

# UCUENCA

## Universidad de Cuenca

Facultad de Psicología

Carrera de Psicología Clínica

**Frecuencia e intensidad del síndrome de Burnout en choferes de taxis de la organización Frente Unido de Taxistas en la ciudad de Cuenca, periodo marzo - agosto 2022**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Psicólogo Clínico


### **Autores:**

Gennesis Brigette Ordoñez Ramos

Boris Eduardo Lucero Aguirre

### **Directora:**

Gabriela Fernanda Balcázar Betancourth

ORCID:  0000-0002-6624-6930

**Cuenca, Ecuador**

2023-10-23

## Resumen

El síndrome de Burnout se asocia a la exposición crónica de estrés en el ámbito laboral, principalmente con aquellas profesiones que mantienen contacto directo con otras personas, quienes desarrollan conductas agresivas y disruptivas hacia los demás. En este contexto, el estudio actual, tiene como objetivo describir la frecuencia e intensidad de las dimensiones del síndrome de Burnout presentes en los choferes de taxis de la asociación Frente Unido de Taxistas (AFUT) en el periodo marzo - agosto, 2022. El estudio se fundamenta en la teoría tridimensional de Maslach (1982), la sociocognitiva de Bandura (1982), el Intercambio social de Buunk y Schaufeli (1993) y la teoría organizacional de Gil-Monte (2001). La población estuvo conformada por 184 choferes de taxi de la asociación AFUT de la ciudad de Cuenca. En lo que respecta a la metodología tuvo un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, de tipo descriptivo transversal. Se aplicó el instrumento Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS) escala de tipo Likert que valora la intensidad y frecuencia de las dimensiones del síndrome de Burnout a través de tres áreas: agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional. Referente a los resultados, se encontró que la dimensión predominante en los taxistas es la baja eficacia profesional y la dimensión con mayor intensidad y frecuencia fue el cinismo, ya que los choferes al estar bajo estrés laboral muestran conductas agresivas y poco afectivas hacia los demás. Finalmente, se concluye que los choferes de taxi de la asociación AFUT presentan niveles moderados de Burnout.

*Palabras clave:* Síndrome de burnout, cinismo, desgaste emocional



El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Cuenca ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por la propiedad intelectual y los derechos de autor.

**Repositorio Institucional:** <https://dspace.ucuenca.edu.ec/>

### **Abstract**

Burnout syndrome is associated with chronic stress exposure in the workplace, mainly with those professions that maintain direct contact with other people, who develop aggressive and disruptive behaviors towards others. In this context, the current study aims to describe the frequency and intensity of the dimensions of Burnout syndrome present in taxi drivers of the United Front of Taxi Drivers (AFUT) association in the period March - August 2022. The study It is based on Maslach's three-dimensional theory (1982), Bandura's sociocognitive theory (1982), Buunk and Schaufeli's Social Exchange (1993) and Gil-Monte's (2001) organizational theory. The population consisted of 184 taxi drivers from the AFUT association of the city of Cuenca. Regarding the methodology, it had a quantitative approach with a non-experimental design, of a descriptive cross-sectional type. The Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS) instrument was applied, a Likert-type scale that assesses attitudes towards one's own work, ranging from commitment to Burnout through three areas: emotional exhaustion, cynicism and professional efficacy. Regarding the results, it was found that the predominant dimension in taxi drivers is low professional efficacy and the dimension with the greatest intensity and frequency was cynicism, since drivers, when under work stress, show aggressive and little affective behaviors. towards others. Finally, it is concluded that the taxi drivers of the AFUT association present moderate levels of Burnout.

*Keywords:* Burnout Syndrome, cynicism, emotional exhaustion



The content of this work corresponds to the right of expression of the authors and does not compromise the institutional thinking of the University of Cuenca, nor does it release its responsibility before third parties. The authors assume responsibility for the intellectual property and copyrights.

**Institutional Repository:** <https://dspace.ucuenca.edu.ec/>

**Índice de contenido**

<b>Resumen .....</b>	<b>2</b>
<b><i>Abstract</i> .....</b>	<b>3</b>
<b>Fundamentación teórica .....</b>	<b>6</b>
<b>Proceso metodológico.....</b>	<b>14</b>
<b>Presentación y análisis de los resultados.....</b>	<b>18</b>
<b>Conclusiones.....</b>	<b>25</b>
<b>Recomendaciones y limitaciones .....</b>	<b>26</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>27</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>30</b>

**Índice de tablas**

<b>Tabla 1</b> <i>Características de los Participantes</i> .....	14
<b>Tabla 2</b> <i>Dimensión del Síndrome de Burnout que predominan en los taxistas</i> .....	18
<b>Tabla 3</b> <i>Frecuencia e Intensidad del Síndrome de Burnout según la Edad</i> .....	18
<b>Tabla 4</b> <i>Frecuencia e Intensidad del Síndrome de Burnout según el Estado Civil</i> .....	19
<b>Tabla 5</b> <i>Dimensión Eficacia Profesional según Días de Trabajo</i> .....	20
<b>Tabla 6</b> <i>Dimensión Eficacia Profesional según Horas de Trabajo</i> .....	21
<b>Tabla 7</b> <i>Dimensión Eficacia Profesional según Jornada de Trabajo</i> .....	21
<b>Tabla 8</b> <i>Síntomas físicos presentes en los choferes de taxi</i> .....	22
<b>Tabla 9</b> <i>Frecuencia e Intensidad de las Dimensiones del Síndrome de Burnout</i> .....	23

### Fundamentación teórica

El síndrome de Burnout en la actualidad se ha convertido en una problemática que afecta en gran mayoría a las personas debido al estrés que se genera especialmente dentro de ámbito laboral, pues suele manifestarse por una desadaptación del individuo ante las demandas externas (Ávila, 2014). En este sentido, Lazarus y Folkman (1984) señalan que el estrés es entendido como aquella relación que existe entre el sujeto y su entorno, cuando este lo percibe como amenazante y provoca un desequilibrio a nivel físico y mental, es decir, el estrés es un mecanismo de supervivencia, que incide de forma directa en la salud del individuo debido a la alta preocupación y angustia que este produce (Naranjo, 2009) puesto que, el sujeto se enfrenta a situaciones estresantes que superan sus mecanismos de adaptación, estos estresores hiperactivan el organismo desencadenando reacciones de lucha o huida, lo que genera síntomas que se agravan gradualmente si la causa del estrés no ha sido resuelta (Lovo, 1991). Cuando el sujeto logra adaptarse a estas situaciones, las respuestas son efectivas y ponderadas se lo conoce como -eustrés-; en cambio, cuando estas respuestas persisten a lo largo del tiempo, se vuelven crónicas (Kopp et al., 2007).

No obstante, López (2013) menciona que el síndrome de Burnout no es sinónimo del estrés psíquico, ni con ninguna de sus conductas asociadas, por el contrario, este es una respuesta como consecuencia de ciertos patrones de conducta a los cuales es sometido el individuo y de los cuales se genera estrés. Con base a este planteamiento, una de las principales causas de este síndrome, según la autora, tiene que ver con las condiciones de trabajo a la que es sometida una persona y que, en definitiva, van en detrimento de la calidad de vida.

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019) el síndrome de Burnout es un tipo de trastorno que resulta del estrés y exceso de responsabilidades a las cuales son expuestos los individuos dentro de sus contextos laborales, lo que conducen a los trabajadores al aislamiento social y patrones de irritación al sentirse presos en la situación donde se encuentran e incluso está acompañado de sentimientos negativos, asociados a la angustia y a la ansiedad, bajo rendimiento en sus funciones profesionales, fatiga extrema y, en muchos casos, graves patologías. Hoy en día, se asume que este síndrome se manifiesta en trabajadores cuyas ocupaciones implican trato con otros, ejemplo: docentes, estudiantes, vendedores, policías y como no, conductores, entre otras (Salanova et al., 2000).

En este sentido, Álvarez y Fernández (1991) exponen que el síndrome de Burnout es un trastorno adaptativo permanente que amerita ser tratado por especialistas, el cual se caracteriza por el agotamiento emocional, sensación de despersonalización y bajo crecimiento personal que se desarrolla ante la presencia de estrés en el medio laboral.

De manera similar, Maslach (1982) explica que el Burnout es entendido como un síndrome representado por tres dimensiones: 1) agotamiento emocional, que se define como fatiga, sensación de estar cansado, exhausto y sin poder dar más de uno mismo a las demás personas, esta dimensión se encuentra relacionada con las demandas excesivas provenientes del trabajo; 2) despersonalización, donde son evidentes las actitudes y sentimientos negativos hacia las demás personas, respondiendo de manera fría y distante, surge como mecanismo de defensa que converge en el retraimiento psíquico del profesional a sus clientes; 3) eficacia laboral, en la que el profesional, se ve superado por las demandas laborales que no pueden ser atendidas, dando como resultado de toda esa dinámica de funcionamiento, el sentimiento de incompetencia y desilusión.

En lo que respecta, a las causas que originan este síndrome, Freudemberger (1974) expuso que la mayoría de los empleados que mantienen constante contacto con sus usuarios y/o consumidores, suelen desarrollar un deterioro emocional. Más adelante Maslach (1982) explica que este síndrome es causado por un ambiente laboral estresante y complejo, siendo el principal motivo la interacción con los clientes, lo que genera sensación de cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal.

Según, Collado y Salazar (2014) existen variables organizacionales (horas extras de trabajo, lugar de trabajo, deberes laborales) que influyen en la instauración del síndrome, y factores sociodemográficos (estado civil, ser proveedor del hogar, tener hijos, ser mujer) que parecen incidir en la aparición de este síndrome. Por lo tanto, el contacto constante con otras personas, las condiciones laborales estresantes y las condiciones sociodemográficas de la persona cumplen un papel imperante en la instauración del síndrome de Burnout. Por su parte, Gil-Monte (2001) conceptualiza el síndrome de burnout desde una óptica psicosocial, puesto que interceden variables cognitivas, aptitudinales, emocionales y actitudinales, necesarias para conocer la etiología y consecuencias del síndrome, cuyos modelos para explicarlos se clasifican en tres perspectivas teóricas.

La Teoría Sociocognitiva del Yo de Albert Bandura la cual, explica que las cogniciones influyen en la forma en como el individuo se desenvuelve en su entorno laboral. De manera que, para Bandura, las variables asociadas a este síndrome tienen que ver con algunos factores personales, tales como: la autoconfianza, el autoconcepto y la autoeficacia (Campaña y Tenorio, 2019). En este mismo orden de ideas, Harrison (1983) propone su modelo de competencia social, en el cual da importancia a la competencia y eficacia percibida como variables influyentes en el desarrollo del síndrome. Además, otros factores como: falta de metas claras, distorsiones de rol, poca satisfacción de las necesidades personales, problemas interpersonales, sobrecarga de

trabajo y otros, dificultan el desempeño laboral, y por ende, el reconocimiento del esfuerzo y la eficiencia, elementos que a largo plazo generan el síndrome de Burnout (Gil-Monte, 2001).

Cabe destacar que la forma o conciencia que tenga el ser humano sobre sí mismo, sus capacidades, intereses y necesidades influirá significativamente en su desempeño dentro de cualquier organización. Por consiguiente, la forma en que el individuo se perciba será determinante en la consecución de sus metas y, al mismo tiempo, determinará la conducta respuesta que demuestre (Gil-Monte y Peiró, 1999).

Sobre las bases de estos planteamientos, se considera que el ser humano desde edades tempranas adquiere habilidades para interactuar con otros, sin embargo, estas acciones de integración pueden verse afectadas o alteradas, según los factores externos con los cuales debe contender la persona y, de alguna manera van moldeando su conducta.

Como segunda perspectiva teórica se propone las de intercambio social, que asumen que la etiología del síndrome de Burnout puntualiza en las formas en como el trabajador percibe el ambiente de trabajo, esto en cuanto a la equidad de los procesos, de las asignaciones y de los beneficios, condiciones que limitan las relaciones sociales entre los empleados (Gil-Monte, 2001). En cuanto a los componentes de intercambio social, Buunk y Schaufeli (1993) identifican tres fuentes de estrés relevantes: a) Incertidumbre: se entiende como la falta de seguridad o poca claridad sobre las emociones propias, lo que impide actuar al individuo; b) Percepción de equidad: tiene que ver con la comparación equiparada de lo que se ofrece y se recibe durante las interacciones sociales; y c) Falta de control: se relaciona con la habilidad de controlar las emociones y las consecuencias de las acciones o comportamientos.

Así mismo, Hobfoll y Freedy (1994) plantean que de acuerdo al modelo de Conservación de Recursos (COR) los trabajadores se automotivan con metas específicas por las cuales se esfuerzan, generalmente están asociadas a la generación o incremento de ingresos, beneficios o recursos. En consecuencia, si por algún motivo, se presentan condiciones que limiten el alcance de estos factores o los retarde el individuo tiende a caer en un estado de estrés laboral que conduciría al síndrome de Burnout. Es preciso acotar en este punto, que mientras más excesivo sea el esfuerzo de los trabajadores para alcanzar sus objetivos, mayor será el agotamiento físico y mental de estos, generando como respuestas, irritación, mal humor, cinismo y otras conductas disruptivas que entorpecen las relaciones interpersonales en el entorno laboral.

Como tercera perspectiva teórica, se menciona la Teoría Organizacional, puesto que esta incluye, como antecedentes del síndrome de Burnout, la presencia de un ambiente laboral insano, en donde prevalece la apatía, la desigualdad, la falta de organización y una baja o nula relación interpersonal (Gil-Monte, 2001). Lo que implica, que la cultura organizacional interviene



directamente en la forma que el ser humano se desenvuelve en el campo laboral, por consiguiente, si el ambiente de trabajo se torna tenso, problemático e insatisfactorio, es muy probable que el trabajador responda a estos estímulos de forma negativa, manejándose bajo el estrés y frustración.

Cabe mencionar que esta teoría describe a las empresas como un escenario de interacción social, en el cual se establecen relaciones simultáneas entre las personas que confluyen dentro de las mismas. Estas relaciones, pretenden garantizar un equilibrio existencial a través del compartir de experiencias, valores, creencias y costumbres que propician la cultura organizacional (Guillen y Aduna, 2008). De lo expuesto, el modelo de Winnubst (1993) explica que este síndrome es producido por el colapso emocional que las personas experimentan a diario a causa de las conductas rutinarias, repetitivas e inconsistentes, que conducen a la falta de control de la estructura organizacional en la que se dan diversas confrontaciones con los demás miembros de la organización, lo cual causa distorsión en las funciones y conflictos interpersonales.

En cuanto a los antecedentes del síndrome, Gil-Monte y Moreno (2007) exponen que se agrupan en cuatro áreas: 1) Los antecedentes que se vinculan al entorno social de la organización, entre ellos se encuentran las condiciones sociodemográficas; 2) el sistema fisio-tecnológico de la organización, en el que se estudia variables estructurales, políticas y normas de la organización; 3) el de antecedentes del sistema social-interpersonal de la organización, las disfunciones en los roles laborales, ausencia de apoyo social y contagio de Burnout y 4) los antecedentes del sistema personal de los miembros de la organización, como: baja autoeficacia, motivación para la ayuda, variables sociodemográficas y variables relacionadas con la personalidad.

En lo que refiere al desarrollo del síndrome, Maslach (1982) propone cuatro niveles patológicos: 1) desgano de asistir al trabajo y dolores a nivel vertebral; 2) dificultades en las relaciones interpersonales, sensación de persecución y ausentismo laboral; 3) reducción en la capacidad laboral, enfermedades psicosomáticas; y 4) presencia de alcoholismo, drogadicción e intentos de suicidio. Podrían manifestarse enfermedades como cáncer, problemas cardiovasculares, entre otras.

Asimismo, Lázaro (2004) identifica tres fases que comprenden el desarrollo de este síndrome: 1) relación al entusiasmo del trabajador, en la cual las perspectivas no son del todo objetivas, desempeñan un papel importante las tareas asignadas por la organización; 2) estancamiento, relacionado con la conciencia de los resultados personales obtenidos del cumplimiento de sus funciones; y 3) la frustración por parte del empleado, fase en la cual se desarrolla el síndrome

propriadamente dicho, caracterizado por el cuestionamiento de su desempeño en su lugar de trabajo, llegando a un estado de apatía.

Por otra parte, respecto a los síntomas del síndrome de Burnout, Gil–Monte (2001) señala un centenar de síntomas que se relacionan con la presencia de este síndrome, los cuales interfieren notablemente en los sentimientos y percepciones de las personas causando desgaste físico y emocional, irritabilidad, agresividad, conductas disruptivas. Además, afecta la cognición, produciendo baja autoestima, insatisfacción personal y profesional; a las actitudes, conduciendo al cinismo y a la despersonalización; a las conductas de aislamiento, absentismo, agresivas hacia los clientes, y, por último, alterarían el sistema fisiológico causando insomnio, dolores de cabeza, de espalda, fatiga e hipertensión, alteraciones hormonales.

Más allá de esto, se presentan en diversas manifestaciones psicofisiológicas, entre estas tenemos síntomas físicos, conductuales, cognitivos, emocionales y sociales. Estos síntomas además de afectar al individuo también repercuten sobre la sociedad, causando menoscabo en la calidad asistencial, retardos laborales, abandonos de cargo, conflictos interpersonales con los usuarios, entre otros (Campaña y Tenorio, 2019).

Según lo citado con anterioridad, el síndrome de Burnout afecta a diversas profesiones u ocupaciones específicamente a los conductores ya que, es su principal fuente de trabajo, además, desempeñan un papel importante en la sociedad, puesto que, como medio de transporte gran cantidad de personas hacen uso de sus servicios, diariamente enfrentan situaciones negativas como la inseguridad, condiciones de informalidad laboral, problemas de salud mental y física como: ansiedad, irritabilidad, fatiga, poca actividad física, problemas musculares, entre otros (Ledesma et al., 2017).

Caballero y Caro (2016), añaden que los conductores de este transporte público pueden manifestar intranquilidad, estrés y ansiedad por la economía, ya que, muchas veces no logran completar sus metas económicas diarias. Sumado a lo anterior, gran parte de ellos trabaja doce horas continuas con el objetivo de satisfacer sus necesidades básicas, lo que genera un agotamiento físico y mental, conduciendo a un estado de irritabilidad que se hace notorio en el trato hacia los clientes, y probablemente, pueden ocasionar accidentes por su estado físico y emocional.

En esta misma línea, se resalta que las implicaciones del síndrome de Burnout van más allá de la propia organización, pues afectan directamente a la sociedad (Collado y Salazar, 2014). Factores como: mal humor, estado de ánimo bajo, excesivo ruido, tráfico, peleas con otros conductores han llevado a que los usuarios a agresiones físicas y verbales; además de la notable competencia con otras unidades. Además, se ha evidenciado rupturas familiares por los horarios

en los que laboran, esto ha creado un conflicto para la familia debido a la falta de conciencia de roles (Campaña y Tenorio, 2019).

Hechas estas consideraciones, diversos estudios acerca del síndrome de Burnout señalan que: los profesionales de diferentes sectores de transporte entre ellos los taxistas que experimentan relaciones directas y constantes con sus clientes son más propensos a presentar altos niveles de Burnout, por ende, también tienen mayores posibilidades de involucrarse en accidentes de tránsito, bien sea por error propio o por no actuar con agilidad y asertividad frente a una situación de riesgo. Asimismo, el estudio develó que los mayores indicadores del deterioro profesional eran: a) la fatiga laboral reconocida como el primer síntoma del síndrome, la cual conduce al agotamiento; b) la falta de motivación, que representa el segundo síntoma y genera la despersonalización; y c) la estabilidad emocional, tercer síntoma que limita la realización personal (Tapia et al., 2021).

Por otra parte, en un trabajo desarrollado en México se observó que la prevalencia de estrés elevado en los conductores o taxistas era del 26.7%, la población estudiada presentó síntomas de nerviosismo cuando existía mucho tráfico o los interrumpían en su jornada laboral, además de tensión, taquicardia, sudoración excesiva, insomnio y disputas con sus jefes, también problemas físicos por la postura de conducción durante largas horas, esto produjo problemas digestivos, músculos esqueléticos y cáncer debido a las exposiciones a rayos solares, emisiones de gasolina o diésel. Todos estos factores representan un riesgo para el propio conductor y para los usuarios porque aumenta la probabilidad de sufrir accidentes de tránsito (Ramírez *et al.*, 2013).

En Colombia los choferes de rutas públicas han demostrado niveles elevados de estrés, que se desencadena frecuentemente por exceso de ruido o una alta densidad de estos, sobrecarga laboral, tráfico y cansancio. Asimismo, se observó la presencia de síntomas relacionados con reacciones emocionales como: ansiedad, mal humor, irritabilidad, miedo, falta de seguridad, depresión, estado de ánimo decaído, dudas ante la toma de decisiones y en la concentración; a nivel físico: sudoración en exceso, mareos, temblores, cefaleas, taquicardia, problemas musculares y boca seca (Bolaño, 2017).

De igual manera, en Perú se realizó un estudio sobre este síndrome a choferes de transporte público, en el cual Arias et al. (2013) concluyeron que la mayoría de los que ejercen esta ocupación exteriorizan mucho cansancio físico e insatisfacción personal y profesional que les genera despersonalización, aumentando sus niveles de estrés.

En una investigación efectuada en la ciudad de Quito sobre el síndrome de Burnout, concluyó que el 79.87% de los choferes encuestados manifestaban no sentirse a gusto ni satisfechos con lo que han alcanzado en su vida personal y profesional, como resultado de su esfuerzo laboral.

En efecto, declaraban que sentirse decepcionados de sí mismos, al no poder satisfacer las demandas de sus clientes, ha generado en ellos alto grado de despersonalización en el cual influyen actitudes disruptivas hacia los colegas, transeúntes, ciclistas, motorizados, y cualquier otra persona con las que tengan contacto a diario, incluyendo el entorno familiar; situándolos como seres hostiles y resentidos. Por último, el 79,55% de la muestra encuestada se sometían a una carga laboral excesiva y tediosa que les generaba un desgaste emocional elevado que imitaba sus capacidades y rendimiento (Campaña y Tenorio, 2019).

En otro orden de ideas, cabe considerar que cuando se trata de evaluar el nivel de Burnout, existen varios instrumentos, la escala Maslach Burnout Inventory (MBI) es una herramienta que ha sido utilizada en diversos estudios científicos, lo cual ha proporcionado un alto nivel de validez y confiabilidad. Este instrumento fue desarrollado por Maslach y Jackson en 1981 mismo que, evalúa tres aspectos: 1) agotamiento emocional: evalúa la vivencia de sentirse exhausto emocionalmente debido a las diferentes demandas y presiones laborales; 2) despersonalización: mide el reconocimiento de actitudes relacionadas a la frialdad y el distanciamiento; y 3) realización personal: valora eficiencia y realización personal que la persona siente con respecto a su trabajo. Es importante mencionar que, el MBI-GS no proporciona una puntuación total que indique la presencia o ausencia de este síndrome de Burnout debido que no es una variable dicotómica (Maslach et al., 1981). No obstante, de acuerdo a la teoría de Schaufeli et al. (1996) señalan que para considerar un alto nivel de Burnout deberán existir puntuaciones altas en las dimensiones de agotamiento y cinismo y un bajo nivel en eficacia profesional. Un nivel moderado del síndrome refleja puntuaciones medias en las 3 dimensiones planteadas. Finalmente, para un nivel bajo de burnout deben existir bajas puntuaciones en cinismo y agotamiento y un nivel alto en eficacia profesional.

Más tarde, y debido a la crítica hacia el instrumento, puesto que estaba pensado en profesionistas de trabajos asistenciales, especialmente en la segunda escala, despersonalización, que se evidenciaba un solapamiento de los componentes cansancio emocional y despersonalización como uno solo (Leiter et al., 1994). En el año de 1996 Schaufeli, Leiter, Maslach, y Jackson desarrollaron el instrumento MBI - GS (Maslach Burnout Inventory; General Survey), en el que se da un cambio en la segunda escala de despersonalización por cinismo la cual, refleja la indiferencia o actitudes de distanciamiento hacia el trabajo y la dimensión realización personal cambia el nombre por eficacia profesional (Moreno-Jiménez et al., 2001).

En la actualidad, los desencadenantes del síndrome de Burnout en los choferes de taxi perjudican la capacidad de desarrollar de manera satisfactoria sus actividades laborales, afectando, además, a quienes se benefician de este servicio. Por tal motivo, el actual estudio tiene como propósito

investigar sobre la problemática concerniente a dicho síndrome, lo cual nos permitirá conocer el nivel de intensidad y frecuencia de las dimensiones del síndrome.

Sobre la base de estos planteamientos emergen las siguientes preguntas de investigación: ¿Cuál es la frecuencia e intensidad con la que se presentan las dimensiones del síndrome de Burnout en los choferes de taxis del Frente Unido de Taxistas (AFUT) en el periodo 2021- 2022? ¿Cuáles son los elementos sociodemográficos que están relacionados con la dimensión predominante del síndrome de burnout en los choferes de taxis del Frente Unido de Taxistas (AFUT) en el periodo 2021-2022?

Estas serán respondidas mediante el desarrollo de los objetivos del estudio. Para ello, se ha determinado como objetivo general: Describir la frecuencia e intensidad del síndrome de Burnout presente en los choferes de taxis de la asociación Frente Unido de taxistas (AFUT) en el periodo marzo - agosto, 2022. Y como objetivos específicos: 1) Identificar las dimensiones del síndrome de Burnout que predominan en los choferes de taxis. 2) Describir los elementos sociodemográficos que están relacionados con la dimensión predominante del síndrome de Burnout en choferes de taxis. Y 3) Identificar los síntomas físicos relacionados con el síndrome de Burnout en choferes de taxis.

**Proceso metodológico**

El presente estudio tuvo un enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo ya que, el objetivo fue describir las dimensiones del síndrome de burnout presente en los choferes de taxis de la asociación AFUT en la localidad de Cuenca en un periodo de tiempo determinado. En lo que refiere al diseño de la investigación fue no experimental de tipo transversal, tomando en cuenta, que no se manipulara ninguna variable, por el contrario, se observó y analizó los fenómenos existentes dentro de su contexto real y natural (Hernández y Mendoza, 2018).

**Población y muestra de la investigación**

En lo que respecta a la población, el presente estudio estuvo conformado por 350 choferes de taxi de la Asociación Frente Unido de Taxistas (AFUT) de la ciudad de Cuenca. Para el cálculo del tamaño muestral se empleó un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 5%, por lo que la muestra quedó constituida por 184 taxistas. Así mismo, el tipo de muestreo utilizado fue no probabilístico y la selección de los participantes se realizó por conveniencia, considerando aquellos taxistas que cumplan con los siguientes criterios:

**Criterios de inclusión**

- Choferes en servicio activo
- Choferes que ejerzan su labor en la asociación AFUT.
- Disposición a colaborar con el estudio mediante la firma del consentimiento informado.

**Criterios de exclusión**

- Participantes menores de 18 años.

A continuación, en la tabla 1 muestra las características de los participantes.

**Tabla 1**

*Características de los Participantes*

	<b>Variable</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
<b>Edad</b>	19-27	14	7.6
	28-36	37	20.1
	37-45	55	29.9
	46-54	39	21.2
	55-63	26	14.1
	64-72	13	7.1
<b>Estado civil</b>	Casado	125	67.9
	Soltero	35	19
	Viudo	4	2.2
	Divorciado	16	8.7
	Otro	4	2.2

<b>Días de trabajo</b>	1-4días	8	4.3
	5-7 días	176	95.7
<b>Horas de trabajo</b>	3 a 8 horas	48	26.1
	9 a 12 horas	115	62.5
	13 a 16 horas	21	11.4
<b>Jornada de trabajo</b>	Diurno	118	64.1
	Nocturno	20	10.9
	Diurno y nocturno	46	25

*Fuente:* Elaboración propia

Como se aprecia en la tabla 1, en el estudio participaron 184 taxistas de la asociación AFUT de la ciudad de Cuenca, donde la mayor parte de la población estudiada se ubica dentro 37-45 años de edad, seguido de los rangos etarios comprendidos entre 46-54 con un 21.2%. Respecto al estado civil se observa que en su mayoría el 67,9% de los participantes son casados, y el 19% solteros, mientras que en un menor porcentaje se encuentran las categorías: viudos, divorciados u otros. Con respecto a los días de trabajo en la tabla 1 se puede observar que en su mayoría el 95.7% de los participantes trabajan entre 5-7 días a la semana, el 62.5 % de los taxistas trabajan entre 9-12 horas diarias y el 64.1% laboran en la jornada diurna.

### **Técnicas e Instrumentos**

Con respecto a las técnicas e instrumentos de recolección de información se empleó una ficha sociodemográfica que permita recabar los datos en torno a las variables: edad, estado civil, días, horas y jornada laboral. **(Anexo A)**.

Por otra parte, para evaluar las dimensiones del Burnout se utilizó el inventario de Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS), en su tercera edición adaptada al castellano "Maslach Burnout Inventory Manual", MBI-GS, desarrollada por Maslach, Jackson y Leiter en 1996, que tiene como objetivo valorar la frecuencia e intensidad de las dimensiones del síndrome de Burnout (Maslach et al., 1996).

Es un cuestionario de autoadministración que consta de 16 ítems de tipo Likert que va desde puntuaciones de 0 (nunca) hasta 6 (todos los días) que evalúa al individuo en tres áreas:

- **Agotamiento emocional:** tiene que ver con la vivencia de cansancio emocional que experimenta la persona debido a la demanda laboral y está constituido por 5 ítems, con un punto de corte de 16 o más que corresponde a un nivel alto, 11-15 nivel medio y 0-10 nivel bajo.



- **Cinismo:** hace referencia a las actitudes de distanciamiento y frialdad frente al trabajo, está constituido por 5 ítems, con un punto de corte de 11 o más que corresponde a un nivel alto, 6-10 nivel medio y 0-5 nivel bajo.
- **Eficacia profesional:** Evalúa los sentimientos de autosuficiencia laboral, constituido por 6 ítems, siendo la puntuación de corte de 30 o más que corresponde a un nivel alto, 24-29 nivel medio y 0-23 nivel bajo.

Ahora bien, para la obtención del puntaje respectivo en cada escala, se logra realizando una operación de cálculo de media aritmética, en la que se adicionan los resultados de cada ítem según la escala al cual pertenece y posteriormente el resultado se divide entre la totalidad de los ítems. Para ejemplificar lo expuesto, si se desea conocer la puntuación de la escala de Agotamiento (A), se deberá adicionar el puntaje de cada ítem y luego se divide entre 5, que es el total de los ítems de esta escala. Lo mismo debe realizarse con todas las escalas que conforman el instrumento (Gil-Monte, 2001).

Este instrumento cuenta con un Alpha de Cronbach de 0.85 para Eficacia profesional, 0.83 para Agotamiento y 0.74 para Cinismo, mientras que en la presente investigación se obtuvo un Alpha de Cronbach de 0.88 en Eficacia Profesional, 0.90 en Agotamiento y 0.75 para Cinismo lo que indica un alto nivel de confiabilidad y validez de este estudio (Moreno-Jiménez et al., 2001).

### **(Anexo B).**

#### **Plan de tabulación y análisis de los datos**

Una vez finalizado el proceso de recolección de la información, se creó una base en el programa de Microsoft Excel 2020, posteriormente, los datos fueron ingresados y procesados al software Statal Package for the Social Sciences (SPSS) 2.0 para Windows, mediante el uso de la estadística descriptiva se obtuvieron frecuencias y porcentajes para obtener los resultados obtenidos en la ficha sociodemográfica y los síntomas que predominan en los choferes de taxis. Además, se empleó la media, media ponderada y desviación estándar para describir la intensidad y frecuencia de las dimensiones del síndrome de Burnout.

#### **Consideraciones éticas**

Con la finalidad de garantizar los derechos de los participantes de la presente investigación se consideraron los aspectos éticos sugeridos por la American Psychological Association (2010) tomando en cuenta el Principio A: beneficencia y no maleficencia en el uso de datos recolectados ya que, tuvieron fines específicamente investigativos; Principio B: fidelidad y responsabilidad para la investigación donde la información brindada por los participantes fue manejada con total privacidad, mediante códigos; Principio C: integridad y honestidad en el proceso para evitar el



uso inapropiado de los datos; Principio D: justicia; Principio E: respeto por los derechos y dignidad de las personas que sean partícipes del estudio.

Por otro lado, en la investigación se respetó el derecho a la autonomía de los participantes, donde contaban con la libre decisión de formar o no parte de este estudio a través de la firma autógrafa del consentimiento informado (Anexo 3), el cual, fue socializado con anterioridad, considerando la disponibilidad y permiso brindado por la Asociación de taxis.

El estudio tuvo como balance riesgo-beneficio, la pérdida de información, sin embargo, con el objetivo de minimizarlos, los investigadores dispusieron de un respaldo de los datos en varias fuentes digitales y portátiles. Es preciso acotar que, durante la aplicación del instrumento, existía la posibilidad que los conductores experimentaran algunas emociones, para evitar estos eventos los investigadores contaron con la ayuda de psicólogos para brindar la respectiva contención, de ser necesaria.

Conforme a ello, el estudio tuvo como beneficio ofrecer información actualizada acerca de las dimensiones del síndrome de Burnout y sus características. Además de espacios de indagación que permitieron a los participantes una mejor comprensión sobre el mencionado síndrome, de manera que los investigadores sean capaces de identificar aquellos síntomas y tomar acciones frente a dicha situación.

### Presentación y análisis de los resultados

En este apartado, se exponen los resultados alcanzados en la presente investigación los cuales responden a los objetivos planteados.

**Tabla 2**

*Dimensión del Síndrome de Burnout que predominan en los taxistas*

Dimensiones	Media (Intensidad o Nivel)	Media ponderada sobre 100	Desviación típica
Agotamiento emocional	11.44 (Medio Bajo)	38.13	25.39
Cinismo	10.88 (Medio Alto)	36.26	21.75
<b>Eficacia Profesional*</b>	24.40 (Medio Bajo)	<b>67.77</b>	<b>25.45</b>

*Nota:* Se considera el punto de corte de cada dimensión para establecer los niveles

Para dar respuesta al primer objetivo específico de este estudio en la tabla 2 se puede evidenciar que existe un mayor predominio dentro de la dimensión eficacia profesional con una  $M= 67.77$ . En este sentido, al existir niveles medios en las 3 dimensiones agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional se considera un nivel de síndrome de Burnout moderado en la población de estudio.

Estos resultados concuerdan con las investigaciones de Puchades y Martí.; Arias et al. (2012, 2013) en el cual exponen que esta dimensión tiene una  $M= 24.87$  y  $M=35.17$  respectivamente, por lo que se evidencia baja eficacia profesional en los dos estudios. De acuerdo con estas cifras se puede decir que los conductores podrían presentar sentimientos de fracaso hacia sí mismos y hacia la profesión

**Tabla 3**

*Dimensión Eficacia Profesional según la Edad*

Edad	Nivel	Eficacia Profesional		
		Bajo	Medio	Alto
		Fr %	Fr %	Fr %
19 - 27		6 (3.26)	4 (2.17)	4 (4.17)

Nivel	Eficacia Profesional		
	Bajo	Medio	Alto
	Fr %	Fr %	Fr %
28 - 36	14 (7.60)	6 (3.26)	17 (9.23)
<b>37 - 45</b>	23 (12.5)	8 (4.34)	<b>24 (13.04)</b>
<b>46 - 54</b>	<b>19 (10.32)</b>	7 (3.80)	13 (7.06)
55 - 63	14 (7.6)	6 (3.26)	6 (3.26)
64 - 72	3 (1.63)	4 (4.17)	6(3.26)
Total	79 (42.93)	35 (19.02)	70 (38.04)

De acuerdo a la categoría edad, en la tabla 3 se puede apreciar que los chóferes de entre 37-45 y 46-54 años de edad presentan un alto nivel de intensidad y frecuencia en la dimensión de eficacia profesional con un 13.04 % mientras que en los conductores de 46-54 se evidencia baja intensidad de eficacia profesional 10.32%.

Estos resultados no se asemejan a los resultados obtenidos por Arias *et al.* (2013) donde se revela que aquellos conductores que tienen una edad promedio entre 45 a 55 años, presentan conductas de hostilidad, agresividad y conflictos familiares, conductas propias de la dimensión cinismo del síndrome de Burnout, en tanto que la dimensión eficacia profesional se evidenció con mayor intensidad en estos rangos de edad.

**Tabla 4**

*Dimensión Eficacia Profesional según el Estado Civil*

Nivel		Eficacia profesional		
		Bajo	Medio	Alto
		Fr (%)	Fr (%)	Fr (%)
Estado Civil	Casado	<b>60 (32.60)</b>	23 (12.5)	42 (22.82)
	Soltero	11 (5.97)	9 (4.89)	<b>15 (8.15)</b>
	Viudo	0 (0.0)	0 (0.0)	<b>4 (2.14)</b>
	Divorciado	<b>7 (3.80)</b>	3 (1.63)	6 (3.26)

<b>Eficacia profesional</b>			
	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
	<b>Fr (%)</b>	<b>Fr (%)</b>	<b>Fr (%)</b>
Otro	1 (0.54)	0 (0.0)	3 (1.63)
<b>Total</b>	<b>79 (42.93)</b>	<b>35 (19.02)</b>	<b>70 (38.04)</b>

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 4, se puede observar que en su mayoría los casados y divorciados presentan un nivel de intensidad bajo dentro de la dimensión eficacia profesional con un 32.60 % y un 3.80% respectivamente, por lo que, se podría decir que estos participantes se perciben como menos eficaces en el ámbito laboral. Mientras que en la categoría soltero el 8.15% y viudo con el 2.14% se encuentran en un nivel alto.

Estos datos no concuerdan con los obtenidos en el estudio realizado por Arias *et al.* (2013) donde se mostró que el 61.7% de los casados mostraron un mayor nivel de cinismo lo que se atribuyó al cansancio producido por la demanda laboral.

**Tabla 5**

*Dimensión Eficacia Profesional según Días de Trabajo*

		<b>Eficacia Profesional</b>		
<b>Nivel</b>		<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
		<b>Fr (%)</b>	<b>Fr (%)</b>	<b>Fr (%)</b>
<b>Días que trabaja en la semana</b>	1	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.54)
	2	1 (0.54)	0 (0.0)	3 (1.63)
	3	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.54)
	4	2 (1.08)	0 (0.0)	0 (0.0)
	5	18 (9.78)	9 (4.89)	15 (8.15)
	6	<b>39 (21.19)</b>	20 (10.86)	25 (13.58)
	7	<b>19 (10.32)</b>	6 (3.26)	25 (13.58)
<b>Total</b>		<b>79 (42.93)</b>	<b>35 (19.02)</b>	<b>70 (38.04)</b>

En la tabla 5, se observa que en su mayoría los taxistas que trabajan entre 6 y 7 días a la semana presentan un nivel bajo de intensidad y frecuencia en la dimensión de eficacia profesional con un 21.19% y 10.32 %, mientras que se evidencian menores porcentajes en los niveles medio y alto. Arias et al. (2013) demostró en su estudio que aquellos conductores que laboran por más tiempo se relacionan positivamente con la baja realización personal (eficacia profesional), agregando que la causa es la reducida preparación técnica que se requiere para esta ocupación, y, por ende, implica una ausencia de necesidad de reconocimiento a nivel profesional.

**Tabla 6**

*Dimensión Eficacia Profesional según Horas de Trabajo*

Nivel		Eficacia Profesional		
		Bajo	Medio	Alto
		Fr (%)	Fr (%)	Fr (%)
Horas que trabaja diariamente	3 a 8 horas	17 (9.24)	6 (3.26)	25 (13.59)
	<b>9 a 12 horas</b>	<b>53 (28.8)</b>	25 (13.58)	37 (20.10)
	13 a 16	9 (4.89)	4 (2.18)	8 (4.35)
Total		79 (42.93)	35 (19.02)	70 (38.04)

Se puede apreciar en la tabla 6, que con relación a las horas de trabajo en los taxistas existe un mayor nivel de intensidad y frecuencia en la dimensión eficacia profesional específicamente de 9 a 12 horas de trabajo diario con un 28.8%.

Estos resultados coinciden con el estudio realizado por Chunga et al. (2019), en donde el 34 % de su población que trabajaba entre 8 a 12 horas diarias presentó un nivel bajo en eficacia profesional, concluyendo que este hecho es consecuencia del desempleo y la necesidad de obtener recursos económicos, en la que se requiere mayor demanda de tiempo, viéndose afectada la eficacia laboral.

Así mismo, Campaña y Tenorio (2019), evidenciaron que el 59.6 % de los conductores que tenían jornadas laborales de 8 horas o más al día se mostraban agotados, con comportamientos disruptivos que recaen en la falta de respeto hacia los pasajeros, actitudes que se vinculan con el cinismo concluyendo que esta condición, hace del trabajo se convierta en una fuente de estrés. De la misma forma, Arias et al. (2013), exponen que aquellos conductores que trabajan más horas a la semana, bajo exigencias como la hora, la demanda y las quejas de usuarios, tienden a mostrar conductas disruptivas o cinismo.

**Tabla 7**

*Dimensión Eficacia Profesional según Jornada de Trabajo*

Nivel		Eficacia Profesional		
		Bajo	Medio	Alto
		Fr (%)	Fr (%)	Fr (%)
Horario que trabaja	Diurno	<b>51 (27.71)</b>	27 (14.67)	40 (21.73)
	Nocturno	<b>11 (5.97)</b>	2 (1.08)	7 (3.80)
	Diurno y Nocturno	<b>17 (9.23)</b>	6 (3.27)	23 (12.5)
Total		79 (42.93)	35 (19.03)	70 (38.04)

Dentro de la tabla 7, se observa que existe un bajo nivel de eficacia profesional con un 27.71% dentro de la jornada diurna, un 5.97% en la jornada nocturna y 12.5% aquellos que laboran tanto en la jornada diurna como nocturna. Estos resultados demuestran que la mayor parte de conductores que trabajan durante el día podrían percibir que no están realizando su trabajo de manera adecuada dando como resultado sentimientos de fracaso y respuestas negativas hacia su trabajo (Chunga et al., 2019). Es importante señalar que no se evidenciaron estudios previos con respecto a la variable en particular que permita debatir sobre la misma.

**Tabla 8**

*Síntomas físicos presentes en los choferes de taxi*

ITEMS	Síntomas Físicos											
	Cardiovascular		Sobrepeso		Dolor de cabeza		Problemas digestivos		Dolor de espalda		Dificultad respiratoria	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
SI	58	31.5	56	30.4	90	<b>48.9</b>	67	36.4	112	<b>60.9</b>	31	16.8
NO	126	68.5	128	69.6	94	51.1	117	63.6	72	39.1	153	83.2
Total	184	100	184	100	184	100	184	100	184	100	184	100

De acuerdo al objetivo específico 3 se puede observar en la tabla 8 que los síntomas físicos relacionados al síndrome de Burnout que prevalecen en su mayoría en los taxistas de la asociación AFUT son el dolor de espalda con un 60.9 % y dolor de cabeza en un 48.9%.

Estos resultados no se asemejan a los encontrados por Ramírez et al. (2013) en donde se observó en los taxistas síntomas de nerviosismo cuando existía mucho tráfico, tensión, taquicardia, sudoración excesiva, insomnio y disputas con sus jefes, así mismo se evidenció problemas digestivos, músculos esqueléticos y cáncer debido a las exposiciones a rayos solares, emisiones de gasolina o diésel. De manera similar, Bolaño (2007) observó la presencia de síntomas relacionados con reacciones emocionales como: ansiedad, mal humor, irritabilidad, miedo, falta de seguridad, depresión, estado de ánimo decaído y a nivel físico: sudoración en exceso, mareos, temblores, cefaleas, taquicardia, problemas musculares y boca seca.

**Tabla 9**

*Frecuencia e Intensidad de las Dimensiones del Síndrome de Burnout*

Indicadores	Agotamiento Emocional		Cinismo		Eficacia Profesional	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%
	Bajo	<b>92*</b>	<b>50</b>	36	19.57	<b>79*</b>
Medio	42	22.83	62	33.69	35	19.02
Alto	50	27.17	<b>86*</b>	<b>46.74</b>	70	38.04
Total	184	100	184	100	184	100

Con respecto al objetivo general, se puede observar en la tabla 9 que existe un nivel de intensidad alto con una frecuencia de 46.74 %, dentro de la dimensión cinismo, mientras que se en la dimensión de agotamiento emocional se puede observar un nivel de intensidad y frecuencia bajo con un 50 %. En cuanto a la eficacia profesional también se evidenciaron niveles bajos con un 42.94 %, aspecto que llama la atención, pues, los conductores se evalúan de una manera negativa, con sentimientos de infelicidad acerca de sí mismo e insatisfacción en su trabajo.

Estos datos coincidieron con un estudio realizado en España por Puchades y Martí (2012), en donde la dimensión que presentó mayor nivel de intensidad y frecuencia fue el cinismo, mientras que el agotamiento emocional se presentó en niveles de intensidad y frecuencia medio – bajo y

la eficacia profesional en niveles bajos. Así mismo, los hallazgos expuestos en esta investigación difieren con los estudios realizados por Campaña y Tenorio.; Collado y Salazar.; Chunga et al. (2019,2014,2019), en donde las dimensiones con niveles altos fueron el agotamiento emocional y el cinismo, mientras que la eficacia profesional presentó un nivel bajo.



### Conclusiones

Con relación a los objetivos planteados en la presente investigación se puede concluir que en los choferes de taxi pertenecientes a la asociación Frente Unido de Taxistas (AFUT) se reflejó que la dimensión con un nivel alto en frecuencia e intensidad es el *cinismo* debido a las extensas jornadas de trabajo. En cuanto a la dimensión *eficacia profesional*, y *desgaste emocional* se obtuvieron niveles bajos. La baja eficacia profesional fue la dimensión predominante en los conductores.

Dentro de la población de estudio se considera un nivel moderado de Burnout debido a que existen puntuaciones medias o neutras en la dimensión cinismo y agotamiento.

De acuerdo a los elementos sociodemográficos relacionados con la dimensión predominante eficacia profesional, se concluye que: aquellos conductores que eran solteros, viudos, los que trabajan entre 9 -12 horas, de 6 a 7 días a la semana, tanto en jornadas nocturnas como diurnas y los que se encuentran entre un rango de edad comprendidas entre 37 a 54 años presentaron bajos niveles de intensidad en esta dimensión. De igual manera, el síntoma físico que tuvo mayor repercusión fue el dolor de espalda y cabeza lo cual, se atribuye al agotamiento físico y las extensas horas de trabajo por parte de los taxistas.

Para finalizar, es necesario mencionar que los altos niveles de cinismo y los bajos niveles de eficacia profesional, influyen en la percepción de ineficacia en el trabajo, así mismo, en las actitudes negativas e insensibles de los conductores e incluso repercuten en las relaciones interpersonales, especialmente en aquellas relaciones con los usuarios y compañeros de trabajo.

### **Recomendaciones y limitaciones**

De acuerdo a la revisión bibliográfica realizada se puede mencionar que existe poca investigación en cuanto a las variables estudiadas en nuestro contexto por lo que, se recomienda que la información proporcionada en la presente, pueda servir como base para futuras investigaciones que tengan distintos enfoques ya sea, cuantitativos, cualitativos e incluso correlacionales con otras variables para conocer la influencia que estas pueden tener en la salud física y mental de los choferes de taxis u otras poblaciones.

Es importante resaltar que el poder prevenir en la aparición de este síndrome es de vital importancia, generalmente en aquellas poblaciones que, por sus condiciones laborales son vulnerables a desarrollar el síndrome de Burnout, por lo cual, los datos encontrados en la presente investigación pueden ser empleadas para la implementación de programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad para la utilización de estrategias de afrontamiento adecuadas en estas personas.

Finalmente, una limitante percibida en este estudio es el trabajo con una muestra pequeña por lo que los resultados obtenidos no pueden ser generalizados. De igual manera, otra limitante fue que no se encontró información bibliográfica que permitiera debatir más acerca de las variables utilizadas para este trabajo, por lo que las comparaciones con otros estudios son limitadas.

### Bibliografía

Álvarez, E., y Fernández, L. (1991). El síndrome de burnout o el desgaste profesional. *Revista de la asociación española de neuropsiquiatría*, 11(39), 257-265.

<http://www.revistaaen.es/index.php/aen/article/view/15231/15092>

Arias, W., Mendoza., y Masías, M. (2013). Síndrome de burnout en conductores de transporte público en la ciudad de Arequipa. *Revista peruana de Psicología y Trabajo Social*, 2(2), 111-122.

[https://www.researchgate.net/publication/275346165\\_SINDROME\\_DE\\_BURNOUT\\_EN\\_CONDUCTORES\\_DE\\_TRANSPORTE\\_PUBLICO\\_DE\\_LA\\_CIUDAD\\_DE\\_AREQUIPA](https://www.researchgate.net/publication/275346165_SINDROME_DE_BURNOUT_EN_CONDUCTORES_DE_TRANSPORTE_PUBLICO_DE_LA_CIUDAD_DE_AREQUIPA)

Bolaño, J. (2017). *Estrés laboral en conductores de transporte público de Santa Marta*. [Tesis de grado, Universidad cooperativa de Colombia]. Repositorio Universidad cooperativa de Colombia.

[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/10705/1/2017\\_estres\\_laboral\\_conductores.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/10705/1/2017_estres_laboral_conductores.pdf)

Buunk, A., y Schaufeli, W. (1993). *Burnout: a perspective from social comparison theory*. Marek

Caballero, E., y Caro, Y. (2016). *Experiencia del estrés laboral en un grupo de taxistas de la ciudad de Medellín*. [Tesis de Grado, Corporación Universitaria Minuto de Dios].

Repositorio Corporación Universitaria Minuto de Dios.

[https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/5169/1/TP\\_CaballeroHernandezEdga](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/5169/1/TP_CaballeroHernandezEdga)

Campaña, I., y Tenorio, J. (2019). *El síndrome de burnout en el desempeño de los conductores profesionales de tránsito público convencional del distrito metropolitano de Quito*. [Tesis de Pregrado, Universidad de las Fuerzas Armadas]. Repositorio Universidad de las

Fuerzas Armadas. [http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/21632/T-](http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/21632/T-ESPE-039895.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[ESPE-039895.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/21632/T-ESPE-039895.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Collado, R., y Salazar, M. (2014). *Índice de prevalencia, factores sociodemográficos y psicológicos asociados al síndrome de Burnout en profesores y profesores de educación general básica en las direcciones regionales de San José Central, Norte y Sur-Oeste*.

[Tesis de pregrado, Universidad de Costa Rica]. Repositorio Universidad de Costa Rica.

<http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/2740/1/37776.pdf>

- Chunga, L., Duarte, E., Magallanes, J., Torres, K., Verde, R., Rodríguez, D., y Morillo, A. (2019). *Relación entre estrés laboral y Síndrome de Burnout en conductores de taxi de la ciudad de Trujillo*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44441>
- Freedy, J., y Hobfoll, S. (1994). Stress inoculation for reduction of burnout: A conservation of resources approach. *Anxiety, Stress and Coping*, 16(1), 311-325.  
<https://doi.org/10.1080/10615809408248805>
- Freudemberger, H. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-166.  
<http://dx.doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Gil-Monte, P., y Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15(2), 261–268.  
<https://revistas.um.es/analesps/article/view/30161>
- Gil-Monte, P. (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Revista Psicología Científica.com*, 3(5),1-5. <https://docplayer.es/40619358-El-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-sindrome-de-burnout-aproximaciones-teoricas-para-su-explicacion-y-recomendaciones-para-la-intervencion.html>
- Gil-Monte, P., y Moreno-Jiménez, B. (2007). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Grupos profesionales de riesgo*. Pirámide.
- Hernández, R., y Mendoza, P. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGrawHill.
- Kopp, M., Skrabski, Á., Székely, A., Stauder, A., y Williams, R. (2007). Chronic stress and social changes: socioeconomic determination of chronic stress. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 1113(1), 325-338. doi:doi.org/10.1196/annals.1391.006
- Lázaro, S. (2004). El desgaste profesional (síndrome de burnout) en los trabajadores sociales. *Portularia*, 4, 499 -506.  
<http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/191/b15139372.pdf?sequence=1>
- Ledesma, R., Poó, F., Úngaro, J., López, S., Cirese, A., Enev, A., y Tosi, J. (2017). Trabajo y Salud en Conductores de Taxis. *Ciencia y trabajo*, 19(59), 113-119.  
doi:<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000200113>

- López, V. (2013). *Rasgos, trastornos de personalidad y comorbilidad psiquiátrica de profesionales sanitarios con síndrome de burnout*. [Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid o]. Repositorio de la Universidad Complutense de Madrid. <https://eprints.ucm.es/21683/1/T34525.pdf>
- Lovo, J. (1991). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Revista entorno* 1(70), 110-120.
- Maslach, C. (1982). *Understanding burnout: Definitional issues in analyzing a complex phenomenon*. SAGE Publications.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto.
- Moreno - Jiménez, B., , Rodríguez - Carvajal, R., y Escobar, E. (2001). *Ansiedad y Estrés*,. 7(1), 69-78. <http://www.integraorg.com/wp-content/docs/La%20Evaluacion%20del%20Burnout%20Profesional.pdf>
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2019). *Para la OMS, el síndrome de burnout es un trastorno mental*. <https://www.infobae.com/salud/2019/05/28/para-la-oms-el-sindrome-de-burnout-es-un-trastorno-mental/>
- Ramírez, L. (2019). *Prevalencia de Burnout e identificación de grupos de riesgos en el personal de enfermería de del servicio Andaluz de salud*. [Tesis Doctoral, Universidad de Granada]. Repositorio de Universidad de Granada. <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/55980/68026.pdf?sequence=4>
- Ramírez, M., Hernandez, R., Reducindo, M., Genchi, P., Mendoza, R., y Jaimes, F. (2013). Estrés cotidiano en trabajadores del volante. *Summa psicológica UST*, 10(1), 85-90. [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0719-448x2013000100008](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-448x2013000100008)
- Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiró, J., y Grau, R. . (2000). Desde el burnout al engagement: ¿una nueva perspectiva?. *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 1 (16), 117-134. <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/63236.pdf>
- Tapia, P., Serrano, M., Cuerva, M., Castillo, L., y Boada, J. (2021). Variables que predicen el desgaste profesional en conductores profesionales, . *Revista Internacional de Seguridad y Ergonomía en el Trabajo*, 28(23), 1756-1765. doi:10.1080/10803548.2021.1929701

## ANEXOS

### Anexo A. Ficha sociodemográfica



UNIVERSIDAD D CUENCA  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA



#### Ficha Sociodemográfica

1. Edad: \_\_\_\_\_

2. Estado civil: \_\_\_\_\_

3.- Marque con una X los días que trabaja en la semana.

Lunes\_\_\_ martes \_\_\_ miércoles \_\_\_ jueves \_\_\_ viernes \_\_\_ sábados \_\_\_ domingo \_\_\_

4.- ¿Cuántas horas trabaja diariamente?

\_\_\_\_\_

5.- ¿Cuál es su jornada de trabajo?

Diurno\_\_\_\_\_ Nocturno\_\_\_\_\_ Nocturno y diurno\_\_\_\_\_

6.- ¿Siente Ud. dolores de cabeza constantes?                      Sí\_\_\_ No\_\_\_

7.- ¿Tiene Ud. Problemas de sobrepeso?                                      Sí\_\_\_ No\_\_\_

8.- ¿Sufre Ud. de problemas digestivos?                                      Sí\_\_\_ No\_\_\_

9.- ¿Padece Ud. de alguna enfermedad cardiovascular (colesterol alto, hipertensión, infarto)?                                      Sí\_\_\_ No\_\_\_

10.- ¿Sufre Ud. de dolor de espalda constante?                                      Sí\_\_\_ No\_\_\_

11.- ¿Sufre Ud. de alguna enfermedad respiratoria?                                      Sí\_\_\_ No\_\_\_

**Anexo B. Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS)**

<b>MBI-GS</b> <b>(Maslach y Jackson, 1996)</b>								
<b>Edad:</b>				<b>Sexo/género:</b>				
<b>Lugar de trabajo:</b>				<b>Tiempo de trabajo:</b>				
<p><b>Instrucciones:</b> Lea cuidadosamente cada enunciado y marque los casilleros correspondientes a la frecuencia de sus sentimientos acerca del trabajo donde labora. Las opciones que puede marcar son:</p> <p>0 = Nunca</p> <p>1 = Casi Nunca</p> <p>2 = Algunas Veces</p> <p>3 = Regularmente</p> <p>4 = Bastantes veces</p> <p>5 = Casi Siempre</p> <p>6 = Siempre</p>								
	Nunca		Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
	0	1	2	3	4	5	6	
1.Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo								

2. Me siento acabado al final de la jornada							
3. Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo							
4. Trabajar todo el día realmente es estresante para mí.							
5. Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo							
6. Me siento quemado en mi trabajo (agotado, sin fuerza)							
7. Siento que estoy haciendo una contribución eficaz a la							



actividad de mi organización							
8. Desde que comencé el empleo, he ido perdiendo interés en mi trabajo.							
9. He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo.							
10. En mi opinión, soy muy bueno haciendo mi trabajo.							
11. Me siento realizado cuando llevé a cabo algo en mi trabajo.							
12. He realizado muchas cosas que valgan la pena en mi trabajo.							

<p>13. Solo quiero hacer mi trabajo y que no me molesten</p>							
<p>14. Me he vuelto más cínico (indiferente) acerca de si mi trabajo vale para algo.</p>							
<p>15. Dudo sobre el valor de mi trabajo</p>							
<p>16. En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas</p>							

**Anexo C. Consentimiento informado**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Título de la investigación: **Frecuencia e intensidad del síndrome de Burnout en choferes de taxis de la organización Frente Unido de taxistas AFUT de la ciudad de Cuenca en el periodo marzo - agosto de 2022**

Datos del equipo de investigación:

	Nombres completos	# de Cédula	Institución a la que pertenece
Investigador	Genesis Brigette Ordoñez Ramos	0107169583	Universidad de Cuenca
Investigador	Boris Eduardo Lucero Aguirre	0104600051	Universidad de Cuenca

<b>¿De qué se trata este documento?</b>
<p>Usted está invitado(a) a participar en este estudio llamado Frecuencia e intensidad del síndrome de Burnout en choferes de taxis de la organización Frente Unido de Taxistas (AFUT) en la ciudad de Cuenca en el periodo marzo - agosto 2022 que se realizará en la Facultad de Psicología de la Universidad de Cuenca. En este documento llamado "consentimiento informado" se explican las razones por las que se realiza el estudio, cuál será su participación y si acepta la invitación. También se explican los posibles riesgos, beneficios y sus derechos en caso de que usted decida participar. Después de revisar la información en este Consentimiento y aclarar todas sus dudas, tendrá el conocimiento para tomar una decisión sobre su participación o no en este estudio. No tenga prisa para decidir. Si es necesario, lleve a la casa y lea este documento con sus familiares u otras personas que son de su confianza.</p>
<b>Introducción</b>

El motivo de esta investigación se debe a la falta de atención en estrés laboral en la población de choferes de taxi en la ciudad de Cuenca, población que se ve afectada por factores considerables de estrés durante la jornada laboral, lo que aumentaría la probabilidad de un deterioro de la salud tanto física como mental que afecte a la persona.

**Objetivo del estudio**

Se busca analizar detenidamente los componentes del burnout o estrés laboral que se encuentren presentes en los choferes de taxis, mediante la información proporcionada por los participantes.

**Descripción de los procedimientos**

Una vez sean aprobados los permisos por parte de las autoridades de la Universidad de Cuenca, se presentarán los consentimientos informados a los participantes de la investigación conformada por 200 choferes de taxis pertenecientes a la asociación AFUT. Luego, se procederá con la presentación de la ficha sociodemográfica, se dará instrucciones de cómo llenarla, tomará alrededor de 5 minutos. A continuación, se procederá con la aplicación del inventario (MBI-GS) que tomará a cada participante alrededor de 10 minutos. Luego, se digitalizará la información en una base de datos para su posterior análisis estadístico y obtención de resultados. Finalmente, se elaborará un informe de los resultados que será compartido con los participantes y la comunidad.

En cuanto al derecho de confidencialidad, la información brindada por los participantes será manejada con total privacidad, mediante códigos que estarán conformados por las iniciales del primer nombre y apellido y la edad de las participantes, permitiendo identificar la información dada por parte de los participantes, datos que serán almacenados en una base digital. Para mayor seguridad de los documentos uno de los investigadores, Genesis Ordóñez, dispondrá de claves de acceso para evitar la filtración de datos. En cuanto a la recopilación de datos, una de las investigadoras archivarán las escalas aplicadas en un cajón bajo llave.

**Riesgos y beneficios**

No existe riesgo alguno en la aplicación de los instrumentos incluidos en la investigación, podrían generar cambios mínimos en el estado de ánimo del participante que no sobrepasará las 24 horas. En el caso de ser necesario el investigador aplicará técnicas psicológicas de relajación y contención para preservar el estado inicial del paciente. Al ser una investigación que utiliza instrumentos autoaplicados, existe muy poca probabilidad de quebranto de confidencialidad. La

presente investigación tendrá como beneficio el ofrecer información actualizada acerca del síndrome de Burnout y sus características. Además de espacios de indagación que permitan a los participantes una mejor comprensión sobre el mencionado síndrome, permitiendo a los conductores el poder identificar aquellos síntomas del mismo que pudieran pasar como desapercibidos en el desenvolvimiento cotidiano, sumado a ello, podría producir beneficios para la comunidad de choferes profesionales y la ciudadanía en general.

#### **Otras opciones si no participa en el estudio**

No existe ningún inconveniente si no es de su interés participar en el estudio, está en la completa libertad de dejarlo en caso de no querer contestar algún instrumento o simplemente no continuar por cualquier razón, se dará las gracias por su tiempo invertido en la investigación.

#### **Derechos de los participantes (debe leerse todos los derechos a los participantes)**

Usted tiene derecho a: Recibir la información del estudio de forma clara; Tener la oportunidad de aclarar todas sus dudas; Tener el tiempo que sea necesario para decidir si quiere o no participar del estudio; Ser libre de negarse a participar en el estudio, y esto no traerá ningún problema para usted; Ser libre para renunciar y retirarse del estudio en cualquier momento; Tener acceso a los resultados de las pruebas realizadas durante el estudio, si procede; El respeto de su anonimato (confidencialidad); Que se respete su intimidad (privacidad); Recibir una copia de este documento, firmado y rubricado en cada página por usted y el investigador; Tener libertad para no responder preguntas que le molesten; Contar con la asistencia necesaria para que el problema de salud o afectación de los derechos que sean detectados durante el estudio, sean manejados según normas y protocolos de atención establecidas por las instituciones correspondientes; Usted no recibirá ningún pago ni tendrá que pagar absolutamente nada por participar en este estudio.

#### **Información de contacto**

Si usted tiene alguna pregunta sobre el estudio por favor llame al siguiente teléfono 0996939290 que pertenece a Boris Lucero investigador, o envíe un correo electrónico a [boris.lucero@ucuenca.edu.ec](mailto:boris.lucero@ucuenca.edu.ec)

**Consentimiento informado**

Comprendo mi participación en este estudio. Me han explicado los riesgos y beneficios de participar en un lenguaje claro y sencillo. Todas mis preguntas fueron contestadas. Me permitieron contar con tiempo suficiente para tomar la decisión de participar y me entregaron una copia de este formulario de consentimiento informado. Acepto voluntariamente participar en esta investigación.

Nombres completos del/a participante	Firma del/a participante	Fecha
--------------------------------------	--------------------------	-------

Nombres completos del/a investigador/a	Firma del/a investigador/a	Fecha
--	----------------------------	-------

Nombres completos del/a investigador/a	Firma del/a investigador/a	Fecha
--	----------------------------	-------

Si usted tiene preguntas sobre este formulario puede contactar al Dr. José Ortiz Segarra, Presidente del Comité de Bioética de la Universidad de Cuenca, al siguiente correo electrónico: jose.ortiz@ucuenca.edu.ec