de calidad con sus familiares para mejorar y estimular su salud en general.
- Reconocer y activar el empoderamiento personal.
- Ayudar a evitar el estrés por medio de pausas activas, mientras esperan el turno de su carrera
- Aplicar la ergonomía en el área laboral para evitar el estrés, agotamiento y desgastes que puedan producir lesiones con el tiempo. Por ejemplo: Tipos de asientos, iluminación, ventilación.
- Colocar un aislante alrededor del chofer en el que pueda tener distracciones.
- Con respecto al coronavirus, buscar un método de pago como, por ejemplo, un ticket y no tener que recibir dinero.
- Reevaluar mensualmente la distribución de tareas y asegurarse de que no exista carga laboral.

6.2.2 RECOMENDACIONES PARA LOS CHOFERES

- Relacionarse y estudiar más sobre los signos, síntomas y consecuencias del Síndrome de Burnout
- Solicitar ayuda profesional como lo son los médicos, psicólogos o enfermeros en caso de sospecha de signos y síntomas que conlleven al síndrome de burnout.
- Identificar conductas de riesgo y diversos factores que puedan afectar en el área personal como laboral.
- Dividir las metas grandes en pequeños objetivos, es importante fragmentar las metas y empezar por las tareas más grandes para no tener presión sobre lo que se deja para lo último.
- Asegurarse de evitar un ambiente hostil entre los compañeros de trabajo para evitar el estrés
- Empezar a disfrutar el trabajo que se hace diariamente y tomarlo como un medio en el que gracias a el han logrado muchas cosas tal y como la mayoría lo reconoce.
- Hacer una lista de prioridades diariamente antes de iniciar el día, la buena planificación de tiempo es fundamental en cualquier área laboral.
- Tomar tiempos de pausas activas, para evitar el síndrome de Burnout y tomar en cuenta la ergonomía.
- Buscar diversos tipos de acercamiento con familiares o compañeros en el tiempo libre.

6.2.3 RECOMENDACIONES PARA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Un profesional de enfermería en cualquier área laboral es importante, por esta razón se ha incluido esta labor en centros de estudios como lo son : Escuelas o colegios, es importante hacer crecer la profesión y reconocer a todo tipo de empresa que el profesional de enfermería previene y promociona la salud, en este estudio es importante no solo tener un consultorio medico por citas si no también

poder contar con una o un enfermero, por ende se dan las siguientes recomendaciones para poder abarcar a este tipo de usuarios como un profesional :

- Brindar ayuda profesional en la empresa para que los funcionarios obtengan estrategias de afrontamiento o de control a el problema desarrollado
- Identificar los diferentes niveles de Síndrome de Burnout y su clasificación.
- Reconocer los signos y síntomas del síndrome de burnout y las posibles complicaciones en los funcionarios.
- Brindar diversas técnicas para ayudar a evitar el Síndrome de Burnout.
- Llevar un constante registro mensual de los usuarios para poder diagnosticar el Síndrome a Tiempo.
- Educar sobre los tiempos de comida adecuados y los pros y en contra de no respetarlos
- Educar sobre la importancia de las actividades físicas y recreativas.
- Si es necesario asignar interconsulta con medicina, psicología y Nutrición.
- Buscar la apertura de consultorios de enfermería en empresas, donde no se considera una necesidad, esto debido a que por el trabajo o tipo de labores que se realizan, se puedan evitar diferentes patologías, una de ellas el Síndrome de Burnout.
- Educar y brindar apoyo a los familiares de choferes que padezcan el Síndrome de Burnout
- Hacer interconsulta con trabajo social cuando así sea necesario según la condición económica de algunos choferes y sus familiares.
- Educar sobre la importancia del ciclo del sueño y los beneficios que puede aportar en el inicio de una nueva jornada laboral
- Identificar las diferentes escalas del Síndrome de Burnout como los son: la despersonalización, realización personal y el agotamiento emocional.

- Establecer un instrumento que en situaciones atípicas se logre identificar el síndrome de Burnout, debido a que el covid-19 altera las condiciones ambientales tanto laborales como personales. Según investigaciones recientes es un virus con el que se tiene que convivir de ahora en adelante.
- Incentivar a los futuros investigadores a realizar sus estudios en diversas empresas que pueden padecer el síndrome de burnout y poder colaborar con diversos usuarios que están en riesgo de esta patología.

BIBLIOGRAFÍA CITADA

- 1- Aguirre Mas, C., Vauro Desiderio, M. R., & Labarthe Carrara, J. [Internet] [Citado 8 abril del 2019] Disponible en:
http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S168842212015000300007&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- 2- Calderón, A., & Oswaldo, J. (2017). Factores de riesgo psicosocial y su influencia en el desempeño laboral del personal del Sindicato de Trabajadores del Ministerio de Transporte y Obras Públicas.
Acceso: 8 de abril del 2017
<https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/24561>
- 3- Estrategias de afrontamiento y ajuste socioemocional en conductores de transporte público en la ciudad de sucre, bolivia. [Citado el 8 de abril del 2019] Disponible en:
<https://doi.org/10.31052/1853.1180.v0.n0.16788>
- 4- Rasgos de personalidad y síndrome burnout en un grupo de conductores de transporte de lima— Dialnet. Rasgos de personalidad y síndrome burnout en un grupo de conductores de transporte de lima [Internet] [Citado el 10 de abril del 2019] Disponible:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7192561>
- 5- Influencia de la Carga Organizacional y Trastornos del Sueño en la Accident...: Revistas, publicaciones académicas, recursos electrónicos. (2019). Disponible:
<http://eds.b.ebscohost.com.uh.remotexs.xyz/eds/detail/detail?vid=0&sid=08d6dbc3-bc2a-423a-a898374bcce00546%40sessionmgr102&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZSszY29wZT1zaXRl#AN=127364530&db=fap>
- 6- Calvo, G. D., & Alvarez, A. V. (2015). Proyecto de tesis para optar por el grado de licenciatura

<http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/2389/1/38384.pdf>

- 7- Bolaños Reyes, N., & Rodríguez Blanco, N. (2015). Prevalencia del síndrome de Burnout Académico en los y las estudiantes que cursan la carrera de licenciatura en enfermería, en la Universidad de Costa Rica Acceso: 13 de abril del 2019]
<http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/handle/123456789/3264>
- 8- APSE Asociación de Profesores de Segunda Enseñanza – Costa Rica. (2017) presentan estudio sobre síndrome del quemado entre docentes costarricenses Acceso:25 de mayo 2019.
<https://apse.cr/2017/05/presentan-estudio-sobre-sindrome-del-quemado-entre-docentes-costarricenses/>
- 9- Lépiz, C., & Alberto, P. (2018). Análisis del Síndrome de Burnout y su impacto en la actitud de los funcionarios de las agencias del Instituto Costarricense de Electricidad de Sabana Norte, Sabana Sur y Pavas, en el primer semestre del 2018.
Disponible en: <http://13.65.82.242.uh.remotexs.xyz/xmlui/handle/cenit/4950>
- 10- Zúñiga, K. C. (2017). Factores de riesgo del síndrome de Burnout en los chóferes de la cooperativa Autotransportes Desamparados y su relación al uso del tiempo libre, mayo a diciembre del 2015. Tesis. PDF. <http://13.65.82.242.uh.remotexs.xyz/xmlui/handle/cenit/1846>
- 11- ARESEP. Estadísticas - ARESEP [Internet]. autoridad reguladora de los servicios públicos. 2019 [citado 24 de octubre de 2019]. Disponible en: <https://aresep.go.cr/autobus/estadisticas>
- 12- Las repercusiones del Síndrome de Quemado en el ámbito laboral [Internet]. [citado 13 de octubre de 2019]. Disponible en: <https://www.uned.ac.cr/acontecer/a-diario/gestion-universitaria/3424-las-repercusiones-del-sindrome-de-quemado-en-el-ambito-laboral>
- 13- 10. Definición de burnout — Definición.de [Internet]. Definición.de. [citado 17 de abril del

- 2020]. Disponible en: <https://definicion.de/burnout/>.
- 14- Síndrome de burnout es reconocido oficialmente por la OMS | Nación Farma [Internet]. [citado 8 de abril de 2019]. Disponible en: <https://nacionfarma.com/sindrome-del-burnout-reconocido-por-la-oms/>
- 15- Katekewis et al. Enfermedades crónicas no transmisibles y el estrés de los trabajadores de enfermería de unidades quirúrgicas 2017. Revista electrónica trimestral de enfermería. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v16n46/1695-6141-eg-16-46-00295.pdf>
- 16- Saborío e Hidalgo. Síndrome de Burnout 2015. Revista Scielo. Disponible en: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S140900152015000100014
- 17- Diccionario de cáncer (nciglobal). (2011, febrero 2). [NciAppModulePage]. National Cancer Institute disponible en: <https://www.cancer.gov/espanol/publicaciones/diccionario>
- 18- Síndrome de BURNOUT: Qué es, Causas, Síntomas, Tratamiento y Consecuencias [Internet]. psicologia-online.com. [citado 11 de abril de 2020]. Disponible en: <https://www.psicologia-online.com/sindrome-de-burnout-que-es-causas-sintomas-tratamiento-y-consecuencias-4538.html>
- 19- Martínez Pérez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 0(112), 42. PDF. Disponible en <https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>
- 20- Síndrome de Burnout: Síntomas, Tratamientos y ¿Qué es? [Internet]. CuidatePlus. 2015 [citado 11 de abril de 2020]. Disponible en: <https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psiquiatricas/sindrome-de-burnout.html>
- 21- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. Ciencia & Trabajo. Universidad de California. Berkeley.

- 22- Díaz Bambula F, Gómez Barrios IC. La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre el 2000 y el 2010. *Psicol Desde El Caribe*. 30 de septiembre de 2015;33(1):113-31.
- 23- Quinceno JM, Alpi YS. burnout: “síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)”. *Acta Colombiana de Psicología*. diciembre de 2007;10(2):117- 25.
- 24- Glorio R. Síndrome de agotamiento profesional. *Dermatol Leg*. 29 de enero de 2015;4.
- 25- Síndrome de burnout es reconocido oficialmente por la OMS | Nación Farma [Internet]. [citado 13 de abril de 2020]. Disponible en: <https://nacionfarma.com/sindrome-del-burnout-reconocido-por-la-oms/>
- 26- Estrada A. Síndrome de burnout: causas y consecuencias | Moi [Internet]. *Revista Moi*. 2018 [citado 13 de abril de 2020]. Disponible en: <https://www.revistamoi.com/sube-godinez/sindrome-de-burnout-causas-y-consecuencias/>
- 27- OMS. La organización del trabajo y el estrés 2019. Organización Mundial de la Salud. Disponible en: https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/
- 28- Definición de conducta. [citado 18 de abril de 2020]. [Diccionario]. Definición. Disponible en: <https://definicion.de/conducta/>
- 29- Riesgo Resultados de la búsqueda. [citado 17 de abril de 2020]. [PDF]. Definición. Disponible en: <https://definicion.de/?s=riesgo>
- 30- Conductas de Riesgo. [citado 16 de abril de 2020]. WHO; World Health Organization. disponible en: https://www.who.int/topics/risk_factors/ru/
- 31- Los 15 tipos de conductas, y sus características. [citado 15 de abril de 2020]. [PDF]. psicología y mente. Disponible en: <https://psicologiymente.com/psicologia/tipos-de-conductas>
- 32- Senado J. Los factores de riesgo. [PDF] *Rev Cubana Med Gen Integr* [Internet]. 1999 [citado 26

marzo 2020];15(4). Disponible en:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S086421251999000400018&script=sci_arttext&tlng=es

- 33- Ruiz MA. Factores de riesgo cardiovascular en niños y adolescentes. 1ra ed. Madrid: Díaz de Santos, SA; 2003.
- 34- Elena Rodríguez Álvarez, Nerea Lanborena Elorduia, Meftaha Senhaji, Celina Pereda Riguera. Variables sociodemográficas y estilos de vida como predictores de la autovaloración de la salud de los inmigrantes en el País Vasco. 2008. 2008;404–12.
- 35- Arrohonbacalao. (16:11:10 UTC). Factores personales [PDF]. Factores personales. [citado 17 de abril de 2020]. Disponible en: <https://es.slideshare.net/arrohconbacalao/factores-personales>
- 36- Significado de Alimentación. [citado 18 de abril de 2020] [Revista]. Significados. Disponible en: <https://www.significados.com/alimentacion/>
- 37- Gálligo, F. C. (2020). Drogas: Conceptos generales, epidemiología y valoración del consumo. 3, 39. pdf. [citado 17 de abril de 2020] disponible en: https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/57233010/Drogas_conceptos_generales_epidemiologia_y_valoracion_del_consumo.pdf?responsecontentdisposition=inline%3B%20filename%3DDrogas_conceptos_generales_epidemiologia.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20200320%2Fus-east1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20200320T055202Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=2b58abd0b85c99133a3797b157ff8e2750542babfef9c8cd2f5109dae9e12868
- 38- Información general sobre los trastornos del sueño: MedlinePlus enciclopedia médica. [citado 14 de abril de 2020] [PDF]. medlineplus. Disponible en: <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/000800.htm>

- 39- ¿Cuáles son los principales riesgos psicosociales en el trabajo? (2020, [citado 19 de abril de 2020])[Revista].Quirónprevención.
- Disponible en: <https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/cuales-principales-riesgos-psicosociales-trabajo>
- 40- Gokai.es | estrés, reiki y meditación. [citado 19 de abril de 2020] [blog]. *GOKAI.ES*. disponible en: <https://www.gokai.es/stress-reiki-y-meditacion/>
- 41- Factores de riesgo laboral—coordinación Empresarial. [citado 18 de abril de 2020] Portal de la coordinación empresarial. Disponible en: <https://www.coordinacionempresarial.com/factores-de-riesgo-laboral/>
- 42- Montalvo, J. F., & Piñol, E. (2000). Horario laboral y salud: Consecuencias psicológicas de los turnos de trabajo. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 5(3), 207-222. PDF. [citado 17 de abril de 2020] disponible en: <https://doi.org/10.5944/rppc.vol.5.num.3.2000.3899>
- 43- Posturas corporales inadecuadas. [citado 19 de abril de 2020] [Revista]. posturas corporales inadecuadas. Disponible en: <https://sites.google.com/site/posturascorporalesinadecuadas/>
- 44- Hidalgo, R., & Clara, M. (2013). Prevalencia de lesiones en columna lumbar por sobreesfuerzo en trabajadores de la construcción en tareas de soldadura y albañilería en la constructora Arq Concept mediante la aplicación de la ecuación Niosh en el período noviembre 2012. [citado 19 de abril de 2020] Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 5(3), 24. PDF.
- disponible en: <http://repositorio.puce.edu.ec:80/xmlui/handle/22000/6006>
- 45- Martha Raile Alligood, Ann Marriner Tomey. *Modelos y Teorías de Enfermería*. (7ma edición ed.). Barcelona, España: ELSEVIER; 2010. Capítulo 3
- 46- Lamelin, Métodos de puebla. Fomento editorial,2004. Pag21. Disponible en: <https://www.eco.buap.mx/aportes/libros/metodos%20cuantitativos.pdf>

- 47- Sampieri R, Collado C, Lucio P. Metodología de la Investigación. 5ta ed. México: Mc Graw Hill;2010
- 48- Sanca Tinta Miler Daen. Tipos de investigación científica. Rev.Act. clin. Med [revista en internet]. [citado 24 de octubre de 2019]. Disponible en: https://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2304-37682011000900011&ing=es.
- 49- Darren G Mallery P. IMB SPSS Statistics 23 step by step: A Simple Guide and reference Fourteenth editorial Routledge;2016
- 50- Peláez, Acosta L, Carrizzo ED. Factores asociados a la autopercepción de salud en adultos. Health selfperception-Relat Factors Older Adults. 19 Julio del 2020; 41(4): 638-48.
- 51- Aponte Danza VC. Calidad de vida en la tercera edad. Ajayu ÓreganoDifus científica Dep Psicol UCBSP. 18 Julio de 2020;13(2):152-82.
- 52- Chaves A. Impacto del estrés laboral y los efectos en la salud, en los trasportistas de buses de la empresa LUMACA S.A de Cartago durante el periodo Mayo-junio del 2015. Tesis de licenciatura. Universidad Hispanoamericana.
- 53- Magee C. et al. Factors associated with short and long sleep. Preventive Medicine, vol. 49, pp. 461–467.
- 54- Instituto Costarricense de Investigación y Enseñanza en Nutrición y Salud (INCIENSA). Estrategias en la atención de las enfermedades crónicas no transmisibles. mayo de 2020;24:8.
- 55- OMS consumo de agua establecido por persona. 2010 [19 julio 2020]; Disponible en: http://www.who.int/entity/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf

- 56- Hernández-Escolar J, Herazo-Beltrán Y, Valero MV. The frequency of cardiovascular disease-associated risk factors in a university student population. Rev Salud Pública. 2020;12(5):852–864.
- 57- Guillén C., Guil R., Mestre JM. Estrés Laboral. Ed: Guillen C. Psicología del trabajo para las relaciones laborales. 1 ed. España: Mc Graw Hill; 2000. p. 269-292
- 58- Contextualización P, de Apoyo L. Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. 2010 [19 julio 2020]; Disponible en: http://www.who.int/entity/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf
- 59- Álvarez Córdoba NM, Flores Navarro PE, Miranda Rodríguez KF, Vindas Agüero KA. El síndrome de burnout y su relación con las variables sociodemográficas y laborales en profesionales de la Orientación en secundaria. [Costa Rica]: Universidad Nacional; 2015
- 60- Maslach C. Comprendiendo el burnout. Cienc Trab. 2009;11(32):37–43.
- 61- Ana González. Rossmira Guayapero, María Silva. manifestaciones del síndrome de burnout en profesionales de enfermería que laboran en el área de emergencia del hospital tipo i de pariaquan [Internet]. [Venezuela]: Universidad Central de Venezuela; 2010. Available from: <http://saber.ucv.ve/bitstream/123456789/5726/1/manifestaciones%20del%20sindrome%20de%20burnout%20en%20profesones%20de%20enfermeria%20que%20laboran%20en%20el%20area%20de%20e.pdf>
- 62- Guerra Ru, Eusebia Campomanes morán, León dg, Víctor Huamaní Reyes. Locus de Control y Síndrome de Burnout en docentes de la universidad San Juan Bautista de Ica. [Perú]: universidad privada san juan bautistafilial ica; 2017.
- 63- Diana Vargas Peñalosa LGR. Factores psicosociales, estrés laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Cooperativa Unión de Transportadores Unitrans S.A. [Colombia]:

Universidades de Mazinales; 2020.From:

[http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/2854/Gonz%](http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/2854/Gonz%C3%A1lez_Laura_Daniela_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[C3%A1lez_Laura_Daniela_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/2854/Gonz%C3%A1lez_Laura_Daniela_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- 64- Cooper K. (2015). Factores de riesgo del síndrome de Burnout en los choferes de la cooperativa Autotransportes Desamparados y su relación al uso del tiempo libre, mayo a diciembre del 2015. Tesis de licenciatura. Universidad Hispanoamericana.

BIBLIOGRAFÍA DE CONSULTA

- 1- Stavroula Leka, Prof Amanda Griffiths, Prof Tom Cox. OMS | La organización del trabajo y el estrés [Internet]. WHO. 2019 [citado 25 de octubre de 2019]. Disponible en: https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/
- 2- Lamelin, Métodos de puebla. Fomento editorial,2004. Pag21. Disponible en: <https://www.eco.buap.mx/aportes/libros/metodos%20cuantitativos.pdf>
- 3- Sanca Tinta Miler Daen. Tipos de investigación científica. Rev.Act. clin. Med [revista en internet]. [citado 24 de octubre de 2019]. Disponible en: [https://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2304-37682011000900011&ing=es.](https://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2304-37682011000900011&ing=es)
- 4- Alianza SIDALC [Internet]. [citado 25 de octubre de 2019]. Disponible en: <http://www.sidalc.net/cgi-bin/wxis.exe/?IsisScript=ESECA.xis&method=post&formato=2&cantidad=1&expresion=mfn=002459>

- 5- Ministerio de trabajo y seguridad social [Internet]. Costa Rica ;2018.[citado 23 de octubre de 2019].
Guía de salud ocupacional y prevención en el estrés Disponible en: http://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/estrés/guia_salud_ocupacional
- 6- Apiquian. Síndrome de Burnout en las empresas 2017. Universidad de Anáhuac, México. Disponible en: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag30022/sindrome%20burnout.pdf>
- 7- PAHO | Promoción de la Salud [Internet]. Disponible en: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_topics&view=article&id=144&Itemid=40829&lang=es
- 8- OMS | ¿Qué es la promoción de la salud? [Internet]. Disponible en: <http://www.who.int/features/qa/health-promotion/es/>
- 9- Caja Costarricense del Seguro Social. Prevención de la enfermedad. [Internet]. Disponible en: http://montevideo.gub.uy/sites/default/files/concurso/materiales/anexo_07_niveles_de_prevention.pdf
- 10- Estrada A. Síndrome de burnout: causas y consecuencias | Moi [Internet]. RevistaMoi. 2018Disponible en: <https://www.revistamoi.com/sube-godinez/sindrome-de-burnout-causas-y-consecuencias>
- 11- Muñoz Livas JF, Prieto Robles NE. [Internet]. Educación para el Cuidado de la Salud: Uso de Medicamentos en Casa. 2016. Disponible en: http://www.unsis.edu.mx/revista/doc/vol3num7/A6_Educacion_Salud.pdf
- 12- Mariño A, Núñez M y Gámez AI. [Internet]. 2016. Alimentación saludable. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/actamedica/acm-2016/acm161e.pdf>

GLOSARIO Y ABREVIATURAS

CVP-35: Cuestionario de calidad de vida profesional

MOPT: Ministerio de Transporte y Obras Públicas

CAE: Cuestionario de afrontamiento al estrés

MBI: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

MBI-SS: Síndrome de burnout académico.

BCR: Banco Nacional de Costa Rica

ICE: Instituto Costarricense de Electricidad.

ARESEP: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

OMS: Organización Mundial de la Salud.

SBO: Síndrome Burnout

ANEXOS



Roger Bonilla

para mí ▾

Excelente, su alpha de Crombach es de 71%, eso es más que satisfactorio.

. alpha p1-p22, item

Test scale = mean(unstandardized items)

Item	Obs	Sign	average			alpha
			item-test correlation	item-rest correlation	interitem covariance	
p1	50	+	0.5849	0.5053	.138276	0.6853
p2	50	+	0.5914	0.4750	.1307347	0.6817
p3	50	+	0.4833	0.3807	.1420661	0.6941
p4	50	-	0.3038	0.1606	.1522507	0.7155
p5	50	+	0.4742	0.3707	.1426103	0.6949
p6	50	+	0.5003	0.3460	.1356054	0.6972
p7	50	-	0.1728	0.0863	.1597337	0.7156
p8	50	+	0.7095	0.6380	.1281147	0.6699
p9	50	-	0.2962	0.1691	.1529116	0.7130
p10	50	-	0.1737	0.0261	.1614869	0.7286
p11	50	+	0.3920	0.2735	.1469485	0.7034
p12	50	-	0.5354	0.4757	.1460933	0.6938
p13	50	+	0.5634	0.5217	.1492109	0.6967
p14	50	+	0.4424	0.3899	.1519009	0.7013
p15	50	-	0.1244	-0.0203	.1647094	0.7323
p16	50	+	0.7412	0.6790	.1274694	0.6676
p17	50	-	0.2018	0.0774	.1587269	0.7202
p18	50	-	0.1397	0.0376	.161483	0.7201
p19	50	+	0.0669	0.0091	.1630612	0.7172
p20	50	+	0.5399	0.5060	.1523907	0.7007
p21	50	-	0.1609	0.0864	.1602235	0.7148
p22	50	+	0.4486	0.2911	.1402702	0.7038
Test scale					.1484672	0.7135

CUADRO DE CODIFICACIÓN

Objetivo específico	Categoría	Subcategoría	Palabras Clave	Codificación
Describir las conductas de riesgo influyentes en el síndrome de Burnout, en la empresa de trasportes Arnoldo Ocampo, I cuatrimestre, 2020	Conductas de riesgo	Personal	• Manejo de emociones • Solución de problemas	
		Laboral	• Relaciones Interpersonales • Conflictos	
		Psicosociales	• Comportamientos y actitudes frente al área laboral	

Fuente: Elaboración propia,2020

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la Investigación: Síndrome de burnout en choferes de autobús de la empresa transportes Arnoldo Ocampo relacionado con conductas de riesgo, I cuatrimestre, 2020

Nombre del Investigador (a) Principal: Guilliams Ruiz Cordero

Nombre del participante: _____

A. PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN:

La investigación será realizada por Guilliams Ruiz Cordero, estudiante actual de la carrera de enfermería de la Universidad Hispanoamericana, para optar por el grado académico de licenciatura, el cual sería de mi agrado colaborar con la empresa de choferes de autobús para obtener resultados de prevalencia del síndrome de Burnout o conocido también como el hombre quemado debido a que es una población que se somete a diversos factores de estrés por su profesión y no cuentan con diversos medios o técnicas para afrontarlo y así según los resultados recibidos brindar diversas ayudas. La investigación durara aproximadamente 8 meses y el tiempo que se requiere de su participación es de 30 minutos.

B. ¿QUÉ SE HARÁ?:

1. Se le realizaran preguntas sobre aspectos sociodemográficos, diversas conductas de riesgo a las que se enfrentan y sobre todo el Síndrome de Burnout.
2. Los requisitos para poder participar en la investigación son estar de acuerdo con el consentimiento informado y firmarlo, ser chofer de autobús actualmente.
3. Me comprometo a que esta investigación va a ser completamente con fines educativos y no se va a revelar ninguna identidad

C. **RIESGOS:**

1. La participación en este estudio no requiere ningún riesgo o molestia
2. Si sufriera algún daño como consecuencia de los procedimientos a que será sometido para la realización de esta investigación, los investigadores participantes realizarán una referencia al profesional apropiado para que se le brinde el tratamiento necesario para su total recuperación.

D. **BENEFICIOS:**

Como resultado de su participación en este estudio, el beneficio que obtendrá será poder manejar el estrés de una manera adecuada, la empresa a la que labora puede tomar conciencia de la prevalencia del síndrome de burnout y contribuir a ayudar si es necesario a los choferes y los usuarios podrán recibir un mejor trato, y será posible que al realizar este estudio la investigadora aprenda más acerca de la prevalencia del síndrome de burnout y este conocimiento beneficiara a otras personas en el futuro.

- E. Antes de dar su autorización para este estudio usted debe haber hablado con el(la) investigador(a) Williams Ruiz Cordero quien debió haber contestado de forma satisfactoria todas sus preguntas. Si quisiera mayor información más adelante, puede obtenerla llamando al investigador a cargo al teléfono 6112-70-33 en el horario Lunes a Viernes de 8am a 5pm. Cualquier consulta adicional puede comunicarse a la Universidad Hispanoamericana al teléfono 2211-3000, de lunes a viernes en el horario de 8 am a 5 pm.
- F. Recibirá una copia de esta fórmula firmada para su uso personal.
- G. Su participación en este estudio es voluntaria. Tiene el derecho **de negarse a participar o a interrumpir** su participación en cualquier momento, sin que esta decisión afecte la calidad de la atención médica o de otra índole que requiera.
- H. Su participación en este estudio es confidencial por lo que en caso de publicarse los resultados de esta investigación o divulgarse en una reunión científica, se garantiza estrictamente el anonimato de todas las personas participantes en el estudio.
- I. No perderá ningún derecho legal por firmar este documento.



Nombre, cédula y firma del sujeto	fecha
-----------------------------------	-------

Nombre, cédula y firma del testigo	fecha
------------------------------------	-------

Nombre, cédula y firma del Investigador que solicita el consentimiento	fecha
--	-------

Instrumento

Estimado participante, el siguiente cuestionario corresponde a un estudio que contiene preguntas que hacen referencia a datos sociodemográficos, conductas laborales y la relación con el síndrome de burnout o síndrome del quemado en el trabajo, para optar por el grado de licenciatura en la carrera de Enfermería, de la estudiante Guilliams Ruiz Cordero de la Universidad Hispanoamericana, sede Aranjuez, título de la tesis: **Síndrome de burnout en choferes de autobús de la empresa transportes Arnoldo Ocampo relacionado con conductas riesgo, I cuatrimestre, 2020**. Todos los datos obtenidos serán de gran valor para la investigación y estos serán totalmente confidenciales, se le solicita responder de la manera más honesta.

Como colaborador a este estudio tiene derecho a conocer los resultados obtenidos y el uso que se le dará a la información recabada, para ello puede hacerlo por medios electrónicos a la universidad hispanoamericana y mi persona.

Correo: guilliamsruiz.19@gmail.com

Instrucciones generales: Marque una X la respuesta que se acerca más a su vivencia.

Parte I: Aspectos sociodemográficos

1-Mencione su edad en años cumplidos

() 20 a 29 años

() 30 a 39 años

() 40 a 49 años

() 50 a 59 años

() 60 a 69 años

2-Sexo:

☐ Femenino ☐ Masculino

3-¿Tiene hijos?

☐ No ☐ Sí, indique la cantidad_____

4-Lugar de residencia (provincia y Cantón) _____

5-¿Cuál es su estado civil?

☐ Soltero ☐ Casado ☐ Viudo

☐ Unión libre ☐ Divorciado ☐ Separado

6-Indique su nivel de escolaridad

☐ Primaria incompleta ☐ Secundaria incompleta ☐ Universidad incompleta

☐ Primaria completa ☐ Secundaria completa ☐ Universidad completa

7-¿Cuenta con personas que dependen económicamente de usted? Si su respuesta es No adelántese a la pregunta 10

☐ No ☐ Sí

8-¿Quiénes dependen económicamente de usted?

☐ Hijos ☐ Esposa ☐ Hijos y esposa ☐ Padres

☐ Padres y esposa ☐ Solo madre ☐ Solo padre ☐ Otro, especifique_____

9-¿Cuántas personas viven en su casa contándose usted?

☐ 1-2

☐ 3-4

☐ 5-6

☐ 7-8

10-¿Cuánto tiempo tiene de laborar para la institución?

☐ 0 a 5 años

☐ 6 años a 10 años

☐ 11 años a 15años

☐ 16 años a 20 años

☐ 20 años a 25 años

☐ 26 años a 30 años

11-¿Indique cuál es su ingreso semanal antes del coronavirus y después del coronavirus?

Antes del Covid: ☐ Menos de 100. 000 ☐ Más de 100.000

Después del Covid: ☐ Menos de 100. 000 ☐ Más de 100.000

Parte II: Conductas de riesgo

12-¿Indique cuál es su jornada laboral?

☐ 8 horas

☐ 12 horas

☐ OtroCuál? Especifique_____

13-Indique el tipo de jornada laboral que usted tiene

☐ Diurna

☐ Nocturna

☐ Mixta

14-¿Seleccione cuáles beneficios brinda la empresa a los funcionarios?

- ☐ Seguro médico
- ☐ Capacitaciones
- ☐ Consultorio médico de empresa
- ☐ Atención por Psicólogo o Enfermera en salud mental
- ☐ Ferias de la salud
- ☐ Otros Cuál especifique:_____

15-¿Seleccione cuáles de estos servicios utiliza usted?

- ☐ Seguro médico
- ☐ Capacitaciones
- ☐ Consultorio médico de empresa
- ☐ Ferias de la salud
- ☐ Otros Cuál especifique:_____

16-¿Con cuál frecuencia utiliza usted el servicio de medicina que le brinda la empresa?

- ☐ Nunca
- ☐ 1 a 2 veces por semana
- ☐ 1 o 2 veces al mes
- ☐ 1 o 2 veces al año
- ☐ A diario

17-¿Esta solicitud de atención media se debe a dolencias de carácter físico cómo?

- ☐ Presión arterial
- ☐ Diabetes
- ☐ Triglicéridos altos
- ☐ Resfriados
- ☐ Dolores musculares
- ☐ Otros

18-¿Padece usted de alguna enfermedad o lesión? Si su respuesta es no adelántese a la pregunta número 20

- ☐ Sí
- ☐ No

19-Señale cuáles de los siguientes padecimientos presenta usted

- ☐ Varices
- ☐ Diabetes mellitus
- ☐ Hipertensión arterial
- ☐ Alteraciones cardiológicas
- ☐ Asma
- ☐ Gastritis
- ☐ Insomnio
- ☐ Depresión
- ☐ Otro, Cuál? Especifique_____

20-¿Controla las enfermedades o lesiones mencionadas con algún tratamiento?

☐ Sí

☐ No

2.3 Aspectos relacionados con el manejo del estrés

21-Marque los siguientes factores que usted considera que generan más estrés en su área laboral puede marcar más de una opción

☐ Tráfico intenso

☐ Responsabilidad ciudadana (Choques- enfermedad)

☐ Actos de delincuencia ocurridos en la unidad mientras trabaja

☐ Responsabilidad de bienes (dinero-autobús)

☐ Cumplimiento de horarios

☐ Relaciones interpersonales con los compañeros y el jefe

☐ Atención al público

☐ Falta de sueño por horarios rotativos

☐ Carga laboral

☐ Otro Cuál? Especifique_____

22-Con respecto al estrés que le genera las situaciones mencionadas anteriormente, marque aquellos sentimientos que le pueden generar, puede marcar varias opciones

☐ Ansiedad

☐ Enojo

☐ Frustración

☐ Irritabilidad

☐ Impotencia

☐ Otro Cuál?

23-Con respecto a las siguientes condiciones ambientales, marque aquellas que considera usted que le dificulta más la conducción, puede marcar varias opciones.

- ☐ Calor
- ☐ lluvia
- ☐ Frio
- ☐ Tráfico intenso
- ☐ Señalización de las calles no marcada
- ☐ Mal estado de las calles
- ☐ Otro Cuál?_____

24-¿Cuál es su comportamiento y actitudes frente a sus compañeros de trabajo cuando tienen algún conflicto?

25-¿Por lo general como soluciona sus problemas personales o laborales?

26-¿Con respecto a la relación con sus compañeros de trabajo y su jefe inmediato, la calificaría cómo?

- ☐ Buena ☐ Muy buena ☐ Ni buena ni mala ☐ Regular ☐ Mala

27-¿Cuál considera usted que es la causa más común para tener actitudes negativas o fatiga laboral en su trabajo?

2.3 Estilos de vida

28-¿Cuántas comidas realiza al día?

☐ 1-2

☐ 3-4

☐ 5-6

29-¿Cuánto tiempo de alimentación realiza en las comidas?

☐ de 15 minutos a media hora

☐ de 45 minutos a una hora

30-¿Dónde realiza el tiempo de comida?

☐ Dentro del bus estacionado

☐ En una soda

☐ En la casa

☐ En la terminal

☐ Mientras maneja

31-¿De la siguiente lista de alimentos cuáles son los que usted consume con mayor frecuencia durante la semana? Puede seleccionar más de una opción.

☐ comida rápida

☐ comida casera

☐ snacks

☐ frutas

☐ Otros

32-¿Cuál es la cantidad de agua que consume al día?

☐ Nada

☐ Un vaso

☐ Un litro

☐ Un galón

☐ No cuantifico

33-¿Tiene dificultades para conciliar el sueño?

☐ Nunca

☐ Diariamente

☐ Una vez por semana

☐ Dos veces por semana

☐ Mas de tres veces por semana

☐ Otro, Especifique_____

34-¿Cuántas horas suele dormir al día?

☐ 2 a 3 horas ☐ 4 a 5 horas ☐ 6 a 7horas ☐ 8 a 9 horas

35-¿Con qué frecuencia ingiere bebidas alcohólicas?

☐ Nunca

☐ 1 o 2 veces por semana

☐ 3 a 4 veces por semana

☐ Todos los días

☐ Solo en actividades familiares o sociales

36-¿Con qué frecuencia consume tabaco?

☐ Nunca

- ☐ 1 o 3 veces por semana
- ☐ 4 o 6 veces por semana
- ☐ Todos los días
- ☐ Solo en actividades familiares o sociales

37-¿Usted consume algún tipo de droga? Si su respuesta es NO adelántese a la pregunta 39

- ☐ No
- ☐ Si, Cuál_____

38- ¿Si su respuesta es afirmativa, porque consume drogas?

- ☐ Para manejar el estrés
- ☐ Para olvidar los problemas
- ☐ Para compartir con amigos
- ☐ otro, especifique_____

39-¿Usted realiza alguna actividad física?

- ☐ Si
- ☐ No, por qué?_____

40-¿Con qué frecuencia realiza actividad física?

- ☐ Nunca

- ☐ 1 a 2 veces por semana
- ☐ 3 a 4 veces por semana
- ☐ 5 a 6 veces por semana
- ☐ Todos los días

41-Marque con una equis cuáles actividades físicas o recreativas realiza, puede seleccionar más de una opción.

- ☐ Fútbol
- ☐ Natación
- ☐ Ciclismo
- ☐ Atletismo
- ☐ Caminar
- ☐ Juegos de mesa
- ☐ Asistir a alguna clase, Cuál_____
- ☐ Asistir a un taller, Cuál_____
- ☐ Otro, Cuál_____

42-¿Marque con una equis si usted padece alguno de estos síntomas? Puede seleccionar más de una opción.

- ☐ Sentimiento de fracaso o impotencia

- () sentimiento de agotamiento
- () Baja autoestima
- () Poca realización personal
- () Estado permanente de nerviosismo
- () Dificultad para concentrarse
- () Comportamientos agresivos
- () Dolor de cabeza

III Parte Burnout Maslach (MBI)

Pregunta	Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo					
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo					
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo					
Pregunta	Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente

4. Fácilmente comprendo
cómo se sienten los
clientes
5. Creo que trato algunos
clientes como si fueran
objetos impersonales
6. Trabajar todo el día con
mucha gente es un
esfuerzo
7. Trato muy
eficientemente los
problemas personales
8. Me siento agotado por
mi trabajo
9. Creo que estoy
influyendo
positivamente con mi
trabajo en las vidas de
las personas
10. Me he vuelto más
insensible con la gente
desde que ejerzo este
oficio
11. Me preocupa el hecho
de que este trabajo me
esté endureciendo
mucho
emocionalmente

Pregunta	Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
12. Me siento muy activo					
13. Me siento frustrado en mi trabajo					
14. Creo que estoy trabajando demasiado					
15. Realmente no me preocupa lo que le ocurra a mis clientes					
16. Trabajar directamente con las personas me produce estrés					
17. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con mis clientes					
18. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con mis clientes					
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi oficio/ profesión					
20. Me siento acabado					
21. En mi trabajo, trato los problemas					

emocionalmente con
muchacha calma

Pregunta	Nunca	Algunas veces año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
----------	-------	-------------------	----------------------	---------------------------	-------------

22. Siento que los clientes
me culpan por alguno
de sus problemas

Fuente: Cuestionario de Malsh Inventory Burnout

Figuras Plan piloto

1- Aspectos sociodemográficos

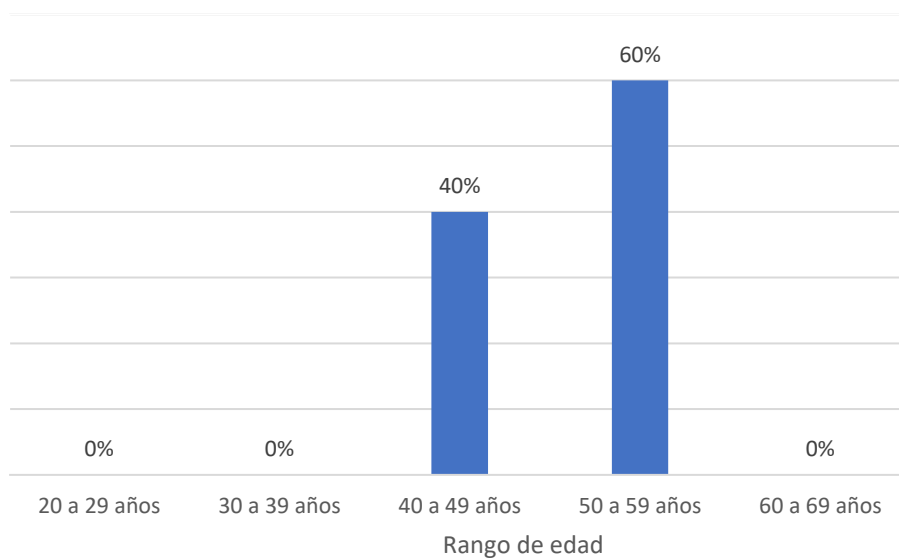


Figura N°1. Distribución porcentual de la población encuestada según rango de edad, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo, 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020.

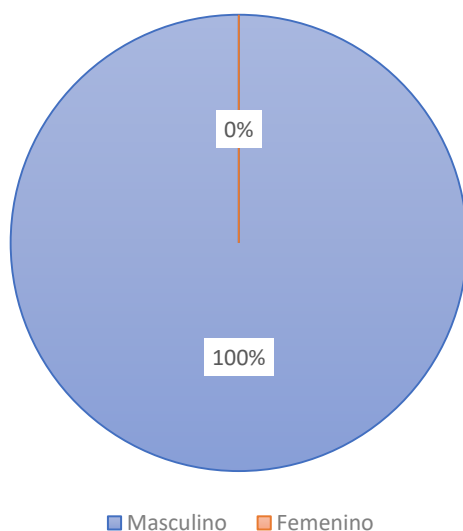


Figura N°2. Distribución porcentual de la población encuestada según sexo, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020.

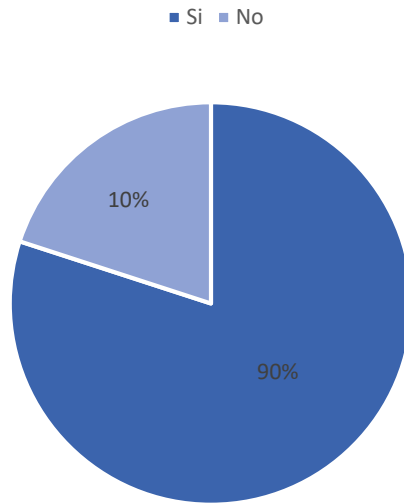


Figura N°3. Distribución porcentual de la población encuestada según cantidad de hijos, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020.

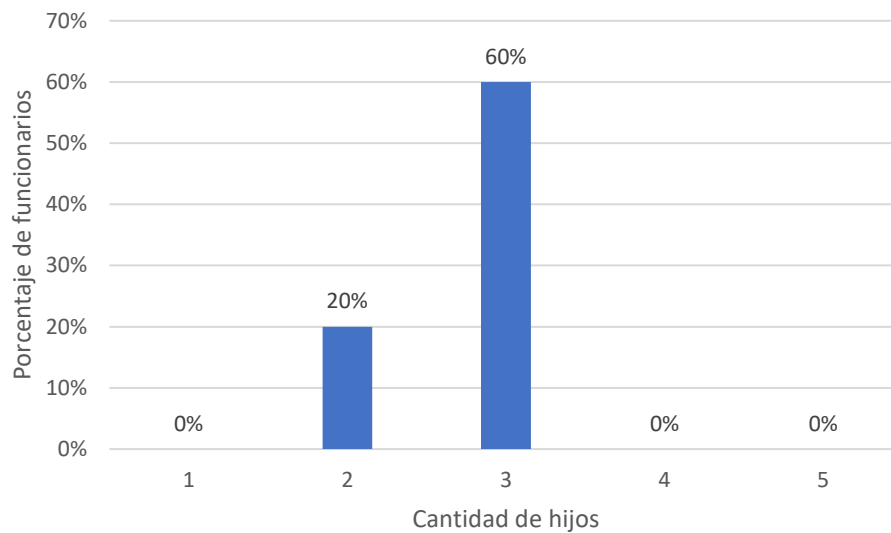


Figura N°4. Distribución porcentual de la población encuestada según cantidad de hijos, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020.

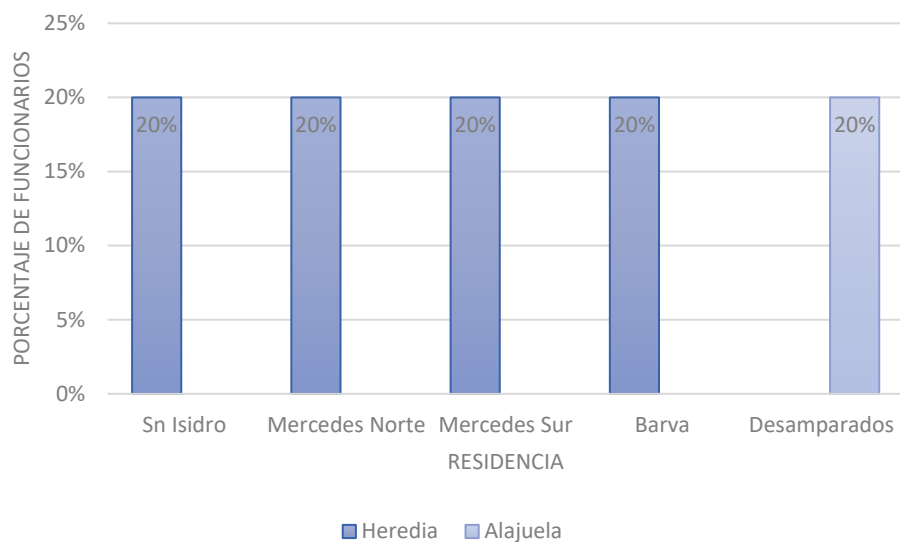


Figura N°5. Distribución porcentual de la población encuestada según Cantón y provincia, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020.

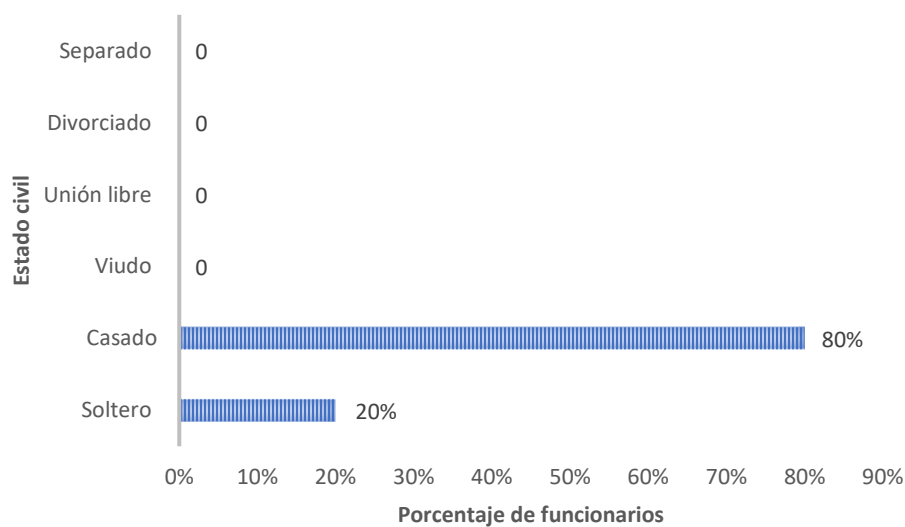


Figura N°6. Distribución porcentual de la población encuestada según estado civil, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020.

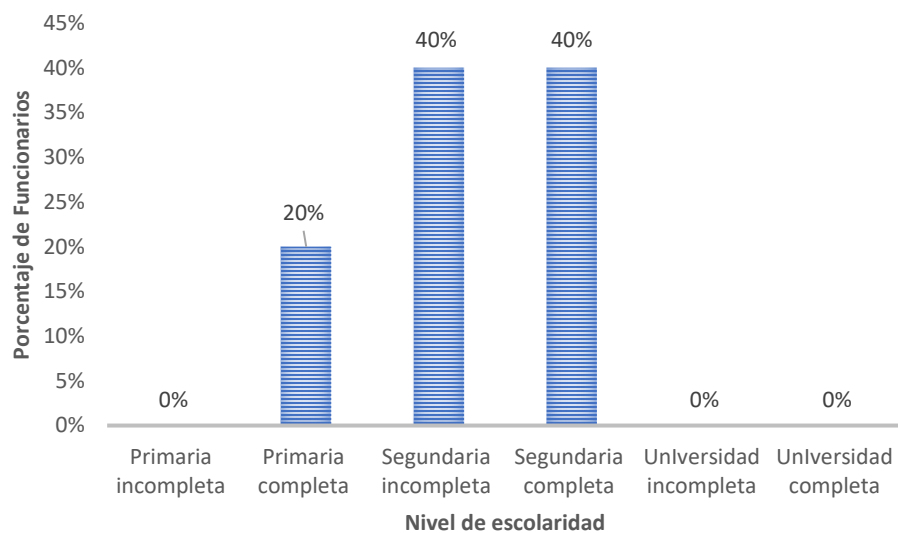


Figura N°7. Distribución porcentual de la población encuestada según nivel de escolaridad, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020.

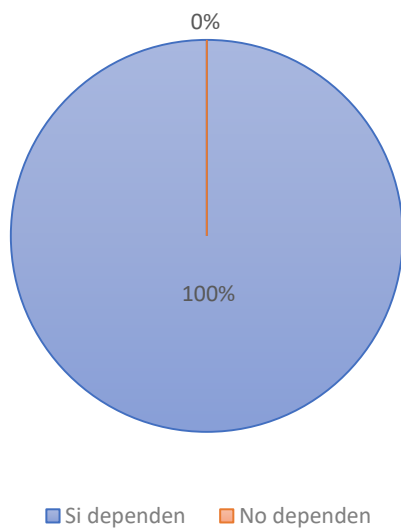


Figura N°8. Distribución porcentual de la población encuestada según personas que dependen económicamente del Chofer, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020.

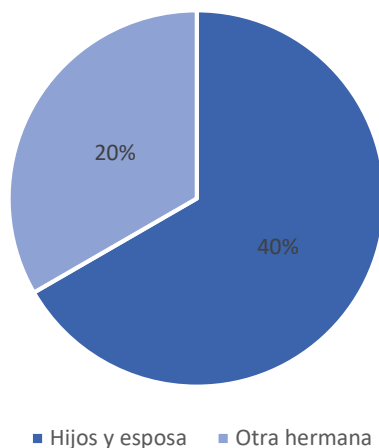


Figura N°9. Distribución porcentual de la población porcentual encuestada según personas que dependen económicamente de ellos, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020.

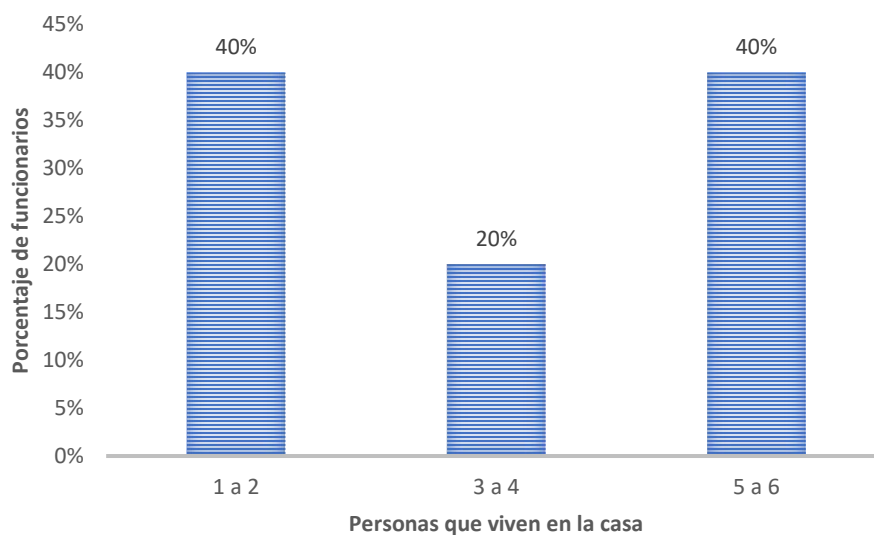


Figura N°10. Distribución porcentual de la población encuestada según personas que viven en la casa contándose ellos, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020.

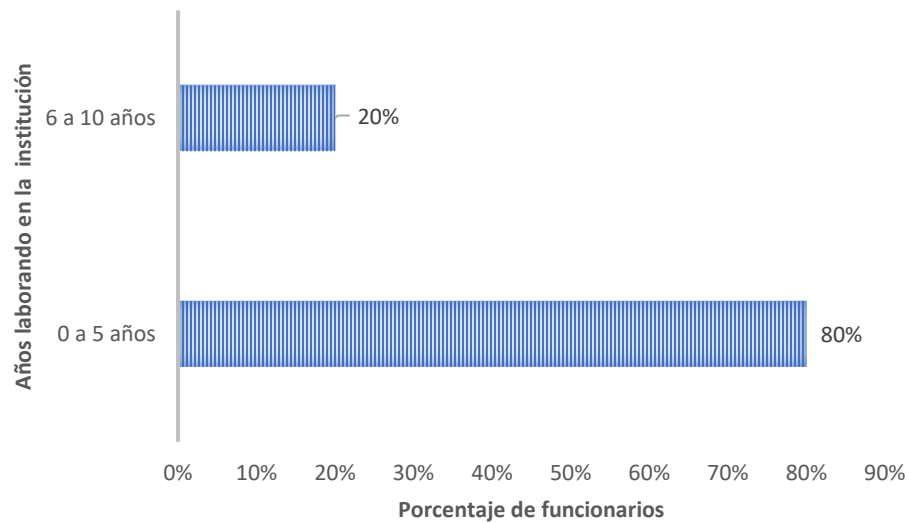


Figura N°11. Distribución porcentual de la población encuestada según años laborados para la institución, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020.

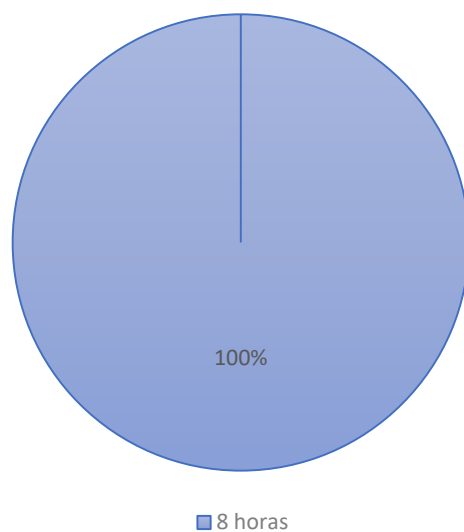


Figura N°12. Distribución porcentual de la población encuestada según horas laboradas, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020.

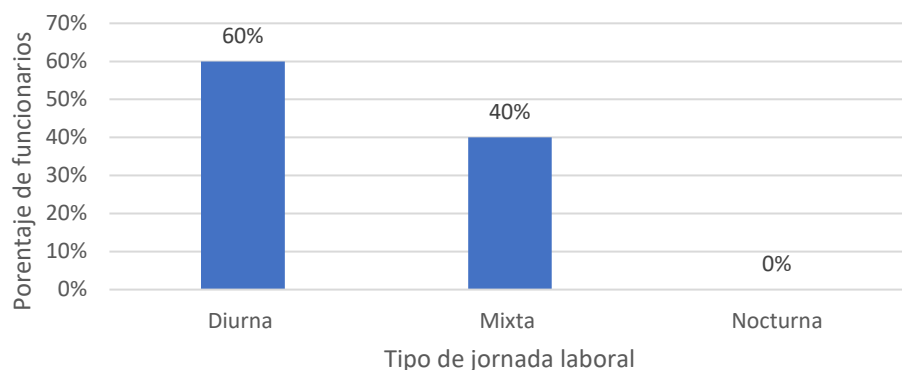


Figura N°13. Distribución porcentual de la población encuestada según jornada laboral, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020.

Tabla N°1

**Choferes de autobús según beneficios que brinda la empresa, Transportes ACUZA, Heredia
(Mayo, 2020)**

Beneficios	Porcentaje de respuesta		TOTAL
	SI	NO	
Seguro medico	100% (n=5)		100% (n=5)
Capacitaciones	100% (n=5)		100% (n=5)
Consultorio médico de la empresa		100% (n=5)	100% (n=5)
Atención por psicólogo o enfermera en salud mental		100% (n=5)	100% (n=5)
Ferias de la salud		100% (n=5)	100% (n=5)
Otro	100% (n=5)	0%	100% (n=5)

Fuente: Elaboración propia, 2020

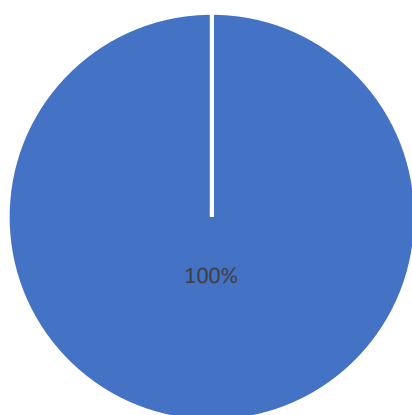


Figura N°13. Distribución porcentual de la población encuestada según otros beneficios que brinda la empresa, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020

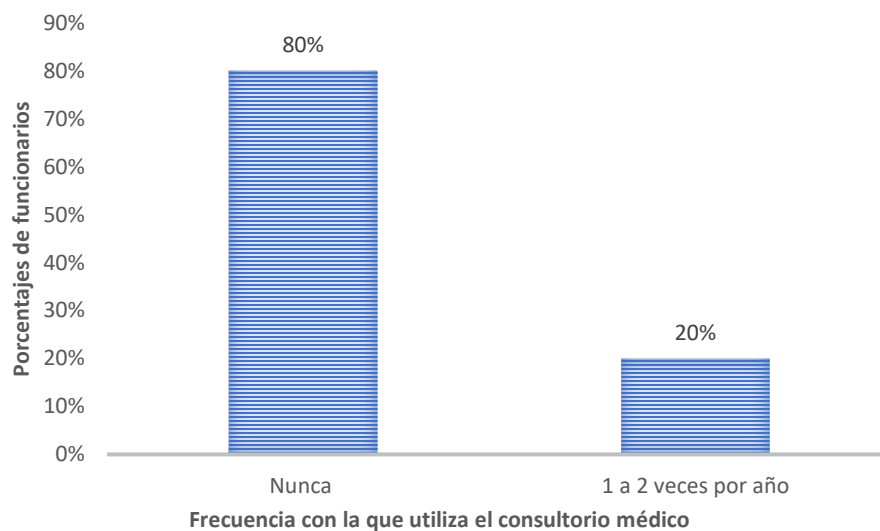


Figura N°14. Distribución porcentual de la población encuestada según frecuencia con la que utilizan el consultorio médico, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020

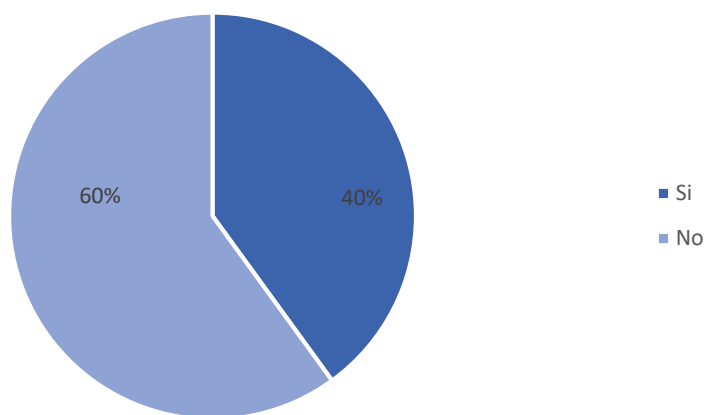


Figura N°16. Distribución porcentual de la población encuestada según padecimientos de enfermedades o lesiones, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020

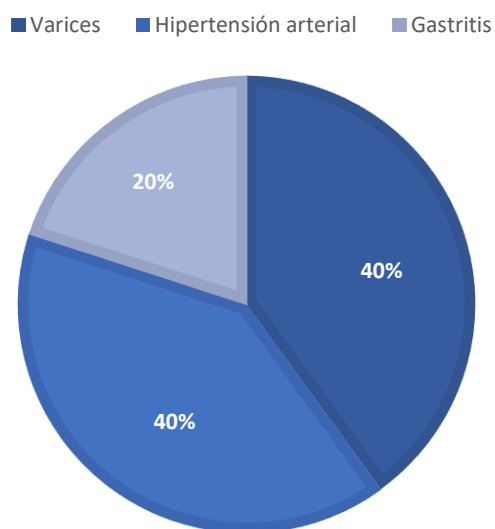


Figura N°17. Distribución porcentual de la población encuestada según padecimientos de enfermedades o lesiones, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020

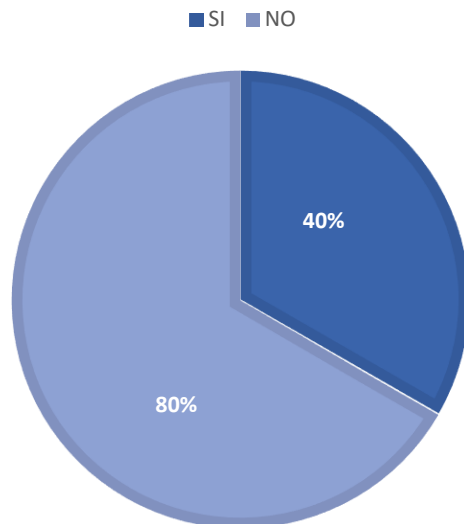


Figura N°18. Distribución porcentual de la población encuestada según control de enfermedades con tratamiento, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020

2- Aspectos relacionados con el manejo del estrés

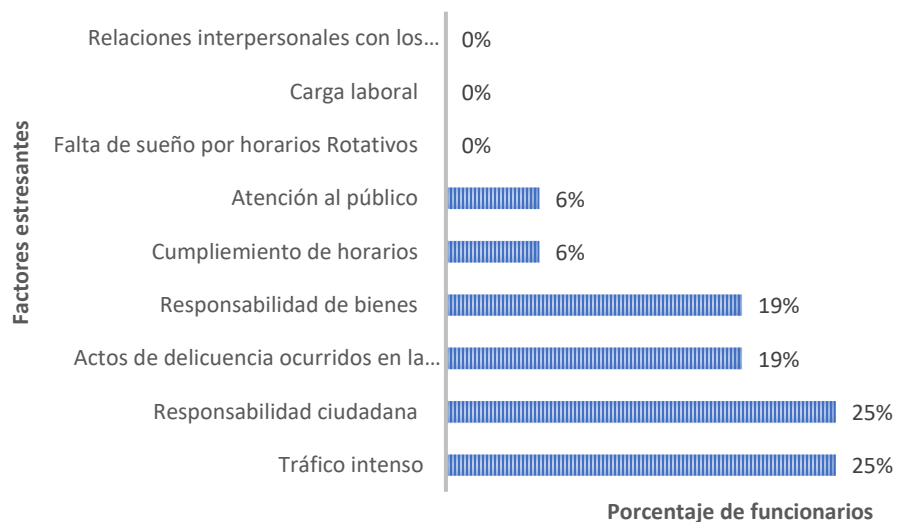


Figura N°19. Distribución porcentual de la población encuestada según factores estresantes, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020

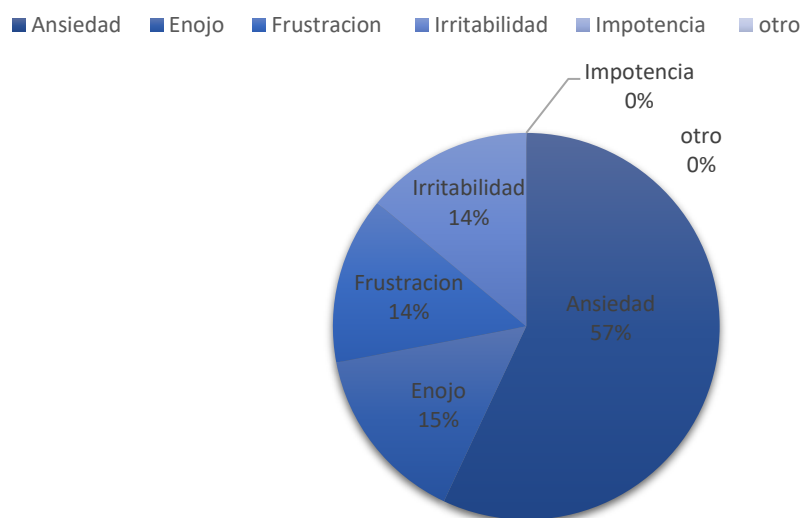


Figura N°20. Distribución porcentual de la población encuestada según emociones que le pueden generar los factores estresantes, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020

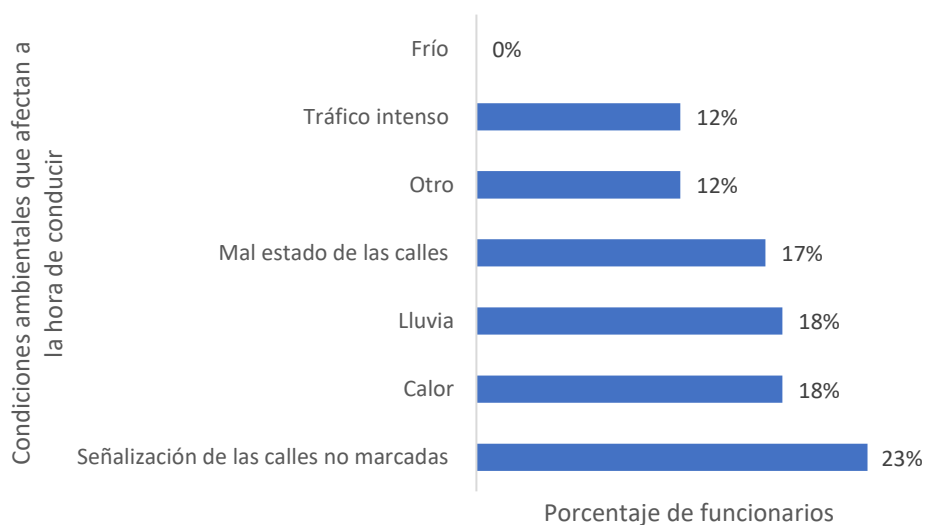


Figura N°21. Distribución porcentual de la población encuestada según condiciones ambientales que pueden influir a la hora de conducir, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020

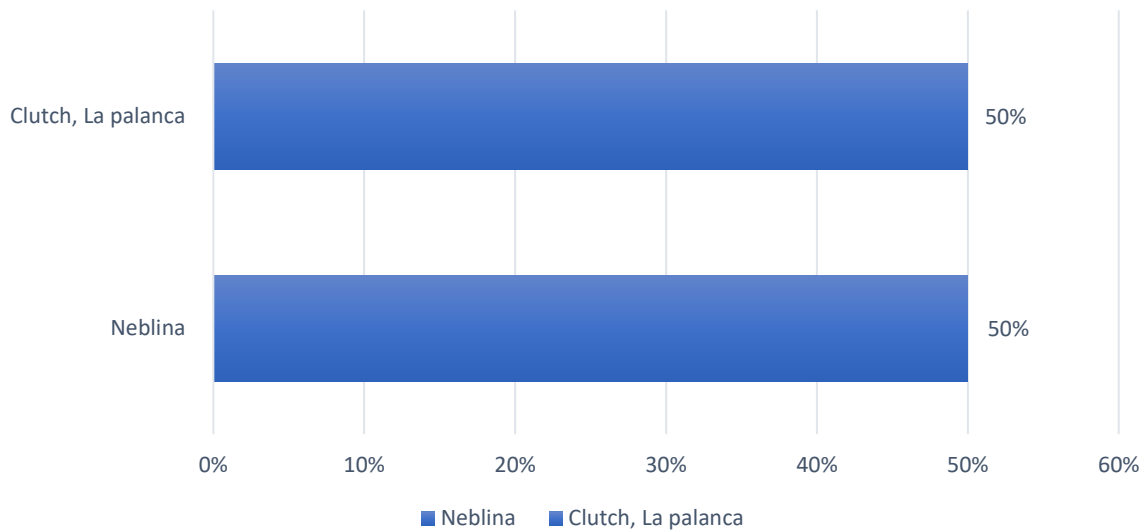


Figura N°22. Distribución porcentual de la población encuestada según otras condiciones ambientales que pueden influir a la hora de conducir, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo 2020).

Fuente: Elaboración propia, 2020

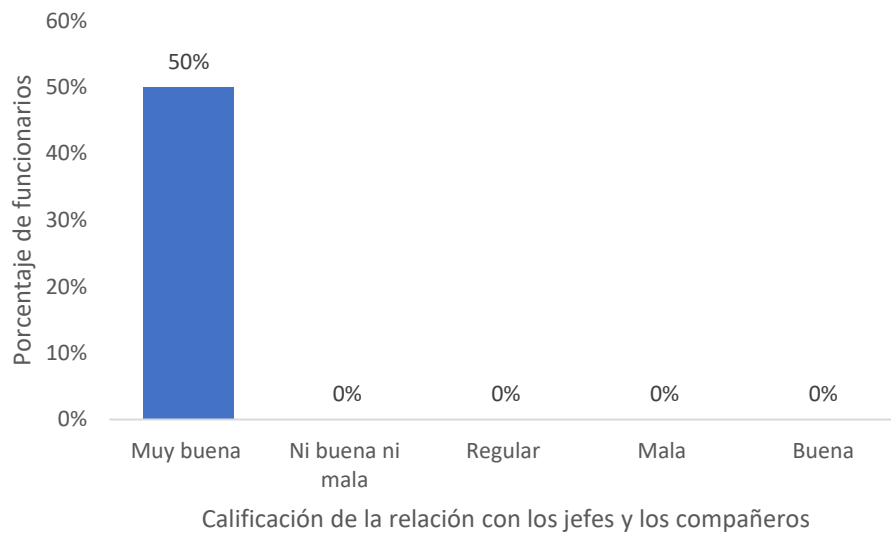


Figura N°23. Distribución porcentual de la población encuestada según Nivel de escolaridad, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020.

3- Estilos de vida

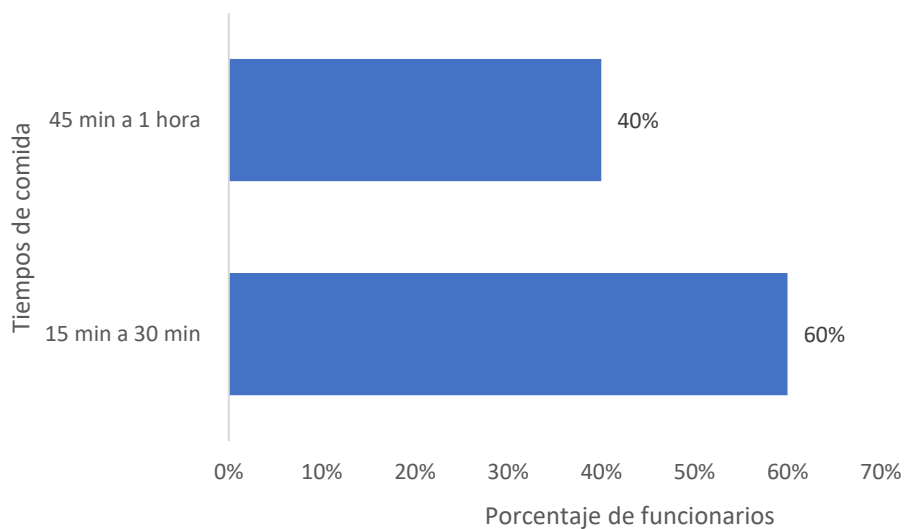


Figura N°24. Distribución porcentual de la población encuestada según tiempo que dura en las comidas, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020.

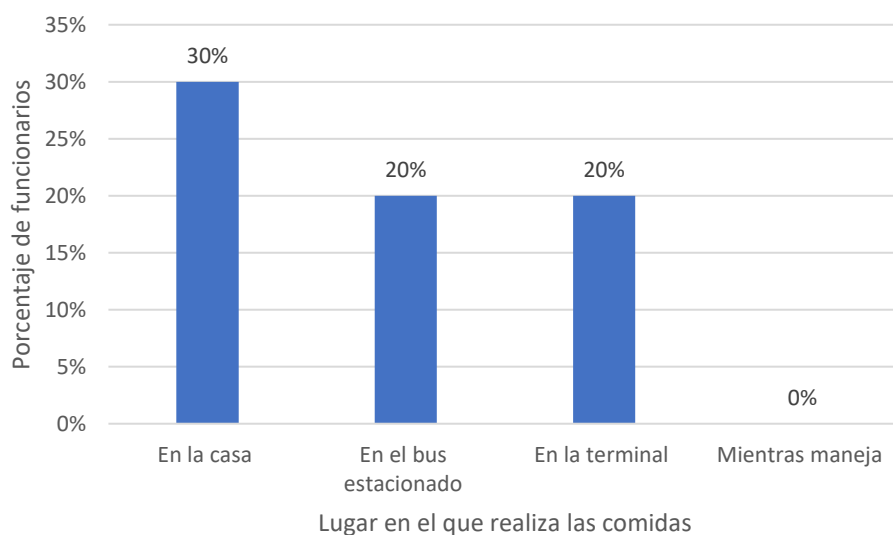


Figura N°25. Distribución porcentual de la población encuestada según lugar donde realiza el tiempo de comida, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo 2020). Fuente: plan piloto de la investigación, elaboración propia, 2020.

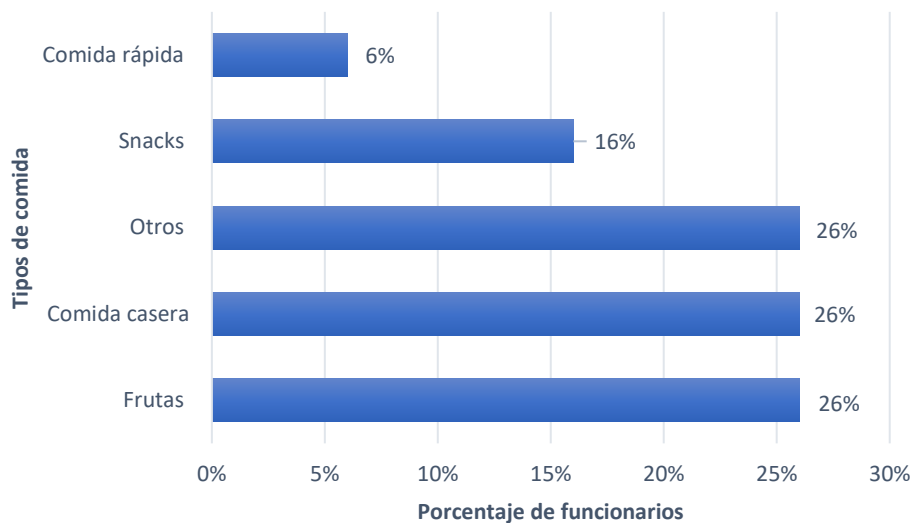


Figura N°26. Distribución porcentual de la población encuestada según tipos de comida que consume con más frecuencia, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020.

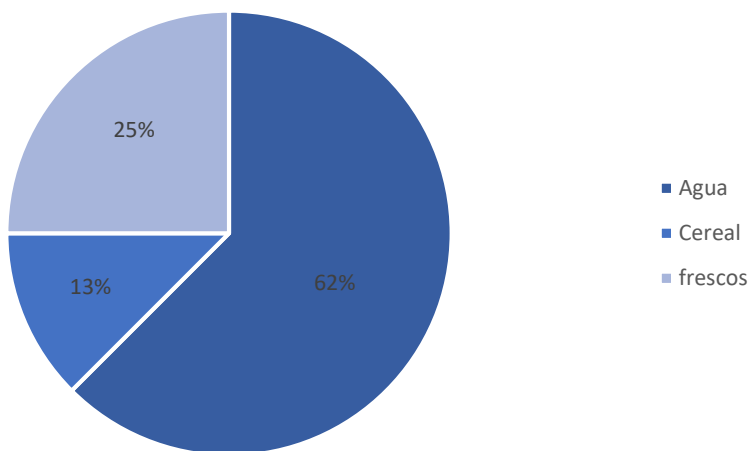


Figura N°27. Distribución porcentual de la población encuestada según otros tipos de comida que consume con mayor frecuencia, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo, 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020.

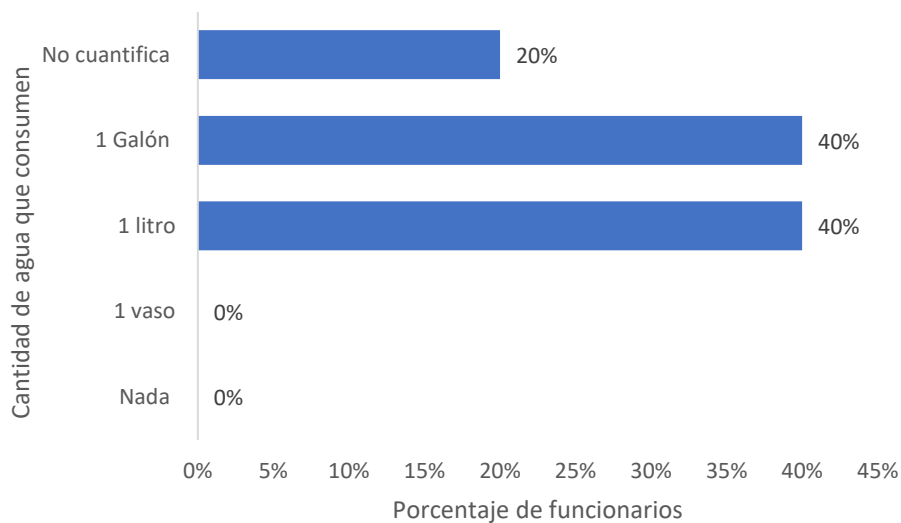


Figura N°28. Distribución porcentual de la población encuestada según cantidad de agua que consume al día, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020.

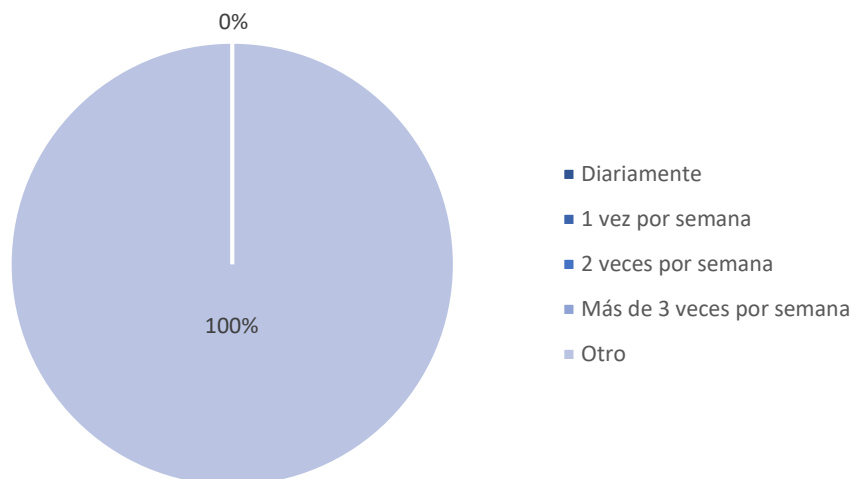


Figura N°29. Distribución porcentual de la población encuestada según dificultad para conciliar el sueño, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo, 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020.

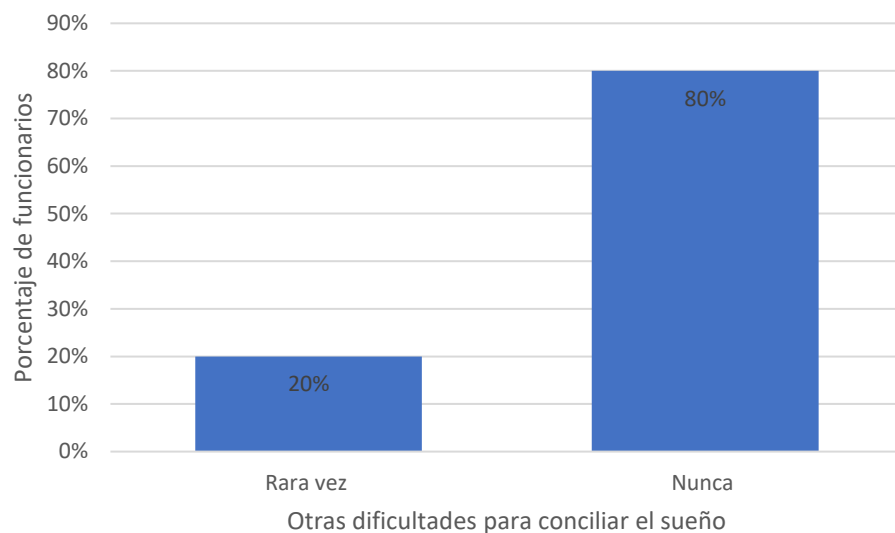


Figura N°30. Distribución porcentual de la población encuestada según otras dificultades para conciliar el sueño, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020.

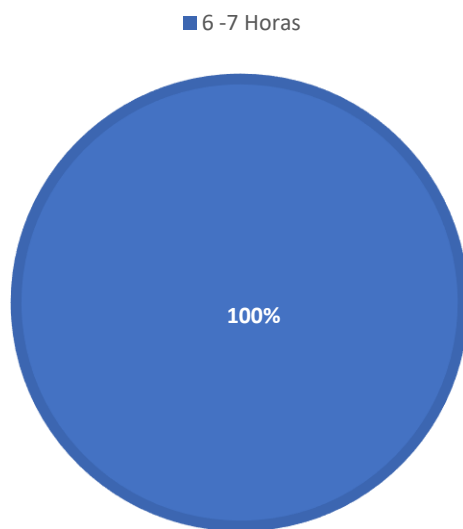


Figura. N°31. Distribución porcentual de la población encuestada según horas que suele dormir al día, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo, 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020

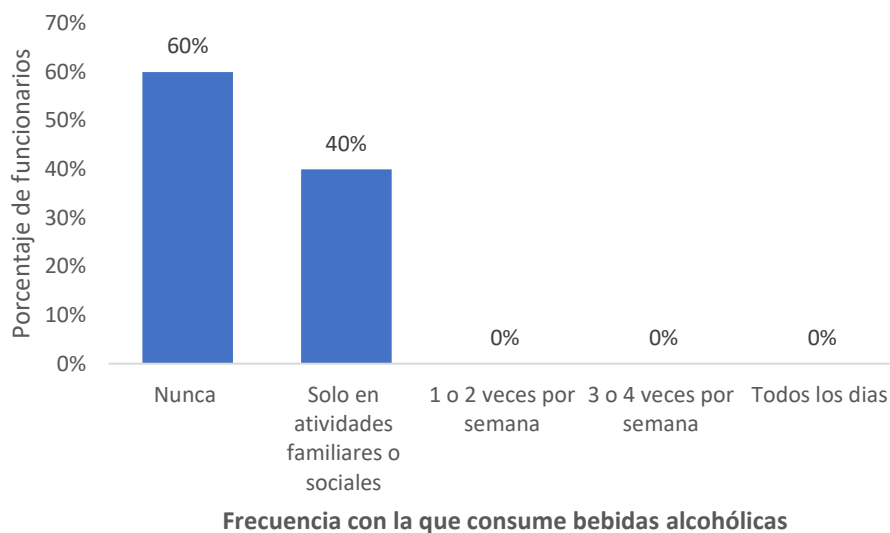


Figura N°32. Distribución porcentual de la población encuestada según frecuencia con la que consume bebidas alcohólicas, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo, 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020

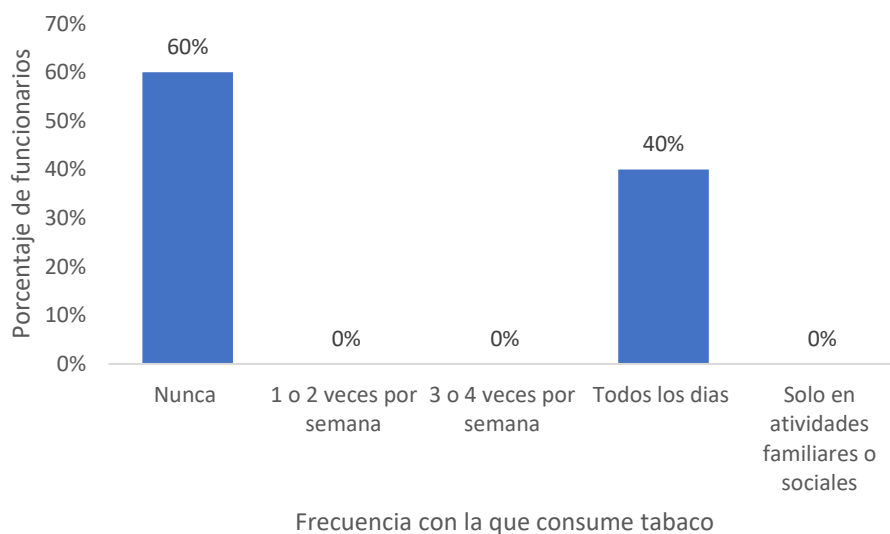


Figura N°33. Distribución porcentual de la población encuestada según frecuencia con la que consume tabaco, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo, 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020

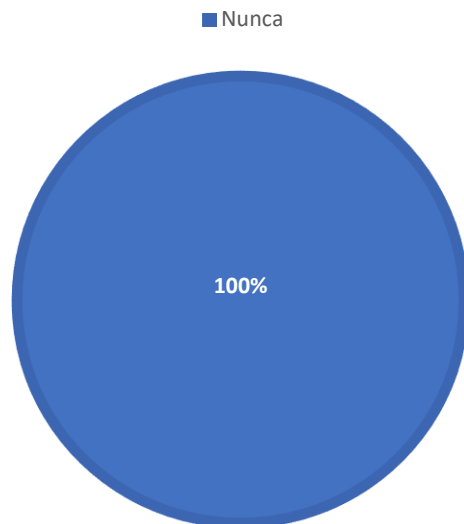


Figura N°34. Distribución porcentual de la población encuestada según frecuencia con la que consume algún tipo de droga, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo, 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020

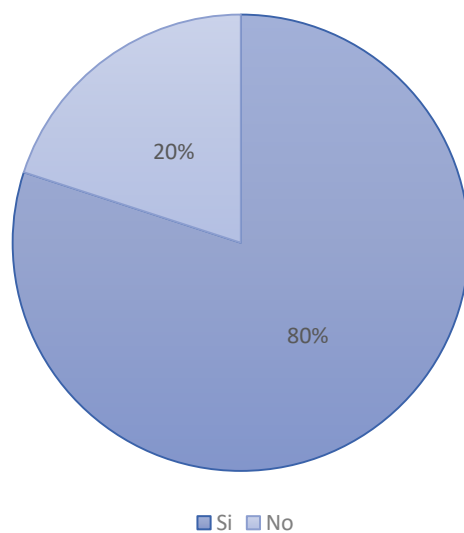


Figura N°35. Distribución porcentual de la población encuestada según realización de actividad física, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo, 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020

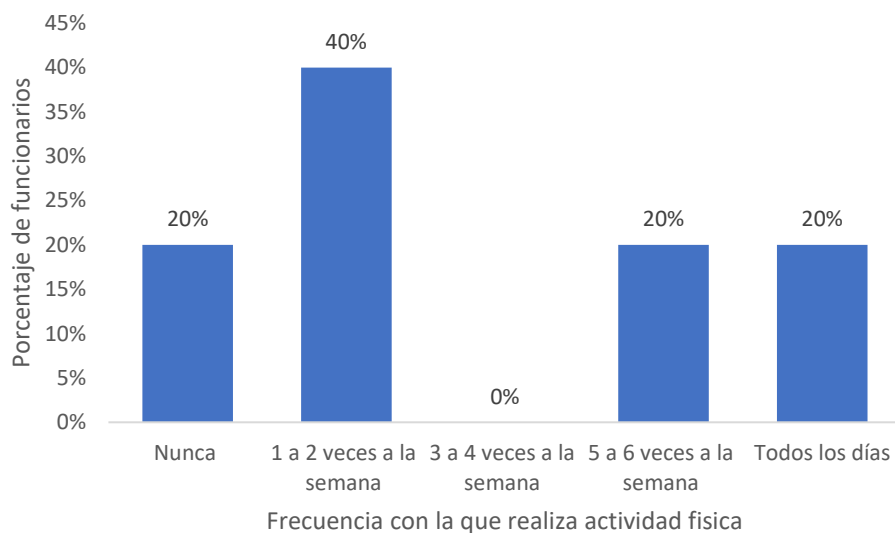


Figura N°36. Distribución porcentual de la población encuestada según frecuencia de actividad física, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo, 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020

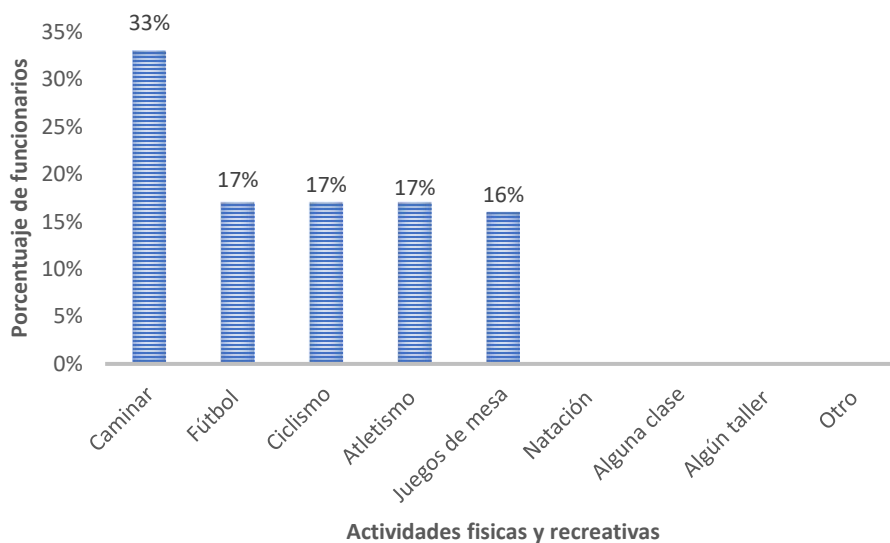


Figura N°37. Distribución porcentual de la población encuestada según actividad física o recreativa que realiza, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020

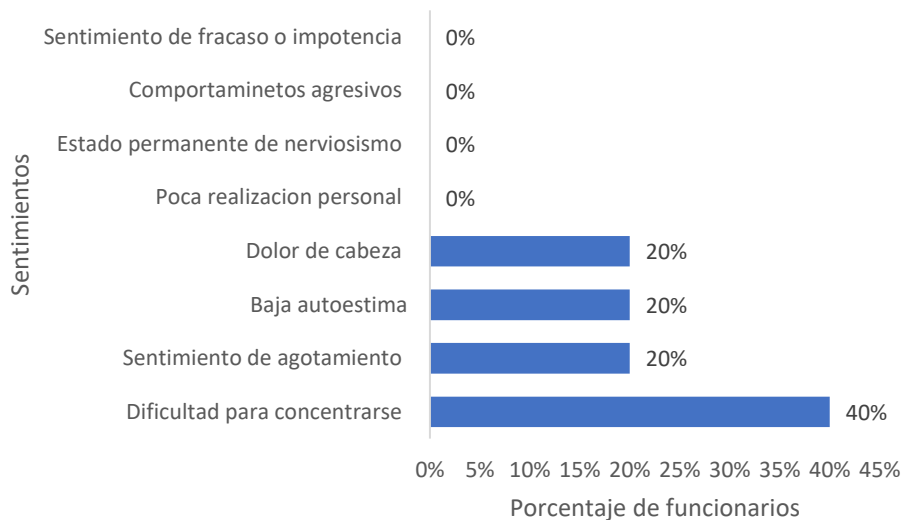


Figura N°38. Distribución porcentual de la población encuestada según sentimientos o síntomas que padece, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo, 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020

4- Síndrome de Burnout

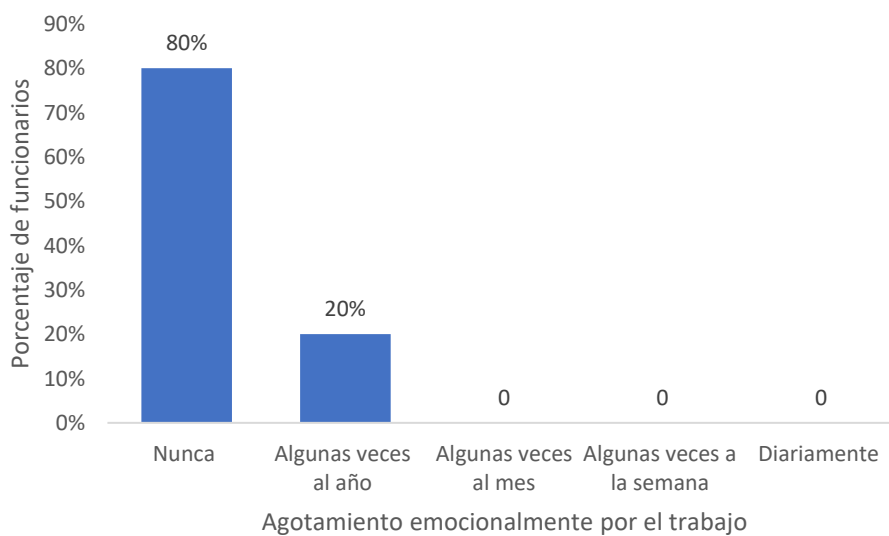


Figura N°39. Distribución porcentual de la población encuestada según emocionalmente agotado por el trabajo, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo, 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020

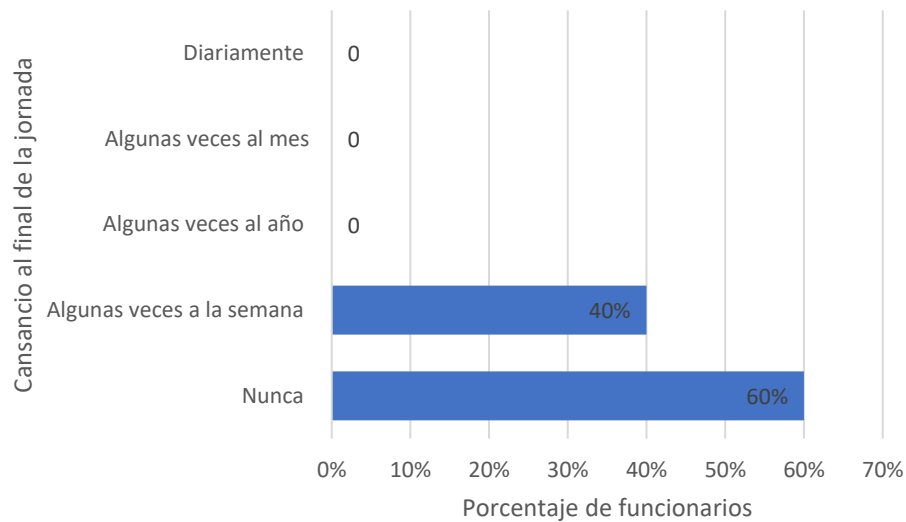


Figura N°40. Distribución porcentual de la población encuestada según cansancio al final de la jornada, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo, 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020

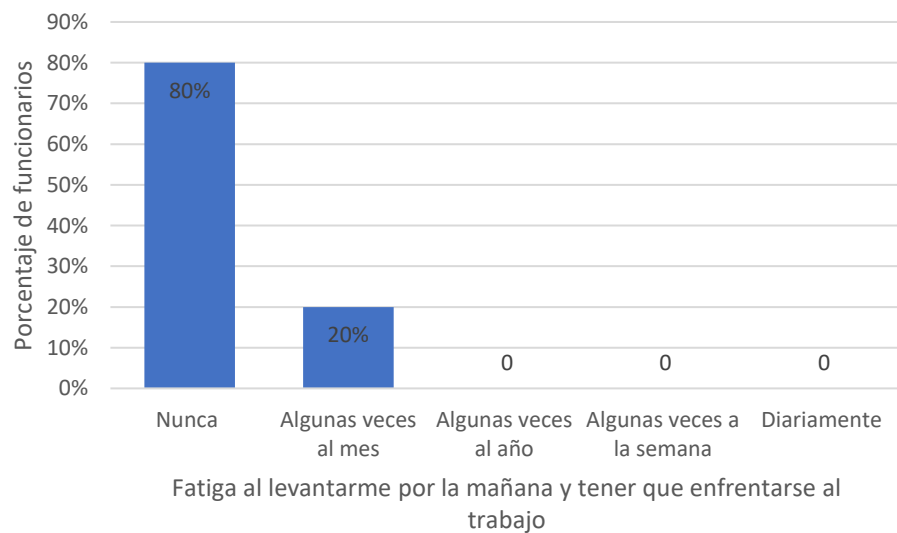


Figura N°41. Distribución porcentual de la población encuestada según fatiga al levantarse por la mañana y tener que enfrentarse al trabajo, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo, 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020

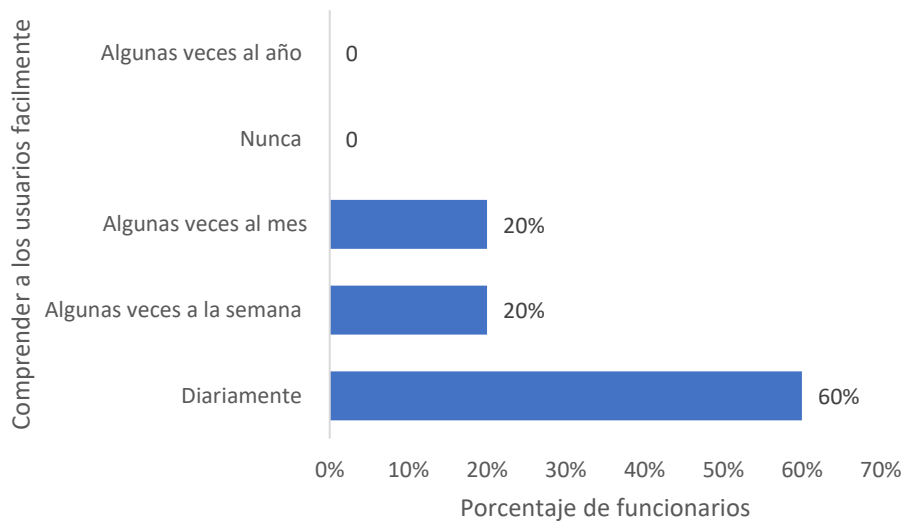


Figura N°42. Distribución porcentual de la población encuestada según comprensión de los usuarios fácilmente, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo, 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020

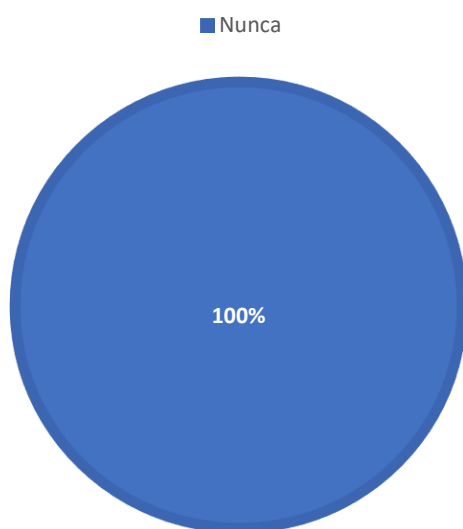


Figura N°43. Distribución porcentual de la población encuestada según trato a los clientes como objetos impersonales, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo, 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020

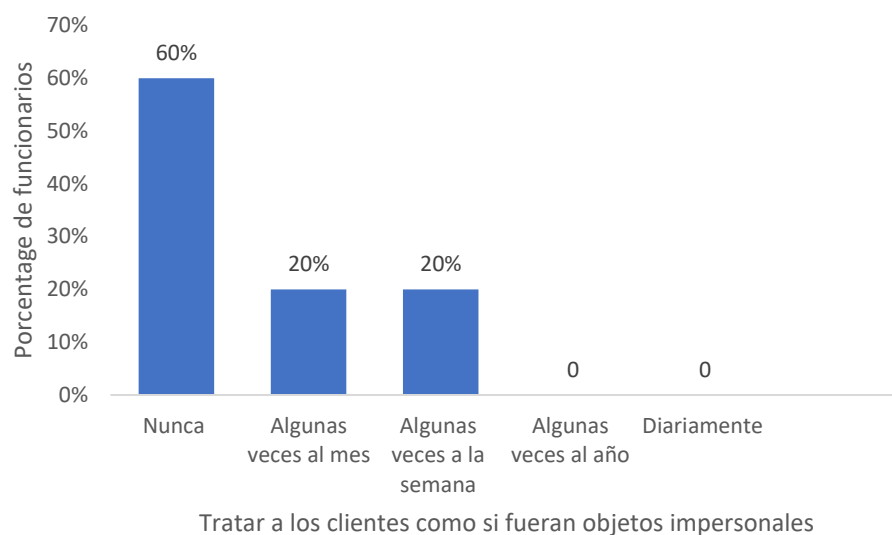


Figura N°44. Distribución porcentual de la población encuestada según trato a los clientes como objetos impersonales, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo, 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020

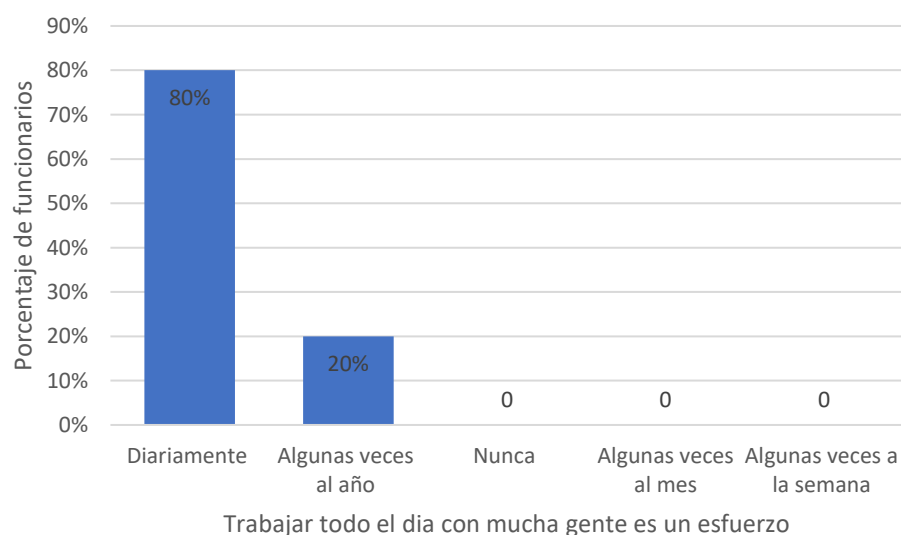


Figura N°45. Distribución porcentual de la población encuestada según trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo, 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020

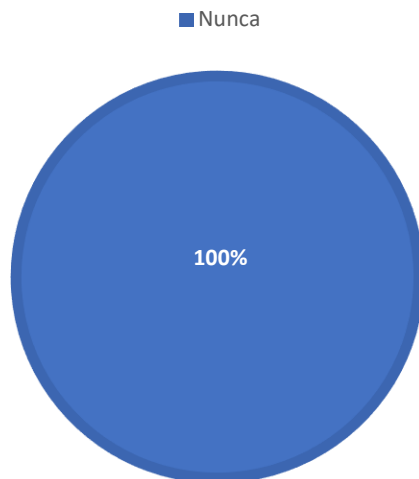


Figura N°46. Distribución porcentual de la población según agotamiento por el trabajo, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020

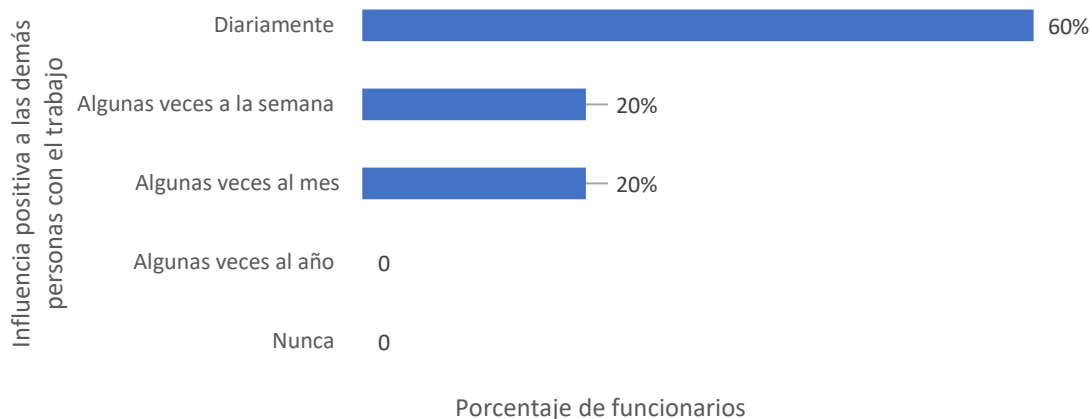


Figura N°47. Distribución porcentual de la población según influencia positiva a las demás personas con el trabajo, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo, 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020

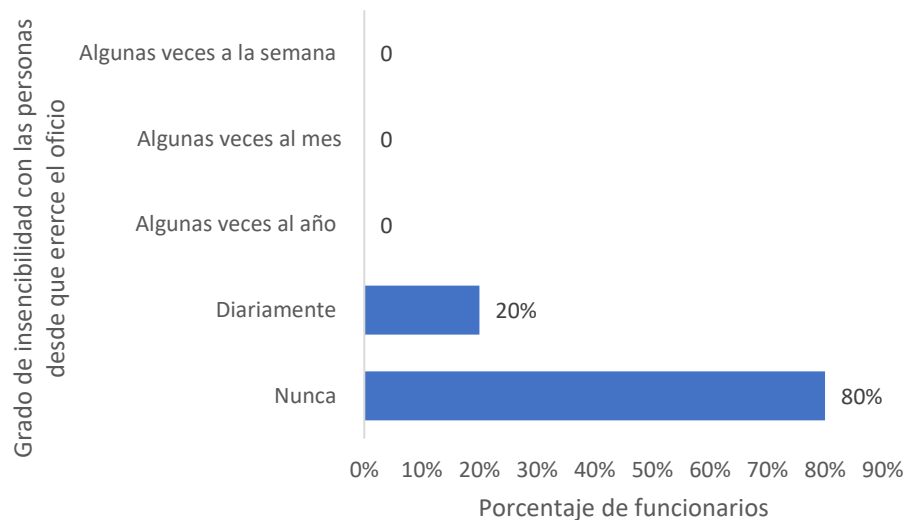


Figura N°48. Distribución porcentual de la población según sentimiento de insensibilidad con las personas desde que ejerce este oficio, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo, 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020

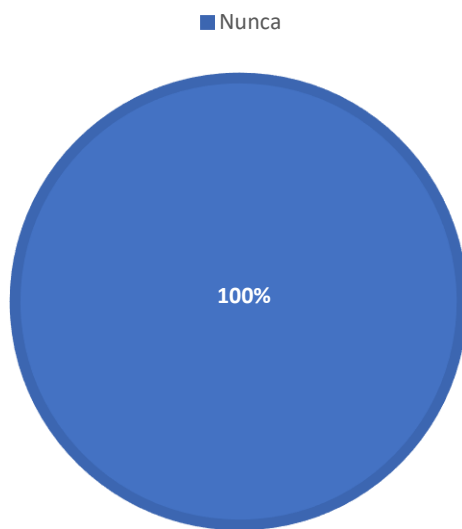


Figura N°49. Distribución porcentual de la población según preocupación de que el trabajo lo esté endureciendo mucho emocionalmente, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo, 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020

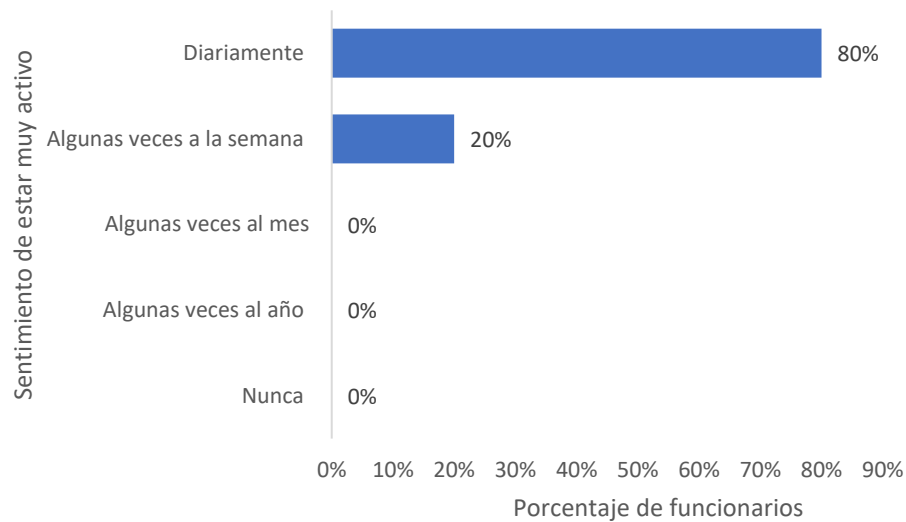


Figura N°50. Distribución porcentual de la población según sentimiento de estar muy activo, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo, 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020

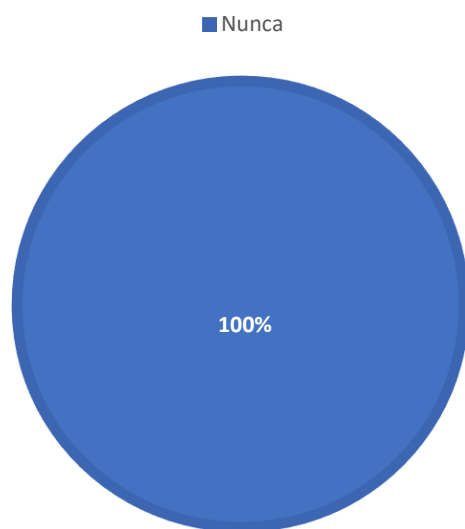


Figura N°51. Distribución porcentual de la población según frustración en el trabajo, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo, 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020

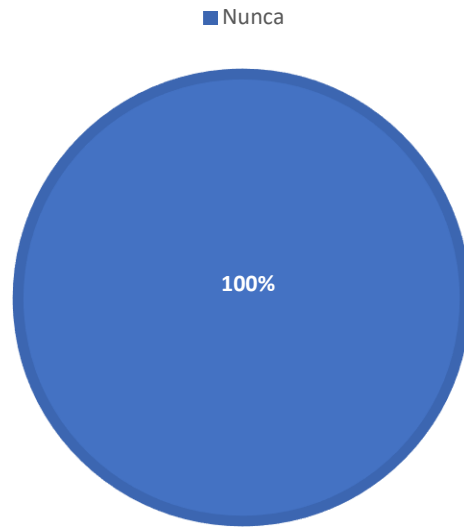


Figura N°52. Distribución porcentual de la población según sensación de carga laboral, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo, 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020

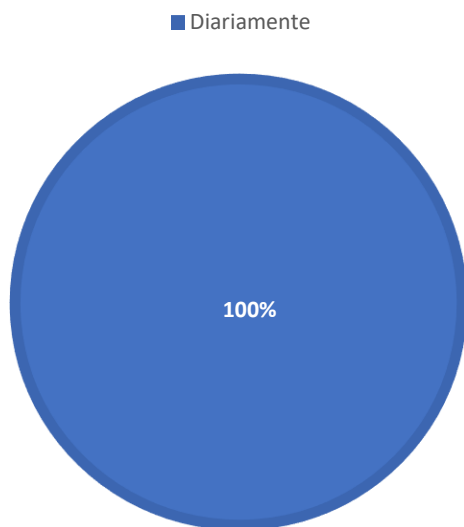


Figura N°53. Distribución porcentual de la población según despreocupación por lo que ocurra a los clientes, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo, 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020

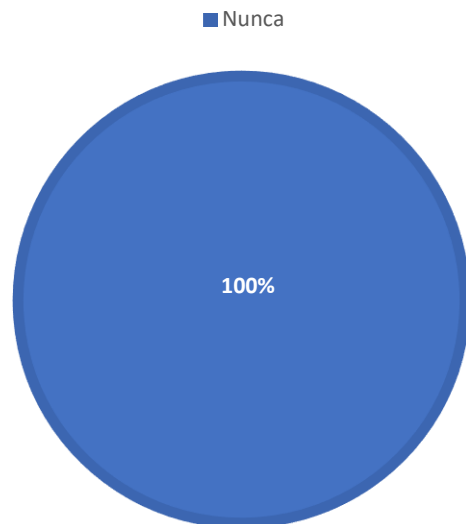


Figura N°54. Distribución porcentual de la población según estrés por trabajar directamente con las personas, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo, 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020

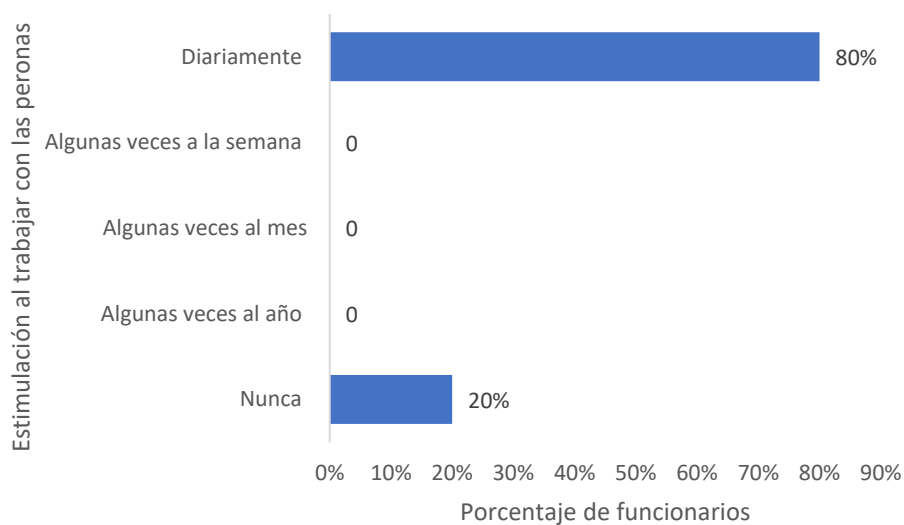


Figura N°55. Distribución porcentual de la población según trabajar en contacto con las personas produce estimulación, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020

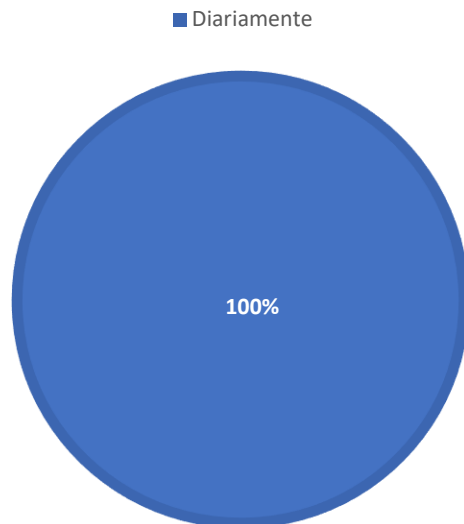


Figura N°56. Distribución porcentual de la población según atmosfera con los clientes, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo, 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020

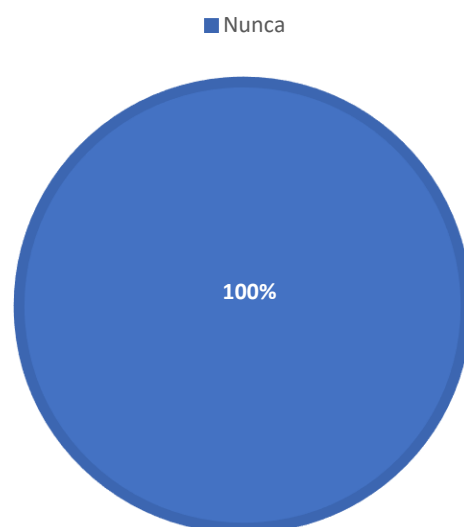


Figura N°57. Distribución porcentual de la población según obtención de cosas útiles por el trabajo, transportes ACUZA Heredia, (Mayo, 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020

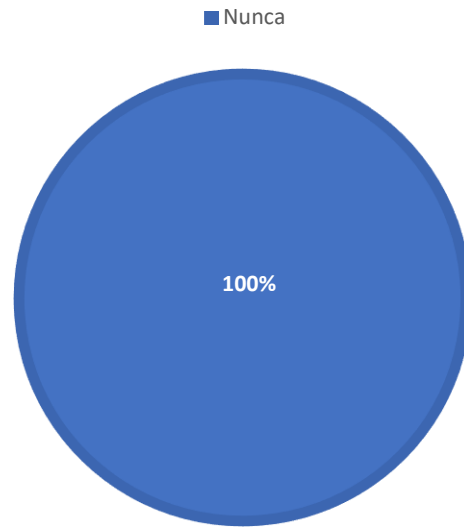


Figura N°58. Distribución porcentual de la población según cansancio emocionalmente y laboralmente, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo, 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020

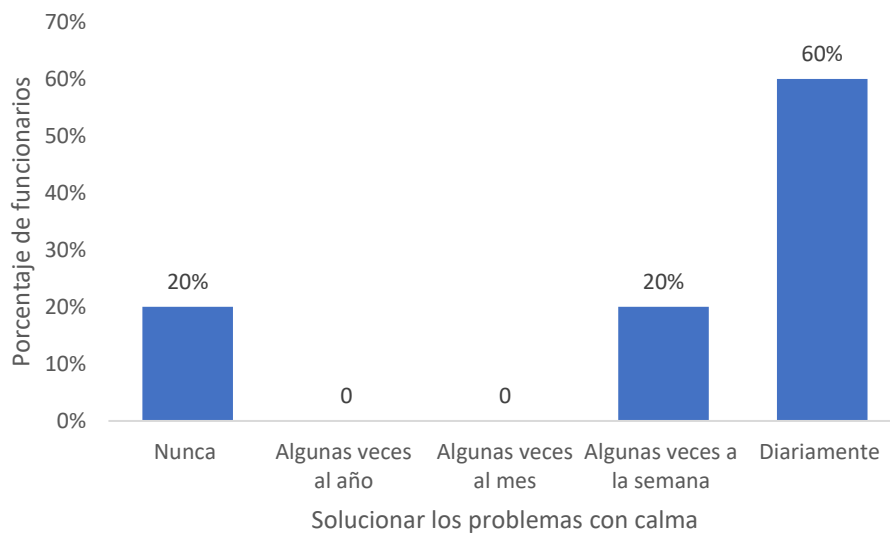


Figura N°59. Distribución porcentual de la población según la solución de problemas con calma, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo, 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020

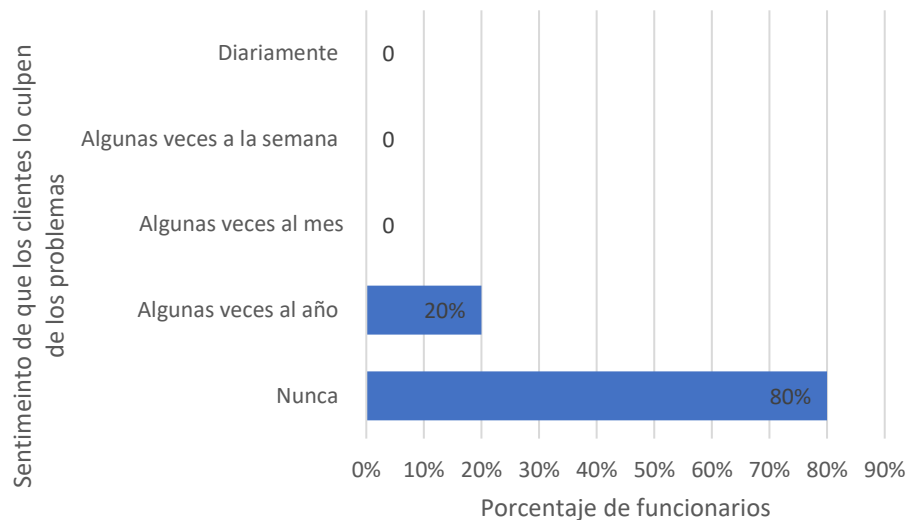


Figura N°60. Distribución porcentual de la población según sentimiento de que los clientes lo culpen por sus problemas, Transportes ACUZA Heredia, (Mayo, 2020). Fuente: Elaboración propia, 2020

Pregunta:24, ¿Cuál es su comportamiento y actitudes frente a sus compañeros de trabajo cuando tienen algún conflicto?

Participante 1: “Lo más importante es la comunicación verbal”

Participante 2: “la comunicación y de segunda opción si se sale de las manos lo comento con mis jefes inmediatos”

Participante 3: “Yo me alejo, decido aislarme y cuando se bajen los humos voy a conversar”

Participante 4: “Se lo comunico a mis jefes de una vez”

Participante 5: “El dialogo es lo mejor ante un conflicto”

Pregunta 26: ¿Cuál considera usted que es la causa más común para tener actitudes negativas o fatiga laboral en su trabajo?

Participante 1: “Para mí es el mal trato de los usuarios, que todos los días pasa esto ya que esta es nuestra labor dar servicio a los clientes”

Participante 2: “Ninguna”

Participante 3: “No existe ninguna, ya que uno debe de tener buena actitud, esto le pasa a los que no disfrutan del trabajo”

Participante 4: “El mal trato de los jefes, ya que uno espera que sean su soporte ante cualquier situación”

Participante 5: “No tengo Ninguna respuesta” tengo mucho tiempo viendo y viviendo esto.

Pregunta 27: ¿Por lo general como soluciona sus problemas personales y laborales?

Participante 1: “La comunicación es fundamental”

Participante 2: ‘Primero hay que ponerlo todo en manos de Dios, para que me de paciencia y sabiduría, también es importante la buena noción del tiempo, porque si uno pierde la cabeza hace estupideces”

Participante 3: “Analizo porque están pasando las cosas, y pienso en que me equivoque o que puedo hacer para solucionarlo”

Participante 4: “Con la comunicación”

Participante 5: “lo soluciono tranquilo, trato de ver la mejor opción para abarcarlos y luego me comunico con la persona”

BIBLIOTECA UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN**

San José, 17 de Diciembre 2020

Señores:

Universidad

Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito(a) Guilliams Ruiz Cordero con número de identificación 402260254 autora del trabajo de graduación titulado *Síndrome de Burnout en choferes de autobús de la empresa Transportes Arnoldo Ocampo relacionado con conductas de riesgo I cuatrimestre, 2020* como requisito para optar por el grado de Licenciatura; *SI* autorizo a la Biblioteca de la Universidad Hispanoamericana para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,



4-0226-0254

Firma y Cédula de Identidad

ANEXO 1 (Versión en línea dentro del Repositorio)

LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA PUBLICAR Y PERMITIR LA CONSULTA Y USO

Parte 1. Términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional

Como titular del derecho de autor, confiero al Centro de Información Tecnológico (CENIT) una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, el autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito.
- b) Autoriza al Centro de Información Tecnológico (CENIT) a publicar la obra en digital, los usuarios puedan consultar el contenido de su Trabajo Final de Graduación en la página Web de la Biblioteca Digital de la Universidad Hispanoamericana
- c) Los autores aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.
- d) Los autores manifiestan que se trata de una obra original sobre la que tienen los derechos que autorizan y que son ellos quienes asumen total responsabilidad por el contenido de su obra ante el Centro de Información Tecnológico (CENIT) y ante terceros. En todo caso el

Centro de Información Tecnológico (CENIT) se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.

e) Autorizo al Centro de Información Tecnológica (CENIT) para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

f) Acepto que el Centro de Información Tecnológico (CENIT) pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

g) Autorizo que la obra sea puesta a disposición de la comunidad universitaria en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en las “Condiciones de uso de estricto cumplimiento” de los recursos publicados en Repositorio Institucional.

SI EL DOCUMENTO SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA O UNA ORGANIZACIÓN, CON EXCEPCIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICO (CENIT), EL AUTOR GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.

DECLARACIÓN JURADA

Yo Guilliams Ruiz Cordero, cédula de identidad número 4-0226-0254, en condición de egresado de la carrera de Enfermería de la Universidad Hispanoamericana, y advertido de las penas con la ley castiga el falso testimonio y el perjurio, declaro bajo la fe del juramento que dejo rendido en este acto, que mi trabajo de graduación, para optar por el título Licenciatura en Enfermería titulado “Síndrome de Burnout en choferes de autobús de la empresa Transportes Arnoldo Ocampo relacionado con Conductas de Riesgo I Cuatrimestre 2020” es una obra original y para su realización he respetado todo lo preceptuado por la Leyes Penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derecho Conexos, número 6683 del 14 de octubre de 1982; especialmente el numeral 70 de dicha ley en el que se establece: “Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original ”. Asimismo, que conozco y acepto que la universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. Firmo, en fe de lo anterior, en la ciudad de San José 17 de Diciembre del 2020.



Guilliams Ruiz Cordero

CARTAS DE APROBACIÓN

	Autorización de investigación	DPSAI 3.0 versión 1
		Página ¹ de 1
Elaborado por: Departamento de Recursos Humanos	Autorizado por: Gerencia	Rev 1-2020

San Isidro, 02 de junio del 2020

Señorita

Guilliams Ruiz Cordero

Universidad Hispanoamericana de Costa Rica

Presente

Estimada señorita:

Sirva la presente para saludarla e informarle que está autorizada para aplicar el instrumento de investigación que ha desarrollado para la tesis "SÍNDROME DE BURNOUT EN CHOFERES DE AUTOBÚS DE LA EMPRESA TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO RELACIONADO CON CONDUCTAS RIESGO". La empresa pone a su disposición el personal que necesite para la muestra correspondiente y las instalaciones de la misma en caso de que requiera aplicarlo de manera presencial. Por favor, sírvase coordinar con el señor Ronald Mora Alfaro, jefe del departamento de operaciones, para que le organice la logística necesaria.

Atentamente.

Lic. Nora Zárate Sánchez, M.B.A.
Departamento de Recursos Humanos



CARTA DEL TUTOR

San José, 26 de agosto del 2020

Máster Vanessa Aguilar Zeledón
Carrera Enfermería
Universidad Hispanoamericana

Estimada señora:

La estudiante Guilliams Milena Ruíz Cordero, cédula 402260254 me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado: "SÍNDROME DE BURNOUT EN CHOFERES DE AUTOBÚS DE LA EMPRESA TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO RELACIONADO CON CONDUCTAS RIESGO, I CUATRIMESTRE, 2020", el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Enfermería.

En mi calidad de tutora, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20%
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	29%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	19%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20%
	TOTAL		98%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,



M.Sc. Maricruz Pérez Retana
Cédula identidad 1-1262-0892
Carné Colegio Profesional E-8704

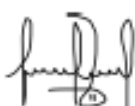
San José, 30 setiembre de 2020

Departamento de Registro
Universidad Hispanoamericana
Presente

La estudiante GUILLIAMS MILENA RUÍZ CORDERO, cédula de identidad número 4-0226-0254, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado: SÍNDROME DE BURNOUT EN CHOFERES DE AUTOBÚS DE LA EMPRESA TRANSPORTES ARNOLDO OCAMPO RELACIONADO CON CONDUCTAS RIESGO, I CUATRIMESTRE, 2020, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Enfermería.

En mi calidad de lectora, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas y evaluando los aspectos relativos a la congruencia entre el tema, objetivos, cuadro de variables, instrumento, análisis y tabulación de los datos se determina dar aval al documento final para pasar a la fase del filólogo.

Atentamente,



Licda. Pilar Acosta Rojas
Cédula identidad 2-0650-0038
Carné Colegio Profesional E-9108