

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA**  
**ESCUELA DE ENFERMERÍA**

**Tesis para optar por el grado académico de  
Licenciatura en Enfermería**

**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**

**SUSTENTANTE**

**Karen Cooper Zúñiga**

**San José, Costa Rica**

# Tabla de contenidos

CAPÍTULO I .....	11
MARCO CONTEXTUAL.....	11
1. MARCO CONTEXTUAL.....	12
1.1. Planteamiento del problema .....	12
a. Antecedentes del problema.....	12
b. Descripción .....	16
c. Justificación de la investigación .....	18
1.2. Redacción del problema central: pregunta de investigación .....	19
1.3. Objetivo general.....	19
1.3.1 Objetivos específicos .....	19
1.4. Alcances y limitaciones .....	20
1.4.1. Limitaciones .....	20
CAPÍTULO II .....	21

CONTEXTO HISTÓRICO Y TEÓRICO .....	21
2. CONTEXTO HISTÓRICO Y TEÓRICO.....	22
2.1. Contexto histórico Cooperativa Autotransportes Desamparados.....	22
a. Autotransportes Desamparados aspectos generales .....	22
b. Desarrollo histórico del Síndrome de Burnout .....	23
2.2. El Contexto teórico conceptual.....	25
1) Síndrome de Burnout .....	25
2) Dimensiones del Síndrome de Burnout.....	27
3) Grados del Síndrome de Burnout.....	30
4) Factores de riesgo del Síndrome de Burnout.....	30
5) Sintomatología.....	40
6) Diagnóstico.....	42
7) Consecuencias para el individuo y para la organización .....	46
8) Tratamiento .....	48
9) Tiempo libre.....	50

CAPÍTULO III .....	61
PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO .....	61
3. PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO .....	62
3.1. Tipo de investigación .....	62
3.2. Área de estudio.....	62
1. Unidades de análisis u objetos de estudio (sujetos) .....	63
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	65
CAPÍTULO IV .....	69
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS .....	69
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	70
4.1 Diagnóstico de la situación .....	70
CAPÍTULO V .....	111
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES O PROPUESTA.....	111
5.1. Conclusiones:.....	112
5.2. Recomendaciones .....	119

BIBLIOGRAFÍA .....	121
GLOSARIO Y ABREVIATURAS.....	127
ANEXOS .....	128
<i>Anexo # 1. Declaración jurada.</i> .....	128
<i>Anexo # 2. Carta del tutor.</i> .....	129
<i>Anexo # 3. Carta del lector.</i> .....	130
<i>Anexo # 4. Carta del filólogo</i> .....	131
<i>Anexo # 5. Carta de la empresa Autotransportes Desamparados</i> .....	132
<i>Anexo # 6. Cuestionario utilizado para valorar las condiciones de trabajo y factores de riesgo de Síndrome de Burnout</i> .....	133
<i>Anexo # 7. Cuestionario utilizado para medir el tiempo libre en los conductores de Auto transportes Desamparados.</i> .....	134
<i>Anexo # 8. Inventario de Burnout de Maslach (MBI), aplicado a la población de estudio.</i> .....	135

## Índice de gráficos

Gráfico 1. Distribución de personas según nivel de escolaridad, en choferes de la empresa Autotransportes Desamparados, mayo-diciembre 2015.....	71
Gráfico 2. Distribución de personas según tiempo laborado en la institución, en choferes de Autotransportes Desamparados, mayo - diciembre 2015.....	72
Gráfico 3 Distribución de personas según condiciones laborales, en choferes de Autotransportes Desamparados, mayo - diciembre 2015. ....	73
Gráfico 4. Distribución de personas según exposición a fuentes principales de ruido, calor y vibración en los choferes de Autotransportes Desamparados, mayo - diciembre 2015.....	75
Gráfico 5. Distribución de personas según comodidad con el uniforme laboral, en choferes de Autotransportes Desamparados, mayo - diciembre 2015.....	78
Gráfico 6. Distribución de personas según iluminación en carretera, en choferes de Autotransportes Desamparados, mayo - diciembre 2015 .....	79
Gráfico 7. Distribución de personas según condiciones laborales de iluminación, en choferes de Autotransportes Desamparados, mayo - diciembre 2015.....	80
Gráfico 8. Distribución de personas según tipos de responsabilidades, en los choferes de Autotransportes Desamparados, mayo - diciembre 2015.....	81

Gráfico 9. Distribución de personas según relación laboral en choferes de Autotransportes Desamparados, mayo - diciembre 2015. ....	84
Gráfico 10. Distribución de personas según problemas de salud relacionados con el trabajo, en choferes de Autotransportes Desamparados, mayo - diciembre 2015....	86
Gráfico 11. Distribución de personas según uso del tiempo libre en los choferes de Autotransportes Desamparados, mayo - diciembre 2015. ....	89
Gráfico 12. Distribución de personas según agotamiento emocional en choferes de Autotransportes Desamparados, mayo - diciembre 2015. ....	92
Gráfico 13. Distribución de la población de estudio según despersonalización en choferes de Autotransportes Desamparados, mayo - diciembre 2015.....	94
Gráfico 14. Distribución de la población de estudio según realización personal en choferes de Autotransportes Desamparados, mayo - diciembre 2015.....	95
Gráfico 15. Distribución de personas según Síndrome de Burnout en choferes de Autotransportes Desamparados, mayo - diciembre 2015. ....	97

## Índice de cuadros

Cuadro 1. Distribución de la población según las Dimensiones de Burnout relacionado con la edad, en los choferes de Autotransportes Desamparados, mayo - diciembre 2015 \_\_\_\_\_ 99

Cuadro 2. Distribución de la población según nivel de escolaridad relacionado con las dimensiones del Síndrome de Burnout, en los choferes de Autotransportes Desamparados, mayo - diciembre 2015 \_\_\_\_\_ 101

Cuadro 3. Distribución de la población de acuerdo al uso del tiempo libre según manera activa y pasiva, en los choferes de Autotransportes Desamparados, mayo - Diciembre 2015 \_\_\_\_\_ 103

Cuadro 4. Distribución de la población según factores de riesgo relacionados con conductores activos y pasivos según tiempo libre, en choferes de Autotransportes Desamparados, mayo - Diciembre 2015. \_\_\_\_\_ 105

Cuadro 5. Distribución de la población según factores de riesgos(según condiciones de salud) relacionados con conductores activos y pasivos según tiempo libre, en choferes de Autotransportes Desamparados, mayo - Diciembre 2015 \_\_\_\_\_ 108

## **PROLÓGO**

El Síndrome de Burnout, también denominado Síndrome del quemado, es un trastorno que está vinculado con el ámbito laboral, el estrés causado por el trabajo y el estilo de vida del empleado. Este Síndrome puede tener consecuencias muy graves, tanto a nivel físico como psicológico.(1)

Este Síndrome afecta principalmente al trabajador que está en contacto con usuarios, y se encuentra registrado en la Organización Mundial de la Salud (OMS) como una enfermedad de salud mental de tipo laboral, la cual requiere diagnóstico, tratamiento y medidas de prevención.

El objetivo primordial del siguiente estudio, se basa en determinar cuáles son los factores de riesgo que propician la aparición del Síndrome de Burnout, en una población específica como los son los conductores, y además determinar la relación que existe entre este Síndrome y el uso del tiempo libre.

La población de choferes de transporte público puede considerarse un blanco fácil para desarrollar este Síndrome, principalmente por la exposición a múltiples riesgos a los que se enfrentan en la carretera y las exigencias y responsabilidades que hay en su ritmo de trabajo, exigencias laborales a las que se enfrentan de manera habitual, como son: la rotación de turnos, trabajo nocturno, amplificación de la jornada y un ritmo intenso en la actividad.

Es necesario recalcar que las rutas son también clave trascendental al ser elemento desarrollador de la vulnerabilidad física y mental del conductor, rutas largas donde el tráfico puede ser extenso o al mismo tiempo rutas cortas pero monótonas que también puedan crear algún grado de vulnerabilidad relacionada con cansancio, desgaste físico y mental del conductor

Los conductores viven para su trabajo, en ocasiones, pasan el día entero sobre el autotransporte y todo lo que sucede en su entorno familiar, laboral y social se ve afectado por su actividad. Los ritmos de trabajo a los que se someten en el desarrollo de sus actividades laborales determinan el tiempo de convivencia familiar y social, e incluso la relación con sus compañeros de trabajo. Ante la imposibilidad de emplear de manera activa este tiempo, incluso para las necesidades vitales de descanso, con el paso del tiempo se va generando una respuesta corporal negativa que impacta poco a poco la salud, altera la vida familiar y personal del trabajador.(2)

**CAPÍTULO I**  
**MARCO CONTEXTUAL**

# **1. MARCO CONTEXTUAL**

## **1.1. Planteamiento del problema**

### **a. Antecedentes del problema**

Los orígenes en relación al Síndrome de Burnout fueron descritos por primera vez por Herbert Freudenberg en el año 1974, quien los figuraba como el agotamiento de energía y de voluntad experimentado por los profesionales cuando se sienten sobrepasados por los problemas de los demás. No obstante, los primeros estudios efectivos sistemáticos fueron hechos unos años más adelante, entre 1977 y 1980, por Christina Maslach con el objetivo principal de analizar los estados emocionales de los trabajadores y sus reacciones ante los clientes y de esa manera lograr determinar una posible relación con determinadas particularidades del trabajo en sí. (3)

Las investigaciones realizadas alrededor del mundo, exponen los factores de riesgo del Síndrome de Burnout, y las profesiones que más se encuentran susceptibles a desarrollarlo.

En Costa Rica se registran virtualmente alrededor de más de 26 estudios a nivel nacional sobre el Burnout, ningún estudio a nivel nacional se aplicó en conductores de autobús, estos estudios han sido aplicados en personal de salud, sin embargo, la minoría van dirigidos a los factores de riesgos. Estos estudios en su mayoría han sido en instituciones de salud, como en el hospital de niños, clínica Carlos Durán, y otras instituciones como el Sistema Penitenciario Costarricense y en el Comité de la Cruz Roja de Moravia, entre otros. Tras una revisión de estudios, se concluye que

las personas más afectadas son el personal que trabaja en instituciones de salud. Causas sobresalientes son jornadas y turnos al que están expuestos, contacto directo con seres humanos y cargas de estrés.

Existe una relación intermitente en cuanto al presente estudio, los estudios anteriores van entrelazados porque se habla del mismo Síndrome, sus principales factores asociados, soluciones y métodos de prevención, sin embargo, la mayor parte de estos estudios están basados en la prevalencia o incidencia del Burnout en la población de estudio. Contrario al presente estudio que tiene variables distintas, y tiene como objetivo principal, establecer una posible relación de los factores de riesgo que desarrollan el Síndrome de Burnout y una viable relación con el uso del tiempo libre.

El Burnout se conoce como un Síndrome defensivo (mecanismo de defensa) que se manifiesta en las profesiones de ayuda. El riesgo en estas profesiones es que suelen tener una misión ambiciosa y un ideal utópico. La confrontación entre los ideales (conscientes o no) y la realidad laboral pueden conducir a Burnout. Se relaciona el Burnout especialmente con las características del trabajo, esto incluye alto volumen de trabajo, conflicto y ambigüedad de rol, baja previsibilidad, falta de participación y apoyo social.(4)

### **Antecedentes a nivel internacional**

Cáceres (5) en su estudio “Prevalencia del Síndrome de Burnout en personal sanitario militar”, en España en el año 2006, en la cual participaron 593 personas,

indica que un 59% de los sanitarios militares tiene niveles altos de Burnout. Y un 23% niveles medios de este Síndrome, aparecen niveles altos de cansancio emocional en un 39% de los profesionales, y de despersonalización y falta de realización personal en un 35%, respectivamente, esto aplicado en un estudio de tipo transversal descriptivo analítico en 593 médicos y enfermeros militares destinados en unidades, centros y organismos de la Comunidad Autónoma de Madrid.

Jara et al (6) en su estudio en conductores de Transantiago de buses alimentadores en Chile en el año 2013, en el que participaron 132 sujetos de estudio, en un estudio de tipo cuantitativo indica que una de las mayores razones y motivaciones que justifican la indagación, surge a partir de la enorme cantidad de noticias diarias que enfocan los problemas que presenta este sistema, los cuales a la larga repercuten de forma directa en el actor principal “los conductores”, problemáticas que terminan desembocando en diversas enfermedades que afectan al trabajador, donde una de ellas corresponde al estrés. Bajo esta lógica, el foco principal del estudio está orientado a develar si es que específicamente las variables “horario” y “recorrido” presentan alguna incidencia significativa con la existencia de niveles de estrés de la muestra recogida, como también ver si ambas se relacionan con los niveles de estrés o si es que no influyen de manera relevante en el fenómeno.

Alcaraz (7) en su estudio “frecuencia y factores de riesgo asociados al Síndrome de Burnout en un hospital de segundo nivel, realizada en México en el año 2006, en un estudio transversal analítico, realizó una investigación en el personal médico y de enfermería en el Hospital general de zona N1 Colima, con un total de 178 en total de

la muestra. “El Síndrome de Burnout se presentó en un 7.3%, el cansancio emocional 14%, la despersonalización 13.5%, y la falta de realización personal un 9.6%, aunque la mayoría de los que presentaron Burnout fueron mujeres, no hubo diferencias estadísticas entre los dos géneros y no se asoció como factor de riesgo”

### **Antecedentes a Nivel Nacional**

Mondol **(8)** en su investigación denominada “Análisis de la prevalencia del Síndrome de Burnout en los odontólogos y sus repercusiones en la salud del profesional y en la atención bucodental del Servicio de Odontología en la Clínica Carlos Durán, en el año 2007 hizo el estudio bajo el método de tipo cuantitativo descriptivo, utilizando 2 diferentes muestras, dentro de ellas están 10 profesionales de odontología, y 340 pacientes de la clínica como sujetos de estudio “En síntesis, una alta prevalencia de enfermedades presentes en los profesionales en odontología; evidencia claramente la necesidad de disminuir los niveles de estrés y aplicar las medidas preventivas y ergonómicas para mejorar la situación física y sistémica de los odontólogos.”(8)

Castro et al (9) en su estudio “prevalencia del Síndrome de Burnout y factores sociodemográficos y laborales asociados en enfermeros (as) profesionales del Hospital Nacional de Niños, realizado en el año 2013, la población estuvo conformada por el universo, por el total de enfermeros que se encontraron laborando en servicios de atención directa, durante el tiempo de recolección de datos de la investigación, en una investigación de tipo observacional descriptiva,

indica hay un 30,3% de la población estudiada que se encuentra en mediano riesgo de Burnout o son portadores del mismo, este es casi un tercio de la población de enfermeros entrevistada. Es necesario, llevar a cabo acciones de prevención enfocadas en esta población, con la finalidad de que estas personas que se encuentran en riesgo puedan hacer introspección hacia sus emociones y su labor, esto podría evitar el ausentismo o los días incapacidad del servicio.”

Chávez (10) En su estudio Síndrome de Burnout en el personal de los comités auxiliares de Moravia y Curridabat de la cruz roja Costarricense, realizada en una población de 124 personas en su totalidad, en el año 2014 en un investigación de enfoque cuantitativo descriptivo observacional transversal. Indica que con respecto a las condiciones socio-laborales caracterizadas en la aparición del Síndrome de Burnout, el 71% de la población afirmó tener horarios rotativos, el 55% dice atender más de 10 servicios por turno, el 40% de la población ha trabajado entre 1 año y hasta 5 años para la institución, el 53% de los encuestados dicen tener únicamente a veces el material necesario para trabajar, para el 59% de la población encuestada el horario que representa mayor desgaste físico y mental es el de la noche, el 60% afirmó no tener conflictos interpersonales y el 46% tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo.

### **b. Descripción**

La Organización Mundial de la Salud define la salud mental como un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede

afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera. La salud mental abarca una amplia gama de actividades directa e indirectamente relacionadas con el componente de bienestar mental incluido en la definición de salud que da la OMS: un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.(11)

Gonzales y Vargas en su estudio, el Síndrome de Burnout como un estrés laboral crónico, que se da mayormente en personas que tienen puestos de servicio al cliente, jornadas laborales largas En este sentido, en muchas empresas los empleados están expuestos a realizar trabajos con alta exigencia física y emocional, debido a largas jornadas laborales, posiciones ergonómicas inadecuadas y prolongadas, como se presenta en el sector del servicio de transporte público; adicionalmente, la presión de los usuarios, pueden generar un alto nivel de estrés en los conductores, lo que conlleva a tener una gran probabilidad de adquirir el Síndrome de Burnout, que puede presentarse en personas que prestan un servicio rutinario, contacto directo con ambientes hostiles, ruido, contaminación, polvo, usuarios agresivos, calor, frío, atención a múltiples estímulos como la música, dinero, otros vehículos, señales de tránsito y riesgos públicos. (12)

Por lo cual esta investigación busca además de identificar factores de riesgo laborales que puedan generar el Síndrome de Burnout en los conductores de la empresa Autotransportes Desamparados y realizar un análisis minucioso para determinar los hallazgos de la misma, y así determinar los puntos de alarma presentes y hacer manejo óptimo de los mismos.

Por medio de la comprobación de variables se busca conocer las condiciones laborales específicas que describan el ambiente de trabajo, y por medio del instrumento avalado por la OMS (escala de Burnout de Maslach) se aplica la entrevista para medir las tres dimensiones del Síndrome de Burnout: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

### **c. Justificación de la investigación**

El objetivo de este estudio es determinar los factores de riesgo modificables y no modificables del Síndrome de Burnout en los conductores de transporte público en autotransportes de Desamparados, esto con el acceso a toda la información necesaria por parte de la organización de la Cooperativa.

En dicha población no se han realizado estudios previos referentes a esta patología, y existe un total desconocimiento por parte de la organización relativa a la existencia de esta patología, por ende no existen medidas de prevención ante el Síndrome de Burnout, ni tampoco programas adecuados a esa población en relación con la promoción de la salud mental.

La inexistencia de estudios previos justifica la investigación actual. Además, por un tema de responsabilidad social, es importante que las empresas tengan los datos, para poder utilizarlos en la prevención y promoción de la salud con sus empleados. La aparición del Síndrome de Burnout en los trabajadores afectaría el desempeño de los mismos.

## **1.2. Redacción del problema central: pregunta de investigación**

¿Cuál es la relación que existe entre factores de riesgo del Síndrome de Burnout y el uso del tiempo libre en los choferes de transporte público de la Cooperativa Autotransportes Desamparados entre mayo a diciembre del año 2015?

## **1.3. Objetivo general**

Determinar la relación entre los factores de riesgo del Síndrome de Burnout con el uso del tiempo libre en los choferes de transporte público de la Cooperativa Autotransportes Desamparados entre Mayo a Diciembre del año 2015.

### **1.3.1 Objetivos específicos**

- ✓ Identificar los factores de riesgo del Síndrome de Burnout en los choferes de transporte público de la Cooperativa Autotransportes Desamparados entre mayo a diciembre del año 2015.
- ✓ Definir las características del tiempo libre que refieren los choferes de transporte público de la Cooperativa Autotransportes Desamparados.
- ✓ Relacionar los factores de riesgo del Síndrome de Burnout prevalentes en los choferes con las características del uso del tiempo libre.

## **1.4. Alcances y limitaciones**

### **1.4.1. Limitaciones**

No existe un lugar específico para aplicar el instrumento de entrevista a los trabajadores, ya que se mantienen en sus unidades de buses por diferentes rutas.

# **CAPÍTULO II**

## **CONTEXTO HISTÓRICO Y TEÓRICO**

## **2. CONTEXTO HISTÓRICO Y TEÓRICO**

### **2.1. Contexto histórico Cooperativa Autotransportes Desamparados**

#### **a. Autotransportes Desamparados aspectos generales**

Actualmente Autotransportes Desamparados S.A y Autotransportes Los Guido S.A, cuentan con una flota de autobuses compuesta por un total de 152 unidades, dotadas todas ellas con los permisos de circulación, pólizas contra accidentes y revisión técnica vigente.

Así mismo, la empresa cuenta con 143 autobuses adaptados con rampas, que facilitan el acceso de la población con alguna limitación física a las unidades. Actualmente un 94.07% de los buses disponen de rampas, con los cuales se sobrepasa el compromiso adquirido en el año 2010, de contar con el 50 % de la flota total, según el requisito de gradualidad establecido sobre la Ley 7600 “Ley de Igualdad de Oportunidad para las Personas con Discapacidad”.(13)

#### **Escuela de conductores**

Debido al gran vacío en el país de conductores calificados y preparados para la conducción de autobuses, Grupo ATD, creó en el año 2007 Centro de Capacitación y Formación de Conductores de Autobús (CCFCA), con el fin brindar a los aspirantes la oportunidad de educarse y formarse profundamente en los temas de la conducción de Autobús.

De este modo, cada aspirante a conductor debe pasar por una serie de cursos teóricos y prácticos en los que será evaluado. Así mismo, el CCFCA, continuamente

realiza charlas de capacitación y refrescamiento sobre aspectos y temas que deben enfrentar los conductores diariamente.

Las mejoras realizadas a los autobuses con los que se cuenta en la actualidad, se da la necesidad de crear nuevos conductores pero con un perfil adecuado para adaptarse a todas estas nuevas tecnologías. A este nuevo estilo de conducción se le denominara en adelante como la "Conducción Eficiente".(13)

#### **b. Desarrollo histórico del Síndrome de Burnout**

Cialzeta (14) en su investigación "El sufrimiento mental en el trabajo: Burnout en Médicos de un Hospital de Alta Complejidad, Corrientes", realizada en Argentina en el 2013, con una población de 141 personas, él define el Síndrome de Burnout y describe su desarrollo histórico de la siguiente manera:

El Síndrome de agotamiento profesional, cuyo término en inglés es Burnout, (traducido al español significa: estar o sentirse quemado), fue definido por primera vez por el psicólogo clínico Herbert J. Freudenberger en 1974. Fue definido como un conjunto de síntomas inespecíficos médico-biológicos y psicosociales, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía, refiriéndose a los profesionales de "ayuda" cuya actividad va dirigida hacia otras personas.

Además, menciona que Freudenberger observó que su equipo de trabajo, compuesto por psiquiatras, psicólogos, asistentes sociales y enfermeros perdía su idealismo y simpatía por los pacientes, además de pérdida de interés laboral, fatiga y

frustración, acompañado de muchas quejas somáticas. Sin embargo, su estudio ha sido episódico, y centrado en los aspectos más bien clínicos y descriptivos del término.

Christina Maslach (1976) quién ha convertido al Burnout en un verdadero producto de investigación. En los años setenta, la psicóloga social e investigadora de la Universidad de Palo Alto, centró su investigación en el estrés emocional que surge de la relación interpersonal con los clientes, en ciertas profesiones de ayuda. Definió el Burnout como un estrés laboral crónico producido por el contacto con los clientes que lleva a la extenuación y al distanciamiento emocional con los clientes en su actividad laboral. Con tales trabajos se inició un período de exploración sobre la naturaleza y factores asociados a la aparición y desarrollo del Burnout (14)

Las ideas iniciales de Freudenberg, Pines e incluso Maslach, se caracterizaron por comprender el Burnout desde un enfoque clínico, como un conjunto de síntomas propios de un estado final, al que se llega por el estrés. Sin embargo, el reconocimiento de la participación de variables contextuales y personales que, interrelacionadas, determinan las manifestaciones del Síndrome en fases o etapas, han permitido comprenderlo como un proceso de naturaleza psicosocial y la forma en que el Síndrome se desarrolla a partir de las múltiples variables.(15)

## **2.2. El Contexto teórico conceptual**

### **1) Síndrome de Burnout**

El Síndrome de agotamiento profesional o Síndrome de Burnout fue descrito por primera vez por Herbert Freudenberger en 1974 como el agotamiento de energía experimentado por los profesionales cuando se sienten sobrepasados por los problemas de los demás. Sin embargo, los primeros estudios empíricos sistemáticos se realizaron varios años después, entre 1977 y 1980, por Christina Maslach con el objetivo de analizar los estados emocionales de los trabajadores y sus reacciones ante los clientes e investigar su posible relación con determinadas características del trabajo.(3)

Por tanto, este Síndrome ha sido estudiado como la combinación de diversos estresores (sociales, laborales, personales). La definición más aceptada actualmente considera al Síndrome de Burnout una respuesta inapropiada a un estrés emocional crónico, caracterizado por el agotamiento emocional, la despersonalización y la inadecuación laboral. "Las consecuencias del Síndrome de Burnout no solo afecta al profesional que lo sufre, sino también a la organización en que desarrolla su actividad"(16)

Es considerado por la Organización Mundial de la Salud como una "enfermedad laboral que provoca detrimento en la salud física y mental de los individuos y se produce fundamentalmente cuando hay una descompensación entre las expectativas

profesionales y la realidad diaria del individuo y afecta directamente a la calidad de vida laboral del mismo.”(17)

Es por eso que el Burnout puede considerarse como el estado final de una progresión de intentos fracasados de manejar el estrés laboral crónico, que se produce principalmente en los marcos laborales de las profesiones de ayuda y atención. La mayoría de los profesionales sanitarios pasa gran parte de su tiempo laboral en contacto (extenso e intenso) con otras personas. Esta relación interpersonal suele estar cargada emocionalmente y acompañada de sentimientos de tensión, ansiedad, miedo o incluso hostilidad encubierta. La relación interpersonal en esas condiciones es una fuente casi constante de estrés que acaba conduciendo al desarrollo de lo que se denomina Burnout.(18)

El Síndrome de Burnout consiste en una respuesta psicológica al estrés laboral crónico que compromete tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y pérdida de logro o realización personal, todas ellas referidas a la relación entre el individuo y el ámbito laboral compuesto por un conjunto de síntomas físicos, psicológicos y sociales como resultado del desequilibrio entre los esfuerzos realizados por el trabajador y los resultados obtenidos, los cuales no satisfacen las expectativas del profesional. El burnout se genera mediante un proceso que evoluciona lentamente y puede ser desconocido para el mismo sujeto que lo padece.(19)

## **2) Dimensiones del Síndrome de Burnout.**

Maslach divide el Síndrome en tres dimensiones; el nivel de desgaste emocional (representa la dimensión de estrés básico del Burnout), el nivel de despersonalización (representa la dimensión interpersonal) y el nivel de sentimiento de incompetencia (representa la dimensión de autoevaluación).

### **Agotamiento emocional**

Se caracteriza por una sensación creciente de agotamiento en el trabajo, de no poder dar más de sí desde el punto de vista profesional. Implica estar emocionalmente exhausto, es una pérdida de recursos emocionales. El sujeto siente que ha perdido la energía para trabajar y, debe realizar mucho esfuerzo para enfrentar un nuevo día, se siente agotado, cansado y que no tiene una fuente de recarga de impulsos o estímulos.(14)

Zavaleta en su investigación lo define como una situación de agotamiento de la energía o de los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto diario y sostenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo. Aparece el desgaste, la fatiga y manifestaciones físicas y psíquicas en representación del vaciamiento de los recursos emocionales y personales, experimentándose una sensación de no tener más nada que ofrecer -profesionalmente. (18)

Lara et al (20) refieren que es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto diario y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo.

### **Despersonalización**

La Despersonalización consiste en la adopción de una actitud de distanciamiento, cinismo y endurecimiento emocional, con tendencia a considerar o percibir a las personas como objetos insensibles, lo que genera una notable pérdida de la capacidad de contacto interpersonal, insensibilidad y falta de empatía hacia los otros.(19)

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.(21)

Para protegerse del cansancio emocional el sujeto trata de aislarse de los demás desarrollando así una actitud fría impersonal, con deshumanización de sus relaciones, manifiesta sentimientos negativos, actitudes y conductas de cinismo hacia las personas destinatarias de su trabajo se muestra distanciado y en ocasiones utiliza términos despreciativos hacia sus pacientes y/o colegas tratando de

hacer culpables a los demás de sus frustraciones y disminuyen su compromiso laboral. (22)

### **Falta de realización personal o profesional**

Existe un sentimiento de inadecuación e incompetencia personal que se traduce en respuestas negativas de estos profesionales en su autoevaluación para trabajar. Afecta la habilidad en la realización del trabajo y la relación de las personas que atiende; hay baja productividad y autoestima e incapacidad para tolerar la presión. Se relaciona a una falta de adecuación de la realidad con las expectativas del sujeto.(7)

Se 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.(22)

Implica un sentimiento de disminución de la competencia, de manera que el profesional se percibe cada vez más ineficaz e inútil, la autoestima disminuye progresivamente y como consecuencia se limita cada vez más la capacidad para desarrollar con éxito el rol profesional, este sentimiento de insatisfacción e infelicidad con el propio rendimiento laboral se puede extender también a los ámbitos de la vida privada.(19)

### **3) Grados del Síndrome de Burnout**

Valenzuela (17) indica que existen diferentes grados que son una escalera de gravedad, en la cual una vez adquirida una gravedad mayor es difícil retornar a niveles inferiores a menos que se adquieran técnicas de afrontamiento adecuadas. Define el Síndrome de Burnout en tres etapas:

Leve: se comienzan a presentar síntomas vagos e inespecíficos. El afectado se vuelve poco operativo.

Moderado: aparece insomnio, déficit en la atención y en la concentración, e importante tendencia a la automedicación.

Grave: se desarrolla aversión por la tarea, cinismo hacia la profesión y los pacientes, lo cual lleva a mayor ausentismo laboral y frecuentemente, al abuso de alcohol y fármacos.(17)

### **4) Factores de riesgo del Síndrome de Burnout**

Se han descrito varios factores de riesgo para que se desarrolle el Síndrome de Burnout, entre los cuales se encuentran personas jóvenes, sexo femenino, solteros o sin pareja estable, mayores turnos laborales o sobrecarga laboral, estado civil, número de hijos, rasgos de personalidad tales como personas idealistas, optimistas, con expectativas altruistas elevadas, deseo de prestigio y mayores ingresos económicos. Entre todos los factores de riesgo comentados el que resulta ser más prevalente e importante es el de sobrecarga de trabajo.(23)

## **4.1 Factores de riesgo modificables**

Existen algunos factores causales que propician de alguna manera la aparición del Síndrome de Burnout, o que puede hacer más vulnerable al trabajador, los cuales deben conocerse para poder disminuir, neutralizarlo o eliminarlo.

Según la Caja Costarricense del Seguro Social: “los factores de riesgo modificables son aquellos susceptibles al cambio por medio de intervenciones de prevención primaria que pueden llegar a minimizarlos o eliminarlos con acciones preventivas.”(24)

### **A) Factores ambientales de la organización (Factor ambiental)**

#### **Características de la organización**

En aquellas organizaciones que se presentan un clima laboral poco satisfactorio y la forma en que se define el trabajo y las posibilidades de llevarlo a cabo son dificultosas, aumentan el riesgo de desarrollar el Síndrome. También, influye en su desarrollo la forma de administración de incentivos y castigos dentro de la institución.  
(25)

Las recompensas estándares en que piensa la mayoría de la gente son el sueldo o beneficios especiales. En muchos casos, las recompensas más importantes implican reconocimiento. Importa mucho a la gente que alguien más se dé cuenta de lo que ellos hacen, y que a alguien le importe la calidad de su trabajo. Cuando los

empleados están trabajando arduamente y sienten que están haciendo su mejor esfuerzo, desean recibir alguna retroalimentación sobre sus esfuerzos.(26)

La empresa es la que debe organizar el trabajo y controlar el desarrollo del mismo. Corresponde a ella la formación del empleado, delimitar y dejar bien claro el organigrama para que no surjan conflictos, especificar horarios, turnos de vacaciones, etc. Debe funcionar como sostén de los empleados y no como elemento de pura presión. La mayor causa de estrés es un ambiente de trabajo tenso. Ocurre cuando el modelo laboral es muy autoritario y no hay oportunidad de intervenir en las decisiones.(27)

### **Ambiente físico de trabajo y contenidos del puesto como fuentes de estrés laboral.**

Existen diferentes estresores, entre ellos, nivel de ruido, su intensidad, control, frecuencia y predictibilidad; vibraciones, aspectos de iluminación, temperatura, condiciones climatológicas, higiénicas, toxicidad de los elementos que se manejan, espacio físico entre otros.

Existen además, demandas estresantes generadas por el contenido del puesto, variables como la diversidad de tareas a realizar, la retroinformación sobre el desempeño, la oportunidad del sujeto para emplear habilidades adquiridas, son fuentes de estrés. Por otro lado también, se pueden considerar como fuentes de estrés los turnos rotativos, el trabajo nocturno, sobrecarga laboral, estar a expuestos a peligros, entre otros.(28)

El burnout no es un problema de las personas sino del ambiente social en el cual trabajan. La estructura y funcionamiento del lugar de trabajo definen la forma en que la gente interactúa con otros y cómo realizan sus trabajos. Y cuando ese lugar de trabajo no reconoce el lado humano del trabajo, y existen grandes desajustes entre la naturaleza del trabajo y la naturaleza de la gente, entonces habrá un mayor riesgo de burnout.(26)

Mondol (8) en su investigación denominada “Análisis de la prevalencia del Síndrome de Burnout en los odontólogos y sus repercusiones en la salud del profesional y en la atención bucodental del Servicio de Odontología en la Clínica Carlos Durán en Costa Rica, en el año 2007, con una población de 10 profesionales como sujetos de estudio, encontró que la mitad de los profesionales en odontología contestaron que todos los días se sentían cansados al final de la jornada, por ser una profesión donde se utiliza constantemente las extremidades superiores (brazos, manos, hombros), y además requiere un gran esfuerzo ocular, por trabajar en espacios pequeños y con dificultad en la iluminación del campo operatorio.

### **B) Factores de rol en la organización (Factor laboral)**

En prácticamente todos los estudios disponibles sobre el tema, el factor desencadenante es una carga excesiva de trabajo en un tiempo insuficiente para ser realizado. Sobrecarga laboral y presión del tiempo para realizar sus funciones, son los factores comunes y consistentemente relacionados con la aparición del Síndrome de Burnout, particularmente con la aparición del agotamiento emocional.(29)

Molina (30) en su investigación Síndrome de Burnout y engagement en profesionales del Sistema Penitenciario Costarricense; en el año 2012 con una muestra 180 personas el personal objeto de estudio de su investigación, indicó que la población refirió trabajar un mínimo de ocho horas a la semana y un máximo de 80, lo cual supera la jornada máxima de 48 horas semanales. En contraste, las horas dedicadas a la recreación oscilaron entre cero y un máximo de 80. Al mismo tiempo, 19 personas indicaron disfrutar cero horas para la recreación, 15 sujetos aseguraron contar con dos horas para la recreación y 18 personas señalaron contar con cinco horas a la semana, datos que si bien no son la mayoría, evidencian la desigual distribución entre la jornada laboral y el tiempo libre.

### **Características del cargo y rol a desempeñar**

Las características del cargo y del rol que cumple el usuario en la interacción, junto con las expectativas que tiene el mismo proveedor de la relación que se establece cuando se presta un servicio. Aquellos cargos que se caracterizan por interacciones con el usuario que son más directas, frecuentes y largas o con usuarios que tienen problemas crónicos, se encuentran más propensos a experimentar un alto nivel de Burnout. Por este motivo, la mayoría de los estudios relativos a Burnout se han enfocado en sujetos que tienen profesiones dedicadas a prestar servicios de salud, sociales y de enseñanza, pues en dichas profesiones se presentan las características señaladas. Por otro lado, los conflictos, la ambigüedad de rol y la sobrecarga de trabajo, son variables que dejan vulnerables al Síndrome.(25)

El trabajo por turnos y el nocturno facilita la presencia del síndrome. Las influencias son biológicas y emocionales debido a las alteraciones de los ritmos cardiacos, del ciclo sueño-vigilia, de los patrones de temperatura corporal y del ritmo de excreción de adrenalina.(27)

“Algunos puestos de trabajo exigen un gran nivel de atención y concentración sobre la tarea realizada. El más mínimo error puede tener consecuencias desastrosas.(31)

### **Estrés por desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera:**

Rol se refiere al conjunto de expectativas y demandas sobre conductas que se esperan de la persona que ocupa una determinada posición. El estrés de rol está formado por dos disfunciones de rol: ambigüedad y conflicto de rol. La primera refiere al grado de incertidumbre que el sujeto que realiza un rol, tiene de sí mismo y puede estar producida por un déficit de información, que impide un desarrollo adecuado del rol. El conflicto de rol ocurre cuando no se pueden satisfacer simultáneamente expectativas de rol contradictorias. No es un conflicto interpersonal sino de expectativas, ambas presentan relaciones significativas de signo negativo con los sentimientos de realización personal en el trabajo y relaciones significativas de signo positivo con agotamiento emocional y la despersonalización. (32)

Las personas aportan sus empeños, recursos y están motivados para mejorar su bienes, sus puestos de trabajo. Cuando las inversiones que hace el sujeto para la

consecución de recursos son superiores a lo que se percibe que recibe a cambio, una pérdida que le genera la vivencia de quemarse.(28)

Desde el principio, el burnout fue estudiado no tanto como una respuesta individual al estrés sino también, en términos transaccionales, respecto a las relaciones existentes de un individuo en el lugar de trabajo.(26)

Las demandas que plantean las nuevas tecnologías sobre los trabajadores, generan escenarios con multiplicidad de factores y estresores, entre los cuales se puede mencionar: la necesidad de capacitación, miedo a ser desincorporado, incremento de control y monitorización del desempeño, aspectos relacionados con la seguridad, reducción de la interacción psicosocial directa, posibilidades de aislamiento en el puesto de trabajo, así como los cambios de roles en el sistema organizacional.(27)

### **Trabajo repetitivo y monótono:**

Genera fatiga y mayor propensión a accidentes. Paradójicamente, los puestos laborales aburridos, repetitivos o carentes de incentivos también pueden ser causa del Síndrome de Burnout. El trabajador no encuentra ninguna motivación en lo que hace y esto le causa frustración y estrés. A nadie le gusta pasar cientos de horas al mes realizando una actividad que no le motiva en absoluto y con la que no se siente cómodo.(31)

### **C) Factores extra organizacionales. (Factor personal)**

Los factores relacionados al ámbito familiar, relacionados con el hogar, factores económicos y hasta los estilos de vida pueden ser generadores de alguna predisposición a hacer al trabajador susceptible a que desarrolle Síndrome de Burnout.

“Son de especial atención las pocas horas dedicadas a la recreación, lo cual se torna más relevante, en tanto el uso del tiempo libre y la recreación contribuyen con el desempeño laboral y crecimiento personal, un grupo de personas significativo estaría expuesto a importantes niveles de estrés, por la ausencia de espacios para el esparcimiento y la salud mental”.(30)

El burnout ha sido identificado principalmente como un fenómeno en el mundo del trabajo, la importancia del contexto social y las relaciones interpersonales para el burnout sugiere que este podría ser pertinente para otras áreas de la vida. En realidad, varios autores han aplicado el concepto de burnout a la familia.(26)

#### **4.2 Factores de riesgo no modificables**

Se discurre que además de existir factores que de alguna manera se pueden modificar para anular el desarrollo inoportuno del Síndrome del Quemado, también existe una serie de factores que no consiguen ser modificados y que hacen al

individuo tener una predisposición mayor a tener esta patología, si no se tienen las prácticas preventivas necesarias para disminuir la propensión a padecer del Síndrome.

Según la Caja Costarricense del Seguro Social “Los factores de riesgo no modificables son aquellos factores relacionados con la individualidad de las personas”(24)

### **A) Edad**

Aunque parece no influir en la aparición del síndrome se considera que puede existir un periodo de sensibilización debido a que habría unos años en los que el profesional sería especialmente vulnerable a este, estos son los primeros años de carrera profesional dado que sería el período en el que se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, aprendiéndose en este tiempo que tanto las recompensas personales, profesionales y económicas, no son ni las prometidas ni esperada. (17)

Rodríguez et al (33) en su investigación Síndrome de Burnout y factores asociados en personal de salud en tres instituciones de Bogotá con una población de 194 funcionarios de salud, en el año 2011 en Colombia menciona que la edad aparece como una variable que puede matizar el síndrome en el contexto laboral, de tal manera que a mayor o menor edad también se debe encontrar una correspondencia en experiencia y

madurez en la forma de afrontar las diferentes presiones que afectan al individuo. Sin embargo, entre sus conclusiones logró determinar que en relación con los grupos de edad, el agotamiento emocional y la baja realización personal en el grupo entre 31 y 40 años presentó diferencias significativas con los otros grupos de edad, lo cual no es concordante con la literatura en donde estas dimensiones presentan diferencias significativas en los mayores de 44 años.

### **B) Sexo**

Respecto al sexo, no hay diferencias significativas o se encuentra entremezclado con características culturales y sociales. Se ha considerado que las mujeres constituyen el grupo más vulnerable, por razones diferentes como podrían ser la doble carga de trabajo que conlleva la práctica profesional. (17)

### **C) Antigüedad**

Respecto de la antigüedad profesional no hay un criterio único. Algunas investigaciones consideran que hay una relación positiva con el Síndrome manifestado en dos períodos, correspondientes a los dos primeros años de carrera profesional y los mayores de 10 años de experiencia, como los momentos en los que se produce un menor nivel de asociación con el Síndrome.(28)

## 5) Sintomatología

La relación de la salud personal con el estrés humano ha estado siempre en el centro de la investigación del estrés. Este siempre ha mostrado un impacto negativo tanto en la salud física, como en el bienestar psicológico. La dimensión del estrés individual del burnout es el agotamiento, y, como uno pronosticaría, esa dimensión ha sido correlacionada con diversos síntomas físicos del estrés.(26)

Gatto (34) en su investigación Síndrome de Burnout en profesionales médicos de oncología, estudio de tipo exploratorio, transversal, que realizó con 72 personas como objeto de estudio realizado en el año 2012, en Argentina, indica 9 diferentes síntomas y consecuencias que puede generar el Síndrome de Burnout, son las siguientes:.

### Disfunciones psicosomáticas

El estrés puede provocar una alta activación fisiológica que, mantenida en el tiempo, pueden ocasionar disfunciones fisiológicas o psicosomáticas. Unas consecuencias son producidas por el propio Síndrome de Burnout y otras se ven agudizadas por el mismo, donde a veces son poco claros: dolor de espalda o de cabeza, problemas digestivos, mareos, asma, hipertensión, alteraciones inmunológicas, insomnio, taquicardia, etc.

Actitudes negativas hacia sí mismo.

El individuo presenta una constelación sintomática que indica la presencia de uno de los factores evidentes de la depresión, en la que la persona desarrolla sentimientos negativos, así como una actitud negativa general hacia sí mismo

Depresión

Se ha comprobado la presencia de depresión en sujetos afectados por el Síndrome, sin embargo, es interesante destacar aquí que aunque se ha planteado la posibilidad de una cierta similitud entre BO y depresión, si existen algunas similitudes sintomatológicas entre ambos conceptos, se trata de dos trastornos diferentes.

Sentimientos de culpabilidad.

En este caso la persona presenta sentimientos de culpabilidad en relación con sus acciones personales, laborales o ambientales. Tanto esta categoría como la anterior estarían íntimamente relacionadas

Ansiedad

Sintomatología que aparece cuando el trabajador no posee las habilidades para manejar la situación en la que está inmersa y ante la presencia de BO existe una exigencia superior de habilidades que no puede manejar.

## Cólera

La persona con BO puede presentar reacciones de ira, indignación y/o enojo que manifiesta en sus interacciones habituales, esto según Freudenberg.

## Aburrimiento

Una característica llamativa del sujeto con BO es la presencia de sentimientos de aburrimiento en las actividades que realiza, que se convierte en un hastío emocional generalizado en las tareas laborales cotidianas.

## Baja tolerancia a la frustración.

Es propio de la persona afectada por el fenómeno BO, la existencia de una gran frustración con cualquiera de las acciones habituales que realizan y que no acaban con el resultado positivo esperado inicialmente

## Abuso de drogas

Las personas que sufren el Síndrome pueden presentar ingestas masivas de sustancias tóxicas (café, alcohol y otras drogas consideradas duras), y afirman que quienes presentan reducida realización personal tienden a este abuso.(34)

## **6) Diagnóstico**

Párraga (35) en su estudio “eficacia del programa I.R.I.S. para reducir el Síndrome de Burnout y mejorar las disfunciones emocionales sanitarios, en España en el año

2005, señaló Como fue natural, al inicio, se pretendió describir el Burnout a través de la observación clínica; luego, fue evaluado con entrevistas estructuradas, técnicas proyectivas y escalas autoclasificadoras y cuestionarios. El instrumento usado con mayor frecuencia para evaluar el Síndrome de Burnout es el MBI. Con su aparición casi se normaliza el concepto tridimensional de Burnout.

Párraga manifestó en su estudio los instrumentos de BO usados con mayor frecuencia, los cuales son: el Staff Burnout Scale for Health Professionals (SBS – HP), el Burnout Measure (BM), y el Maslach Burnout Inventory (MBI).

El SBS-HP : Fue desarrollado por Jones, para evaluar el BO en profesionales de salud, sobre la base de su conceptualización como Síndrome de agotamiento físico y emocional, tiene 30 ítems en escalas de 6 grados, en las que el sujeto indica una medida de acuerdo con cada proposición; 20 ítems son para evaluar el BO y 10 son de una escala de sinceridad; se han hallado 4 factores: insatisfacción o tensión laboral, tensión psicológica e interpersonal, enfermedad y tensión y falta de relaciones profesionales con los pacientes. Tiene propiedades psicométricas aceptables, demostradas en varias muestras de profesionales de la salud, con modificación de sus ítems se ha utilizado en otras profesiones de ayuda: supervisores, trabajadores sociales y funcionarios. Incluye entre las dimensiones variables que en realidad constituyen antecedentes y consecuentes de BO y no componentes estructurales.

## Escala de Tedio o Tedium Measure

Fue elaborado por Pines y Cols en 1981 sobre la base de su conceptualización del BO como un estado de fatiga emocional, muy aproximado al tedio. Estos autores distinguían inicialmente el tedio, como el resultado de tensiones que aparecen en profesionales que no son de ayuda del BO que según estos autores aparecía como resultado de presiones emocionales crónicas e implicación en profesionales de ayuda, por lo que el TM evaluaría indistintamente uno u otro concepto, dependiendo del tipo de profesionales a los que se aplicará. Posteriormente, abandonaron esta diferenciación entre tedio y BO y ampliaron su concepción de este último, que ahora incluye al tedio. Como consecuencia, el TM pasó a ser denominado “Burnout Measure” (BM). El BM está integrado por 21 ítems, en 3 subescalas: agotamiento físico, emocional y mental de 7 ítems cada una. Ha mostrado buena consistencia interna, alta fiabilidad test-retest y validez convergente con el MBI, sin embargo Gil-Monte y Peiró señalaban dos críticas fundamentales al BM, entre ellas son: a) solo evalúa sentimientos de AE, descuida las variables actitudinales del Síndrome; y b) a pesar de su base conceptual, el BM es un instrumento unidireccional, que no operacionaliza adecuadamente la definición de los autores.(35)

## Maslach Burnout Inventory (MBI)

Mansilla (36) en el documento que realizó denominado “control del estrés ficha técnica Maslach Burnout Inventory (MBI)”, define el MBI como un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y

pensamientos en relación con su interacción con el trabajo. Es el instrumento que ha generado un mayor volumen de estudios e investigaciones, formado por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert. El sujeto valora, mediante un rango de 6 adjetivos que van de “nunca” a “diariamente”, con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems. La factorización de los 22 ítems arroja en la mayoría de los trabajos 3 factores que son denominados agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

Estos factores constituyen las tres sub escalas del MBI. La subescala de agotamiento emocional (AE) está formada por 9 ítems que refieren la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo; la subescala de despersonalización (D) está formada por 5 ítems que describen una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención; y la subescala de realización personal en el trabajo (PA) está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo. (36)

Mientras que en las subescalas de agotamiento emocional y despersonalización puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en la subescala de realización personal en el trabajo bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse. Se deben mantener separadas las puntuaciones de cada subescala y no combinarlas en una puntuación única porque no está claro si las tres pesan igual en esa puntuación única o en qué medida lo hacen.(36) (Ver anexo # 8)

## **7) Consecuencias para el individuo y para la organización**

Las consecuencias que genera este Síndrome en los trabajadores que lo padecen son múltiples y variadas, mezclándose una con otras e interrelacionándose entre sí. Unas llevan a otras empeorando la situación de quien las sufre en todas sus esferas como individuo, y no solo afecta al individuo, sino también a la organización.(37)

Devoto et al (25) en su investigación “estudio exploratorio – descriptivo de los indicadores de depresión y Burnout del test de Lusher en postulantes al cargo de supervisor técnico pedagógico del Ministerio de Educación”, realizado en Santiago / Chile, en el año 2008, indica que el Síndrome de Burnout tiene consecuencias significativas para el individuo que lo padece y la organización en la cual se desempeña, pudiendo ser altamente costoso para los profesionales y las instituciones a las cuales pertenecen y lo clasificó las consecuencias de Burnout en cuatro características:

### Erosión del compromiso

Lo que en un comienzo era percibido como importante, se vuelve algo desagradable y carente de significado. La energía que se mostraba al inicio se convierte en fatiga, el compromiso en cinismo y la efectividad en ineffectividad y sensación de no lograr lo propuesto.

### Erosión de las emociones

Los sentimientos positivos de entusiasmo, dedicación, seguridad y goce en el trabajo, se convierten en enojo, ansiedad y depresión. Se manifiesta como frustración y enojo, ya que no se alcanzan las metas personales y profesionales. Esto deteriora las relaciones sociales al interior del trabajo, desintegrándose el trabajo en equipo, pues los miembros se distancian.

### Problemas de ajuste entre la persona y el trabajo

Se produce un desajuste entre lo que la persona espera y las expectativas del trabajo, esto sería producto de un clima laboral hostil entre los compañeros, atribuyéndole problemas personas a quienes padecen Burnout, etiquetados son como “irracionales”, tendiéndose a responsabilizar a los individuos más que a la organización, debido al desajuste, por lo general se despide al empleado que lo sufre.

### Problemas para la organización

El Síndrome tiene efectos sobre la estructura de la organización como en sus procesos y se tiende a manifestar, usualmente, en forma de elevada rotación por desvinculación de la institución, pérdida de la eficacia y eficiencia, implantación inadecuada de políticas y conflictos entre los miembros de la organización. También se ha observado ausentismo, desmedido aumento de licencias médicas por variadas enfermedades, tales como problemas gástricos, lumbares, perturbaciones de

embarazo, entre otros, generando un alto costo para estas organizaciones. “Se ha observado que el Burnout puede “contagiarse”, a través de mecanismos de modelado o aprendizaje por observación durante los procesos de socialización laboral, por lo que puede constituirse en una verdadera epidemia, la cual puede hacer peligrar la existencia de la organización.”(25)

## **8) Tratamiento**

Cáceres (6) en su estudio Prevalencias del Síndrome de Burnout en personal sanitario militar, realizado en Madrid, en el año 2006, con una población de estudio de 593 enfermeros y médicos militares, apunta que desde que se definió por primera vez y se empezó a estudiar el Síndrome de Burnout se han desarrollado una serie de intervenciones encaminadas a lograr la reducción de su incidencia. Se ha visto que en la prevención de este Síndrome no existe una técnica única y simple, sino que se debe utilizar un modelo que integre varias técnicas orientadas, Cáceres menciona las siguientes 3 técnicas:

### A nivel del individuo

El objetivo es mejorar su resistencia individual para afrontar de forma más eficiente los estresores propios de su actividad laboral, así como potenciar la percepción de control y la auto superación personal. Para lograr este objetivo se han utilizado distintos tipos de técnicas, como las cognitivo conductuales, entre las que se encuentran las de afrontamiento del estrés, reestructuración cognitiva y ensayo conductual. También se han utilizado técnicas de relajación, de autorregulación o de

control, de gestión del tiempo, de mejora de habilidades sociales, etc. Así, en todos los casos se debe conseguir una estructuración adecuada de las responsabilidades y funciones de cada profesional con el fin de reducir el estrés propio de la actividad laboral.

#### Al grupo social

Métodos de intervención hacia la institucionalización del soporte social de jefes y compañeros a través de encuentros regulares establecidos. Ya que unas buenas relaciones interpersonales en el trabajo modera el nivel de Burnout y aumenta la satisfacción laboral. Por tanto, para afrontar el Burnout sería fundamental fortalecer los vínculos sociales entre los trabajadores y aumentar el control de los mismos sobre las demandas psicológicas del trabajo.

#### Las intervenciones sobre la organización

Son las que se consideran más importantes para disminuir el Burnout. Ya que se ha visto que la aplicación de técnicas individuales de forma aislada (como “sesiones educativas” en pequeños grupos de trabajadores, programas de relajación, entrenamiento asertivo, entrenamiento de habilidades interpersonales y sociales, etc) solo en algunas ocasiones disminuía el agotamiento emocional, y rara vez producía cambios positivos en la despersonalización y realización personal. Para Maslach estas intervenciones en el ambiente de trabajo se deben realizar a dos niveles: cambios en la práctica directiva e intervenciones educativas en los trabajadores.

Tienen un gran valor pero no son fáciles de poner en práctica, ya que requieren una importante inversión, no solo económica, sino también de tiempo y esfuerzo.(5)

## **9) Tiempo libre**

Generalmente el trabajo es concebido como una obligación, y no como una auténtica posibilidad de realización humana. Como el trabajo es colocado en situación de oposición a la libertad, esta solo podría ser vivenciada por el trabajador en el tiempo fuera del acto productivo. Así, el tiempo libre surge como un supuesto tiempo de libertad, de liberación de las amarras, obligaciones y contradicciones presentes en el mundo del trabajo.(38).

Spitzer (39) en su investigación denominada propuesta de servicios de apoyo al uso del tiempo libre de adultos mayores de niveles socioeconómicos a2 y b1 , realizada en Perú en el año 2011, indica que si se entiende el ocio como la posibilidad de liberar, disfrutar o recrear capacidades vitalmente significativas (lúdicas, reflexivas, artísticas, intelectuales, como tiempo de recreación, donde se tiene la posibilidad de manifestar todo el potencial creador, de hacer y hacerse según los gustos y aspiraciones) entonces el tiempo libre debe ser entendido como tiempo de ocio. El ocio es, tiempo libre más libertad personal. Alcanzar una situación de ocio requiere que las actitudes con que un individuo afronta lo que hace durante su tiempo libre sean de libre elección y libre realización de la actividad, disfrutar durante el transcurso de la acción y, finalmente, satisfacer necesidades personales, aun cuando la actividad tenga también finalidades colectivas.

Zamora et al (2) en su investigación llamada “el papel del tiempo libre en la salud de un grupo de conductores de carga”, realizada en el año 2011, Maracay/México, desarrolló la investigación con 119 conductores, y clasifica el uso del tiempo libre de dos formas, uso activo y uso pasivo del tiempo libre. Los hallazgos de la investigación refieren que aquellos trabajadores que pueden hacer uso de manera activa del tiempo libre y realizan actividades como salir a pasear con la familia, practicar algún deporte, entre otras, reducen hasta 82% la posibilidad de manifestar algunos problemas de salud de tipo psíquico como son los trastornos del sueño. Entre las actividades que realizan con más frecuencia en su tiempo de descanso destacan pasear con la familia y visitar amigos. Menos de la mitad realiza deporte de manera frecuente y ver la televisión es una de las principales formas de descanso.

Por su parte el ocio es un conjunto de ocupaciones a las que el individuo puede entregarse de manera completamente voluntaria, sea para descansar, sea para divertirse, sea para desarrollar su información o su formación desinteresada, su participación social voluntaria, tras haberse liberado de sus obligaciones profesionales, familiares y sociales.(39)

Moreno et al (39) en su investigación denominada “las actividades físicas en la naturaleza a través del ocio, la recreación y la educación, realizada en el 2011 en España, indica que dentro de las actividades de tiempo libre, se incluyen las actividades de ocio, es decir, aquellas que son elegidas por los individuos por sus cualidades de satisfacción personal. Así, el tiempo libre señala la simple

disponibilidad de un espacio para actividades diversas, mientras que el ocio es como una toma de posición disfrutadora de esa disponibilidad.

Moreno señala que el ocio puede clasificarse en cuatro tipos, con diferentes funciones:

Actividades de ocio de naturaleza física: fútbol, tenis, gimnasia, natación, atletismo, basquetbol y ciclismo, entre otros.

Actividades de ocio de naturaleza cultural: leer un libro, ir a cine, asistir a obras de teatro.

Actividades de ocio de naturaleza social: tiempo con la familia

Actividades de ocio de naturaleza social. (40)

Hernández (41) en la publicación de su artículo en la Universidad de Málaga, en el año 2000, denominada Ocio, tiempo libre y animación sociocultural, menciona que a partir de los inicios del siglo XIX el tiempo libre aumenta progresivamente: así en EEUU la semana pasó de 70 horas en 1860 a 37 en 1960 y en Francia en el mismo período de 85 a 48 horas. En todos los países económicamente desarrollados ha tenido lugar esta reducción del tiempo de trabajo y, consiguientemente, el considerable aumento del tiempo libre, fenómeno que se ha debido a cuatro factores paralelos:

a. menos horas diarias de trabajo

b. disminución de los días de trabajo por semana

c. menos semanas de trabajo al año

d. menos años de trabajo en una vida completa.

Según Hernández en algunos casos cabe considerar al ocio como un trabajo no remunerado (los pasatiempos o hobbies), como una necesidad del sistema de producción (intervalo en el trabajo para poder conseguir mejores rendimientos) o como un bien abstracto de consumo que se elige en detrimento del aumento del nivel de vida. Sin embargo, a este respecto, datos estadísticos concernientes a los últimos 150 años demuestran que a pesar de que las horas trabajadas se han reducido casi a la mitad, el nivel de vida ha aumentado en cinco veces. Los economistas se han planteado un posible ajuste de las decisiones de la iniciativa privada y los determinismos del mercado del ocio. (41)

Colina (42) en la publicación de su artículo denominada Una revista chilena publicó un artículo “motivación y recreación; su efecto en los trabajadores” publicada, en la revista venezolana en el año 2011, hizo mención importante sobre la motivación, recreación y su efecto en los trabajadores, donde menciona que actualmente en muchos países latinoamericanos, especialmente en Venezuela, ha cobrado una importancia significativa el aprovechamiento del tiempo libre, ocio y recreación, con la reforma en el año 2005 de la ley en materia de salud, seguridad y trabajo: Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo (LOPCYMAT).

En ella se rescata la importancia de generar programas, con la participación de los trabajadores para procurar procesos de recreación, utilización del tiempo libre,

descanso y turismo social, que les permita no solo contar con el tiempo para ejecutar estos programas, sino también con infraestructuras y controles, a fin de evidenciar su impacto en la salud. Así pues, la LOPCYMAT en su Artículo 1 plantea, entre sus objetivos "... la promoción e incentivo al desarrollo de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, ocio, descanso y turismo social".(43)

Conde et al (44) "tiempo libre en adolescentes escolarizados de dos clases sociales de Costa Rica", con una muestra de 219 adolescentes como objeto de estudio, indica que cada persona emplea el tiempo a su gusto y a su manera, lo único que habría que diferenciar es si este tiempo es voluntario u obligado. Para ello, estudiaron minuciosamente las encuestas de empleo del tiempo 2002-2003 y 2009-2010, ambas elaboradas por el Instituto Nacional de Estadística y el Observatorio de deporte andaluz. En un periodo de 7 años, se ha comprobado que actividades relacionadas con vida social y diversión tiene tendencia a la disminución, debido al aumento paulatino de actividades como, aficiones e informática y medios de comunicación, produciéndose unos efectos que repercuten a la población.

García et al (45) en su artículo "empleo del tiempo libre en la población andaluza respecto a la población española", en España, publicada en el año 2012, señala que en España los hombres en general tienden a realizar actividades similares en su tiempo libre, pero que las mujeres sí se diferencian por su clase social, menciona cómo las diferencias económicas en las mujeres pueden aliviar o incrementar las diferencias de género.

Sin embargo, señala que en una investigación realizada en Canadá, encontraron que las mujeres realizan actividades para satisfacer a los otros más que a ellas mismas. Así mismo, presentan un nivel de estrés mayor en el uso de su tiempo libre, también señalan que las actividades de tiempo libre de los hombres son más relajantes que las de las mujeres, y que las de estas se relacionan más en contribuir al bienestar y a la cohesión familiar.(45)

Las horas dedicadas a la recreación correlacionan significativamente con Burnout, agotamiento e ineficacia profesional. Es decir, entre más horas dedicadas a la recreación, la persona experimenta menor presencia de Burnout, menor agotamiento y menor ineficacia profesional. Lo anterior ubica a la recreación como una variable de interés, pues se relaciona positivamente con aspectos promotores del bienestar personal y laboral en este grupo.(30)

Zamora et al (2) en su investigación denominada “el papel del tiempo libre en la salud de un grupo de conductores de carga” realizado en México en el 2011, en 119 choferes, indica que el tiempo libre es fundamental en la vida de cualquier individuo, no obstante, su beneficio o repercusiones, han sido poco explorados en el ámbito laboral y extra laboral de los trabajadores y en concreto, sobre el papel que tiene esta variable en la salud.

También señala que particularmente, la actividad física ha mostrado ser de gran utilidad en la promoción de la salud, permite mantener la salud ósea, muscular, la flexibilidad y el equilibrio en todas las edades, previene y retrasa la hipertensión,

alteración cardiovascular y diabetes en adultos. También mejora el bienestar psicosocial, aumenta la autoestima, autoeficacia y reduce la depresión y ansiedad.(2)

## **10) Teorizante de enfermería**

### **Dorothea Orem**

Prado et al (45) en su artículo nombrado “la teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Orem punto de partida para calidad en la atención”, publicado en el año 2014, hacen mención de una de las más grandes teorías de la enfermería contemporánea, la teoría del auto cuidado y el déficit del autocuidado, desarrollándolo de la siguiente manera: la teoría de autocuidado, la teoría del déficit del autocuidado y la teoría de los sistemas de enfermería.

En su teoría se aborda al individuo de manera integral en función de situar los cuidados básicos como el centro de la ayuda al ser humano a vivir feliz durante más tiempo, es decir mejorar su calidad de vida. De igual manera conceptualiza la enfermería como el arte de actuar por la persona incapacitada, ayudarla a actuar y/o brindarle apoyo para aprender a actuar por sí misma con el objetivo de ayudar al individuo a llevar a cabo y mantener por sí mismo acciones de autocuidado para conservar la salud y la vida, recuperarse de la enfermedad. (46)

Prado et al (46) en artículo “ la teoría déficit de autocuidado: Dorothea Orem punto de partida para calidad en la atención”, indica que Dorotea Orem definió los siguientes conceptos meta paradigmáticos:

**Persona:** concibe al ser humano como un organismo biológico, racional y pensante. Como un todo integral dinámico con capacidad para conocerse, utilizar las ideas, las palabras y los símbolos para pensar, comunicar y guiar sus esfuerzos, capacidad de reflexionar sobre su propia experiencia y hechos colaterales a fin de llevar a cabo acciones de autocuidado dependiente.

En relación con la percepción de sí mismo que tiene un conductor de su bienestar a nivel integral de su salud, puede surgir ante la impresión de sentir una amenaza a su seguridad en el estado de salud (física, mental y social), por el tipo de trabajo que desempeña, y al no poder controlar esos factores, comienza a repercutir en alteraciones en su salud y a manifestarse por medio de síntomas propios del estrés crónico.

**Salud:** la salud es un estado que para la persona significa cosas diferentes en sus distintos componentes. Significa integridad física, estructural y funcional; ausencia de defecto que implique deterioro de la persona; desarrollo progresivo e integrado del ser humano como una unidad individual, acercándose a niveles de integración cada vez más altos. Por tanto, lo considera como la percepción del bienestar que tiene una persona.

La exposición a desgastes físicos, donde posiblemente se deje de lado la “salud” por las necesidades del ser humano para sobrevivir, se desatiende aspectos básicos que necesita el ser humano para estar íntegro. Los elementos a los que se exponen, como jornadas extensas, descuido de su tiempo de recreación, descanso,

sedentarismo, entre otras, hacen que su salud se vea afectada, surgiendo así la aparición de numerosas afecciones tanto físicas, sociales y psicológicas; y no haciendo nada al respecto por la necesidad de la oportunidad laboral y sustento diario.

**Enfermería:** servicio humano, que se presta cuando la persona no puede cuidarse por sí misma para mantener la salud, la vida y el bienestar, por tanto es proporcionar a las personas y/o grupos asistencia directa en su autocuidado, según sus requerimientos, debido a las incapacidades que vienen dadas por sus situaciones personales.

La educación es la máxima batuta de enfermería, y esos impactos negativos en los choferes de transporte público hacia la salud del trabajador son reducibles. La posición de enfermería está en enfatizarse en las necesidades de intervención y no únicamente enfocarse en la prevención de la enfermedad. Si el entorno laboral afecta al trabajador, se intenta tomar las medidas preventivas, para que el riesgo sea menor. Posiblemente la falta de educación y falta de cuidados de sí mismo quizá es uno de los factores detonantes

**Entorno:** como tal, lo reconoce como el conjunto de factores externos que influyen sobre la decisión de la persona de emprender los autocuidados o sobre su capacidad de ejercerlo.

El entorno de un chofer de transporte público se encuentra rodeado de múltiples factores, los cuales logran ser riesgos generadores de estrés sin son expuestos con

constancia, y pueden desarrollar Síndrome de burnout si no se toman medidas preventivas. Entre esos factores está la rotación de turnos, trabajo nocturno, ampliación de la jornada, tráfico vehicular y un ritmo intenso en la actividad

Prado et al (46) refiere que el concepto básico desarrollado por Orem del autocuidado se define como el conjunto de acciones intencionadas que realiza la persona para controlar los factores internos o externos, que pueden comprometer su vida y desarrollo posterior. La elaboración de los conceptos de autocuidado, la demanda de autocuidado y la actividad de autocuidado ofrecen la base para entender los requisitos de la acción y la limitación de la acción de personas que podrían beneficiarse de la enfermería.

Por tanto, para aplicar el modelo de Orem deben tenerse presente las siguientes pautas:

1. Examinar los factores, los problemas de salud y el déficit de autocuidado.
2. Realizar la recogida de datos acerca de los problemas y la valoración del conocimiento, habilidades motivación y orientación del cliente.
3. Analizar los datos para descubrir cualquier déficit de autocuidado, lo cual supondrá la base para el proceso de intervención de enfermería.
4. Diseñar y planificar la forma de capacitar y animar al cliente para que participe activamente en las decisiones del autocuidado de salud.

5 Poner el sistema de enfermería en acción y asumir un papel de cuidado u orientador, cuenta con la participación del cliente.

Precisamente la parte fundamental necesaria de la investigación fue determinar los factores de riesgo del Síndrome de Burnout que eventualmente tuvieran los conductores, como parte del perfil de enfermería que depende de conocer previamente las necesidades del usuario, del entorno y el estilo de vida, para posteriormente crear un plan de atención y desde ahí brindar las recomendaciones y medidas correspondientes. Buscar la relación entre factores de riesgo modificables encontrados y el efecto de los mismos.

Los conductores podrían desconocer las fuentes generadoras de riesgo para su salud, y es donde la teoría del autocuidado favorece enormemente, al recibir educación, brindar medidas de prevención y plasmar la práctica de su propio autocuidado. Se aclaran los conocimientos sobre los criterios que desconozcan de su salud, aportan las medidas de promoción de esta y dejan al interés del mismo usuario su propio cuidado.

El perfil económico bajo, hace que realicen excesos de recargas laborales y descuiden áreas como el descanso, la adecuada alimentación, actividades físicas, lo que genera vulnerabilidad para desarrollar patologías como diabetes, hipertensión, osteomusculares. La educación, la promoción de la salud, la educación de medidas preventivas de la enfermedad son herramientas útiles para el autocuidado personal.

# **CAPÍTULO III**

## **PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO**

### **3. PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Tipo de investigación**

La presente investigación mantiene un enfoque descriptivo observacional porque mide cada una de las variables, y bajo este método ya que se contemplan aspectos esenciales de la población de estudio, de la empresa Autotransportes Desamparados, y el clima organizacional por medio de la observación para así determinar los factores de riesgo que propicien la aparición del Síndrome de Burnout.

La actual investigación mantiene un enfoque de tipo cuantitativo especialmente para lograr medir las variables establecidas, como lo son los factores de riesgo modificables y no modificables que propician que se desarrolle el Síndrome de Burnout en la población bajo estudio, se logrará utilizando el cuestionario de Maslach Burnout Inventory el cual tiene una alta consistencia interna, fiabilidad y validada al español, utilizado alrededor del mundo.

En el presente estudio se mantiene un enfoque de tipo transversal, ya que se realizó en un tiempo corto definido, y cíclicamente establecido.

#### **3.2. Área de estudio**

En esta investigación se realiza el estudio en la Cooperativa de autobuses Autotransportes Desamparados, la cual constituye 4 rutas en el cantón de Desamparados, situado en la provincia de San José Costa Rica. Cabe mencionar

que las rutas pertenecientes a esta Cooperativa son: Desamparados, Aserri, La Capri y Los Guidos.

Se realiza un análisis cuantitativo descriptivo en la población específica de la cooperativa antes mencionada, se tomaron en cuenta a los trabajadores activos que conducen las unidades de autobuses.

### **1. Unidades de análisis u objetos de estudio (sujetos)**

La población de estudio abarca todos los conductores de las unidades de transporte público de la cooperativa Autotransportes Desamparados, los que se encuentran activos durante el período de mayo a diciembre del 2015, se cuenta con una población de 100 conductores de las unidades de autobuses de la Cooperativa, se tomaron en cuenta solo 2 rutas en la que la cooperativa presta sus servicios públicos.

La muestra es de 59 conductores, se elige a conveniencia, se seleccionan los participantes que aceptan ser parte del estudio.

Rango de confiabilidad de un 95% y porcentaje de error de 8.2%, con una probabilidad 58% éxito y fracaso.

### **Criterios de inclusión**

Personal que sea chofer de bus.

La persona debe de ser trabajador activo de la Cooperativa Autotransportes Desamparados

### **Criterios de exclusión**

Choferes que se encuentren en periodo de vacaciones

Choferes que se encuentren en periodo de prueba recién ingresados a la cooperativa como trabajadores.

Renuentes a participar.

### **Fuentes de información**

#### **Fuentes primarias**

Como fuentes primarias fue la muestra de la investigación, conformados por los choferes activos de la empresa Autotransportes Desamparados que ya pasaron el periodo de prueba y que se mantienen como personal permanente de la institución actualmente.

#### **Fuentes secundarias**

Como fuentes secundarias para la recolección de información y datos de esta investigación se utilizó navegadores académicos virtuales que propicien información válida para la investigación en relación con el Síndrome de Burnout

Se utilizaron resúmenes y artículos reelaborados y bibliografías, investigaciones previas del Síndrome de Burnout a nivel nacional e internacional, documentos originales, tesis universitarias y libros que proporcionen información esencial.

### **3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se utiliza el cuestionario de Maslach, esta escala es la más utilizada a nivel mundial para medir el Burnout, es el que más tiene consistencia y validez en la actualidad, en este estudio se utiliza la versión Maslach Burnout Inventory. El (MBI) es un instrumento en el que se plantea una serie de enunciados sobre los sentimientos en relación con su interacción con el trabajo.

Es el instrumento que ha generado un mayor volumen de estudios e investigaciones, formado por 22 ítems que se valoran en una escala tipo Likert. El sujeto valora, mediante un rango de 6 adjetivos que van de “nunca” a “diariamente” con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems.

La factorización de los 22 ítems arroja en la mayoría de los trabajos 3 factores que son denominados agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.(47)

Se utiliza el instrumento de análisis de condiciones laborales utilizado en un estudio de las condiciones de trabajo de los conductores de vehículos de carga en Colombia Bogotá en el 2004, para proponer mejoras en los puestos de trabajo, hecho por María José Sánchez García y Santiago Forero Henao.

Así mismo se utiliza el instrumento de medición del tiempo libre que se utilizó en el estudio “El papel del tiempo libre en la salud de un grupo de conductores de carga” en el año 2011 por Mireya Zamora Macorra y Adriana Cecilia Cruz Flores. Éste se

exploró a través de siete preguntas, con las cuales se conformó un índice para lograr referenciar si el uso del tiempo libre se empleaba de manera activa o pasiva. Para obtener el índice, los autores, asignaron el valor de uno a cada respuesta positiva y cero a la negativa. Posteriormente, el resultado de las preguntas se sumó y se dividió entre el total de las mismas. Si el valor obtenido era inferior a 50 se considera que la persona hacía uso pasivo del mismo, mientras si rebasaba este valor, se consideró que su tiempo libre lo emplea de manera activa.

<b>Variables</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Definición instrumental</b>
Factores de riesgo.	Identificar los factores de riesgo del Síndrome de Burnout en los choferes de transporte público de la cooperativa Autotransportes Desamparados, entre mayo y diciembre, 2015.	Se denomina factor de riesgo a toda variable cuya presencia en una persona o en su entorno aumenta la probabilidad de aparición de una conducta determinada desajustada.(48)	Se refiere a la posibilidad que acontezca algún fenómeno como por ejemplo una enfermedad, pueden ser susceptibles a cambio por medio de correcciones, o pueden ser características particulares de un individuo.	<p>Laboral.</p> <p>Ambiental.</p> <p>Personal</p>	<p>Rol laboral</p> <p>Horarios de trabajo</p> <p>Sedentarismo</p> <p>Peligrosidad</p> <p>Congestión vehicular</p> <p>Ubicación geográfica</p> <p>Confort en la cabina</p> <p>Edad</p> <p>Antigüedad</p> <p>Estado civil</p>	

<b>Variab les</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensione s</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Definición instrumental</b>
Tiempo libre.	Definir las características del tiempo libre que refieren los choferes de transporte público de la Cooperativa Autotransportes Desamparados..	Se trata de la cesación del trabajo o de la total omisión de la actividad obligatoria, y produce satisfacciones profundas en el plano psicológico, espiritual, emocional.	Son actividades que no están ligadas al trabajo, y que se eligen de manera voluntaria porque generan satisfacción, descanso, desarrollo y liberación.	Actividades de ocio de naturaleza física.  Actividades de ocio de naturaleza cultural.  - Actividades de ocio de naturaleza social.	Futbol, tennis, gimnasia, natación, atletismo, basquetbol y ciclismo, entre otros.  Leer un libro, ir a cine, asistir a obras de teatro  Tiempo con la familia	

**CAPÍTULO IV**

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE**

**DATOS**

## **4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

### **4.1 Diagnóstico de la situación**

Los resultados que se muestran a continuación, provienen de los tres instrumentos aplicados a los conductores de la empresa Autotransportes Desamparados. Se facilita el inicio con una variedad de gráficos que se relacionan específicamente con el análisis de las condiciones laborales. En este instrumento aplicado se valoran las variables de objetivo específico número 1, el cual permite identificar los factores de riesgo que se presentan en los conductores y en las condiciones de trabajo.

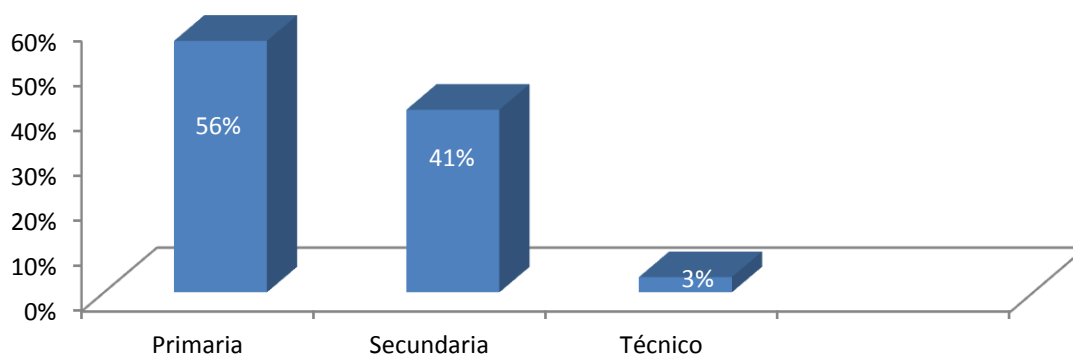
De la misma manera se permiten identificar el grado de existencia de cada factor de riesgo predisponente a desarrollar Síndrome Burnout, que van desde el espacio físico de trabajo, nivel de responsabilidades y roles, relaciones interpersonales y condiciones de salud que se han desarrollado los últimos 12 meses relacionados con las funciones laborales.

Así mismo se aplica un instrumento donde existe una medición del uso del tiempo libre en los conductores que consta de preguntas cerradas para determinar una posible relación entre el Síndrome de Burnout y el uso del tiempo libre, trabajando con el objetivo específico número 2 y 3 en conjunto.

Por último se aplica el cuestionario de Maslach para identificar la prevalencia de Síndrome de BO en los conductores de dicha empresa.

#### 4.1.1 Condiciones de trabajo y factores de riesgo.

**Gráfico 1. Distribución de personas según nivel de escolaridad, en choferes de la empresa Autotransportes Desamparados, mayo-diciembre 2015.**

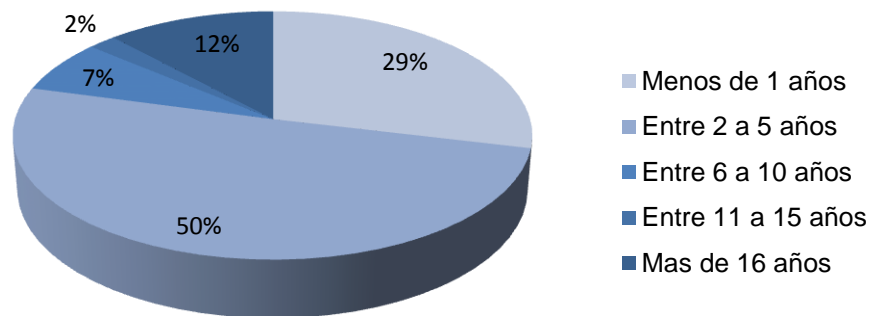


Fuente: Elaboración propia 2015

El 56% (33 conductores) concluyeron únicamente estudios en primaria, el 41% (24 conductores) tienen estudios de secundaria, solo el 3% (2 conductores) tienen estudios técnicos, no hay personas que ostenten el nivel profesional.

El nivel de escolaridad tiene una fuerte relación con las expectativas laborales, la exposición y desarrollo de agentes extresores tanto sociales como laborales, lo cual a mayor nivel educativo menor vulnerabilidad a desarrollar BO.

**Gráfico 2. Distribución de personas según tiempo laborado en la institución, en choferes de Autotransportes Desamparados, mayo - diciembre 2015.**



Fuente: Elaboración propia, 2015.

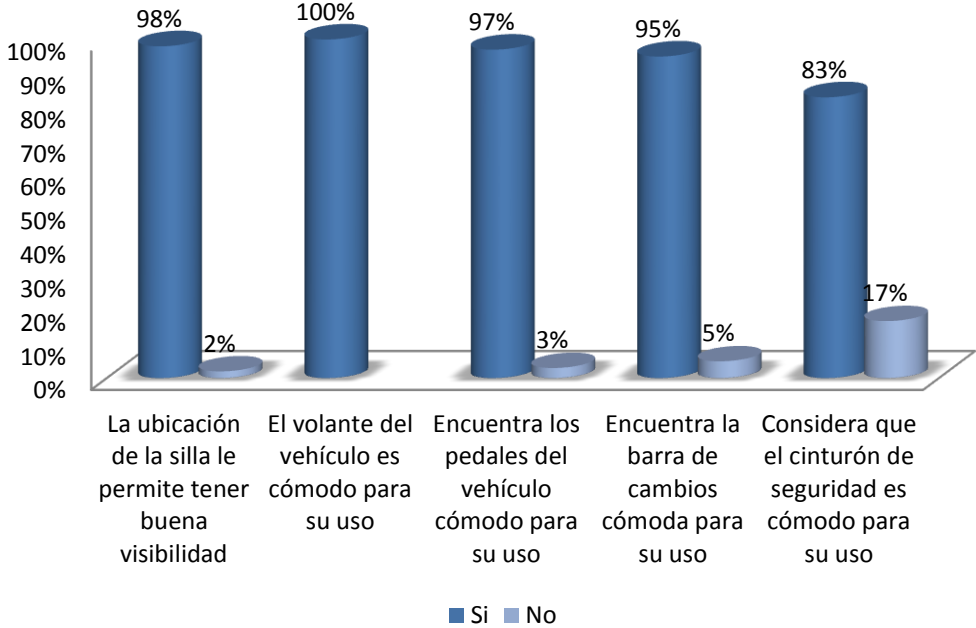
El 29% (17 conductores) afirman tener menos de 1 año de laborar para la empresa, el 50% (30 conductores) indican tener entre 2 – 5 años de laborar en la empresa, un 7% (4 conductores) certificaron trabajar para la empresa por un periodo entre 6 a 10 años, el 2% (1 conductores) indican tener entre 11 – 15 años de laborar para la empresa y solo el 12% (7 conductores) afirman tener entre 16 o más años de trabajar para la institución.

Respecto de la antigüedad profesional no hay un criterio único. Algunas investigaciones consideran que hay una relación positiva con el Síndrome manifestado en dos períodos, correspondientes a los dos primeros años de

carrera profesional y los mayores de 10 años de experiencia, como los momentos en los que se produce un menor nivel de asociación con el Síndrome.(28)

Este hallazgo a pesar de no ser un factor de riesgo alarmante, permite determinar que dentro del grupo de los 30 conductores que gozan una antigüedad de (2 a 5 años) en la empresa, 15 de ellos poseen el grado académico más bajo, demuestra su asociación con la posibilidad de ser vulnerables a generar Síndrome de Burnout, a pesar de ser un factor de riesgo no modificable, se pueden tomar las medidas preventivas ante el dato.

**Gráfico 3 Distribución de personas según condiciones laborales, en choferes de Autotransportes Desamparados, mayo - diciembre 2015.**



Fuente: Elaboración propia, 2015.

El 98% (58 conductores) afirman que la comodidad y ubicación de la silla les permite tener buena visibilidad a lo largo de sus funciones laborales y solo un 2% (1 conductor) niega lo anterior.

El 100% (59 conductores) afirman que el volante del vehículo es en su totalidad cómodo para su uso.

El 3% (2 conductores) indican que los pedales del vehículo no son cómodos para su uso, mientras que el 97% (57 conductores) afirman estar cómodos con los dispositivos del vehículo y no presentar inconveniente alguno.

El 95% (56 conductores) afirman encontrar cómoda la barra de cambios en sus unidades, solo un 5% (3 conductores) indican lo contrario.

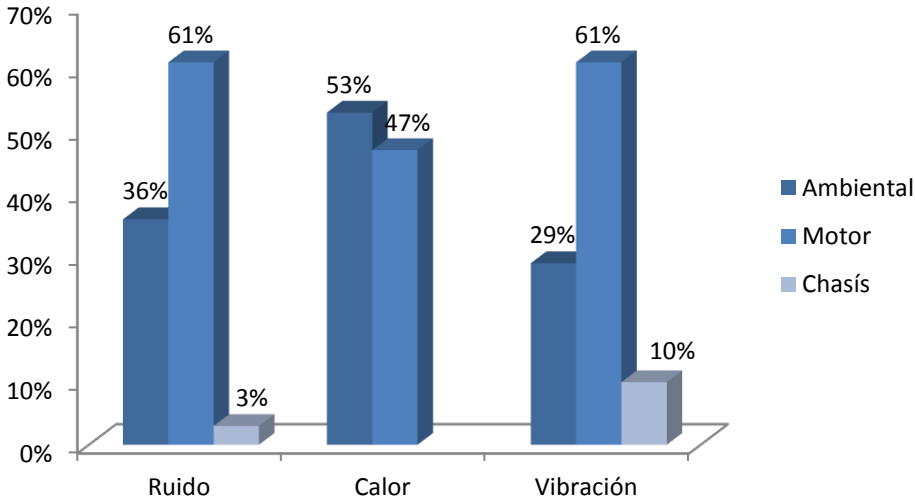
Un 17% (10 conductores) no consideran que el cinturón del vehículo sea cómodo para su uso, y el 83% (49 conductores) afirman sentir que el cinturón de cada unidad es en su totalidad cómodo para su uso durante sus funciones laborales.

Es importante subrayar que en su mayoría los conductores consideran que los dispositivos de los vehículos que utilizan en sus funciones diarias, son cómodos para su uso, demostrando que esta condición en los puestos laborales del entorno del lugar de trabajo (sea por condiciones físicas o ergonómicas) no constituye un factor de riesgo en este caso para desarrollar el Síndrome de Burnout.

El Burnout no es un problema de las personas sino del ambiente social en el cual trabajan. La estructura y funcionamiento del lugar de trabajo definen la forma en que la gente interactúa con otros y cómo realizan sus trabajos.(26)

**Gráfico 4. Distribución de personas según exposición a fuentes principales de ruido, calor y vibración en los choferes de Autotransportes**

**Desamparados, mayo - diciembre 2015.**



Fuente: Elaboración propia, 2015.

El 36% (21 conductores) considera que la parte ambiental es la principal fuente de ruido que afecta durante su turno laboral, el 61% (36 conductores) afirman que el motor es el principal generador de ruido en su ambiente laboral, y el 3% (2 conductores) dicen que el chasis es la fuente principal de ruido en su turno laboral.

El 61% consideró que la principal fuente de ruido es el motor, sin embargo, no les afecta en la concentración de la conducción, lo cual es importante acentuar según un ambiente físicamente y ergonómicamente cómodo, puede disminuir la vulnerabilidad a desarrollar Síndrome de Burnout, ya que el ruido es un estresor del ambiente físico laboral como factor de riesgo predisponente a ser generador potencial del Síndrome de Burnout.

El 53% (31 conductores) consideran que la principal fuente generadora de calor en sus funciones laborales es el factor ambiental, mientras que el 47% afirman que el motor es la fuente principal de calor.

El factor ambiental en la parte laboral es de suma importancia, un ambiente cómodo disminuye la probabilidad de desarrollar factores que predisponen el Síndrome, ya que al ambiente físico del trabajo es importante como factor de riesgo, en este el calor puede ser un estresor que predispone a generar estrés, sin embargo aunque el estrés térmico puede producirse por cambios climáticos, nos damos cuenta que el motor de vehículo no es la principal fuente de calor en la cabina del vehículo que podría dificultar sus funciones diarias.

Por otra parte, según la población entrevistada, un 29% (17 conductores) consideran que el motor es la principal fuente de vibración generada durante sus funciones laborales, mientras que el 61% (36 conductores) consideran que son las vías públicas la principal fuente de vibración, y un 10% (6 conductores)

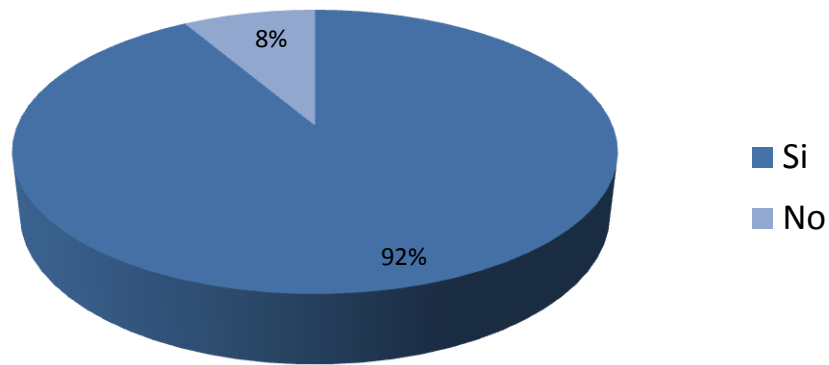
consideran que el chasis de la unidad que conducen es la fuente principal generadora de vibración durante sus labores.

En conclusión el mayor porcentaje de conductores consideran que la principal fuente de vibración son las vías, principalmente por las rutas diarias al que se encuentran expuestos.

Existen diferentes estresores, entre ellos, nivel de ruido, su intensidad, control, frecuencia y predictibilidad; vibraciones, aspectos de iluminación, temperatura, condiciones climatológicas, higiénicas, toxicidad de los elementos que se manejan, espacio físico. Existen además, demandas estresantes generadas por el contenido del puesto, variables como la variedad de tareas a realizar, la retroinformación sobre el desempeño, la oportunidad del sujeto para emplear habilidades adquiridas, son fuentes del síntoma.(28)

Los conductores son el grupo de trabajadores que más sufren, principalmente por estar expuestos a inactividades de ciertos músculos y a exposición de vibraciones en todo el cuerpo a lo largo de la jornada laboral, malas posturas y estrés diario. Lo cual acarrea innumerables consecuencias de salud, principalmente musculares, óseas y problemas de circulación, ya que la vibración es considerada un agente estresor en relación con el ambiente laboral, que puede ser potencial generador a ser un factor de riesgo para desarrollar el Síndrome de Burnout.

**Gráfico 5. Distribución de personas según comodidad con el uniforme laboral, en choferes de Autotransportes Desamparados, mayo - diciembre 2015**



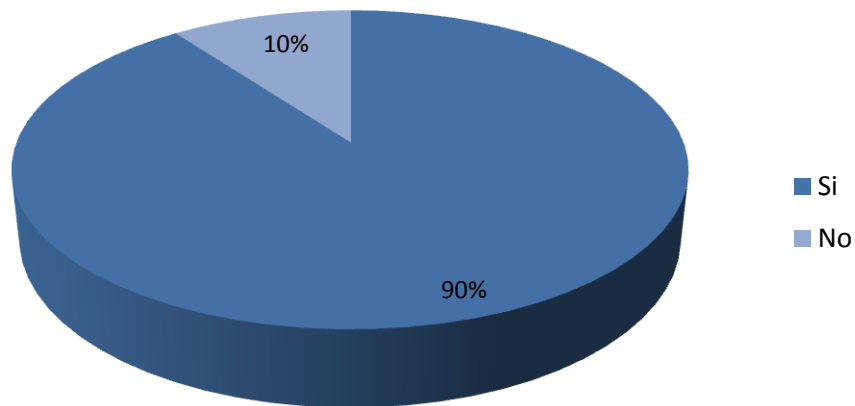
Fuente: Elaboración propia, 2015.

El 92% (54 conductores) considera que el uniforme laboral es cómodo para su uso durante sus funciones laborales, mientras que un 8% (5 conductores) consideran incomodo el vestuario laboral de la empresa.

El funcionamiento del lugar de trabajo define la forma en que la gente interactúa con otros y cómo realizan sus trabajos. Y cuando ese lugar de trabajo no reconoce el lado humano del trabajo, y existen grandes desajustes entre la naturaleza del trabajo y la naturaleza de la gente, entonces habrá un mayor riesgo.(49)

El 92% de las personas consideran su uniforme laboral cómodo, este factor que se relaciona con el ambiente laboral no constituye en este caso un factor de riesgo para desarrollar el Síndrome Burnout.

**Gráfico 6. Distribución de personas según iluminación en carretera, en choferes de Autotransportes Desamparados, mayo - diciembre 2015**



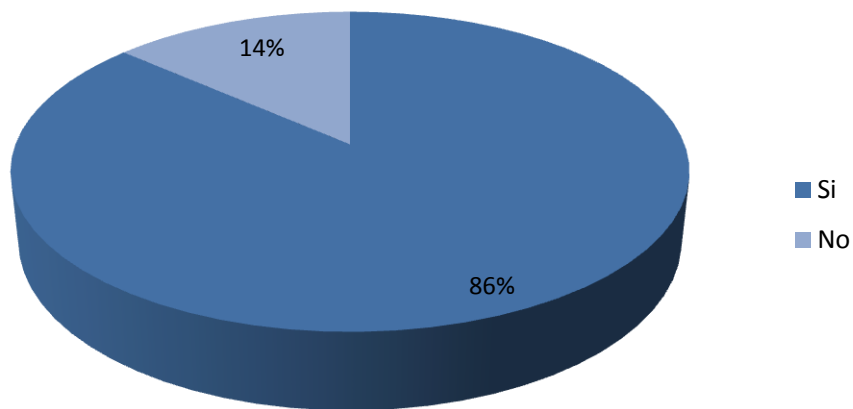
Fuente: Elaboración propia, 2015.

El 90% (53 conductores) consideran que la condición respecto a la iluminación que proporciona la unidad de servicio, les permite percibir peligros y reconocer información claramente durante sus funciones laborales, mientras que únicamente el 10% (6 conductores) consideran que no.

Se concluye que los conductores en su mayoría consideran que existe una buena iluminación, que no les afecta en la concentración ni en sus funciones diarias.

Es importante perpetuar la importancia de factor ambiental dentro del entorno laboral, un entorno laboral cómodo física y ergonómicamente beneficia la eficiencia y las funciones del trabajador, así disminuye la posibilidad de generar estrés e incomodidad.

**Gráfico 7. Distribución de personas según condiciones laborales de iluminación, en choferes de Autotransportes Desamparados, mayo - diciembre 2015**

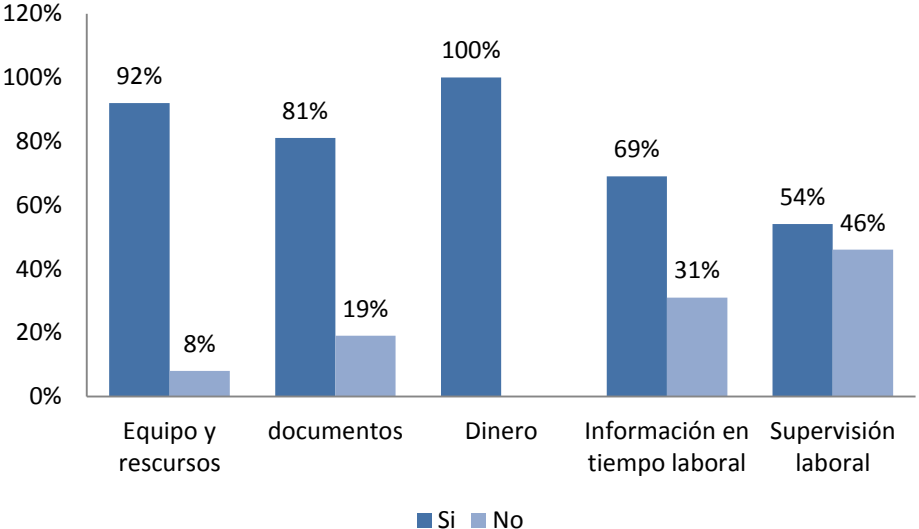


Fuente: Elaboración propia, 2015.

El 86% (51 conductores) consideran que de acuerdo a las condiciones laborales de iluminación si es posible tener un correcto control de brillos y resplandores durante sus rutas, mientras que un 14% (8 conductores) consideran que no.

El conductor debe sentirse seguro y satisfecho en su unidad de trabajo, y así se disminuye la probabilidad que el entorno laboral físico sea un factor predisponente en desarrollar estrés de algún grado, ya que la parte de la iluminación está relacionada con el ambiente físico laboral como factor de riesgo, pero en este caso se determinó que no se constituye un factor de riesgo para desarrollar el Síndrome.

**Gráfico 8. Distribución de personas según tipos de responsabilidades, en los choferes de Autotransportes Desamparados, mayo - diciembre 2015.**



Fuente: Elaboración propia, 2015.

El 92% (54 conductores) refieren tener alta responsabilidad sobre equipo y recurso de trabajo, mientras que el 8% (5 conductores) indican no tener ese grado de responsabilidad a cargo.

El desempeño del rol es un factor de riesgo en cualquier trabajo, las tareas y responsabilidades pueden ser agentes que propicien desarrollar el Síndrome de Burnout, principalmente en este caso como lo poseen los conductores, al tener bajo su responsabilidad las unidades de transporte, dispositivos de control de las rampas y otras responsabilidades específicas dentro de su desempeño de cargo.

El 81% (48 conductores) consideran que tienen responsabilidad sobre documentos, mientras que el 19% (11 conductores) consideran que no tienen nivel de responsabilidad alguno con relación a documentos.

El cargo de rol sobre documentación importante, como los son documentos específicos de las unidades de transporte que circulan a diario, cédulas manipuladas de los adultos mayores, entre otros, son cargos y tareas de rol que acarrear responsabilidades específicas como factores de riesgo que propicien la aparición del Síndrome de Burnout.

El 100% de la población entrevistada (59 conductores), indican tener total responsabilidad sobre dinero en su turno laboral.

El dinero es quizá la responsabilidad más importante en cuanto a desempeño de rol en sus funciones laborales, manejan cantidades de dinero durante su turno laboral, y entre sus ocupaciones que les compete total responsabilidad son contar dinero y dar vueltos en cada parada del autobús, lo cual requiere total concentración para evitar errores, y al mismo tiempo mantenerse alerta del cuidado

de la caja de dinero que tienen a cargo, este es un factor de riesgo que puede desarrollar Síndrome de Burnout.

Un 69% (41 conductores) refieren tener una alta responsabilidad de información durante su turno laboral, mientras que un 31% (18 conductores) refieren no tener a cargo esa responsabilidad.

Es conocido como factor de riesgo el desempeño de rol dentro de la organización, las tareas a cargo como funciones monótonas diarias, principalmente al personal que trabaja directamente con personas, son más propensos a desarrollar este Síndrome. En este caso la responsabilidad de información que los conductores refieren asumir, es brindar a los clientes la información de rutas o ubicaciones que se les solicite durante su turno laboral.

Los resultados de la entrevista, indicaron que un 54% (32 conductores) consideran tener un grado alto de responsabilidad en relación con la supervisión laboral durante su turno de trabajo, mientras que un 46% (27 conductores) indican no tener ninguna responsabilidad de supervisión durante su turno laboral.

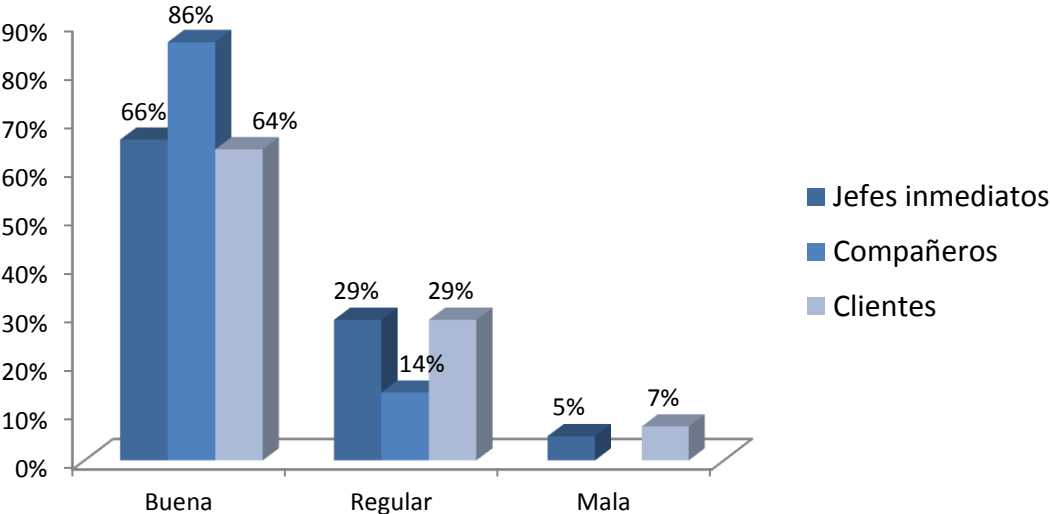
“Algunos puestos de trabajo exigen un gran nivel de atención y concentración sobre la tarea realizada. El más mínimo error puede tener consecuencias desastrosas”(31)

Las demandas que plantean las nuevas tecnologías sobre los trabajadores, generan escenarios con multiplicidad de factores y estresores, entre los cuales se

puede mencionar: la necesidad de capacitación, miedo a ser desincorporado, incremento de control y monitorización del desempeño, aspectos relacionados con la seguridad, reducción de la interacción psicosocial directa, posibilidades de aislamiento en el puesto de trabajo, así como los cambios de roles en el sistema organizacional.(27)

En este caso los conductores refieren tener que supervisar que a las mujeres embarazadas o personas con discapacidad se les brinde asiento. Supervisar que el pago del pasaje sea el correcto, ingreso por las puertas traseras, obstrucción de las barras que genere más marcas que luego serán cobradas al mismo conductor, entre otras, estas consideradas tareas a desempeñar en su rol diario que requieren compromiso para lograr con eficiencia sus funciones.

**Gráfico 9. Distribución de personas según relación laboral en choferes de Autotransportes Desamparados, mayo - diciembre 2015.**



Fuente: Elaboración propia, 2015.

El 66% (39 conductores) consideran tener una buena relación con la jefatura inmediata, el 29% (17 conductores) refieren tener una relación regular con los jefes, y por último solo un 5% (3 conductores) consideran tener una mala relación con la jefatura inmediata.

Las relaciones interpersonales y un adecuado ambiente en relación con el clima organizacional son factores importantes, ya que si se ven afectados negativamente pueden ser generadores de estrés como un factor de riesgo que propicien la aparición del Síndrome de Burnout.

El 86% (51 conductores) afirman tener una buena relación con sus compañeros de trabajo, un 14% (8 conductores) dicen tener una relación regular con sus compañeros, y ningún de los conductores considera tener mala relación con los compañeros.

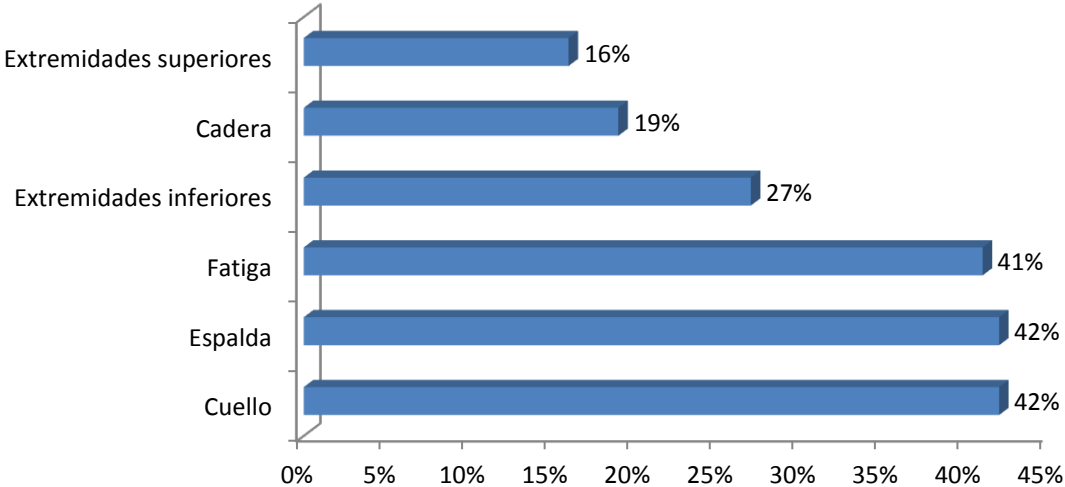
Es importante mencionar que un ambiente laboral ameno, un clima laboral adecuado con buenas relaciones interpersonales disminuyen el riesgo de generar estrés y así provocar discordias y malas relaciones con los compañeros de trabajado, estimular irritabilidad, indisposición y afectar la salud mental del mismo.

El 64% (36 conductores) afirman tener una buena relación con los clientes que usan ese medio de transporte, el 29% (17 conductores) refieren tener una relación regular con los clientes, mientras que un 7% (4 conductores) dicen tener mala relación con los clientes de sus unidades de bus.

Un factor de riesgo peculiar característico del Síndrome de Burnout es el trabajador que tenga que tener contacto directo con el usuario, es constituyente a ser elemento de riesgo para desarrollar estrés, las profesiones que trabajan directamente con clientes son los más afectados, en este caso es importante mantener buenas relaciones interpersonales con los clientes que adquieren el servicio de buses, para así lograr un buen ambiente laboral satisfactorio para ambas partes.

Desde el principio, el burnout fue estudiado no tanto como una respuesta individual al estrés sino también, en términos transaccionales, respecto a las relaciones existentes de un individuo en el lugar de trabajo.(26)

**Gráfico 10. Distribución de personas según problemas de salud relacionados con el trabajo, en choferes de Autotransportes Desamparados, mayo - diciembre 2015.**



Fuente: Elaboración propia, 2015.

El 42% (25 conductores) refiere tener molestias de salud relacionado con el cuello en los últimos 12 meses relacionados con el trabajo, mientras que el 58% (34 conductores) niegan tener esta clase de problemas de salud.

Un 42% (25 conductores) admiten tener molestias en la espalda en los últimos doce meses relación con el trabajo, sin embargo el 58% (27 conductores) niegan tener este problema de salud.

Un 41% (24 conductores) refieren tener condiciones de fatiga frecuente los últimos doce meses, relación con su trabajo, mientras que un 59% (35 conductores) niegan presentar esta condición.

Un 27% del total de los conductores admiten presentar molestias en sus extremidades inferiores, en las piernas, rodillas, tobillos y pies, en los últimos doce meses relacionados con sus funciones laborales, mientras que un 73% del total de los conductores niegan tener condiciones de salud ineficientes en esas zonas.

Un 19% (11 conductores) admiten tener molestias en la cadera, los últimos doce meses relación con su trabajo, sin embargo un 81% (48 conductores) niegan tener molestias en esta zona.

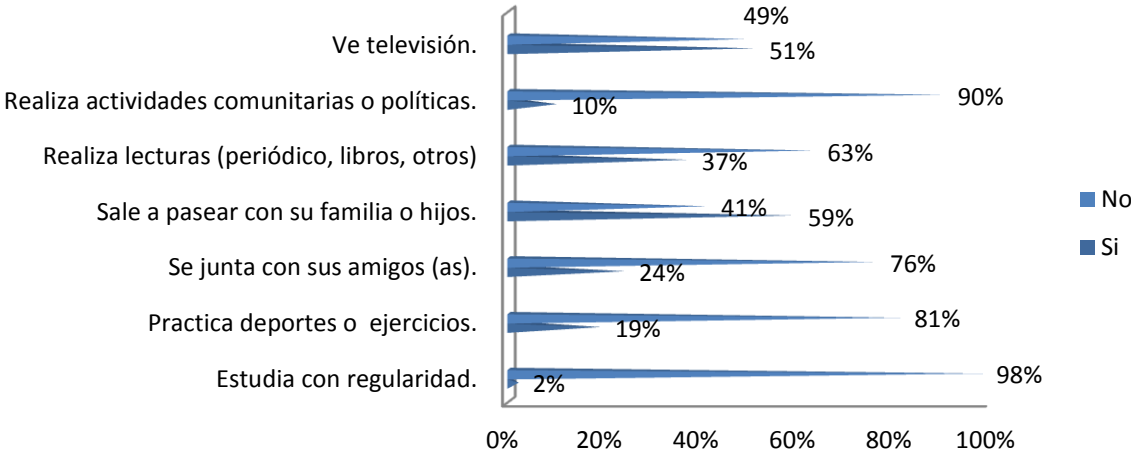
Un 16% del total de conductores refieren tener problemas en su condición de salud en a las extremidades superiores, como lo son los hombros, codos y muñecas, esto en los últimos 12 meses relación con su trabajo, mientras que el 84% niegan tener complicaciones de salud en esas zonas.

El estrés puede inducir una alta activación fisiológica que, mantenida en el tiempo, pueden ocasionar disfunciones fisiológicas o psicosomáticas. Unas consecuencias son producidas por el propio proceso de Síndrome de Burnout y otras se ven agudizadas por el mismo, siendo a veces poco claros. Se puede identificar que un porcentaje mayoritario no es afectado por problemas de salud físicos debido al estrés o relacionados con su trabajo.

La relación de la salud personal con el estrés humano ha estado siempre en el centro de la investigación del estrés. Este siempre ha mostrado un impacto negativo tanto en la salud física, como en el bienestar psicológico. La dimensión del estrés individual del burnout es el agotamiento, y, como se pronosticaría, esa dimensión ha sido correlacionada con diversos síntomas físicos del estrés: dolores de cabeza, desórdenes gastrointestinales, tensión muscular, hipertensión, episodios de resfrío/gripe, y alteraciones del sueño.(26)

**4.2 En el siguiente Gráfico se realiza un análisis de la variable el tiempo libre, en el cual se efectúa un estudio estadístico del uso del tiempo libre y de recreación de los conductores de la institución.**

**Gráfico 11. Distribución de personas según uso del tiempo libre en los choferes de Autotransportes Desamparados, mayo - diciembre 2015.**



Fuente: elaboración propia, 2015.

El 2% (1 conductor) estudia con regularidad más de 5 horas en promedio por semana, mientras que un 98% (58 conductores) afirman no utilizar su tiempo libre en esa actividad.

Un 19% (11 conductores) afirman practicar regularmente un deporte o hacer ejercicio tres veces o más en promedio a la semana, mientras que el 81% (48 conductores) no realizan ninguna actividad física en su tiempo libre.

El 24% (14 conductores) afirman que durante su tiempo libre suelen salir con amistades en modo de esparcimiento, un 76% (45 conductores) refieren no realizar este tipo de actividades en su tiempo libre.

Un 59% (35 conductores) afirman que en su tiempo libre salen a pasear frecuentemente con su pareja, sus hijos o algún familiar en modo de esparcimiento, mientras que un 41% (24 conductores) refieren no realizar esta actividad en su tiempo libre.

Un 37% (22 conductores) afirman leer a diario el periódico, revista o libros durante su tiempo libre, mientras que un 63% (37 conductores) refieren no realizar actividades de este tipo durante su tiempo libre.

Un 10% (6 conductores) refieren realizar actividades comunitarias políticas o de servicio mientras que un 90% (53 conductores) refieren no realizar esta actividad durante su tiempo libre

Un 51% (30 conductores) afirman ver la televisión la mayor parte del tiempo libre que disponen, mientras que un 49% (29 conductores) niegan realizar esta actividad durante su tiempo libre.

En cuanto a la valoración propia de este instrumento se encontró que solo el 20% (12 conductores) utilizan su tiempo libre de manera activa, mientras que el 80% (47 conductores) hace uso pasivo de su tiempo libre de esparcimiento.

Las actividades extra organizacionales o estilos de vida adoptados también son agentes estresores que son de gran predisposición para generar BO, como en este caso el poco uso del tiempo libre de calidad que tienen los conductores, el cual en gran porcentaje las respuestas fueron negativas hacia actividades de esparcimiento, en general los datos pueden ser alarmantes, la única opción en donde se presentó un porcentaje un poco elevado, es en ver televisión y pasear con la familia o pareja, sin embargo, los porcentajes siguen siendo muy bajos, denotando el poco tiempo libre de calidad y recreación que utilizan los conductores

Es importante resaltar lo significativo que es el tiempo libre y de recreación para el trabajador, el corto tiempo de disfrute para recreación e insuficientes espacios de esparcimiento son factores de riesgo predisponentes a generar estrés y desarrollar BO.

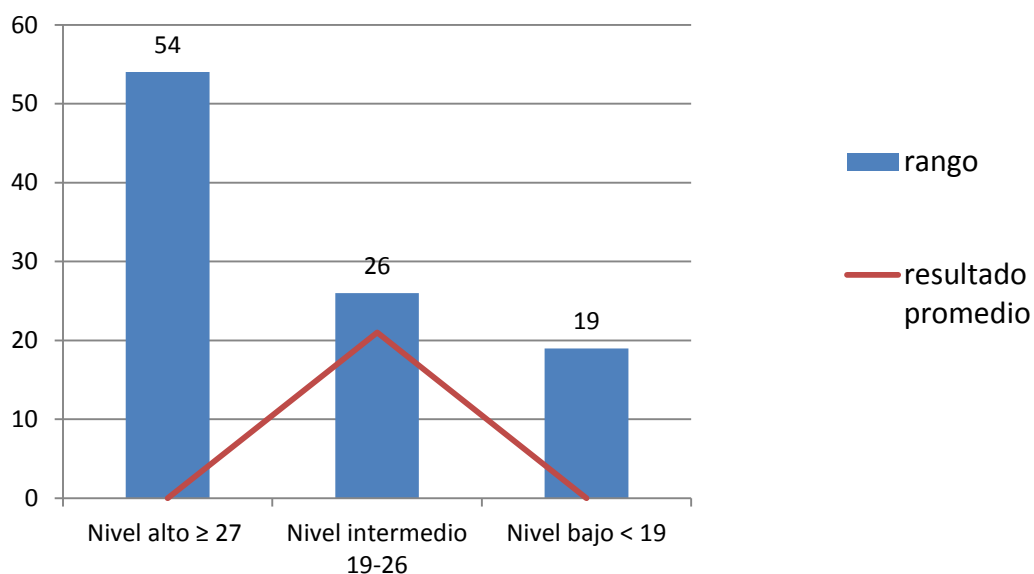
El burnout ha sido identificado principalmente como un fenómeno en el mundo del trabajo, la importancia del contexto social y las relaciones interpersonales para el burnout sugiere que este podría ser pertinente para otras áreas de la vida.(26)

Son de especial atención las pocas horas dedicadas a la recreación, lo cual se torna más relevante, en tanto el uso del tiempo libre y la recreación contribuyen con el desempeño laboral y crecimiento personal, es decir, un grupo de personas significativo estaría expuesto a importantes niveles de estrés, por la ausencia de espacios para el esparcimiento y la salud mental.

Las horas dedicadas a la recreación correlacionan significativamente con Burnout, agotamiento e ineficacia profesional. Es decir, entre más horas dedicadas a la recreación, la persona experimenta menor presencia de Burnout, menor agotamiento y menor ineficacia profesional. Lo anterior ubica a la recreación como una variable de interés, pues se relaciona positivamente con aspectos promotores del bienestar personal y laboral en este grupo.(50)

#### 4.3 Dimensiones del Síndrome de Burnout.

**Gráfico 12. Distribución de personas según agotamiento emocional en choferes de Autotransportes Desamparados, mayo - diciembre 2015.**



Fuente: Elaboración propia, 2015.

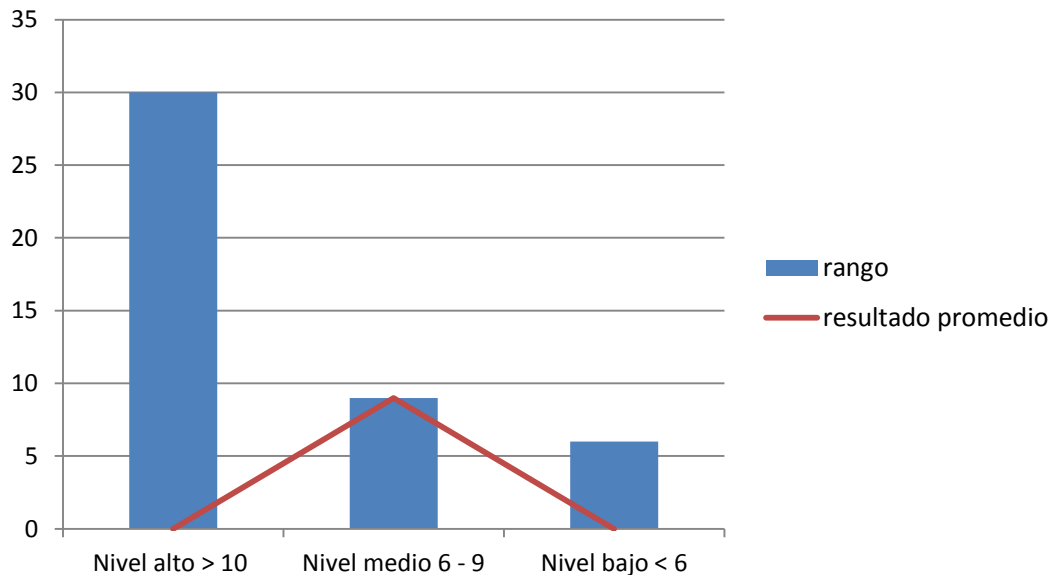
Según la población entrevistada, valorando la escala del MBI, la sub escala del agotamiento emocional (AE) en la cual las puntuaciones de (27 o superiores) indican un nivel alto de agotamiento emocional, intervalo de (19 – 26) pertenecen

a un nivel intermedio y puntuaciones por debajo de 19 indican niveles bajos o muy bajos, en la cual realizando un promedio general las sumatoria de los ítems proporcionados a todos los conductores entrevistados, corresponde a un resultado de 21 puntos en general, dando como resultado que esta población de trabajadores se encuentran en un nivel intermedio de agotamiento emocional como sub escala del Síndrome de Burnout.

Esta dimensión valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas laborales, y que asimismo su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome, y cuanto mayor es la puntuación en esta sub escala, mayor es el agotamiento emocional y el nivel del BO.

En el agotamiento emocional el sujeto siente que ha perdido la energía para trabajar y, debe realizar mucho esfuerzo para enfrentar un nuevo día, se siente agotado, cansado y que no tiene una fuente de recarga de impulsos o estímulos.(14)

**Gráfico 13. Distribución de la población de estudio según despersonalización en choferes de Autotransportes Desamparados, mayo - diciembre 2015.**



Fuente: Elaboración propia, 2015.

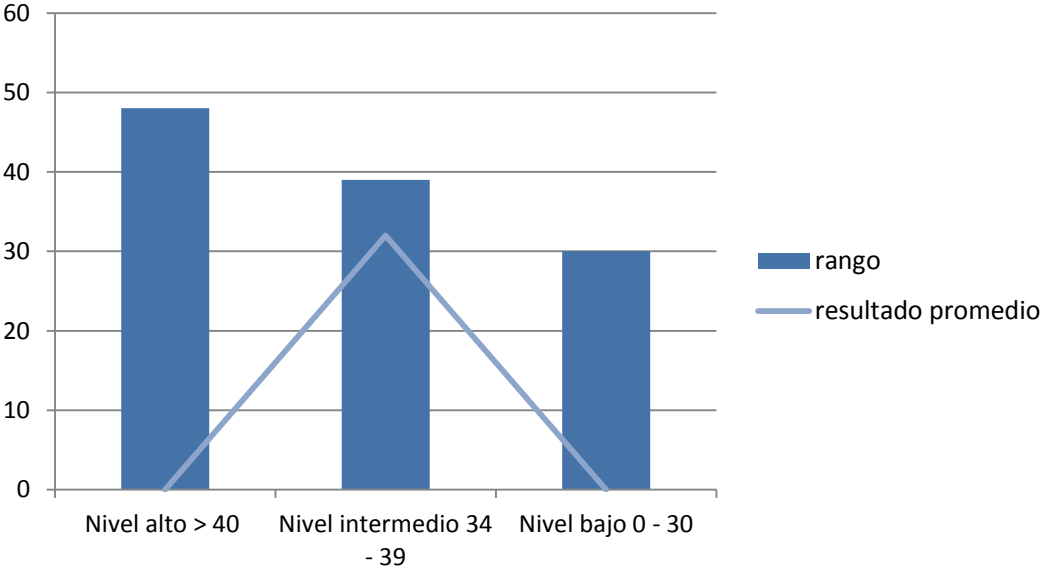
Valorando la sub escala de la despersonalización, la cual valora niveles altos de insensibilidad, falta de sentimientos, respuesta fría e impersonal hacia los sujetos, con puntuaciones superiores a 10 puntos, niveles intermedios con puntuaciones de 6 – 9, y niveles bajos con puntuaciones menores a 6 puntos.

En el siguiente análisis, se realiza la sumatoria de puntos de todos los entrevistados y los ítems correspondientes, el promedio general es (9 puntos), lo que indica que los conductores se encuentran en un grado intermedio de despersonalización.

En esta sub escala cuanto mayor sea la puntuación, mayor será el grado de despersonalización y BO, valorando actitudes de frialdad y distanciamientos, actitudes irritables hacia sus funciones laborales, aumenta el riesgo de desarrollar BO.

La despersonalización consiste en la adopción de una actitud de distanciamiento, cinismo y endurecimiento emocional, con tendencia a considerar o percibir a las personas como objetos insensibles, genera una notable pérdida de la capacidad de contacto interpersonal, insensibilidad y falta de empatía hacia los otros.(19)

**Gráfico 14. Distribución de la población de estudio según realización personal en choferes de Autotransportes Desamparados, mayo - diciembre 2015.**



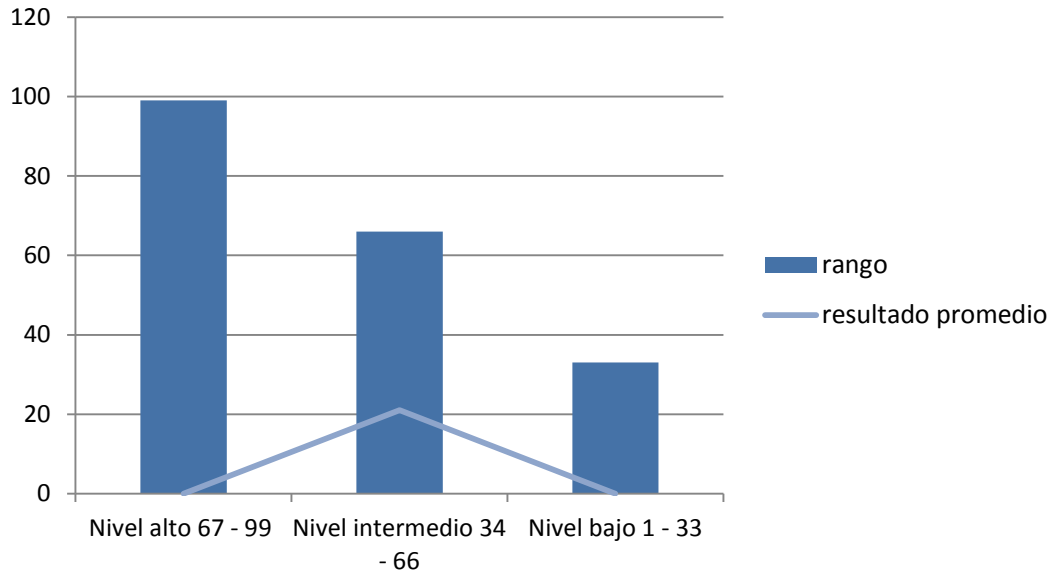
Fuente: Elaboración propia, 2015.

Valorando la sub escala de la realización personal, la cual se compone de 8 ítems, que valoran el grado de realización personal, funcionando en sentido contrario a las sub escalas anteriores, cuanto mayor es la puntuación en esta sub escala, mayor es la realización personal, valorándose de la siguiente forma, con puntuaciones de (0 - 30 puntos) indicaría baja realización personal, de (31 a 39) intermedia y (superior a 40), sensación de logro.

En el siguiente análisis, se realiza la sumatoria de puntos de todos los entrevistados y los ítems correspondientes, el promedio general es de (32 puntos), lo que significa que los conductores se encuentran en un grado intermedio de realización personal.

Pérdida de logro o realización personal implica un sentimiento de disminución de la competencia, de manera que el profesional se percibe cada vez más ineficaz e inútil, la autoestima disminuye progresivamente y como consecuencia se limita cada vez más la capacidad para desarrollar con éxito el rol profesional, este sentimiento de insatisfacción e infelicidad con el propio rendimiento laboral se puede extender también a los ámbitos de la vida privada.(19)

**Gráfico 15. Distribución de personas según Síndrome de Burnout en choferes de Autotransportes Desamparados, mayo - diciembre 2015.**



Fuente: Elaboración propia, 2015.

Según la población entrevistada, valorando la escala del MBI (Maslach Burnout Inventory), en la cual las puntuaciones son bajas entre (1 – 33), media entre (34 – 66) y alta entre (67 y 99), se realizó un promedio general, en conjunto a las tres sub escalas (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) corresponde a (21 puntos) en general, esto da como resultado que esta población de trabajadores se encuentran en un nivel bajo en el Síndrome de Burnout.

Esto es de gran interés, demostrando que a pesar de ser una población de trabajadores expuestos a múltiples factores de riesgo en su rutina diaria de trabajo y sus funciones laborales, estas no han afectado de gran manera ya que no se encuentran en un intervalo alto del BO, sin embargo es necesario actuar con

medidas preventivas para que contrario a aumentar este riesgo representado gráficamente, más bien disminuya.

El Síndrome de Burnout consiste en una respuesta psicológica al estrés laboral crónico que compromete tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y pérdida de logro o realización personal, todas ellas referidas a la relación entre el individuo y el ámbito laboral compuesto por un conjunto de síntomas físicos, psicológicos y sociales como resultado del desequilibrio entre los esfuerzos realizados por el trabajador y los resultados obtenidos, los cuales no satisfacen las expectativas del profesional. El burnout se genera mediante un proceso que evoluciona lentamente y puede ser desconocido para el mismo sujeto que lo padece.(19)

#### 4.4 Relación de cruce de variables de información.

**Cuadro 1.**

Distribución de la población según las dimensiones del Síndrome de Burnout relacionado con la edad, en los choferes de Autotransportes Desamparados, mayo a diciembre 2015.

Dimensiones del Burnout	Rango de edad (28 - 40)		Total	Rango de edad (41 - 53)		Total	Rango de edad (53 o más)		Total
	Si	No		Si	No		Si	No	
Agotamiento emocional	41% (12)	59% (17)	100% (29)		100% (23)	100% (23)		100% (7)	100% (7)
Despersonalización	62% (18)	38% (11)	100% (29)	17% (4)	83% (19)	100% (23)	14% (1)	86% (6)	100% (7)
Realización personal	38% (11)	62% (18)	100% (29)	43% (10)	57% (13)	100% (23)	29% (2)	71% (5)	100% (7)

Fuente: elaboración propia, 2015.

Se definen 3 rangos de edad , rango 28 – 40 años (29 conductores), rango de 41 a 53 años (23 conductores), y rango de 54 años o más (7 conductores), a partir de esto se realiza un cruce de variables, entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y los rangos de edad antes presentados.

Se define que en el rango de edad entre los 28 – 40 años, el 41% (12) presentan agotamiento emocional, mientras que el 59% (17) en el mismo rango, no presentan agotamiento emocional.

El 62% (18) en un rango de edad entre los 28 – 40 años si presentan despersonalización, mientras que el 38% (11) en el mismo rango, no presentan la dimensión de la despersonalización.

El 38% (11) en un rango de edad entre los 28 – 40 años si presentan baja realización personal, mientras que el 62% (18) en el mismo rango, no presentan la baja realización personal.

Se concluye que en un rango de edades entre los 41 – 53 años, el 100% (23) no presentan agotamiento emocional.

El 17% (4) en un rango de edad entre los 41 – 53 años si presentan despersonalización, mientras que el 83% (19) en el mismo rango, no presentan la despersonalización.

El 43% (10) en un rango de edad entre los 41 – 53 años si presentan baja realización personal, mientras que el 57% (13) en el mismo rango, no presentan el nivel de baja realización personal.

Se determina que en un rango de edad de 54 años o más, el 100% (7) no presentan niveles de agotamiento emocional.

El 14% (1) en un rango de edad entre los 41 – 53 años si presentan despersonalización, mientras que el 86% (6) en el mismo rango, no presentan la despersonalización.

El 29% (2) en un rango de edad entre los 41 – 53 años si presentan baja realización personal, mientras que el 71% (5) en el mismo rango, no presentan el nivel de baja realización personal.

Se considera que existe un período de sensibilización donde la persona es más vulnerable. En los primeros años de carrera hay en general expectativas, la más de las veces, idealistas relacionadas con el inicio de la práctica profesional, y el transcurso de las cosas va mostrando cómo ni las recompensas personales, ni las profesionales, ni las económicas son las esperadas. Teniendo en cuenta que a mayor edad correspondería más experiencia y madurez para afrontar las presiones, es frecuente hallar mayor incidencia en sujetos jóvenes.(28)

Se concluyó que la población mayormente afectada por las dimensiones que tiene el Síndrome de Burnout, es la población más joven según factor de riesgo edad, la cual está dentro del primer rango de edad 28 – 40 años.

## **Cuadro 2.**

**Distribución de la población según nivel de escolaridad relacionado con las dimensiones del Síndrome de Burnout, en los choferes de Autotransportes Desamparados, mayo a diciembre 2015.**

Nivel de escolaridad	Agotamiento emocional	Despersonalización	Baja realización personal	Total
Primaria	6	12	14	33
Secundaria	5	10	9	24
Técnico	1	1		2
				59

Fuente: elaboración propia, 2015.

Según el nivel de escolaridad relacionado con las dimensiones del Burnout, de acuerdo con el nivel de primaria integrado por 33 conductores, 6 de ellos

presentan agotamiento emocional, 12 presentan despersonalización y 14 baja realización personal.

En nivel académico de secundaria integrado por 24 conductores, se encontró que 5 de ellos presentan agotamiento emocional, 10 presentan despersonalización, y 9 presentan baja realización personal.

En nivel técnico solo 1 conductor presenta agotamiento emocional, y 1 presenta despersonalización.

Es importante recalcar que en las casillas de las dimensiones existen conductores que repiten dimensiones dos o hasta en tres ocasiones.

Se concluye a partir de este cruce de variables, que la población más afectada por la dimensiones del Síndrome de Burnout, son las personas que tienen un nivel educativo básico, según Chromechek et al (28) en su estudio exploratorio del síndrome de burnout en profesionales de Centros de Atención de las Adicciones (Argentina, 2012) Se consideran que hay una relación positiva con el Síndrome manifestado en dos periodos, correspondientes a los dos primeros años de carrera profesional y los mayores de 10 años de experiencia, como los momentos en los que se produce un menor nivel de asociación con el Síndrome. Estudios anteriores muestran que a mayor nivel profesional mayores expectativas y mayor vulnerabilidad a desarrollar Síndrome de Burnout, sin embargo, los resultados señalan que los conductores se muestran en una escala intermedia del Síndrome

a nivel general, no existe relación con esta hipótesis ya que la mayor parte de los conductores tienen los niveles mas bajo de escolaridad.

### **Cuadro 3.**

**Distribución de la población de acuerdo al uso del tiempo libre según manera activa y pasiva, en los choferes de Autotransportes Desamparados, mayo a diciembre 2015.**

Uso del tiempo libre	Personas	%
Activos	12	20%
Pasivos	47	80%
Total	59	100%

Fuente: elaboración propia, 2015.

En cuanto a la valoración propia del tiempo libre, se encontró que solo el 20% (12 conductores) utilizan su tiempo libre de manera activa, mientras que el 80% (47 conductores) hace uso pasivo de su tiempo libre de esparcimiento.

Este instrumento se exploró a través de siete preguntas, con las cuales se conformó un índice para lograr referenciar si el uso del tiempo libre se empleaba de manera activa o pasiva. Para obtener el índice, los autores, asignaron el valor de uno a cada respuesta positiva y cero a la negativa. Posteriormente, el resultado de las preguntas se sumó y se dividió entre el total de las mismas. Si el valor obtenido era inferior a 0.50 se considera que la persona hacía uso pasivo del

mismo, mientras si rebasaba este valor, se consideró que su tiempo libre lo emplea de manera activa.

Las horas dedicadas a la recreación correlacionan significativamente con Burnout, agotamiento e ineficacia profesional. Es decir, entre más horas dedicadas a la recreación, la persona experimenta menor presencia de Burnout, menor agotamiento y menor ineficacia profesional. Lo anterior ubica a la recreación como una variable de interés, pues se relaciona positivamente con aspectos promotores del bienestar personal y laboral en este grupo.(50)

#### Cuadro 4

Distribución de la población según factores de riesgo relacionados con conductores activos y pasivos según tiempo libre, en choferes de Autotransportes Desamparados, mayo a diciembre 2015.

Factores de riesgo	Conductores	Trabajador activo según tiempo libre	
		Si	No
Factor de riesgo ambiental			
Incomodidad en el asiento del vehículo	2% (1)	1	
Incomodidad en relación a los pedales	3% (2)		2
Incomodidad con barra de cambios	5% (3)		3
Incomodidad respecto al cinturón	17% (10)	1	9
Incomodidad respecto al uniforme	8% (5)		5
Iluminación permite percibir peligros	10% (6)		6
Factores riesgo laborales			
Responsabilidad respecto al dinero	100% (59)	47	12
Responsabilidad de equipo y de recursos.	92% (54)	11	43
Relación con jefes (mala)	5% (3)		3
Relación con externos (mala)	7% (4)		4

Fuente: Elaboración propia, 2015.

El cruce de variables entre factores de riesgo y tiempo libre activo y pasivo, determinó que el factor de riesgo ambiental, de acuerdo a la incomodidad del asiento del vehículo, solo el 2% (1 conductor) presenta factor de riesgo, y ese

mismo conductor es activo de acuerdo al tiempo libre. De acuerdo a la incomodidad en relación con los pedales, solo 3% (2 conductores) presentan ese factor de riesgo, y al mismo tiempo son pasivos según tiempo libre. Según la incomodidad con la barra de cambios un 5% (3 conductores) presentan ese factor de riesgo, así mismo los 3 conductores se identifican como pasivos según el tiempo libre. Según la incomodidad respecto al cinturón de seguridad solo un 17% (10 conductores) presentan ese factor de riesgo, de esos conductores 1 se identificó como activo y los otros 9 se identificaron como pasivos según el tiempo libre. De acuerdo con la incomodidad del uniforme laboral el 8% (5 conductores) poseen ese factor de riesgo, esos mismos conductores se identificaron como pasivos según el tiempo libre. Según factor de riesgo de la inadecuada percepción de peligros ligada con una incorrecta iluminación del vehículo el 10% (6 conductores) sufren ese factor de riesgo, la misma cantidad de conductores son identificados como personas pasivas según el tiempo libre.

En factores de riesgo de tipo laborales, el 100% (59 conductores) presentan factor de riesgo según responsabilidad de dinero, de esos 47 conductores se consideran activos en cuanto al tiempo libre, por el contrario solo 12 se identificaron como pasivos. El 92% (54 conductores) presentan factor de riesgo según responsabilidad de equipo y de recursos, de eso, 11 conductores son activos según tiempo libre y 43 son identificados como pasivos. El 5% (3 conductores) presentan factor de riesgo en relación con una mala relación interpersonal con la jefatura, los cuales los mismos son identificados como pasivos según el tiempo

libre. El 7% (3 conductores) presentan factor de riesgo activo de una mala relación con externos (clientes que abordan las unidades de bus) y esos mismo conductores se identificaron como pasivos según tiempo libre.

El 41% (24 conductores) tienen riesgo de fatiga constante, dos de ellos son activos según tiempo libre, mientras que los otros 21 se determinaron pasivos.

Se concluyó que a pesar de que el mayor porcentaje de conductores (más de la mitad) hacen un uso pasivo de recreación y esparcimiento en su tiempo libre y a pesar de poder ser propensos a aumentar niveles de estrés y desarrollar síndrome del quemado, estos mismo tienen bajos porcentajes en cuanto a afectación de otros factores de riesgo de índole laborales y ambientales.

Son de especial atención las pocas horas dedicadas a la recreación, lo cual se torna más relevante, en tanto el uso del tiempo libre y la recreación contribuyen con el desempeño laboral y crecimiento personal, un grupo de personas significativo estaría expuesto a importantes niveles de estrés, por la ausencia de espacios para el esparcimiento y la salud mental".(30)

El burnout no es un problema de las personas sino del ambiente social en el cual trabajan. La estructura y funcionamiento del lugar de trabajo definen la forma en que la gente interactúa con otros y cómo realizan sus trabajos.(26)

### Cuadro 5.

Distribución de la población según factores de riesgo relacionados con conductores activos y pasivos según tiempo libre, en chóferes de Autotransportes Desamparados, mayo a diciembre 2015.

Condiciones de salud relacionado con el trabajo (en los últimos 12 meses).			
Factor de riesgo	Conductores	Trabajador activo según tiempo libre	
		Si	No
Cuello	42% (25)	3	22
Espalda	42% (25)	3	22
Extremidades superiores:			
Hombros	41% (24)	2	22
Muñecas	7% (4)		4
Codos	2% (1)		1
Cadera	19% (11)	1	10
Extremidades inferiores			
Piernas	30% (18)	1	17
Rodillas	29% (17)	1	16
Tobillos Y pies.	22% (13)		13
Fatiga	41% (24)	2	21

Fuente: elaboración propia, 2015.

Según las condiciones de riesgo de salud relacionado con el trabajo en los últimos 12 meses, el 42% (25 conductores) presentan molestias en la zona del cuello, de esos 3 conductores son activos y 22 son identificaron pasivos según el tiempo libre. El 42% (25 conductores) presentan molestias en la zona de la espalda relacionado a su trabajo, de esos 4 son conductores activos y 22 son determinados como pasivos según el tiempo libre. De acuerdo a las extremidades superiores, el 41% (24 conductores) presentan molestias en la zona de los hombros, de esos dos conductores son activos y 22 se determinaron como pasivos según el tiempo libre. El 7% (4 conductores) tienen molestias en la zona de las muñecas, y esos mismos conductores se identificaron como pasivos según el tiempo libre. El 2% (1 conductor) presenta molestias en la zona de los codos, ese mismo conductor se identificó como pasivo según tiempo libre. El 19% (11 conductores) presentaron molestias en la zona de la cadera, solo uno de ellos se identificó como activo, mientras que los otros 10 se identificaron como pasivos según tiempo libre. Según las extremidades inferiores, el 30% (18 conductores) presentan molestias en las piernas, de esos conductores solo 1 es activo según tiempo libre, los otros 10 son pasivos. El 29% (17 conductores) presentan molestias en las rodillas, de esos solo 1 es activo, y 16 son pasivos según tiempo libre. El 22% (13 conductores) presentan molestias en los tobillos y pies, y esos mismos son identificados como pasivos.

El 41% (24 conductores) tienen riesgo de fatiga constante, dos de ellos son activos según tiempo libre, mientras que los otros 21 se determinaron pasivos.

La relación de la salud personal con el estrés humano ha estado siempre en el centro de la investigación del estrés. Este siempre ha mostrado un impacto negativo tanto en la salud física, como en el bienestar psicológico. La dimensión del estrés individual del burnout es el agotamiento, y, como uno pronosticaría, esa dimensión ha sido correlacionada con diversos síntomas físicos del estrés: dolores de cabeza, desórdenes gastrointestinales, tensión muscular, hipertensión, episodios de resfrío/gripe, y alteraciones del sueño.(26)

**CAPÍTULO V**

**CONCLUSIONES Y**

**RECOMENDACIONES O PROPUESTA**

## **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones:**

En consideración con los resultados del instrumento del tiempo libre, se concluyó que el 20% (12 conductores) utilizan su tiempo libre de manera activa, mientras que el 80% (47 conductores) hace uso pasivo de su tiempo libre de esparcimiento, determinando que más de la mitad de los conductores dedican pocas horas a la recreación, este grupo significativo de personas estaría expuesto a importantes niveles de estrés.

Se determinó que en relación al 80% (47 de conductores) que se comprobó usaban de manera pasiva su tiempo libre; de estos solo 4% (2 conductores) presentan factor de riesgo ambiental de la unidad de trabajo en cuanto a incomodidad en los pedales de conducción del autobús, 6% (3 conductores) presentan factor de riesgo en incomodidad y molestia en cuanto a la barra de cambios, el 19% (9 conductores) presentan factor de riesgo ambiental en cuanto a la incomodidad respecto al cinturón de seguridad, y el 13% (6 conductores) presentan molestias en cuanto a la iluminación de la unidad de trabajo. Esto demuestra que a pesar de que el mayor porcentaje de conductores (más de la mitad) hacen un uso pasivo de recreación y esparcimiento en su tiempo libre estos mismo tiene bajos porcentajes en cuanto a afectación de otros factores de riesgo de índole laboral y ambiental.

Se concluye que de los 47 conductores afectados en el resultado del tiempo libre (pasivos), solo 3 (6%) concurren mantener mala relación con jefes y solo 4 con clientes externos.

En relación con el riesgo laboral con respecto a roles y responsabilidades, el 100 % (47) apuntan tener una presión de mantener responsabilidad de dinero dentro de sus funciones.

Se efectuó una relación de los conductores que utilizan de manera pasiva el tiempo libre en cuanto a la antigüedad, y se encontró que si existe una correspondencia significativa, ya que de los 47 conductores pasivos, 38 tienen menos de 5 años de laborar.

En desenlace de la investigación, se puede concluir que efectivamente si existe una relación en cuanto a factores de riesgo del Síndrome de Burnout con relación al uso del tiempo libre (activo – pasivo). Se encuentra que la población afectada negativamente con los factores de riesgo, son en su mayoría, conductores que utilizan su tiempo libre de forma pasiva, es decir que no utilizan más de 5 horas semanales en actividades físicas, políticas, educativas, sociales, familiares entre otras.

Objetivo 1:

Dentro del estudio, se permitió identificar la presencia de posibles factores de riesgo que pueden generar SO, en tres elementos importantes, factor ambiental de

la organización, factor relacionados con los roles laborales y factores extra organizacionales.

Se encontró que dentro de las condiciones laborales relacionados con la comodidad de la cabina del autobús y sus dispositivos, solo un porcentaje muy bajo consideran no estar cómodos y satisfechos, en cambio el mayor porcentaje indica sentir comodidad absoluta, además, refieren no tener repercusiones ni físicas ni emocionales, que afecten su calidad de servicio laboral.

Se concluyó que las relaciones interpersonales entre trabajadores no se ven afectadas, Un 86% equivalente a 51 conductores afirman tener una buena relación con sus compañeros de trabajo, un 14% equivalente a 8 conductores dicen tener una relación regular con sus compañeros, y ningún conductor considera tener mala relación con los compañeros.

Un 66% (39) personas consideran tener una buena relación con la jefatura inmediata, el 29% (17) conductores refieren tener una relación regular con los jefes, y sólo un 5% (3) personas consideran tener una mala relación con la jefatura. El 64% (36) conductores afirman tener una buena relación con los clientes que usan ese medio de transporte, el 29% (17) conductores refieren tener una relación regular con los clientes, mientras que un 7% (4) personas dicen tener mala relación con los clientes.

Dentro de los roles laborales, el nivel de responsabilidades que manejan los conductores, se encontró como factor de riesgo el manejo de dinero y el alto grado

de responsabilidad con el mismo, los conductores refieren sentir una considerable presión, al conducir y mantener concentración al entregar vueltos, y acomodar la caja de dinero según cantidades, el 100% de la población entrevistada, en este caso equivalente a 59 conductores, indican tener total responsabilidad sobre dinero en su turno laboral.

Esta es quizá la responsabilidad más importante en cuanto a desempeño de rol en sus funciones laborales, manejan cantidades de dinero durante su turno laboral, y entre sus ocupaciones que les compete son contar dinero y dar vueltos en cada parada del autobús, lo cual requiere total concentración para evitar errores, y al mismo tiempo mantenerse alerta del cuidado de la caja de dinero que tienen a cargo.

Dentro de los factores extra organizacionales los conductores refieren tener poco tiempo libre, lo que incrementa el sedentarismo y además limita el tiempo de recreación y familiar. Trabajan horarios extras por factores económicos, aumentando la posibilidad de generar más cansancio emocional y así mismo físico.

Según de las condiciones de salud, afectadas los últimos 12 meses, relacionado con las funciones laborales, se puede revelar que las afectaciones más importantes son cuello, espalda y fatiga, las repercusiones son bajas, porque el porcentaje es menor al 50%, sin embargo es importante recalcar las principales zonas afectadas, presentándose de la siguiente manera: un 42% (25 conductores)

refiere sí tener complicaciones de salud relación con el cuello, mientras que el 58% (34) conductores niegan tener esta clase de problemas de salud.

Un 42% (25), admiten tener problemas de espalda, sin embargo el 58% equivalente a 27 personas niegan tener este problema de salud, un 41% (24) refieren tener condiciones de fatiga frecuente, mientras que un 59% equivalente a 35 conductores niegan presentar esta condición.

Las afecciones que se presentan en menor cantidad, son las molestias en los miembros inferiores, superiores y en las caderas.

Se concluyó que a pesar de existir una variedad de factores de riesgo ambientales y laborales, la cantidad de conductores que presentan estos factores activos son una minoría, esos porcentajes bajos son favorables para la salud de los trabajadores y eficacia de sus funciones.

Objetivo 2:

Según este objetivo, aplicado en el instrumento de uso del tiempo libre, se concluye:

Los conductores de esta organización trabajan jornadas mixtas y continuas por la excelente remuneración que se les atribuye, sin embargo, su tiempo libre se ve limitado, asimismo el uso de tiempo libre de calidad es casi nulo, dentro de los resultados están, un 2% (1) estudia con regularidad más de 5 horas en promedio

por semana, mientras que un 98% (58) afirman no utilizar su tiempo libre en esa actividad.

Un 19% (11) afirman practicar regularmente un deporte o hacer ejercicio tres veces o más en promedio a la semana, mientras que el 81% (48) afirman no hacer ninguna actividad física en su tiempo libre, un 24% (14) afirman que durante su tiempo libre suelen salir con amistades en modo de esparcimiento, mientras que un 76% (45) refieren no realizar este tipo de actividades en su tiempo libre.

Un 59% (35) afirman que en su tiempo libre salen a pasear frecuentemente con su pareja, sus hijos o algún familiar en modo de esparcimiento, mientras que un 41% (24) no realizan esta actividad en su tiempo libre, un 37% equivalente a 22 conductores afirman leer a diario el periódico, revista o libros durante su tiempo libre, mientras que un 63% (37) refieren no realizar actividades de este tipo durante su tiempo libre.

Un 51% (30) afirman ver la televisión la mayor parte del tiempo libre que disponen, mientras que un 49% (29) niegan realizar esta actividad durante su tiempo libre.

En cuanto a la valoración propia de este instrumento se encontró que solo el 20% (12 conductores) utilizan su tiempo libre de manera activa, mientras que el 80% (47 conductores) hace uso pasivo de su tiempo libre de esparcimiento.

Son de especial atención las pocas horas dedicadas a la recreación, lo cual se torna más relevante, en tanto el uso del tiempo libre y la recreación contribuyen

con el desempeño laboral y crecimiento personal, es decir, un grupo de personas significativo estaría expuesto a importantes niveles de estrés, por la ausencia de espacios para el esparcimiento y la salud mental.

Dado que los porcentajes son insuficientes, el 20% de conductores utilizan su tiempo de manera pasiva, el 80% de manera activa se puede concluir que el uso de tiempo libre de calidad y recreación que utilizan los conductores es insuficiente, en ese caso este dato es alarmante, ya que están predispuestos a desarrollar Síndrome de Burnout, teniendo en cuenta que el limitado tiempo de disfrute para recreación y pocos espacios de esparcimiento son factores de riesgo predisponentes a generar estrés y desarrollar el Síndrome.

Se concluyó que la población mayormente afectada por las dimensiones que tiene el Síndrome de Burnout, es la población más joven según factor de riesgo edad, la cual está dentro del primer rango de edad 28 – 40 años

Se concluye que la población más afectada por las dimensiones del Síndrome de Burnout, son las personas que tienen un nivel educativo básico.

## 5.2. RECOMENDACIONES

Las siguientes recomendaciones están dirigidas al encargado de servicios generales de Autotransportes Desamparados Gabriel Bermúdez Porras y gestión ambiental de grupo ATD.

Considerar convenios de salud con otras entidades o empresas, en la cual se pueda realizar valoraciones nutricionales a los empleados, principalmente por su sedentarismo y casi nulo uso de su tiempo libre para actividad física. Charlas nutricionales para hacer conciencia sobre los desbalances de salud y prevención de enfermedades que pueden acarrear una mala alimentación.

Educar a los profesionales de salud, brindar asesorías, para aumentar conocimientos sobre patologías que puede acarrear el sedentarismo al que están expuestos y métodos de prevención de las mismas.

Implantar convenios con clubes deportivos o gimnasios donde el empleado se pueda motivar a hacer buen uso de su tiempo libre, disminuir el estrés y aumentar actividad física.

Realizar evaluaciones continuas de estrés, no todas las personas reaccionan de la misma forma ya que existen conductores más propensos a tener estrés por diferentes situaciones personales, extra laborales y familiares.

Fomentar programas de control con una enfermera de salud mental donde se ofrece ayuda profesional a los empleados y sus familiares directos cuando tienen

problemas que les afectan en el ámbito personal o laboral. Estos problemas pueden estar relacionados con aspectos legales, médicos, financieros, y emocionales o psicológicos y así canalizar de forma oportuna y confidencial los problemas de manera adecuada.

Elaborar planes de actividades familiares, para así ampliar programas de unión familiar, unión de equipo de trabajo, fomentar valores y motivación de los conductores.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Mar Sevilla, Javier Cotelo. Síndrome de Burnout. Patologías psiquiátricas. 2015 Oct;(Unidad Editorial Revistas, S.L).
2. Mireya Zamora Macoya (último), Adriana Ceclia Cruz Flores. Salud de los trabajadores. Redalyc. 2011 Jun;19:47–56.
3. Barón MG. El Síndrome de Agotamiento Profesional en Oncología. Ed. Médica Panamericana; 2008. 174 p.
4. Enrique J. Garcés MC. El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. Serv Publicaciones Univ Murcia. 2010;26.
5. Gloria Gema Cáceres Bermejo. PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN PERSONAL SANITARIO MILITAR [Internet]. [Madrid]: UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID; 2006. Available from: <http://eprints.ucm.es/8070/1/T29584.pdf>
6. Leslie Solís Montenegro DJD. Estrés laboral: Un estudio en conductores de Transantiago de buses alimentadores. [Santiago de Chile]: Universidad académica de humanismo cristiano; 2013.
7. Carlos David Alcaraz Ramos. frecuencia y factores de riesgo asociados al Síndrome de Burnout en un hospital de segundo nivel [Internet]. [Instituto Mexicano del seguro social]: Universidad de Colima; 2006. Available from: [http://digeset.ucol.mx/tesis\\_posgrado/Pdf/Carlos\\_David\\_Alcaraz\\_Ramos.pdf](http://digeset.ucol.mx/tesis_posgrado/Pdf/Carlos_David_Alcaraz_Ramos.pdf)
8. Mario Mondol López. Análisis de la prevalencia del Síndrome de Burnout en los odontólogos y sus repercusiones en la salud del profesional y en la atención bucodental del Servicio de Odontología en la Clínica Carlos Durán durante el periodo Agosto-Noviembre del 2007. [Clinica Carlos Durán Costa Rica]: INSTITUTO CENTROAMERICANO DE ADMINISTRACION PÚBLICA; 2007.
9. Melina Castro Leitón PAG. Prevalencia del síndrome de Burnout y factores sociodemográficos y laborales asociados en enfermeros (as) profesionales del Hospital Nacional de Niños [Internet]. [Hospital de niños Costa Rica]: Universidad de Costa Rica; 2013. Available from: <http://www.binasss.sa.cr/bibliotecas/bhp/textos/tesis38.pdf>
10. Edgar Chavez Galloway. Síndrome de Burnout en el personal de los comités auxiliares de Moravia y Curridabat de la Cruz Roja Costarricense. [San José Costa Rica]: Universidad Hispanoamericana; 2014.

11. ASOCOPSI. INFORME DE ASOCOPSI DESDE EL PUNTO DE VISTA TÉCNICO SOBRE LAS CONDICIONES LABORALES DE LOS Y LAS PSIQUIATRAS EN LA CCSS Y LA REPERCUSIÓN EN LA SALUD MENTAL TANTO DEL GREMIO COMO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD MENTAL. 2010.
  
10. 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; 2016.From:  
[http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/2854/Gonz%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)
  
13. Flota de Autobuses | ATD [Internet]. [cited 2015 Jun 28]. Available from:  
<http://grupoatdcr.com/flota-de-autobuses/>
  
14. Jorge Raúl Cialzeta. "El sufrimiento mental en el trabajo: Burnout en Médicos de un Hospital de Alta Complejidad, Corrientes." [Argentina]: Universidad Nacional de Córdoba; 2013.
  
15. ARLENE ORAMAS VIERA. ESTRÉS LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN DOCENTES CUBANOS DE ENSEÑANZA PRIMARIA. [Cuba]: ESCUELA NACIONAL DE SALUD PÚBLICA INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DE LOS TRABAJADORES; 2013.
  
16. V.v.a.a. Guía de prevención de Burnout para profesionales de cuidados paliativos. Arán Ediciones; 2008. 74 p.
  
17. ARTURO HILDEBRANDO VALENZUELA SALVADOR. Síndrome de Burnout de identificación de los Factores de riesgo asociados en los trabajadores asistenciales de los establecimientos de salud de la Red de Salud Barranco Chorrillos Surco. [Lima, Perú]: Universidad Ricardo Palma; 2010.
  
18. Burijovich J, Pautassi LC. Calidad del empleo y calidad de la atención en la salud en Córdoba, Argentina: aportes para políticas laborales más equitativas. United Nations Publications; 2005. 100 p.
  
19. María Teresa Varela Arévalo FDB, Ana María López Sánchez. Factores asociados al síndrome de burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia [Internet]. [Cali, Colombia]: Pontificia Universidad Javerian; 2010. Available from:  
<http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/viewFile/649/1531>

20. Vanesa Lara López Agrelo. Rasgos, trastornos de personalidad y comorbilidad psiquiátrica de profesionales sanitarios con síndrome de burnout. [Madrid, España.]: UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID;
21. Ana González. Rossmira Guayapero, María Silva. MANIFESTACIONES DEL SINDROME DE BURNOUT EN PROFESIONALES DE ENFERMERIA QUE LABORAN EN EL AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL TIPO I DE PARIAGUAN [Internet]. [Venezuela]: Universidad Central de Venezuela; 2010. Available from: <http://saber.ucv.ve/bitstream/123456789/5726/1/MANIFESTACIONES%20DEL%20SINDROME%20DE%20BURNOUT%20EN%20PROFESIONALES%20DE%20ENFERMERIA%20QUE%20LABORAN%20EN%20EL%20AREA%20DE%20E.pdf>
22. GUERRA RU, EUSEBIA CAMPOMANES MORÁN, LEON DG, ÍCTOR 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.
23. Aceves GAG, López MÁC, Moreno S, Jiménez FFS, Campos J de JS. Síndrome de burnout. Arch Neurocienc. 2006;11(4):305–309.
24. Caja Costarricense de Seguro Social. Prevención de la enfermedad [Internet]. Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social (CENDEISSS); 2004. Available from: [http://www.montevideo.gub.uy/sites/default/files/concurso/materiales/anexo\\_07\\_-\\_niveles\\_de\\_prevencion.pdf](http://www.montevideo.gub.uy/sites/default/files/concurso/materiales/anexo_07_-_niveles_de_prevencion.pdf)
25. Carlos Devoto M de los ÁB. ESTUDIO EXPLORATORIO-DESCRIPTIVO DE LOS INDICADORES DE DEPRESIÓN Y BURNOUT DEL TEST DE LÜSCHER EN POSTULANTES AL CARGO DE SUPERVISOR TÉCNICO PEDAGÓGICO DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN [Internet]. [Santiago, Chile]: Universidad de Chile. Facultad de Psicología; 2008. Available from: [http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2008/cs-bustos\\_m/pdfAmont/cs-bustos\\_m.pdf](http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2008/cs-bustos_m/pdfAmont/cs-bustos_m.pdf)
26. Michael Taub. Riesgos Psicosociales en el trabajo. ACHS [Internet]. 2009 Jun;32. Available from: [www.cienciaytrabajo.cl](http://www.cienciaytrabajo.cl)
27. Alejandra Apiquian Guitart. EL SÍNDROME DEL BURNOUT EN LAS EMPRESAS. In Mérida, Yucatán Mexico; 2007. Available from: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-28861/sindrome%20burnout.pdf>
28. María Amalia Chromechek, Laura Valeria García, Ricardo Alberto Pagliardini. Estudio exploratorio del síndrome de burnout en profesionales de

Centros de Atención de las Adicciones de Región Sanitaria VIII. [Argentina]: Universidad Nacional de Mar del Plata; 2012.

29. Enrique Graue Wiechers, Rafael Álvarez Cordero, Melchor Sánchez Mendiola. El Síndrome de "Burnout": La despersonalización, el agotamiento emocional y la insatisfacción en el trabajo como problemas en el ejercicio de la medicina y el desarrollo profesional. Available from: [http://www.facmed.unam.mx/sms/seam2k1/2007/jun\\_01\\_ponencia.html](http://www.facmed.unam.mx/sms/seam2k1/2007/jun_01_ponencia.html)
30. Brenes MAM, Marjorie Moreno Salas. SÍNDROME DEL BURNOUT Y ENGAGEMENT EN PROFESIONALES DEL SISTEMA PENITENCIARIO COSTARRICENSE1 [Internet]. Universidad católica de Costa Rica; Available from: <http://revistacienciassociales.ucr.ac.cr/wp-content/revistas/137/05-MOLINA.pdf>
31. KELLY YURANI CRUZ PAEZ. DIAGNÓSTICO DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA EDEC S.A. DEL MUNICIPIO DE CHIQUINQUIRÁ, BOYACÁ. [Tunja, Colombia]: UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD; 2015.
32. Evelia Cecilia Aguilar García. Estudio diagnóstico del Agotamiento y Factores Psicosociales asociados a la calidad de vida en el trabajo. [Internet]. [Monterrey, Nuevo León.]: Universidad Autónoma de Nuevo León; 2013. Available from: <http://eprints.uanl.mx/3193/1/1080256646.pdf>
33. PAIPILLA MGR, GÓMEZ RR, GUTIERREZ AER, D'LUYZ MLR, SALAMANCA JYP. SINDROME DE BURNOUT Y FACTORES ASOCIADOS EN PERSONAL DE SALUD EN TRES INSTITUCIONES DE BOGOTÁ [Internet]. [Bogotá, Colombia.]: UNIVERSIDAD DEL ROSARIO - UNIVERSIDAD CES; 2011. Available from: <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/2389/52931143-1.pdf?sequence=1>
34. MARCELO ESTEBAN GATTO. SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESIONALES MÉDICOS DE ONCOLOGÍA. [Buenos Aires. Argentina]: UNIVERSIDAD FAVALORO; 2012.
35. José Manuel Párraga Sánchez. Eficacia del programa I.R.I.S. para reducir el Síndrome de Burnout y mejorar las disfunciones emocionales sanitarios. [Internet]. [España]: Universidad de extremadura; 2005. Available from: <file:///C:/Users/cooper/Downloads/Dialnet-EficaciaDelProgramaIRISParaReducirEISindromeDeBurn-595.pdf>
36. Fernando Mansilla Izquierdo. Ficha técnica. MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI) [Internet]. Available from:

www.contenidos.campuslearning.es/.../FICHA-PDD-U4-A5-D1-PDF%20Nº%201.pdf

37. V.v.a.a. Guía de prevención de Burnout para profesionales de cuidados paliativos. Arán Ediciones; 2008. 74 p.
38. Rodrigo Elizalde CG. Trabajo, tiempo libre y ocio en la contemporaneidad: Contradicciones y desafíos. Available from: <http://www.scielo.cl/pdf/polis/v8n22/art15.pdf>
39. HEIDI SPITZER CHANG. PROPUESTA DE SERVICIOS DE APOYO AL USO DEL TIEMPO LIBRE DE ADULTOS MAYORES DE NIVELES SOCIOECONÓMICOS A2 Y B1 EN LIMA METROPOLITANA [Internet]. [Perú]: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ; 2011. Available from: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/118/SPITZER\\_CHANG\\_HEIDI\\_PROPUESTAS\\_SERVICIOS\\_APOYO.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/118/SPITZER_CHANG_HEIDI_PROPUESTAS_SERVICIOS_APOYO.pdf?sequence=1)
40. Pedro Luis Rodríguez García, Juan Antonio Moreno Murcia. LAS ACTIVIDADES FÍSICAS EN LA NATURALEZA A TRAVÉS DEL OCIO, LA RECREACIÓN Y LA EDUCACIÓN: UN NUEVO PARADIGMA DE ACTUACIÓN DEL ESPECIALISTA EN EDUCACIÓN FÍSICA. España: Facultad de Educación. Universidad de Murcia; 2011.
41. Antonio Hernandez Mendo. Acerca del ocio, del tiempo libre y de la animación sociocultural. 23 Julio 2000. 2000;20.
42. Dionielvy Miquilena Colina. Motivación y recreación: su efecto en los trabajadores. 17 septiembre, 2015 [Internet]. 4(ulio-diciembre, 2011). Available from: <http://www.revistaseguradminera.com/comportamiento/motivacion-y-recreacion-su-efecto-en-los-trabajadores/>
43. Observatorio Laboral Revista Venezolana. Motivación y recreación: su efecto en los trabajadores. 17 septiembre, 2015 [Internet]. 4(ulio-diciembre, 2011). Available from: <http://www.revistaseguradminera.com/comportamiento/motivacion-y-recreacion-su-efecto-en-los-trabajadores/>
44. Juan Diego García Castro, Rolando Pérez Sánchez. Tiempo libre en adolescentes escolarizados de dos clases sociales de Costa Rica. 2010 Jun;Vol 8. Available from: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1692-715X2010000100021](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-715X2010000100021)
45. Lamberto Conde Fernández, García MCM, Ariza FO, Leiva FL, José Antonio Funes Caño, Rubén Cipriano. Empleo del tiempo libre en la población

andaluza respecto a la población española. EFDeportes.com, Revista Digital [Internet]. 2012 Sep; Available from: <http://www.efdeportes.com/efd172/empleo-del-tiempo-libre-en-la-poblacion.htm>

46. Liana Alicia Prado Sola, Maricela González Reguera, Noelvis Paz Gómez, Karelía Romero Borges. La teoría déficit de autocuidado: Dorothea Orem punto de partida para calidad en la atención. Matanzas Cuba [Internet]. 2014;36. Available from: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242014000600004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242014000600004)
47. El-Sahili DLF, luisfelipe-elsahili@hotmail.com C electrónico: Burnout en el colectivo docente: Investigación en la Universidad EPCA. Universidad EPCA; 2009. 130 p.
48. Javier Pons Díez. Materiales para la intervención social y educativa ante el consumo de drogas [Internet]. Club Universitario; 2006. Available from: <https://books.google.es/books?id=qF7QKttbM58C&pg=PA71&dq=definicion+de+factor+de+riesgo&hl=es&sa=X&ved=0CCUQ6AEwAWoVChMI0abr76iTxlVxYoNCh1HDwSr#v=onepage&q=definicion%20de%20factor%20de%20riesgo&f=false>
49. Bolívar Marcelo Iñiguez Quintanilla. El contacto con enfermos de cancer como factor de desgaste profesional del personal de enfermería del Hospital Oncológico de Solca en la ciudad de Cuenca. [Internet]. [Ecuador]: Universidad del Azuay; 2016. Available from: <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/6150/1/12412.pdf>
50. Brenes MAM, Marjorie Moreno Salas. SÍNDROME DEL BURNOUT Y ENGAGEMENT EN PROFESIONALES DEL SISTEMA PENITENCIARIO COSTARRICENSE1 [Internet]. Universidad católica de Costa Rica; Available from: <http://revistacienciassociales.ucr.ac.cr/wp-content/revistas/137/05-MOLINA.pdf>

## **GLOSARIO Y ABREVIATURAS**

BO: Burnout

SBS – HP: Staff Burnout Scale for Health Professionals

BM: Burnout Measure

TM: Tedium Measure

MBI: Maslach Burnout Inventory

AE: agotamiento emocional

Previsibilidad: circunstancia de una probabilidad.

ATD: Autotransportes Desamparados

CCFCA: Centro de Capacitación y Formación de Conductores de Autobús

# ANEXOS

## Anexo # 1. Declaración jurada.

San José, 22 Junio, del 2017.

### DECLARACIÓN JURADA

Yo Karen Alicia Cooper Zúñiga, mayor de edad, portadora de la cédula de identidad número 1-1389 0637 egresada de la carrera de Enfermería de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercebido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga e el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de BACHILLERATO / LICENCIATURA EN ENFERMERÍA, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado "**FACTORES DE RIESGO DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS CHOFERES DE LA COOPERATIVA AUTOTRANSPORTES DESAMPARADOS Y SU RELACIÓN AL USO DEL TIEMPO LIBRE**", es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. 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, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los 22 días del mes de Junio del año 2017.



Firma del estudiante

Cédula: 113890637

## Anexo # 2. Carta del tutor.

### CARTA DEL TUTOR

San José, 22 de junio 2017.

**Máster Zaida Rodríguez**  
**Carrera Enfermería**  
**Universidad Hispanoamericana**

Estimada señora:

La estudiante Karen Cooper Zúñiga., me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **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**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Enfermería.

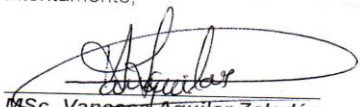
En mi calidad de tutora, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y 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%	28
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,

  
**MSc. Vanessa Aguilar Zeledón**  
**Cédula identidad 1-0874-0329**  
**Carné Colegio Profesional E-4368**

## Anexo # 3. Carta del lector.

### CARTA DEL LECTOR

San José, 01 de agosto de 2017

**Máster Zaida Rodríguez**  
**Carrera Enfermería**  
**Universidad Hispanoamericana**

Estimada señora:

La estudiante Karen Cooper Zúñiga, cédula 1-1389-0637 me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado: "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". 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 durante el proceso de lectura 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%	9
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	26
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	19
	TOTAL		<b>94</b>

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

Atentamente,



**Máster. Marisel Picado Monge**  
**Cédula identidad 3-0408-0459**  
**Carné Colegio Profesional E-12171**

## Anexo # 4. Carta del filólogo



**EDUCATESIS**, hace constar que se realizó la revisión del presente trabajo, se analizó la construcción de párrafos, vicios del lenguaje, ortografía, puntuación y otros relacionados a la Corrección de Estilo, sin alterar la intencionalidad del autor y el enfoque del tema. Por lo tanto, **CERTIFICA**, la revisión y corrección de la tesis para optar por el Grado Académico de:

Licenciatura de Enfermería  
Universidad Hispanoamericana.

Tema:

**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**

Elaborado por: **Karen Cooper Zúñiga**

Se extiende la presente en San José, 07 de agosto del 2017.

Atentamente,

  
LIDIA JACQUELINE RÍOS A.  
COORDINADORA GENERAL DE FILÓLOGOS  
EDUCATESIS  
C/616

  
educatesis@hotmail.com  
8762-2302

## Anexo # 5. Carta de la empresa Autotransportes Desamparados



**Autotransportes  
Desamparados S.A.**

Desamparados, 11 de Julio de 2017

Señores  
Universidad Hispanoamericana  
Carrera de Enfermería

Estimados señores

Por este medio se hace constar que la empresa Autotransportes Desamparados S.A cédula jurídica 3-101-008737 autorizó a la estudiante Karen Cooper Zuñiga cédula de identidad 1-1389-0637 a realizar su tesis como requisito de graduación en nuestra empresa.

Agradeciendo la atención a la presente.

Se despide cordialmente,

Gabriel Bermúdez Porras  
Encargado de Servicios Generales  
2259-8241 ext102 / [gestionambiental@grupoatdcr.com](mailto:gestionambiental@grupoatdcr.com)

Central telefónica: 2259-8241 Fax: 2250-5322 mail: [info@grupoatdcr.com](mailto:info@grupoatdcr.com) [www.grupoatdcr.com](http://www.grupoatdcr.com)  
Apdo. Postal 413-1400, Desamparados

## Anexo # 6. Cuestionario utilizado para valorar las condiciones de trabajo y factores de riesgo de Síndrome de Burnout

### Análisis de condiciones de trabajo

Datos generales

Nombre \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_

#### 1) Nivel de escolaridad

Primaria \_\_\_\_\_ Secundaria \_\_\_\_\_ Grado máximo alcanzado \_\_\_\_\_  
Técnico \_\_\_\_\_ Profesional \_\_\_\_\_ Otro. Cual \_\_\_\_\_

#### 2) Tiempo de trabajo en su cargo actual: \_\_\_\_\_ años \_\_\_\_\_ meses

Horario de trabajo \_\_\_\_\_

Turno: Diurno \_\_\_\_\_ Nocturno \_\_\_\_\_ Mixto \_\_\_\_\_

Condiciones de trabajo

#### 3) Espacio de trabajo

- a) La ubicación de su silla le permite tener buena visibilidad: SI\_\_ NO\_\_
- b) El volante del vehículo es cómodo para su uso: SI\_\_ NO\_\_
- c) Encuentra los pedales del vehículo cómodos para su uso: SI\_\_ NO\_\_
- d) Encuentra la barra de cambios cómoda para su uso: SI\_\_ NO\_\_
- e) Considera que el cinturón de seguridad es cómodo para su uso :SI\_\_ NO\_\_

#### 4) Condiciones ambientales

##### a) Ruido

¿Cuál es la principal fuente de ruido?:

Ambiental \_\_\_\_\_ Motor \_\_\_\_\_ Chasis \_\_\_\_\_ Otro,

##### b) Temperatura

¿Cuál es la principal fuente de calor?

Ambiental \_\_\_\_\_ Motor \_\_\_\_\_ Chasis \_\_\_\_\_ Otro, cual \_\_\_\_\_

¿Su ropa de trabajo le permite sentirse cómodo? SI\_\_ NO\_\_

##### c) Vibración

¿Cuál es la principal fuente de vibración? Ambiental \_\_\_\_\_ Motor \_\_\_\_\_

Chasis \_\_\_\_\_ Otro,

Motor \_\_\_\_\_ Vías \_\_\_\_\_ Chasis \_\_\_\_\_ otro, cual \_\_\_\_\_

##### d) Iluminación

¿La iluminación la permite reconocer peligros y/o percibir información claramente?: SI\_\_ NO\_\_

¿Puede controlar los brillos y/o resplandores molestos?: SI\_\_ NO\_\_

5) Nivel de responsabilidad

Responsabilidad de trabajo sobre:	SI	NO
Equipos		
Documentos		
Dinero		
Información		
Supervisión		
Instrucción		
Otros, cuales		

Fatiga		
--------	--	--

**Anexo # 7. Cuestionario utilizado para medir el tiempo libre en los conductores de Auto transportes Desamparados.**

**Medición del tiempo libre**

Instrucciones: conteste a cada ítem según corresponde marcando con una equis (X) en la opción que usted considere se adapte mejor a su situación. Selección ÚNICA.

6) Comunicación y relaciones sociales ( B= Bueno, R= Regular y M= Malo)

Condición	B	R	M
Jefes			
Compañeros			
Externos			
Otros			

7) Condiciones de salud

Has tenido problemas (Incomodidad, hormigueo, tensión, etc) en los últimos 12 meses Relación con su trabajo? (Marque con X)

REGION	SI	NO
Cuello		
Espalda		
Hombros		
Codos		
Muñecas		
Caderas		
Piernas		
Rodillas		
Tobillos – pies		

Pregunta	Si	No
¿Estudia con regularidad (más de 5 horas en promedio a la semana).?		
¿Practica regularmente un deporte o hace ejercicio (tres o más veces a la semana, en promedio)?		
¿Se junta frecuentemente con amigos (as).?		
¿Sale a pasear frecuentemente con su pareja, sus hijos o algún familiar o amigo?		
¿Lee diariamente el periódico, revistas o libros?		
¿Realiza actividades comunitarias políticas o de servicio?		
¿Ve televisión la mayor parte del tiempo libre?		

## **Anexo # 8. Inventario de Burnout de Maslach (MBI), aplicado a la población de estudio.**

### Inventario de Burnout de Maslach

Por favor, señale el número que considere más adecuado, para completar las oraciones:

#### **1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.**

1. Nunca
2. Algunas veces al año
3. Algunas veces al mes
4. Algunas veces a la semana
5. Diariamente

#### **2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.**

1. Nunca
2. Algunas veces al año
3. Algunas veces al mes
4. Algunas veces a la semana
5. Diariamente

#### **3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.**

1. Nunca
2. Algunas veces al año
3. Algunas veces al mes
4. Algunas veces a la semana

5. Diariamente

#### **4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.**

1. Nunca
2. Algunas veces al año
3. Algunas veces al mes
4. Algunas veces a la semana
5. Diariamente

#### **5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.**

1. Nunca
2. Algunas veces al año
3. Algunas veces al mes
4. Algunas veces a la semana
5. Diariamente

#### **6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.**

1. Nunca
2. Algunas veces al año
3. Algunas veces al mes
4. Algunas veces a la semana
5. Diariamente

**7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.**

1. Nunca
2. Algunas veces al año

**8. Siento que mi trabajo me está desgastando.**

1. Nunca
2. Algunas veces al año
3. Algunas veces al mes
4. Algunas veces a la semana
5. Diariamente

**9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.**

1. Nunca
2. Algunas veces al año
3. Algunas veces al mes
4. Algunas veces a la semana
5. Diariamente

**10. Siento que me he hecho más duro con la gente.**

1. Nunca
2. Algunas veces al año
3. Algunas veces al mes
4. Algunas veces a la semana
5. Diariamente

3. Algunas veces al mes
4. Algunas veces a la semana
5. Diariamente

**11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.**

1. Nunca
2. Algunas veces al año
3. Algunas veces al mes
4. Algunas veces a la semana
5. Diariamente

**12. Me siento muy enérgico en mi trabajo.**

1. Nunca
2. Algunas veces al año
3. Algunas veces al mes
4. Algunas veces a la semana
5. Diariamente

**13. Me siento frustrado por el trabajo.**

1. Nunca
2. Algunas veces al año
3. Algunas veces al mes
4. Algunas veces a la semana
5. Diariamente

**14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.**

1. Nunca
2. Algunas veces al año
3. Algunas veces al mes
4. Algunas veces a la semana
5. Diariamente

**15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.**

1. Nunca
2. Algunas veces al año
3. Algunas veces al mes
4. Algunas veces a la semana
5. Diariamente

**16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.**

1. Nunca
2. Algunas veces al año
3. Algunas veces al mes
4. Algunas veces a la semana
5. Diariamente

**17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.**

1. Nunca
2. Algunas veces al año
3. Algunas veces al mes

4. Algunas veces a la semana
5. Diariamente

**18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.**

1. Nunca
2. Algunas veces al año
3. Algunas veces al mes
4. Algunas veces a la semana
5. Diariamente

**19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.**

1. Nunca
2. Algunas veces al año
3. Algunas veces al mes
4. Algunas veces a la semana
5. Diariamente

**20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.**

1. Nunca
2. Algunas veces al año
3. Algunas veces al mes
4. Algunas veces a la semana
5. Diariamente

**21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.**

1. Nunca
2. Algunas veces al año
3. Algunas veces al mes