

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO  
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**



**SÍNDROME DE BURNOUT Y CLIMA SOCIAL  
LABORAL EN EL PERSONAL DE UNA  
EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS  
MÚLTIPLES DE LA CIUDAD DE TRUJILLO**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR:**

Br. Francis Valverde Tinoco

**ASESOR:**

Dr. Edmundo Arévalo Luna

Trujillo, Noviembre del 2014

**Síndrome de Burnout y Clima Social Laboral en el personal  
de una Empresa de Transportes Y Servicios Múltiples De  
La Ciudad De Trujillo**

## PRESENTACIÓN

Cumpliendo con las disposiciones vigentes emanadas por el reglamento de investigación de la Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Medicina Humana, Escuela profesional de Psicología, someto a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación titulado **Síndrome de Burnout y Clima Social Laboral en el personal de una Empresa De Transportes Y Servicios Múltiples De La Ciudad De Trujillo**, elaborado con el propósito de obtener el título profesional de Licenciado en psicología.

El presente estudio tuvo como objetivo determinar si se correlacionan o no significativamente el Síndrome de Burnout evaluado a través de la escala de Maslash con el Clima Social Laboral, evaluados a través del WES de Moos y Trickett en el personal de la Empresa de Transportes y Servicios Múltiples Caballito de Titora de la ciudad de Trujillo

Con la convicción de que se le otorgara el valor justo y mostrando apertura a sus observaciones, les agradezco por anticipado las sugerencias y apreciaciones que se brinden a la investigación.

Trujillo, Noviembre del 2014

Br. Francis Hibrahim Valverde tinoco

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por haberme dado paciencia y fortaleza para culminar esta investigación, demostrándome su inmensidad y gran amor en la sonrisa de las personas que estuvieron conmigo para ayudarme en este nuevo reto de mi vida.

A los directivos y supervisores de la Empresa colaboradora en la aplicación de los instrumentos para que esta investigación se lleve a cabo.

A mi madre, lo más grande que un ser humano puede tener, gracias por el apoyo incondicional que me brindo, que con mucha paciencia estuvo conmigo siempre acompañándome por la vida con cada paso que daba.

A la Universidad Privada Antenor Orrego por brindarme a través de sus docentes todos los conocimientos y valores que me ayudan en la vida profesional.

A mi asesor por el apoyo brindado en el desarrollo de esta investigación siendo un gran partícipe, tutor y maestro de este resultado.

**Br. Francis Hibrahim Valverde Tinoco**

## INDICE DE CONTENIDO

<b>Contenido</b>	<b>Páginas</b>
Carátula.....	i
Contra carátula.....	ii
Presentación.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice de contenido.....	v
Índice de cuadros.....	vii
Índice de tablas.....	viii
Resumen.....	x
Abstrac.....	xi
<b>Capítulo I: Marco metodológico.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. El problema.....</b>	<b>2</b>
1.1.1. Delimitación del problema.....	2
1.1.2. Formulación del problema.....	5
1.1.3. Justificación del estudio.....	5
1.1.4. Limitaciones.....	6
<b>1.2. Objetivos.....</b>	<b>6</b>
1.2.1. Objetivo general.....	6
1.2.2. Objetivos específicos.....	6
<b>1.3. Hipótesis.....</b>	<b>7</b>
1.3.1. Hipótesis general.....	7
1.3.2. Hipótesis específicas.....	7
<b>1.4. Variables e indicadores.....</b>	<b>8</b>
<b>1.5. Diseño de ejecución.....</b>	<b>8</b>
1.5.1. Tipo de investigación.....	8
1.5.2. Diseño de investigación.....	9
<b>1.6. Población y muestra.....</b>	<b>9</b>
1.6.1. Población.....	9
1.6.2. Muestra.....	10
<b>1.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....</b>	<b>15</b>
<b>1.8. Procedimiento.....</b>	<b>19</b>

<b>1.9. Análisis estadístico .....</b>	<b>19</b>
<b>Capítulo II: Marco referencial teórico.....</b>	<b>20</b>
<b>2.1. Antecedentes.....</b>	<b>21</b>
<b>2.2. Marco teórico .....</b>	<b>26</b>
2.2.1. Abordaje del Síndrome de Burnout .....	26
2.2.1.1. Modelos explicativos del Síndrome de Burnout .....	29
2.2.1.2. Aparición del Síndrome de Burnout.....	32
2.2.1.3. Características del Síndrome de Burnout .....	33
2.2.1.4. Fases del Síndrome de Burnout.....	34
2.2.1.5. Manifestaciones del Síndrome de Burnout .....	35
2.2.1.6. Variables implicadas en el desarrollo del Síndrome de Burnout .....	37
2.2.1.7. Consecuencias del Síndrome de Burnout en el contexto organizacional .	39
2.2.2. Abordaje del clima social laboral .....	41
2.2.2.1. Dimensiones del clima Social laboral .....	42
2.2.2.2. El clima social laboral como constructo.....	44
2.2.2.3. Variables que influyen en el clima social laboral.....	46
2.2.2.4. Teorías sobre el clima social laboral .....	46
2.2.2.5. La teoría del Clima Social de Moos .....	48
2.2.2.4. Elementos del clima social laboral.....	50
<b>2.3. Marco conceptual.....</b>	<b>52</b>
<b>Capítulo III: Resultados.....</b>	<b>53</b>
3.1. Niveles de percepción de las variables Síndrome de Burnout y clima social laboral.....	54
3.2. Análisis correlacional entre los indicadores del Síndrome de Burnout y el clima social laboral.....	60
<b>Capítulo IV: Análisis de resultados.....</b>	<b>64</b>
<b>Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones.....</b>	<b>71</b>
5.1. Conclusiones .....	72
5.2. Recomendaciones .....	74
<b>Capítulo VI: Referencias y anexos .....</b>	<b>76</b>
6.1. Referencias .....	77
6.2. Anexos.....	83

## INDICE DE CUADROS

<b>Cuadros</b>		<b>Páginas</b>
<b>Cuadro 1:</b> Distribución de la muestra de los sujetos de estudio según la función que cumplen.....		10
<b>Cuadro 2:</b> Distribución de la muestra de los sujetos de estudio según el factor sexo .....		11
<b>Cuadro 3:</b> Distribución de la muestra de los sujetos de estudio según el factor edad .....		12
<b>Cuadro 4:</b> Distribución de la muestra de los sujetos de estudio según el factor estado civil.....		13
<b>Cuadro 5:</b> Distribución de la muestra de los sujetos de estudio Según el factor grado tiempo laboral .....		14

## INDICE DE TABLAS

### Tablas

	<b>Páginas</b>
<b>Tabla 1:</b> Niveles del Síndrome de Burnout con respecto al indicador Agotamiento Emocional en choferes y cobradores de una Empresa de Transportes y Servicios Múltiples de la ciudad de Trujillo .....	54
<b>Tabla 2:</b> Niveles del Síndrome de Burnout con respecto al indicador Despersonalización en choferes y cobradores de una Empresa de Transportes y Servicios Múltiples de la ciudad de Trujillo .....	55
<b>Tabla 3:</b> Niveles del Síndrome de Burnout con respecto al indicador Realización Personal en choferes y cobradores de una Empresa de Transportes y Servicios Múltiples de la ciudad de Trujillo .....	56
<b>Tabla 4:</b> Niveles de percepción del Clima Social Laboral según la dimensión Relaciones (Implicación, Cohesión y Apoyo) en choferes y cobradores de una Empresa de Transportes y Servicios Múltiples de la ciudad de Trujillo .....	57
<b>Tabla 5:</b> Niveles de percepción del Clima Social Laboral según la dimensión Autorrealización (Autonomía, Organización y presión) en choferes y cobradores de una Empresa de Transportes y Servicios Múltiples de la ciudad de Trujillo .....	58
<b>Tabla 6:</b> Niveles de percepción del Clima Social Laboral según la dimensión Estabilidad/Cambio (Claridad, Control, Innovación y Comodidad) en choferes y cobradores de una Empresa de Transportes y Servicios Múltiples de la ciudad de Trujillo .....	59
<b>Tabla 7:</b> Correlación de Pearson entre el factor AGOTAMIENTO del Síndrome de Burnout con las dimensiones y áreas del clima social laboral en choferes y cobradores de una Empresa de Transportes y Servicios Múltiples de la ciudad de Trujillo .....	60
<b>Tabla 8:</b> Correlación de Pearson entre el factor DESPERSONALIZACIÓN del Síndrome de Burnout con las dimensiones y áreas del clima social laboral en choferes y cobradores de una Empresa de Transportes y Servicios Múltiples de la ciudad de Trujillo .....	61

<b>Tabla 9:</b> Correlación de Pearson entre el factor REALIZACIÓN del Síndrome de Burnout con las dimensiones y áreas del clima social laboral en choferes y cobradores de una Empresa de Transportes y Servicios Múltiples de la ciudad de Trujillo .....	62
<b>Tabla10:</b> Correlación general de Pearson entre la variable Síndrome de Burnout con las dimensiones y áreas de la variable clima social laboral en choferes y cobradores de una Empresa de Transportes y Servicios Múltiples de la ciudad de Trujillo .....	63

## **RESUMEN**

El presente, es un estudio transaccional, que correlaciona las variables Síndrome de Burnout y Clima Social Laboral en el personal de una Empresa de Transportes y Servicios Múltiples de la ciudad de Trujillo. Se trabajó con 200 (hombres y mujeres de los cuales 100 eran choferes y 100 cobradores, con una edad promedio de 28 años. Se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), y la Escala de Clima Social Laboral en el Trabajo (WES) de Moos y Trickett. Se procesó los datos a través de Pearson y corregido con la de Spearman-Brown. Los datos más importantes son: el 51% revela agotamiento emocional, el 63% despersonalización y el 10.1% revelan realización personal. Las dimensiones de autorrealización y estabilidad/cambio se ubican en un nivel promedio en la percepción de los sujetos de la muestra; sin embargo, predominan también en el área de presión 34% y control 47.5%. También se haya correlación significativa en dirección negativa entre el agotamiento emocional y la despersonalización con cada una de las dimensiones del WES y a la vez una correlación directa entre la realización del Síndrome de Burnout con las diferentes áreas del Clima Social Laboral a excepción de presión, control y comodidad.

**Palabras claves:** Síndrome de Burnout/Clima Social Laboral.

## **ABSTRACT**

This is a transactional study correlating the variables Burnout Syndrome and Job Social Climate in the staff of a Transport Company Multiple Services and the city of Trujillo. We worked with 200 (men and women of which 100 were drivers and 100 conductors, with an average age of 28 years. Inventory Maslach Burnout (MBI) was used, and the Scale of Labour Social Climate at Work (WES) Moos and Trickett data was processed through Pearson and corrected with the Spearman-Brown the most important details are: 51% reveals emotional exhaustion, 63% depersonalization and 10.1% reveal personal accomplishment dimensions of self and stability / change are located at an average level in the perception of the subjects in the sample, but also dominate in the area of pressure 34% and control 47.5% is also significantly correlated in a negative direction from exhaustion. depersonalization and emotional with each of the dimensions of WES while a direct correlation between the occurrence of burnout syndrome with different areas of Social Work Climate exception of pressure, control and comfort.

**Keywords:** Burnout Syndrome / Social Work Climate.

# **CAPITULO I**

## **MARCO METODOLÓGICO**

## **1.1. EL PROBLEMA**

### **1.1.1. Delimitación del problema**

Los conductores tienen un papel clave en la prestación del servicio de transporte público en el Perú, ya que ellos son los encargados de asumir, en última instancia, la responsabilidad diaria de prestar el servicio concreto. Son ellos los que a diario movilizan miles de personas en sus vehículos, lo que significa una gran responsabilidad frente a los usuarios y al funcionamiento adecuado del sistema de transporte en la ciudad. Sin embargo, sus comportamientos manifiestos día a día, han originado el caos en el tránsito, no sólo en la región La Libertad sino que en cualquier parte del país y en otros países con sistemas de transporte similar al nuestro.

No obstante, escasos estudios se han realizado respecto a dicha problemática, para poder explicar la conducta y energía emocional del personal de transporte público, calidad de vida y el clima social laboral dentro de su organización para poder entender el estilo de trabajo empleado.

En este sentido, el área de personal reporta diversos tipos de conflictos en la empresa de transporte y servicios múltiples en la que se lleva a cabo esta investigación, llegando a observarse diariamente, diversos tipos de factores sociales, personales y emocionales que están desencadenando altos niveles de estrés en los conductores y cobradores. Entre estos problemas presentes tenemos: las presiones de tiempo por cumplir sus turnos, frustración por la incapacidad para atender plenamente a los pasajeros, horarios de trabajo por turnos rotatorios que en muchas ocasiones han causado problemas familiares y en otras actividades sociales. Además junto a estas situaciones psicosociales estresantes se reporta quejas con respecto a la contaminación, los ruidos, los cambios de rutas y las congestiones de tráfico; y en última instancia el incremento de la ola de extorsiones y asesinatos al paso de choferes y cobradores, que viene generando temor en ellos.

Así mismo, Los sujetos en estudio manifiestan tener un sistema laboral poco favorable, donde las combis que circulan las calles de Trujillo pertenecen a terceros, y son los que reciben el beneficio económico del día. Además, se conoce que la empresa de transporte urbano donde se realiza esta investigación solo cumple el oficio jurídico para el funcionamiento de las combis, generando un ambiente laboral poco satisfactorio para los integrantes de la flota, motivo por el cual, esta situación hace que la empresa no tenga ningún tipo de obligación con los choferes y cobradores, dándoles la sensación de estar en un espacio laboralmente inestable.

Por lo tanto, se realizó una previa evaluación a los choferes y cobradores, donde se llegó a conocer que el sistema laboral en el que se desempeñan les genera desajuste en su comportamiento, desenvolviéndose bajo condiciones laborales poco favorables, donde no existe formalidad laboral, no están incluidos en una planilla, ni gozan de sueldo fijo, ni seguro social. Sin embargo hay exceso de horas de trabajo, obligándolos a trabajar en condiciones precarias, durante largas horas, de manera tensa; desarrollando constantemente nuevas tácticas para poder conseguir un ingreso significativo, inadecuada alimentación, cansancio, impulsividad al conducir y agresión hacia los clientes debido a la sobrecarga emocional de ira y resentimiento por su situación laboral, baja autoestima, sentimiento de injusticia. Además de abuso de autoridad por parte de la policía. Lo que en varias ocasiones los lleva a desempeñarse de manera informal.

De acuerdo a lo mencionado, podemos inferir que la operación de los vehículos de transporte público es un trabajo muy estresante. Donde hasta la actualidad hay poco análisis detallado de cuáles son las características específicas del trabajo psicosocial o del medio ambiente físico de los operadores de transporte público que contribuyen a los altos niveles de estrés (Evans & Carrere, 1991, mencionados por la sociedad británica de psicología en el 2011). Es así que en esta empresa de transporte urbano, se observa con alta frecuencia que tanto el estrés como el manejo de vehículos están íntimamente vinculados. En efecto el estrés modula en buena medida la forma de conducir de las personas y puede ser la causa de un número considerable de accidentes y además, puede ocasionar efectos negativos en el conductor, como por ejemplo, generación de mayor

nivel de hostilidad y de comportamiento competitivo, mayor tendencia a la impaciencia, toma de decisiones arriesgadas y conducción imprudente, disminución de la concentración.

Resulta evidente que la tarea de conducir un vehículo comporta la presencia casi crónica de estresores de mayor o menor intensidad. Dentro de ellos, el estresor que ha merecido mayor cuerpo de trabajos ha sido la congestión de tráfico (lamentablemente en las llamadas horas punta). Estas situaciones son potencialmente estresantes debido a los retrasos que imponen y a la hostilidad que algunas veces provocan (Bañuls & Miguel, 1995).

De acuerdo con Tapia (citado por Luna, 2007), el servicio de transporte de pasajeros conocido como las combis, requiere un descanso de los choferes que conducen, y estas no se dan en la medida justa; si a esto le súmanos los problemas familiares y económicos también interfieren negativamente en la actitud y comportamiento de los choferes, así como las dolencias físicas. El dolor provoca irritabilidad, agresividad, intolerancia, conducta riesgosa y/o antisocial.

Además, es de conocimiento en estos tiempos el aspecto del clima social laboral, puesto que ha cobrado relevancia. Sin embargo no se han tomado las medidas pertinentes para crear un clima socio laboral satisfactorio en las organizaciones, lo que a su vez ha generado tensiones en las relaciones al interior de la organización, deficiencia en los servicios que brinda y consecuentemente frustración en sus trabajadores; y peor aún el tema de clima social laboral es poco estudiada en las empresas de transporte público, siendo un punto en contra a la posible reforma municipal del servicio urbano de pasajeros.

Es en esa perspectiva que se intenta develar la relación entre las variables señaladas anteriormente; porque no se cumple ni se materializan los conceptos de calidad y eficacia en la organización donde se lleva a cabo el trabajo, lo que a su vez genera la

disconformidad por parte de los usuarios, poniendo en alto riesgo la integridad de los mismos.

Todas estas características mencionadas, se encuentran presente diariamente en esta empresa de transporte urbano, motivo por el cual existe la necesidad en esta investigación de conocer de manera científica las características que desencadenan el Síndrome de Burnout y el clima social laboral en la que se desempeñan. Con la finalidad de poder aportar soluciones futuras de prevención en diversos niveles en los choferes y cobradores, para promocionar un mejor servicio urbano en la ciudad de Trujillo.

### **1.1.2. Formulación del problema**

¿Se correlacionan significativamente el Síndrome de Burnout con el Clima Social Laboral, en choferes y cobradores de una Empresa de Transportes y Servicios Múltiples de la ciudad de Trujillo?

### **1.1.3. Justificación del estudio**

El presente estudio puede justificarse desde diversas perspectivas; desde el plano teórico, el trabajo será un gran aporte al tema del síndrome de Burnout, debido a la fuente actualizada y técnica que contribuirá a un mayor conocimiento sobre la variable, similar aporte se dará al tema del clima social laboral.

Desde la perspectiva metodológica, el estudio ofrece técnicas de evaluación y diagnóstico a través de pruebas adecuadamente válidas y confiables; del mismo modo, el trabajo resulta importante porque puede ser una antesala de nuevas investigaciones para desarrollar programas experimentales que permitan verificar cambios sustanciales del síndrome de Burnout luego de experiencias vivenciales, en grupos cuyas características sean similares a los de este trabajo.

Esta investigación beneficiara a los sujetos de estudio, porque permitirá que sea de conocimiento de la sociedad trujillana aspectos permitentes referidos a su salud mental. De esta manera se podrán adoptar medidas de prevención ante la aparición de distintos conflictos emocionales ligados a ambas variable de estudio. Asimismo a partir de esta investigación se pueden promover programas de orientación y consejería en las empresas de transporte urbano de manera que existan mejores medidas de prevención e intervención ante la presencia de problemas y conflictos emocionales en los conductores y cobradores de las empresas de Transporte de servicio urbano de la comunidad trujillana.

#### **1.1.4. Limitaciones**

Los resultados no pueden ser generalizados en distintas poblaciones de empresas de transporte público, a menos que tengan características similares a los sujetos en estudio.

Esta investigación se basa en las teorías del Síndrome de Burnout de Maslach y Jackson; y del Clima Social Laboral de R. Moos y E. Trickett.

## **1.2. OBJETIVOS**

### **1.2.1. Objetivo general**

Determinar la correlación entre el Síndrome de Burnout y el Clima Social Laboral, en choferes y cobradores de una Empresa de Transportes y Servicios Múltiples de la ciudad de Trujillo.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

1. Identificar los niveles del Síndrome de Burnout en choferes y cobradores de una Empresa de Transportes y Servicios Múltiples de la ciudad de Trujillo

2. Identificar los niveles del clima social laboral en choferes y cobradores de una Empresa de Transportes y Servicios Múltiples de la ciudad de Trujillo.
3. Identificar la relación existente entre los indicadores agotamiento emocional, despersonalización y realización personal de la variable síndrome de Burnout, con las dimensión relaciones (implicación, cohesión y apoyo), autorrealización (autonomía, organización y presión) y Estabilidad/cambio (claridad, control, innovación y comodidad) de la variable Clima Social Laboral en choferes y cobradores de una Empresa de Transportes y Servicios Múltiples de la ciudad de Trujillo.

### **1.3. HIPÓTESIS**

#### **1.3.1 Hipótesis generales**

**Hi.** Existe correlación significativa entre el Síndrome de Burnout con el Clima Social Laboral en choferes y cobradores de una Empresa de Transportes y Servicios Múltiples de la ciudad de Trujillo.

#### **1.3.2. Hipótesis específicas**

**H.1.** Existe correlación entre los indicadores agotamiento emocional, despersonalización y realización personal de la variable síndrome de Burnout, con las dimensión relaciones (implicación, cohesión y apoyo), autorrealización (autonomía, organización y presión) y Estabilidad/cambio (claridad, control, innovación y comodidad) de la variable Clima Social Laboral en choferes y cobradores de una Empresa de Transportes y Servicios Múltiples de la ciudad de Trujillo.

## **1.4. VARIABLES E INDICADORES**

**Variable 1: Síndrome de Burnout**, será medido mediante el Inventario de Burnout de Maslach MBI, cuyos indicadores son:

- Agotamiento emocional
- Despersonalización
- Realización personal.

**Variable 2: Clima Social laboral**, será medido mediante la Escala de Clima Social en el Trabajo WES de R. H. Moos, B. S. Moos y E.J. Trickett, siendo las dimensiones las siguientes:

- Relaciones (implicación, cohesión y apoyo)
- Autorrealización (autonomía, organización y presión)
- Estabilidad / cambio (claridad, control, innovación y comodidad)

## **1.5. DISEÑO DE EJECUCIÓN**

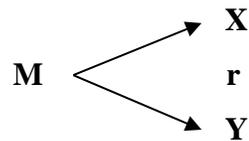
### **1.5.1. Tipo de investigación**

El presente estudio se realizará mediante una investigación de tipo Sustantiva-Descriptiva. Que según Sánchez y Reyes (2006) el estudio se orienta a describir, explicar y predecir la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población, lo que permite buscar leyes generales que permita organizar resultados científicos; en este caso las variables a medir serán el Síndrome de Burnout y el Clima Social Laboral, y la población estará conformada por choferes y cobradores de una Empresa de Transportes y Servicios Múltiples de la ciudad de Trujillo.

### 1.5.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación es de tipo Descriptivo Correlacional, ya que se orienta a determinar el grado de relación existente entre dos o más variables en una misma muestra de sujetos (Sánchez y Reyes 2006).

El diagrama de este tipo de estudio es el siguiente:



#### Dónde:

**M** = Choferes y cobradores de una Empresa de Transportes y Servicios Múltiples

**X** = Síndrome de Burnout

**Y** = Clima Social Laboral

**r** = Relación

## 1.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 1.6.1. Población

La población de estudio lo constituyen 200 personas entre choferes y cobradores de una empresa de transportes y servicios múltiples de la ciudad de Trujillo.

#### Criterios de inclusión:

- Sexo: masculino y femenino
- Edades: de 20 a 65 años
- Área de desempeño: choferes y cobradores
- Tiempo de servicio: de 1 mes a 25 años máximo.

**Criterios de exclusión:**

- Quienes no presentan las pruebas completamente llenas y de acuerdo a las instrucciones señaladas.

**1.6.2. Muestra**

Se consideró realizar la investigación con el total de la población, por motivos estrictamente institucionales, por lo que la muestra estará conformada por 200 sujetos, cuya distribución se muestra en los siguientes cuadros.

**Cuadro 1:**

*Distribución de la muestra de los sujetos de estudio según la función que cumplen.*

<b>Función</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Choferes	100	50
Cobradores	100	50
Total	200	100%

Fuente: Datos alcanzados por la Empresa de transporte y servicios múltiples Caballito de totora

Respecto a las características de la muestra, se lee que el 50% de los encuestados pertenecen al grupo de choferes y el 50% pertenecen al grupo de cobradores.

**Cuadro 2:**

*Distribución de la muestra de los sujetos de estudio según el factor sexo.*

<b>Sexo</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Masculino	183	91.5
Femenino	17	8.5
Total	200	100%

Fuente: Datos alcanzados en el estudio

Respecto a las características de la muestra, se lee que el 91.5% de los encuestados pertenecen al sexo masculino y el 8.5% pertenecen al sexo femenino.

**Cuadro 3:**

*Distribución de la muestra de los sujetos de estudio según el factor edad.*

<b>Edad</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
20 – 24	43	21.5
25 – 29	37	18.5
30 – 34	35	17.5
35 – 39	17	8.5
40 – 44	26	13
45 – 49	17	8.5
50 – 55	11	5.5
56 – 60	5	2.5
61 – 65	9	4.5
Total	200	100%

Fuente: Datos alcanzados en el estudio

Se lee en el cuadro anterior que el 21.50% de los choferes y cobradores de la Empresa de Transportes y Servicios Múltiples Caballito de Totorá sus edades oscilan entre 20 a 24 años de edad, el 18.5% entre 25 a 29 años de edad, 17.5% entre 30 a 34 años de edad, 8.5% entre 35 a 39 años de edad, el 13% entre 40 a 44 años, el 5.5% entre 50 a 55 años de edad, 2.5% entre 56 a 60 años de edad y 4.5% entre 61 a 65 años de edad.

**Cuadro 4:**

*Distribución de la muestra de los sujetos de estudio según el factor estado civil.*

<b>Estado civil</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Solteros	109	54.5
Casados	56	28
Convivientes	27	13.5
Divorciados	8	4
Total	200	100%

Fuente: Datos alcanzados en el estudio

Respecto al cuadro anterior se lee que el 54.5% de los evaluados son solteros, el 28% de los evaluados son casados, el 13.5% de los evaluados son convivientes y el 4% de los evaluados son divorciados.

**Cuadro 5:**

*Distribución de la muestra de los sujetos de estudio según el factor tiempo laboral.*

<b>Tiempo laboral</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
1 a 6 meses	22	11
7 a 12 meses	20	10
1 a 5 años	68	34
6 a 10 años	44	22
11 a 15 años	21	10.5
16 a 20 años	17	8.5
21 a 25 años	8	4
Total	200	100%

Fuente: Datos alcanzados en el estudio

Respecto al cuadro anterior se lee que el 34% de los evaluados tienen entre 1 a 5 años laborando en la Empresa de transportes y servicios múltiples caballito de totora, el 22% de los evaluados entre 5 a 10 años laborando, el 11% de los evaluados entre 1 a 6 meses laborando, el 10.5% de los evaluados entre 11 a 15 años laborando, el 10% de los evaluados entre 7 a 12 meses laborando, el 8.5% de los evaluados entre 16 a 20 años laborando y el 4% de los evaluados entre 21 a 25 años laborando.

## **1.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS**

**Técnicas:** Se utiliza la técnica psicométricas directa

**Instrumento:**

**Inventario de Burnout de Maslach MBI** (ver anexo 1)

El inventario de Burnout de Maslach fue creada por Maslach y Jackson, en Madrid, en el año 1997, el instrumento consta de 22 ítems, que se valora con una escala tipo Likert de 7 puntos. Consta de tres dimensiones: Agotamiento emocional (Comprende 9 ítems, éstos describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo.

Despersonalización (Tiene 5 ítems, estos elementos describen una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional tanto en ésta como en la escala anterior los profesionales con puntuaciones altas presentan grados elevados de vivencia del síndrome del estrés laboral asistencial). Realización personal (Esta escala contiene 8 elementos que describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas.

Con respecto a su Confiabilidad: En la versión española (Seidos, 1997) se reporta que en los estudios originales se realizó el estudio de la confiabilidad por el método de consistencia interna mediante el coeficiente alfa de Crombach en una muestra 1,316 casos se obtuvieron los siguientes índices: 0,90 en cansancio emocional (CE) 0,79 en despersonalización (DP) y 0,71 en realización personal (RP).

En otros dos análisis originales se empleó también el procedimiento de test-retest. En el primero se empleó una muestra de 53 graduados universitarios en servicios sociales con un intervalo de dos a cuatro semanas entre ambas aplicaciones y los índices de fiabilidad fueron de 0,82 en CE, 0,60 en DP y 0,80 en RP. En el segundo sobre una muestra de 248

profesores y un intervalo de un año entre el momento del test y del retest, se hallaron unos índices de 0,60 en CE, 0,54 en DP y 0,57 en RP. Todos estos índices son de tipo moderado pero significativo al nivel de confianza del 1%.

En un estudio realizado por Delgado (2003) para determinar las normas del Inventario de Maslach en profesores de educación secundaria en Lima Metropolitana, se obtuvieron los siguientes resultados en el análisis de la confiabilidad: En el análisis de los ítems de las subescalas cansancio emocional, despersonalización y realización personal, todas las correlaciones ítem-test corregidas fueron superiores a 0.20 (Kline, 1986), es decir que todos los ítems eran consistentes entre sí. El análisis de la confiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach arrojó un 0.78 para la subescala de cansancio emocional (CE), un 0.71 para despersonalización (DP) y para realización personal (RP) fue de 0.76; concluyéndose que, el instrumento era confiable.

En cuanto a la validez del instrumento tanto los estudios factoriales, originales y españoles, se ha visto que los elementos que componen el MBI definen una estructura tridimensional que apuntan a esas mismas dimensiones. Esta validez factorial es apoyado por estudios de validez convergente, llevados a cabo por Maslach y Jackson (1986), quienes relacionaron las puntuaciones del MBI con: Las evaluaciones del comportamiento hechas por una persona que conoce bien al sujeto examinado (su pareja o un compañero en el puesto del trabajo). La presencia de algunas características laborales que normalmente provocan estrés. Las medidas en otras variables que, por hipótesis, están relacionados con este estrés. En los tres tipos de análisis se encontraron índices significativos al nivel de confianza del 5% y del 1% respectivamente.

Los resultados de la validez del constructo según Delgado (2003) se efectuaron a través del análisis factorial de las subescalas del Inventario del Burnout de Maslach, lo que permitió apreciar que se alcanza una medida de adecuación del muestreo de Káiser-Meyer-Olkin de 0.61 y un test de esfericidad de Bartlett que es significativo hallazgos que corroboran la pertinencia de la ejecución del análisis factorial. Este análisis se desarrolló a través del método de factorización de los componentes principales,

notándose la existencia de un solo factor, lo cual permite explicar el 55.54% de la varianza de las puntuaciones. Se concluye que los aspectos evaluados por las tres subescalas corresponden a un solo constructo que es el de Burnout, lo que hace que la prueba sea válida.

### **Escala de Clima Social en el Trabajo (WES) (ver anexo 2)**

Esta escala tiene como autor a R. H. Moos, B. S. Moos y E.J. Trickett, en 1984, su propósito es medir el clima laboral existente en diversos tipos y centros de trabajo.

Las dimensiones que integran esta Escala de Clima laboral son tres: Relaciones: Evalúa el grado en el que los empleados están interesados y comprometidos en su trabajo y el grado en que la dirección apoya a los empleados y les anima a apoyarse unos a otros. Esta dimensión está integrada por las subescalas siguientes: Implicación (IM), grado en que los empleados se preocupan por su actividad y se entregan a ella. Cohesión (CO), grado en que los empleados se ayudan entre si y se muestran amables con los compañeros. Apoyo (AP), grado en que los jefes ayudan y animan al personal para crear un buen clima social.

La segunda dimensión es la de Autorrealización: Evalúa el grado en que se estimula a los empleados a ser autosuficientes y a tomar sus propias decisiones; de importancia que se da a la buena planificación, eficiencia y terminación de las tareas y el grado en que la presión en el trabajo o la urgencia dominan el ambiente laboral. Esta dimensión está integrada por las subescalas siguientes: Autonomía (AU), grado en que se anima a los empleados a ser autosuficientes y a tomar iniciativas propias. Organización (OR), grado en que se subraya una buena planificación, eficiencia y terminación de las tareas. Presión (PR), grado en que la urgencia o la presión en el trabajo dominan el ambiente laboral.

La tercera dimensión es Estabilidad/cambio: Evalúa el grado en que los empleados conocen lo que esperan de su tarea diaria y como se les explican las normas y planes de trabajo, el agrado en que la dirección utiliza las normas y la presión para controlar a los

empleados, la importancia que da a la variedad, al cambio de las nuevas propuestas y por último el entorno físico contribuyente a crear un bien ambiente de trabajo agradable. Esta dimensión está integrada por las subescalas siguientes: Claridad (CL), grado en que se conocen las expectativas de las tareas diarias y se explican las reglas y planes para el trabajo. Control (CN), grado en que los jefes utilizan las reglas y las presiones para tener controlados a los empleados. Innovación (IN), grado en que se subraya la variedad, el cambio a nuevos enfoques. Comodidad (CF), grado en que el ambiente físico contribuye a crear un ambiente laboral agradable.

Con respecto a su Confiabilidad: Se ha aplicado el procedimiento del Test-Retest con un mes de intervalo en la Escala de Clima Social Laboral (WES) los coeficientes de correlación se detallan a continuación: IM 0.83, CO 0.71, AP 0.82, AU 0.77, OR 0.73, PR 0.76, CL 0.69, CN 0.79, IN 0.75, CF 0.78.

La Validez muestra una de las características interesantes de una prueba es su capacidad para discriminar entre grupos de sujetos que se diferencian en otra u otras variables (por ejemplo, en el sexo, la edad o el nivel intelectual), es decir, se supone que grupo de sujetos con diferente dotación o atributo en esta variable externa obtendrán distintos promedios en la prueba si dicha variable externa es influyente en el constructo medido por la prueba. (Moos, Moos y Trickett, 1989, p: 19)

En la adaptación española de las Escalas de Clima Social Laboral se tuvieron en cuenta variables o atributos influyentes y se analizaron las diferencias de las distintas submuestras en las variables de clima social. En la Escala WES se consideraron el tamaño de la empresa (pequeña, mediana, grande); el tipo de empresa (privada, pública); el área de la empresa (industria, comercio, servicios); la profesión del empleado examinado (botones, empleados, jefes/ técnicos) y el sexo.

## 1.8. PROCEDIMIENTO

El trabajo se desarrolló en un proceso polietápico, que incluyó las siguientes fases.

1. Coordinación con el presidente y gerente la Empresa de transportes y servicios múltiples Caballito, para la extracción de la población - muestra.
2. Aplicación de los instrumentos.
3. Calificación e interpretación de los instrumentos de medición.
4. Análisis estadístico de los datos.
5. Elaboración de cuadros, tablas y gráficos para los resultados.
6. Discusión e interpretación de los resultados.
7. Elaboración del informe final del estudio.

## 1.9. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

EL estudio se sometió al paquete SPSS-24. Para el análisis de datos se utilizaron los siguientes estadísticos:

1. La fórmula de producto Momento de Pearson

$$r_{1/21/2} = \frac{N\sum xy - \sum x\sum y}{\sqrt{N\sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{N\sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

2. Corrector de Spearman - Brown:

$$r_{11} = \frac{2r_{1/21/2}}{1+r_{1/21/2}}$$

## **CAPITULO II**

# **MARCO REFERENCIAL TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes**

A continuación se presentan los siguientes antecedentes influyendo en el sustento de la presente investigación.

### **A nivel internacional**

Romero (2001) realizó un estudio denominado “Clima laboral y bienestar psicológico en una empresa de transporte público (España)”. La población estuvo conformada por 200 empleados de una empresa pública de transportes. Los instrumentos utilizados para medir el clima laboral fue el cuestionario FOCUS-93 (first organizational climate/culture unified search), y para el bienestar psicológico el GHQ-12 (general health questionnaire) al que se le añadió un ítem sobre satisfacción general con la empresa. Llegaron a concluir que el clima laboral de la empresa en sus dimensiones de apoyo, metas, innovación y reglas fue percibido por los trabajadores con mayor orientación hacia las reglas y el apoyo social, y las dimensiones de innovación y orientación a metas fueron las menos identificadas.

Chaparro y Guerrero (2001) realizaron un estudio denominado “condiciones de trabajo y salud en conductores de una empresa de transporte público urbano en Bogotá”, fue un estudio de tipo descriptivo transversal. La muestra estuvo conformada por 194 conductores. Las herramientas utilizadas fueron la entrevista, observación y exámenes médicos. Los resultados mostraron que tienen problemas digestivos, de ansiedad, oculares, depresivos, otorrinolaringológicos, osteomusculares, respiratorios y neurológicos. Las mayores alteraciones de salud se relacionaron con sistema osteomuscular (retracciones musculares de miembros inferiores y paravertebrales, alteraciones de columna vertebral lumbar y dorsal), cavidad bucal, ojos y anexos, nariz, sobrepeso y obesidad; presbicia y astigmatismo, lipemias y niveles anormales de carboxihemoglobina postexposición laboral. Una tercera parte de los conductores manifestaron niveles altos de estrés. Finalmente los hallazgos sugieren que las condiciones de trabajo pueden contribuir con efectos adversos sobre la salud.

Ledesma, Poó y Peltzer (2007) realizaron un estudio denominado “Búsqueda impulsiva de sensaciones y comportamiento de riesgo en la conducción, Mar del Plata (Argentina)”, la muestra estuvo conformada por 204 conductores. Los instrumentos utilizados son la escala de ImpSS del cuestionario de personalidad de Zuckerman-Kuhlman y una escala tipo Likert compuesta por un conjunto de ítems que indagan conductas de riesgo en la conducción. Los resultados indican la existencia de una correlación positiva entre las variables para la muestra total. Esta correlación resulta más pronunciada en los grupos de menor edad, especialmente los hombres jóvenes, lo que significa que el factor edad es un consecuente de riesgo y conducta impulsiva en los choferes.

Oliveira y Pinheiro (2007) realizaron un estudio denominado “Indicadores psicosociales asociados a accidentes de tráfico que implican a conductores de autobuses”, en Rio Grande del norte de Brasil. El objetivo del estudio fue el de identificar condiciones relacionadas a accidentes de tráfico envolviendo conductores del transporte colectivo. La muestra estuvo conformada por 457 conductores, todos del sexo masculino y empleados de compañías de ómnibus de Natal, RN. Los instrumentos utilizados fueron una encuesta de cuestiones sobre actuación profesional, tales como: situaciones potencialmente preocupantes, efectos de las políticas de las organizaciones contratantes y características sociodemográficas, además del Inventario Zimbardo de Perspectiva Temporal y de la Escala de Somnolencia Epworth. Los resultados indican que las variables asociadas al involucramiento en accidentes son las horas extras, trabajo en período de vacaciones, emisión de certificados médicos, reclamaciones de pasajeros, somnolencia diurna excesiva y preocupación por el sueño, conducir con retraso y problemas familiares. La perspectiva temporal de presente no mostró relación con involucramiento en accidentes. Se concluyó que la incidencia del involucramiento de conductores de ómnibus en accidentes de tráfico puede ser evitada, o al menos disminuida, por medio de mejorías de aquellas condiciones de trabajo y de políticas públicas de salud y seguridad pública.

Lima y Juárez (2008) realizaron un estudio denominado “estresores laborales en conductores de transporte público colectivo en el estado de Morelos, México”. Su objetivo fue identificar los estresores percibidos por los conductores de transporte público colectivo del municipio de Cuernavaca del Estado de Morelos. La muestra estuvo conformada por 191 conductores de transporte público colectivo de las principales líneas de servicio público. Los resultados evidencian la presencia de quince estresores principales en la muestra de estudio, entre los que se destaca el tráfico, la presión de tiempo que tienen los conductores y la presión por completar una suma de dinero determinada diariamente.

Valdivia, et al (2012) realizaron un estudio denominado “Síndrome de Burnout en conductores de microbuses de la ciudad de Santiago de Chile (Chile)”. La muestra de estudio estuvo conformada por 120 conductores de microbuses de la ciudad de Santiago de Chile. El instrumento utilizado para evaluar a los integrantes del muestreo fue el Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS). Los resultados revelan la presencia del síndrome, caracterizado por niveles bajos de cinismo (56,67%), pero altos en desgaste emocional (45,83%) y eficacia profesional (68,33%), observándose además que en la matriz de correlaciones sólo fue altamente significativa ( $p < 0,005$ ) la correlación entre las variables desgaste emocional y cinismo (0,345), lo que permite concluir que las actitudes cínicas y de despersonalización constituyen un mecanismo defensivo frente al desgaste emocional provocado por el trabajo diario.

Faúndez, et al (2013) realizaron un estudio denominado “Burnout y Carga Mental en Conductores del Transporte Público de Chile (Transantiago)”. La muestra de estudio fueron 112 conductores de transporte público de la ciudad de Santiago de Chile. Los instrumentos utilizados fueron el CESQT y el NASA-TLX (Task Load Index). Los resultados confirmaron la hipótesis, ya que Burnout se correlaciona con Carga mental, pues los niveles del síndrome se asociaron positiva y significativamente. Todas las subescalas presentaron valores de consistencia interna superiores a 0,70. La prevalencia del Burnout fue del 23,2% para el Perfil 1 y un 6,25% para el nivel clínico (Perfil 2). Los niveles de Burnout en la muestra recabada, de acuerdo a la literatura internacional, es

alto, y se confirma la importancia de estos fenómenos en la salud mental de los conductores del transporte público de Santiago de Chile.

### **A nivel nacional**

Esquivas y Tello (2000) realizaron un estudio denominado “Expresión de la hostilidad y cólera en conductores de transporte público urbano en Lima Metropolitana”. El tipo de investigación fue de correlacional. La muestra estuvo conformado por 300 conductores, cuyas edades oscilan entre 20 y 75 años, con niveles de instrucción que van de primaria incompleta a superior completa los cuales laboraban para tres empresas de cada uno según el tipo de vehículo que utilizan: combi, coaster y ómnibus. Los instrumentos utilizados son una ficha de datos de filiación y el Inventario Multicultural Latinoamericano de la expresión de la cólera y la hostilidad (IMECH). Los resultados indican que, los conductores presentan niveles promedio de hostilidad. Las personas con mayor edad presentan actitudes más hostiles y tienden a tener mayor control cognitivo de sus sentimientos de cólera. Las personas casadas presentan mayor control sobre sus emociones, los solteros tienden a manifestar abiertamente su cólera. A mayor nivel de instrucción presentan mayor hostilidad, sus sentimientos de cólera tienden a contenerla cognitivamente. Las características del vehículo con el cual laboran no influyen significativamente en su actitud hostil ni en sus sentimientos de cólera

Ponce, et al (2006) realizaron un estudio denominado “estudio psicológico sobre patrones de conducta en contextos de tráfico, en grupos de automovilistas particulares y profesionales de lima Metropolitana”. La muestra estuvo conformada por 740 choferes varones que conducen vehículos en Lima Metropolitana, cuyas edades oscilan entre los 19 y 69 años, la cual fue seleccionada a través de un muestreo no probabilístico de tipo intencional. El instrumento utilizado fue el cuestionario de personalidad PSS, el cual forma parte de la BC, batería de conductores. Los resultados indican que el tipo N es el predominante en automovilísticas particulares, taxistas y microbuseros, en tanto que el factor S es el predominante en los choferes interprovinciales.

## **A nivel local**

Concepción y De los Santos (2010) realizaron un estudio denominado “Síndrome de Burnout Y Patrones de Comportamiento Ante el Tráfico En Conductores (Trujillo)”. La muestra estuvo constituida por 237 conductores entre 25 y 60 años. Los instrumentos utilizados fueron, el Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de personalidad PSS, de la Batería de conductores de J. L. Fernández-Seara. Para analizar los datos, se empleó la prueba estadística Chi cuadrado. Los resultados obtenidos luego de evaluar la presencia de Burnout en los conductores de ruta interprovincial, indican que el 86.5% de ellos presenta el Síndrome de Burnout, y el 13.5% de los conductores no presenta dicho síndrome. Además en las dimensiones de Burnout en los conductores; respecto a cansancio emocional, se obtuvo que el 39.2% de los conductores registró un nivel alto y un 21.2% de ellos un nivel bajo de cansancio emocional. Asimismo, el 39.7% de los conductores registró un nivel alto de despersonalización y el 22.9% de ellos un nivel bajo. En tanto que el 47.3% presentó nivel bajo de realización personal y el 30.4 % un nivel alto. Por lo que concluyen que el síndrome de Burnout se relaciona significativamente con los patrones de comportamiento en contexto de tráfico en los conductores de ruta interprovincial, La Libertad.

Alvarez (2013) Realizo un estudio denominado “La impulsividad en conductores de servicio público de dos empresas de transporte (camionetas rurales y taxista) de la ciudad de Trujillo”; la muestra estuvo conformado por 410 sujetos de los cuales 120 eran choferes de combis y 290 taxistas, utilizó como instrumentos la escala de impulsividad de Barrat (BIS-11), los resultados más significativos fueron: La Impulsividad se manifiesta con mayor predominio en niveles bajos en las diferentes áreas que evalúa la escala de Barrat (BIS 11), en el grupo de conductores de combis. También halló diferencias significativas entre los conductores de combis respecto a los taxistas en el Impulsividad Atencional alcanzando con un valor “t” de 3, 686 al 0.005% de confianza, lo que indica que los conductores de combis revelan mayor incapacidad para mantenerse sobre la tarea y responder a sus demandas. Similares hallazgos se dan en la Impulsividad Motora donde encuentra diferencias significativas, siendo los

conductores de combis quienes se muestran más impulsivos en esta área. En la Impulsividad No Planeada también existen diferencias significativas entre ambos grupos a favor de los conductores de combis quienes manifiestan en mayor medida; es decir actúan sin pensar en el futuro que tienen que ver con decisiones no razonadas, no prevén las consecuencias. Finalmente encuentra diferencias en la Impulsividad de la escala general siendo en mayor medida acciones rápidas no planificadas a estímulos externos o internos sin consideración de las consecuencias negativas tanto para el individuo como para los demás.

## **2.2. Marco teórico**

### **2.2.1. Abordaje del Síndrome de Burnout**

Los inicios del término del Síndrome de Burnout, se remonta a 1974 con Freudenberger quien define al síndrome de Burnout como una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de la sobrecarga de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador. Posteriormente, Dale (1979, citado por Garcés De Los Fayos, 2003) inicia la concepción teórica del Burnout y lo entiende como una consecuencia del estrés laboral, por lo que el síndrome podría variar en relación a la intensidad y duración del mismo.

Luego en 1980, Freudenberger aporta otros términos a la definición, dando a conocer el vaciamiento de sí mismo, provocado por el agotamiento de los recursos físicos y mentales tras el esfuerzo excesivo por alcanzar una expectativa no realista que ha sido impuesta por él o bien por los valores de la sociedad.

En el mismo año, Cherniss (1980) enfatiza la importancia del trabajo como antecedente al Burnout, dando a conocer que los trabajos frustrantes con excesivas demandas con el transcurrir del tiempo, generan cambios negativos en la persona, destaca tres momentos: Desequilibrio entre demandas y recursos individuales. Respuesta emocional a corto

plazo con ansiedad tensión, fatiga. Y cambios de actitudes y conductas, afrontamiento defensivo.

También, Edelwich y Brodsky (1980 citado por Zafra 2010), lo definen como una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones del trabajo, propone cuatro fases: entusiasmo, estancamiento, frustración y apatía.

Posteriormente en 1981 Maslach y Jackson, después de un estudio empírico, entienden el Burnout desde una perspectiva psicosocial ya que lo consideran como una respuesta emocional ante factores laborales y organizacionales como antecedentes y condicionantes, investigaron como el estrés relacionado con el rol laboral, puede desencadenar un síndrome tridimensional en profesionales cuyo objeto de ayuda son personas. Estas dimensiones son: agotamiento emocional (hastío emocional), despersonalización, (actitudes y respuestas cínicas) reducida realización personal (pérdida de confianza en realizarse). De acuerdo a la definición de Burnout el inventario que estos autores crearon es el más utilizado y aceptado, por lo que se hará uso de dicho instrumento en esta investigación.

Por su parte, Luck y Gohs (1982, citado por Garcés De Los Fayos, 2003) indican que todas las definiciones aportaran al Burnout, lo que hacían era describir el síndrome del carbonizado, de allí que en la actualidad una traducción libre del Burnout sea la de quemado cuando lo que se refleja es una situación más grave (carbonizado), describió como el estado mental y físico de los efectos de debilitamiento experimentadas por sensaciones negativas prolongadas relacionadas con el trabajo.

Así mismo, Perlman y Hartman (1982, citado por Garcés De Los Fayos, 2003) compilando diversas conceptualizaciones, encuentran los siguientes tópicos: fracasar y estar agotado, respuesta a un estrés crónico, y síndrome con actitudes inapropiadas hacia los clientes y hacia sí mismo, asociado con síntomas físicos y emocionales, provocado

por una situación negativa y de la organización hacia la persona que desempeñan su labor profesional.

Nagy (1985, citado por Garcés De Los Fayos, 2003) realiza una descripción numerosa de manifestaciones psicológicas y físicas evidenciadas en trabajadores de profesiones de interacción humana según el autor, Burnout y estrés pueden ser conceptos similares y que el Burnout sería un tipo específico de estrés.

Shirom (1989, citado por Garcés De Los Fayos, 2003) plantea que el Burnout es el resultado de un mal funcionamiento de los esfuerzos de afrontamiento con lo que al disminuir los recursos de la persona, aumenta el síndrome. Para Leiter (1991, citado por Garcés De Los Fayos, 2003) el Burnout es una función del patrón de afrontamiento del individuo condicionado por demandas organizacionales y recursos exigidos. Este mismo autor señala que la excesiva variedad de tareas puede afectar los sentimientos de realización personal en el sujeto.

García Izquierdo (1991, citado por Garcés De Los Fayos, 2003) señala que es característico en profesiones de servicios humanos. Gil y Peiró (1997) opinan que el Burnout puede estudiarse bajo dos perspectivas: Clínica bajo una concepción estática, donde el sujeto llega a ese estado como consecuencia del estrés laboral y una perspectiva psicosocial que lo define como un proceso, es decir una serie de etapas que se generan por interacción de las características personales y el entorno laboral.

Para el presente estudio, el concepto de Burnout a utilizar es desde la perspectiva psicosocial que viene a ser la respuesta emocional ante factores laborales que actúan como antecedentes y condicionantes, está relacionado con el rol laboral de profesionales cuyo objeto de ayuda son personas, en la que se establece el síndrome tridimensional que comprende: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal.

De todo lo mencionado, la sobrecarga de trabajo y un deterioro de la salud mental son causantes esenciales para desencadenar el síndrome de Burnout, como lo menciona,

Freudenberger (1980) quien desarrolla el término el vaciamiento de sí mismo, provocado por el agotamiento de los recursos físicos y mentales tras el esfuerzo excesivo por alcanzar una expectativa no realista que ha sido impuesta por el trabajador o bien por los valores de la sociedad.

### **2.2.1.1. Modelos explicativos del Síndrome de Burnout**

A continuación se presentan los siguientes modelos, con la intención de explicar la etiología del Síndrome de Burnout:

A. Modelo de competencia social de Harrison (1983, citado por Gil y Peiró, 1997), en este modelo se puede apreciar que la mayoría de los individuos que trabajan en servicios de ayuda están altamente motivados para ayudar a los demás, la eficacia de sus objetivos están determinados por factores de ayuda o factores de barrera. En un principio, la motivación para ayudar predeterminará su eficacia y su competencia, de lo contrario disminuirán estos sentimientos, más si se mantiene en el tiempo aparecerá el síndrome de Burnout.

Por su parte, Pines (1993, citado por Gil y Peiró, 1997) señala que el síndrome de Burnout, es el resultado de un proceso de desilusión en aquellas personas que intentan darle un sentido existencial a su trabajo de carácter humanitario y de ayuda. Una persona que inicialmente no ha estado motivada en este aspecto puede experimentar fatiga, estrés pero no el síndrome de Burnout.

B. El Modelo de Cherniss (1992), Establece una relación causal entre la incapacidad del sujeto para desarrollar sentimientos de competencia o éxito y síndrome de Burnout, toma el concepto de autoeficacia percibida de Bandura sobre las creencias de las capacidades de las personas para el control de situaciones que lo afectan. Los sentimientos de éxito generan satisfacción laboral y compromiso con el trabajo en cambio los sentimientos de fracaso llevan al síndrome de Burnout. Los sujetos con fuertes sentimientos de auto eficacia percibida experimentan menos estrés en situaciones

amenazantes y las situaciones son menos estresantes cuando creen que pueden afrontarlas exitosamente.

C. El Modelo De Thompson, Page y Cooper (1993), Quienes se basaron en el modelo de autocontrol de Carver y Scheier (1988, citado por Gil y Peiró, 1997) para explicar el proceso del estrés. La etiología la relacionan con el nivel de autoconciencia del sujeto, sus sentimientos de autoconfianza y sus expectativas de éxito, además de la discrepancia que puede haber entre las demandas de la tarea y los recursos de la persona.

La autoconciencia es la capacidad del sujeto para autorregular sus niveles de estrés percibido ante el desarrollo de una tarea dirigida a la consecución de un objetivo; cuando este último se ve continuamente frustrado, el sujeto puede resolver sus dificultades retirándose de manera mental (agotamiento emocional considerado como retiro psicológico) o conductual (despersonalización considerado como retiro conductual del problema).

D. Modelo de la teoría de intercambio social, refiere que la etiología del síndrome de Burnout se encuentra en las percepciones de falta de equidad o ganancia que desarrollan los individuos como resultado de la comparación social cuando establecen relaciones interpersonales, cuando perciben continuamente que aportan más de lo que reciben a cambio de su esfuerzo e implicación personal.

Para Bunk y Schaufeli (1993, citado por Gil y Peiró, 1977) el síndrome de Burnout tendría una doble etiología, los procesos de intercambio social con las personas a las que se atiende y los procesos de afiliación y comparación social con los compañeros.

Estos identifican tres fuentes de estrés relevantes:

- La falta de claridad sobre cómo se debe actuar, la incertidumbre.
- La percepción de equidad (equilibrio entre lo que dan y reciben los sujetos en sus relaciones)

- La falta de control, es decir la posibilidad de la persona de controlar los resultados de sus acciones laborales.

E. Modelo de la conservación de recursos de Hobfoll (1989, citado por Gil y Peiró, 1997), Plantea que el estrés se da cuando las personas perciben que aquello que los motiva está amenazado o frustrado. Los recursos son los motivadores (posesión de objeto o condiciones de valor, características de personalidad o energía para el desempeño cotidiano), la pérdida de estos desarrolla el síndrome de Burnout. Pero es importante recordar que cada persona tiene su propia estrategia de afrontamiento, uno activo que favorece la ganancia de recursos y otro pasivo que favorece la pérdida de estos.

F. Modelo de Golembiewski, Munzinger y Carter (1983), Quienes explican que el síndrome de Burnout en forma progresiva y a través de fases, se da como un proceso donde los profesionales pierden su compromiso inicial con su trabajo como una forma de responder al estrés. El estrés laboral en relación con el síndrome de Burnout se genera en la primera fase ante la sobrecarga laboral (retos) y disfunción de rol este último considerado como poca estimulación y reto; las personas pierden autonomía y control, se sienten fatigados, irritables afectando su auto imagen.

En la segunda fase, los sujetos desarrollan estrategias de afrontamiento en la que incluyen un distanciamiento de la situación laboral estresante, será constructivo cuando se atiende al usuario sin implicarse en el problema y contra productivo cuando hay implicancia del profesional con actitudes de cinismo, rigidez en el trato o indiferencia, es lo que se denomina actitudes de despersonalización, la persona desarrollará una experiencia de baja realización personal en el trabajo y finalmente agotamiento emocional.

G. Modelo Winnubst (1993, citado por Gil y Peiró, 1997), Entiende el Burnout como un sentimiento de agotamiento físico, emocional y mental resultado de la tensión emocional crónica del estrés laboral, y considera que afecta a todo tipo de profesionales.

Establece relaciones entre la estructura de la organización, la cultura y el clima organizacional y el apoyo social en el trabajo como variables que anteceden al síndrome; estas variables se rigen por criterios éticos de la organización.

H. Modelo Estructural Gil y Peiró (1997), Integran las variables personal, interpersonal y organizacional, consideran que el síndrome de Burnout es una respuesta al estrés laboral percibido que surge tras un proceso de reevaluación cognitiva, cuando las estrategias de afrontamiento no son eficaces para reducir el estrés laboral percibido. La aparición del síndrome de Burnout se da en forma progresiva, donde en un inicio ante factores como sobrecarga laboral y disfunción de rol se va perdiendo el compromiso laboral la autonomía y el control. Luego los sujetos utilizan estrategias de afrontamiento como distanciarse de la situación laboral estresante, con rigidez e indiferencia frente a la relación con el usuario generándose la despersonalización, posteriormente el profesional experimentará una baja realización personal y por último el agotamiento emocional.

#### **2.2.1.2. Aparición del síndrome de Burnout:**

Se observa en las siguientes:

- Cuando la motivación de los empleados para ayudar a los demás se ve frustrada generando desilusión por el trabajo, y también cuando sienten que aquello que los motiva tales como posesión de objetos o condiciones de valor, características de personalidad están siendo amenazados o frustrados.
- Cuando hay falta de recursos personales como la falta de sentimientos de competencia y éxito profesional, la autoconciencia para autorregular el estrés ante las tareas dirigidas a un objetivo y cuando las estrategias de afrontamiento son ineficaces.

- Cuando existe la percepción de la falta de equidad o ganancia que surge tras la comparación social, cuando los sujetos perciben que aportan más de lo que reciben a cambio de su esfuerzo personal.
- Cuando falta apoyo social en el ambiente laboral y por último cuando el sujeto hace una reevaluación cognitiva tanto a nivel personal, interpersonal y organizacional de su organización.

Como se puede apreciar estos factores explicativos del síndrome del Burnout están en relación con factores organizacionales del clima laboral. Interesa conocer como estos últimos específicamente estimulan al desarrollo de la autorrealización de los empleados traducidos en el desarrollo de la autonomía, de los sentimientos de competencia, éxito profesional y a los logros o resultados obtenidos de su trabajo educativo y su relación con el agotamiento emocional, la actitud fría y distante con los compañeros y la baja realización personal.

### **2.2.1.3. Características del Síndrome del Burnout:**

Según Da Silva, F (2001), el Burnout se asocia en sus génesis con algunas características laborales objetivas tales como:

- a) Sobrecarga de trabajo que se asocie o no a valoración subjetiva de demanda laboral. Se incluyen aquí los horarios de trabajo prolongados (sobrecarga cuantitativa, multiempleo o mal distribuidos).
- b) Malas condiciones de trabajo y sobre todo uno de los factores determinantes más importantes para la desmotivación que es la mala remuneración económica y las condiciones materiales del lugar de trabajo (incluida la seguridad física) la primera directamente relacionada con renuncias.

- c) Inadecuado liderazgo, supervisión y/o soporte de los superiores (factores asociados al descenso en los sentimientos de realización personal). También, podemos considerar la falta de adecuada estimulación motivadora por parte de los superiores ya signada por Chernis en (1980) en Da Silva, F (2001). Hostilidad y mala calidad en las relaciones entre los pares.
- d) Falta de participación en la toma de decisiones y aún falta de autonomía personal para el cumplimiento de muchas de ellas. Falta de comunicación tanto horizontal como vertical y entrenamiento insuficiente.
- e) Desconocimiento de la estructura organizacional del lugar de trabajo (factor que se ha identificado como preventivo de la despersonalización). La ausencia de un programa de introducción y orientación para los nuevos empleados ha demostrado ser un factor negativo (Chernis, 1980 en Da Silva, F., 2001).

#### **2.2.1.4. Fases del Síndrome del Burnout**

Según Fidalgo, M (2006), el Síndrome se desarrolla en cinco fases evolutivas:

##### **a) Fase Inicial de Entusiasmo:**

Se experimenta, ante el nuevo puesto de trabajo, entusiasmo, gran energía y se dan expectativas positivas. No importa alargar la jornada laboral.

##### **b) Fase de Estancamiento:**

No se cumplen las expectativas profesionales. Se empiezan a valorar las contraprestaciones del trabajo, percibiendo que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no es equilibrada. En esta fase tiene lugar un desequilibrio entre las demandas y los recursos (estrés); por tanto, defintoria de un problema de estrés psicosocial. El profesional se siente incapaz para dar una respuesta eficaz.

**c) Fase de Frustración:**

Se puede describir una tercera fase en la que la frustración, desilusión o desmoralización hace presencia en el individuo. El trabajo carece de sentido, cualquier cosa irrita y provoca conflictos en el grupo de trabajo. La salud puede empezar a fallar y aparecer problemas emocionales, fisiológicos y conductuales.

**d) Fase de Apatía:**

En la cuarta fase, suceden una serie de cambios actitudinales y conductuales (afrontamiento defensivo) como la tendencia a tratar a los pasajeros de forma distanciada y mecánica, la anteposición cínica de la satisfacción de las propias necesidades al mejor servicio al cliente y por un afrontamiento defensivo-evitativo de las tareas estresantes y de retirada personal. Estos son mecanismos de defensa de los individuos.

**e) Fase de Quemado:**

Colapso emocional y cognitivo, fundamentalmente, con importantes consecuencias para la salud. Además, puede obligar al trabajador a dejar el empleo y arrastrarle a una vida profesional de frustración e insatisfacción.

### **2.2.1.5. Manifestaciones del Síndrome del Burnout**

Según Da Silva, F (2001), podemos encontrar las siguientes manifestaciones del Síndrome del Burnout:

**a) Manifestaciones Mentales:**

Predominan los síntomas psicológicos de agotamiento emocional y tipo disfóricos, es decir, estados de ánimos desagradables, como tristeza, ansiedad o irritabilidad.

De forma característica la persona se siente nerviosa, con una inquietud psicomotora, con incapacidad para concentrarse y olvidos frecuentes, agotada, atrapada en el desempeño del rol profesional y con sentimientos o sensación de vacío.

**b) Manifestaciones Físicas:**

Se han descrito una gran variedad de síntomas psicosomáticos tales como cefaleas, trastornos gastrointestinales desde alteraciones del apetito hasta úlceras, mialgias, dolores osteo-musculares (sobre todo a nivel de columna lumbar), dermatitis, disfunciones sexuales, trastornos del ritmo cardíaco, hipertensión arterial, alteraciones del sueño fundamentalmente insomnio de conciliación y pérdida o disminución notoria de la libido. Suele estar presente una depresión del sistema inmunitario por lo que gripes y resfríos reiterados son frecuentes.

**c) Manifestaciones Conductuales:**

Destacan las alteraciones de la conducta en el rol asistencial y sobre todo la despersonalización en la relación con el paciente entendiéndose como tal la pérdida de interés por las personas con una suerte de retiro de las energías motivacionales en el trabajo. Las muy frecuentes quejas y crítica se asocian con la reacción cínica ante cualquier intento o sugerencia de ayuda que es descalificada desde esa posición. A nivel conductual se han observado un consumo aumentado de estimulantes como café y té así como de sedantes, bebidas alcohólicas y otras drogas. También se asocia con sedentarismo y mala dieta nutricional.

**d) Manifestaciones Socio-Laborales:**

Los problemas interpersonales pueden darse con los pacientes, los compañeros, los superiores o los subordinados, se destaca el distanciamiento afectivo individual de los contactos sociales, a veces acompañado de un excesivo distanciamiento

defensivo al llevar a la casa los problemas laborales como un desplazamiento negativo, lo cual puede aumentar los conflictos de pareja. El hipercriticismo y la desconfianza hostil así como la insensibilidad y el excesivo distanciamiento defensivo, se puede presentar como aburrimiento cínico y estereotipado o amarga insatisfacción con los logros profesionales, está en agudo contraste con los buenos propósitos de un humanismo ideal, bien intencionado y empático con los que comenzó su carrera profesional. En fin, la persona “quemada” no se siente querida o valorada por los colegas o por la organización.

**e) Manifestaciones Organizacionales:**

En estudios longitudinales, el Burnout presenta en los sujetos intención de abandonar el trabajo, de cambiar de puesto y un importante ausentismo y/o incumplimiento del horario laboral Firth y Britton (1989) en Da Silva, F (2001). Además de una disminuida productividad individual Golembiewski y Munzeurider (1988) en Da Silva, F (2001). La idea del abandono del puesto de trabajo para el que se han invertido grandes esfuerzos de todo tipo y de cambio radical de vida se asocia a las ideas de frustración laboral con los resultados consiguientes

**2.2.1.6. Variables implicadas en el desarrollo del Síndrome de Burnout:**

**A. Variables personales**

Las variables personales consideradas en los estudios sobre Burnout son el sexo, la edad, estado civil, antigüedad en el trabajo, las características de personalidad, las psicopatologías y las estrategias de afrontamiento. Con relación al género, mientras en unos estudios las mujeres son las que obtienen mayores puntuaciones en los instrumentos de medida (Atance, 1997), los hombres puntúan en otros estudios como más quemados por su labor. Lozano y Montalbán (1999) citado en Muñoz., (2001), otros señalan a los hombres concretamente en la escala de despersonalización como medida significativa. De la Fuente (1994).

Con respecto a la edad, se señala mayor nivel de Burnout entre los 40 y 45 años (Muñoz, 2001), mientras que en otros estudios se precisa que dicho fenómeno se produce en torno a los 44 años (Atance, 1997). En general, se concluye que a mayor edad disminuye la tensión laboral con lo que el grado de Burnout es menor (De la Fuente, 1994); sólo la escala de cansancio emocional se relaciona positivamente con la edad. Tello (2002). Por lo que se refiere al estado civil tampoco los datos son homogéneos, el grupo de casados puede ser propenso a padecer Burnout (Tello, 2002); otros señalan al grupo de separados y divorciados en relación a la baja realización personal. Atance (1997).

En relación con la antigüedad en el trabajo, en general esta variable influye a la hora de estudiar el grado de quemazón (Olmedo, 2001); Atance (1997) lo sitúa entre los 5 y 10 años como el periodo en que este problema aparece con mayor frecuencia. Haciendo referencia a la personalidad y psicopatologías, este problema se ha asociado a un mayor número de quejas físicas (Torrado, 1996), también a psicopatologías y morbilidad psiquiátrica tales como ansiedad y depresión (Aluja, 1997). Además, se mencionan variables pre disponentes que han sido examinadas con relación al estrés laboral como locus de control, conducta tipo A en estos contextos ocupacionales y los rasgos de personalidad como baja estabilidad emocional, autoconfianza, personalidad resistente, tensión y ansiedad. Zellars, Perrewe y Hochwarter (2000).

Por último, en cuanto a la posible relación entre las estrategias de afrontamiento y el posterior desarrollo del Burnout, los estudios han ido dirigidos a evaluar tales estrategias, encontrando que las centradas en el problema son utilizadas por aquellas personas que se enfrentan a condiciones estresantes concretas de la práctica diaria como por ejemplo atender a un número elevado de pacientes. (Carauna, 1989; Escribá y Bernabé, 2002; Guerrero, 2001).

Otros estudios señalan que son los posibles cambios cognitivos que se realizan ante dichas demandas estresantes los relacionados con no padecer Burnout (Folkman y Lazarus, 1985; Quevedo, 1997); además, se ha señalado que las estrategias pueden

diferir entre las personas que desarrollan este problema y los que no lo desarrollan. Yela (1996).

## **B. Variables organizacionales**

Las variables organizacionales consideradas en los estudios revisados sobre Burnout han sido el clima laboral, el bienestar laboral, el grado de autonomía, la ejecución en el trabajo, el apoyo social, la ambigüedad de rol y la falta de reciprocidad.

En este sentido, los resultados de la investigación han mostrado que cuanto más positivo es el clima laboral (Cuevas, O'Ferrall y Crespo, 1998), el bienestar (Escribá, 2000) y la satisfacción laboral (Cherniss, 1980; García, 2000; Graham y otros, 1996; Lim y Yuen, 1998; Lozano y Montalbán, 1999; Zurriaga, Ramos, González-Romá, Espejo y Zornoza, 2000) menor es el estrés que los sujetos perciben en el trabajo.

En relación al grado de autonomía o independencia que los profesionales pueden percibir en su puesto de trabajo, puede ser considerado como un antecedente en determinadas profesiones debido a la labor dependiente que realizan (González, 1998).

Por otro lado, la ambigüedad de rol, entendida como la incertidumbre entre las exigencias de la propia tarea y los métodos con los que debe ser ejecutada, parece favorecer el desarrollo de Burnout (Gil-Monte y Peiró, 1998; Lozano y Montalbán, 1999; Moreno y Peñacoba, 1996). El mismo tipo de relación se produciría en el caso de la falta de reciprocidad de rol, en el sentido de que el personal sanitario podría percibir que tanto los pacientes como la organización no les recompensan de manera proporcional a lo que ellos dan (Gil-Monte, 2001).

### **2.2.1.7. Consecuencias del Burnout en el contexto organizacional.**

#### **a) Frecuencia de enfermedades:**

Las enfermedades donde el estrés en los profesores tiene un rol importante son los desórdenes neuróticos y problemas psicosomáticos, los síntomas son fatiga, desórdenes del sueño, depresión y abuso del alcohol o drogas. (Rudow, 1990, citado por Vandenberghe y Huberman, 1999). Golembieswsky, Munzenrider y Carter (1986, citados por Gil y Peiró, 1997) encontraron que los sentimientos de agotamiento emocional tenían un índice de correlación intenso con la falta de salud expresada en los síntomas: agitación y debilitamiento problemas cardiovasculares y problemas de sueño.

#### **b) Deterioro en las relaciones interpersonales:**

Los sujetos con Burnout tienen un gran número de problemas familiares y matrimoniales (Faber 1983, citado por Grau y Chacón, 1998).

#### **c) Estados de ánimo:**

En un inicio el Burnout se puede identificar por los cambios de ánimo, los sentimientos negativos aparecen después, tales como la insatisfacción laboral, los estados depresivos, monotonía y falta de energía (Rodow, 1983, citado por Vandenberghe y Huberman, 1999).

En la organización el síndrome puede contagiarse a través de mecanismos de modelado o aprendizaje por observación durante los procesos de socialización laboral (Edelwich y Brodsky, 1980 citados por Grau y Chacón, 1998), entre las variables a este nivel se tienen:

- Baja satisfacción laboral. La relación entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral es significativa en forma consistente, ésta es una consecuencia actitudinal del estrés laboral. En la mayoría de los estudios hay una correlación significativa entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral, sin embargo en otros estudios los efectos más intensos están relacionados con la realización personal.
- Ausentismo laboral. El ausentismo es incrementado por la frecuencia de enfermedad sobre todo si son frecuentes éstas ocurren en situaciones estresantes al inicio de Burnout. (Rudow 1983, por citado por Vandenberghe y Huberman, 1999).
- Retiro temprano. Aparecen después de 15 a 20 años de trabajo. La tendencia al abandono se asocia de manera positiva con los sentimientos de agotamiento emocional y despersonalización, y con la realización personal en el trabajo se asocia de manera negativa (Gil y Pieró, 1997).
- Comportamiento social. Las relaciones interpersonales se ven deterioradas cuando hay despersonalización, los empleados carecen de participación, de carisma y de emociones saludables y cálidas cuando tratan con los clientes y como consecuencia afectan el aprendizaje, la motivación y la disciplina de éstos (Vandenberghe y Huberman, 1999).

### **2.2.2. Abordaje de Clima Social Laboral**

La palabra Clima se origina del griego Klima y significa tendencia, inclinación. Clima organizacional refleja entonces, una tendencia e inclinación respecto hasta qué punto las necesidades de la organización y de las personas que la integran estarían efectivamente siendo atendidas.

McGregor (1992, mencionado por García, 2007) se refiere al clima organizacional como ambiente psicológico de las personas en el trabajo. Para el autor, la calidad de la relación superior/subordinado está determinado por el superior y en la formación del clima

organizacional que es más importante que la existencia de políticas, normas y procedimientos es la manera como los trabajadores son administrados en el día a día.

Así mismo R. Moos señala la teoría de la psicología ambientalista para explicar la relación existente entre un individuo y el medio donde interactúa. Es en esta teoría donde nace el hecho de evaluar al clima social laboral desde la estructura social y ambiental.

### **2.2.2.1. Dimensiones del clima social laboral**

Letwin y Stringer (1978, mencionados por Arangú 2008) postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

#### **a) Estructura:**

Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

#### **b) Responsabilidad:**

Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

**c) Recompensa:**

Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

**d) Desafío:**

Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

**e) Relaciones**

Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

**f) Cooperación:**

Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

**g) Estándares:**

Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

#### **h) Conflicto:**

Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

#### **i) Identidad:**

Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

#### **2.2.2.2. El Clima laboral Como Constructo**

En la línea de la teoría cognitiva, Winert (1981, citado por Seisdodos) apunta la existencia de los siguientes factores influyentes en el clima:

- A. La manera con que el individuo percibe su medio ambiente laboral.
- B. La valencia que él atribuye a determinados resultados esperables de su esfuerzo personal.
- C. Las instrumentalidades que conoce en relación con dichos resultados.
- D. Las expectativas que pone en su labor, lo cual, a su vez, influye en su conducta y actitudes laborales.

Algunas de estas dimensiones han sido estudiadas por varios autores: Pelz y Andrews (1966) en laboratorios de investigación industrial, Meyer (1968) en empresas de gestión, Schneider y Bartlett (1968, 1970) en agencias o compañías de seguros, Friedlander y Margulies (1969) en la industria electrónica, Gerson y Aderman (1970) en empresas de transportes y George y Bishop (1971) en instituciones escolares.

Pero han llegado a conclusiones muy contradictorias, tal vez porque se ha empleado una diferente definición del constructo (el clima), o por los métodos o enfoques de la medición, o bien porque en unas ocasiones dicho constructo era una variable dependiente y en otras una variable interviniente. El citado autor, Weinert (1981), señala tres escuelas distintas en su concepción del clima; en ellas éste se considera:

- a. Como un conjunto de características objetivas de la organización, perdurables y fácilmente medibles, que distinguen una entidad laboral de otra. Son unos estilos de dirección, unas normas y medio ambiente fisiológico, unas finalidades y unos procesos de contraprestación. Aunque en su medida se hace intervenir la percepción individual, lo fundamental son unos índices objetivos de dichas características. En esta línea están los trabajos de Forehand y Gilmer (1965) y, de Litwin y Stringer (1966, 1968).
- b. Como una serie de variables perceptivas o atributos cualitativos de la organización. Estos se deducen de las relaciones entre sus miembros, y los elementos críticos son las percepciones individuales que los sujetos tiene de la realidad laboral; dichas percepciones, a su vez, influyen en la conducta y actitudes de los individuos de la organización. Aquí se incluyen los trabajos de Campbell et al. (1970), Guion (1971) y Pritchard y Karasick (1973).
- c. Como un conjunto de percepciones globales (constructo personal y psicológico) que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos; lo importante es cómo percibe un sujeto su entorno, sin tener en cuenta como lo perciben otros; organización.

Resumiendo los aspectos comunes de los tres enfoques, el clima laboral puede entenderse como una cualidad interna relativamente perdurable de la organización, resultado de la conducta y normativas de sus miembros, que es percibida por éstos y hace a la entidad diferente de otras. Así, pues, es un conjunto de percepciones, de tipo descriptivo y no evaluativo, referido a la totalidad o partes de la organización y que

influye en la conducta y actitudes de los miembros. Naylor (1979) intenta integrar los distintos enfoques considerándolos como partes de un único proceso de desarrollo: el individuo percibe las características objetivas de la organización, las criba con sus atributos subjetivos (actitudes y personalidad) y elabora su constructo psicológico (globalizado y personalizado) del clima laboral. En este caso se da una interacción entre las características percibidas de la organización y las características personales del que percibe.

### **2.2.2.3. Variables Que Influyen en El Clima laboral**

- a) Ambiente físico: Como espacio físico, condiciones de ruido, calor, etc.
- b) Estructurales: Como la estructura formal, estilo de dirección, tamaño de la organización, etc.
- c) Ambiente Social: Tales como el compañerismo, conflictos, comunicaciones, etc.
- d) Personales: Como las actitudes, motivaciones, expectativas, etc.
- e) Propias del comportamiento organizacional: Como son la productividad, ausentismo, rotación, tensiones, satisfacción laboral, etc.

### **2.2.2.4. Teorías Sobre El Clima Laboral:**

Entre las más importantes tenemos:

#### **A. Teoría sobre el Clima Laboral:**

En la publicación que hiciera McGregor en 1960 sobre "Lado Humano de la Empresa", examina las teorías relacionadas con el comportamiento de las personas con el trabajo y expuso los dos modelos que llamó "Teoría X" y "Teoría Y".

### **A.1. Teoría X**

El ser humano ordinario siente una repugnancia intrínseca hacia el trabajo y lo evitará siempre que pueda. Debido a esta tendencia humana al rehuir el trabajo la mayor parte de las personas tiene que ser obligadas a trabajar por la fuerza, controladas, dirigidas y amenazadas con castigos para que desarrollen el esfuerzo adecuado a la realización de los objetivos de la organización. El ser humano común prefiere que lo dirijan quiere soslayar responsabilidades, tiene relativamente poca ambición y desea más que nada su seguridad.

### **A.2. Teoría Y**

El esfuerzo natural, mental y físico requerido por el trabajo es similar al requerido por el juego y la diversión, las personas requieren de motivaciones superiores y un ambiente adecuado que les estimule y les permita lograr sus metas y objetivos personales, bajo condiciones adecuadas, las personas no sólo aceptarán responsabilidad sino trataran de obtenerla.

Como resultado del modelo de la Teoría Y, se ha concluido en que si una organización provee el ambiente y las condiciones adecuada para el desarrollo personal y el logro de metas y objetivos personales, las personas se comprometerán a su vez a sus metas y objetivos de la organización y se logrará la llamada integración.

### **B. Teoría sobre Clima Laboral de Rensis Likert (1965)**

La teoría de Clima Laboral de Likert (citado por Brunet, 1999) establece que el comportamiento asumido por los subordinados, dependen directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción. Likert, establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influye en la percepción individual del clima.

- Variables Causales.- definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados.
- Variables Intermedias.- este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales.
- Variables Finales.- estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad. Están orientada a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como: productividad, ganancia y pérdida.

### **C. Teoría de los Factores de Herzberg**

La teoría de los dos factores se desarrolla a partir del sistema de Maslow, Herzberg (citado por Chiavenato, 1989) clasificó dos categorías de necesidades según los objetivos humanos superiores y los inferiores. Los factores de higiene y los motivadores. Los factores de higiene son los elementos ambientales en una situación de trabajo que requieren atención constante para prevenir la insatisfacción incluyen el salario y otras recompensas, condiciones de trabajo adecuadas, seguridad y estilo de supervisión.

La motivación y las satisfacciones sólo pueden surgir de fuentes internas y de las oportunidades que proporcione el trabajo para la realización personal. De acuerdo con esta teoría, un trabajador que considera su trabajo como carente de sentido puede reaccionar con apatía, aunque se tenga cuidado con los factores ambientales. Por lo tanto, los administradores tienen la responsabilidad especial de crear un clima motivador y hacer todo el esfuerzo a fin de enriquecer el trabajo.

#### **2.2.2.5. La teoría del clima social de R. Moos:**

La Escala de Clima Social Laboral tiene como fundamento a la teoría del Clima Social de Rudolf Moos (1974), la cual será el instrumento que se usara para la recolección de datos en la presente investigación y ésta tiene como base teórica a la psicología ambientalista, que analizaremos a continuación.

##### **2.2.2.5.1. La Psicología Ambiental:**

La Psicología Ambiental comprende una amplia área de investigación relacionada con los efectos psicológicos del ambiente y su influencia sobre el individuo. También se puede afirmar que esta es un área de la psicología cuyo foco de investigación es la interrelación del ambiente físico con la conducta y la experiencia humana. Este énfasis entre la interrelación del ambiente y la conducta es importante; no solamente los escenarios físicos afectan la vida de las personas, los individuos también influyen activamente sobre el ambiente (Holahan, 1996; en Kemper, 2000: 35).

##### **2.2.2.5.2. Características de la Psicología Ambiental:**

Kemper (2000) nos hace una muy breve descripción del trabajo del Claude Levy (1985) al enfocar las características de la psicología ambiental:

- Refiere que estudia las relaciones Hombre-Medio Ambiente en un aspecto dinámico, afirma que el hombre se adapta constantemente y de modo activo al ambiente donde vive, logrando su evolución y modificando su entorno.
- Da cuenta de que la psicología del medio ambiente se interesa ante todo por el ambiente físico, pero que toma en consideración la dimensión social ya que constituye la trama de las relaciones hombre y medio ambiente; el ambiente físico simboliza, concretiza y condiciona a la vez el ambiente social.

- El ambiente debe ser estudiado de una manera total para conocer las reacciones del hombre o su marco vital y su conducta en el entorno.
- Afirma que la conducta de un individuo en su medio ambiente no es tan solo una respuesta a un hecho y a sus variaciones físicas; sino que éste es todo un campo de posibles estímulos (Kemper, 2000: 37).

#### **2.2.2.5.3. El concepto de Ambiente según Moos:**

Para Rudolf Moos (1974), el ambiente es un determinante decisivo del bienestar del individuo; asume que el rol del ambiente es fundamental como formador del comportamiento humano ya que este contempla una compleja combinación de variables organizacionales y sociales, así como también físicas, las que influirán contundentemente sobre el desarrollo del individuo.

#### **2.2.2.5.4. El Clima Social Laboral:**

El clima social que es un concepto y cuya operacionalización resulta difícil de universalizar, pretende describir las características psicosociales e institucionales de un determinado grupo asentado sobre un ambiente. En cuanto al Clima Social Laboral, son tres las dimensiones o atributos afectivos que hay que tener en cuenta para evaluarlo:

Una dimensión de relaciones, una dimensión de autorrealización y una dimensión de estabilidad /cambio, las cuales se dividen a su vez en sub-escalas. Para estudiar estas dimensiones R. Moos (1974) ha elaborado diversas escalas de Clima Social aplicables a diferentes tipos de ambiente como es el caso de la escala de Clima Social Laboral (WES).

En el Clima Laboral se dan interrelaciones entre los miembros de una organización donde se dan aspectos de comunicación, interacción, etc. La autorrealización puede ser

fomentada por la vida en común, así como la organización y el grado de control que se ejercen unos miembros sobre otros.

#### **2.2.2.6. Elementos del Clima Social Laboral:**

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

También Mooss (1989) describe que el Clima Laboral está integrado por elementos como:

- El aspecto individual de los empleados en el que se consideran actitudes, percepciones, personalidad, los valores, el aprendizaje y el estrés que pueda sentir el empleado en la organización;
- Los grupos dentro de la Organización, su estructura, procesos, cohesión, normas y papeles.
- La motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo.
- Liderazgo, poder, políticas, influencias, estilo.
- La estructura con sus macro y micro dimensiones.
- Los procesos organizacionales, evaluación, sistema de remuneración, comunicación y el proceso de toma de decisiones

## **2.3. Marco conceptual**

**2.3.1. Síndrome de Burnout:** es una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, determinado a partir de las dimensiones conocidas como agotamiento, despersonalización e ineficacia profesional. Además es un proceso interaccionista entre las características del entorno laboral y de orden personal que cursa en forma crónica (Maslach, 2001)

**2.3.2. Clima Social Laboral:** Es el ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros (R. H. Moos y Trickett, 1984)

# **CAPITULO III**

# **RESULTADOS**

A continuación se exponen los resultados sobre la base de los objetivos de esta investigación. En primer lugar vamos a identificar la intensidad del Síndrome de Burnout, así como el nivel de percepción del Clima Social Laboral en los sujetos de estudio. Posteriormente se expondrán los hallazgos en la correlación de ambas variables.

### 3.1. Niveles de percepción de las variables Síndrome de Burnout y Clima Laboral

**Tabla 1**

*Niveles del Síndrome de Burnout con respecto al indicador Agotamiento Emocional en choferes y cobradores de una Empresa de Transportes y Servicios Múltiples de la ciudad de Trujillo*

Niveles	F	%
Alto	102	51
Medio	71	35.5
Bajo	27	13.5
Total	200	100%

Fuente: Datos alcanzados en el estudio

Se aprecia en la tabla 1, que el nivel de Agotamiento emocional en el grupo de estudio, se ubica en un rango alto con 51% y solo el 13.5% no tiende a padecer agotamiento.

**Tabla 2**

*Niveles del Síndrome de Burnout con respecto al indicador Despersonalización en choferes y cobradores de una Empresa de Transportes y Servicios Múltiples de la ciudad de Trujillo.*

Niveles	F	%
Alto	127	63.5
Medio	49	24.5
Bajo	24	12
Total	200	100%

Fuente: Datos alcanzados en el estudio

Se aprecia en la tabla 2, que el nivel de Despersonalización en el grupo de estudio, se ubica en un rango alto con 63.5% y solo el 12% no padece esta característica.

**Tabla 3**

*Niveles del Síndrome de Burnout con respecto al indicador Realización Personal en choferes y cobradores de una Empresa de Transportes y Servicios Múltiples de la ciudad de Trujillo.*

Niveles	F	%
Alto	21	10.5
Medio	83	41.5
Bajo	96	48
Total	200	100%

Fuente: Datos alcanzados en el estudio

Se aprecia en la tabla 3, que el nivel de realización en el grupo de estudio, se ubica en una rango bajo con 48% y sólo el 10,5% se siente realizado en su trabajo.

**Tabla 4**

*Niveles de percepción del Clima Social Laboral según la dimensión Relaciones (Implicación, Cohesión y Apoyo) en choferes y cobradores de una Empresa de Transportes y Servicios Múltiples de la ciudad de Trujillo.*

Niveles	Relaciones					
	Implicación		Cohesión		Apoyo	
	F	%	F	%	F	%
Excelente	00	00	00	00	00	00
Buena	00	00	11	5.5	8	4
Tendencia buena	40	20	10	5	50	25
Promedio	125	62.5	170	85	113	56.6
Mala	35	17.5	9	4.5	11	5.5
Deficitaria	00	00	00	00	18	9
Total	200	100%	200	100%	200	100%

Fuente: Datos alcanzados en el estudio

Se aprecia en la tabla 4 con respecto a la dimensión Relaciones, que en la subescala Implicación hay predominancia en el nivel promedio con un 62.5%, seguido de tendencia buena con un 20% y mala con un 17.5%. Con respecto a la subescala Cohesión hay predominancia en el nivel promedio con un 95%, seguido del nivel buena con un 5.5%, tendencia buena 5% y mala con un 4.5%. Con respecto a la subescala Apoyo hay predominancia en el nivel promedio con un 56.6%, seguido de tendencia buena con un 25%, deficitaria con un 9%, mala con un 5.5% y buena con un 4%.

**Tabla 5**

*Niveles de percepción del Clima Social Laboral según la dimensión Autorrealización (Autonomía, Organización y presión) en choferes y cobradores de una Empresa de Transportes y Servicios Múltiples de la ciudad de Trujillo.*

Niveles	Autorrealización					
	Autonomía		Organización		Presión	
	F	%	F	%	F	%
Excelente	00	00	16	8	00	00
Buena	9	4.5	20	10	19	9.5
Tendencia buena	19	9.5	25	12.5	18	9
Promedio	119	59.5	119	59.5	64	32
Mala	44	22	11	5.5	31	15.5
Deficitaria	9	4.5	9	4.5	68	34
Total	200	100%	200	100%	200	100%

Fuente: Datos alcanzados en el estudio

Se aprecia en la tabla 5 con respecto a la dimensión Autorrealización, que en la subescala Autonomía hay predominancia en el nivel promedio con un 59.5%, seguido de mala con un 22%, tendencia buena con un 9.5% y deficitaria alcanzan un 4.5%. Con respecto a la subescala Organización hay predominancia en el nivel promedio con un 59.5%, excelente con 8% y deficitaria con un 4.5%. Con respecto a la subescala Presión hay predominancia en el nivel promedio con un 32%, seguido de deficitaria con un 34% y buena con un 9.5%.

**Tabla 6**

*Niveles de percepción del Clima Social Laboral según la dimensión Estabilidad/Cambio (Claridad, Control, Innovación y Comodidad) en choferes y cobradores de una Empresa de Transportes y Servicios Múltiples de la ciudad de Trujillo.*

Niveles	Estabilidad/Cambio							
	Claridad		Control		Innovación		Comodidad	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Excelente	00	00	00	00	10	5	00	00
Buena	12	6	28	14	28	14	7	3.5
Tendencia buena	44	22	41	20.5	20	10	10	5
Promedio	76	38	36	18	56	28	97	48.5
Mala	32	16	95	47.5	39	19.5	36	18
Deficitaria	36	18	00	00	47	23.5	50	25
Total	200	100%	200	100%	200	100%	200	100%

Fuente: Datos alcanzados en el estudio

Se aprecia en la tabla 6 con respecto a la dimensión estabilidad/Cambio, la subescala Claridad presenta predominancia en el nivel promedio con un 38%, seguido de tendencia buena con 22%, deficitaria un 18%. Con respecto a la subescala Control hay predominancia en el nivel mala con un 47.5%, seguido de tendencia buena con 20.5%. Con respecto a la subescala Innovación hay predominancia en el nivel promedio con un 28%, seguido de deficitaria con 23.5% y excelente con 5%. Con respecto a la subescala Comodidad hay predominancia en el nivel promedio con un 48.5%, seguido de deficitaria con 25% y buena con 3.5%.

### 3.2. Análisis correlacional entre los indicadores del síndrome del Burnout y el Clima Social Laboral:

**Tabla 7**

*Correlación de Pearson entre el factor AGOTAMIENTO del Síndrome de Burnout con las dimensiones y áreas del clima social laboral en choferes y cobradores de una Empresa de Transportes y Servicios Múltiples de la ciudad de Trujillo.*

WES		Síndrome de Burnout		
		AGOTAMIENTO EMOCIONAL		
Dimensión	Áreas	Pearson	r11	Significancia
Relaciones	Implicancia	-0,064402988	- 0,123344	*
	Cohesión	-0,133817558	- 0,245366	**
	Apoyo	-0,159722634	- 0,324536	**
Autorrealización	Autonomía	-0,059309345	- 0,109878	*
	Organización	-0,099811955	- 0,163726	**
	Presión	-0,003742678	- 0,093726	*
Estabilidad-cambio	Claridad	-0,034033946	- 0,134567	**
	Control	-0,038432244	- 0,113569	**
	Innovación	-0,050929546	- 0,126459	**
	Comodidad	-0,256839143	- 0,387569	***

**Nota: \*\*\*0,01      \*\*0.05      \*No significativo**

Se lee en la tabla 6, una correlación negativa con una magnitud significativa entre el factor agotamiento del síndrome de Burnout, con la cohesión, el apoyo, la organización, la claridad, control, innovación y la comodidad del clima social laboral, en los sujetos de estudio; sin embargo la relación no es significativa con las áreas de implicancia y autonomía.

**Tabla 8**

*Correlación de Pearson entre el factor DESPERSONALIZACIÓN del Síndrome de Burnout con las dimensiones y áreas del clima social laboral en choferes y cobradores de una Empresa de Transportes y Servicios Múltiples de la ciudad de Trujillo.*

WES		Síndrome de Burnout DESPERSONALIZACIÓN		
Dimensión	Áreas	Pearson	r11	Significancia
Relaciones	Implicancia	-0,066709786	- 0,1423647	**
	Cohesión	-0,224946452	- 0,4625371	***
	Apoyo	-0,124131245	- 0,2754639	**
Autorrealización	Autonomía	-0,077747332	- 0,1638276	**
	Organización	-0,004716646	- 0,0974624	*
	Presión	-0,036617373	- 0,0937265	*
Estabilidad- cambio	Claridad	-0,068560582	- 0,1637465	**
	Control	-0,206308671	- 0,3374651	**
	Innovación	-0,083887394	- 0,1537264	**
	comodidad	-0,162978755	- 0,3864532	***
<b>Nota:</b>		<b>***0,01</b>	<b>**0.05</b>	<b>*No significativo</b>

La tabla 8, indica que el factor de despersonalización del síndrome de Burnout, se asocia en una magnitud significativa de manera inversa con las áreas de implicancia, cohesión, apoyo autonomía, claridad, control, innovación y comodidad del clima social laboral; no así con las áreas de organización y presión

**Tabla 9**

*Correlación de Pearson entre el factor REALIZACIÓN del Síndrome de Burnout con las dimensiones y áreas del clima social laboral en choferes y cobradores de una Empresa de Transportes y Servicios Múltiples de la ciudad de Trujillo.*

WES		Síndrome de Burnout		
Dimensión	Áreas	Pearson	r11	Significancia
Relaciones	Implicación	0,257104189	0,40904197	***
	Cohesión	0,221255841	0,38645326	***
	Apoyo	0,144884206	0,26475821	**
Autorrealización	Autonomía	0,220068538	0,37846573	***
	Organización	0,231962611	0,38756451	***
	Presión	-0,07959618	-0,1347562	*
Estabilidad-cambio	Claridad	0,112805783	0,21095861	**
	Control	0,044718801	0,09867587	*
	Innovación	0,130003255	0,22985765	**
	Comodidad	0,041780504	0,09573634	*

**Nota: \*\*\*0,01      \*\*0.05      \*No significativo**

En la tabla 9 se parecía que el factor realización del síndrome de Burnout, se correlaciona positivamente con las áreas del clima social laboral, hallándose coeficientes que indican una asociación significativa, con implicación, cohesión, apoyo, autonomía, organización, claridad e innovación; en tanto que presión y comodidad no son significativos en este análisis.

**Tabla 10**

*Correlación general de Pearson entre la variable Síndrome de Burnout con las dimensiones y áreas de la variable clima social laboral en choferes y cobradores de una Empresa de Transportes y Servicios Múltiples de la ciudad de Trujillo.*

WES	Áreas	Síndrome de Burnout								
		AGOTAMIENTO EMOCIONAL			DESPERSONALIZACIÓN			REALIZACIÓN PERSONAL		
Dimensión		Pearson	r11	Sig.	Pearson	r11	Sig.	Pearson	r11	Sig.
Relaciones	Implicancia	-0,064402988	- 0,123344	*	-0,066709786	- 0,1423647	**	0,257104189	0,40904197	***
	Cohesión	-0,133817558	- 0,245366	**	-0,224946452	- 0,4625371	***	0,221255841	0,38645326	***
	Apoyo	-0,159722634	- 0,324536	**	-0,124131245	- 0,2754639	**	0,144884206	0,26475821	**
Autorrealización	Autonomía	-0,059309345	- 0,109878	*	-0,077747332	- 0,1638276	**	0,220068538	0,37846573	***
	Organización	-0,099811955	- 0,163726	**	-0,004716646	- 0,0974624	*	0,231962611	0,38756451	***
	Presión	-0,003742678	- 0,093726	*	-0,036617373	- 0,0937265	*	-0,07959618	-0,1347562	*
Estabilidad-cambio	Claridad	-0,034033946	- 0,134567	**	-0,068560582	- 0,1637465	**	0,112805783	0,21095861	**
	Control	-0,038432244	- 0,113569	**	-0,206308671	- 0,3374651	**	0,044718801	0,09867587	*
	Innovación	-0,050929546	- 0,126459	**	-0,083887394	- 0,1537264	**	0,130003255	0,22985765	**
	Comodidad	-0,256839143	- 0,387569	***	-0,162978755	- 0,3864532	***	0,041780504	0,09573634	*
<b>Nota:</b>		<b>***0,01</b>		<b>**0.05</b>		<b>*No significativo</b>				

Se observa en la tabla 10 que existe correlación significativa entre los indicadores de la variable de Síndrome de Burnout y las dimensiones y áreas de la variable Clima Social Laboral en choferes y cobradores de una Empresa de transportes y servicios múltiples de la ciudad de Trujillo.

## **CAPITULO IV**

# **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

El problema del transporte de servicio público de pasajeros, es un tema que ha concitado la atención y preocupación del colectivo en general. Por un lado, porque los accidentes de tránsito, los malos tratos a los pasajeros, el deterioro y destrozo de bienes materiales, entre otros, son muy evidentes. De otro lado estos accidentes generan en los conductores y/o trabajadores del servicio público, efectos nocivos como sentimientos de culpa, frustración y en el peor de los casos insensibilidad, hostilidad e impaciencia, los que a su vez conducen actos de imprudencia, belicosidad y conducta de riesgo. (Lima y Juárez, 2008).

En efecto, en este trabajo se busca establecer la correlación que existe entre el síndrome de Burnout con el clima social laboral; así como caracterizar los niveles de ambas variables en la población de conductores y cobradores de una empresa de transportes y servicios múltiples de la ciudad de Trujillo; es decir, conocer si las condiciones de trabajo a través del clima laboral, se hallan afectado por el cansancio emocional y el agotamiento que a través del instrumento de medición del Síndrome de Burnout se determina como factores de riesgo para esta labor; y demostrar así, si en verdad el síndrome de Burnout se asocia indiscutiblemente con el Clima Social Laboral en los sujetos de la muestra.

Para ello, en un primer momento se caracterizó el nivel de afectación por la presencia del Síndrome de Burnout, entendido como una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, determinado a partir de las dimensiones conocidas como agotamiento emocional, despersonalización e ineficacia profesional. (Maslach, 2001).

Las tablas 1 y 2 señalan que hay una presencia considerable de este síndrome reflejado en el agotamiento emocional y la despersonalización; en el primer caso describe los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo y se observa esta característica en un 51%, en tanto que el 35.5% presenta agotamiento emocional en un nivel promedio y el 13.5% muestra niveles bajos. De otro lado la despersonalización es una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del

profesional, en este caso predomina esta conducta en un nivel alto el 63.5%, seguido del 24.5% que se ubica en el nivel promedio y solo el 12% muestran baja despersonalización.

La tabla 3 hace referencia al factor realización personal, como una esfera positiva del síndrome de Burnout, esta conducta se refleja en un sentimiento de competencia y éxito en el trabajo; en este caso solo el 10.5% revela esta característica, en tanto que el 48% muestran niveles muy bajos de realización personal y el 41.5% se ubican en un nivel promedio; lo cual indica que los choferes y cobradores de la Empresa de Transportes de servicio urbano, no se sienten reconocidos a nivel profesional, generándoles inestabilidad laboral.

En el tercer objetivo, planteamos conocer la percepción del Clima Social Laboral concebido como el ambiente de trabajo propio de la organización, y dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros (R. H. Moos y Trickett, 1984). En ese sentido, la tabla 4 nos presenta en la dimensión de Relaciones que tanto la implicación, como el grado de cohesión y apoyo que tienen los sujetos de la muestra; se ubican en un rango promedio; es decir perciben a su entorno laboral con cierto grado de interés y compromiso con su trabajo y consideran que la dirección y las relaciones entre pares se encuentran dentro de sus expectativas; así mismo, indicaría que en general se preocupan por su actividad y se entregan a ella, finalmente conciben su ambiente laboral como un entorno en el que se ayudan fraternalmente.

Así mismo, la tabla 5 presentan similares hallazgos, sobre la autorrealización; entendida como la percepción que tienen sobre sus objetivos definidos, como el grado de autonomía, organización y nivel de presión es apropiada; en este grupo parecen percibir con cierto grado de autosuficiencia para tomar sus propias decisiones, hay una planificación eficiente, y la presión en el trabajo no es un problema fundamental; sin embargo, en la dimensión Estabilidad/Cambio, entendida como el grado en que los trabajadores conocen su tarea, las normas, planes, los modelos de regulación y control

de los empleados, así como la variación y cambio de las nuevas propuestas, se aprecia en general, niveles que oscilan entre la tendencia buena y mala. En efecto, en cuanto a las expectativas de tareas, reglas y planes de trabajo hay una tendencia que podría considerarse como negativa, porque el 34% no tiene claridad; del mismo modo, el aspecto de control parece suscitar en los sujetos de estudio incomodidad para cumplir las reglas y las presiones del deber, les incomoda ser controlados. También existe una clara percepción de una rutina en su trabajo sin mayores variedades ni cambios; más o menos el 42% tiene esta percepción; y el 43% visualiza como un ambiente no muy agradable, a su centro laboral.

Esta situación de la dimensión Estabilidad/Cambio nos permite interpretar en el sentido que el clima laboral de los sujetos de estudio no es tan favorable especialmente en el cumplimiento de reglas, en el control al cual están sujetos, así como existe una rutina poco gratificante y un ambiente laboral no tan agradable.

Aun cuando las relaciones y la autorrealización son aparentemente adecuados, podemos atribuir estos hallazgos en el sentido que actúan sobre la base de sus prioridades fundamentales, como son, cubrir sus necesidades para el sustento familiar, y tener un trabajo aparentemente estable, así como mantener una relación relativamente adecuada con sus pares, por el tipo de trabajo que desarrollan que no involucra aspecto de mayores acercamiento personal; es decir el grado de implicación, cohesión y apoyo se da a un nivel más superficial. Estas interpretaciones, se sustentan en las propuestas realizadas por Winert (1981) quien enfatiza que el clima laboral viene a ser la manera con que el individuo percibe su medio ambiente, la valencia que él atribuye a determinados resultados sobre su esfuerzo personal, las instrumentalidades que conoce en relación a sus resultados, y las expectativas que tiene de su trabajo, son los factores que influyen en su conducta y actitud laboral.

Así pues, podemos argumentar que mientras tengan las condiciones para subsistir, tener ingresos económicos que cubran sus necesidades, y las relaciones sean superficiales, no manifestarán mayores inconvenientes en su actividad laboral; sin embargo, cuando se

trata de la percepción sobre el cumplimiento de reglas, normas y responsabilidades, éstos reaccionan negativamente.

De otro lado, al correlacionar cada uno de los factores del síndrome de Burnout con las dimensiones y áreas del Clima Social Laboral, hallamos que el agotamiento emocional del Síndrome de Burnout es el grado en que los sujetos de estudio, se manifiestan exhaustos por el trabajo y la rutina, estas características se correlacionan con dirección inversa y significativa con la cohesión y el apoyo de la dimensión relaciones, igualmente con la organización y claridad de la dimensión autorrealización; así como, con el control, innovación y comodidad de la dimensión estabilidad/cambio del Clima social Laboral; hallazgos que indican que a mayor agotamiento emocional hay presencia de bajos niveles de cohesión y apoyo. Igualmente el agotamiento emocional se correlaciona de manera inversa con el factor organización.

También se evidencia una correlación significativa entre el agotamiento emocional y las áreas de claridad, control, innovación y comodidad. Estos resultados, revelan que el agotamiento emocional entendido como el sentimiento de una persona exhausta por la rutina y el trabajo, de alguna manera condiciona problemas en la cohesión y apoyo, así como en la organización, situación que es evidente en los sujetos de la muestra. Al respecto tomamos en cuenta los trabajos de Cuevas, O'Ferrall y Crespo (1998) y Escibá (2000) quienes señalan, que cuanto más positivo es el clima laboral, el bienestar y satisfacción laboral también aumentarían y consecuentemente menor es el estrés que los sujetos perciben en el trabajo; en tal sentido, en este trabajo se demuestra la misma opinión pero en dirección inversa.

En la correlación del factor Despersonalización con las dimensiones y áreas del clima social laboral, se halla significancia con las dimensiones de relación especialmente en la implicación, cohesión y apoyo. Del mismo modo con el factor autonomía; y con la dimensión estabilidad/cambio se correlacionan negativamente con la claridad, control, innovación y comodidad. La despersonalización describe a una persona cuya respuesta es impersonal y fría hacia los receptores de los servicios que brindan. Tal como se

observa en la tabla 2 hay una alta presencia de este síndrome (63.5%), lo que indicaría que se evidencia esta característica en los sujetos de la muestra.

Coincidimos en este sentido con la opinión de Da Silva (2001) quien enfatiza acerca de las manifestaciones del Síndrome de Burnout refiriéndose a los sociolaborales; en efecto, en este estudio los problemas interpersonales conducen al distanciamiento afectivo emocional y al desplazamiento negativo de problemas laborales. Estas características hacen que la persona no se sienta querida o valorada por los colegas o la organización. En tal sentido, estas características despersonalizantes se vinculan de manera indirecta con la falta de implicancia, cohesión, apoyo, autonomía y especialmente con la percepción negativa sobre la estabilidad/cambio.

Aun cuando se aprecia que la realización es un factor positivo del Síndrome de Burnout, en el grupo de estudio, se ubica en el rango bajo con mayor predominio, y el 48.8% alcanzan niveles medios; se evidencia, que este factor está presente en un sector mínimo de los sujetos de la muestra (10.5%); sin embargo la tabla 9 nos plantea que este factor se correlaciona significativamente con todas las áreas del Clima Social Laboral a excepción de los factores presión, control y comodidad. En los sujetos de la muestra existe una mínima realización, consecuentemente este factor tal como lo plantea Perlman y Hartman (1982, citado por Garcés De Los Fayos, 2003) enfatizan que el Burnout es un concepto similar a un tipo específico de estrés, y que este a su vez tiene que ver con factores de interacción interpersonal; y parece ser que al existir una buena autorrealización posiblemente puedan haber relaciones satisfactorias en la organización, así como autorrealización y estabilidad/cambio.

De otro lado, podemos atribuir estos resultados a factores sociodemográficos, por ejemplo el mayor volumen de los sujetos de estudio se ubican entre los 20 a 30 años, una población joven y además con un nivel de instrucción en su mayoría secundaria completa; del mismo modo el mayor rango 54.5% son solteros; características que de alguna manera nos hacen reflexionar de una población que no se ha preparado para brindar servicios de transporte público tal como las leyes lo establecen; si a esto le

súmanos que la mayoría de ellos son trabajadores y no propietarios de las unidades de transporte; en tal sentido, podemos entender que simplemente ellos cumplen una función que garantiza su subsistencia para cubrir sus necesidades básicas y no hay mayor compromiso por brindar un servicio de mayor calidad. Datos que coinciden con los hallados por Ledesma, Poó y Peltzer (2007), quienes investigaron la búsqueda impulsiva de sensaciones y comportamiento de riesgo en la conducción, hallando entre otros resultados una correlación presente en los grupos de menor edad , especialmente en varones; afirmando que el factor edad es un consecuente de riesgo y conducta impulsiva en los choferes.

Estas deliberaciones coinciden con los resultados alcanzados en el estudio de Álvarez (2013) quien halló entre otros resultados que hay una marcada diferencia en la impulsividad entre conductores de taxis respecto a los de combis; siendo estos últimos quienes revelan mayor impulsividad tanto atencional, motora y no planeada. Así pues, en este estudio se ha demostrado que la relación entre el Síndrome de Burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización) se correlaciona significativamente con las áreas y dimensiones del Clima Social Laboral.

# **CAPITULO V**

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **5.1. Conclusiones**

Luego de realizar el estudio acerca de la relación entre el Síndrome de Burnout con el Clima Social Laboral en los sujetos de la muestra podemos arribar a las siguientes conclusiones.

- 1.** Existen evidencias marcadas de presencia de agotamiento emocional (51%) en los sujetos de estudio.
- 2.** El 63% revelan despersonalización; es decir, manifiestan respuestas impersonales y frías hacia los receptores de los servicios que brindan.
- 3.** La realización personal en los sujetos de estudio está ausente y solo el 10.1% revelan competencia y éxito en su trabajo con las personas que atienden.
- 4.** En la dimensión de relaciones del Clima Social Laboral, la mayoría de los sujetos de estudio se ubican en un rango medio en las áreas de implicación, cohesión y apoyo.
- 5.** La percepción de autorregulación del Clima Social Laboral de los sujetos de estudio, en general, se ubica en el nivel promedio, tanto en autonomía, organización y presión; y en esta última, existe una percepción negativa respecto al trabajo que desarrollan.
- 6.** El indicador Agotamiento emocional del Síndrome de Burnout, se correlaciona de manera negativa con la dimensión de relaciones, en cohesión y apoyo, mientras que en implicancia no hay correlación significativa.
- 7.** El Agotamiento emocional de Síndrome de Burnout, se correlaciona de manera negativa con la dimensión autorrealización en organización, mientras que en autonomía y presión, no existe correlación.

8. Hay correlación significativa de manera negativa entre el indicador Agotamiento emocional del Síndrome de Burnout, con la dimensión Estabilidad/cambio en claridad, control, innovación y comodidad del Clima social laboral.
9. Con respecto al indicador Despersonalización del Síndrome de Burnout, existe correlación negativa con la dimensión de relaciones en implicancia, cohesión y apoyo.
10. El indicador Despersonalización del Síndrome de Burnout, se correlaciona con la dimensión de autorrealización en autonomía y no se encontró relación en organización y presión.
11. Existe correlación negativa entre el indicador Despersonalización del Síndrome de Burnout y la dimensión Estabilidad/cambio del Clima social laboral en claridad, control, innovación y comodidad.
12. Hay correlación existente de manera positiva entre el indicador Realización personal del Síndrome de Burnout con la dimensión relaciones del Clima Social Laboral en implicación, cohesión y apoyo.
13. El indicador Realización personal del Síndrome de Burnout, se correlaciona de manera positiva con la dimensión autorrealización en autonomía, organización y no se encontró relación con respecto a presión.
14. Existe correlación significativa de manera positiva entre el indicador Realización personal del Síndrome de Burnout, con la dimensión estabilidad/cambio, en claridad e innovación y no presenta relación con respecto a control y comodidad.
15. Son distintos factores los que condicionan la presencia o ausencia del Síndrome de Burnout, así como del Clima Social Laboral. En este trabajo atribuimos estos resultados a aquellos factores sociodemográficos que podrían estar condicionando dichos hallazgos.

## 5.2. Recomendaciones

Luego de analizar los resultados y conclusiones del presente estudio; acerca de la relación entre el Síndrome de Burnout con el Clima Social Laboral en los sujetos de la muestra, podemos sugerir las siguientes recomendaciones.

1. Se sugiere a la empresa debe contar con estrategias preventivas dentro de la organización impartiendo espacios de relajación para desconectar a los choferes y cobradores de las rutinas del tráfico diario, con la intención de disminuir la ira y hostilidad, así como el apoyo social, donde los trabajadores puedan compartir experiencias y la necesidad de mejorar, en cuestiones relativas a su desempeño laboral e identificar factores de riesgo que conllevan al síndrome de Burnout.
2. Se recomienda incorporar a la empresa un espacio de servicio psicológico, proporcionando bienestar a nivel emocional y conductual que le permita mejorar el ambiente laboral, con la intención de dar una adecuada percepción de seguridad y estabilidad. Así mismo, se sugiere realizar programas de capacitación sobre cultura organizacional, clima laboral, relaciones interpersonales, satisfacción y motivación laboral, entre otros, con la intención de mejorar el ambiente de trabajo, todo esto realizando un trabajo en conjunto con otros profesionales relacionados con los ámbitos dentro del tráfico, el transporte y la seguridad vial.
3. Con el propósito de conocer esta problemática a nivel local y departamental, se debe promover, no solo estudios de recopilación de la presente investigación en otras localidades del Perú, sino la realización de otros estudios donde se consideren la ruta urbana. Incluyendo temáticas relacionadas con el tráfico y la seguridad vial, así mismo satisfacción familiar, enfermedades psicosomáticas, personalidad, satisfacción laboral, relaciones interpersonales, etc., de los choferes y cobradores, que nos permitan a mediano plazo tener un perfil del conductor en cada una de las modalidades. En este sentido se podrá plantear un sistema de reclutamiento, selección, evaluación, inducción y formación de conductores y cobradores en

choferes y cobradores de una Empresa de Transportes y Servicios Múltiples de la ciudad de Trujillo.

4. Se sugiere realizar programas de preparación psicológica en las actividades del transporte público urbano a nivel de prevención y sensibilización, por medio de educación vial y prevención primaria en las escuelas, campañas de seguridad vial, formación de conductores y peatones, conflictos interpersonales entre compañeros, grupo de riesgo, terapias y rehabilitación para choferes y conductores con problemas de impulsividad y hostilidad, técnica de intervención, estrategias, etc.
5. Se debe hacer uso de la publicación de estos resultados a las autoridades de la empresa, a fin que se tomen las medidas necesarias para mejorar la salud mental de los conductores y cobradores, así como el servicio de transporte público urbano de la ciudad de Trujillo.

## **CAPITULO VI**

### **REFERENCIAS Y ANEXOS**

## 6.1. Referencias

- Álvarez (2013). La impulsividad en conductores de servicio público de dos empresas de transporte (camionetas rurales y taxista) de la ciudad de Trujillo. Tesis para obtener el título de Licencia en Psicología. Universidad Privada Antenor Orrego. Sede Trujillo.
- Aramgú (2008). evaluación del clima organizacional en las empresas de alimentos balanceados para animales de la región centroccidental, bajo el modelo propuesto por Litwin y Stinger, recuperado el 15 de mayo de 2014, de [http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs\\_baducla/tesis/P908.pdf](http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs_baducla/tesis/P908.pdf).
- Bañuls, R.; Sáiz, E. & Miguel. (1995). Exploración de la ansiedad en conductores noveles y profesionales. Recuperado de: [www.um.es/analesps/v13/v13\\_1/07-13-1.pdf](http://www.um.es/analesps/v13/v13_1/07-13-1.pdf).
- Beltrán, Moreno y Reyes (2004). Apoyo social y síndrome de quemarse en el trabajo o Burnout: una revisión. Extraída el 20 de abril de 2014 de <http://www.redalyc.org/pdf/291/29114109.pdf>.
- Boada, J., Diego, R. y Agulló, E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicosomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, Universidad de Oviedo. pp. 125-131.
- Bunk y Schaufeli (1993). Burnout: A perspective from social comparison theory. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 53-69). London: Taylor & Francis.
- Brunet, (1999). El clima de trabajo en las organizaciones, México, Trillas.
- Carlin y J. Garcés de los Fayos (2003), El síndrome de burnout: Evolución histórica. Extraída el 12 de abril de 2014 de [http://www.um.es/analesps/v26/v26\\_1/20-26\\_1.pdf](http://www.um.es/analesps/v26/v26_1/20-26_1.pdf).
- Carver y Scheier (1988). *Perspectives on personality*. Needham Heights, MA: Allyn & Bacon.
- Concepción y de los santos (2010). Síndrome de Burnout y patrones de comportamiento ante el tráfico en conductores Trujillo. *Rev. Psicol.* v.12 n.1 Trujillo ene. /dic.

- 2010 Revista de Psicología ISSN 1990-6757 versión impresa Universidad César Vallejo. Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología.
- Chaparro y Guerrero (2001). Condiciones de trabajo y salud en conductores de una empresa de transporte público urbano en Bogotá. Rev. Salud pública vol.3 no.2 Bogotá May/Aug. 2001. Recuperado el 20 de agosto de 2014 de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012400642001000200005&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012400642001000200005&script=sci_arttext)
- Cherniss (1980). Staff burnout. Job stress in the human services. Londres: Sage Publications.
- Cherniss (1992). The role of professional self-efficacy in the etiology of burnout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), Professional burnout: Recent developments in theory and research (pp. 135-149). London: Taylor & Francis.
- Chiavenato, (1998). Introducción a la teoría general de la administración. México, McGraw-Hill interamericana de México S.A.
- Cuevas, O'Ferrall y Crespo, (1998). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. Artículo extraído el 15 de abril de 2014 de [http://aepc.es/ijchp/articulos\\_pdf/ijchp-100.pdf](http://aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-100.pdf).
- Esquivas y Tello (2000). Expresión de la hostilidad y cólera en conductores de transporte público urbano en Lima Metropolitana. Recuperado el 28 de Setiembre de 2014 de <http://www.unife.edu.pe/facultad/psicologia/investigaciones/investiga1999.html>
- Evans & Carrere, (1991). Investigación sobre La tensión laboral y el estrés ocupacional entre los operadores de transporte público urbano. Gran Bretaña. Artículo publicado en la revista Psicología ocupacional y organizacional de la Sociedad Británica de psicología. Volumen 64 paginas 305 al 316. 17 de Agosto de 2011.
- Faúndez, Wilke, Miranda, Salinas (2013). Estudio sobre Síndrome de Burnout y carga mental en conductores del transporte público de Chile. Ciencia Trabajo. vol.15 no.48 Santiago dic. 2013.
- Freudenberger (1974). Staff burnout. Journal of Social Issues, 30(1), 159-165.
- García, I. (1991). Burnout en profesionales de enfermería de centros hospitalarios. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 7 (18), 3-12.

- García (2007). Clima organizacional: hacia un nuevo modelo, artículo recuperado el 20 de mayo de 2014 de [http://www.unicauca.edu.co/porik\\_an/imagenes\\_3noanteriores/No.12porikan/articulo6.pdf](http://www.unicauca.edu.co/porik_an/imagenes_3noanteriores/No.12porikan/articulo6.pdf).
- Gil y Peiró (1997). A causal model of burnout process development: An alternative to Gelembiewski and Leiter Models. Trabajo presentado en el Seven European Congress of Work and Organizational Psychology. Győr, Hungría.
- Grau y Chacón, (1998). "Burnout: una amenaza a los equipos de salud". Conferencia presentada en la II Jornada de Actualización en Psicología de la Salud, Asociación Colombiana de Psicología de la Salud –ASOCOPSI- Seccional Valle del Cauca. Recuperado el 20 de abril de 2014 de [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-01382006000100003&scrit=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-01382006000100003&scrit=sci_arttext).
- Harrison (1983). A social competence model of burnout. En B. A. Farber (ed.), *Stress and burnout in the human services professions* (1985, 20 ed., pp. 29-39). New York: Pergamon Press.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* Quinta edición McGraw Hill. pp 158-209. Ultra, México.
- Ledesma, Poó y Peltzer (2007). Búsqueda impulsiva de sensaciones y comportamiento de riesgo en la conducción, Mar del Plata (Argentina). *Avaliação Psicológica*, 2007, 6(2), pp. 117-125. Recuperado el 22 de Agosto de 2014 de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/avp/v6n2/v6n2a02.pdf>
- Leiter (1991). The dream denied: professional burnout and the constraints of service organizations. *Canadian Psychology*, 32, 547-558.
- Lima & Juárez, (2008). Estresores laborales en conductores de transporte público en el Estado de Morelos en México. Extraído el 11 de setiembre del 2013 de [http://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:7Z1px7ZUYQQJ:www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/pagina126.pdf+estudios+con+choferes&hl=es&gl=pe&sig=AHIEtbQFiPlayoEkDHH4xKyHvSz8P\\_RgA](http://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:7Z1px7ZUYQQJ:www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/pagina126.pdf+estudios+con+choferes&hl=es&gl=pe&sig=AHIEtbQFiPlayoEkDHH4xKyHvSz8P_RgA).
- Luck y Gohs (1982). El síndrome de burnout: Evolución histórica de lo social a lo deportivo. Extraída el 13 de abril de 2014 de [http://www.um.es/analesps/v26/v26\\_1/20-26\\_1.pdf](http://www.um.es/analesps/v26/v26_1/20-26_1.pdf).

- Luna, N. (2007). ¿Cómo es el chofer peruano?. Extraído el 15 de setiembre de 2013 de [http://www.opecu.org.pe/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1926&catid=82:locales&Itemid=148](http://www.opecu.org.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=1926&catid=82:locales&Itemid=148).
- Maslach y Jackson (1981). Evaluación del Burnout profesional, factorialización del MBI-GS un análisis preliminar 2001, extraído el 16 de abril de 2014 de <http://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Salud%20Laboral/MBI-GS-Adaptacion-espaf1ola.pdf>.
- Maslach, (2001). Comprendiendo el Burnout, vol. 52:397-422. Publicación febrero 2001.
- McGregor (1960). Teoría sobre el clima laboral, teoría X y teoría Y. recuperado el 12 de octubre de 2013 de [http://servicios.educarm.es/templates/portal/images/ficheros/etapasEducativas/secundaria/16/secciones/270/contenidos/5880/teoria\\_x\\_e\\_y\\_teorias\\_z.pdf](http://servicios.educarm.es/templates/portal/images/ficheros/etapasEducativas/secundaria/16/secciones/270/contenidos/5880/teoria_x_e_y_teorias_z.pdf).
- Nagy (1985). Burnout: A comparative analysis of personality and environmental variables, *Psychological reports*, 57 (3), 1319-1326.
- Oliveira y Pinheiro (2007). Indicadores psicosociales asociados a accidentes de tráfico que implican a conductores de autobuses. Recuperado el 14 de Agosto de 2014 de <http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&nextAction=lnk&base=LILACS&exprSearch=457701&indexSearch=ID&lang=p>
- Perlman y Hartman (1982). Síndrome de burnout: técnicas de afrontamiento. Extraída el 12 de abril de 2014 de [http://www.um.es/analesps/v26/v26\\_1/20-26\\_1.pdf](http://www.um.es/analesps/v26/v26_1/20-26_1.pdf)
- Pines (1993). A causal model of burnout process development: An alternative to Gelembiewski and Leiter Models. Trabajo presentado en el Seven European Congress of Work and Organizational Psychology. Győr, Hungría.
- Ponce, et al (2006). Estudio psicológico sobre patrones de conducta en contextos de tráfico, en grupos de automovilistas particulares y profesionales de Lima Metropolitana. Recuperado el 15 de Julio de 2014 de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion\\_psicologia/v09\\_n2/pdf/a03v9n2.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v09_n2/pdf/a03v9n2.pdf)
- Rensis Likert (1965). Un Nuevo método de gestión y dirección, McGraw Hill, Nueva York.

- R. H. Moos y Trickett, (1984). Escala de clima social en el trabajo, Consulting psychological, press, California: Palo alto.
- Romero, J.M (2001). Estudio sobre Clima laboral y bienestar psicológico en una empresa de transporte público (España). Extraído el 20 de setiembre de 2013 de <http://catalogobiblioteca.insht.es:86/Detalle.aspx?id=98228>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006) Metodología y diseño de la investigación científica. Lima:  
Editorial Visión Universitaria
- Salas y Cortés (2011). El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) en educación básica.
- Seisdedos, N. (1985). el clima laboral y su medida, artículo recuperado el 10 de marzo de 2014 de [http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/trabajo/1985/vol2/arti1.htm#\\_Hlk445532867](http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/trabajo/1985/vol2/arti1.htm#_Hlk445532867).
- Seisdedos, N. (1997). MBI Inventario Burnout de Maslach. Madrid: Ediciones TEA.
- Shirom (1989). Burnout in work organization. En C.L. Cooper y I. Robertson (Eds) International Review of Industrial and Organizational Psychology, New York: John Wiley and Sons.
- Steven S, Lawrence M, Michael C, Naomi S. (2001). Estrés en el trabajo. Extraído el 12 de setiembre, 2013 de <http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd46/trabajo.pdf>.
- Thompson, Page y Cooper (1993). A test of Caver and Scheier's self-control model of stress in exploring burnout among mental health nurses. Stress Medicine, 9, 221-235.
- Valdivia, Rojas, Marín, Montenegro, León, Yévenes y Díaz (2012). Estudio sobre Síndrome de Burnout en conductores de microbuses de la ciudad de Santiago de Chile. Extraído el 20 de setiembre de 2013 de <http://www.acemuchile.cl/revista/index.php/issues/numero-anterior/item/7-s%C3%ADndrome-de-burnout-enconductores-de-microbuses-de-la-ciudad-de-santiago-de-chile>.
- Vandenberghe y Huberman, (1999). Introduction-Burnout and the teaching profession recuperado el 20 de abril de 2014 de [http://books.google.com.pe/books?id=OrHC3Ny-f\\_wC&pg=PA1&lpg=PA1&dq=Vandenberghe+y+Huberman,+1999++burnout&source=bl&ots=nrZm5Eo-QS&sig=VRCN9UAVbBhBnrKQxQAtc](http://books.google.com.pe/books?id=OrHC3Ny-f_wC&pg=PA1&lpg=PA1&dq=Vandenberghe+y+Huberman,+1999++burnout&source=bl&ots=nrZm5Eo-QS&sig=VRCN9UAVbBhBnrKQxQAtc)

9GoPc&hl=es&sa=X&ei=JG7IU963AqXisATQ4YCgCQ&ved=0CB4Q6AEwAA  
#v=onepage&q=Vandenberghe%20y%20Huberman%2C%201999%20%20burno  
ut&f=false.

Zafra (2010). El síndrome de Burnout en los docentes. Descripción y prevención.  
Extraído el 15 de abril de 2014 de [http://www.csicsif.es/andalucia/  
modules/mod\\_ense/revista /pdf/Numero\\_35/Purificacion\\_Carazo\\_Zafra\\_01.pdf](http://www.csicsif.es/andalucia/modules/mod_ense/revista/pdf/Numero_35/Purificacion_Carazo_Zafra_01.pdf).

Zellars, Perrewe y Hochwarter (2000). Burnout in health-care: The role of the five  
factors of personality. *Journal of Applied Social Psychology*, 30, 1570-1598.

# **ANEXOS**

## Anexo 1

### MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

#### Datos generales:

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: (M) (F) Estado civil: (S)(C)(D)(V)

Tiempo trabajando en la empresa: \_\_\_\_\_

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Tiene que saber que no existen respuestas mejores o peores.

**Nunca=0    Alguna Vez=1    Una Vez Al Mes=2    Algunas Veces Al Mes=3**  
**Una vez a la semana=4    varias veces a la semana=5**  
**Diariamente=6**

N°	ITEM	RESPUESTA						
		0	1	2	3	4	5	6
1	EE	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.						
2	EE	Al final de la jornada me siento cansado.						
3	EE	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.						
4	PA	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pasajeros.						
5	D	Creo que trato a algunos pasajeros como si fueran objetos.						
6	EE	Trabajar con pasajeros todos los días es una tensión para mí.						
7	PA	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan los pasajeros.						
8	EE	Me siento estresado por el trabajo.						
9	PA	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros.						
10	D	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.						
11	D	Me preocupa que este trabajo me esté						

		tensionando emocionalmente.							
12	PA	Me encuentro con mucha vitalidad.							
13	EE	Me siento frustrado por mi trabajo.							
14	EE	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15	D	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pasajeros a los que tengo que transportar.							
16	EE	Trabajar con pasajeros me produce bastante estrés.							
17	PA	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pasajeros.							
18	PA	Me encuentro animado después de trabajar junto a los pasajeros.							
19	PA	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.							
20	EE	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21	PA	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							
22	D	Siento que los alumnos me culpan de algunos de sus problemas.							

**COMPRUEBA SI HAS CONTESTADO TODAS LAS FRASES**

## Anexo 2

### CLIMA SOCIAL LABORAL WES

#### INSTRUCCIONES

A continuación encontrará unas frases relacionadas con el trabajo. Aunque están pensadas para muy distintos ambientes laborales, es posible que algunas no se ajusten del todo al lugar donde Ud. Trabaja.

Trate de acomodarlas a su propio caso y decida si son verdaderas o falsas en relación con su centro de trabajo.

En las frases, el Jefe es la persona de autoridad (capataz, encargado, supervisor, director, etc.) con quien Vd. se relaciona. La palabra empleado se utiliza en sentido general, aplicado a todos los que forman parte del personal del centro o empresa.

N°	Ítem	Respuesta	
1	El trabajo es realmente estimulante	V	F
2	La gente no se esfuerza en ayudar a los recién contratados para que estén a gusto	V	F
3	Los jefes suelen dirigirse al personal en tono autoritario	V	F
4	Son pocos los empleados que tienen responsabilidades algo importantes	V	F
5	El personal presta mucha atención a la terminación del trabajo	V	F
6	Existe una continua presión para que no se deje de trabajar	V	F
7	Las cosas están a veces bastantes desorganizadas	V	F
8	Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas	V	F
9	Se valora positivamente el hacer las cosas de modo diferente	V	F
10	A veces hace demasiado calor en el trabajo	V	F
11	No existe mucho espíritu de grupo	V	F
12	El ambiente es bastante impersonal	V	F
13	Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien	V	F
14	Los empleados poseen bastante libertad para actuar como crean mejor	V	F
15	Se pierde mucho tiempo por falta de eficacia	V	F
16	Aquí parece que las cosas siempre son urgentes	V	F
17	Las actividades están bien planificadas	V	F
18	En el trabajo se puede ir vestido con ropa extravagante si se quiere	V	F
19	Aquí siempre se están experimentando ideas nuevas y diferentes	V	F
20	La iluminación es muy buena	V	F
21	Muchos parecen estar sólo pendientes del reloj para dejar el trabajo	V	F
22	La gente se ocupa personalmente por los demás	V	F
23	Los jefes no alientan el espíritu crítico de los subordinados	V	F
24	Se anima a los empleados para que tomen sus propias decisiones	V	F
25	Muy pocas veces las "cosas se dejan para otro día"	V	F

26	La gente no tiene oportunidad para relajarse (expansionarse)	V	F
27	Las reglas y normas son bastante vagas y ambiguas	V	F
28	Se espera que la gente haga su trabajo siguiendo unas reglas establecidas	V	F
29	Esta empresa sería una de las primeras en ensayar nuevas ideas	V	F
30	El lugar de trabajo está terriblemente abarrotado de gente	V	F
31	La gente parece estar orgullosa de la organización	V	F
32	Los empleados raramente participan juntos en otras actividades fuera del trabajo	V	F
33	Normalmente los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados	V	F
34	La gente puede utilizar su propia iniciativa para hacer las cosas	V	F
35	Nuestro grupo de trabajo es muy eficiente y práctico	V	F
36	Aquí nadie trabaja duramente	V	F
37	Las responsabilidades de los jefes están claramente definidas	V	F
38	Los jefes mantienen una vigilancia bastante estrecha sobre los empleados	V	F
39	La variedad y el cambio no son especialmente importantes aquí	V	F
40	El lugar de trabajo es agradable y de aspecto moderno	V	F
41	Los empleados ponen gran esfuerzo en lo que hacen	V	F
42	En general, la gente expresa con franqueza lo que piensa	V	F
43	A menudo los jefes critican a los empleados por cosas de poca importancia	V	F
44	Los jefes animan a los empleados a tener confianza en si mismos cuando surge un problema	V	F
45	Aquí es importante realizar mucho trabajo	V	F
46	No se "meten prisas" para cumplir las tareas	V	F
47	Normalmente se explican al empleado los detalles de las tareas encomendadas	V	F
48	Se obliga a cumplir con bastante rigor las tareas y normas	V	F
49	Se han utilizado los mismos métodos durante mucho tiempo	V	F
50	Sería necesaria una decoración nueva en el lugar de trabajo	V	F
51	Aquí hay pocos voluntarios para hacer algo	V	F
52	A menudo los empleados comen juntos a mediodía	V	F
53	Normalmente el personal se siente libre para solicitar un aumento de sueldo	V	F
54	Generalmente los empleados no intentan ser especiales o independientes	V	F
55	Se toma en serio la frase "el trabajo antes que el juego"	V	F
56	Es difícil mantener durante tiempo el esfuerzo que requiere el trabajo	V	F
57	Muchas veces los empleados tienen dudas porque no saben exactamente lo que tienen que hacer	V	F
58	Los jefes están siempre controlando al personal y le supervisan muy estrechamente	V	F
59	En raras ocasiones se intentan nuevas maneras de hacer las cosas	V	F
60	Aquí los colores y la decoración hacen alegre y agradable el lugar de trabajo	V	F
61	En general, aquí se trabaja con entusiasmo	V	F

62	Los empleados con tareas muy distintas en esta organización no se llevan bien entre si	V	F
63	Los jefes esperan demasiado de los empleados	V	F
64	Se anima a los empleados a que aprendan cosas, aunque no sean directamente aplicables a su trabajo	V	F
65	Los empleados trabajan muy intensamente	V	F
66	Aquí se pueden tomar las cosas con calma y no obstante realizar un buen trabajo	V	F
67	Se informa totalmente al personal de los beneficios obtenidos	V	F
68	Los jefes no suelen ceder a las presiones de los empleados	V	F
69	Las cosas tienden a continuar siempre del mismo modo	V	F
70	A veces hay molestas corrientes de aire en el lugar de trabajo	V	F
71	Es difícil conseguir que el personal haga un trabajo extraordinario	V	F
72	Frecuentemente los empleados hablan entre sí de sus problemas personales	V	F
73	Los empleados comentan con los jefes sus problemas personales	V	F
74	Los empleados actúan con gran independencia de los jefes	V	F
75	El personal parece ser muy poco eficiente	V	F
76	Siempre se tropieza uno con la rutina o con una barrera para hacer algo	V	F
77	Las normas y los criterios cambian constantemente	V	F
78	Se espera que los empleados cumplan muy estrictamente las reglas y costumbres	V	F
79	El ambiente de trabajo presenta novedades y cambios	V	F
80	El mobiliario está, normalmente, bien colocado	V	F
81	De ordinario, el trabajo es muy interesante	V	F
82	A menudo, la gente crea problemas hablando de otros a sus espaldas	V	F
83	Los jefes apoyan realmente a sus subordinados	V	F
84	Los jefes se reúnen regularmente con sus subordinados para discutir proyectos futuros	V	F
85	Los empleados suelen llegar tarde al trabajo	V	F
86	Frecuentemente, hay tanto trabajo que hay que hacer horas extraordinarias	V	F
87	Los jefes estimulan a los empleados para que sean precisos y ordenados	V	F
88	Si un empleado llega tarde, puede compensarlo saliendo también más tarde	V	F
89	Aquí parece que el trabajo está cambiando siempre	V	F
90	Los locales están siempre bien ventilados	V	F

**COMPRUEBA SI HAS CONTESTADO TODAS LAS FRASES**