

Universidad de Pamplona

Facultad de Salud

Departamento de Psicología



**Síndrome de Burnout en Conductores de la Cooperativa de Transportadores el Motilón COOPMOTILON de Pamplona.**

Anyela Alexandra Santafé Rozo

C.c 1094280757

Camila Andrea Agudelo Amaris

C.c 1065819477

Pamplona, Norte de Santander

I – 2019

Universidad de Pamplona

Facultad de Salud

Departamento de Psicología



**Síndrome de Burnout en Conductores de la Cooperativa de Transportadores el Motilón COOPMOTILON de Pamplona.**

Anyela Alexandra Santafé Rozo

Camila Andrea Agudelo Amaris

Psi en formación

Psi Diana Velandia

Psi docente.

Pamplona, Norte de Santander

I - 2019

## Tabla De Contenido

Planteamiento Del Problema .....	14
Descripción Del Problema.....	16
Formulación Del Problema.....	18
Justificación .....	18
Objetivos.....	21
Objetivo General.....	21
Objetivos Específicos.....	21
Estado del Arte.....	22
Internacional.....	22
Nacional .....	24
Local.....	26
Marco Teórico .....	29
Capítulo I. Psicología Organizacional .....	29
Clima organizacional.....	32
Cultura organizacional .....	32
Rol del Psicólogo Organizacional .....	33
Capitulo II. Síndrome de Burnout o Desgaste Ocupacional .....	35
Estrés .....	35
Síndrome de Burnout .....	36
Causas del Burnout.....	37
Fases del Burnout .....	38
Desgaste Ocupacional .....	38
Agotamiento Laboral.....	39
Despersonalización.....	40
Satisfacción (insatisfacción laboral).....	41
Capitulo III. Seguridad y Salud en el trabajo.....	42
Factores Psicosociales y desgaste ocupacional .....	42
Manifestaciones psicosomáticas .....	43
Higiene, seguridad y salud ocupacional .....	43
Marco Contextual .....	47

Cooperativa de Transportadores el Motilón "COOPMOTILON" .....	47
Organigrama.....	49
Logo .....	49
Marco Legal .....	50
Decreto 1477 de 2014 .....	50
Decreto 1443 de 2014 .....	50
Ley 1562 del 2012.....	51
Ley 1090 de 2006.....	52
Resolución 2604 de 2019 .....	52
Metodología .....	53
Tipo de investigación .....	53
Diseño.....	53
Población.....	53
Muestra.....	54
Criterios de Inclusión y Exclusión .....	54
Definición de Variables .....	55
Procedimiento .....	57
Fase I Preparatoria.....	57
Fase II: Trabajo de Campo .....	57
Fase III: Analítica.....	57
Fase IV: Informativa .....	58
Instrumentos de Recolección de la Información.....	59
Escala de Desgaste Ocupacional (EDO). ( <i>Apéndice B</i> ).....	59
Forma de Calificación .....	59
Validez .....	59
Confiabilidad.....	60
Aspectos Éticos .....	60
Presentación de Resultados.....	65
Análisis de Resultados sociodemográficos .....	65
Recomendaciones .....	108
Referencias bibliográficas. ....	110

## Lista De Tablas

Tabla 1 "Operacionalización de la Variable" .....	61
---	----

## Lista de Graficas

Grafica 1: Datos Sociodemográficos "Edad Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional" .....	65
Grafica 2: Datos Sociodemográficos "Estado Civil Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional" ..	66
Grafica 3: Datos Sociodemográficos "Años en Pareja Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional" .....	67
Grafica 4: Datos Sociodemográficos "Nivel de Escolaridad Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional" .....	68
Grafica 5: Datos Sociodemográficos "Hijos Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional" .....	69
Grafica 6: Datos Sociodemográficos "Cantidad de Hijos Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional" .....	70
Grafica 7: Datos Sociodemográficos "Cargo Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional" .....	71
Grafica 8: Datos Sociodemográficos "Tipo de Empleo Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional" .....	72
Grafica 9: Datos Sociodemográficos "Contacto con Usuario Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional" .....	73
Grafica 10: Datos Sociodemográficos "Cantidad de Trabajos Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional" .....	74
Grafica 11: Datos Sociodemográficos "Numero de Actividades Diarias Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional" .....	75
Grafica 12: Datos Sociodemográficos "Horas de Trabajo Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional" .....	76
Grafica 13: Datos Sociodemográficos "Años en la Empresa Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional" .....	77
Grafica 14: Datos Sociodemográficos "Tiempo de Trabajo Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional" .....	78
Grafica 15: Datos Sociodemográficos "Cantidad de Empleos en la Vida Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional" .....	79
Grafica 16: Datos Sociodemográficos "Ingresos Mensuales Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional" .....	80
Grafica 17: Datos Sociodemográficos "Tipo de Organización y Contrato Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional" .....	81
Grafica 18: Datos Sociodemográficos "Personas a Cargo Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional" .....	82
Grafica 19: Datos Sociodemográficos "Personas a Cargo Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional" .....	83
Grafica 20: Datos Sociodemográficos "Toma Medicamentos Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional" .....	84
Grafica 21: Datos Sociodemográficos "Tipo de Medicamentos Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional" .....	85
Grafica 22: Datos Sociodemográficos "Accidentes Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional" ..	86
Grafica 23: Datos Sociodemográficos "Tipo de Accidente Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional" .....	87
Grafica 24: Datos Sociodemográficos "Cirugías Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional" .....	88
Grafica 25: Datos Sociodemográficos "Fuma Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional" .....	89

Grafica 26: Datos Sociodemográficos "Cantidad de Cigarrillos Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional" .....	90
Grafica 27: Datos Sociodemográficos "Horas Libres Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional" .....	91
Grafica 28: Datos Sociodemográficos "Frecuencia de Ejercicios Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional" .....	92
Grafica 29: Datos Sociodemográficos "Práctica Religiosa Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional" .....	93
Grafica 30: Datos Sociodemográficos "Horas de Práctica Religiosa Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional" .....	94
Grafica 31: Variable Agotamiento .....	97
Grafica 32: Variable Despersonalización .....	98
Grafica 33: Variable Insatisfacción al Logro.....	99
Grafica 34: Nivel de Desgaste Ocupacional Agrupada.....	100

## **Apéndices**

Apéndice A: Instrumento Escala de Desgaste Ocupacional EDO .....	121
Apéndice B: Formato de Consentimiento Informado .....	123
Apéndice C: Formato Consentimiento Informado Fotografías .....	127



## **Agradecimientos**

*“Algunas personas causan felicidad a donde van; otras cuando se van”. Oscar Wilde*

*Queremos agradecer primeramente a Dios todo poderoso porque ha sido nuestra guía y la fuerza en los momentos más adversos de nuestras vidas, a Dios le debemos todo lo que somos, lo que seremos y lo que llegaremos a ser, eres nuestra luz en medio de la oscuridad a él le debemos todo nuestro amor y nuestros frutos.*

*Yo Camila Andrea Agudelo Amaris quiero agradecer primeramente a mi madre, quien ha sido siempre mi apoyo, mi fuerza para seguir adelante, a mi familia por ser los principales promotores de mis sueños, a nuestra directora de tesis, Psi. Esp. Diana Velandia por su acompañamiento durante este proceso de formación. Así mismo, a las profesoras Psi. Esp. Isabel Rozo Santafe y la Psi. Esp. Karen Burgos Gauta, por su apoyo y orientación para el desarrollo de nuestra investigación.*

*Yo Anyela Alexandra Santafé Rozo quiero agradecer a mi familia por su amor, comprensión y apoyo en cada decisión y proyecto que comienzo, gracias a la vida, porque cada día me demuestra lo hermosa que es, a todas las personas que nos acompañaron y han hecho que el trabajo se realice con éxito, en especial aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos, a nuestra directora de tesis, Psi. Esp. Diana Velandia por su acompañamiento durante este proceso de formación; a las profesoras, Psi. Esp. Isabel Rozo Santafe, la Psi. Esp. Luisa Fernanda Clavijo y a mi novio Pedro Vargas, por su dedicación de tiempo y esfuerzo para darnos excelentes consejos para la culminación de nuestro proyecto.*

*Finalmente queremos agradecer al cuerpo docente de esta casa de estudios por haber aportado sus conocimientos a nuestra formación profesional y personal durante estos cinco años de esfuerzo y dedicación para cumplir con el gran título de Psicólogas.*

## RESUMEN

Este trabajo tiene como objetivo determinar la presencia del síndrome de Burnout en los conductores de la Cooperativa de Transportadores el Motilón (COOPTMOTILON) de la ciudad de Pamplona, a partir de un estudio cuantitativo que permita el mejoramiento de la salud mental de los mismos, con un diseño no experimental de tipo transversal con alcance descriptivo en donde participaron 70 conductores pertenecientes a la cooperativa Motilón de la ciudad de Pamplona, seleccionados a través de un muestreo representativo de tipo no probabilístico, por conveniencia, Para recolectar la información se aplicó la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) forma corta de Jesús Felipe Uribe Prado la cual evalúa el desgaste ocupacional en adultos dentro de su vida laboral a través de 30 reactivos. En cuanto a los resultados, los datos evidencian lo siguiente los conductores se encuentran en un nivel Bajo (sano) fase 1 de Desgaste Ocupacional del modelo Leiter, mostrando que en la Cooperativa no se observan rasgos significativos del Desgaste Ocupacional a nivel global. Sin embargo, al comparar los resultados de Desgaste Ocupacional con el Agotamiento emocional, individualmente, los análisis arrojan que el 31,4% correspondientes a 22 participantes se encuentran en estado Alto (Peligro) de padecer dicho Síndrome.

**Palabras clave:** Psicología organizacional, síndrome de burnout, conductores.

## **Abstract**

This work aims to determine the presence of Burnout syndrome in the drivers of the Cooperativa de Transportadores el Motilón (COOPTMOTILON) of the city of Pamplona, from a quantitative study that allows the improvement of their mental health, with a non-experimental design of a transversal type with descriptive scope in which 70 drivers from the Motilón cooperative in the city of Pamplona participated, selected through a representative sample of non-probabilistic type, for convenience, To collect the information, the Scale of Occupational Wear (EDO) short form of Jesús Felipe Uribe Prado which evaluates occupational wear in adults within his working life through 30 reagents. Regarding the results, the data show the following drivers are in a Low (healthy) phase 1 of Occupational Wear of the Leiter model, showing that in the Cooperative no significant features of the Occupational Wear are observed globally. However, when comparing the results of Occupational Wear with Emotional Exhaustion, individually, the analyzes show that 31.4% corresponding to 22 participants are in a High (Danger) state of suffering said Syndrome.

**Keywords:** Organizational psychology, burnout syndrome, drivers.

## INTRODUCCIÓN

En Colombia, las estadísticas estiman que por cada cinco empleados que haya en una organización, al menos uno padece estrés y fatiga, encontrándose que estos factores son perjudiciales para la salud de los trabajadores y detonantes para los altos índices de rotación de personal en las organizaciones, por lo cual el síndrome de Burnout, es un tema al que se le ha prestado especial atención en las empresas, teniendo en cuenta que el capital humano es de suma importancia para la buena gestión de las empresas (Loaiza 2019). Por consiguiente, los conductores no son ajenos a esta situación ya que su profesión es bastante demandante debido a las actividades rutinarias, presión de usuarios entre otros aspectos que son de interés para la investigación.

Con base en lo anterior, se encuentra que el desgaste ocupacional es una consecuencia directa, que resulta de la exposición del individuo a un constante estrés crónico, es decir, es un malestar laboral cuya incidencia ha venido aumentando progresivamente en los trabajadores en los últimos años (Guillen, 2010; citado por Orozco 2018). Es importante resaltar, que el síndrome esta compuesto por tres variables mencionadas a continuación; Agotamiento emocional, caracterizado por generar en los individuos una falta o carencia de energía; despersonalización, evidenciándose en la falta de empatía hacia los demás, y finalmente, la variable de insatisfacción laboral, la cual hace referencia a la tendencia de autoevaluarse constantemente de manera negativa (Maslach & Colaboradores 2001; citado por Figueiredo, Grau & Gil, 2016).

Teniendo en cuenta lo anterior, se realizó un estudio cuantitativo, para determinar el nivel del síndrome de Burnout en los conductores de la Cooperativa de Transportadores Cooptmotilon de la ciudad de Pamplona, con un diseño no experimental de tipo transversal con alcance descriptivo en donde participaron 70 conductores pertenecientes a la Cooperativa, seleccionados a través de un muestreo representativo de tipo no probabilístico, por conveniencia. Para la recolección de la información se aplicó la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) forma corta de Jesús Felipe Uribe Prado la cual evalúa el desgaste ocupacional en adultos dentro de su vida laboral a través de 30 reactivos.

Por medio del análisis de los resultados, sé evidencio que, los conductores se encuentran en un nivel Bajo (sano) de padecer Desgaste Ocupacional, Observándose que en la Cooperativa no se encontraron rasgos significativos del Síndrome de Burnout a nivel global. Sin embargo, al tomar los datos de cada variable de manera individual se halló que los conductores se encuentran en riesgo de padecer agotamiento emocional ya que, los análisis arrojan que el 31,4% correspondientes a 22 participantes se encuentran en estado Alto (Peligro) de padecer dicho Síndrome.

# **SÍNDROME DE BURNOUT EN CONDUCTORES DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILÓN COOPMOTILON DE PAMPLONA.**

## **Planteamiento Del Problema**

El Burnout es definido inicialmente por Maslach (1986; citado por Morales, Murillo, 2015) como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal. Las primeras señales de aparición de este síndrome datan a mediados del siglo XX, los cuales se encuentran identificados con los avances sociales, económicos y culturales, afectando principalmente a los empleados en profesiones las cuales tenían alto contacto con terceros, es por ello que Maslach y Leiter (1997; citado por López, 2017), consideran que la notoriedad del síndrome resulta de las políticas empresariales como resultado de la globalización.

De igual forma, en la actualidad con los constantes avances tecnológicos, la transformación del mundo del trabajo, los cambios organizacionales, la precarización del trabajo y el aumento en ascenso del desempleo, la explotación laboral y la exigencia del campo de nuevas especializaciones, entre otros aspectos han dado lugar a la aparición de nuevos factores de riesgos psicosociales que afectan la calidad, estabilidad y bienestar de los trabajadores. Es debido a estos constantes cambios en el mundo laboral lo que da espacio al surgimiento de nuevos síndromes y patologías como lo es el Burnout el cual se ha convertido en un fenómeno con una importante prevalencia en la sociedad moderna (Díaz & Gómez, 2016).

Ahora bien, la ocupación de conductor de transporte público no es un oficio inherente al síndrome de Burnout en un gran número de países y en el que Colombia no es la excepción, es por ello que existe una persistente preocupación debido a las complejas dificultades que se vienen presentando en el funcionamiento de los sistemas de tránsito, principalmente por el creciente caos en la movilidad lo que supone altos riesgos de accidentalidad y mortalidad causados por los incidentes de tránsito (Lago, Sandoval, 2018), es por ello, que estas situaciones que no se encuentran ajenas al oficio y enlazadas al padecimiento de patologías como el Burnout,

el estrés y la ansiedad pueden ser generadores de mayores accidentes viales en los cuales participan conductores del servicio público, y así mismo imponer un mayor grado de dificultad a la labor.

Sin embargo, no puede señalarse como único responsable de las falencias en el sistema de transporte al agotamiento emocional y motivacional de los conductores, pero sí podría precisarse que estos son una pieza fundamental en el desarrollo y funcionamiento de los conductores, por consiguiente, en cuanto fueran mejoradas las condiciones del trabajo se mejoraría la eficiencia de los sistemas.

Con base en diversas investigaciones que se han realizado sobre el tema se ha logrado evidenciar que los conductores exteriorizan niveles altos de agotamiento emocional y despersonalización y este hallazgo es consecuente con el hecho de que los choferes laboran varias horas al día haciendo una actividad rutinaria como es conducir y además de enfrentarse a diferentes situaciones laborales que los puede llevar al agotamiento emocional y así mismo a estar en riesgo de presentar patologías asociadas al estrés entre las que estaría el síndrome de Burnout (Arias, 2013).

En el caso del sector de servicio de transporte público los empleados se encuentran expuestos a realizar trabajos que requieren alta exigencia física y emocional, sumado a esto se encuentra la presión que ejercen los usuarios, generando un alto nivel de estrés en los conductores lo que aumenta el riesgo de padecer el síndrome de Burnout, que puede asociarse a ambientes hostiles, de ruido, contaminación, polvo, usuarios agresivos, calor, frío, atención a múltiples estímulos como la música, dinero, otros vehículos, señales de tránsito y riesgos públicos (Gonzalez, 2017).

## **Descripción Del Problema**

Desde hace años, el síndrome de Burnout que viene siendo el mismo síndrome de quemado laboralmente, se ha convertido en un tema de gran relevancia, el cual ha atraído la mirada de los investigadores encargados del tema de estrés laboral, ya que se ha evidenciado que siete de cada diez personas trabajadoras ha manifestado sentirse agotado por su trabajo, conllevando a la necesidad de explicar dicho síndrome partiendo del surgimiento a preguntas como lo son; cuáles son sus antecedentes, consecuentes, facilitadores, factores protectores y una gran variedad de variables que ayuden a delimitar y a definir mejor este constructo sobre el que parece existir un consenso al considerarlo como una respuesta del individuo al estrés laboral crónico. (Gil-Monte & Peiró, 1997, citado por Fernández, 2009).

Bajo el criterio anterior, el desgaste laboral no va a generar un buen rendimiento por parte del funcionario o empleados, convirtiéndose poco productivo y por razones internas, muchas veces las entidades laborales se vuelve ajenas a las consecuencias del desgaste y otros ámbitos de dicho trabajador, como la parte psicológica, siendo estas solo explotadoras, pero sin contribución alguna a su trabajador en sus otros campos de acción.

Acorde a lo que se viene mencionando y retomando la propuesta de Lago & Sandoval (2018), en el planteamiento del problema se expone que esta investigación se remite en determinar el síndrome de Burnout, con sus dimensiones en los conductores de transporte público de Cooperativa de Transportadores el Motilón de la ciudad de Pamplona, en la medida en que si bien el conductor tiene la responsabilidad de garantizar la prestación de un buen servicio y la seguridad de todos sus pasajeros, no es menos cierto que estos se ven expuestos constantemente a factores que los llevan sufrir patologías no transmisibles.

Si bien, esta propuesta de investigación, parte de una premisa sustentada por Zabala & Peñaloza (2018), donde manifiesta que el transporte público es un servicio fundamental para la sociedad en general, convirtiéndose en una necesidad para conductores y usuarios, es de mencionar que dicha población investigada puede presentar una sintomatología de síndrome de Burnout por el trabajo rutinario, si no hay una atención adecuada podría presentar una



disfuncionalidad de dicho síndrome, complicándose la situación en la población inmersa en el contexto.

Dadas las condiciones que anteceden, es importante mencionar el tema de movilidad puesto que es un área que se relaciona con el transporte público y la misma población, la movilidad es un área de proporciones formidables donde se presentan diversidad de situaciones complejas aun no tratadas, en ese estado de cosas, no es menos cierto que los conductores están sometidos a situaciones desencadenantes de estrés como lo son: las presiones de tiempo, frustración por la incapacidad para atender plenamente a los pasajeros y horarios de trabajo por turnos rotativos que causan problemas familiares. Junto a estas condiciones psicosociales estresantes, se han señalado, además, en palabras de Salazar & Pereda (2010 citados por Useche, 2013), la polución, los ruidos y las congestiones de tráfico, factores que pueden desencadenar conductas de ansiedad.

Por otra parte, Narváez & Guerrero, (2001), refieren que, los estudios que se han realizado con los conductores de servicio público, en donde se indaga sobre sus condiciones de salud, se ha encontrado que la mortalidad en los mismos es causada por enfermedades cardiovasculares y morbilidad por enfermedades cardiovasculares, musculo esqueléticas, cáncer, gastrointestinales, trastornos respiratorios y en muchos casos estrés.

Para concluir es importante realizar la presente investigación sobre el Síndrome de Burnout utilizando el instrumento de desgaste ocupacional (Burnout) (Edo) con la cual se busca medir las tres dimensiones que son Agotamiento, Despersonalización y Satisfacción en la Cooperativa de Transportadores COOPTMOTILON de Pamplona, teniendo en cuenta que esta es una ocupación que no está exenta de padecer dicho síndrome en los conductores de transporte público de la ciudad de Pamplona.

## **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿En qué nivel se encuentra el síndrome de Burnout en los Conductores de la Cooperativa de Transportadores el Motilón COOPMOTILON de Pamplona?

### **Justificación**

De acuerdo a Páez (2015), el estrés laboral, causa deficiencias a nivel psicológico, biológico y social; llegando a afectar todos los aspectos de la vida laboral y personal de los trabajadores, y en muchos casos su salud física y mental; la mayoría de las veces, los trabajadores no son conscientes de los efectos asociados a los síndromes de agotamiento laboral manifestados en factores como baja realización personal, despersonalización y agotamiento emocional (Freudenberger, 1974, citado por Segura, 2014); hasta que se manifiestan de forma abrupta en su vida profesional, de igual forma la mayoría de las empresas no son conscientes del efecto que el estrés laboral al que son sometidos sus empleados y asocian a su baja productividad con la pereza o la falta de interés en su trabajo, lo que en muchos casos termina en despidos y altos costos económicos para las compañías.

Pasando al Contexto Colombiano, el Ministerio de Trabajo (2019), en cuanto a su componente de la legislación Colombiana para el Sistema general de Riesgos Profesionales y específicamente el Decreto 1471 de 2014, en el artículo 4º, de la ley 1562 de 2012, define enfermedad laboral como aquella que es “contraída de la exposición a factores de riesgo a la actividad laboral y se encuentran patologías causadas por estrés en el trabajo, pero no incluye al Síndrome de Desgaste profesional por el trabajo o del Trabajador Quemado como enfermedad profesional”.

Ahora bien, cabe resaltar, que el aporte de esta investigación, tiene que ver con la necesidad que existe de poder identificar la presencia de Burnout que tienen que enfrentar los conductores de servicio de transporte público y este tema bajo examen en la actualidad cobra implicaciones de gran relevancia, por cuanto la gran mayoría de ciudades medianas y pequeñas cuentan con sistemas de movilidad. En ese orden de ideas, Zabalas & Peñaloza (2018), refiere que el sistema

de transporte públicos no se encuentra exento de presentar problemas, concretamente los que se encuentran relacionados directamente con los conductores, ya que estos se encuentran en constantes tensiones a la hora de marcar la tarjeta en el tiempo indicado, la frustración que deja el trato con los usuarios, las extensas horas laborales, la cantidad de turnos, el ruido, los trancones, entre otros (Salazar & Pereda, 2010, citado por Gallego, Solar y Salinas 2017); lo cual afecta de manera directa a la salud psicológica y física. Es por ello que se hace relevante profundizar acerca de las implicaciones que tienen los trastornos de las conductas en los conductores.

De acuerdo con Arias (2013), en su investigación detalla que los conductores tienen la capacidad de exteriorizar los niveles altos de agotamiento emocional y de despersonalización, explicando que los conductores de servicio público muestran altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización, arrojando que un 78.7% y un 88.3% de los mismos, se ubicaron según el estudio en un nivel alto de incidencia en estas dimensiones. Este hallazgo se encontraba directamente relacionado con el hecho de que los conductores están expuestos a largas jornadas laborales, llevando día a día una monotonía, lo que puede conllevar al agotamiento. Además, los altos índices de despersonalización se relacionan o son producto del trato, muchas veces displicente, que dan a los usuarios.

Tomando en consideración lo expuesto anteriormente y dado que la continua exposición a elevados niveles de estrés, conllevan a que los trabajadores puedan desarrollar síndrome de Burnout, según el CIE 11; citado por Alonso (2019) lo describe como:

Un síndrome conceptualizado como el resultado de estrés crónico en el lugar de trabajo que no ha sido manejado con éxito. Es caracterizado por tres dimensiones: 1) sentimientos de agotamiento de energía o cansancio; 2) mayor distancia mental del trabajo o sentimientos de negativismo o cinismo relacionados al trabajo; y 3) eficiencia profesional reducida.

Lo anterior, generando afectaciones a los individuos por lo cual, el presente trabajo se realiza con la finalidad de determinar la presencia o no de dicha patología en los conductores de la Cooperativa de Transportadores COOPTMOTILON Pamplona, quienes por las características

propias de su trabajo y debido a las elevadas metas que deben cumplir, se encuentran continuamente expuestos a estrés laboral.

Seguidamente, la presente investigación espera generar un impacto en los ámbitos Psicológicos y sociales de la población estudiada. Ya como se ha venido hablando, se evidencia la carencia de investigaciones relacionadas al síndrome de Burnout en los conductores, sin embargo, por medio de la presente investigación se le podría dar una mirada a la problemática una vez se haya culminado. Ahora bien, al hablar de la temática desde el punto de vista psicológico, concretamente del clínico, se podría determinar la importancia de mitigar las afectaciones que son derivadas del síndrome, dado que, al no prestarles la atención necesaria, se podría desencadenar otro tipo de afectaciones en los individuos. Cabe resaltar que no solo se verá beneficiada la parte psicológica del sujeto, si no también, la parte social, ya que se reducirán los malestares en las relaciones interpersonales y el trato hacia los usuarios del servicio.

De acuerdo a lo dicho anteriormente la sociedad en general sería una de las favorecidas, ya que, si el servicio que reciben por parte de los conductores de transporte es adecuado, se sentirán cómodos y satisfechos, logrando así satisfacer sus expectativas con la empresa de transporte. En continuidad, la población estudiada como tal, es el mayor foco en contribución de forma benéfica por parte del proyecto y en efecto, ellos son los que van a identificar su propio malestar, que en adelante se evaluaría si cumple con los criterios del Síndrome de Burnout. Seguidamente, la idea es generar pautas preventivas, las cuales irían de la mano con el área administrativa de dicha entidad, debido a que estos son los que nutren al trabajador cuando de contenido organizacional se trata.

Finalmente, se espera afianzar los conocimientos adquiridos a lo largo de formación profesional aportando desde la psicología un punto de vista como producto de este estudio, lo cual deriva en beneficio para la sociedad, comunidades científicas, universitarias, agremiaciones de transportistas y lo conductores mismos objeto interés principal.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar la presencia del síndrome de Burnout en los conductores de la Cooperativa de Transportadores el Motilón (COOPTMOTILON) de la ciudad de Pamplona, a partir de un estudio cuantitativo que permita el mejoramiento de la salud mental de los mismos.

### **Objetivos Específicos**

Identificar las características sociodemográficas de los trabajadores a través de un cuestionario para la recolección de información necesaria.

Analizar los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y satisfacción laboral a partir de la escala de Desgaste ocupacional Burnout. -Edo.

Diseñar una cartilla con alternativas psicoeducativas para la reducción del riesgo del Síndrome de Burnout, dirigida a la Cooperativa COOPTMOTILON con respecto a los factores detectados en el estudio.

## ESTADO DEL ARTE

En el siguiente apartado se abordaran diferentes investigaciones que serán tomados como referentes ante la presente investigación, estas se tomaran de acuerdo a 3 niveles local, nacional, internacional. Con estas se pretende dar soporte de fuentes de información que contengan el tema de Síndrome de Burnout.

### **Internacional**

Las investigaciones internacionales, permiten conocer cómo se encuentran este tipo de proyectos en otros países en los que existe un nivel mucho más alto en cuando al desarrollo y posibilidad de generar investigación.

**Niveles de síndrome de Burnout en un grupo de conductores de empresas de transporte metropolitano. Realizada en Arequipa Perú por Solar, Gallegos & Salinas (2017). Revista Peruana de Psicología y Trabajo social.**

Esta investigación demuestra que el estudio presenta los niveles de síndrome de Burnout que exhiben un grupo de conductores donde se tomó una muestra de 94 choferes de cuatro empresas de transporte metropolitano a quienes se les aplicó el Inventario de Burnout de Maslach, en su formato genérico. Los resultados señalan altos porcentajes de conductores afectados por niveles severos de agotamiento emocional, despersonalización y Burnout. Mientras que el agotamiento emocional ( $r= 0.729$ ) y la despersonalización ( $r= 0.651$ ) se relacionaron positiva y significativamente con el síndrome de Burnout ( $p < 0.01$ ), la baja realización personal se relaciona negativamente con estas dimensiones y de manera débil con el síndrome de Burnout.

Con respecto a las puntuaciones totales del síndrome, se tiene que un 54.3% de conductores presenta elevados niveles del síndrome de Burnout. Si los comparamos con otros grupos profesionales, veremos que mientras un 13% de enfermeras, 6.6% de profesores y 53% de policías, presenta síntomas severos (Arias & Jiménez, 2012); los choferes se ubican como el grupo laboral de mayor riesgo. Llama también la atención que las cifras sean muy similares a las obtenidas por los policías. Considerando que comparten algunas similitudes (ambos grupos de

trabajadores se desenvuelven en ambientes de tráfico vehicular y no poseen formación universitaria o tecnológica), no es de extrañar que, en ambos casos, la severidad del síndrome sea la registrada.

La investigación aporta información significativa para el tema de estudio, puesto que arroja unos porcentajes verídicos en las dimensiones a estudiar mostrando que las condiciones de estrés laboral requieren medidas correctivas, que implican la atención ocupacional integral a este grupo de profesionales y la mejora de los sistemas de tránsito, pero, sobre todo, hay que hacer hincapié en su formación, como trabajadores especializados en el transporte de personas. Por tanto, aparte de conducir un vehículo, el conductor necesita aprender las reglas formales e informales requeridas para comprender lo que pasa en el contexto del tráfico y anticipar las situaciones de peligro, tanto para él como para los pasajeros bajando así el índice del síndrome de Burnout.

**El estrés desde una perspectiva administrativa en los conductores de transporte público: mini bus y metro bus. Lambarry, Trujillo & Cumbres (2016) México, D. C.**

Tenía como objetivo el estrés laboral, los conductores de autobuses, el tránsito rápido y los microbuses. El método utilizado se basa en un análisis factorial estadístico exploratorio, donde la muestra fue aleatoria de 40 conductores de flota de vehículos y 50 conductores de metro bus. Se concluye que los factores que influyen más en la aparición de estrés son organizativos, ambientales (físicos / individuales), los conductores, de minibús son los trabajadores que más sufren el estrés. Puesto que hay una precariedad de un contrato fijo y trabajan entre 8 y 16 horas por día y los ingresos dependen de pasajeros transportados con respecto a las condiciones de trabajo de los conductores de metro bus que tienen beneficios legales y renta fija.

Con estos hallazgos se puede aplicar como aporte a la investigación la identificación de selección de los conductores de autobuses, toma de información acerca de las intervenciones aplicadas y estrategias psicológicas preventivas, con actitudes positivas para la mejora de la salud mental de conductores.

**Propiedades psicométricas de la escala de Desgaste Ocupacional en docentes de secundaria de Trujillo Perú por Zabala castillo, Jonathan Alexis (2015). En la Provincia de Huaral. Tesis de grado de licenciatura en psicología.**

El objetivo fue determinar la relación entre calidad de vida laboral y Burnout en conductores de una empresa de transporte de la Provincia de Huaral, La investigación fue de tipo descriptivo, de corte transversal y de diseño no experimental, se encontró en los resultados que no existe correlación entre calidad de vida laboral y Burnout; según edad en conductores y tiempo de servicio, tampoco existe correlación significativa; por otra parte, entre las variables calidad de vida laboral y Burnout en los conductores de la empresa de transporte de la Provincia de Huaral, se denota que las variables aplicadas en la investigación no se relacionan.

## **Nacional**

Las siguientes investigaciones permitirán conocer de ante mano cómo se da el Burnout en diversos contextos y áreas en las que esta sea aplicada a nivel nacional en Colombia.

**Factores laborales y el estrés percibido de los conductores de buses de una empresa, Penagos, López, Gómez & Pérez. Medellín Antioquia. (2017). Revista de investigaciones Andina.**

Seguidamente en otra investigación realizada en Colombia en la ciudad de Medellín, por las autoras, Penagos, López, Gómez & Pérez (2017), donde Determinaron los factores laborales y el estrés percibido de los conductores de buses de una empresa, Se realizó un estudio observacional descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 560 conductores y una muestra de 278 conductores de buses. Para la muestra se hizo un cálculo no probabilístico con un nivel de confianza del 98%, un margen error del 5% y una proporción esperada del 50%. Se realizó un muestreo aleatorio simple para la selección de los participantes.

Así mismo, los resultados arrojaron que el 69% más de la mitad de las personas tienen dificultades para controlar el estrés. Debido a eso se evidencia el poco tiempo disponible de los



conductores para sí mismos y su familia; además, la manera en la que estas condiciones pueden verse afectada por otros factores de orden social, laboral, político y económico. Por este motivo, la investigación da un abordaje a la investigación a desarrollar, ya que permite conocer resultados que nos servirá en los antecedentes de la misma.

**Factores psicosociales, estrés laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Cooperativa Unión de Transportadores Unitrans S.A. por Rivera & Peñaloza, (2016). Manizales Caldas. Universidad de Manizales.**

La investigación académica se adhiere a un macro proyecto de investigación de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Manizales enfocado en los factores psicosociales, el estrés y el Síndrome de Burnout en empresas prestadoras de servicio. El proyecto se orientó específicamente a la identificación de los riesgos y factores positivos en la Cooperativa Unitrans S.A. de Manizales, utilizando la Batería de factores psicosociales construida con base en la Resolución 2646 del 17 de julio de 2008.

En consecuencia a lo anterior se realizó una propuesta de intervención que surgió a razón de la realidad actual de la empresa Cooperativa Unitrans S.A, donde se identificó por medio de la Batería de Riesgos Psicosociales, tanto factores de riesgo como protectores, con el análisis de estos resultados, surge la necesidad de hacerle frente a los niveles en los que se encuentran los colaboradores del nivel operativo de conducción, en relación a los factores de riesgo alto y muy alto en su contexto laboral, que imposibilitan consolidar una calidad de vida laboral que propicie su bienestar. Esta investigación nos da un abordaje amplio a la investigación a desarrollar en los contenidos propuestos por la misma.

**Caracterización de la calidad de vida laboral a través de procesos de gestión del talento humano del sistema estratégico de transporte público de la ciudad de pasto, Oviedo, Cabrera, Tulcán & Guerrero (2016).**

El objetivo de la investigación fue caracterizar la calidad de vida laboral a través de los procesos de gestión del talento humano del Sistema Estratégico de Transporte Público de dicha

ciudad, aplicando un paradigma cuantitativo de tipo descriptivo, contando con la participación de 468 conductores. Se utilizó técnicas de recolección de información como la revisión bibliográfica, una escala de actitudes tipo Likert y una encuesta de auto reporte de morbilidad sentida, los resultados de estas aplicaciones fueron sistematizados por medio del programa estadístico IBM SPSS Statistics.

Por ende, dentro de esta población se encontró que existe una actitud favorable hacia sus condiciones de salud (79,3%), sin embargo, estos auto reportes muestran la presencia de dolores físicos que afectan la salud de los trabajadores (dolores de espalda, cintura y manos), una actitud muy favorable frente al bienestar laboral (77,6%) y una actitud muy favorable hacia la percepción del trabajo (75,2%) ; Cabe resaltar que los resultados permiten identificar las áreas por fortalecer, promover la calidad de vida de los conductores (salud laboral, bienestar laboral y percepción de trabajo), mejorando la prestación del servicio, resaltando la labor del psicólogo organizacional dentro de la empresa.

Como aporte de esta investigación en nuestro estudio se puede efectuar un trabajo interdisciplinario puesto que la calidad de vida es una variable transversal a todas las categorías abordadas y esta necesita de los aportes de diferentes disciplinas, como la psicología, la medicina, la terapia ocupacional e ingeniería industrial, entre otras, las cuales pueden garantizar el fortalecimiento de la calidad de vida a través de la promoción de la salud, prevención de enfermedades y accidentes laborales.

## **Local**

**Factores de riesgo psicosocial de la escuela de automovilismo y enseñanza auto Rivero Pamplona, Yurling Yurlady Delgado Leal. Realizada en la ciudad de Pamplona (2017). Norte de Santander. Tesis de grado Universidad de Pamplona.**

Investigación presentada como trabajo de grado por la estudiante Yurling Yurlady Delgado Leal en la Universidad de Pamplona en el año (2017). La investigación tuvo como finalidad la identificación de factores de riesgo psicosocial en la escuela de enseñanza auto Rivero de la

ciudad de Pamplona, CEA, la cual tenía como objetivo identificar los riesgos intralaborales y extralaborales de los colaboradores de la empresa mediante la aplicación de la batería de riesgo psicosociales para encaminar a futuras acciones frente a la población e intervención adecuada de estos. La metodología empleada para llevar a cabo esta investigación fue de tipo cuantitativa no experimental de tipo transversal en donde la muestra fueron 8 trabajadores los cuales estaban distribuidos de la siguiente manera: 2 administrativos, 2 directivos y 4 instructores, así mismo el tipo de muestra fue probabilístico, donde todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos y cuya muestra fue representativa.

Como resultado pudo ser determinado que la condición que más afecta la integridad de los colaboradores hace referencia a las condiciones intralaborales, presentándose niveles de riesgo “muy alto” y “alto” en los 4 dominios tanto para cargos administrativos como operarios, sin embargo, en lo que refiere a las condiciones extralaborales estas se encuentran afectadas solo en las dimensiones relacionadas con situaciones económicas del grupo familiar, comunicación y relaciones interpersonales, además de la influencia que tiene el entorno extralaboral sobre el trabajo. Se generó un programa de intervención orientado a la mitigación y disminución de los niveles de riesgo más altos, con lo que se buscó aportar al mejoramiento de la calidad de vida de los funcionarios de la empresa que se abordó.

**Prevalencia del síndrome de Burnout en profesionales de la salud en el ESE del Hospital San Juan de Dios de la Ciudad de Pamplona y factores asociados a su posible aparición. Vera & Herrera, 2017. Tesis de grado Universidad de Pamplona.**

Esta investigación tuvo por objetivo estimar la prevalencia del síndrome de Burnout en profesionales de salud y los factores asociados a su posible aparición en la ESE Hospital San Juan de Dios con el fin de la formulación de estrategias orientadas al mejoramiento del bienestar psicosocial del personal. La investigación concluyó que los factores asociados a la posible aparición del síndrome se relacionan con la edad, tiempo de trabajo en la institución, bajo salario, el número de hijos, el tipo de contrato, inadecuadas condiciones laborales, conflictos en las relaciones interpersonales, entorno laboral y la motivación son factores que precipitan la aparición del síndrome en la ESE Hospital San Juan de Dios.

**Síndrome de Burnout en la práctica fonoaudiológica en cuidadores y educadores que laboran en instituciones educativas y su posible relación en la implementación de los planes de atención indirecta. Quintero & Vargas en la ciudad de Cúcuta (2015). Tesis de grado de la Universidad de Pamplona.**

Fue realizada por Quintero y Vargas en (2015) sobre el Síndrome de Burnout en la práctica fonoaudiológica en donde investigaron la aparición de estas dimensiones en cuidadores y educadores que laboran en instituciones educativas, que atienden personas en situación de discapacidad y su posible relación en la implementación de los planes de atención indirecta diseñados desde los servicios de fonoaudiología. Es un estudio descriptivo de corte transversal donde la muestra estuvo integrada por 12 sujetos cuidadores y educadores de tres instituciones educativas de la ciudad de Cúcuta en Norte de Santander Colombia. Haciendo uso del cuestionario Maslach Burnout Inventory M.B.I.

Se hizo evidente la presencia de Síndrome de Burnout en niveles medio y alto, especialmente en la dimensión de agotamiento emocional relacionado con las variables sociodemográficas de sexo femenino, que es el género más susceptible a padecer este síndrome. El éxito de la puesta en marcha de los Planes de Atención Indirecta diseñados por el equipo de fonoaudiólogos que apoyan los servicios de las instituciones vinculadas a este estudio, depende del trabajo colaborativo entre terapeutas y cuidadores, motivo por el cual su éxito está ligado a la disposición y buenas condiciones de salud que este personal tenga durante el proceso de atención.

## MARCO TEÓRICO

El marco teórico que se desarrolla a continuación, permite conocer los conceptos básicos necesarios, para el entendimiento del desarrollo de esta investigación que se detallara a continuación.

### Capítulo I. Psicología Organizacional

Zepeda (1999; citado por Vélez, 2016) define a la psicología organizacional como la rama de la psicología que se dedica al estudio de los fenómenos psicológicos individuales al interior de las organizaciones y a través de las formas que los procesos organizacionales ejercen su impacto en las personas; En efecto, como una práctica científica que por sus propios objetivos, tiende a mejorar la salud mental, la calidad de vida y el bienestar de las personas, contribuyendo así a un cumplimiento de objetivos personales; de aquí que se haga hincapié en el estudio del desarrollo de la Psique humana que comprende todas las dimensiones del hombre y sus posibles subinstancias de existencia.

Dadas las condiciones que anteceden la psicología de las organizaciones empezó a configurarse y formalizarse como campo de estudio aplicado a finales del siglo XIX (Rodríguez,2017), no obstante, García, Díaz & Santiago (2013), señalan que el inicio de la Psicología Organizacional se remonta a los comienzos del trabajo del hombre, en donde los autores Walter Dill Scott y Munsterberg fueron pioneros aplicando la Psicología a la Publicidad y a la Industria en los primeros años del siglo XX, incluyendo también la elaboración, aplicación de instrumentos de selección para los reclutas durante la primera guerra mundial, dando entonces como punto de partida esa fecha.

De igual manera los estudios de los autores mencionados fueron de gran utilidad para seleccionar oficiales en Bélgica, el cual pasó a ser un gran método que contó con innumerables aplicaciones en negocios e industrias, y sirvió como un amplio bosquejo para la construcción de test psicológicos que posterior a este hecho comenzaron a ser empleados no solo en la preparación y selección de soldados sino también en escuelas públicas.

Debido a esto, durante la segunda guerra mundial, más de 2000 psicólogos hicieron contribuciones en lo que refiere a aplicación de tests para la selección y clasificación de reclutas, realizaron investigaciones acerca de la mecánica humana, la fatiga entre otros, los cuales aportaron para facilitar el manejo de los sistemas hombre – máquina que se hacía cada vez más complejos. Por otra parte, surgió la Ergonomía en la que ingenieros y psicólogos trabajaban suministrando información sobre las capacidades y limitaciones humanas para operar maquinas sofisticadas. Al finalizar la segunda guerra mundial, estos avances se emplearon en la industria de paz, en el diseño de equipo industrial y en artículos de consumo masivo, como el tablero de instrumentos de los automóviles o analizando los efectos de los equipos de cómputo en los trabajadores (Urdaneta, 2007; citado por Peña, 2017).

Posteriormente Aamon (2017) expresa que el objetivo de la psicología organizacional es lograr el aumento en el nivel de productividad de las organizaciones así como asegurar el bienestar de los trabajadores, sin embargo, acierta en que existen dos caminos para lograrlo, uno de ellos hace referencia a la parte industrial, la cual se ve orientada a reforzar las competencias que son necesarias para la realización de algún trabajo específico, esto mediante la realización de capacitaciones con el talento humano. Así mismo, el segundo camino hace referencia a la perspectiva organizacional, en donde se aborda la importancia de generar ambientes favorables, así como una buena cultura para lograr la motivación de los trabajadores conllevando a un buen desempeño, siendo para esto necesario, proporcionar información de cada puesto de trabajo, asegurándoles condiciones seguras que generen un entorno laboral agradable y satisfactorio para los empleados.

En este punto, teniendo en cuenta a los autores mencionados anteriormente, se habla de la Psicología Organizacional como aquella rama de la Psicología que se encarga de orientar el estudio del comportamiento humano dentro de ámbitos laborales. Considerando las distintas perspectivas que se tienen de este tema, vale traer a colación el concepto de la Psicología organizacional, donde se intenta promover un desarrollo positivo comprometido con el desarrollo de la salud desde una mirada interdisciplinar, comprensiva y multicausal. Es decir, estas empresas positivas son aquellas que se destacan por su excelencia y éxito en el mercado, pero

todo esto va más allá de un peso monetario, es decir, los integrantes de estas organizaciones son capaces de soportar ciertos cambios que se generen dentro de la misma y de igual manera sobrevivir a periodos críticos presentados en cualquier momento (Salanova, Llorens & Martínez, 2016).

Debe señalarse que, para aplicar psicología organizacional, hay que identificar el concepto de organización, la cual se define como un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas, en donde las personas están conformadas por una infinidad de interacciones con otras personas y con organizaciones, siendo así el ser humano eminentemente social e interactivo; no vive aislado sino en convivencia y en relación constante con sus semejantes; y como resultado de sus limitaciones, individuales, los seres humanos se ven obligados a cooperar unos con otros, formando organizaciones, las cuales buscan lograr ciertos objetivos que la acción individual, aislada, no podría alcanzar Chiavenato 2011 (Citado por Velásquez 2012).

Según lo antes citado en las organizaciones se encuentra la comunicación organizacional que es uno de los elementos que más relevancia presenta, de hecho, no se entiende la organización sin el desarrollo de la comunicación entre los diferentes integrantes, motivo por el cual los elementos comunicativos resultan los más importantes para muchos psicólogos organizacionales y los empleados de las mismas. En este sentido, según (Gratagos, 2017), la psicología organizacional postula diferentes relaciones entre la comunicación y la organización. Las principales son:

La organización define un contexto de comunicación.

La comunicación es una variable organizativa.

Las simbiosis de comunicación definen la organización.

Las características de la organización definen las características comunicativas.

Así mismo, se postula que la comunicación dentro de una organización no sólo desarrolla funciones de coordinación, control u obtención de información, sino que juga también un papel muy importante en diferentes aspectos psicosociales (Gratagos, 2017). Sin embargo, es de mencionar en esta investigación el tema de clima y cultura organizacional que son fundamentales

para el desenvolvimiento de los individuos en el entorno laboral, conllevando así al cumplimiento de los objetivos, por consiguiente, se considera relevante mencionarlos.

### **Clima organizacional**

El concepto de clima organizacional tuvo su auge a partir de la década de los 60's, y se refiere a las características del medio ambiente en el que se desempeñan los miembros de una organización, se comprende su esencia como espacio físico de relaciones sociales entre el colectivo o equipo de trabajo. Espacio que puede variar de acuerdo con la situación que se presente en los diferentes tipos de organizaciones, en las que se incluyen las empresariales y otras como las educativas y universitarias (Campoverde, pineda& Freire, 2017).

### **Cultura organizacional**

Se concibe a la cultura como un elemento integrador del sistema sociocultural, también es un sistema de ideas, que es mental y subconsciente. Por otra parte, se considera un constructo variable o un medio que podría ser integrado para mejorar el desempeño y lograr los objetivos propuestos. En lo que refiere al origen de los patrones culturales, estos nacen en cualquier comunidad de personas que “interactúan y se relacionan al percibir objetivos, interés, creencias, valores, rutinas y necesidades compartidas” (Rodríguez, 2009, págs. 68 – 69; citado por Peña, 2017). Cabe considera que la cultura está presente en diferentes contextos como las naciones, religiones, sectores de negocio, familias, profesiones, comunidades religiosas entre otros.

De acuerdo con lo anterior podemos incluir en este apartado los niveles de la cultura y sus relaciones esto se clasifican en: El nivel superior y el más predominante dentro de la cultura organizacional se encuentran las producciones culturales del grupo social que integra las instalaciones, la tecnología empleada, el lenguaje, la indumentaria y los sistemas formales constituidos como objetivos, políticas y procedimientos. Otro de los niveles son los valores adquiridos por el grupo social y que mueven las conductas de todos los miembros. Posteriormente, si son aceptados por el grupo social se convierten en creencias y presunciones



básicas que configuran la mente colectiva de la comunidad (Rodríguez, 2009; citado por Peña, 2017).

Resulta claro mencionar la importancia de mantener la cultura de una organización debido a que se puede fortalecer las relaciones interpersonales, además de mejorar las habilidades de los empleados y potenciando valores para que se puedan cumplir los objetivos de la empresa eficazmente (Romero, 2016).

### **Rol del Psicólogo Organizacional**

Es importante recalcar la calidad del rol del psicólogo en las organizaciones, ya que este promueve muchas situaciones para el mismo beneficio de la empresa, aumentando su productividad y desempeño. Forero y Perilla (2004; citado por Silva & Mejía 2018), plantean cuatro factores relacionados al papel del psicólogo dentro de la organización, uno es los criterios tradicionales de la organización formal del trabajo, fundados con una mentalidad mercantilista, otro es la división jerárquica del trabajo, el tercero es el énfasis en la selección de personal del psicólogo organizacional especialmente cuando se presentan rotaciones, y el cuarto, son las particularidades de la población presente en la empresa con la cual se está trabajando (Correa, 2013).

El psicólogo que desee especializarse en el campo organizacional, debe poseer las habilidades y conocimientos necesarios para hacer frente a las múltiples tareas y problemas presentados en la organización, en segunda instancia, este debe trabajar de la mano con otras profesiones para brindar un mejor desempeño y dar solución a lo que requiera la empresa. Este debe ser altamente competitivo, debe gestionar y apoyar cualquier tipo de proceso dentro de la organización que sea para la mejoría y desarrollo de la misma. (Correa, 2013).

Según lo ha dicho el autor antes mencionado todas las funciones que ejerce el psicólogo organizacional hace que esta área tenga un largo proceso durante muchos años, esto ha hecho que evolucione y se desarrolle como un área de la psicología transcendental dentro de las organizaciones, industrias y empresas de varias partes del mundo, esto de igual forma hace que

el rol del psicólogo sea importante y se posicione de la mejor forma, para que de esa manera se beneficie la organización y de igual forma el empleado.

En resumen, el psicólogo organizacional es el encargado de promover adecuadas relaciones interpersonales al interior de una organización, logrando así el mantenimiento de un adecuado clima laboral, conllevando de esta manera, a generar ambientes que produzcan bienestar en los trabajadores. Cabe resaltar que el psicólogo organizacional, está llamado a planificar e intervenir en todos los procesos organizacionales que tengan lugar al interior de una organización tomando siempre una posición de mediador para llegar así a una conciliación (García, 2014).

## **Capítulo II. Síndrome de Burnout o Desgaste Ocupacional**

En el presente capítulo se abordará las temáticas que son relevantes sobre el síndrome de Burnout, conceptualizando en que es y la definición del síndrome, enfatizando en el desgaste ocupacional, los factores psicosociales de riesgo y las manifestaciones Psicosomáticas, así mismo como las dimensiones que componen el síndrome de Burnout.

### **Estrés**

El estrés es considerado una reacción física, en la cual interactúan diversos mecanismos de defensa y se encargan de alertar al individuo para que este ponga en marcha una serie de conductas dirigidas en contra de la situación amenazante. El estrés es un fenómeno que ha venido tomando más fuerza en los últimos años, y es el responsable de afectar el entorno en donde viven y laboran las personas como resultado del constante cambio y avance que se presenta en el mundo del trabajo. En ocasiones, el estrés puede tener un impacto positivo en la vida de los trabajadores, en la medida en que mejora de manera significativa los niveles de salud del individuo, dentro de la organización, puede aumentar su nivel de productividad y en la vida cotidiana tienden a ser más efectivos, esto siempre y cuando el estrés no se presente con excesiva frecuencia y sobrepase los niveles de adaptación del individuo, ya que cuando se comienza a presentar el aburrimiento en los trabajadores y la falta de motivación para realizar sus labores, se ve afectada la productividad de la empresa (Gonzalez, 2017).

Según la Fuente generadora del estrés y de la percepción que se tenga del mismo ya sea positiva o negativa por el sujeto, el estrés puede ser clasificado en dos tipos: Distrés y Eustres. El Distrés es considerado un estado de tensión psíquica, la cual se manifiesta en el individuo en forma de tensión, disgusto o tristeza, en este caso se podría decir que es un tipo de estrés negativo el cual afecta el funcionamiento del individuo que lo presente. Cuando se hace referencia al eustres, se habla de un estado de tensión Psíquica que favorece la activación en los individuos lo cual le facilita realizar actividades en búsqueda del placer, es decir, se puede manifestar en sentimientos de armonía, gratificación, éxito, entre otras. El eustres se manifiesta como una respuesta exitosa de adaptación del ser humano, contrario a esto, el distrés es la

respuesta desadaptativa y negativa al fracaso, manifestándose en sentimientos negativos (Espinoza, Pernas & Gonzales 2018).

## **Síndrome de Burnout**

A continuación, se definirá el síndrome de Burnout desde la perspectiva de diferentes autores:

Para Hidalgo & Saborio (2015), el síndrome de Burnout es el resultado de una forma inadecuada del ser humano de afrontar el estrés crónico, el cual se presenta por un prolongado tiempo afectando significativamente a la persona, en donde como resultado, se evidencian unos rasgos principales del síndrome los cuales son: Agotamiento, despersonalización e insatisfacción laboral, y estos rasgos generan ciertos signos y síntomas físicos y psicológicos que evolucionan a medida que pasa el tiempo.

Así mismo, Maslach & Colaboradores (2001) citado por Figueiredo, Grau & Gil, (2016), definen el síndrome de Burnout como un padecimiento el cual está compuesto por unas variables como Agotamiento emocional, el cual se caracteriza por generar en los individuos una falta o carencia de energía entusiasmo, además del sentimiento de que se agotan los recursos personales; otra variable que compone al estrés es la despersonalización que se caracteriza por el trato ya sea a los compañeros de trabajo o a los usuarios como objetos y por la falta de empatía, y finalmente, la variable de insatisfacción laboral, la cual hace referencia a la tendencia del trabajador a autoevaluarse constantemente de manera negativa, en donde se expresan sentimientos de baja motivación laboral.

El Burnout es un fenómeno el cual empezó a ser investigado a comienzos de los años 70. En esta época se comenzó a observar una marcada transformación del mundo del trabajo como resultado del desarrollo de las nuevas tecnologías, los cambios organizacionales y gerenciales, la precarización del trabajo el aumento de la tasa de desempleo y la intensificación de la explotación laboral mediante la aparición de los procesos de trabajo flexibles los cuales requerían de más especialización, y son todos estos procesos los que han dado lugar a la

aparición de nuevos factores de riesgo psicosociales los cuales afectan la calidad de vida de los empleados de las empresas (Díaz y Gómez, 2016).

Este síndrome es un padecimiento el cual es producido como respuesta a las presiones prolongadas en el ámbito laboral a las cuales se ve sometida una persona, es un conjunto de estresores emocionales e interpersonales los cuales se ven relacionados con el ámbito laboral, no obstante, no se han podido establecer unas causas únicas para la aparición del síndrome. Sin embargo, el campo de la salud y de la Psicología Organizacional ha detectado algunos factores de riesgo para el padecimiento del Síndrome de Burnout. Uno de los primeros factores de riesgo que fue detectado está asociada a actividades laborales que se encuentran caracterizadas por largas jornadas laborales y altos niveles de exigencia llegando a convertirse en un hábito esta rutina. (Forbes, 2015).

### **Causas del Burnout**

Según Napione (2011) citado por Belveder (2018), menciona algunas de las causas a las que se encuentra asociado el síndrome de Burnout las cuales se describirán a continuación:

El ambiente físico del Trabajo, es un aspecto que genera en el individuo serios problemas los cuales afectan directamente su salud. “Entre este aspecto se puede encontrar elementos como lo son el ruido, las condiciones higiénicas, el clima físico, la iluminación, el espacio, entre otros”, los cuales generan ciertas dificultades en los sujetos hasta el punto de convertirse en situaciones aversivas y amenazantes que representan un peligro inminente para las personas, (Pag.14). Otra de las causas que se encuentran relacionadas con el síndrome de burnout, hace referencia a las demandas propias de cada Puesto de trabajo, en donde se ven involucrados aspectos como; “los turnos y los horarios del trabajo los cuales influyen en la conducta del sujeto afectando la organización y el entorno laboral, como consecuencia de la sobrecarga de tareas en aspectos como conocimientos, competencias y habilidades lo que ocasiona estrés” (Pag.14).

Así como en los contextos sociales se forman relaciones entre los individuos, lo mismo sucede al interior de las empresas, el trabajo se convierte como en el segundo hogar de las

personas. Es por ello, que una relación positiva o negativa ejerce una gran influencia en los comportamientos de los trabajadores, así como en su satisfacción laboral. En este aspecto se ven involucradas las relaciones que se establecen con las personas del lugar de trabajo, las cuales son esenciales en la medida en que influyen de manera positiva en la satisfacción personal. No obstante, una relación inadecuada entre los integrantes de una empresa puede generar en el individuo ansiedad y tensión (Ramírez, 2019).

### **Fases del Burnout**

Según Guillen (2010), citado por Orozco (2018), el síndrome de Burnout se divide en 5 fases. En la fase inicial se puede observar en el trabajador entusiasmo por el nuevo lugar de trabajo, teniendo expectativas positivas, sin importarle el alargamiento de la jornada de trabajo. En la segunda fase se encuentra la fase de estancamiento, en esta fase el trabajador empieza a percibir que no hay un equilibrio entre el esfuerzo y la distinción lo cual induce a la inestabilidad a entre las demandas y los recursos lo que se convierte en un problema Psicosocial generando estrés. La tercera fase corresponde a la fase de frustración que es en donde la labor escatima de sentido, causando la irritabilidad y ocasionando aprietos en el conjunto de trabajo. En la cuarta fase se encuentra la apatía que es la fase en la cual ocurren cambios a nivel conductual y por último se encuentra la fase de quemado que es en donde el individuo se encuentra en una fase de colapso emocional y cognitivo.

### **Desgaste Ocupacional**

Según Guillen (2010), citado por Orozco (2018), explica que el desgaste ocupacional es una consecuencia directa de la exposición del individuo a un constante estrés crónico, es decir, es un malestar laboral cuya incidencia en los trabajadores aumenta progresivamente. Se dice que un trabajador padece de desgaste ocupacional cuando se perciben en el sujeto emociones y actitudes insoportables que tienden a desmotivar a la persona en su ambiente laboral generando consecuencias negativas tanto para el como para su contexto. El desgaste ocupacional es un síndrome el cual surge como consecuencia de estresores emocionales crónicos que experimenta

un trabajador en el área laboral. Este síndrome es caracterizado por un debilitamiento emocional y sobre todo la falta de energía profesional, aunque los individuos no precisamente tiendan a desarrollar una crisis en algunos casos.

Según Bosqued, (2008), citado por Orozco (2018), comenta que el desgaste ocupacional es un término nuevo para un problema que se ha venido presentando desde hace mucho tiempo, tratándose así de un desgaste que se presenta a nivel laboral, el cual padece y aqueja a un individuo inmiscuido en el contexto organizacional. Para Christina Maslach (1976), citada por Orozco (2018), los sujetos que se encuentran más propensos a padecer del síndrome de Burnout son las personas que en su labor tienen relación con otras personas, es decir, los que se dedican a brindar atención al cliente y se apuntaba a que en cuestión de años o solo meses, los mismos resultaban “quemados” debido a la carga laboral a la que se veían expuestos.

A continuación, se describirán cada una de las dimensiones del síndrome de Burnout, entre las que se encuentran:

### **Agotamiento Laboral**

El agotamiento laboral es definido como una condición mental, la cual se encuentra caracterizada por la disminución del desempeño laboral de quienes la padecen, sensación de impotencia, frustración e incapacidad para alcanzar los objetivos o las metas laborales que son propuestas. Se dice que el agotamiento laboral es expresado por medio de un conjunto de sintomatologías, las cuales se encuentran mal definidas, en la medida en que es tomada como una enfermedad, la cual ha tomado auge en los últimos años, hasta el punto de convertirse en un problema de salud pública debido al aumento de las personas que dicen sentirse afectadas laboralmente, siendo una consecuencia de la exposición a un prolongado tiempo de trabajo en circunstancias de tensión, considerándolo como el inicio de un síndrome con múltiples dimensiones (Segura, 2014).

El agotamiento Laboral según (Freudenberger, 1980; citado por Segura 2014), es una condición a nivel mental, en donde paralelamente a esta condición surgen consecuencias físicas

para la persona que la padece. Con el transcurrir del tiempo, la denominación de enfermedad dejó de ser utilizado y se dejó atrás su diagnóstico netamente clínico e individual para ser abordado desde dos nociones paralelas entre las que estaba la del bienestar; la cual hacía referencia al grado de entusiasmo y actitud positiva frente a la vida incluyendo la capacidad de manejar sentimientos y comportamientos, ser autónomo y lidiar de la mejor manera con el estrés, y luego, estaba la del malestar, es decir la que estaba asociada con la sensación de estar mal o enfermo, lo que involucra no solo una percepción individual, sino una comunitaria en el camino hacia la recuperación y la reintegración laboral de las personas (Segura, 2014).

Según Trollope-Kumar (1920) citado por Segura (2014), señala que el agotamiento profesional existe y se encuentra ligado a la percepción del riesgo, lo cual es el resultado de las inadecuadas respuestas del trabajador a las exigencias de su actividad en particular, ya sea a la sobre carga de trabajo o al alejamiento del hogar, o peor aún, al hecho de evidenciar la existencia de incongruencias entre su ámbito laboral y el ambiente familiar, lo cual afecta significativamente el funcionamiento del individuo.

### **Despersonalización**

Se caracteriza por el marcado desinterés del individuo, pérdida de la empatía, un constante estado de ánimo bajo y sentimientos hostiles que hacen cada vez más difíciles las relaciones interpersonales en el ámbito laboral, es decir, una actitud distante hacia las personas beneficiarias de su propio trabajo. La conducta manifestada por la persona afectada es un modo de responder a los sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza personal. Así mismo, En lugar de expresar los sentimientos reales para tratar de resolver los motivos que los originan, las personas que padecen el síndrome de Burnout muestran una fachada, tratando de demostrar que todo marcha bien, lo cual no hace más que incrementar su sensación de agotamiento, alternando con episodios de depresión y hostilidad hacia el medio externo (Berbeo, 2016).



**Satisfacción (insatisfacción laboral)**

La insatisfacción laboral es la respuesta negativa de las personas hacia sí mismas y hacia el ámbito laboral; es la tendencia que tienen los trabajadores a evaluarse constantemente de manera negativa y de forma especial, esa evaluación negativa afecta la habilidad que tienen los empleados en la realización del trabajo y en las relaciones con las demás personas con las que interactúan, ya que para ellos todo lo que realizan carece de importancia (Uribe, 2014). En contraste a lo anterior, se podría decir que la satisfacción laboral es una respuesta ligada al vínculo emocional que se establece con el lugar de trabajo, considerándolo como un todo, es un tipo de evaluación que realiza un individuo (negativo o positivo) sobre su lugar y ambiente de trabajo. Desde una óptica más integrada, hay quienes consideran que la satisfacción laboral aparece en los procesos emocionales y cognitivos, por medio de los cuales el individuo logra hacer una evaluación de su experiencia en el trabajo de una manera positiva (Pujals 2018).

En síntesis, hay que considerar la influencia de las condiciones de trabajo sobre la salud emocional y psicológica de los trabajadores, las cuales se ven reflejadas en las tasas de absentismo, rotación de cargos, accidentalidad y/o morbilidad. Si hay una fuerte presencia de estresores en el entorno y no hay estrategias efectivas para afrontarlos, la persona puede desencadenar dos relaciones de estrés crónico: profesional-cliente y profesional-organización; así, no resulta menor hablar de la calidad de vida laboral, ya que esta debe ser uno de los factores primordiales para tener colaboradores satisfechos en sus puestos de trabajo y un factor determinante para medir la productividad (Berbeo, 2016).

### **Capítulo III. Seguridad y Salud en el trabajo**

En este capítulo se abordará temas relacionados con seguridad y salud en el trabajo como lo son: factores psicosociales, desgaste ocupacional, manifestaciones psicosomáticas, higiene, seguridad entre otros:

#### **Factores Psicosociales y desgaste ocupacional**

Cuando se habla de factores Psicosociales se hace referencia a todas aquellas condiciones de trabajo que se encuentran presentes en situaciones laborales, las cuales se encuentran relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno los cuales afectan la salud de los trabajadores y así mismo, el desarrollo de su trabajo. Los factores psicosociales pueden favorecer o llegar a perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida de los trabajadores, en el primer caso, fomentan el desarrollo de la gente, sin embargo, cuando éstos son desfavorables conducen al estrés o Burnout el cual perjudica la salud y el bienestar de los individuos (Uribe, López, Pérez & García, 2014).

Los factores psicosociales son descriptivos, aluden a la estructura organizacional (cultura, clima, liderazgo, puesto, etc.), mientras que los factores psicosociales de riesgo, son predictivos, se refieren a las condiciones de trabajo y a su probabilidad de afectar la salud y bienestar de los trabajadores; cuando actúan como factores de riesgo psicosocial, es cuando provocan tensión, estrés o Burnout, entre otros (Moreno, 2011). De acuerdo con Uribe & Cols (2014), el síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste ocupacional o Burnout, es un conjunto de síntomas divididos en tres dimensiones: a) agotamiento o desgaste emocional, definido como el cansancio y la fatiga que puede manifestarse mental y físicamente, con una sensación emotiva de no poder dar más de sí mismo a los demás; b) cinismo o despersonalización, como el conjunto de sentimientos, actitudes y respuestas negativas desarrolladas por una persona para permanecer distante y frío hacia otras personas, principalmente hacia los receptores del propio trabajo; y c) la baja realización personal o insatisfacción de logro, que se caracteriza por una dolorosa desilusión del sentido de la propia vida y hacia los logros personales; decepción con el trabajo, sentimientos de fracaso y baja autoestima suelen ser sus componentes.

## **Manifestaciones psicosomáticas**

Los trastornos psicosomáticos se encuentran caracterizados por las dolencias físicas, las cuales son manifestadas por las personas que las padecen, cuya aparición, mantenimiento o agravamiento se encuentran relacionadas a factores psicológicos, es decir, cuando no se encuentra una explicación médica a dichas manifestaciones, debido a que no cumplen con los criterios necesarios para categorizarlas en el cuadro específico de una enfermedad, se daría relevancia a que podría ser el resultado de una afectación de tipo psicológico (González y Landero, 2006, 2008; López y Belloch, 2002; Sandí et al., 1995; citado por Prado, Reyes y Saiso, 2015).

Del mismo modo De acuerdo con el DSM V (Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, Fifth Edition), comenta que muchos trastornos relacionados con problemas de medicina psiquiátrica se relacionan con el estrés (American Psychiatric Association, 2014), tales como los trastornos de dolor (muscular, cefaleas, menstruales, óseos, etc.), gastrointestinales, del sueño, sexuales, psiconeuróticos, ansiedad, depresión; sin embargo, no todos estos malestares se pueden atribuir a enfermedades psiquiátricas, empezando por la manera de abordarlos (APA, 2014).

## **Higiene, seguridad y salud ocupacional**

El avance de la Psicología en las organizaciones ha logrado poner en primer plano la salud y seguridad del personal que labora, es por tal motivo que el Psicólogo está encargado de promover el cumplimiento de la reglamentación con el fin de reducir aquellos factores que son causa de enfermedades en el ámbito profesional, garantizar un buen ambiente de trabajo y prevenir accidentes (Urdaneta, 2005; citado por López & Contreras 2018). No obstante, teniendo como referencia a la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2017) el término salud no alude sólo a la ausencia de enfermedades sino también a un bienestar mental y social, que a modo de resumen, evidencia claramente la importancia de prevenir el síndrome de Burnout en la empresa, dado que si hay bienestar en el personal de conductores en nuestro caso por ser la población de

estudio se optimizaría la salud en este ámbito laboral, lo que en última instancia favorece la higiene, seguridad y salud ocupacional.

Ahora bien, es importante resaltar que el estrés es una de las enfermedades que más afecta el rendimiento de las personas en el mundo laboral en el siglo XXI, y es consecuencia de la constante evolución del mundo del trabajo, y es una problemática que ya se ve reflejada en las estadísticas, en donde se evidencia que existe un alto índice de personas afectadas emocional y físicamente en el ambiente laboral, lo que ha generado preocupación en empleados y empleadores, (OMS, 2019).

Por consiguiente, la OMS (2019), declarara el estrés laboral como una enfermedad autónoma, que quedará en firme en el 2022, y es para involucrar a los países a que definan protocolos de diagnóstico y rutas de tratamiento para el beneficio de las personas afectadas, para evitar así el desgaste de trabajadores sin que pierdan la eficacia y el compromiso frente a las responsabilidades encargadas dentro del ambiente de trabajo, además de que se implementen estrategias en las que la monotonía, la falta de respeto o las deficientes relaciones interpersonales no irrumpa en las ocupaciones diarias para contribuir así a el mejoramiento de la calidad de vida de todos los partícipes de una organización .

### **Pausas Activas**

Las pausas activas datan del año 1925 en Polonia, inicialmente recibió el nombre de gimnasia de pausa y era utilizada para las personas que laboraban en una fábrica. Por los buenos resultados arrojados por esta práctica en las fábricas, las pausas activas también fueron adoptadas por países como Japón y Holanda hacia los años 60 (García, 2012). Estas pausas activas son consideradas periodos en el que el individuo se recupera como resultado de momentos de tensión que pueden ser de carácter Psicológico y fisiológico, los cuales se presentan como consecuencia del trabajo.

Igualmente, las pausas activas han mostrado beneficios en la parte fisiológica, reduciendo en gran medida la aparición de enfermedades psicosomáticas y Psicológicas, combatiendo la depresión y la ansiedad, además, permite aumentar la concentración en el puesto de trabajo,

promueve la integración social y el sentido de grupo y actúa de manera preventiva y compensatoria de la actividad desempeñada en el trabajo (Pacheco & Fabiola, 2015).

La actividad física ayuda al mejoramiento de la contracción de los músculos, y permite mejorar la movilidad de las articulaciones. El ejercicio físico también ayuda de manera significativa al mejoramiento de la circulación sanguínea, facilita la expansión pulmonar, aumenta el tono muscular del tracto gastrointestinal favoreciendo la digestión, al mismo tiempo que aumenta el apetito (Peña, 2016).

En consecuencia, de lo mencionado anteriormente, se evidencio que los problemas de salud física y mental en los trabajadores se encontraban asociadas a los ambientes laborales en los cuales se desenvolvían los individuos durante extensas horas laborales. Así mismo, las pausas activas consisten en periodos breves de tiempo en los que los individuos pueden realizar un descanso durante el transcurrir de la jornada laboral. En esos cortos lapsos de tiempo, se realizan diversos ejercicios los cuales están orientados a relajar aquellas partes del cuerpo en las cuales se tiende a acumular mayor tensión debido a la rutina y a las actividades diarias (Peña, 2016). La duración mínima de las pausas activas debe ser de 10 minutos, en los cuales se incluye adaptación física cardiovascular, mejoramiento de la flexibilidad y el fortalecimiento muscular. La finalidad de realizar pausas activas en el entorno laboral es de reducir el riesgo de un ataque cardiovascular y las lesiones musculares debido a las largas horas de trabajo a las que están sometidos los trabajadores (Min. Salud, 2015).

La necesidad de realizar pausas activas surge debido a que la mayoría de trabajadores deben permanecer por lo menos 8 horas al día en el lugar de trabajo en muchas ocasiones deben permanecer gran parte de esas horas sentados detrás de un escritorio sin realizar un mínimo nivel de actividad física. Es por ello, que se considera importante la promoción de las pausas activas dentro de las empresas para romper con la rutina de trabajo, mejorar la integración grupal, prevenir las lesiones físicas, relajar los miembros más utilizados en el lugar de trabajo y así mismo reactivar los que menos se utilizan entre otros (Min. Salud, 2015).

Al momento de realizar pausas activas no solo se deben incluir actividades en las que se vea favorecida la movilidad articular únicamente, sino que también se deben incluir actividades de fuerza, los cuales ayudan a lograr un gasto calórico, lo que permite reducir la aparición de enfermedades relacionadas con el mantenimiento de una misma postura en el lugar de trabajo o por la realización de movimientos repetitivos. Así mismo, se busca reducir el riesgo de desarrollar enfermedades no transmisibles como consecuencia del sedentarismo entre las que se encuentran el accidente cardiovascular, las enfermedades respiratorias y la diabetes (Min. Salud, 2015).

## **MARCO CONTEXTUAL**

A continuación, se dará una descripción acerca de cómo está constituida la institución en donde se desarrollará la presente investigación, de esta manera, la información consignada en este apartado fue tomada de la página oficial de la misma cooperativa COOPTMOTILON.

### **Cooperativa de Transportadores el Motilón "COOPMOTILON"**

En enero de 1992 La Cooperativa de Transportadores el Motilón "COOPMOTILON", se constituyó en la ciudad de Pamplona con personería jurídica 0073 del 14 de enero de 1992, a fin de prestar un servicio, para satisfacer las necesidades de asociados y la comunidad en general. Cuentan con licencia de mensajería especializada emanada del Ministerio de Comunicaciones según resolución 5026 del 23 de octubre de 1996. Tienen licencia del Ministerio de transporte 4078 del 1° de septiembre de 1993 que permite circular por todas las carreteras del país.

Ahora bien, la Cooperativa se ha convertido en una muy buena entidad como pocas en el país, cuenta con cinco modalidades de transporte, terrestre automotor colectivo municipal de pasajeros, servicio de transporte de pasajeros de carretera, servicio público de transporte de pasajeros por carretera, servicios públicos de transporte individual de pasajeros de vehículos de taxi, servicio público de transporte de carga, servicio público de transporte terrestre automotor especial.

En efecto posee rutas de transporte a las ciudades y municipios como son Bucaramanga, Barrancabermeja, Aguachica, Cúcuta, Pamplona, Abrego, Chitagá y Pamplonita. Además, con licencia de radio-teléfono y mensajería especializada ha incrementado día a día los servicios de los asociados a través de la estación de servicio, fondo de solidaridad, fondo de educación, fondo de recreación, créditos, cursos de capacitación entre otras.

La institución en su carácter público y autónomo se orienta en la misión de Satisfacer a asociados y clientes en sus necesidades y expectativas de transporte, ofreciendo servicios de alta calidad; por consiguiente cuenta con un excelente recurso humano que se compromete a

fortalecer la prestación del servicio, de esta forma se consolida el aporte que hacemos a la región nororiental del país, a los asociados y nuestros reconocidos clientes; De esta manera se visualiza en ser la empresa líder en la prestación de servicios de transporte en todas sus modalidades, a nivel nacional e internacional; contando con el mejor equipo automotor y humano idóneo comprometido con la satisfacción de nuestro todos los servicios ,consolidándose en una muy buena categoría y mostrando muy en alto la imagen corporativa.

Seguidamente, la Cooperativa se encuentra ubicada en el barrio Camellón salida a Cúcuta Cra. 9 N° 2-127 Barrio El Camellón, Pamplona – Norte de Santander. El teléfono para comunicarse con indicativo 57 + indicativo de la ciudad Tel: (7) 568 2610 - (7) 568 2972 Telefax: (7) 568 4015. El gerente de la institución actualmente es el Dr. José Luis Gelves Contreras. La Señora María Julia Gálvez Bohórquez jefe de talento humano. Así mismo, la cooperativa cuenta con un correo institucional: [cooptmotilon15@yahoo.com](mailto:cooptmotilon15@yahoo.com).

Cabe agregar que la cooperativa persigue el objetivo de ofrecer y proporcionar servicios integrales de transporte que satisfagan las necesidades de los asociados y clientes brindando calidad, comodidad y seguridad.



## Organigrama

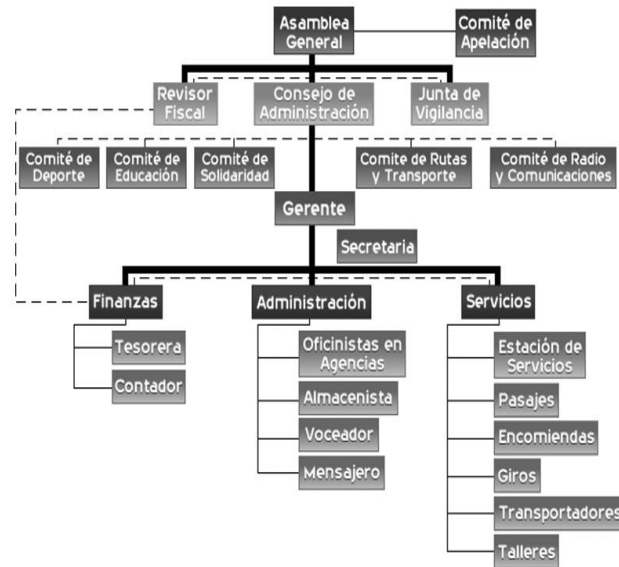


Figura 1: Organigrama "Cooptmotilon"

## Logo



Figura 2: "Logo"

## **MARCO LEGAL**

El siguiente marco sustenta las bases legales del presente trabajo de investigación basado en lineamientos y normatividad constitucional. A continuación, se presentarán leyes y normas que son concernientes al trabajo en cuanto a salud ocupacional y riesgos psicosociales de las empresas, con las que se busca contribuir mediante su ejecución a la preservación de la salud y mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores, también se mencionara la ley 1090 del 2006, la cual es la que rige el actuar de los profesionales de Psicología según el Colegio Colombiano de Psicólogos.

### **Decreto 1477 de 2014**

“Decreto del 05 de agosto del 2014 por el cual el Ministerio de Trabajo expone como enfermedad laboral toda aquella que es contraído como resultado de la exposición de factores de riesgo inherentes a la vida laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. Cabe mencionar, que el Gobierno Nacional y el Concejo Nacional de Riesgos Laborales debe determinar de manera periódica todas aquellas enfermedades que sean consideradas como consecuencia del trabajo por lo que los Ministerios de Salud y Protección Social y del trabajo deben realizar una actualización completa de la tabla de enfermedades laborales como mínimo cada tres (3) años, según los estudios que sean realizados por el fondo Nacional de Riesgos Laborales”.

“A este decreto le dan forma dos secciones, en la primera se encuentran la definición y la clasificación de cada factor de riesgo ocupacional que se debe tener en cuenta para la prevención de enfermedades laborales (agentes químicos, Físicos, biológicos, ergonómicos y Psicosociales) y en la segunda parte se exponen el grupo de enfermedades para determinar el diagnóstico médico, subdivididas en dos partes A: enfermedades Laborales Directas y B enfermedades clasificadas por grupos o categorías”.

### **Decreto 1443 de 2014**

“En este decreto se encuentra estipulado las obligaciones legales de los empleadores, respecto a la salud y seguridad en el trabajo de los empleados y a su vez los compromisos de estos y la de las administradoras de riesgos laborales. Lo que se busca implementar este decreto es el sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo en Colombia cuyo objetivo es identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los controles respectivos, proteger la seguridad y la salud para contribuir en el bienestar físico, mental y social de todos los trabajadores en todas sus labores”.

El SST debe ser implementado por todas las empresas contratantes con la participación de los trabajadores, garantizando su cumplimiento y divulgarlo a los empleados y revisarlo por lo menos una vez al año, también deberá suministrar a todos los nuevos empleados una inducción de las labores a realizar la identificación y control de los peligros y riesgos que puedan conllevar a un accidente en su ambiente laboral, como también la prevención de los mismo. Deberá suministrar un programa de capacitación anual en SST, proporcionar los equipos y elementos de protección personal respectivos a los trabajadores y registrar su entrega. Este decreto también estipula que toda la información correspondiente a este decreto deberá conservarse de manera controlada organizada y de forma legible para el fácil acceso del personal que lo necesite y podrá ser conservada en forma magnética o física.

### **Ley 1562 del 2012**

“En la presente ley se realiza la modificación del Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en lo concerniente a la salud ocupacional el 11 de julio de 2012, en la que se constatan definiciones como las de sistema de riesgo laboral, salud ocupacional y programa de salud ocupacional, refiriendo a quienes se encuentran afiliados al sistema general de riesgos laborales de forma obligatoria o voluntaria. Los trabajadores independientes o informales podrán cotizar al sistema de riesgos laborales siempre y cuando coticen también al régimen contributivo en salud y de conformidad con la reglamentación que para tal efecto expida el Ministerio de

Salud y Protección Social en Coordinación con el Ministerio del Trabajo en la que se establecerá el valor de la cotización según el tipo de Riesgo Laboral”.

### **Ley 1090 de 2006**

“En esta ley el Congreso de la Republica reglamenta el 6 de septiembre de 2006 reglamenta el ejercicio de la Psicología y considera al Psicólogo como un profesional de la salud y por lo tanto se encontrará cobijado bajo las regulaciones de dicho gremio. Aun cuando la intervención no sea de tipo clínico, se considera que esta tiene efectos directos sobre el bienestar y la salud de quienes se vean afectados de forma directa o indirectamente por ella. El profesional de Psicología debe tener en cuenta la ley como una guía de su actuar. Esta ley presenta las normativas para ejercer la profesión de Psicología entre las que se encuentra principios éticos que deben guiar la toma de decisiones del profesional en Psicología, los límites y condiciones bajo los cuales se maneja el secreto profesional, la tipificación y regulación de relaciones profesionales con usuarios, empresas pares entre otros, los requerimientos para la utilización de material Psicotécnico e investigaciones Psicológicas, procesos disciplinarios ante el incumplimiento de las normas establecidas, entre otros”.

### **Resolución 2404 de 2019**

“Decreto por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, guía técnica para la promoción, prevención, e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora. El objeto de la presente resolución es adoptar como referentes técnicos mínimos obligatorios, la identificación, evaluación, monitoreo permanente e intervención de los factores de riesgo psicosocial, algunos de los instrumentos de evaluación se encuentran : batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora, protocolo de intervención de factores psicosociales en entidades de administración pública - prácticas de trabajo saludable en la administración pública entre otras se encuentran establecidas en la resolución antes mencionada.”.

## **METODOLOGÍA**

### **Tipo de investigación**

Esta investigación cuenta con una metodología de enfoque cuantitativo, a través de este enfoque se logra un estudio concreto y lo más objetivo posible. Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014), habla que el análisis cuantitativo refleja la necesidad de medir y estimar magnitudes de los fenómenos o problema de investigación, además, la recolección de los datos se fundamenta en la medición de variables o conceptos mediante instrumentos estandarizados y aceptados por una comunidad científica.

### **Diseño**

Se emplea un diseño no experimental de tipo transversal con alcance descriptivo, cuyo objeto es la recolección de los datos en un momento único, en donde se describan las variables en un determinado tiempo, Hernández & Cols. (2014). Por consiguiente, la presente investigación es de tipo descriptivo el cual consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos, detallar, como son y cómo se manifiestan, especificando las propiedades, las características y los perfiles de personas grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta un análisis siendo el objetivo de este medir o recoger la información de manera independiente sobre los conceptos o variables a los que se refieren.

### **Población**

La población de interés son los conductores de la Cooperativa de Transportadores el Motilón de la ciudad de Pamplona Norte de Santander, según Zabala & Peñaloza (2018) una de las poblaciones más vulnerables de padecer el síndrome de Burnout son choferes profesionales de transporte público. Teniendo en cuenta lo expresado, se considera justificable la selección de esta población para la participación de la investigación.

## **Muestra**

El tipo de muestra es no probabilística, seleccionada por conveniencia, la cual permite seleccionar a los participantes de los estudios por medio de la accesibilidad que se tenga a los mismos y por la aceptación que tengan los participantes al estudio, de igual forma, facilita al investigador el proceso de recolección de la información de forma flexible y rápida (Otzen y Monterola, 2017). La ventaja de utilizar un tipo de muestreo no probabilístico desde la visión cuantitativa es su utilidad para determinados estudios que no requieren de una representatividad sino más bien, una cuidadosa y controlada elección de casos con ciertas características especificadas previamente en el planteamiento del problema (Hernandez, 2014).

Teniendo en cuenta lo anterior, la muestra seleccionada por conveniencia para la investigación está compuesta por 70 conductores de nómina interdepartamentales de las rutas Bochalema, Pamplona, Pamplonita, Bucaramanga y Cúcuta, que pertenecen a la Cooperativa COOPTMOTILON

## **Criterios de Inclusión y Exclusión**

### ***Criterios de inclusión.***

Según Gómez Villasis & Miranda (2016), los criterios de inclusión son todas aquellas características particulares que debe tener un sujeto u objeto de estudio para que sea parte de la investigación. Es por ello que para el presente estudio dentro de los criterios de inclusión estarán:

- Conductores pertenecientes a la nómina de la cooperativa COOPTMOTILON de Pamplona, que realicen la ruta Pamplona-Bucaramanga, Pamplona-Pamplonita, Pamplona-Chitaga, Pamplona-Cúcuta.
- Sujetos que se encuentren establecidos en la Ciudad de Pamplona, Bucaramanga, Pamplonita, Chitaga o Cúcuta.

### **Criterios de exclusión.**

Según Gómez Villasis & Miranda (2016), los criterios de exclusión son todas aquellas condiciones o características que presentan los participantes que pueden alterar o modificar los resultados, en consecuencia, los hace no legibles para el estudio, por lo cual los criterios de exclusión para la presente investigación serán:

- Sujetos que no pertenezcan a la empresa COOPTMOTILON de Pamplona
- Que los sujetos sean conductores ocasionales
- Que no se encuentren establecidos en la ciudad de Pamplona, Cúcuta, Pamplonita, Bochalema y Chitaga.

### **Definición de Variables**

Retomando las variables que evalúa la prueba cada una se define así:

<b>Variables</b>	<b>Definición</b>
<b>Agotamiento</b>	Hace referencia una pérdida continua de energía, cansancio, desgaste y fatiga. Es una situación en la que los trabajadores perciben que ya no pueden dar más de sí mismos en el ámbito afectivo. Seguidamente es una situación de agotamiento de los recursos emocionales propios debido a la demanda y mantenimiento con personas a diario en las que hay que brindarles atención como objetivo de trabajo (Manual Moderno, S. F).

---

**Despersonalización** Se caracteriza por la presencia de irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales en el trato con las personas a diario como los clientes, pacientes, estudiantes, compañeros entre otros. Las personas con estas actitudes son vistas de forma deshumanizada a causa de un endurecimiento afectivo. Tienden a desarrollar sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo (Manual Moderno, S. F).

---

**Satisfacción al Logro (Insatisfacción)** Se define como “respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo” (Manual Moderno, S. F). Es decir, los trabajadores se evalúan en términos negativos y esa evaluación afecta la habilidad en la consecución del trabajo y a las relaciones interpersonales.

---



## **Procedimiento**

El proyecto de investigación se llevará a cabo a través de las siguientes fases:

### **Fase I Preparatoria**

El procedimiento para la recolección de los datos durante la investigación se llevó a cabo definiendo el tema de investigación, así como la formulación, descripción, planteamiento del problema revisión del estado del arte, construcción del marco teórico y metodología. Posteriormente, entrega de anteproyecto al comité de trabajo de grado para la asignación de jurados.

### **Fase II: Trabajo de Campo**

Posteriormente se establecerá contacto directo con la población objeto de estudio: donde se explicarán los objetivos, alcances y la relevancia de la investigación. Además, se presentará el consentimiento informado y se resolverán las dudas que surjan.

#### **Aplicación de los instrumentos.**

En primer lugar, la escala se aplicará a 70 conductores de la Cooperativa de transportadores COOPTMOTION de la ciudad de Pamplona, con previa autorización por parte del jefe de talento humano de dicha empresa. Se aplicará de forma grupal en los horarios establecidos por la institución. El tiempo del aplicativo del instrumento es aproximadamente de 20 a 30 minutos

### **Fase III: Analítica**

Interpretación y análisis de los resultados: La información recolectada por medio del instrumento aplicado escala de desgaste ocupacional (EDO) serán analizados a través de herramientas estadísticas del programa Excel y SPSS, posterior a ello, se redactarán los datos

encontrados y se darán las respectivas discusiones y conclusiones. Luego de ello se construirá una cartilla con estrategias psicoeducativas para la prevención del síndrome de Burnout.

#### **Fase IV: Informativa**

Después de analizar e interpretar los resultados se elaborará el informe final que permita la presentación y sustentación de los resultados obtenidos del proyecto de investigación ante el comité de trabajo de grado.

## **Instrumentos de Recolección de la Información**

Para medir el desgaste ocupacional en la Cooperativa de Transportadores COOTMOTILON de la ciudad de Pamplona se utilizara el instrumento llamado la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) el cual es un Instrumento de Medición Cuantitativo. (*Apéndice B*)

**Nombre:** Escala de Desgaste Ocupacional (EDO)

**Autor:** Jesús Felipe Uribe Prado

**Variable de estudio:** Desgaste Ocupacional

**Número de ítems:** 30

**Forma de Aplicación:** Individual / Colectivo

**Duración:** 30 min.

**Población:** funcionarios de una empresa dentro del área administrativa

**Forma de Calificación:** calificación tipo Leiter (Forma Rápida).

### **Forma de Calificación**

El EDO Escala de Desgaste ocupacional cuenta con un Cuestionario (F01) y su respectiva Hoja de respuestas (F02). La calificación se hace mediante el uso de una plantilla (F03), correspondiente a cuatro factores generales (agotamiento, despersonalización, insatisfacción de logro y psicossomático) y a siete subfactores psicossomáticos (trastornos del sueño, psicosexuales, gastrointestinales, psiconeuróticos, dolor, percepción de ansiedad y depresión). Una vez contestado el cuestionario en la hoja de respuestas, se procede a calificar en el Formato Perfil de Calificación (F04).

### **Validez**

Uribe (2008; citado por Vega & Rosa 2016) en la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México, dichos investigadores desarrollaron un instrumento basándose en los tres factores mencionado en el marco teórico de este manual, obteniendo mediante un análisis factorial exploratorio. Dicho instrumento mostró validez en esta primera fase con

algunas variables demográficas (edad, sexo, número de hijos, etc), de igual manera mostro relaciones significativas con variables psicosomáticas (trastornos del sueño, del dolor, neuróticos, gástricos, depresión, ansiedad y psicosexuales).

Posteriormente, utilizando el instrumento de Uribe (2008; citado por Vega & Rosa 2016) se utilizó a 523 sujetos, se seleccionaron los reactivos con base en valores propios superiores o iguales a 1; que, además, cumplirán con la composición teórica conceptual; mostrando así una correlación entre -1 y 1 superior a .40. De los 50 reactivos que ingresaron al análisis factorial, sólo 30 cumplieron los criterios para conformar una versión validada de 110 reactivos; el factor de apoyo social desapareció. Se realizó un Análisis Factorial Confirmatorio donde se estudiaron 50 reactivos correspondientes a los factores 1, 2, 3 y 5 mediante un análisis factorial confirmatorio con el método de componentes principales, rotación varimax y normalización Kaiser obteniendo así en el Factor Agotamiento 0.445 a 0.637, en el Factor Despersonalización 0.438 a 0.691 y en el Factor Insatisfacción de logro 0.497 a 0.699. c).

### **Confiabilidad**

Uribe (2008; citado por Vega & Rosa 2016) desarrolló un análisis de consistencia interna utilizando un Alfa de Cronbach considera el número de elementos del cuestionario, la varianza de cada ítem y el total, basando su derivación en la covarianza media entre los “n” ítems como un estimador de la confiabilidad de un test de longitud  $n=1$ . El instrumento final estuvo conformado por 30 reactivos teóricos con una consistencia interna general de 0.8910 de Alfa de Cronbach, en los factores Agotamiento 0.7894, Despersonalización 0.7748 y en Insatisfacción de logro 0.8620.

### **Aspectos Éticos**

Para la investigación en curso se tomarán en cuenta las normas éticas y legales de la investigación organizacional aplicada según el código de ética del psicólogo. Por ende, el psicólogo está obligado a salvaguardar la información acerca de un individuo o grupo, que fuere obtenida en el curso de su práctica, enseñanza o investigación. La información recibida en

ejercicio de la profesión se revela solo después de las más cuidadosas deliberaciones y cuando hay un peligro claro e inminente para un individuo o la sociedad y únicamente a profesionales adecuados o a las autoridades públicas competentes.

En investigación psicométrica se debe ser cuidadoso y guardar los parámetros tanto éticos como legales que salvaguardan la integridad de los operarios y la confidencialidad de su proceso de evaluación. Asimismo, el consentimiento informado se tendrá en cuenta, cuyo documento permitirá que cada participante de la evaluación deja constancia de su asistencia voluntaria y autoriza el uso de la información proporcionada únicamente a la investigación. Este documento se completa antes del desarrollo del test (Vega & Rosa 2016).

### Operacionalización de las Variables

Tabla 1 "Operacionalización de la Variable"

Variable	Definición de la variable	Dimensiones	Definición operacional
<b>Desgaste ocupacional</b>	Según Guillen (2010), citado por Orozco (2018), explica que el desgaste ocupacional es una consecuencia derivada del estrés crónico, es decir, es un malestar laboral cuya incidencia en los colaboradores aumenta	<b>Despersonalización:</b> Se caracteriza por la presencia de irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales en el trato con las personas a diario como los clientes, pacientes, estudiantes, compañeros entre otros. Las personas con estas actitudes son vistas de	3,7,9,16,18,21,22,2 3,29

progresivamente. forma deshumanizada a  
 Se dice que un causa de un  
 trabajador padece endurecimiento  
 de desgaste afectivo. Tienden a  
 ocupacional desarrollar sentimientos  
 cuando se integran de cinismo hacia las  
 emociones y personas destinatarias  
 actitudes del trabajo (Prado,  
 insoportables que 2019).  
 tienden a  
 desmotivar a la  
 persona en su  
 ambiente laboral  
 generando  
 consecuencias  
 negativas tanto  
 para el como para  
 su contexto  
 insoportables que  
 tienden a  
 desmotivar a la  
 persona en su  
 ambiente laboral  
 generando  
 consecuencias  
 negativas tanto  
 para el como para  
 su contexto

---

<b>Satisfacción</b>	1,8,10,11,12,13,15,
<b>(Insatisfacción al logro). Se define como</b>	17,24,25,28,30.

---

---

“respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo” (Prado, 2019). Es decir, los trabajadores se evalúan en términos negativos y esa evaluación afecta la habilidad en la consecución del trabajo y a las relaciones interpersonales (Manual Moderno, S. F).

---

**Agotamiento**

2, 4, 5, 6, 14, 19,

Hace referencia una pérdida continua de energía, cansancio, desgaste y fatiga. Es una situación en la que los trabajadores perciben que ya no pueden dar más de sí mismos en el ámbito afectivo. Seguidamente es una situación de agotamiento de los recursos emocionales propios debido a la demanda y mantenimiento con personas a diario en las que hay que brindarles

---

20,26, 27.

---

atención como objetivo  
de trabajo (Prado,  
2019).

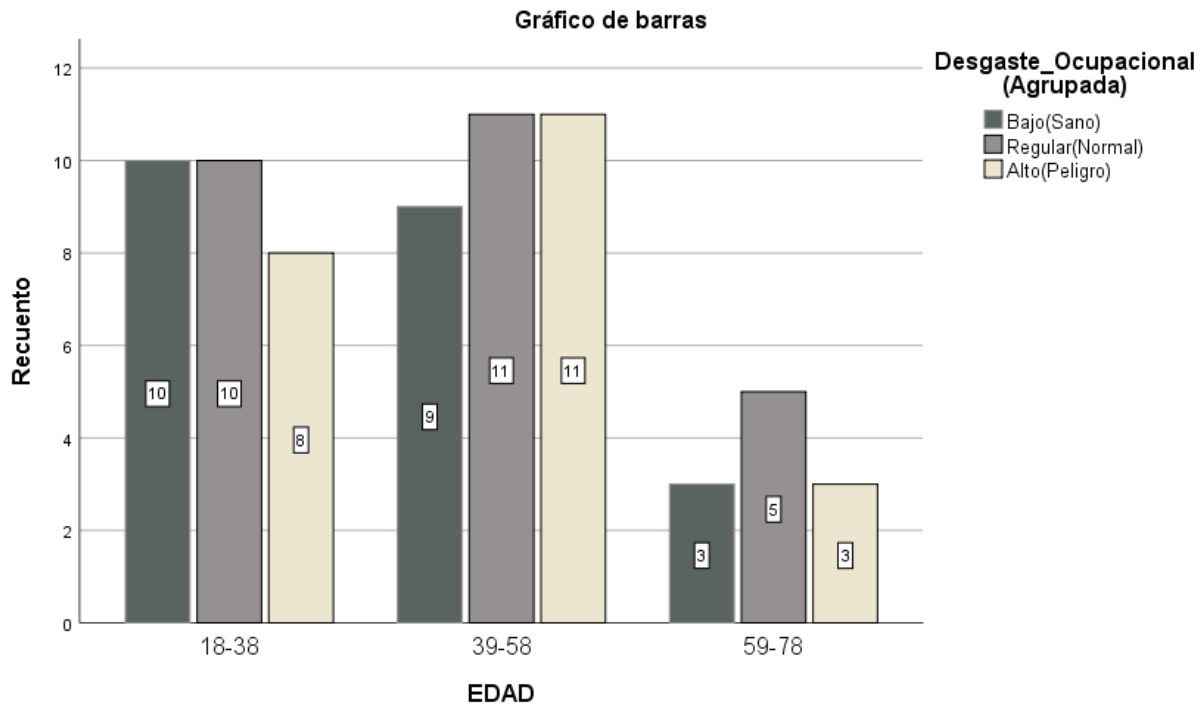
---



## Presentación de Resultados

### Análisis de Resultados sociodemográficos

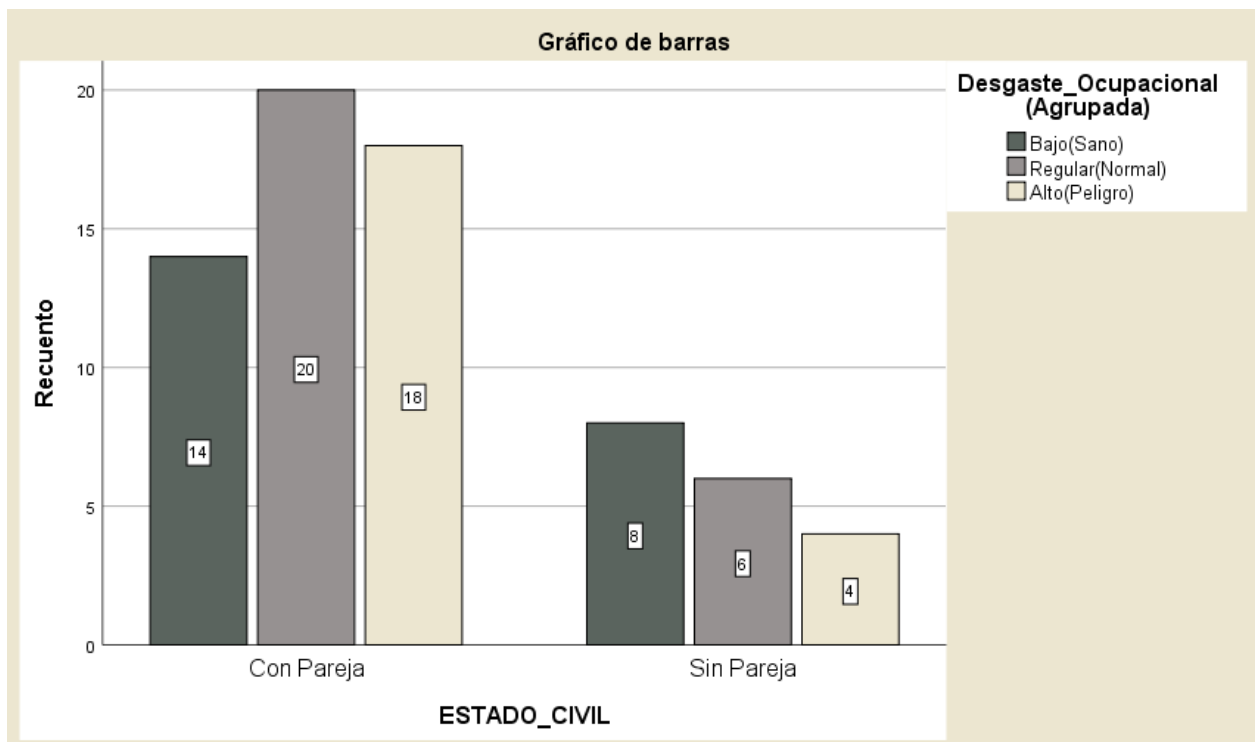
A continuación, se presentan los resultados cuantitativos obtenidos de la aplicación del instrumento de Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), el cual consta de 32 preguntas de datos sociodemográficos y 30 preguntas en las que se midieron las variables de Agotamiento, Despersonalización y Satisfacción Laboral. El instrumento fue aplicado a 70 conductores de la empresa Cooptmotilon y seguidamente se relacionan las gráficas cruzadas de datos sociodemográficos y el nivel de desgaste ocupacional.



*Gráfica 1: Datos Sociodemográficos "Edad Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional"*

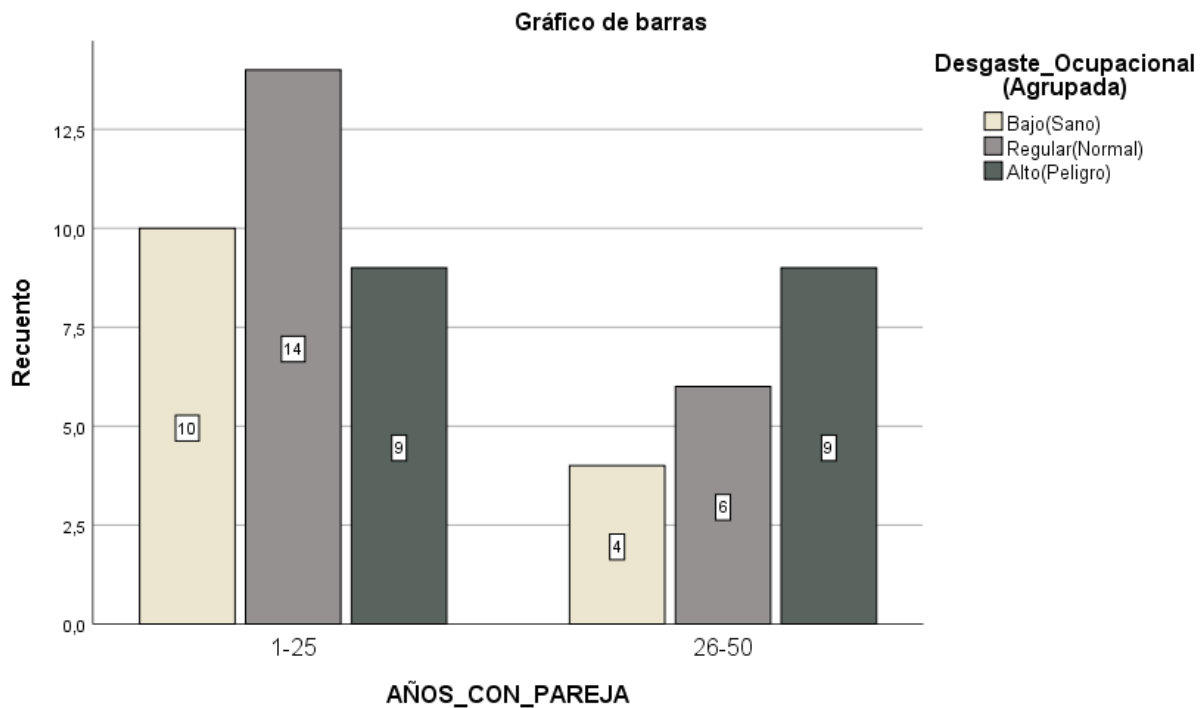
En la gráfica número 1 de estudio sociodemográfico, se presentan los resultados obtenidos de la relación entre la edad y el desgaste ocupacional, la cual fue respondida por 70 conductores de la empresa Cooptmotilón, evidenciándose lo siguiente; entre el rango de edad de 18-38 años el número de personas que están en alto (Peligro) riesgo de padecer desgaste ocupacional

corresponde a 8 individuos, en el nivel de desgaste Regular (Normal) se encuentran 10 individuos y para el desgaste ocupacional Bajo (Sano) los resultados obtenidos fueron 10 individuos en este nivel. Entre el rango de edad de 39-58 años se logró evidenciar que para el desgaste ocupacional alto (Peligro) corresponde un numero de 11 personas, dentro del nivel Regular (Normal) se encuentran 11 individuos y en Bajo (Sano) riesgo se situaron 9 personas. Finalmente, para el rango de edad de 59-78 años se encontró que 3 personas están en riesgo alto (Peligro) de padecer desgaste ocupacional, 5 individuos están en el nivel Regular (Normal) de padecer desgaste ocupacional y 3 personas se encontraron en un nivel bajo (Sano) de padecer desgaste ocupacional, para un total de 70 personas encuestadas. Teniendo en cuenta lo anterior, en el Rango de 39-58 años de edad se evidencia más individuos con nivel de desgaste Alto (Peligro) y en el rango de 18-38 años se evidenció la mayor cantidad de individuos con un nivel Bajo (Sano). Así mismo, el 40% de los participantes se encuentran en el rango de 18 a 38 años de edad, el 44,29% de los participantes correspondían al rango de 39 a 58 años de edad y finalmente para el rango de 59 a 78 años de edad se encontraron el 15.71% de la población.



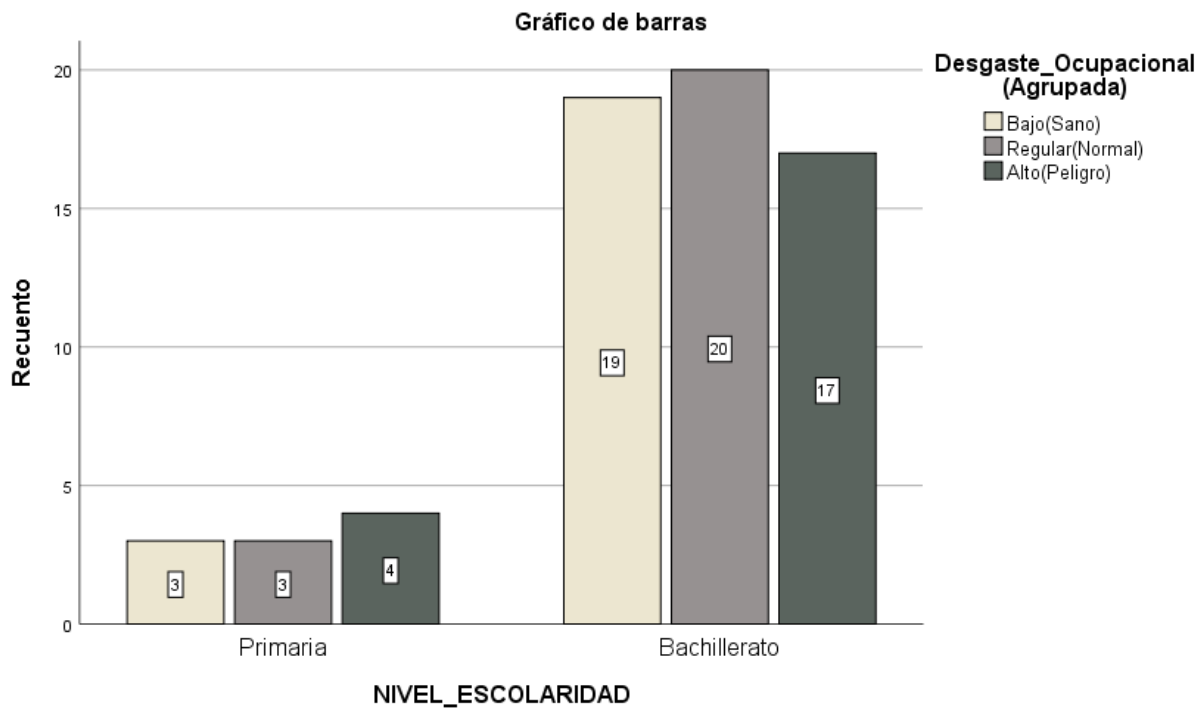
Gráfica 2: Datos Sociodemográficos "Estado Civil Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional"

En la gráfica número 2 de estudio sociodemográfico, se presentan los resultados obtenidos de la relación entre el estado civil de cada uno de los participantes y el nivel de desgaste ocupacional, la cual fue respondida por 70 conductores de la empresa Cooptmotilón, evidenciándose lo siguiente; entre las personas que respondieron que tienen pareja, 18 de ellos se encuentran en alto (Peligro) riesgo de padecer desgaste ocupacional, 20 personas están en un nivel regular (Normal) de padecer desgaste ocupacional y 14 personas están en un nivel bajo (sano) de padecer desgaste. Para las personas que respondieron que su estado civil era soltero, 4 personas presentan un nivel alto (Peligro) de padecer desgaste ocupacional, 6 individuos se encuentran en un nivel regular (Normal) de padecer desgaste ocupacional y 8 personas puntuaron en un nivel bajo (sano) de padecer desgaste ocupacional, para un total de 70 personas. Con base en lo anterior, el 74,29% del total de los participantes respondieron que se encuentran actualmente en una relación sentimental estable y el 25,71% respondió que no se encuentra en una relación estable.



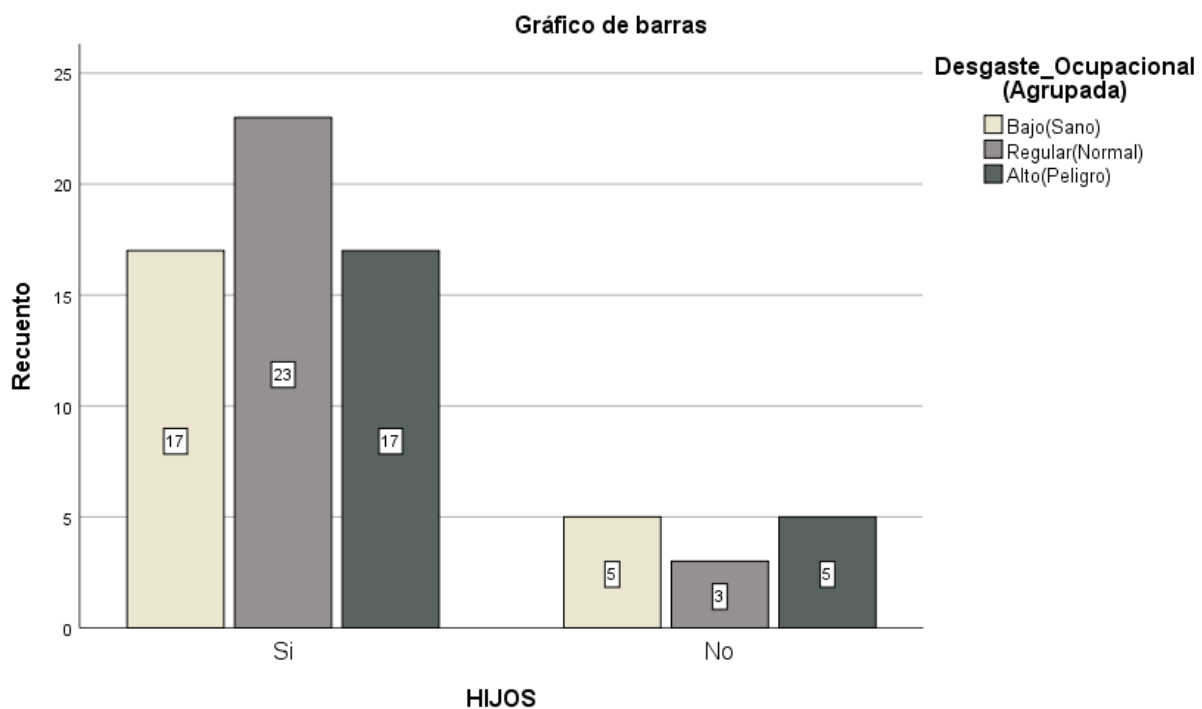
Grafica 3: Datos Sociodemográficos "Años en Pareja Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional"

En la gráfica número 3 de estudio sociodemográfico, se presentan los resultados obtenidos de la relación entre la cantidad de años vividos en pareja de cada uno de los participantes y el nivel de desgaste ocupacional, evidenciándose lo siguiente; las respuestas de los individuos fueron clasificadas en rangos, el primer rango fue de 1-25 años vividos en pareja de lo que se obtuvo que 9 de los participantes de este rango presenta un nivel alto (Peligro) de padecer desgaste ocupacional, 14 personas puntuaron en un nivel Regular (Normal) de padecer desgaste ocupacional y 10 personas presentaban un nivel bajo (Sano) de padecer desgaste ocupacional. Para el rango de 26-50 años vividos con la pareja, en las respuestas se evidencio que 9 personas están en un nivel alto (Peligro) de padecer desgaste ocupacional, 6 personas estaban en un nivel Regular (Normal) de padecer desgaste ocupacional, finalmente, 4 personas se encontraban en un nivel bajo (sano) de padecer desgaste ocupacional, para un total de 70 personas encuestadas. De acuerdo a lo anterior, en el rango de 1 a 25 años vividos en pareja se encontró el 63,46% de la población y el 36,54% de la población restante estaba ubicado en el rango de 26 a 50 años vividos en pareja.



Gráfica 4: Datos Sociodemográficos "Nivel de Escolaridad Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional"

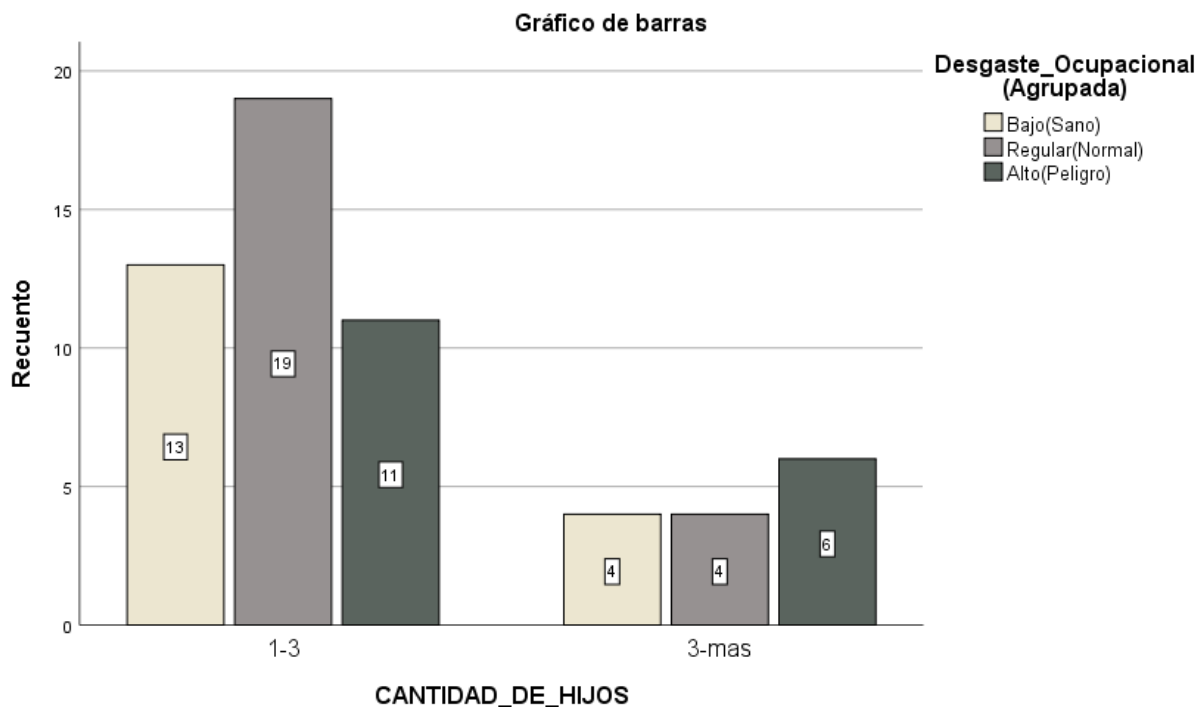
En la gráfica número 4 de estudio sociodemográfico, se presentan los resultados obtenidos de la relación entre el nivel de escolaridad de cada uno de los participantes y el nivel de desgaste ocupacional, evidenciándose lo siguiente; entre las personas que respondieron que su nivel de escolaridad llego hasta primaria, 4 de ellos está en un nivel Alto (Peligro) de padecer desgaste ocupacional, 3 personas se situaron en un nivel Regular (Normal) de padecer el síndrome de desgaste y en el nivel Bajo (Sano) se encontraron 3 personas. Para el nivel de escolaridad de bachillerato, 17 individuos presentan un nivel alto (Peligro) de padecer desgaste ocupacional, 20 se encuentran en un nivel normal de padecer desgaste ocupacional y finalmente, 19 individuos están en un nivel Bajo (Sano) de padecer desgaste ocupacional. Teniendo en cuenta lo anterior, el 15,15% de la población solo estudio hasta básica primaria y el 84,85% de los participantes termino el Bachillerato.



Grafica 5: Datos Sociodemográficos "Hijos Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional"

En la gráfica número 5 de estudio sociodemográfico, se presentan los resultados del ítem numero 4 el cual hace referencia a si los participantes tienen hijos y la relación que tiene con el nivel de desgaste ocupacional, la cual fue respondida de la siguiente forma; dentro de las personas que respondieron afirmativamente a la pregunta equivalente al 81,43% de la población,

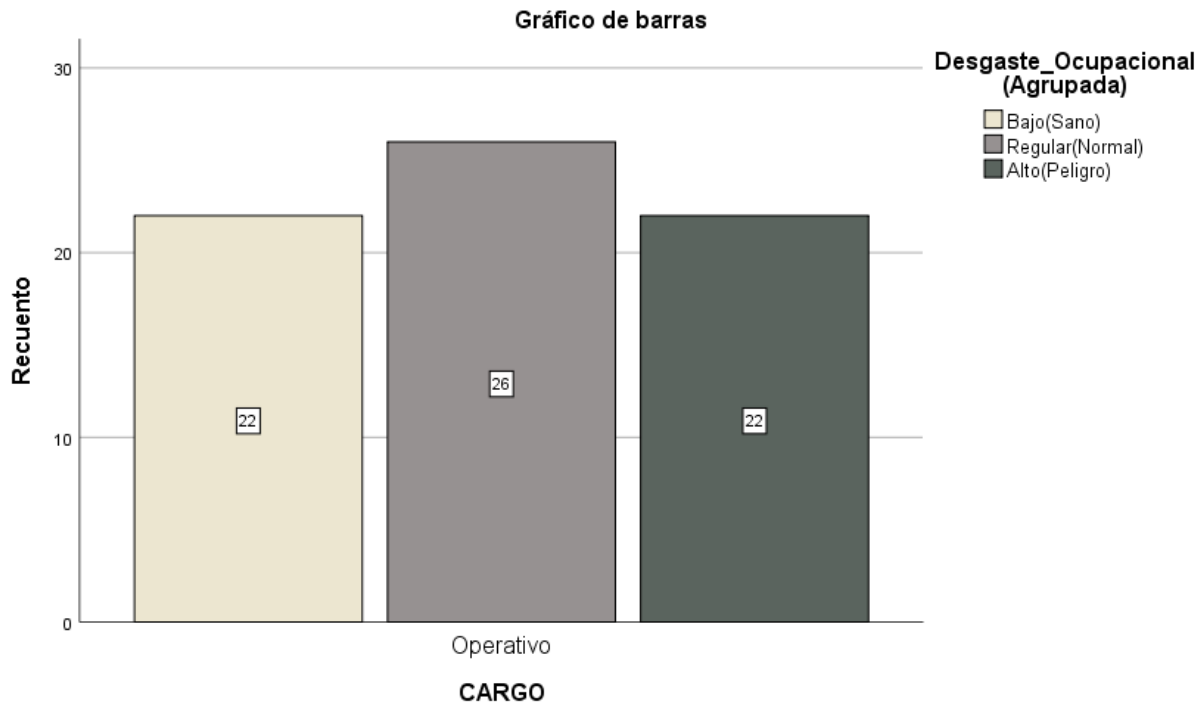
17 de ellos presentan Alto (Peligro) riesgo de padecer desgaste ocupacional, 23 individuos se situaron en un nivel Regular (Normal) de padecer desgaste ocupacional y 17 de los encuestados está en un nivel bajo (Sano) de padecer desgaste ocupacional. Para los individuos que respondieron que no tienen hijos, 5 de los participantes se encuentran en Alto (Peligro) riesgo de padecer desgaste ocupacional, 3 de los mismos presentan un nivel Regular (Normal) de padecer desgaste ocupacional y finalmente 5 personas se situaron en un nivel Bajo (Sano) de padecer desgaste ocupacional.



Gráfica 6: Datos Sociodemográficos "Cantidad de Hijos Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional"

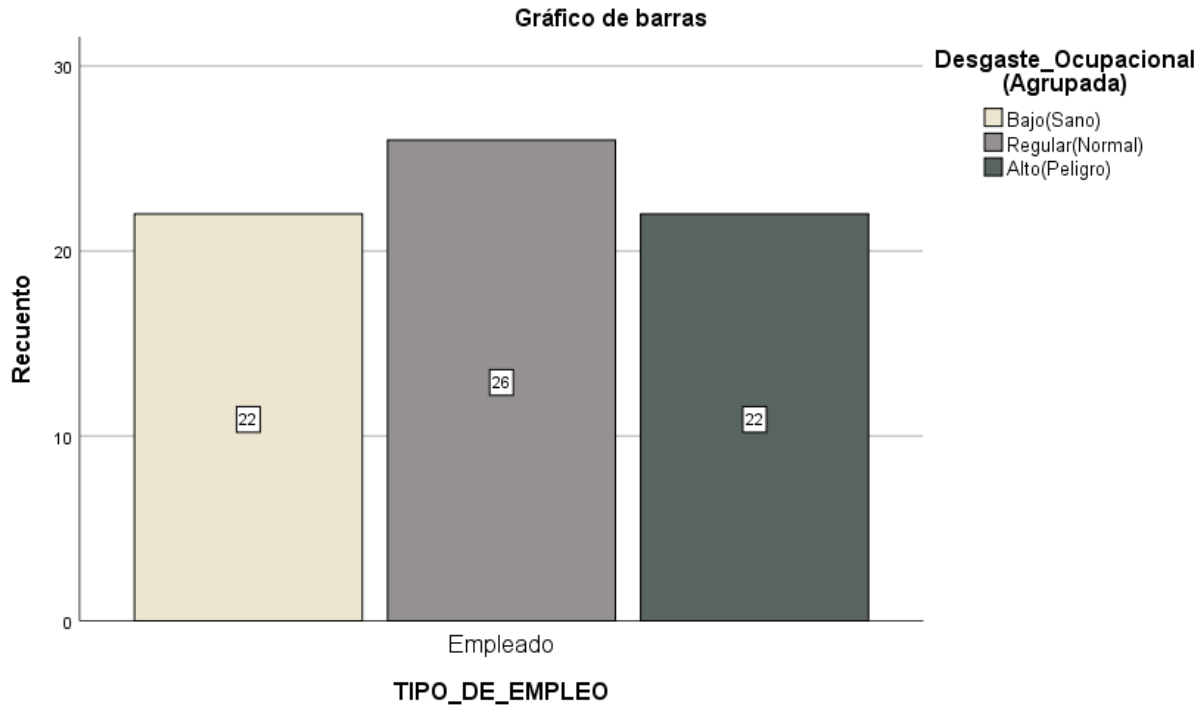
En la gráfica 6 de estudio sociodemográfico, se presentan los resultados de la relación entre la cantidad de hijos que tienen los empleados de la Empresa Cooptmotilón y la relación que tiene con el nivel de desgaste ocupacional, la cual fue respondida de la siguiente forma; el 75,44% de los participantes tienen de 1 a 3 hijos, en donde se evidencia que 11 de estos participantes se encuentran en un nivel Alto (Peligro) de padecer desgaste ocupacional, 19 de los mismos están en un nivel Regular (Normal) de padecer desgaste ocupacional y finalmente 13 de los participantes de este rango se encuentran en un nivel Bajo (Sano) de presentar desgaste ocupacional. En el rango de 3 hijos o más, se encuentra el 24,56% de la población restante en

donde se evidencio que 6 de los participantes presenta un nivel Alto (Peligro) de padecer desgaste ocupacional, 4 participantes se ubicaron en un nivel Regular (Normal) de padecer desgaste ocupacional y finalmente 4 participantes presentan un nivel Bajo (Sano) de padecer desgaste ocupacional.



Grafica 7: Datos Sociodemográficos "Cargo Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional"

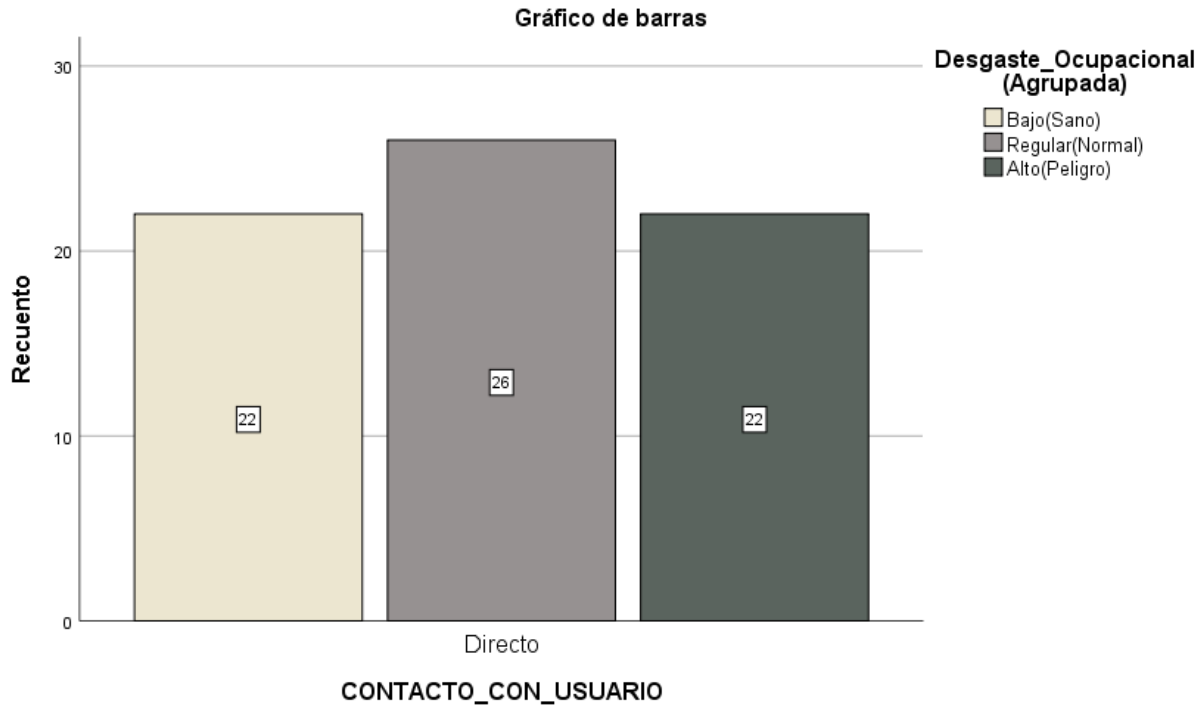
En la gráfica número 7 de estudio sociodemográfico, se presentan los resultados de la relación entre el cargo desempeñado dentro de la Empresa Cooptmotilón y la relación que tiene con el nivel de desgaste ocupacional, la cual fue respondida de la siguiente forma; el 100% de los participantes son trabajadores de tipo operativo dentro de la empresa, en donde 22 de los participantes están en un nivel alto (Peligro) de padecer desgaste ocupacional, 26 de los mismos están en un nivel Regular (Normal) de padecer desgaste ocupacional y finalmente 22 personas se encuentran en un nivel Bajo (Sano) de padecer desgaste ocupacional.



*Grafica 8: Datos Sociodemográficos "Tipo de Empleo Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional"*

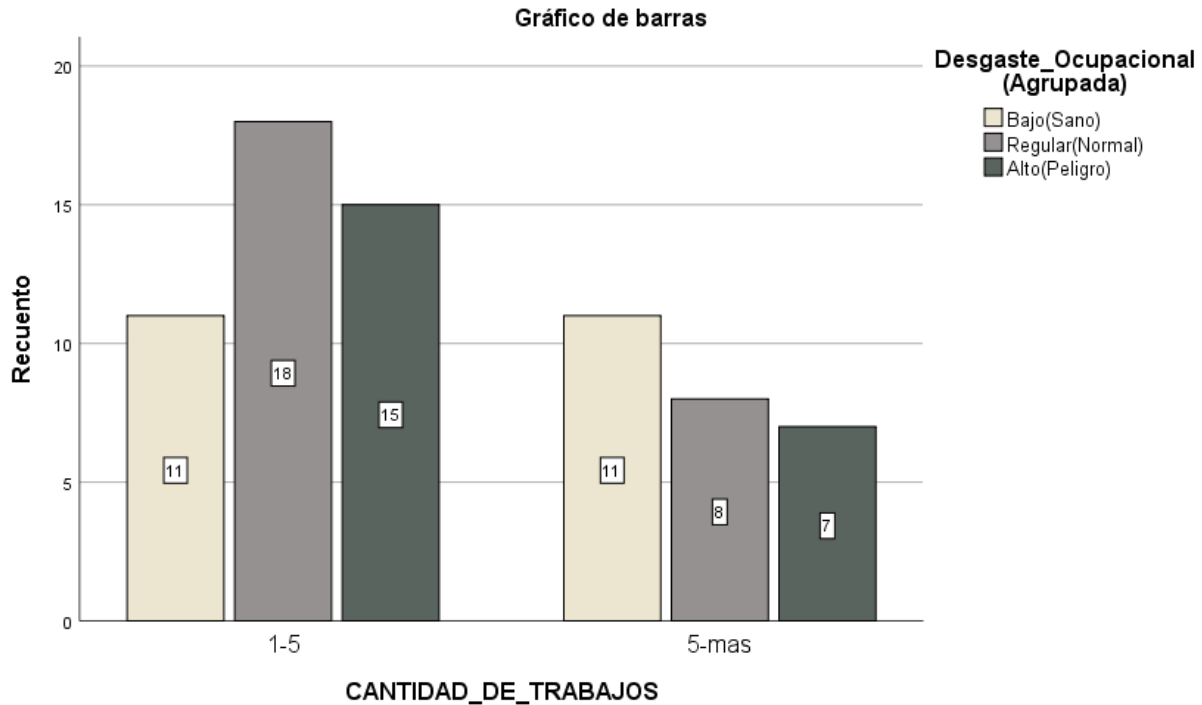
En la gráfica número 8 de estudio sociodemográfico, se presentan los resultados de la relación entre el tipo de contrato (Definido o Indefinido) dentro de la Empresa Cooptmotilón y la relación que tiene con el nivel de desgaste ocupacional, la cual fue respondida de la siguiente forma; el 100% de los participantes tiene un contrato indefinido con la empresa Cooptmotilón, también se logró evidenciar que 22 de los participantes se encuentran en un nivel alto (Peligro) de padecer desgaste ocupacional, 26 personas se encuentran en un nivel Regular (Normal) de padecer desgaste ocupacional y finalmente 22 personas están en un nivel Bajo (Sano) de padecer desgaste ocupacional.





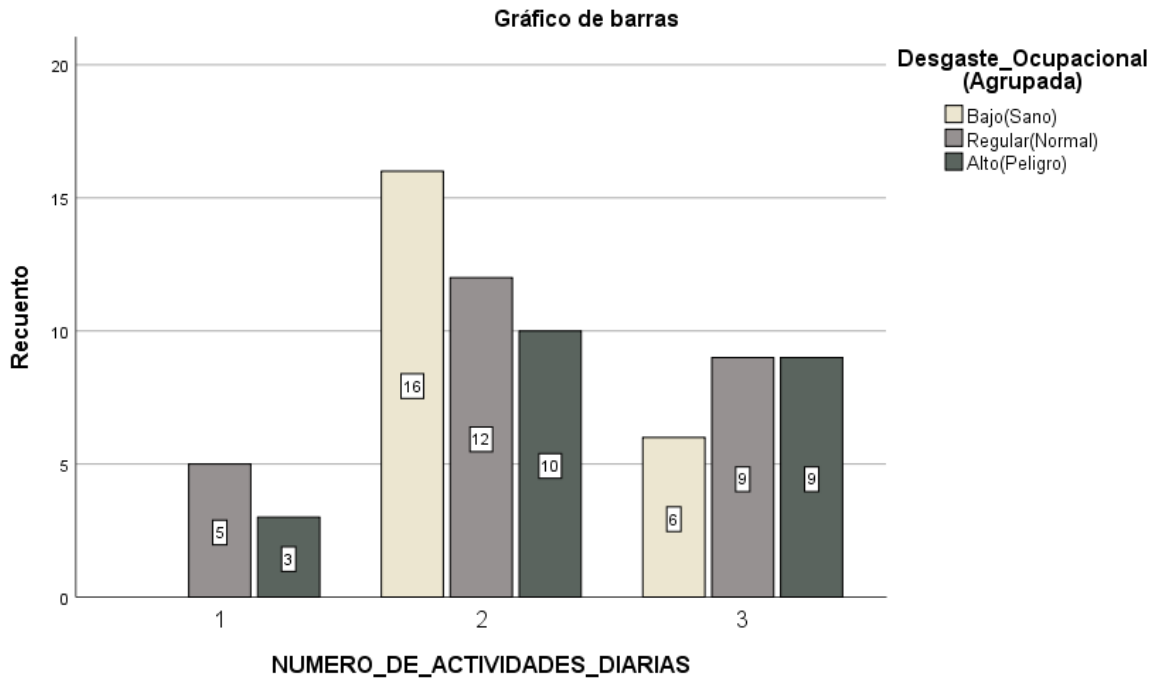
Grafica 9: Datos Sociodemográficos "Contacto con Usuario Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional"

En la gráfica número 9 de estudio sociodemográfico, se presentan los resultados de la comparación entre el tipo de contacto con los usuarios (Directo o indirecto) dentro de la Empresa Cooptmotilón y la relación que tiene con el nivel de desgaste ocupacional, la cual fue respondida de la siguiente forma; el 100% de los participantes respondió que su contacto con los usuarios era directo dentro de lo que se destaca lo siguiente, 22 de los participantes se encuentran en un nivel Alto (Peligro) de padecer desgaste ocupacional, 26 individuos se situaron en un nivel Regular (Normal) de padecer desgaste ocupacional y 22 de los participantes están en un nivel Bajo (Sano) de padecer desgaste ocupacional.



*Grafica 10: Datos Sociodemográficos "Cantidad de Trabajos Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional"*

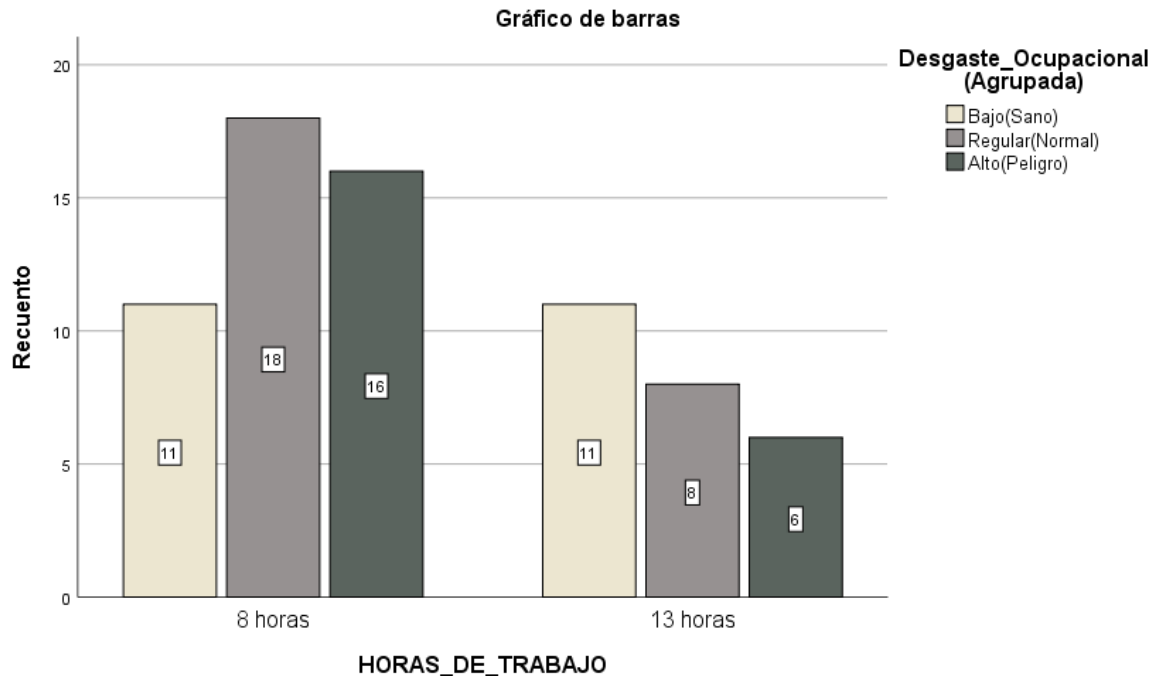
En la gráfica número 10 de estudio sociodemográfico, se presentan los resultados de la relación entre la cantidad de empleos que han tenido los participantes a lo largo de su vida laboral y la relación que tiene con el nivel de desgaste ocupacional, la cual fue respondida de la siguiente forma; el 62,86% de los participantes respondieron que han tenido de 1 a 5 empleos obteniéndose lo siguiente; 15 de estos participantes presentan un nivel Alto (Peligro) de padecer desgaste ocupacional, 18 están en un nivel Regular (Normal) de padecer desgaste ocupacional y 11 participantes se situaron en un nivel Bajo (Sano) de padecer desgaste ocupacional. As mismo, el 37,14 % de la población restante contestó que ha tenido de 5 a más trabajo a lo largo de su vida, de lo que se evidencio que; 7 participantes presentan un nivel Alto (Peligro) de padecer desgaste ocupacional, 8 de los mismos están en un nivel Regular (Normal) de padecer desgaste ocupacional y finalmente, 11 de los participantes se situaron en un nivel Bajo (Sano) de padecer desgaste ocupacional.



Grafica 11: Datos Sociodemográficos "Numero de Actividades Diarias Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional"

En la gráfica número 11 de estudio sociodemográfico, se presentan los resultados de la relación entre el número de actividades diarias de los participantes y la relación que tiene con el nivel de desgaste ocupacional, la cual fue respondida de la siguiente forma; el 11,43% de los participantes respondieron que realizan una sola actividad al día, la cual es trabajar, dentro de este porcentaje se evidencio que 3 de estos participantes se encuentran en un nivel Alto (Peligro) de padecer desgaste ocupacional y 5 de los mismos se encuentran en un nivel Regular (Normal) de padecer desgaste ocupacional. El 54,29% de los participantes respondieron que realizan dos actividades al día, en donde se obtuvo lo siguiente; 10 participantes se encuentran en alto (Peligro) riesgo de padecer desgaste ocupacional, 12 se situaron en un nivel Regular (Normal) de padecer desgaste ocupacional y finalmente 16 personas están en un nivel Bajo (Sano) de padecer desgaste ocupacional. Finalmente, el 34,29% de los participantes respondieron que realizan 3 actividades al día dentro de lo que se resalta que 9 de los participantes se encuentran en un nivel

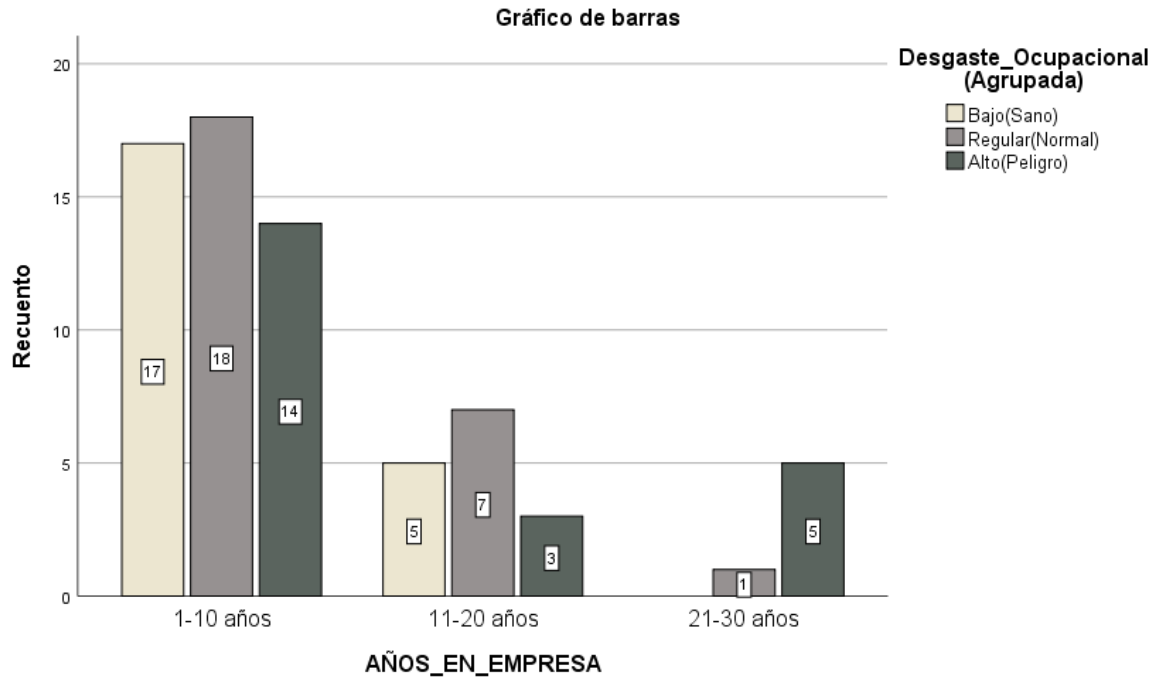
Alto (Peligro) de padecer desgaste ocupacional, 9 se encuentran en un nivel Regular (Normal) de padecer desgaste Ocupacional y Finalmente 6 personas están situadas en un nivel Bajo (Sano) de Padecer desgaste ocupacional.



Grafica 12: Datos Sociodemográficos "Horas de Trabajo Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional"

En la gráfica número 12 de estudio sociodemográfico, se presentan los resultados de la relación entre las horas de trabajo de los conductores y la relación que tiene con el nivel de desgaste ocupacional, la cual fue respondida de la siguiente forma; el 64,29% de los participantes respondieron que trabajan alrededor de 8 horas diarias, dentro de lo que se destaca que; 16 de estos participantes se encuentran en un nivel alto (Peligro) de padecer desgaste ocupacional, 18 de los mismos están en un nivel Regular (Normal) de padecer desgaste ocupacional y finalmente 11 participantes presentaron un nivel Bajo (Sano) de presentar desgaste ocupacional. Por otro lado, se encuentra que el 35,71% de los participantes manifiestan trabajar alrededor de 13 horas dentro de lo que se destaca lo siguiente; 6 de estos participantes está en un nivel Alto (Peligro) de

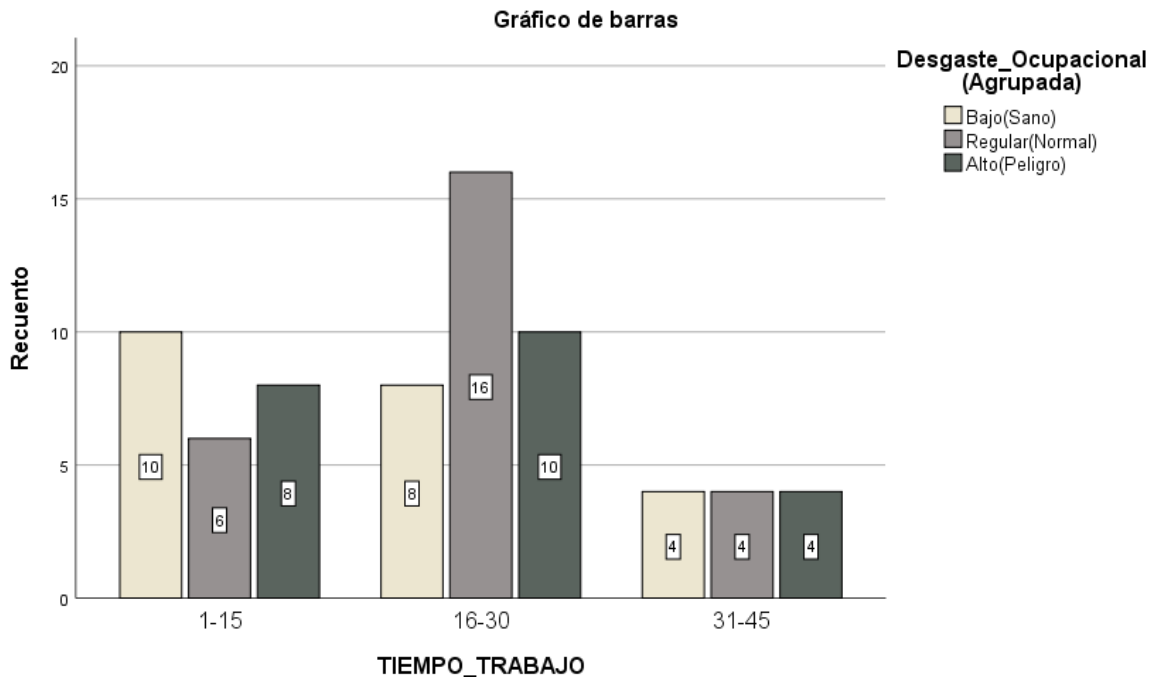
padecer desgaste ocupacional, 8 individuos se encuentran en un nivel Regular (Normal) de padecer desgaste ocupacional y finalmente 11 participantes se situaron en un nivel Bajo (Sano) de padecer desgaste Ocupacional.



Gráfica 13: Datos Sociodemográficos "Años en la Empresa Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional"

En la gráfica número 13 de estudio sociodemográfico, se presentan los resultados de la relación entre los años que llevan trabajando para a empresa Cooptmotilón y el nivel de desgaste ocupacional, la cual fue respondida de la siguiente forma; el 8,57% de los participantes respondieron que tienen alrededor de 21 a 30 años de antigüedad en la empresa, dentro de lo que se destaca lo siguiente; 5 de estos participantes están en un nivel Alto (Peligro) de padecer desgaste ocupacional y 1 participante se situó en un nivel Regular (Normal) de padecer dicho desgaste. El 21 43% de los participantes manifestó que lleva alrededor de 11 a 20 años trabajando para la empresa, dentro de lo que se destaca que; 3 de los participantes presentaron un nivel Alto (Peligro) de padecer desgaste ocupacional, 7 de los mismos se situó en un nivel Regular (Normal) de padecer desgaste ocupacional 5 individuos están en un nivel Bajo (Sano) de padecer dicho desgaste. Finalmente, el 70,00% de los participantes respondieron que llevan trabajando para la empresa entre 1 a 10 años, resaltándose que; 14 de los participantes se situaron

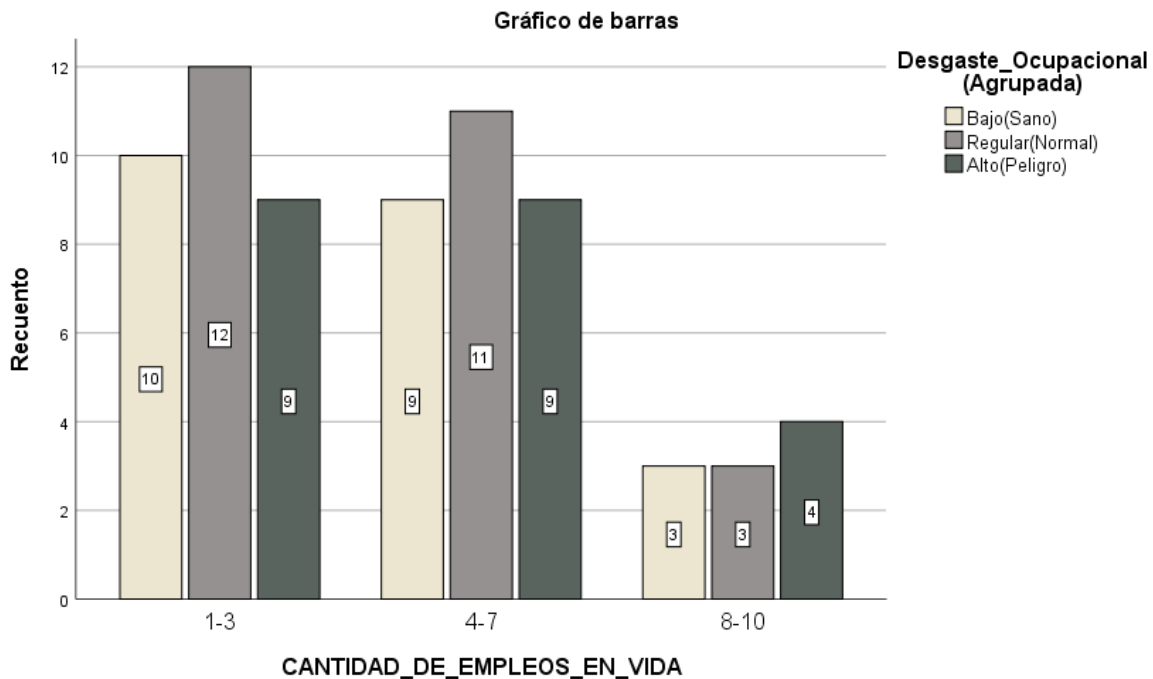
en un nivel Alto (Peligro) de presentar desgaste Ocupacional, 18 están en un nivel Regular (Normal) de presentar desgaste ocupacional y finalmente 17 de los mismos se encuentran en un nivel Bajo (Sano) de padecer desgaste ocupacional.



Grafica 14: Datos Sociodemográficos "Tiempo de Trabajo Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional"

En la gráfica 14 de estudio sociodemográfico, se presentan los resultados de la relación entre los años que los individuos han trabajado durante su vida y el nivel de desgaste ocupacional, la cual fue respondida de la siguiente forma; el 17,14% de los encuestados respondieron que llevan alrededor de 31 a 45 años trabajados durante su vida, dentro de lo que se destaca que 4 de estos individuos se situaron en un nivel Alto (Peligro) de padecer desgaste ocupacional, 4 se encuentran en un nivel Regular (Normal) de padecer dicho desgaste y 4 están en un nivel Bajo (Sano) de padecer dicho desgaste. El 48,57% de los individuos manifestó que han trabajado alrededor de 16 a 30 años en toda su vida, destacándose que; 10 de estos participantes se situaron en un nivel Alto (Peligro) de padecer desgaste ocupacional, 16 individuos se encuentran en un nivel Regular (Normal) de padecer desgaste ocupacional y 8 participantes se encuentran en un

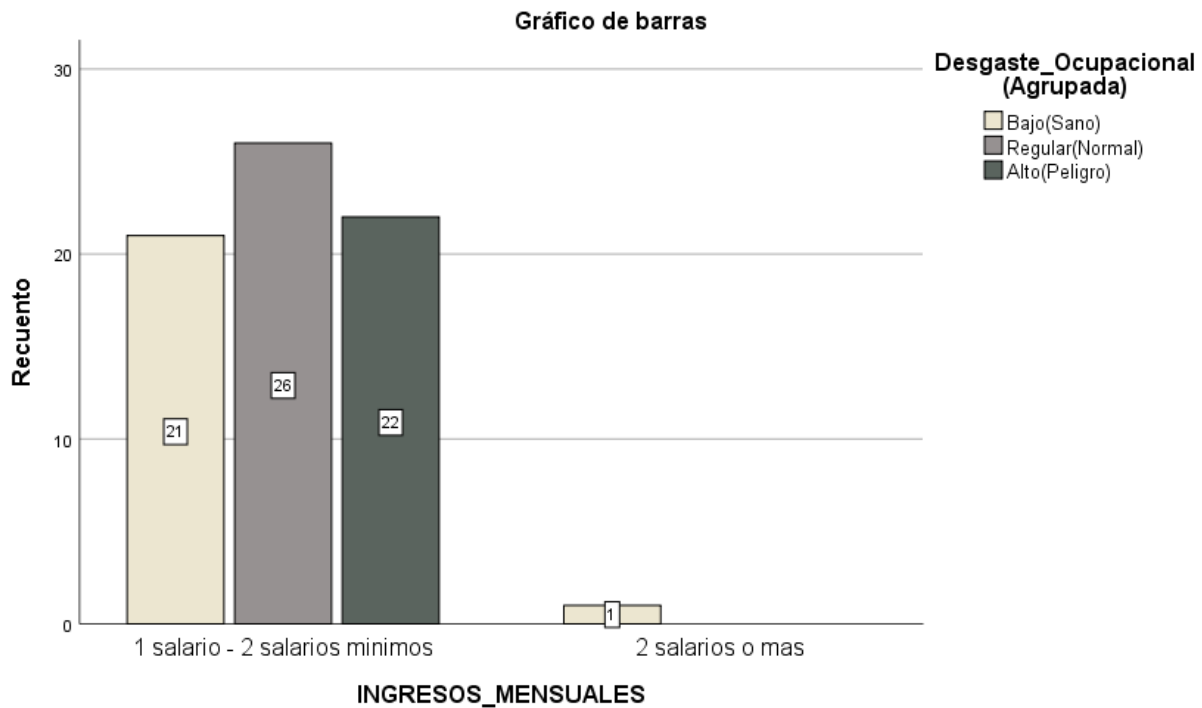
nivel Bajo (Sano) de padecer dicho desgaste. Finalmente, el 34,29% de la población refirieron haber trabajado alrededor de 1 a 15 años desde el inicio de su vida laboral, evidenciándose que; 8 de los individuos se encuentran en un nivel Alto (Peligro) de padecer desgaste ocupacional, 6 de los mismos están en un nivel Regular (Normal) de padecer desgaste y para finalizar, 10 participantes se situaron en un nivel Bajo (Sano) de padecer desgaste ocupacional.



Gráfica 15: Datos Sociodemográficos "Cantidad de Empleos en la Vida Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional"

En la gráfica número 15 de estudio sociodemográfico, se presentan los resultados de la relación entre los años que llevan trabajando para a empresa Cooptmotilón y el nivel de desgaste ocupacional, la cual fue respondida de la siguiente forma, el 44, 29% de los participantes refirió haber tenido de 1 a 3 empleos a lo largo de su vida, de lo que se destaca que; 9 de esos participantes están en Alto (Peligro) riesgo de padecer desgaste ocupacional, 12 están en un nivel Regular (Normal) de padecer dicho desgaste y 10 se encontraron en un nivel Bajo(Sano) de padecer dicho desgaste. En el rango de 4 a 7 empleos en la vida se encontraron el 41,43% de la población en lo que se destaca que 9 de los individuos están en un nivel alto de padecer desgaste ocupacional, 11 están en un nivel Regular (Normal) de padecer desgaste ocupacional y 9 están en un nivel Bajo de padecer desgaste ocupacional. Finalmente, el 14,29% de la población manifestó haber tenido de 8 a 10 empleos en la vida, de lo que se destaca que; 4 de esos individuos

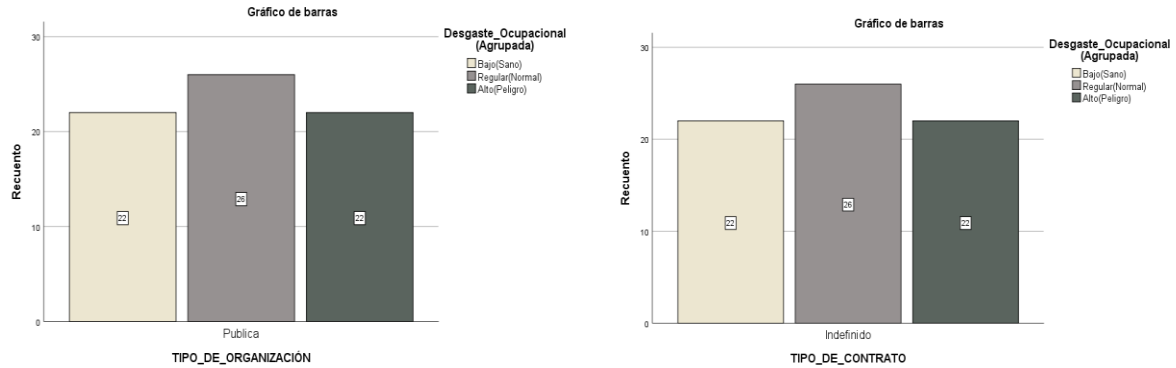
presentaron un alto nivel de padecer desgaste ocupacional, 3 de los mismos están en un nivel Regular (Normal) de presentar un desgaste laboral y por último 3 se situaron en un nivel Bajo (Sano) de presentar desgaste ocupacional.



Grafica 16: Datos Sociodemográficos "Ingresos Mensuales Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional"

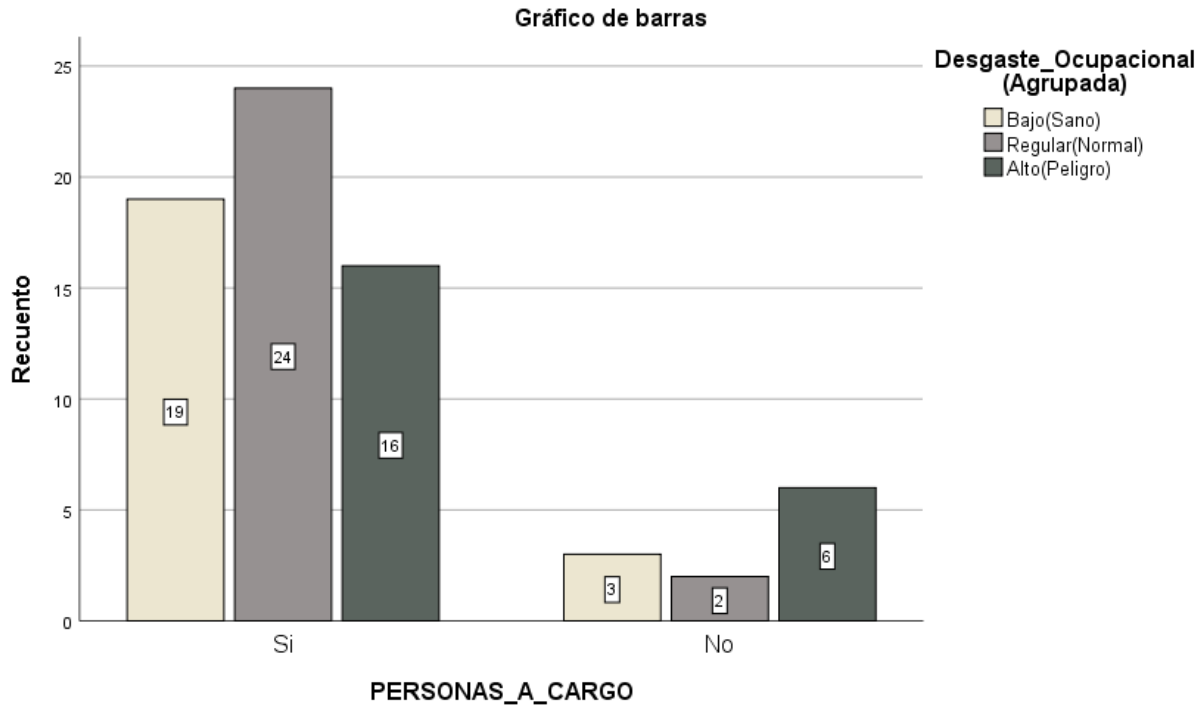
En la presente grafica número 16 se observa que el 98,57% de los conductores obtienen ingresos entre los rangos de 1 a 2 salarios mínimos mensuales de los conductores pertenecientes a la Cooperativa Cooptmotilón, equivalentes a 69 individuos y el 1,43% están en el rango de 2 o más salarios mínimos equivalente a una persona; además en comparación entre ingresos mensuales y desgaste ocupacional en el rango de 1 a 2 salarios mínimos 21 participantes se encuentran en un nivel Bajo (Sano), 26 personas en Regular (Normal) y 22 personas en Alto (Peligro) de presentar desgaste ocupacional; por ultimo hay una sola persona que tiene 2 o más salarios, señalando según lo arrojado por la encuesta un nivel Bajo (Sano) de padecer Desgaste Ocupacional.





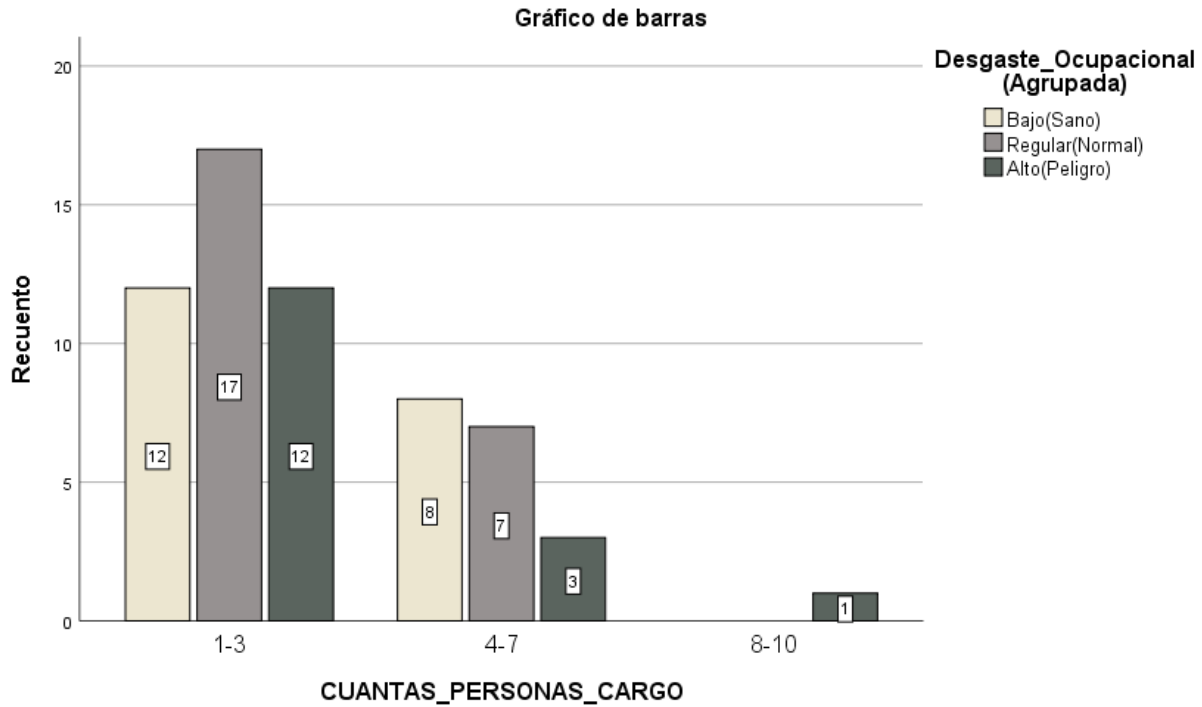
Grafica 17: Datos Sociodemográficos "Tipo de Organización y Contrato Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional" En

las siguientes graficas número 17 de Tipo de Organización y Tipo de Contrato se evidencia que el 100% de los conductores están afiliados a una organización en este caso a la Cooperativa Cooptmotilón y es de carácter público, además en Tipo de contrato de los conductores están afiliados en contrato indefinido, cabe mencionar en comparación con el desgaste ocupacional, las dos variables estudiadas (Tipo de organización – tipo de contrato) arrojan igualdad en sus resultados, donde 22 personas están en un nivel Bajo (Sanas), 26 personas están en estado Regular (Normal) y 22 personas están en Alto (Peligro),de padecer Desgaste ocupacional.



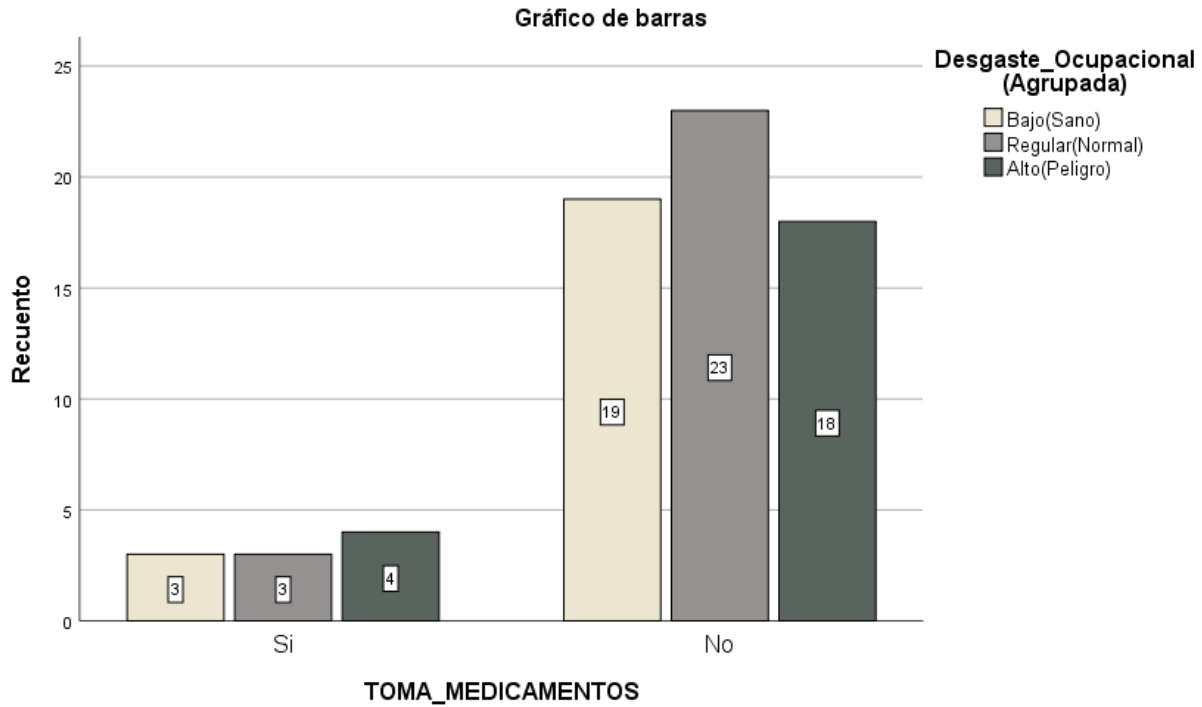
Grafica 18: Datos Sociodemográficos "Personas a Cargo Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional"

En la gráfica número 18 se evidencia que el 84,3% si tiene personas a cargo y el 15,71 no tiene personas a cargo, lo cual indica en la variable SI, en comparación con Desgaste Ocupacional que 19 conductores están Bajo (Sanos), 24 en Regular (Normal), 16 en padecer Alto (Peligro), así mismo, en la variable NO, en comparación con desgaste ocupacional 3 personas están en Bajo (Sano), 2 personas en Regular (Normal) y 6 personas en estado de Alto (Peligro) de padecer desgaste ocupacional, lo cual indica que en la variable SI, los conductores que tienen personas a cargo una cantidad considerable esta propensa a padecer desgaste ocupacional y en la variable NO la representación es mínima en comparación con la variable SI.



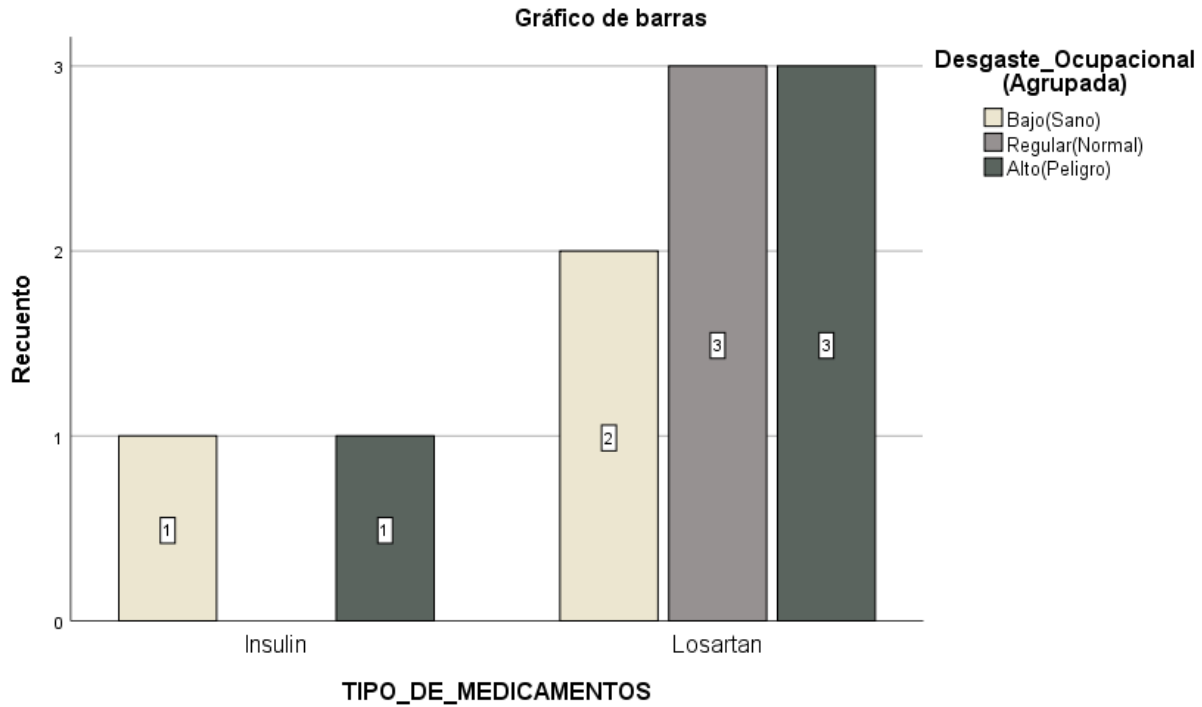
Grafica 19: Datos Sociodemográficos "Personas a Cargo Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional"

En la gráfica número 19 se evidencia que el 84,3% si tiene personas a cargo y el 15,71 no tiene personas a cargo, lo cual indica en la variable SI, en comparación con Desgaste Ocupacional que 19 conductores están Bajo (Sanos), 24 en Regular (Normal), 16 en padecer Alto (Peligro), así mismo, en la variable NO, en comparación con desgaste ocupacional 3 personas están en Bajo (Sano), 2 personas en Regular (Normal) y 6 personas en estado de Alto (Peligro) de padecer desgaste ocupacional, lo cual indica que en la variable SI, los conductores que tienen personas a cargo una cantidad considerable esta propensa a padecer desgaste ocupacional y en la variable NO la representación es mínima en comparación con la variable SI.



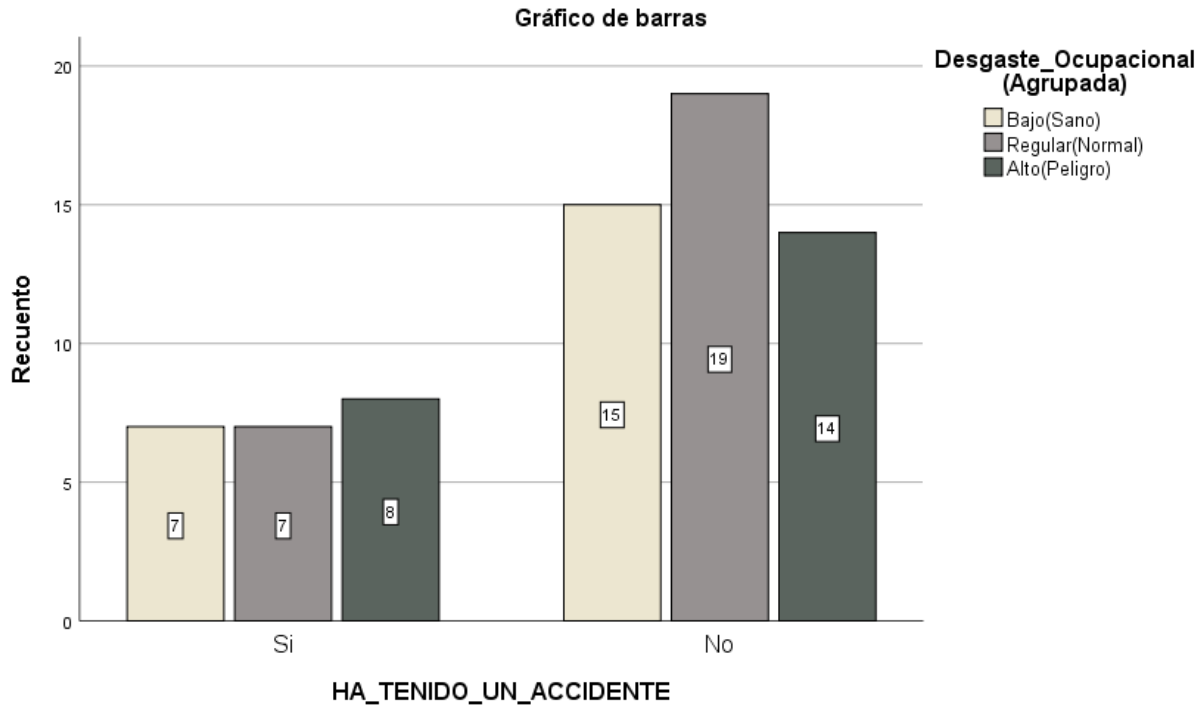
Grafica 20: Datos Sociodemográficos "Toma Medicamentos Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional"

En la presente gráfica se ilustran los resultados de la pregunta si toma medicamentos, el cual arroja que el 14,3% equivalente a 10 personas si toma medicamentos y en comparación con el desgaste ocupacional, 3 personas están en el factor Bajo (Sano), 3 personas en el factor Regular (Normal), 4 personas en el factor Alto (Peligro). El porcentaje restante de 83,3 %, equivalente a 60 conductores de conductores no toma medicamentos y en la comparación con desgaste ocupacional 19 personas están en Bajo (Sano), 23 personas en regular (Normal), 18 personas en Alto (peligro) de padecer dicho desgaste.



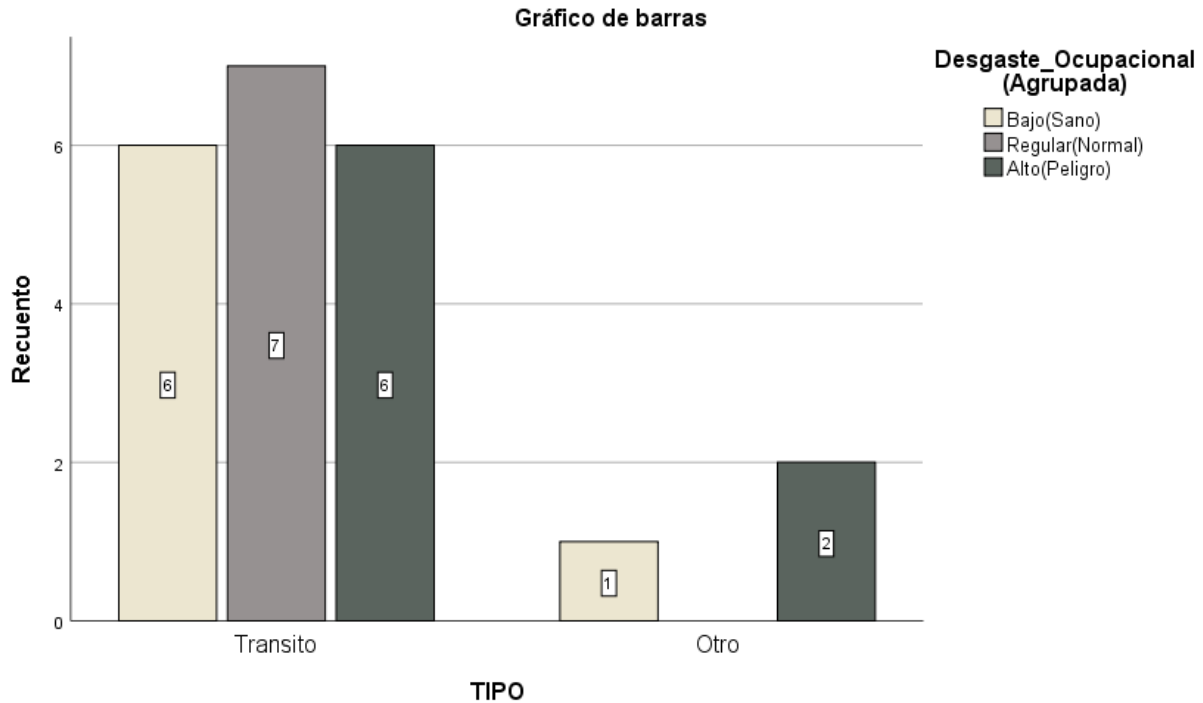
Grafica 21: Datos Sociodemográficos "Tipo de Medicamentos Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional"

En la gráfica se ilustran los resultados de la pregunta tipo de medicamentos que consumen los conductores arroja que el 20,0% equivalente a dos conductores toman insulina y el 80,0% equivalente a 8 personas de la población de estudio consumen losartan, cabe agregar que la población total que consume medicamentos son 10 personas de la población en general 70 conductores, por consiguiente en comparación con el desgaste ocupacional en el tipo de medicamento de insulina 1 persona está en estado Bajo (Sano), 1 persona en Regular (Normal), en el tipo de medicamento Losartan 2 personas están en estado bajo (Sano), 3 personas en Regular (Normal) y 3 personas en Alto (peligro) de padecer desgaste ocupacional según los resultados obtenidos en esta comparación.



Grafica 22: Datos Sociodemográficos "Accidentes Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional"

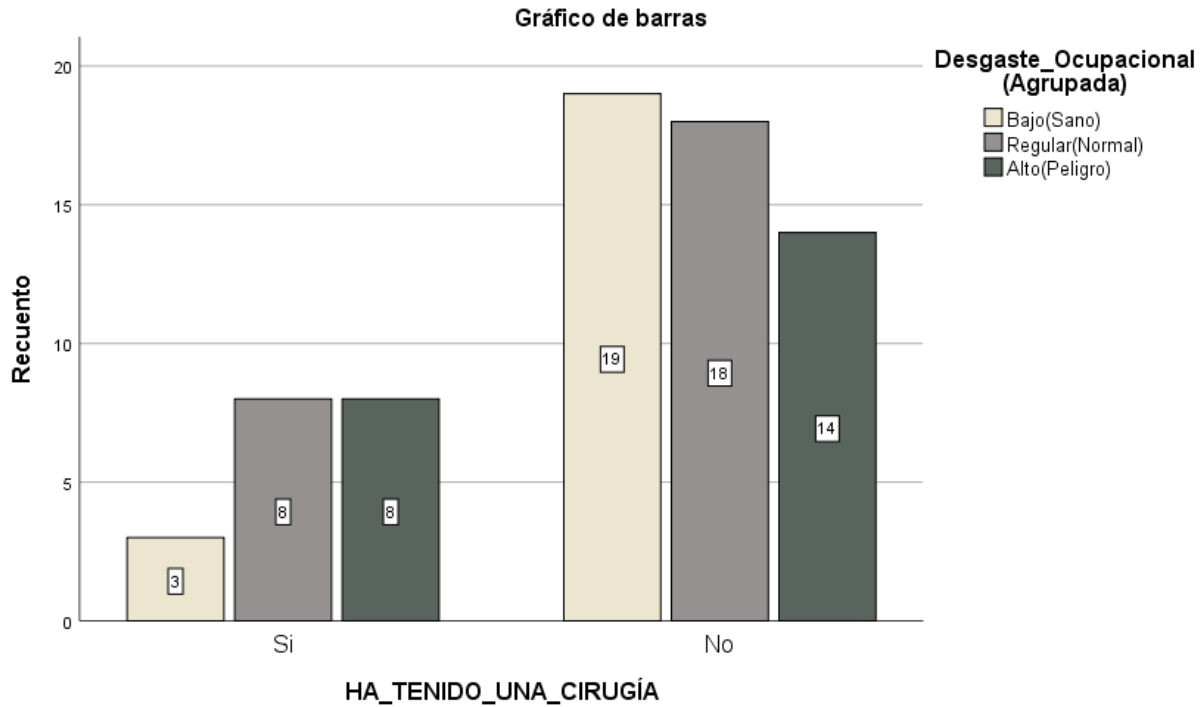
En la gráfica número 22 se evidencia que el 31,4% equivalente a 22 personas han tenido un accidente y el 68,6% equivalente a 48 personas no han tenido un accidente, de igual manera la gráfica arroja que en comparación con el desgaste ocupacional las personas que han tenido un accidente 7 están en estado Bajo (Sano) ,7 personas en Regular (Normal),8 personas en Alto (Peligro), en la categoría de no haber sufrido un accidente 15 personas están en estado Bajo (Sano),19 personas en estado Regular(Normal) y 14 personas en Alto (Peligro) de padecer desgaste ocupacional según los análisis arrojados por las gráficas.



*Grafica 23: Datos Sociodemográficos "Tipo de Accidente Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional"*

### **Análisis Cuantitativo**

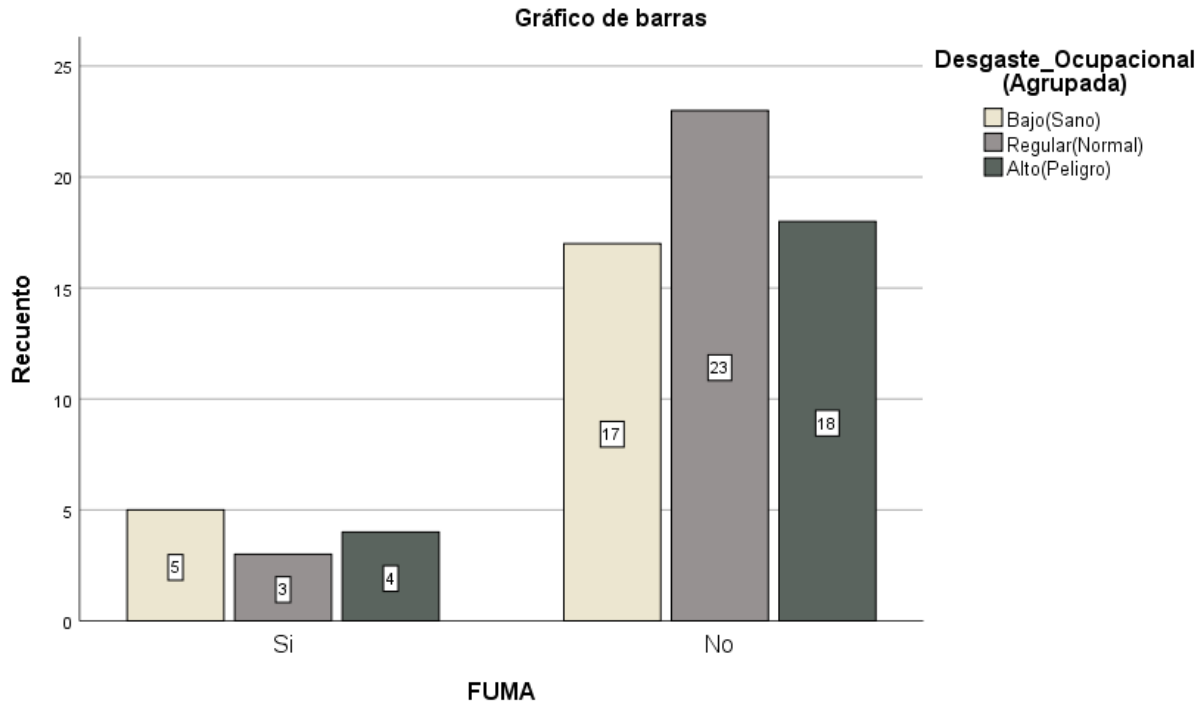
Según la gráfica anterior y comparada con el tipo de accidente esta grafica número 23 arroja que la mayor parte de accidentes presentados son de tránsito con un porcentaje de 86,4% equivalente a 19 personas y otro tipo de accidente con un porcentaje de 13,6% equivalente a 3 personas ,según los resultados arrojados en la gráfica 23 para un total de 22 personas han tenido accidente, cabe agregar en la comparación con desgaste ocupacional en el apartado de accidente de tránsito 6 personas están en estado Bajo (Sano),7 personas en estado Regular (Normal),6 personas en estado Alto (Peligro). En el apartado otro tipo de Accidente, 1 persona está en estado Bajo (Normal) y 2 en estado alto (peligro) con respecto al desgaste ocupacional.



Grafica 24: Datos Sociodemográficos "Cirugías Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional"

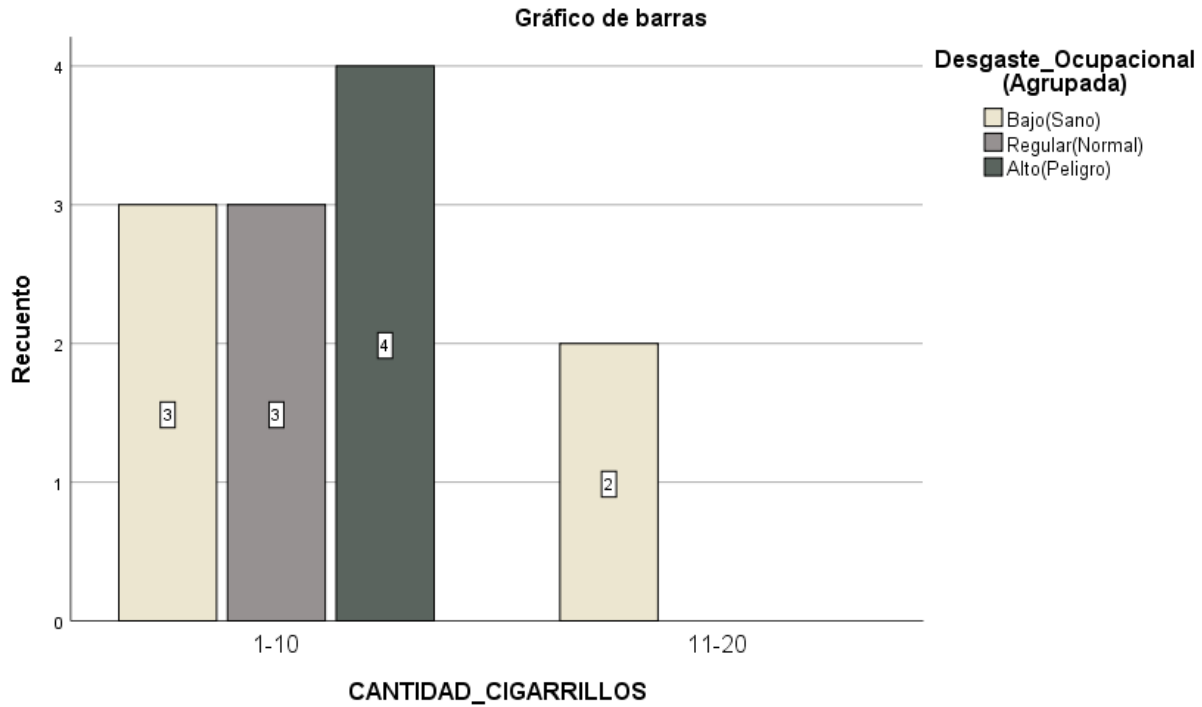
En la gráfica número 24 del dato sociodemográfico si los conductores han tenido una cirugía el 27,1% equivalente a 19 conductores si han tenido cirugías y el 72,9% equivalente a 51 conductores no han tenido ningún tipo de cirugía, en comparación con desgaste ocupacional la gráfica arroja 3 conductores en estado Bajo (Sano), 8 conductores Regular (Normal) y 8 conductores en estado Alto (Peligro). En el apartado no han tenido ninguna cirugía 19 conductores están en estado Bajo (Sanos), 18 conductores en estado Regular (Normal), y el restante 14 conductores en Alto (Peligro) de padecer Desgaste Ocupacional.





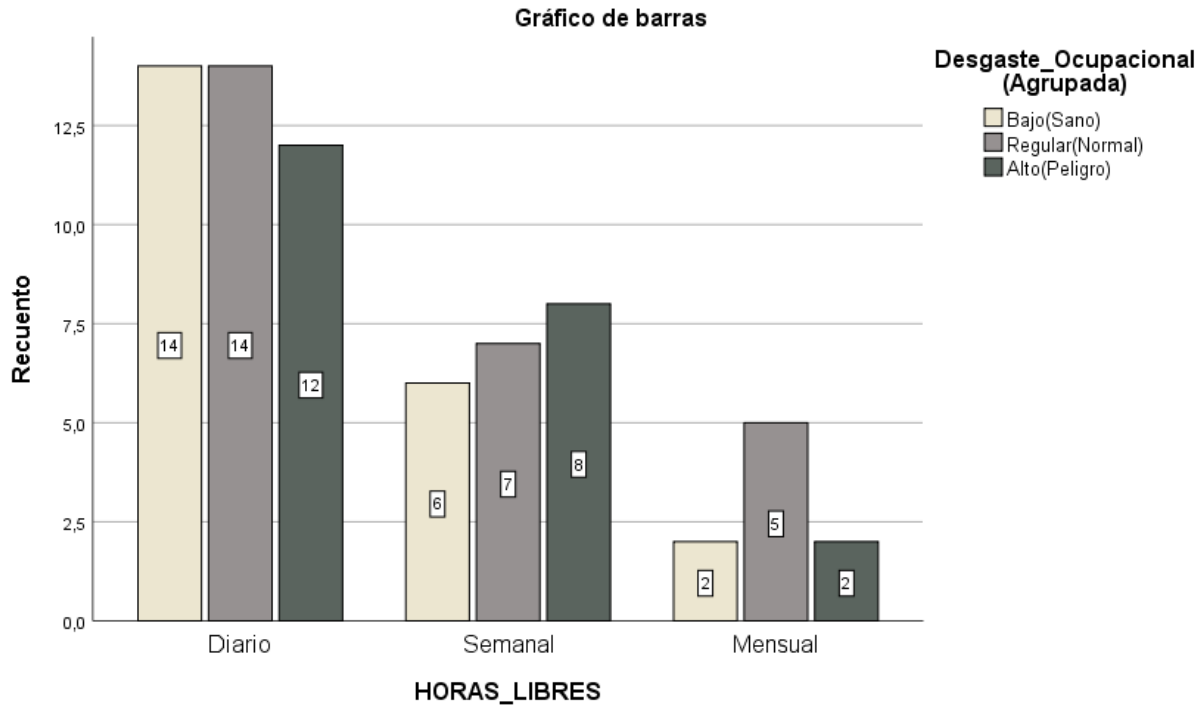
Grafica 25: Datos Sociodemográficos "Fuma Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional"

En la gráfica número 25 se ilustran los resultados obtenidos del dato sociodemográfico si los conductores fuman el 17,1% equivalente a 12 conductores son fumadores y el 82,9% equivalente a 58 conductores no fuman. Haciendo la comparación de esta gráfica con respecto a padecer desgaste ocupacional en el apartado Si fuman 5 conductores están en estado Bajo (Sano), 3 conductores en estado Regular (Normal), 4 personas en estado Alto (peligro), en el apartado de No fuman encontramos que 17 conductores están en estado Bajo (Sanos), 23 conductores en regular (Normal) y 18 conductores en estado Alto (Peligro), cabe resaltar que en la comparación se puede denotar que los No fumadores en su mayoría arrojan un estado Regular (Normal) de padecer desgaste ocupacional.



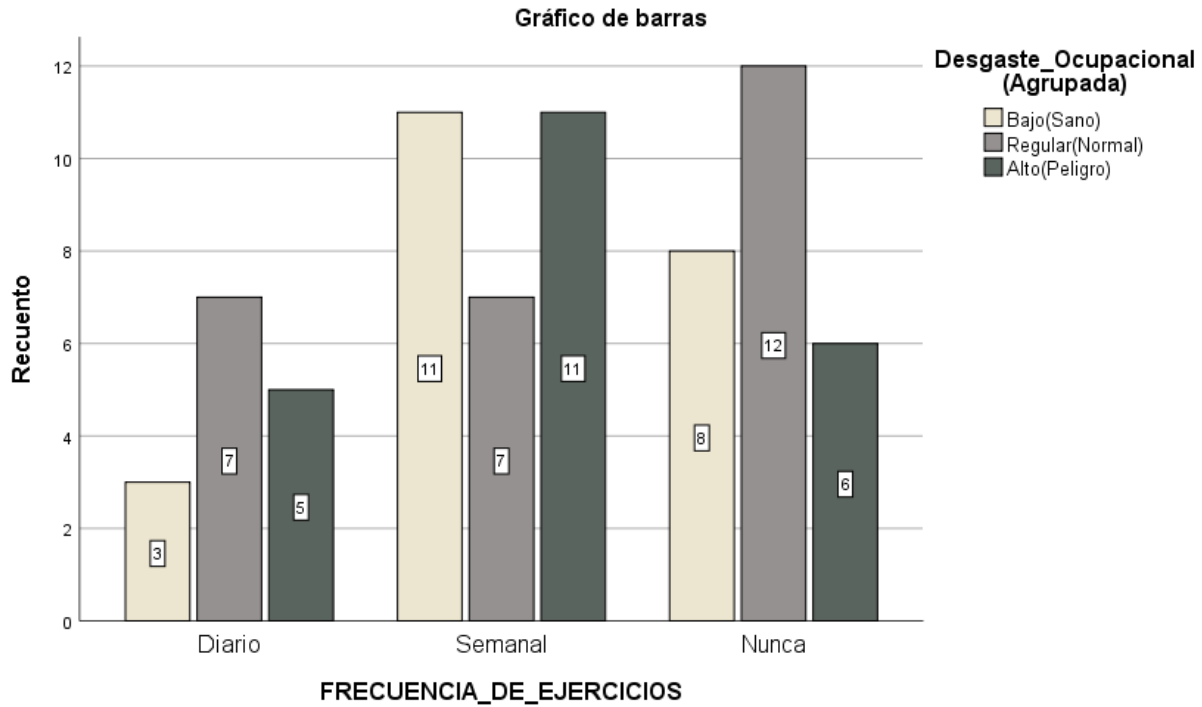
*Grafica 26: Datos Sociodemográficos "Cantidad de Cigarrillos Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional"*

En la gráfica número 26 de estudio sociodemográfico, se presentan los resultados obtenidos de la relación entre cantidad de cigarrillos consumidos y el desgaste ocupacional, la cual fue respondida por 12 conductores de la empresa Cooptmotilón, evidenciándose lo siguiente; entre el rango de 1 a 10 cigarrillos el porcentaje es de 83,3% equivalente a 10 individuos, situándose 3 personas en estado de Bajo (Sano), 3 en estado Regular (Normal), 4 en estado Alto (Peligro) de padecer desgaste ocupacional; por otra parte en el rango de 11 a 20 cigarrillos 16,7% equivalente a 2 personas corresponden a un estado de desgaste ocupacional Bajo (Sano).



Grafica 27: Datos Sociodemográficos "Horas Libres Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional"

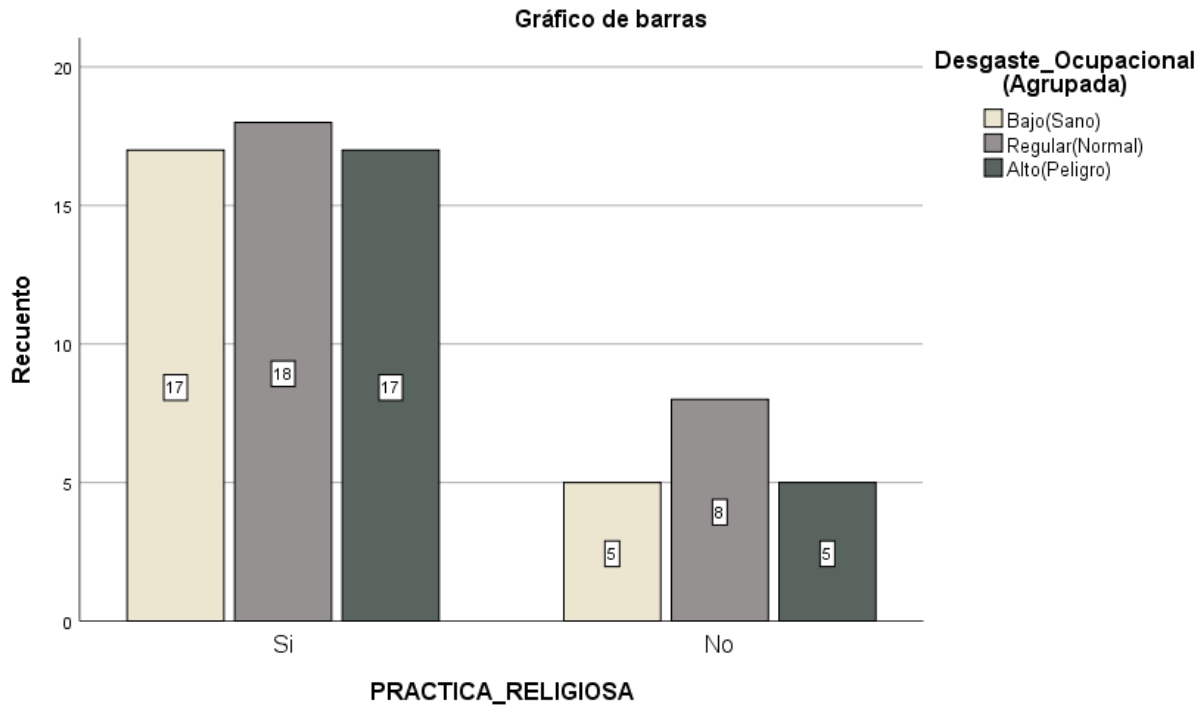
En la gráfica número 27 de estudio sociodemográfico, se presentan los resultados obtenidos de la relación entre horas libres de los conductores de la Cooperativa Cooptmotilón: diario, semanal, mensual y el desgaste ocupacional, los cuales los resultados ilustran en horas libres diarias un porcentaje de 57,1% equivalente a 40 personas, donde 14 de ellas están en estado Bajo (Sano), 14 en estado Regular (Normal), 12 en estado Alto (Peligro) con respecto al Desgaste Ocupacional, así mismo el 30% de los conductores equivalente a 21 individuos tienen horas semanales libres donde 6 se encuentran en estado Bajo (Sano), 7 en estado Regular (Normal), 8 en estado Alto (Peligro). Ahora bien, en el apartado horas libres mensuales los resultados arrojan que el 12,9% es equivalente a 9 conductores, donde 2 individuos puntúan desgaste Ocupacional Bajo (Sano), 5 estado Regular (Normal) y dos conductores estado Alto (Peligro) con respecto al desgaste ocupacional.



Grafica 28: Datos Sociodemográficos "Frecuencia de Ejercicios Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional"

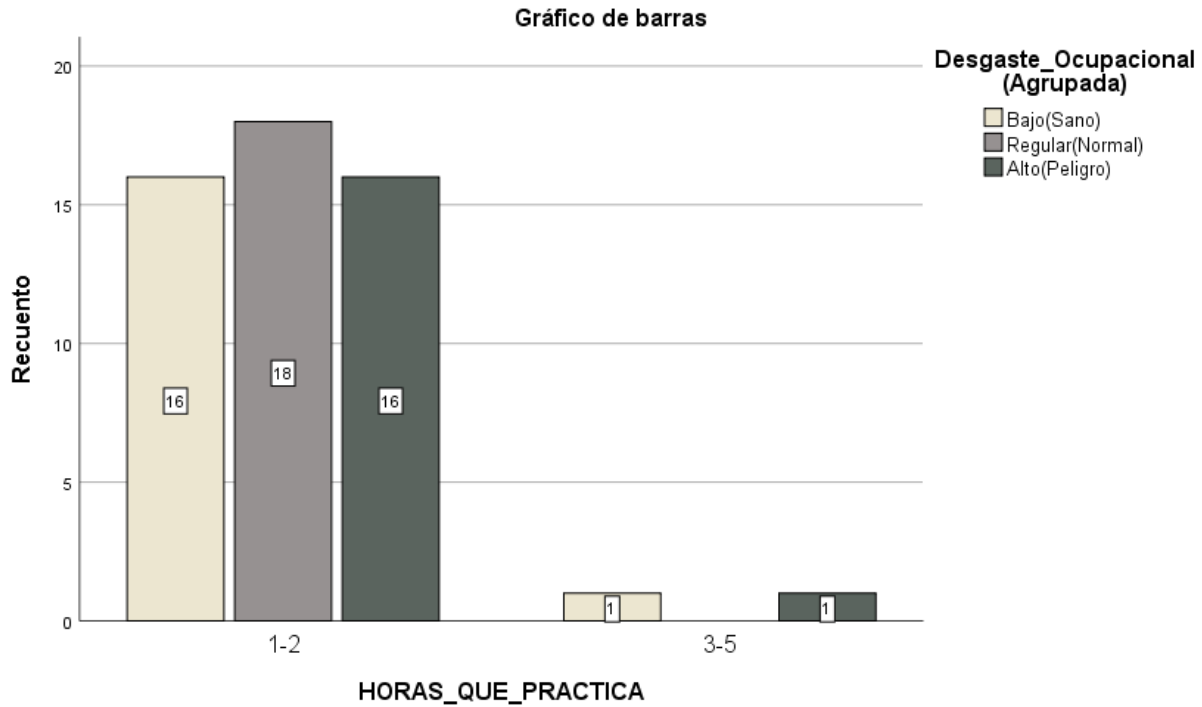
En la gráfica número 28 de estudio sociodemográfico, se presentan los resultados de la relación entre frecuencia de ejercicios: diario, semanal, nunca que los conductores de la empresa Cooptmotilón realizan y el nivel de desgaste ocupacional, la cual fue respondida de la siguiente forma; el 21,4 % de los participantes respondieron que practican Diario ejercicios, equivalente a 15 individuos, dentro de lo que se destaca lo siguiente; 3 de estos participantes están en un nivel Bajo (Sano) de padecer desgaste ocupacional, 7 participante se situó en un nivel Regular (Normal) de padecer dicho desgaste y 5 en un nivel Alto (Peligro). El 41,4% de los participantes manifestó semanalmente practicar ejercicios equivalentes a 29 conductores, se destaca que; 11 de los participantes presentó un nivel Alto (Peligro) de padecer desgaste ocupacional, 7 de los mismos se situó en un nivel Regular (Normal) de padecer desgaste ocupacional, 11 individuos están en un nivel Bajo (Sano) de padecer dicho desgaste. Finalmente, el 37,1% de los participantes respondieron que Nunca realizan ejercicios, equivalente a 26 conductores, resaltándose que; 6 de los participantes se situaron en un nivel Alto (Peligro) de presentar desgaste Ocupacional, 12 están en un nivel Regular (Normal) de presentar desgaste ocupacional y

finalmente 8 de los mismos se encuentran en un nivel Bajo (Sano) de padecer desgaste ocupacional.



Grafica 29: Datos Sociodemográficos "Práctica Religiosa Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional"

En la gráfica número 29 se ilustran los resultados de los conductores pertenecientes a la Cooperativa Cooptmotilón que asisten a una práctica religiosa donde el 74,3% equivalente a 52 participantes si van y el 25,7% equivalente a 18 individuos no asiste a alguna práctica religiosa. Por consiguiente, en comparación con el desgaste ocupacional en el apartado que asisten 17 conductores están en un nivel Bajo (sano), 18 participantes en un nivel Regular (Normal) y 17 en estado Alto (peligro) de padecer Desgaste Ocupacional; con respecto al apartado de no asistencia a práctica religiosa 5 conductores están en un nivel Bajo (Sano), 8 en estado Regular (Normal) y 5 en un Nivel Alto (Peligro) de padecer dicho síndrome.



Grafica 30: Datos Sociodemográficos "Horas de Práctica Religiosa Cruzada con nivel de Desgaste Ocupacional"

Según la gráfica anterior y comparada con esta grafica número 30 , se presentan los resultados de la relación entre las horas que practica la religión y la relación se hay con el nivel de Desgaste Ocupacional, la cual fue respondida de la siguiente forma; el 96,2% de los participantes respondieron en los rangos de 1 a 2 horas, siendo equivalentes a 50 conductores que practican la religión, dentro de lo que se destaca que; 16 de estos participantes se encuentran en un nivel alto (Peligro) de padecer desgaste ocupacional, 18 de los mismos están en un nivel Regular (Normal) de padecer desgaste ocupacional y finalmente 16 participantes presentaron un nivel Bajo (Sano) de presentar desgaste ocupacional. Sin embargo, en el rango de 3 a 5 horas que practica la religión 1 de los conductores puntúa un nivel Bajo (Sano) y otro participante un nivel Alto (Peligro) de padecer Desgaste Ocupacional según lo arrojado en la prueba.

**Nivel de desgaste**

Para efectos del análisis global del desgaste Ocupacional de la presente investigación se utilizó el método de calificación Leiter, el cual es la forma rápida para calificar y clasificar el Desgaste Ocupacional. A Continuación, se encontrarán puntajes como X1-X2-X3, los cuales están relacionados con los promedios de calificación bruta del desgaste ocupacional, los cuales se suman y se dividen entre el número de preguntas por el número de participantes.

<b>Factores</b>	<b>Reactivos a Sumar</b>	<b>Sumatoria</b>	<b>Dividir entre</b>	<b>Resultados Paso 1*</b>
<b>F1 (X1)</b> <b>Agotamiento</b>	2, 4, 5, 6, 14, 19, 20, 26, 27	1399	630	2,20
<b>F2 (X2)</b> <b>Despersonalización</b>	3, 7, 9, 16, 18, 21, 22, 23, 29	1109	630	1,76
<b>F3 (X3)</b> <b>Insatisfacción de logro</b>	1, 8, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 24, 25, 28 ,30	1511	840	1,79

Seguido a esto, se diligencia la tabla del modelo Leiter, en la que se recolecta la información del paso anterior (X) y se compara con los puntajes estándares (Y) y teniendo en cuenta el resultado se le otorga una calificación para cada una de las variables.

	<b>X&lt;=Y</b>	<b>X&gt;Y</b>	<b>Calificación</b>
<b>F1</b> <b>Y1= 2.8784</b>	1	3	1
<b>F2</b> <b>Y2= 2.0730</b>	1	2	1

<b>F3</b>	1	2	1
<b>Y3= 2.1071</b>			

Posterior a la calificación, se procede a ubicar los resultados en la tabla que se presentara a continuación, para poder llegar así a un diagnóstico de los participantes sobre el nivel de Desgaste Ocupacional.

<b>Valor Leiter</b>	
<b>F1</b>	1
<b>F2</b>	1
<b>F3</b>	1
<b>Suma</b>	3

Por último, se identifica la fase de Desgaste Ocupacional en la siguiente tabla, de acuerdo a la suma del paso anterior.

<b>Suma</b>	<b>Fase Leiter</b>	<b>Diagnóstico modelo Leiter</b>	<b>Marcar</b>
<b>3</b>	Fase 1	Desgaste ocupacional Bajo “Sano”	<b>X</b>
<b>4</b>	Fase 2	Desgaste ocupacional Regular “Normal”	
<b>5 o 6</b>	Fase 3	Desgaste ocupacional Alto “En Peligro”	
<b>7</b>	Fase 4	Desgaste ocupacional Muy Alto “Quemado”	

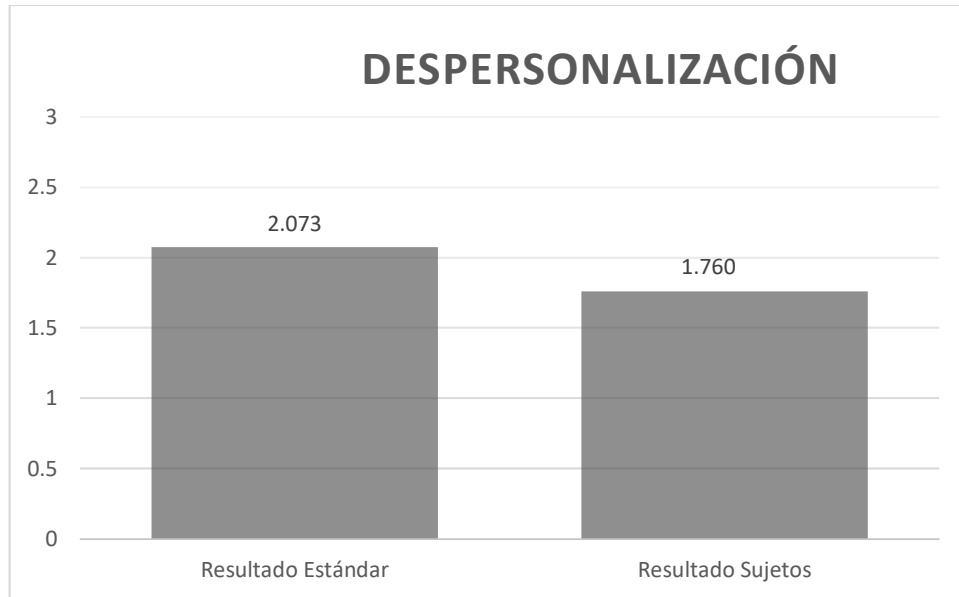


Con base en los resultados arrojados, se obtiene que la población de Conductores de la Cooperativa Cooptmotilón se encuentran ubicados en la fase 1 de Desgaste Ocupacional, en donde se evidencia que el nivel de Desgaste es Bajo (Sano), mostrando que en la Cooperativa no se observan rasgos significativos del Desgaste Ocupacional a nivel global.



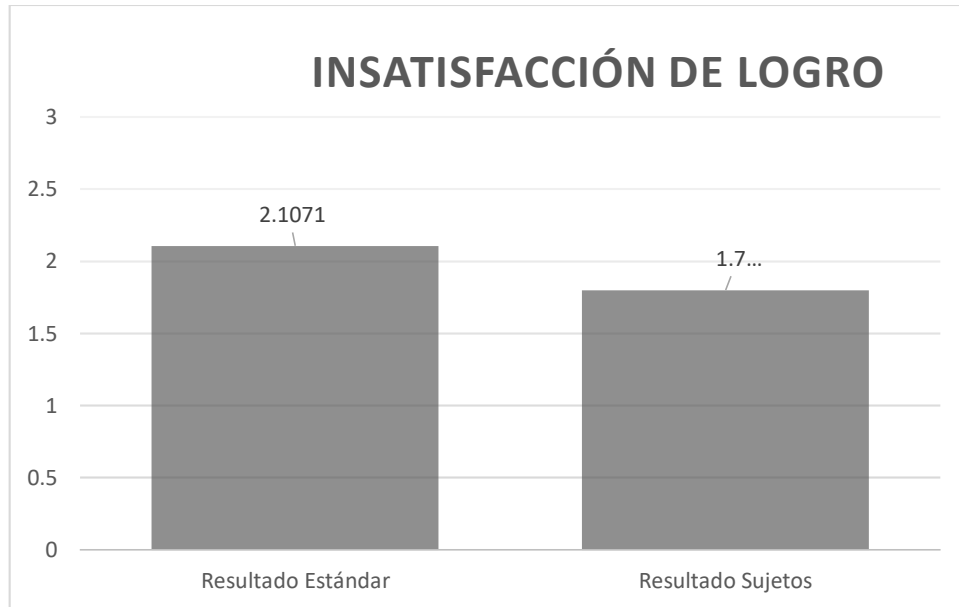
*Grafica 31: Variable Agotamiento*

En la Grafica número 31, en donde se muestran los resultados obtenidos para la variable de Agotamiento, se evidencia que la muestra de 70 conductores de la Cooperativa Cooptmotilón obtuvieron un puntaje de 2,221 para dicha variable, la cual al ser comparada con el parámetro de medición de la escala Leiter, el cual debía ser 2,874, arroja como resultado que los Conductores no presentan agotamiento laboral, al encontrarse el puntaje de los mismos por debajo de la medida estándar.



Grafica 32: Variable Despersonalización

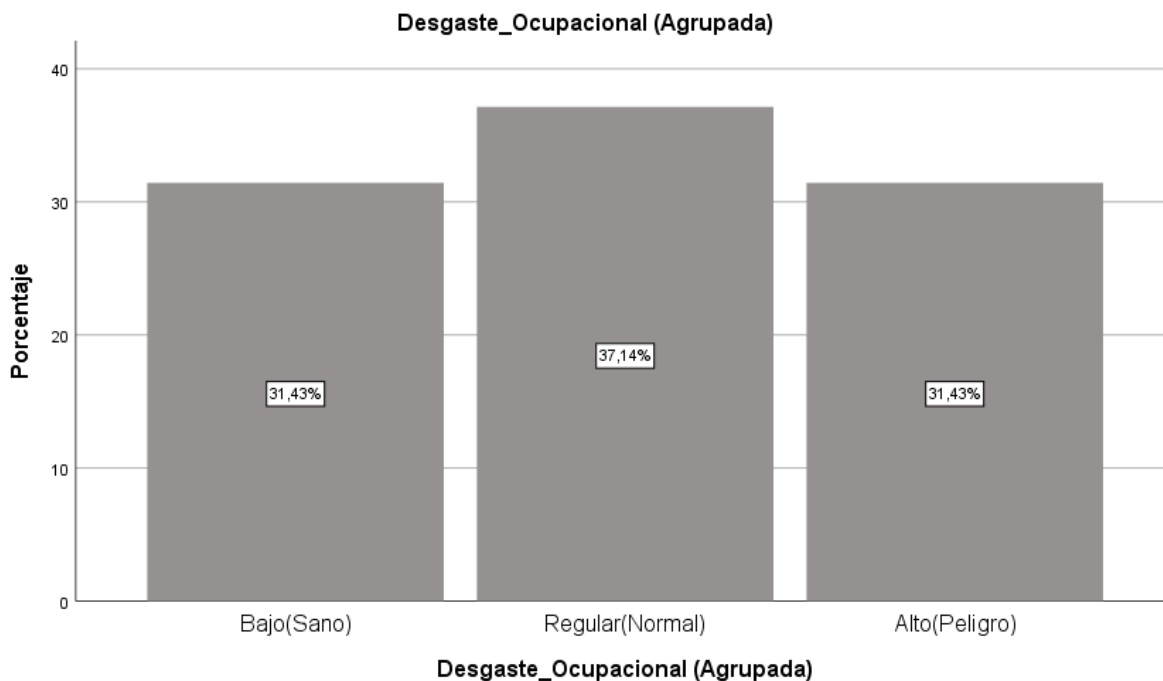
En la Grafica número 32, en donde se muestran los resultados obtenidos para la variable de Despersonalización, se evidencia que el puntaje estándar para concluir que los individuos presentan despersonalización es de 2,073 y al ser comparado este puntaje con el arrojado por los 70 conductores de la Cooperativa Cooptmotilón se observa que el puntaje de estos fue de 1,760, encontrándose por debajo de la medida estándar, revelando que los participantes no presentan despersonalización.



*Grafica 33: Variable Insatisfacción al Logro*

En la Grafica número 33, en donde se muestran los resultados obtenidos para la variable de Insatisfacción al logro se logra observar que los conductores obtuvieron un puntaje de 1,799 el cual, al ser comparado con la medida estándar que es de 2,1071, se puede observar que los conductores no presentan insatisfacción de logro al encontrarse por debajo de la medida estándar.

A continuación, se presenta la Gráfica de Desgaste Ocupacional Agrupada en donde se expone el desgaste Ocupacional de los Conductores de la Cooperativa Cooptmotilón.



*Grafica 34: Nivel de Desgaste Ocupacional Agrupada*

En la Grafica Numero 34 se puede evidenciar los niveles de Desgaste Ocupacional presentado por los conductores de la Cooperativa Cooptmotilón en donde se evidencia que; el 31,43% de los participantes se encuentra en Alto (Peligro) riesgo de padecer desgaste Ocupacional, el 37, 14% de los participantes están en un nivel Regular (Normal) de padecer Desgaste ocupacional y finalmente, el 31,43% de la población restante se encuentra en un nivel Bajo (Sano de presentar desgaste ocupacional. Teniendo en cuenta lo anterior, solo una pequeña parte de la población se encuentra en Alto riesgo de Padecer desgaste ocupacional.

## **DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

El síndrome de Burnout, fue definido por primera vez, al evidenciar en 1969 un cuadro de comportamientos extraños en unos oficiales de policías que padecían la misma sintomatología, es por esto que desde ese entonces (Freudenberger, 1974; citado por Segura, 2014) adjudicando que este es la respuesta a un cuadro de estrés crónico ocasionado generalmente en personas que trabajan en contacto directo con clientes o usuarios, causando un cansancio emocional y una desestabilidad laboral.

Este síndrome, ha sido uno de los temas con mayor relevancia en los últimos años, pues es en este ahora donde se tiene la necesidad de tener el trabajador seguro física y mentalmente para que este desarrolle de la mejor y más adecuada manera las tareas impuestas en su trabajo, por tanto surge la necesidad de conocer lo que este síndrome puede llegar a causar en los trabajadores de Cooptmotilón, es por esto anterior que para la investigación realizada se tomaron como muestra 70 Conductores de la Cooperativa de transportadores Cooptmotilón, a quienes se les aplicó el instrumento de Desgaste Ocupacional EDO, el cual mide el nivel de desgaste ocupacional de los individuos teniendo en cuenta 3 variables: Agotamiento, despersonalización e insatisfacción al logro.

En la aplicación de dicha escala se logró evidenciar que, para efectos de los datos sociodemográficos, los participantes que refirieron tener pareja (52 conductores), 18 de los mismos presentan un desgaste laboral, cabe resaltar que este resultado no es significativo al tomarse de manera general, sin embargo, es importante resaltar que al tomarse de manera individual aunque sea mínimo, refleja que una parte de la muestra está en riesgo de presentar el desgaste.

Así mismo, se observa que entre más años vividos en pareja tiende a manifestarse más el desgaste laboral, lo que se puede explicar de la siguiente manera; cuando los individuos conviven en pareja durante un largo tiempo los conflictos, las peleas y la falta de comunicación

tienden a aparecer transformando las emociones positivas que se sentían al inicio en emociones negativas que afectan a las partes implicadas (Romero, 2014).

Por su parte, en cuanto a la cantidad de hijos que manifestaron tener los trabajadores se observa que a mayor cantidad de hijos menos estrés padecen los individuos y a menor cantidad de hijos mayor es la sensación de estrés, lo que se puede explicar de la siguiente manera; a medida que empiezan a nacer los hijos, suelen aumentar los niveles de estrés laboral, cuando una persona tiene más de tres hijos el nivel de estrés comienza a disminuir, la razón que se argumenta es que ya los individuos se sienten más seguros de sus decisiones y no son tan exigentes con la crianza de los mismos ya que la interacción entre los niños los hace más autónomos y no necesitan del constante cuidado de los padres (Bastida, 2016).

Ahora bien, con relación al contacto con los usuarios, según Menéndez, Calle, Delgado, Espinel & Cedeño (2018), afirman que el desgaste ocupacional tiende a presentarse con mayor frecuencia en personas que por su trabajo deben tener un contacto directo y constante con los usuarios, es decir, en aquellas personas que tienen como objeto de trabajo la atención a otro sujeto, lo cual se refuta con los resultados arrojados de la aplicación de la escala EDO a los conductores de la Cooperativa Cooptmotilon, ya que en los resultados de los mismos no se evidencio un nivel de Desgaste laboral significativo.

Sin embargo, cabe resaltar que una pequeña parte de la muestra se encontró en un nivel Alto de padecer desgaste ocupacional, siendo relevante el abordaje con la misma para lograr un equilibrio entre la variable que se está manifestando en los individuos y que a su vez está afectando su calidad de vida y rendimiento laboral, que para este caso sería la de despersonalización, la cual se caracteriza por la falta de interés, pérdida de empatía, bajo estado de ánimo y sentimientos hostiles que hacen dificultosas las relaciones interpersonales en el ámbito laboral, es decir, una actitud distante hacia las personas beneficiarias de su propio trabajo siendo un modo de responder a los sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza personal (Berbeo, 2016).

Por otro lado, dentro de la Empresa Cooptmotilón, los trabajadores deben realizar diferentes tareas durante el día, por lo que dependiendo del número de tareas diarias los trabajadores llegan a presentar desgaste ocupacional, lo cual es sumamente preocupante y se contrapone con lo afirmado por Guillen (2010), quien asevera que el desgaste ocupacional es una consecuencia derivada del estrés crónico, es decir, es un malestar laboral cuya incidencia en los colaboradores aumenta progresivamente.

Por tanto, entre más alto el número de actividades diarias, los trabajadores corren el riesgo de padecer desgaste ocupacional lo cual se puede presentar como secuela de estresores emocionales crónicos, como muchas horas de trabajo lo que desemboca irremediamente en el debilitamiento emocional y en la falta de energía profesional, sin llegar a desarrollar una crisis como tal.

Por otro lado, se tienen en cuenta los años trabajados por cada uno de los empleados que se tomaron como muestra, lo cual permite afirmar que la cantidad de años laborados influyen directamente en la estabilidad emocional y laboral de las personas, pues si bien tienen más experiencia en su lugar de trabajo, logran tener mayor cansancio o agotamiento laboral, pues tal y como lo teoriza Freudenberger (1980; citado por Segura 2014) este agotamiento es una condición mental que trae consigo consecuencias físicas, por lo que cabe aclarar que se hace necesario diagnosticarlo a tiempo pues este se puede abordar desde 2 visiones, una referente al bienestar, aquí se encuentra la actitud positiva, la mejor manera de manejar el estrés, más adelante, la visión negativa, que trae consigo la sensación de estar mal o enfermo, lo que involucra no solo una percepción individual, sino una comunitaria en el camino hacia la recuperación y la reintegración laboral (Segura, 2014).

Por otra parte, en cuanto a lo relacionado con los salarios, se puede afirmar que, para la muestra intervenida, el salario obtenido mensualmente no es un motivo para llegar al desgaste ocupacional, lo cual se puede tener como un punto a favor de los empleados de Cooptmotilón quienes no perciben en su entorno laboral insatisfacción ante la remuneración recibida, por ende y tal, como lo asevera Pujals (2018). La satisfacción laboral emerge tanto de procesos

emocionales como cognitivos, a través de los cuales el sujeto evalúa su experiencia en el trabajo de una manera positiva, y desde un punto de vista salarial, se está denotando dicha satisfacción.

Las cifras obtenidas a través de esta investigación permiten hacer un llamado de atención sobre la necesidad de crear medidas de seguridad en la salud, pues en la actualidad no se han podido garantizar climas laborales completamente saludables, pues a pesar que diferentes organizaciones se ocupan por el bienestar laboral, las cifras de la escala de EDO deberían ser mínimas o nulas, garantizando la completa salud mental y emocional del empleado.

Es necesario mencionar también la importancia de los factores psicosociales en el óptimo ambiente laboral, pues estos son las condiciones de trabajo que se encuentran presentes en situaciones laborales, y estos están estrechamente relacionados con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno los cuales afectan la salud de los trabajadores y así mismo, el desarrollo de su trabajo. (Uribe, 2014).

Dichos factores psicosociales pueden llegar favorecer o llegar a perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida de los trabajadores, en el primer caso, fomentan el desarrollo de la gente, sin embargo, cuando éstos son desfavorables conducen al estrés o Burnout el cual perjudica la salud y el bienestar de los individuos.

Es importante recalcar entonces, que los resultados del estudio destacan la importancia de atender al sector de transporte específicamente a los empleados de Cooptmotilón realizando estrategias organizacionales con el fin de mejorar el clima laboral, y de evitar la sobrecarga en el trabajo, promocionando también un bienestar tanto para los usuarios como para los empleados, pues, trabajadores motivados y sin sobrecargas, lograrán dar su cien por ciento en el área laboral y por ende atender los usuarios de una manera más óptima.

Cabe resaltar también, que se debe propender por la realización de actividades de esparcimiento, compartir tiempo en familia, con amigos y cambiar constantemente de ambientes, con el fin de no darle solo prioridad al tiempo laboral, no solamente por la necesidad humana de socialización, sino también por el beneficio que estas actividades traen consigo para evitar lapsos



de agotamiento laboral, y pérdida de estabilidad emocional-laboral generando un factor de protección contra el síndrome de Burnout.

Y es que según lo afirmado por Artazcoz (2002) los riesgos que aún persisten en los ambientes laborales son los clásicos, por ende son los que mayor tratamiento o prevención conllevan, pero hoy por hoy, el protagonismo lo tienen los riesgos psicosociales y que tengan relación con el estrés laboral, debido a las nuevas estructuras que tienen los trabajos en la actualidad.

Todo lo anterior conlleva a evitar de manera inminente el llegar a los trastornos psicosomáticos, los cuales radican en dolencias físicas cuya aparición, mantenimiento o agravamiento tienen alta probabilidad de asociarse a factores psicológicos, es decir, muchas de las veces es imposible obtener un diagnóstico clínico que la explique, suelen ser síntomas aislados y no forman parte de un síndrome que coincida con el cuadro de una enfermedad específica y bien definida, lo cual se desencadena desde el estrés o el agotamiento laboral, dependiendo del empleado, es necesario entonces además reconocer la sintomatología de estos trastornos para poder acertar a la hora de diagnosticar.

Por otro lado, se debe contemplar, además, que son las condiciones particulares de cada uno de los trabajadores lo que afecta el bienestar y el estado de salud, por lo que un trabajo puede ser la fuente para causar daño o llegar a agravar los problemas de salud ya existentes, por lo que el tener un trabajo no puede basarse solo en tener una fuente de ingreso salarial, sino por el contrario tener una fuente de bienestar general.

## CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta los objetivos planteados es pertinente mencionar que estos fueron cumplidos satisfactoriamente, por lo tanto, es importante para las Cooperativas de Transportadores conocer el nivel de Desgaste Ocupacional de sus empleados en virtud de ser un factor que ha sido relacionado con la calidad de vida de los mismos. Así mismo el objetivo general proyectado fue determinar la presencia del Síndrome de Burnout en los conductores de la Cooperativa de transportadores el Motilón (COOPTMOTILON) de la ciudad de Pamplona, de esta manera se evidenció, que los conductores de transporte se encuentran ubicados en la fase 1 de Desgaste Ocupacional del modelo Leiter, en donde el nivel de Desgaste es Bajo (Sano), mostrando que en la Cooperativa no se observan rasgos significativos del Desgaste Ocupacional a nivel global.

Sin embargo, al comparar los resultados de Desgaste Ocupacional con el Agotamiento emocional, individualmente, los análisis arrojan que el 31,4% correspondientes a 22 participantes se encuentran en estado Alto (Peligro) de padecer dicho Síndrome, cabe agregar que la mayoría de la muestra estudiada se encuentra en niveles Bajo (Sano) y Regular (Normal) con respecto al padecimiento del Desgaste Ocupacional. Además, en los Variables de despersonalización y satisfacción al logro se encontraron rangos normales lo que puede influir de manera positiva para que puedan proporcionar un mejor servicio y afrontar de mejor manera las dificultades que se lleguen a presentar en el transcurso de su labor como conductores.

Del mismo modo, en los resultados obtenidos en la Escala de Desgaste Ocupacional, se dio cumplimiento a la identificación de las características sociodemográficas de los trabajadores a través de un cuestionario que permitió la recolección de información necesaria, en este caso se encontraron características de edad, estado civil, años con pareja, nivel de escolaridad, número de hijos, cargo en la empresa, tipo de empleo, contacto con el usuario, cantidad de trabajos durante su vida, número de actividades diarias, horas de trabajo, años en la empresa, ingresos mensuales, personas a cargo, si toma medicamentos, si sufren algún accidente de qué tipo de accidente ha sido, si fuman, cantidad de horas libres, frecuencia de ejercicios, entre otros, que fueron identificados y comparados con el Desgaste Ocupacional por lo cual los datos más

significativos comparados en dicho desgaste fueron: Horas libres, años en la empresa y contacto con el usuario, frecuencia de ejercicio, los resultados muestran que estos 4 son significativos ya que la mayoría de conductores refirieron que tienen horas libres diarias y los resultados son corroborados con la información comunicada por ellos, de igual manera, en años en la empresa, la mayoría de los conductores arroja que llevan de 1 a 10 años trabajando en la Cooperativa y el restante se encuentra por encima de los 11 años en la misma y se sienten satisfechos por pertenecer a ésta cooperativa, confirmando los resultados por la escala de Desgaste Ocupacional.

Con respecto a la variable del dato sociodemográfico “Contacto con el usuario”, el cual es cien por ciento directo y en comparación de estos 3 datos significativos con desgaste Ocupacional, un porcentaje mínimo está en riesgo de padecerlo individualmente, pero con respecto a el análisis global ninguno padece o está en riesgo de padecer dicho Síndrome y no se podría ver afectado en un futuro debido al agotamiento emocional o desgaste ya que los resultados son positivos con respecto al estrés Laboral.

Por último, cumpliendo con uno de los objetivos específicos de la investigación, se materializó una cartilla, la cual consiste en sugerir pautas de prevención con respecto al desgaste Ocupacional logrando potencializar el desempeño laboral y disminuir el desgaste ocupacional, ésta cartilla se encuentra estructurada por un conglomerado de actividades sencillas y eficaces, a través de una tecnología como la realidad aumentada, para una mejor visualización de los ejercicios, encaminadas al fortalecimiento de las áreas carentes según los resultados del instrumento.

## **RECOMENDACIONES**

Se sugiere que continúen investigaciones del área cualitativa y seguir aplicando más pruebas u otro tipo de pruebas para corroborar el análisis que se encontró en diferentes áreas de ajuste biológica, psicológica y social.

Se recomienda a la Cooperativa de Transportadores el Motilón Cooptmotilón de la Ciudad de Pamplona, implementar estrategias de salud y seguridad en el trabajo, en donde se busque la reducción de los niveles de Agotamiento Laboral, teniendo en cuenta que, aunque los conductores de manera grupal se encuentran sanos y no padecen de desgaste laboral, al abordarlos de manera individual se observa en una reducida parte de la muestra, personas que se encuentran en un nivel Alto de padecer desgaste ocupacional, siendo relevante la práctica de ejercicios de pausas activas, como una estrategia que ayude a los trabajadores a reducir los niveles de estrés acumulados durante la jornada laboral, permitiendo que se distensionen, relajen y recuperen energías, evitando la fatiga muscular y el cansancio, producto del trabajo desempeñado por cada uno de los empleados.

Así mismo, incentivar a los empleados de la Cooperativa a participar de los diferentes talleres y actividades propuestos por parte del Programa de Psicología de la Universidad de Pamplona, los cuales van dirigidos a la población de conductores del terminal, con los que se busca reducir el estrés Laboral, mejorar el control de las emociones, el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales que allí tengan lugar, permitiendo la inclusión laboral y el esparcimiento de los trabajadores para lograr las metas de la Cooperativa. De igual manera, se sugiere a los conductores de la Cooperativa el aprovechamiento de las actividades que desde la gerencia del terminal gestionan para cada uno de ellos, tales como los masajes realizados por un profesional de fisioterapia, los cuales también ayudan a reducir los niveles de estrés generados por la labor desempeñada.

Finalmente, se recomienda la Promoción de la salud y prevención de la enfermedad por medio de capacitaciones con los conductores sobre los hábitos y estilos de vida saludables, ya que se evidencio la resistencia de los mismos a realizar ejercicio físico, a mantener una buena

alimentación y a cuidar de su salud física lo cual fue verbalizado por los mismos al momento de responder la prueba, lo que puede conllevar a afecciones Psicológicas en los conductores elevando así los niveles de estrés, generando una percepción de insatisfacción y de agotamiento, conllevando a tratos displicentes hacia los usuarios y compañeros de trabajo. Es por ello que se considera relevante la realización de actividad física, ya que al realizar ejercicio el cuerpo libera endorfinas, las cuales ayudan a lograr una sensación de relajación y de bienestar.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.**

Aamond, M (2017). *Psicología industrial organizacional: un enfoque aplicado*. Sexta edición.

Alonso A. (2019). El CIE-11 incluye al Burnout en su clasificación. Obtenido de:  
<https://www.psyciencia.com/el-cie-11-incluye-al-burnout-en-su-clasificacion/>

American Psychiatric Association, (2014) American Psychiatric Association. *Diagnostic and statistical manual of mental disorders, fifth edition (DSM-5)*.

Anderson, M (2016). Escalas de medición y variables en estadística. Obtenido de:  
<https://mauricioanderson.com/escalas-de-medicion-estadistica/>.

Arias Gallegos, Lucía Mendoza del Solar, María Alejandra Masías Salinas, 2013. Síndrome de Burnout en conductores de transporte público de la ciudad de Arequipa. Perú. Recuperado de:  
[https://www.uigv.edu.pe/fileadmin/facultades/psicologia/documentos/revista\\_4\\_2013\\_2\\_Completa.pdf#page=111](https://www.uigv.edu.pe/fileadmin/facultades/psicologia/documentos/revista_4_2013_2_Completa.pdf#page=111).

Bastidas A. (2016). ¿Cuántos más hijos tienes menos estrés? Una encuesta nos dice el número de hijos que genera más estrés. Obtenido de: <https://www.bebesymas.com/ser-padres/cuantos-mas-hijos-tienes-menos-estres-una-encuesta-nos-dice-el-numero-de-hijos-que-genera-mas-estres>

Belveder, K.(2018).calidad de vida laboral y Burnout en conductores de una empresa de transporte de la provincia de Huaral. Tesis de grado. Obtenido de:  
[file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/CALIDAD%20DE%20VIDA%20EN%20EL%20TRABAJO%20Y%20BURNOUT%20EN%20CONDUCTORES%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/CALIDAD%20DE%20VIDA%20EN%20EL%20TRABAJO%20Y%20BURNOUT%20EN%20CONDUCTORES%20(2).pdf).

- Berbero, A. M. (2016). Caracterización del síndrome de Burnout y estrés laboral crónico en instructores del Centro de Servicios Financieros - SENA. *Revista Finnova*, 2(4), 25 - 34. Obtenido de : <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/1385-4230-1-SM.pdf>
- Brettel D. (2019). Descubre la importancia de llevar una vida saludable. Obtenido de: <https://blog.oncosalud.pe/la-importancia-de-una-vida-saludable>.
- Calderón, M. (2017). Escala de desgaste ocupacional (EDO). Obtenido de: <file:///C:/Users/Camila/Downloads/181-1339-1-PB.pdf>
- Campoverde, J, Pineda, M. & Freire, E. (2017). Estudio sobre el clima organizacional en docentes de la universidad técnica de Machala. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(2), 163-172. Recuperado en 19 de julio de 2019.
- Cardenas D. Garcia S. Mariscal M & Gutiérrez J. (2015). Las cargas familiares y el estrés laboral. Obtenido de: <https://www.revistadyna.com/busqueda/las-cargas-familiares-y-estres-laboral>.
- Céspedes. (2014). Psicología: la ciencia de las ciencias. *Colección de Filosofía de la Educación*, [Fecha de consulta: 18 de marzo de 2019] Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=441846097002> ISSN 1390-3861
- Chiavenato, I. (2007). Capítulo 1: Las organizaciones. En I. Chiavenato, *Administración de Recursos Humanos. El capital Humano de las Organizaciones* (pág. 6). México, D.F: McGraw-Hill.
- Conceptual Y Principales Tendencias. 39-43. Recuperado de [https://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/10906/71574/1/psicologia\\_organizacional\\_trabajo.pdf](https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/71574/1/psicologia_organizacional_trabajo.pdf)
- Correa, E. (2013). *Psicología Organizacional Y Del Trabajo: Aproximación Histórica*.

- Díaz F. Gómez I, (2016), La investigación sobre el síndrome de Burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a09.pdf>.
- Espinoza A. Pernas I. Gonzales R. (2018). Consideraciones teórico metodológicas y prácticas acerca del estrés. Obtenido de: <http://scielo.sld.cu/pdf/hmc/v18n3/1727-8120-hmc-18-03-697.pdf>
- Fernández E. (2009). Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional. Tesis Doctoral, Universidad de León. Obtenido de: <https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/902/2009FERN%C3%81NDEZ%20MART%C3%8DNEZ%2C%20MAR%C3%8DA%20ELENA.pdf?sequence=1>
- Figueiredo-Ferraz, H., Grau-Alberola, E., & Gil-Monte, P. (2016). Influencia de los valores y la culpa en el síndrome de burnout. *Psicologia do Trabalho e das Organizações: Contributos*, 85-98. Disponible en: [https://www.uv.es/unipsico/pdf/Publicaciones/Capitulos/01\\_SQT/2016\\_Braga.pdf](https://www.uv.es/unipsico/pdf/Publicaciones/Capitulos/01_SQT/2016_Braga.pdf)
- Forbes R. (2015). Síndrome de Burnout o el síndrome del Desgaste Profesional. Obtenido de: <https://www.adamedtv.com/depression/sindrome-de-burnout-o-el-sindrome-del-desgaste-profesional/>
- García M. (2014). Rol del psicólogo en el cambio organizacional. Universidad de la república. Disponible en: [https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/2014\\_tfg\\_fernandez\\_maria\\_sofia\\_rol\\_del\\_psicologo\\_en\\_el\\_cambio.pdf](https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/2014_tfg_fernandez_maria_sofia_rol_del_psicologo_en_el_cambio.pdf)
- García, F. B. (2012). Propuesta de un programa de pausas activas para colaboradores que realizan funciones de oficina en la empresa de servicios públicos gases de occidente S.A E.S.P de la ciudad de Cali. Cali, Colombia.



García T. Díaz O. Santiago S. (2013). *Historicidad crítica de la psicología industrial/organizacional: hacia una nueva psicología del trabajo y las organizaciones*. Universidad del Norte-Barranquilla. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/213/21328600008.pdf>

Gómez Villasis & Miranda (2016), *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. Obtenido de: <file:///C:/Users/Camila/Downloads/181-1339-1-PB.pdf>

González, L. D., & Vargas, D. M. (2017). *Factores psicosociales, estrés laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Cooperativa Unión de*

Gratagos, M. (2017). *Psicología organizacional: características, teorías y funciones*, disponible en: <https://www.lifeder.com/psicologia-organizacional/>

Hernández, R. Fernández. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Recuperado el 27 de mayo de 2019, disponible en: <https://docs.google.com/file/d/0B7qpQvDV3vxvWfK3YkltMTJxb3M/preview>

Hidalgo L. Saborio L. (2015). *Síndrome de Burnout*. Obtenido de: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>

Jaimes L. Botello. M. (2017). *El Síndrome Burnout: Un Estudio De Casos En Dos Funcionarios Públicos De Carrera Pertenecientes A Cúcuta Y El Área Metropolitana*. Tesis de grado. Universidad de Pamplona.

Lago Zabalas, D. P. y Sandoval Peñaloza, A. C.(2018). *Análisis de la relación existente entre la conducción de un vehículo de transporte público y la aparición de estrés, ansiedad y el síndrome Burnout en sus conductores: una revisión sistemática de literatura (Tesis de pregrado)*. Recuperado de: <http://repository.ucc.edu.co/handle/ucc/7250>.

Lámbarry, Trujillo, Cumbres (2016). *El estrés desde una perspectiva administrativa en los conductores de transporte público en la Ciudad de México: minibús y metrobús*. Estudios

gerenciales Science Direct, 32, (139) ,112-119. Disponible en: <https://unipamplona.basesdedatosezproxy.com:2060/science/article/pii/S0123592316300195#!>

Moreno B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Obtenido de: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2011000500002](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002)

Leal Y. (2017). Factores de riesgo Psicosocial de la escuela de automovilismo y enseñanza auto Rivero pamplona. Tesis de grado Universidad de Pamplona.

Loaiza A. (2019). Uno de cada cinco trabajadores en Colombia sufre del síndrome de “Burnout”. Obtenido de: <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/uno-de-cada-cinco-trabajadores-en-colombia-sufre-del-sindrome-de-burnout-2896073>

López C. Contreras, J. (2018). Relación de la inteligencia emocional de las jefaturas en el desempeño laboral de los colaboradores de la organización Empopamplona S.A. E.S.P. Tesis de grado. Universidad de Pamplona.

López, A. (2017). El síndrome de Burnout antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega. Tesis de grado. Universidad de Vigo. Obtenido de: [http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome\\_burnout\\_antecedentes\\_consecuentes\\_organizacionales\\_sanidad\\_gallega\\_analisis.pdf?sequence=1](http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome_burnout_antecedentes_consecuentes_organizacionales_sanidad_gallega_analisis.pdf?sequence=1)

Menéndez T. Calle A. Delgado D. Espinel J. Cedeño Y. (2018). Síndrome de burnout y calidad de atención del personal de enfermería de un hospital general en la provincia de manabi, ecuador. Obtenido de: <https://www.eumed.net/rev/cccss/2018/10/sindrome-burnout-ecuador.html>

Ministerio de Salud, (2015). ABECÉ Pausas activas. Obtenido de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/ENT/abece-pausas-activas.pdf>

Mintrabajo. (2019). Ley 1562 de 2012, sistema de riesgos laborales y salud ocupacional. Disponible en: <http://www.fondoriesgoslaborales.gov.co/normatividad/leyes/>.

Mintrabajo (2019). Resolución número 2404 de 2019, batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, guía técnica general de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales. Disponible en: <http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>

Morales, L. Murillo. (2015). Revisión bibliográfica Síndrome de Burnout. Revista Scielo. Disponible en: [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100014](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014).

Narváez, P. E. C., & Guerrero, J. (2001). Condiciones de trabajo y salud en conductores de una empresa de transporte público urbano en Bogotá DC. *Revista de Salud Pública*, 3(2), 171-187.

OMS. (2017). Salud mental, favorece nuestra respuesta. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>.

Orozco S. (2018), Desgaste Ocupacional y Ansiedad (Burnout), obtenido de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/22/Orozco-Sara.pdf>

Orozco S. (2018), Desgaste Ocupacional y Ansiedad (Burnout), obtenido de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/22/Orozco-Sara.pdf>

Otzen T. & Manterola C. (2017) Técnicas de muestreo sobre una población de estudio. *Scielo* Obtenido de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

- Oviedo-Oviedo, N. V., Sacanambuy-Cabrera, J. M., Matabanchoy-Tulcan, S. M., & Zambrano-Guerrero, C. A. (2016). Percepción de conductores de transporte urbano, sobre calidad de vida laboral. *Universidad y Salud*, 18(3), 432-446.
- Pacheco A, Fabiola M, (2014). Aplicación de un plan de Pausas activas en la jornada laboral del personal administrativo y trabajadores del área de salud No. 1 Pumapungo de la coordinación zonal 6 del ministerio de salud pública en la provincia del Azuay en el año 2014. Obtenido de: [dspace.edu.ec/bitstream/123456789/7771/1/UPS-CT004632.PDF](https://dspace.edu.ec/bitstream/123456789/7771/1/UPS-CT004632.PDF).
- Páez. (2015). Diagnóstico del síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa edec s.a. del municipio de Chiquinquirá, Boyacá. [Internet], disponible en: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/3499/1/1053339226.pdf>
- Penagos, López Gómez & Pérez (2017). Factores Laborales y el Estrés Percibido de los conductores de buses de una empresa. *Revista de Investigación Andina*.
- Penagos, López, Gómez & Pérez (2017). Factores Laborales y Estrés percibido en los conductores de buses Medellín, 2017, *Investigaciones Andinas*, 21, (38). Disponible en: <http://revia.areandina.edu.co/ojs/index.php/IA/article/view/1020/1256>
- Peña L, (2016). Actividad Física y Salud. Obtenido de: <https://es.calameo.com/read/005014246649ba6268ce2>
- Peña, J. (2017). Estrés laboral en docentes de práctica del programa de psicología de la universidad de pamplona y de educación básica de la institución Brasilia Usme de Bogotá. Tesis de grado, Universidad de Pamplona.
- Prado, Reyes y Saiso (2015). Manifestaciones psicósomáticas, compromiso y Burnout como consecuentes del clima y la cultura organizacional: un análisis de ruta (path analysis). *El sevier contaduría y administración*, Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-contaduria-administracion-87-articulo-manifestaciones-psicosomaticas-compromiso-burnout-como-S0186104215300097>.

- Prado U. (2019). Escala de Desgaste Ocupacional Burnout. Manual Moderno. Obtenido de: <https://store.manualmoderno.com/escala-de-desgaste-ocupacional-burnout-87-100.html>
- Pujals L. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. Obtenido de: <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>.
- Quintero & Vargas (2015). Síndrome de Burnout en la práctica fonoaudiológica en cuidadores y educadores que laboran en instituciones educativas y su posible relación en la implementación de los planes de atención indirecta. Tesis de grado Universidad de Pamplona sede Villa del Rosario.
- Ramírez L. (2019). Relaciones interpersonales en el ámbito laboral. Obtenido de: <https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/5802/Relaciones+interpersonales+en+el+%E1mbi+to+laboral.pdf;jsessionid=C6FE2EDC0E41C4A3265F50C6F45BC44E?sequence=2>
- Rivera & Peñaloza (2016). Factores Psicosociales, estrés laboral y síndrome de Burnout en los trabajadores de la cooperativa Unión de Transportadores Unitrans S.A. Universidad de Manizales.
- Rodríguez, J.J (2017). Conceptualización en la psicología organizacional y del trabajo: necesidad de congruencia con fenómenos y hechos.
- Rodríguez, R. (2009). La cultura organizacional un potencial activo estratégico desde la perspectiva de la administración. *Invenio*, 12(22), 67 - 92.
- Romero N. (2016). La importancia de la cultura Organizacional. *Revista recursos humanos*. Disponible en: <https://revistarecursoshumanos.com/2016/04/01/la-importancia-de-la-cultura-organizacional/>

Salanova, M. Llorens, S & Martínez, I. (2016). Aportaciones desde la psicología organizacional positiva para desarrollar organizaciones saludables y resilientes. Disponible en: [http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/02/2016\\_Salanova-Llorens-Mart%C3%ADnez.pdf](http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/02/2016_Salanova-Llorens-Mart%C3%ADnez.pdf)

Salanova, M. Llorens, S & Martínez, I. (2016). Aportaciones desde la psicología organizacional positiva para desarrollar organizaciones saludables y resilientes. Disponible en: [http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/02/2016\\_Salanova-Llorens-Mart%C3%ADnez.pdf](http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/02/2016_Salanova-Llorens-Mart%C3%ADnez.pdf).

Sánchez E. (2019). Que hacer para que el síndrome de Burnout no acabe con tu matrimonio. Obtenido de: <https://www.familias.com/que-hacer-para-que-el-sindrome-de-burnout-no-acabe-con-tu-matrimonio/>.

Segura O. (2014). Agotamiento Profesional: concepciones e implicaciones en la salud pública. *Biomédica*. Obtenido de: <http://www.scielo.org.co/pdf/bio/v34n4/v34n4a06.pdf>

Segura, O. (2014). Burnout: los conceptos y las consecuencias de la salud pública. *Biomédica*, 34 (4), 535-545.

Silva M. Mejía, M. (2018). Relación entre el desgaste y el desempeño laboral en los funcionarios de Coomultrup. Tesis de grado. Universidad de Pamplona.

Solar, Gallegos & Salinas (2017). Niveles de Síndrome de Burnout en un grupo de conductores de empresas de transporte metropolitano. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*.

Solar, L. M., Gallegos, W. L. A., & Salinas, M. A. M. (2017). Síndrome de Burnout en conductores de transporte público de la ciudad de Arequipa. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 2(2), 111-122.

Transportadores Unitrans SA. Disponible en:  
[http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/bitstream/6789/2854/1/Gonz%C3%A1lez\\_Laura\\_Daniela\\_2016.pdf](http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/bitstream/6789/2854/1/Gonz%C3%A1lez_Laura_Daniela_2016.pdf)

Urdaneta, O. (2005). *Psicología Organizacional Aplicada a la Gestión del Capital Humano*. Bogotá, Colombia: Panamericana Editorial Ltda.

Uribe J. López P. Pérez C. García A. (2014). Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout) y su Relación con Salud y Riesgo Psicosocial en Funcionarios Públicos que Imparten Justicia en México, D.F. obtenido de: <http://www.redalyc.org/pdf/3589/358933347008.pdf>

Useche S. (2013). Estrés en conductores de transporte público de la ciudad de Bogotá y accidentalidad vial, Universidad de la sabana, recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/308901112\\_Estres\\_en\\_conductores\\_de\\_transporte\\_publico\\_de\\_la\\_ciudad\\_de\\_Bogota\\_y\\_accidentalidad\\_vial](https://www.researchgate.net/publication/308901112_Estres_en_conductores_de_transporte_publico_de_la_ciudad_de_Bogota_y_accidentalidad_vial)

Vega, C. Rosa, C.(2016). Propiedades Psicométricas del EDO Escala de Desgaste Ocupacional en Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo. Tesis de grado. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/258/chav%C3%A9z\\_vc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/258/chav%C3%A9z_vc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Velásquez N. (2012). La realidad organizacional: desde la perspectiva psicosocial. Obtenido de: <file:///C:/Users/GERENCIA/Downloads/Dialnet-LaRealidadOrganizacional-4905130.pdf>

Vélez, M. A. (2016). Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 7(1), 131-153.

Vera & Herrera (2017). Prevalencia del Síndrome de Burnout en Profesionales de la Salud en el ESE dl Hospital San Juan de Dios Pamplona y Factores Asociados a su posible aparición. Tesis de grado Universidad de Pamplona.

Zabala J. (2015). Propiedades Psicométricas de la escala de desgaste ocupacional en docentes de secundaria de Trujillo Perú en la Provincia de Huaral. Tesis de grado Licenciatura en Psicología.

Zabalas, D. Peñaloza. (2018). Análisis de la relación existente entre la conducción de un vehículo de transporte público y la aparición de estrés, ansiedad y el síndrome Burnout en sus conductores: una revisión sistemática de literatura. Disponible en: [http://repository.ucc.edu.co/bitstream/ucc/7250/1/2018\\_analisis\\_conduccion\\_vehiculo.pdf](http://repository.ucc.edu.co/bitstream/ucc/7250/1/2018_analisis_conduccion_vehiculo.pdf)



## APÉNDICES

### Apéndice A: Instrumento Escala de Desgaste Ocupacional EDO

#### **¿CÓMO ME SIENTO EN EL TRABAJO?**

1. Siento que mi trabajo es tan monótono, que ya no me gusta.
2. Me cuesta mucho trabajo levantarme por las mañanas para ir a trabajar.
3. He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato bien.
4. Despierto por las mañanas con facilidad y energía para iniciar un nuevo día de trabajo.
5. Siento que un día de estos mi mente estallará de tanta presión en el trabajo.
6. Siento cansancio mental al grado de no poder concentrarme en mi trabajo.
7. Me cuesta mucho ser cortés con los usuarios de mi trabajo.
8. Siento que mi desempeño laboral sería mejor si tuviera otro tipo de empleo.
9. Establezco fácilmente comunicación con los usuarios de mi trabajo.
10. Hace mucho tiempo que dejé de hacer mi trabajo con pasión.
11. Todos los días me levanto y pienso que debo buscar otro empleo donde pueda ser eficiente.
12. Aunque realizo bien mi trabajo, lo hago por compromiso.
13. Si encontrara un empleo motivador de mis intereses personales, no dudaría en dejar el actual.
14. Las situaciones a las que me enfrento en mi trabajo no me provocan tensión alguna.
15. Siento que mis habilidades y conocimientos están desperdiciados en mi trabajo.

16. En mi trabajo todos me parecen extraños, por lo cual no me interesa interactuar con ellos.
17. Aunque me esfuerzo al realizar mi trabajo no logro sentirme satisfecho con ello.
18. He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato mal.
19. Mi cuerpo me reclama más horas de descanso, porque mi trabajo me tiene agotado.
20. Al llegar a casa después de mi trabajo lo único que quiero es descansar.
21. Lo que más me gusta de mi trabajo es la relación con los usuarios del mismo.
22. Se me facilita entender los problemas de los usuarios de mi trabajo.
23. Aunque un usuario de mi trabajo sea descortés conmigo, lo trato bien.
24. Mi trabajo es tan poco interesante que me es difícil realizarlo bien.
25. Mis actividades de trabajo han dejado de parecerme importantes.
26. Siento que la energía que ocupo en mi trabajo no la puedo reponer.
27. Mis horas de descanso son suficientes para reponer la energía que gasto al realizar mi trabajo.
28. No me siento contento con mi trabajo y eso me ha ocasionado problemas con mis compañeros.
29. Proporcionar un buen trato a los usuarios de mi trabajo es muy importante para mí.
30. En mi trabajo he llegado a un momento en que actúo únicamente por lo que me pagan.

Apéndice B: Formato de Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PARTICIPACION EN EL PROYECTO DE INVESTIGACION

Señores Conductores de la COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILON COOPTMOTILON DE PAMPLONA, Mediante la presente, se le solicita su autorización para participar en el Proyecto de investigación "Síndrome de Burnout en Conductores de la Cooperativa de Transportadores el Motilón COOPMOTILON de Pamplona" presentado como tesis de grado del programa de psicología y conducido por las estudiantes investigadoras Anyela Alexandra Santafé Rozo, identificada con cedula de Ciudadanía N° 1.094.280.757 y Camila Andrea Agudelo Amaris, identificada con cedula de Ciudadanía N° 1.065.819.477 y dirigida por la docente Diana Velandia Hernández C.C. 1.098.634.365, pertenecientes a la Universidad de Pamplona Colombia.

Dicho proyecto tiene como objetivo principal "Determinar la presencia del síndrome de Burnout en los conductores de la Cooperativa (COOPTMOTILON) de la ciudad de pamplona, a partir de un estudio cuantitativo que permita en un futuro el mejoramiento de la salud mental de los mismos. En función de lo anterior es pertinente su participación en el estudio, por lo que mediante la presente, se le solicita su consentimiento informado.

Todos los datos que se recojan, serán estrictamente **anónimos y de carácter privados**. Además, los datos entregados serán absolutamente **confidenciales** y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación. En calidad de **custodio de los datos**, serán los Investigadores Responsables del proyecto, quienes tomarán todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos.

En forma expresa manifiesto a usted que he leído y comprendido íntegramente este documento y autorizo la publicación de los resultados siempre y cuando se preserve la identidad.

Por tanto, consiento participar libre y voluntariamente de los cuestionarios de la Escala de Descaste Ocupacional (Burnout-Edo)

En la ciudad de Pamplona, año 2019.

NOMBRE	C,C
Ricard Alberto Gsancobos	1.099.270.308 .
MARCO ANTONIO DIAZ JAIME	88-154-308 P/VA .
Juan Carlos Acevedo Castro	88160120 .
Jaime Antonio Torres Sanabria	88154318 .
<del>Heidy</del>	88030791 .
Albeiro Castellanos M.	1094264618 .
Carlos Alfonso Rincon	4.098.501
Juan A Quintana	88156318 .
Juan Carlos Flores S.	88031666 P/VA .
Barnabé Barbach MEZA .	1092363854 .



FILSO, JOSE SIERRA MENDOZA	88034137	
Bryan Acazudo Lara Marcel. Navedo	1094869792	275132
Alexandra Galva	1140414082	
Pedro Antonio PARRA	72357557	
Allyson Angel Navejo Mendoza	88033197	
Jose Sierra Vera	1021059505	
Santh William Lizcano	88159689	
MARTIN GILVE Suarez	88037975	
ADRIANO CARRILLO POVINO	88155422	
<del>Carla Gen</del>	12556830	
Carlos Humberto Quintana Cole	1098670633	
<del>Carla A</del>	1095845320	
<del>Carla A</del>	5417879	
Jose Luis Hernandez	13521450	
Luis A. Urrutia R.	88158684	
Juan Alvaro Ospina Cely	74722737	
ALFONSO VELAZ	91252714	
Nelson Enrique Galvas C.	7098667244	
<del>Humberto Carmichael</del>	9694788	
<del>Martin Adelfa Parra</del>	1094741372	425
Carlos Jarama Ojeda	5416872	
Henry Calaterra B.	5477605	
Devila Luis Barrantes	3385652	
NELSON PERADA BRANCO	88159593	
Nelson Canayal Pabon	88030463	
Jose Antonio Lopez Becerra	88031809	
ALFONSO COLE EUBIO	5478064	
MARKEL ACERDO	1094775132	

Anyela Alexandra Santafé  
 Anyela Alexandra Santafé Roza  
 C.e 1.094.280.757  
 Investigador Responsable

Camila A. Agudelo Amaris  
 Camila Andrea Agudelo Amaris  
 C.e 1.065.819.477  
 Investigador Responsable

CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PARTICIPACION EN EL PROYECTO DE INVESTIGACION

Señores Conductores de la COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILON COOPTMOTILON DE PAMPLONA, Mediante la presente, se le solicita su autorización para participar en el Proyecto de investigación "Síndrome de Burnout en Conductores de la Cooperativa de Transportadores el Motilón COOPMOTILON de Pamplona" presentado como tesis de grado del programa de psicología y conducido por las estudiantes investigadoras Anyela Alexandra Santafé Rozo, identificada con cedula de Ciudadanía N° 1.094.280.757 y Camila Andrea Agudelo Amaris, identificada con cedula de Ciudadanía N° 1.065.819.477 y dirigida por la docente Diana Velandia Hernández C.C. 1.098.634.365, pertenecientes a la Universidad de Pamplona Colombia.

Dicho proyecto tiene como objetivo principal "Determinar la presencia del síndrome de Burnout en los conductores de la Cooperativa (COOPTMOTILON) de la ciudad de pamplona, a partir de un estudio cuantitativo que permita en un futuro el mejoramiento de la salud mental de los mismos. En función de lo anterior es pertinente su participación en el estudio, por lo que mediante la presente, se le solicita su consentimiento informado.

Todos los datos que se recojan, serán estrictamente **anónimos y de carácter privados**. Además, los datos entregados serán absolutamente **confidenciales** y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación. En calidad de **custodio de los datos**, serán los Investigadores Responsables del proyecto, quienes tomarán todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos.

En forma expresa manifiesto a usted que he leído y comprendido íntegramente este documento y autorizo la publicación de los resultados siempre y cuando se preserve la identidad.

Por tanto, consiento participar libre y voluntariamente de los cuestionarios de la Escala de Descaste Ocupacional (Burnout-Edo)

En la ciudad de Bucaramanga, a los 22 días del mes de Agosto del año 2019.

NOMBRE	C.C
Maicol Pineda Gelves	1.232.891.854
WILIAN PARADA GELVEZ	1094267935 •
JOSÉ PERALDO GELVEZ	88155278 •
Maicol Acuña GELVA	1094275132
DIEGO ALBERTO GUMBACI PAHÓN	1094208421 •
Gustavo Cacia	88031490 •
Geison Alcei GARCIA PABON	1094305976 •
Alvaro Quintana	5478391 •
hector famirez	5565906 •

José Sebastian Becerra Bahorques	7090508977 •
William Roberto Pacheco Osorio	5035069 •
Omar A Anaya Gomez.	13507132 •
Carlos Oviedo	3178038322 •
Miguel Angel Barrera Garcia	1094247869 •
Frank Parada Parada	1090730704 •
Alejandro Gonzalez	91495745 •
John Lopez	91258787 •
Freddy Villalvarez Hernandez	91259470 •
Osas Herrera S	8083650 •
Spyl Castillo Ortiz	91244771 •
Wilson Hernandez C	91273566 •
Fernando Ramirez C.	91268568 •
José Carlos Perez	1095906267 •
Johannes Camacho	13224587 •
William Jansilla (D.F.)	91490397 •
Bonifacio Mantilla	91158090 •
ELKIN LEONARDO JARAMA LEM.	109425971 •
Wilson Cuadros Cuadros	109580644 •
Orlando Pedro Canabal	91280410 Bk

Anyela Alexandra Santafé Rozo  
 Anyela Alexandra Santafé Rozo  
 C.c I. 094.280.757  
 Investigador Responsable



