

UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



**Burnout y engagement en conductores interprovinciales de la
ruta Tarma - Huancayo**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

AUTORA

Yuri Luz Miranda Cajacuri

ASESOR

Jean Paul Moreno Palomino

Tarma, Perú

2020

Burnout y Engagement en Conductores Interprovinciales de
la Ruta Tarma – Huancayo

DEDICATORIA

Dedico esta investigación principalmente a Dios, por brindarme las fuerzas e inspiraciones necesarias para cumplir uno de mis más deseados anhelos.

A mi familia por su apoyo incondicional que a lo largo de los años me han brindado.

A todas las demás personas, que con sus consejos y ánimos siempre me alentaron a continuar con la realización de este proyecto.

AGRADECIMIENTO

Me gustaría agradecer principalmente a mi alma mater Universidad Católica Sedes Sapientiae, por impartirme todos los conocimientos que he adquirido a lo largo de mi carrera.

Así mismo, un agradecimiento especial al Mg. Jean Paul Moreno Palomino, por guiarme y asesorarme con la generosidad que lo caracteriza, en la realización de esta investigación.

RESUMEN

Objetivo: determinar la relación que existe entre burnout y engagement en conductores interprovinciales de la ruta Tarma - Huancayo. **Materiales y métodos:** el enfoque fue cuantitativa, estudio de alcance correlacional y diseño de corte transversal, se utilizó la prueba estadística Chi cuadrado con un nivel de significancia menor o igual a 0.05, y se analizó los datos descriptivos e inferenciales. **Resultados:** se obtuvo de la muestra una fuerza de correlación entre burnout y el engagement de un ($p = 0.041$). Los encuestados mostraron una asociación entre agotamiento y el engagement ($p=0.056$). Mientras que en aquellos con un síndrome burnout se evidencia asociación significativa entre la edad ($p=0.050$), horas de sueño ($p=0.053$), categoría de licencia ($p=0.026$). En cuanto al engagement los encuestados mostraron una asociación con la dedicación ($p=0.003$) y absorción ($p=0.001$); mientras que aquellos con un engagement alto se evidencia asociación significativa entre estado civil ($p=0.009$), número de hijos ($p=0.001$), empresas en las que labora ($p=0.000$), años de labor ($p=0.000$), días laborados al mes ($p=0.000$), horas de sueño al día ($p=0.000$), categoría de licencia ($p=0.000$). **Conclusión:** los conductores interprovinciales de la ruta Tarma – Huancayo sometidos a la investigación, evidencian correlación entre el burnout y engagement, por otro lado, se observó que existe relación significativa entre los factores sociodemográficos y las variables burnout y engagement.

Palabra clave: burnout, agotamiento emocional, work engagement y compromiso laboral

ABSTRACT

Objective: to determine the relationship between burnout and engagement in interprovincial drivers on the Tarma - Huancayo route. **Materials and methods:** the approach was quantitative, a correlational scope study and a cross-sectional design, the Chi-square statistical test with a significance level of less than or equal to 0.05 was used, and the descriptive and inferential data were analyzed. **Results:** a correlation force between burnout and engagement of one was obtained from the sample ($p = 0.041$). Respondents showed an association between exhaustion and engagement ($p = 0.056$). While in those with a burnout syndrome, there is a significant association between age ($p = 0.050$), hours of sleep ($p = 0.053$), category of leave ($p = 0.026$). Regarding engagement, the respondents showed an association with dedication ($p = 0.003$) and absorption ($p = 0.001$); while those with high engagement show a significant association between marital status ($p = 0.009$), number of children ($p = 0.001$), companies in which they work ($p = 0.000$), years of work ($p = 0.000$), days worked per month ($p = 0.000$), hours of sleep per day ($p = 0.000$), category of leave ($p = 0.000$). Conclusion: the interprovincial drivers of the Tarma - Huancayo route submitted to the investigation, show a correlation between burnout and engagement, on the other hand, it was observed that there is a significant relationship between sociodemographic factors and the variables burnout and engagement.

Keyword: burnout, emotional exhaustion, work engagement and work commitment.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.1 Situación problemática	11
1.2 Formulación del problema	12
1.2.1 Problema general	12
1.2.2 Problemas específicos	12
1.3 Justificación de la investigación	12
1.4 Objetivos de la Investigación	12
1.4.1 Objetivo general	12
1.4.2 Objetivos específicos	13
1.5 Hipótesis	13
1.5.1 Hipótesis general	13
1.5.2 Hipótesis específicas	13
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	14
2.1 Antecedentes de la investigación	14
2.1.1 A nivel internacional – Síndrome de Burnout	14
2.1.2 A nivel nacional – Síndrome de Burnout	15
2.1.3 A nivel internacional – Engagement	17
2.1.4 A nivel nacional – Engagement	19
2.1.5 Antecedentes que emplean el Síndrome de Burnout y Work Engagement	19
2.2 Bases teóricas	21
2.2.1 Variable síndrome de Burnout	21
2.2.2 Variable Work Engagement	23
2.2.3 Modelos etiológicos elaborados desde las teorías socio-cognitivas del Yo	25
2.2.4 Teoría organizacional	26
CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS	27
3.1 Tipo de estudio y diseño de la investigación	27
3.2 Población y muestra	27
3.2.1 Criterios de inclusión y exclusión	27
3.3 Variables	28
3.4 Definición conceptual y operacionalización	28

3.4.1 Definición conceptual	28
3.4.2 Definición operacional – Síndrome de burnout	28
3.4.3 Definición operacional – Engagement	28
3.4.4 Definición operacional – Factores sociodemográficos (ver anexo 11)	29
3.4.5 Plan de recolección de datos	29
3.5 Plan de análisis e interpretación de la información	34
3.5.1 A nivel de estadística descriptivo	34
3.5.2 A nivel de estadística inferencial	34
3.6 Ventajas y limitaciones	35
3.6.1 Ventajas	35
3.6.2 Limitaciones	35
3.7 Aspectos éticos	35
3.7.1 Respeto de la confidencialidad y política de protección de datos	35
3.7.2 Respeto de la privacidad	35
CAPÍTULO IV RESULTADOS	37
CAPÍTULO V DISCUSIÓN	42
5.1 Discusión	42
5.2 Conclusiones	42
5.3 Recomendaciones	43
RERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
ANEXOS	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Ficha técnica - Síndrome de burnout	30
Tabla 2. Ficha técnica - Engagement	31
Tabla 3. Validación de expertos – Síndrome de burnout	32
Tabla 4. Validación de expertos – Engagement	32
Tabla 5. Criterio de confiabilidad – Síndrome de burnout	33
Tabla 6. Criterio de confiabilidad – Engagement	34
Tabla 7. Descripción de las variables de la muestra	37
Tabla 8. Asociación del engagement con los factores sociodemográficos y con el síndrome de burnout	39
Tabla 9. Asociación del síndrome de burnout con los factores sociodemográficos	40

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación tenemos el siguiente problema ¿Cuál es la relación entre burnout y engagement en conductores interprovinciales de la ruta Tarma - Huancayo?, ante ello nos planteamos el siguiente objetivo que es determinar la relación que existe entre burnout y engagement en conductores interprovincial de la ruta Tarma - Huancayo. Según la Organización Mundial de la Salud “anualmente mueren 1,3 millones de personas en las carreteras del mundo entero...en los informes se indica que los traumatismos por accidente de tránsito siguen representando un importante problema de la salud pública”

El estudio está justificado porque no hay ningún estudio con las variables estudiadas, es más, no se cuenta con ninguna limitación para la elaboración de la investigación, se tuvo la participación de todos los conductores de las empresas de transporte, siendo viable su aplicación de los instrumentos en la toma de información. Es importante comenzar a realizar estudios sobre las afecciones que padecen los conductores, la conducción de un vehículo expone muchas vidas al peligro, tanto dentro como fuera del vehículo, las personas pueden sufrir lesiones o incluso la muerte.

Para la investigación se planteó como hipótesis, existe relación significativa entre burnout y engagement en conductores interprovincial de la ruta Tarma - Huancayo. Aplicando el cuestionario Maslach Burnout Inventory se evaluó los tres síntomas que son agotamiento emocional, definida como la pérdida progresiva de energía en el desarrollo de la labor; despersonalización, que se caracteriza por que las personas dejan de crear vínculos, se aíslan y pierden afecto en su entorno laboral y, por último, la realización personal, que es la sensación de no lograr nada, sentir frustración y cuestionarse el éxito de su vocación; estas variables descritas, nos permiten conocer el estado del conductor, y así, poder determinar si ya se encuentra afectado por su trabajo. El engagement, en base a su diseño se considera que es lo contrario al burnout y vinculado a la psicología positiva, tiene como objetivo promover los aspectos positivos de la vida humana y se centra en el análisis del vigor, caracterizado por mostrar altos niveles de vitalidad y voluntad para esforzarse en el trabajo diario; compromiso, que se relaciona con el entusiasmo, la inspiración y los desafíos en el trabajo, y finalmente la absorción, denota concentración y el sentirse cómodo con las actividades realizadas.

De esta manera, al ser ambos constructos considerados como opuestos, se esperaba que exista una correlación negativa que nos permita identificar el pro y contra de los conductores, y así, poder proponer métodos para corregir y potenciar el ambiente de trabajo, reduciendo la tasa de accidentabilidad y mortandad con la que cuenta el Perú.

La investigación está estructurada en 5 capítulos:

El primer capítulo presenta la situación problemática del síndrome burnout y engagement, la formulación del problema, su justificación, los objetivos y las hipótesis evocadas.

El segundo capítulo desarrolla el marco teórico, mencionando las investigaciones internacionales y nacionales relacionadas al síndrome burnout y engagement; y los fundamentos teóricos que apoyan la investigación.

El tercer capítulo describe la metodología utilizada, presentando el tipo de estudio, diseño de investigación, población y muestra; asimismo, las variables, plan de recopilación de datos e instrumentos, plan de análisis, interpretación de la información, ventajas, limitaciones, y aspectos éticos.

El cuarto capítulo examina el análisis e interpretación de resultados contra supuestos, que involucran variables y factores sociodemográficos.

Finalmente, el quinto capítulo presenta la discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Situación problemática

Se cuenta con un gremio de conductores interprovinciales que cubren la ruta de Tarma – Huancayo, los cuales desarrollan su labor sujeta a mucho estrés debido a la presencia de pasajeros que desean llegar a su destino a la mayor brevedad posible, dicho trabajo es considerado en algunos países como un oficio; sin embargo, en los gobiernos de algunos países que ha logrado brindar mayor importancia a este oficio, otorgando capacitaciones a sus conductores para confirmar la responsabilidad de proteger la integridad de los usuarios (MTC, 2013).

El síndrome burnout, guarda estrecha relación con el estrés; además, se encuentra asociado a trastornos que afectan la capacidad individual, el control personal, el juicio de la persona, las emociones y el comportamiento, las cuales se encuentran relacionadas con las personas, así como también, los factores sociales, culturales, económicos, etc. Causando un cambio mental según la (Organización Mundial de la Salud - OMS, 2017).

Por otro lado, gran parte de conductores profesionales están sujetos en nuestro país a trabajar por jornadas no establecidas, muchas veces conduciendo más horas de lo señalado en el reglamento Proyecto Ley (2014); de la misma forma, la presión causada por los pasajeros, lleva al conductor a sufrir disturbios físicos y/o mentales, aumentando el riesgo de causar un accidente, debido al mal estado físico y emocional del conductor.

Los estudios sobre el síndrome de burnout, se enfocan en mayor parte al ámbito de personas profesionales que interactúan directamente con personas en su vida laboral diaria, por ejemplo, enfermeros, recibidores pagadores, secretarías; sin embargo, actualmente se sabe que todos los profesionales pueden sufrir el síndrome de burnout, sin importar la profesión que desempeñen, debido al trabajo físico y emocional, incluso a su propio rol profesional (Hidalgo y Saborío, 2015).

Para ello tenemos un nexo de lo negativo y positivo en las acciones que se realizan frente a un trabajo cotidiano, es decir, por un lado existe el estrés negativo conocido como distrés, el cual, se caracteriza por la incapacidad de resolver adecuadamente los conflictos, los tiempos de respuesta son inadecuados, se produce un desequilibrio y trastornos biopsicosociales, lo cual, puede conducir a enfermedades graves; por otra parte, existe el estrés, que es considerado un estrés positivo, el cual aumenta el rendimiento y mejora nuestras capacidades, genera energía en las personas y el pensamiento se agudiza, en general, la persona llega a sentir un equilibrio y estabilidad. En conclusión, se puede presumir que existe similitud entre el síndrome de burnout con el distrés y entre el engagement y el estrés.

Por ello el engagement, se caracteriza como "un estado mental positivo relacionado con el trabajo caracterizado por el vigor, el compromiso y la absorción, se convierte en un fenómeno individual que denota el compromiso y los lazos emocionales de los empleados con su trabajo" (Schaufeli y Bakker, 2004).

En los Países Bajos, alrededor del 15% de la población activa sufre de agotamiento. Esto tiene un impacto económico significativo de más de 1.500 millones de euros debido a pérdidas causadas por los trastornos o enfermedades asociadas con el estrés o la tensión constante. Las personas que ofrecen servicios relacionados con la salud tienen más probabilidades de padecerlo (Saborío y Hidalgo, 2015).

Por lo expuesto anteriormente se tiene el siguiente objetivo, determinar la relación que existe entre burnout y engagement en conductores interprovincial de la ruta Tarma - Huancayo.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre síndrome burnout y engagement en conductores interprovinciales de la ruta Tarma - Huancayo?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuáles son los niveles del síndrome de burnout en conductores interprovinciales de la ruta Tarma - Huancayo?
- ¿Cuáles son los niveles del engagement en conductores interprovinciales de la ruta Tarma - Huancayo?
- ¿Cuál es la asociación entre el síndrome de burnout y los factores sociodemográficos en conductores interprovinciales de la ruta Tarma - Huancayo?
- ¿Cuál es la asociación entre el engagement y los factores sociodemográficos en conductores interprovinciales de la ruta Tarma - Huancayo?

1.3 Justificación de la investigación

Existen consecuencias significativas para los profesionales que padecen del Síndrome de Burnout, las cuales pueden empeorar si se descuida la salud física y mental. (Rodríguez, Guevara y Viramontes, 2017).

No obstante, en el país no se cuenta con estudios realizados a los conductores de transporte interprovincial de pasajeros, obviando los beneficios que conseguirían tanto conductores como pasajeros, procurando mejorar la calidad de vida y reduciendo las tasas de accidentabilidad de tránsito (ver anexo N°1), actualmente se cuentan con una preocupante cifra de mortandad (ver anexo N°2), sin mencionar las cantidades de heridos que en años como el 2013 han llegado a 59,616 personas (ver anexo N°3). (Ministerio de Transporte y Comunicaciones – MTC, 2014).

La presente investigación se enfoca en la búsqueda de información sobre síndrome de burnout y engagement, contribuyendo con información que pueda ser utilizada en futuras investigaciones y, que puedan servir como punto de partida o referencia para diferentes organizaciones de transporte que pretendan mejorar la calidad de atención y sobre todo la calidad de vida de sus conductores, ya que, los conductores forman parte importante del día a día de nuestra sociedad.

Para ello, se realizó una encuesta a fin de tener una mayor claridad de la prevalencia de síndrome de burnout en los conductores interprovinciales de la ruta Tarma – Huancayo. Utilizando un baremo del Maslach Burnout Inventory, que nos permitió conocer el nivel de agotamiento emocional, realización personal y despersonalización que tienen los conductores evaluados.

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre burnout y engagement en conductores interprovinciales de la ruta Tarma - Huancayo.

1.4.2 Objetivos específicos

- Identificar los niveles del síndrome de burnout en conductores interprovinciales de la ruta Tarma – Huancayo.
- Identificar los niveles del engagement en conductores interprovinciales de la ruta Tarma - Huancayo.
- Determinar la asociación entre el síndrome de burnout y los factores sociodemográficos en conductores interprovinciales de la ruta Tarma - Huancayo.
- Determinar la asociación entre el engagement y los factores sociodemográficos en conductores interprovinciales de la ruta Tarma - Huancayo.

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

- HG_1 = Existe relación significativa entre burnout y engagement en conductores interprovinciales de la ruta Tarma - Huancayo.
- HG_0 = No existe relación significativa entre burnout y engagement en conductores interprovinciales de la ruta Tarma - Huancayo.

1.5.2 Hipótesis específicas

- HE_1 = Existe asociación significativa entre el síndrome de burnout y los factores sociodemográficos en conductores interprovinciales de la ruta Tarma - Huancayo.
- HE_2 = No existe asociación significativa entre el síndrome de burnout y los factores sociodemográficos en conductores interprovinciales de la ruta Tarma - Huancayo
- HE_3 = Existe asociación significativa entre el engagement y los factores sociodemográficos en conductores interprovinciales de la ruta Tarma – Huancayo.
- HE_4 = No existe asociación significativa entre el engagement y los factores sociodemográficos en conductores interprovinciales de la ruta Tarma – Huancayo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

En nuestra investigación no se ha encontrado estudios en conductores con ambas variables relacionadas, por esta razón, se ha decidido agrupar las investigaciones internacionales y nacionales de cada variable por separado.

2.1.1 A nivel internacional – Síndrome de Burnout

Portero (2015), en su investigación “Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario”, determinó de una muestra de 258 enfermeros(a) y auxiliares quienes fueron evaluados con el Maslach Burnout Inventory, obteniendo como resultado puntuaciones medias en las dimensiones estrés y satisfacción; además, en la evaluación de las dimensiones de la variable Burnout se halló un alto nivel en dimensión de despersonalización, seguida de una puntuación media en la dimensión de agotamiento emocional, y finalmente se obtuvo un bajo nivel en la dimensión de realización personal.

Morales (2015), efectuó una investigación titulada “Síndrome de Desgaste Laboral en un grupo de conductores de unidades de emergencia pre hospitalario de los bomberos voluntarios de la ciudad capital”, investigación realizada en Guatemala, con el propósito de evaluar si existe un desorden del sesgo relacionado con el trabajo en los conductores de emergencias preventivas. La investigación se realizó con 60 conductores de diferentes tipos de unidades (A, B, C) que se encuentran en un rango de edad de 18 a 50 años y con una antigüedad de servicio de 1 a 20 años, todos de sexo masculino. El instrumento utilizado para obtener resultados fue el cuestionario Burnout de Arias (2011), que trabaja por cuenta propia. Los resultados obtenidos mostraron que los impulsores de las unidades nutricionales pre hospitalarias tienen un promedio de 61, por tanto, según la tabla de niveles de burnout, se puede concluir que se encuentran en un nivel medio superior.

Valdivia et.al. (2012), en su investigación titulada “Síndrome de Burnout en conductores de microbuses de la ciudad de Santiago de Chile” concluyen que, de una muestra conformada por 120 conductores de microbuses, los mismos que fueron evaluados con el Inventario de Burnout de Maslach; como resultados se evidencia la presencia del síndrome de Burnout; con respecto a sus dimensiones se halló la existencia de correlación entre desgaste emocional y cinismo, a su vez, los niveles de cinismo son bajos, seguido de un alto nivel en desgaste emocional; la investigación concluye afirmando que para combatir el desgaste emocional producto de la labor diaria, los conductores adoptan actitudes que elevan sus resultados en las dimensiones de despersonalización y actitudes cínicas; sin embargo, esto no genera en ellos mecanismos de indiferencia, por el contrario, son actitudes que incluso ayudan a los conductores a lograr eficacia laboral.

Pérez (2012), Realizó una investigación descriptiva para determinar la incidencia del Síndrome de Burnout. La muestra fue compuesta por 64 sujetos trabajadores y no trabajadores, de ambos sexos, con edades entre los 22 y 47 años, con diferentes estados conyugales. El instrumento utilizado en la investigación de Pérez fue el cuestionario Burnout desarrollado por Arias (2007), que, en su forma auto aplicable, mide la fatiga o el desgaste profesional. Los resultados obtenidos fueron clasificados por medio de

cuadros comparativos y descriptivos mostrando que no existe diferencia estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre la intensidad del Síndrome de Burnout en los estudiantes que realizan su práctica. Pérez concluyó que el síndrome de agotamiento emocional se manifiesta como un nivel promedio de estudiantes que realizan su práctica, lo que indica que la manifestación de la fatiga de los estudiantes está más allá del resultado normal de las actividades diarias.

Ochomogo y Barrera (2011), determinaron la prevalencia del Síndrome de Desgaste Laboral y una posible relación con el tipo de trabajo en el equipo de trabajadores del Hospital de Guatemala, a través de un análisis, observación y estudio transversal, en una muestra de 94 colaboradores de la institución, separados en dos subgrupos bajo la responsabilidad y su ayuda directa a los pacientes. Esto identificó una mayor incidencia de interrupciones en el grupo de ayuda directa y responsable con los pacientes, y se encontró una ocurrencia positiva entre los trabajadores con menos horas de trabajo y menor edad. No se logró relacionar el trabajo con la prevalencia del síndrome, de forma estadísticamente significativa.

De la misma forma Girón (2010), realizó una investigación de tipo descriptivo no paramétrico, con el objetivo de determinar el nivel de desgaste profesional de los docentes de Guatemala. Para ello, se utilizó el cuestionario de burnout de trabajo desarrollado por Arias (2007), estableciendo una muestra de 72 profesores pertenecientes a los diferentes niveles de la escuela. Los resultados obtenidos fueron expresados por medio de tablas donde es relatado que 58,43 del grupo está entre 46,64 y 70,22 puntos. Por lo tanto, se concluyó que el 68% tiene un nivel promedio de desgaste profesional, aunque no es suficiente para definir el síndrome del quemado de trabajo es una indicación de posibles casos aislados.

En otros países del mundo, los estudios efectuados por la psicología del tránsito abarcan temas como: comportamientos de riesgo y medidas de seguridad, emociones en la conducción, neuropsicología del tránsito, educación y formación de conductores, procesos cognitivos involucrados en la conducción, el medio ambiente y la tecnología de los vehículos, las diferencias individuales y la personalidad, el comportamiento peatonal de Ledesma, Peltzer y Poó (2006). Por ello la Asociación Internacional de Psicología Aplicada crea en 1994 la división de Psicología del tráfico y el transporte, Asignando a Rothengatten, T. como primer presidente debido a sus aportes en este campo de la psicología Arias (2011); a nivel mundial los países con mayor desarrollo en psicología del tránsito son: EEUU, Inglaterra, Holanda, Suecia, Finlandia y Alemania. (Pedraja, Egea y García, 2002).

2.1.2 A nivel nacional – Síndrome de Burnout

Arias, Mendoza y Masías (2013), investigaron el síndrome de Burnout en conductores de una empresa de transporte público en la ciudad de Arequipa cuyo objetivo es analizar cada una de las dimensiones del síndrome. Hubo un total de 94 participantes y los resultados mostraron que hay altas proporciones de conductores afectados por niveles graves de agotamiento emocional, despersonalización y Burnout. Las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización dependen de forma positiva y significativa del síndrome de Burnout, la dimensión de realización personal no está relacionada a las otras dos dimensiones, sin embargo, está débilmente relacionada al síndrome de Burnout. Con los resultados encontrados, concluyeron que el equipo de enfermería poseía un bajo nivel de síndrome de

Burnout en general. En sus dimensiones, la de agotamiento emocional presenta nivel medio, puesto que las características socio laborales influyen de manera significativa en la presencia del Burnout.

Apari (2012), realizó un estudio titulado síndrome de burnout en los profesionales de enfermería cuyo fin era establecer los niveles de burnout en enfermeros que laboran en un hospital en Cañete. Para ello se aplicó el instrumento el Maslach Burnout Inventory, junto con 5 interrogaciones sobre datos socio laborales a una muestra de 50 enfermeras. Los resultados obtenidos de dicha evaluación fueron que el 72% del personal de enfermería presenta bajos niveles de burnout en despersonalización y realización personal. En lo que se refiere al agotamiento emocional, se encontró en un nivel medio del 70%. Ellos encontraron una afiliación específica entre los niveles de Burnout y las variables socio-laborales.

Salazar y Pereda (2010), buscaron la correlación entre el síndrome de burnout y los modelos de conducta ante el tráfico en conductores del departamento La Libertad. La muestra fue compuesta de 237 conductores de ruta interprovincial que se aplicaron a la escala de conductores de personalidad situacional PSS Fernández - Seara y Maslach Burnout Inventory encontrar una relación directa entre las variables y el 13,5% de los conductores presentaron síndrome de burnout.

En Perú se realizaron las primeras evaluaciones psicotécnicas para conductores en 1926, Arias (2011), con el paso de los años hubo diversos estudios que daban cuenta de la urgente necesidad de contar con un sistema legal que permita regir la seguridad vial, es por ello que hoy en día el artículo 112 del Reglamento Nacional de Tránsito establece que aquella persona que desea tramitar su licencia de conducir, debe aprobar un examen de aptitud psicosomática a cargo de un psicólogo. Morocho (2002).

No todo es malo, también existen estudios que reportan que los conductores con mayor tiempo de conducción, mayor edad y los casados conducen mejor; gracias a que presentan mayor prudencia y serenidad detrás del volante Ponce (2006), aquellos conductores que presentan mayores puntuaciones en el Síndrome de Burnout, son incapaces de actuar debidamente ante el estrés, también cabe mencionar que presentan mayor cansancio físico y emocional, baja Engagement, desmotivación, cinismo e impulsividad. Por otro lado, los conductores con mayor realización personal se sienten más felices y cómodos con el trabajo, cumplen las reglas de tránsito y son respetuosos, atenciosos y cautelosos. (Salazar y Pereda, 2010).

Otro estudio identificó que aquellos que tienen más accidentes son más osados, individualistas, agresivos y tienen dificultad para controlar sus impulsos Lamounier y Villemor (2006). También se informó que los conductores que no respetan las reglas de tránsito tienen un comportamiento antisocial Ponce (2006), por otro lado, los conductores que son heridos más sentir desmotivado, insatisfecho y divulgando no tener conocimiento suficiente; Vásquez, Gonzales y Perera (2002), otros estudios afirman que es a causa de carencias atencionales Velásquez y Escobar (2011).

Actualmente la evaluación psicotécnica no es lo único que abarca la psicología del tránsito, también intervienen tres factores de estudio en la ocurrencia de accidentes los cuales son: el factor humano, que es netamente el comportamiento que desempeñamos; el factor mecánico, que se refiere a

las bondades ergonómicas del vehículo, considerando la comodidad y seguridad que brindaban así como sus aditamentos particulares Smith y Wakeley (1977), y el factor ambiental, que analiza cómo repercute los efectos del ambiente en la conducta del conductor, Cornejo (2005) considerando el clima, contaminación sonora, los peatones, etc. En Lima, un estudio sobre el ruido vehicular fue realizado en la Av. Javier Prado por Santos de la Cruz (2007), pero es importante resaltar que dichos estudios fueron realizados por ingenieros mas no por psicólogos, esto debido a la escasa formación técnica psicológica en estos temas.

2.1.3 A nivel internacional – Engagement

López, López, Fernández, Liébana y Gutiérrez (2016), estudiaron los métodos de aprendizaje, la dedicación, el ocio y el rendimiento pasado, para proponer un modelo relacionado con el aprendizaje, el compromiso y el ocio / ocio, como variables influyentes en la educación de continuidad. Utilizaron un cuestionario adaptado para apreciar el ocio / ocio, el cuestionario sobre los enfoques de aprendizaje y la versión en español del cuestionario de participación del estudiante académico para analizar el compromiso. Su modelo plantea que, los resultados pasados de los estudiantes son buenas predicciones para una estrategia profunda, que se correlaciona positiva y directamente con altos valores de compromiso y viceversa con libre / ocio, lo que explica a los autores, un estudiante que se siente más absorbido, dedicado, se enfrenta con mayor el vigor y las estrategias que involucran la comprensión y la integración del aprendizaje dedicarán más tiempo a las tareas de aprendizaje, por lo que la cantidad de tiempo libre disponible será necesariamente menor.

Por otro lado, ocurre con alumnos que presentan un abordaje superficial y menor compromiso, estrategias reproductivas y menos dedicación, absorción y vigor direccionado, a sus estudios se relacionará con un menor consumo temporal en las tareas de aprendizaje y, por consiguiente, una mayor disposición de tiempo libre López, López, Fernández, Liébana y Gutiérrez (2016). El enfoque superficial apunta menos hacia el compromiso y más para el ocio / tiempo libre. Los autores recomiendan que refuerce el uso de configuración profunda, aumentando su compromiso, debido a que los estudiantes disponen de escaso tiempo libre/ocio, y por ende se plantean cuál es tiempo mínimo necesario para el tiempo libre/ocio que permita la recuperación del estudiante. Respecto a los conceptos de enfoque profundo y superficial, se refiere a las formas en que cada aprendiz, en un contexto concreto, aborda la tarea aprendizaje.

El enfoque profundo es cuando el estudiante se enfoca en obtener comprensión de significado. Por otro lado, cuando el alumno se enfoca en la reproducción de la superficialidad, se lo denomina configuración superficial.

López, et al. (2016), encontraron en el análisis de enfoques y engagement por género, que los hombres y las mujeres de esta muestra presentan diferencias significativas en todas las variables (enfoque superficial, vigor, dedicación, absorción) a excepción del enfoque profundo. Las mujeres presentan un enfoque menos superficial y son más "ligadas" a los estudios que hacen.

Garrosa, Blanco, Moreno, González y Fraca (2014), investigaron la "Evaluación y predicción del Work engagement en voluntarios: el papel del sentido de la coherencia y la reevaluación cognitiva". Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau (2001), realizaron un estudio con 136 voluntarios de

entre 18 a 89 años; el instrumento fue la Utrecht Work Engagement Scale (UWES), la cual fue contextualizada para la población española, (citado por Garrosa, Blanco, Moreno, González y Fraca, 2014); además, se utilizó las herramientas de Positive and Negative Affect Schedule (PANAS), de Watson, Clark y Tellegen (1998); El Cuestionario de la Regulación de la Emoción (ERQ), la cual evalúa dos dimensiones de la regulación emocional: la revalorización y la represión; y la Orientation To Life Questionnaire (OLQ), Antonovsky (1987). Todos los autores enfatizaron su compromiso de contribuir a la psicología de la salud organizacional con el fin de poder fortalecer el desarrollo y mantenimiento de diferentes aspectos positivos de la salud de los miembros organizacionales.

Oramas, Del Castillo, Marrero, Cepero y Vergara (2014), realizaron una investigación titulada "Work Engagement", donde el objetivo principal consistía en contribuir con la comprensión del "Compromiso por el trabajo" como un constructo positivo. La evaluación fue mediante el instrumento Utrecht Work Engagement Scale (UWES), la versión utilizada fue la de 17 Items, dispuestos en una escala de Likert con siete opciones de respuesta con la finalidad de que puedan expresar la frecuencia con la que perciben su comportamiento en relación con las dimensiones de vigor, compromiso y absorción. Con respecto al análisis entre el Work Engagement y las variables sociodemográficas edad, sexo y nivel de educación, solamente se halla una correlación directa significativa débil entre la edad y la dimensión dedicación, de igual manera se aprecia una relación débil entre edad y la dimensión de absorción, concluyendo que a mayor edad son más dedicados a su labor. Así mismo, entre el sexo y las dimensiones de vigor y dedicación, no se encuentran diferencias significativas, concluyendo que, aunque existan pequeñas diferencias estadísticas, no son suficientemente significativas; Según Oramas et.al., (2014, p.55) "las mujeres compensan el relativo déficit en vigor con valores similares de dedicación que sus colegas masculinos y mayor nivel de absorción, lo que permite pensar que establecen límites entre la vida laboral y extra laboral, involucrándose en la actividad laboral de modo tal que no pueden distinguirse diferencias en cuanto al work engagement total para ambos sexos"

En cuanto a la educación escolar, existen diferencias significativas en la dimensión del vigor; sobre la absorción, los estudiantes universitarios presentan un nivel significativo más alto que los técnicos medios; el valor promedio de los estudiantes antes de la universidad es más alto que el valor promedio de los técnicos y estudiantes universitarios. Hablando estadísticamente, existe una correlación entre el nivel educativo, la vitalidad y los resultados independientes del género. Sin embargo, no creen que este resultado, calificaciones académicas y compromisos sean concluyentes, sugieren que les faltaba analizar de acuerdo con el sector ocupacional y la tarea en cuestión, porque las variables podrían estar relacionadas al compromiso laboral.

En cuanto a las diferencias relacionadas con los grupos profesionales, es posible poner en práctica las características de iniciativa y creatividad, directivos y otros que tienen autonomía y control sobre las actividades, a las diferencias de empleos menos independientes o personal relacionado al cuidado de los demás. Nuevamente consideran que en su estudio han podido abordar con mayor profundidad esta variable.

Pena, Rey y Extremera (2012) examinaron las diferencias en función del género en el colectivo docente de inicial y primaria de España, El 71,6 % de los encuestados posee una diplomatura, seguido por el 26,6% que poseen licenciatura y 1% con estudios de doctorado, el resto conformado por otros estudios. Los instrumentos que emplearon fueron: para Inteligencia emocional percibida utilizaron la versión castellana del Wong and Law's Emotional Intelligence Scale del 2002. Los autores valoran el estudio del compromiso de contribuir a la psicología de la salud organizacional para fortalecer los aspectos positivos que promueven y mantienen la salud de los miembros de las organizaciones.

Casuso, (2011), En el estudio del estrés, el compromiso y el rendimiento académico en los estudiantes universitarios de Ciencias de la Salud, utilizó el cuestionario UWES para medir el compromiso académico en tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción.

2.1.4 A nivel nacional – Engagement

Moreno, Garrosa, Corso, Boada y Rodríguez (2012), realizaron la investigación con una dimensión Vigor del Engagement, empleando la escala de Utrecht Work Engagement Scale (UWES; Schaufeli et al., 2002. Ellos parten del concepto del engagement, que es el estado motivacional positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por una sensación de realización personal, que no todas las personas que son sometidas a altos niveles de estrés laboral desarrollan agotamiento emocional, algunos profesionales presentan la sensación de energía y conexión con su trabajo a pesar de enfrentar exigencias laborales estresantes. Las variables sociodemográficas son variables de control: Nivel educativo (participantes docentes), porcentaje de interacción con los pacientes (participantes enfermeras), y género. Las variables personales positivas que se consideraron fueron: la autoeficacia, optimismo, control y compromiso. Para la personalidad resistente (control, compromiso y reto), utilizaron la Escala de Personalidad Resistente del CDPE de Garrosa et.al.,(2008).

Para medir la autoeficacia se utilizó la escala de Sherer y Maddux (1982), que evalúa las creencias de las personas para manejar determinadas situaciones. El estrés por estrés (ER), representa los requisitos laborales, ER incluye la congestión, el conflicto y la ambigüedad. Como resultado, encontraron que las variables sociodemográficas no tenían ningún efecto sobre la variable dependiente vigor, mientras que ER tiene un mayor valor predictivo.

Entre las variables personales positivas destaca el alto valor significativo del compromiso

En situaciones de emergencia de bajo nivel, los docentes con niveles de control más altos, presenta altos niveles de vigor, pero menos cuando la situación de emergencia es alta. Respecto a las enfermeras, aquellas que obtuvieron bajas puntuaciones en compromiso, reducen significativamente sus niveles de vigor en situaciones de alto estrés, pero esto no sucede a quienes cuentan con un alto compromiso

2.1.5 Antecedentes que emplean el Síndrome de Burnout y Work Engagement

Se consideran investigación de otras profesiones y oficios, puesto que no se encuentran en conductores como es nuestra investigación.

Glaría, Carmona, Pérez y Parra, (2015), realizaron una investigación no experimental, de corte transversal, sobre el burnout y engagement académico en fonoaudiología. Utilizaron el Inventario de Burnout de Maslach para estudiantes y el Utrecht work Engagement Scale - Student. Comentan las autoras que la investigadora Parra estudió las propiedades psicométricas de la escala UWES-S17 en estudiantes universitarios chilenos, lo que identifica la presencia de dos factores.

El primero, denominado involucramiento en los estudios, se relaciona con el nivel en que la persona se muestra implicada en sus estudios y estos le vigorizan y el segundo, denominado satisfacción con los estudios, hace referencia al grado en que la persona se siente inspirada y con agrado hacia sus estudios. Respecto al resultado que obtuvieron en el caso de engagement, no encontraron diferencias significativas por nivel de estudios.

Manzano (2002), estudió sobre el burnout y engagement en un colectivo pre profesional universitario de Argentina. El tiempo señalado por la Universidad para acabar la DCE son seis semestres y el tiempo señalado para culminar la LADE es de ocho semestres. Respecto a los instrumentos, para el Burnout utilizaron el Maslach-Burnout Inventory-General Survey-MBI-GS de Schaufeli et al. del año 1996 adaptada al castellano por Salanova.

Para el Engagement usó el cuestionario de Engagement para estudiantes de Schaufeli, Salanova, Gonzáles y Bakker (2000). Como variables psicosociales consideraron: Desempeño, Madurez Profesional y Tendencia al Abandono. El desempeño fue evaluado por el porcentaje de exámenes aprobados en aquellos realizados en la última llamada sometida. La madurez profesional se midió mediante dos preguntas para indagar la información que el estudiante tiene en relación al mercado laboral y sus posibilidades de empleo. La tendencia al abandono se refiere a la intención de abandonar los estudios por un posible trabajo, lo cual indagó mediante dos ítems usados para medir dicha tendencia.

En su investigación, se encontró con que los dos más importantes antes de que los propietarios de los resultados son claros y el grado de cinismo mostrado del estudiante, el cinismo es una dimensión de agotamiento emocional, diseñado para tener poca identificación y que su opuesto en el compromiso es la dimensión dedicación, que se refiere a la persona.

En el lugar de trabajo, el modelo de demandas y recursos, utilizado por Schaufeli, Salanova, González y Bakker (2001), explica los diferentes procesos que pueden ocurrir en los individuos de una organización en la predicción del agotamiento emocional y el compromiso.

Es decir, que dependiendo de la combinación entre las demandas laborales y los recursos de distinta naturaleza (propios de la persona o del entorno) es que el compromiso o el burnout pueden manifestarse, que son opuestos, incluyendo rasgos de personalidad como extroversión versus neuroticismo, resiliencia, personalidad resistente y SOC, emociones positivas frente a las emociones negativas. Todo esto influye en la fricción, el vínculo y el comportamiento de ayuda de los voluntarios.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Variable síndrome de Burnout

El término Burnout es considerado un fenómeno psicológico de los años setenta que tuvo origen en los Estados Unidos, su principal objetivo residía en brindar una explicación respecto al deterioro que se generaba en los procesos de atención y cuidado profesional en los usuarios de empresas de servicio.

Se conoce como "Síndrome de quemadura en el trabajo". SQT realizó estudios desde puntos de percepción clínica y psicosocial, se asume que la imagen clínica se quema como esta condición de que la sustancia se debe al estrés relacionado con el trabajo. Y psicosocialmente, se define como un proceso principal o una reacción emocional que surge de las diferentes manifestaciones en diferentes etapas que surgen a través de la colaboración en el trabajo y el entorno personal.

Plantea Martínez Pérez (2010), que en la década del 70 la psicóloga Cristina Maslach utilizó el concepto de burnout para referirse al desgaste profesional que padecían las personas cuyos negocios estaban relacionados con la atención humana. Posteriormente, el síndrome de Burnout, ha sido planteado como la respuesta que el individuo genera ante el estrés laboral crónico que se vive dentro del entorno laboral, el cual afecta al individuo de manera personal, social e inclusive en lo organizativo.

Frente a lo anterior, propone Apiquian (2007), postula las posibles causas de este fenómeno en el sujeto, divididas en tres apartados como los son, los factores laborales, factores personales y variables sociodemográficas, las cuales confluyen conjuntamente como agentes de riesgo para la emergencia del síndrome.

En cuanto a los factores existentes al interior de la organización pueden destacarse, la estabilidad en el puesto de trabajo, los turnos laborales, las características del puesto, la seguridad, el ambiente laboral, la incorporación de nuevas tecnologías al entorno de trabajo, las relaciones interpersonales, los sistemas de retribución y finalmente la falta de retroalimentación que le permita al individuo conocer cuál es el resultado y proceso que ha llevado en el cargo.

Desde entonces, este término de agotamiento emocional se ha utilizado en la literatura científica, que en español se ha traducido como quemar y se ilustra con algunas metáforas latente, una batería que se agota o una llama extinguida que representa el estado de agotamiento emocional y pérdida de energía de una persona (Martínez y Salanova, 2003).

En la República de Polonia se desarrolló la primera Conferencia Europea, donde se publicaron alrededor de 2,500 artículos sobre el tema Burnout; Schaufeli y Enzmann (1988), por su parte, 8 años más tarde realizaron una revisión a las bases de datos especializadas y bibliografía, revelando 5,500 publicaciones sobre el mismo tema Burnout.

En España, Isabel Martínez y Salanova (2003) realizaron una investigación y señalaron que estos datos revelan que el Burnout es un importante problema individual, social y académico reconocido internacionalmente. A raíz de tal popularidad, varios autores probaron las razones y justificaron su aceptación

En la actualidad, la Real Academia Nacional de Medicina de España (RANME), clasifica en su Diccionario de Términos Médicos (DTM), al Burnout con el código [CIE-10:Z73.0], en el cual se describe como “Síndrome psicológico causado por un cúmulo de circunstancias, como el estrés crónico, la sobrecarga profesional,...Puede afectar a cualquier trabajador,...Se manifiesta por sentimientos de impotencia con cansancio, agotamiento, depresión...a los que pueden sumarse múltiples molestias físicas.” (DTM, s.f.).

Según Navarro (2010), el síndrome de Burnout es una enfermedad relacionada al trabajo que causa perjuicios a la salud general, con las consecuentes de actitudes negativas en el círculo familiar y social y deterioro del ambiente ocupacional, por el absentismo en el trabajo y por la reducción de grado de satisfacción de trabajadores y usuarios de un centro de trabajo.

Araquistain y Damis (2011), describieron este síndrome como sensación de fatiga en el trabajo, acompañada por tres componentes o dimensiones esenciales: despersonalización, que significa un cambio negativo en las actitudes lo cual conduce a un distanciamiento y falta de interés por las necesidades de otras personas; agotamiento emocional, caracterizada por la pérdida paulatina de energía en el trabajo; y falta de realización profesional, existiendo una evaluación negativa en cuanto a la relación con el trabajo realizado. Esto conduce a la depresión, bajo compromiso laboral y disminución de la productividad.

a) Dimensiones del Burnout

❖ Agotamiento Emocional

El resultado de la depresión es el desafío de afrontar su trabajo para generar recursos diarios, y se basa en una fatiga continua física, emocional y nivel psicológico, así como irritabilidad, mal humor, insatisfacción en el trabajo y el pesimismo sobre sus actividades.

❖ Cinismo o Despersonalización

Esto significa que el profesional construye una barrera entre él y sus usuarios para protegerse, pero al mismo tiempo reducirán la eficiencia de su trabajo. El sujeto exhibe una actitud de insensibilidad, inhumanidad y cinismo; los pacientes dejan de ser personas para convertirse en objetos.

Según Gil (2007) señala que los trabajadores que tienen altos niveles de despersonalización pueden experimentar, a pesar de una media de tamaño físico, fatiga, emocional y nivel psicológico, así como mal humor y percibido frustrado con su desempeño en el trabajo; lo que lleva a problemas para interrelacionar con las personas de su entorno inmediato.

❖ Ineficacia o Baja Realización Personal

Este es un sentimiento subjetivo de frustración respecto a la forma de trabajo y los resultados alcanzados. Los esfuerzos se evalúan como negativos, lo cual afecta los compromisos de los trabajadores.

b) Síntomas del Burnout.

La persona que sufre el síndrome de burnout puede presentar los siguientes resultados y consecuencias Párraga (2005).

- ❖ **Se generan síntomas emocionales:**
Apatía, decepción, depresión, desamparo, desesperanza, falta de tolerancia, hostilidad, irritación, pesimismo y supresión de sentimientos.
- ❖ **Se generan síntomas cognitivos:**
Cambios en el auto-concepto, cinismo, crítica generalizada, desaparición de expectativas, desorientación cognitiva, distracción, pérdida de matrimonio, significado de vida, creatividad y valores.
- ❖ **Se generan síntomas conductuales:**
La falta de responsabilidad, absentismo e intención de abandonar las responsabilidades, compromiso, auto-sabotaje, desconsiderar el trabajo en sí, inadaptarías comportamientos, desorganización, el exceso de implicación, evitar decisiones, aumento del consumo de cafeína, alcohol, tabaco y drogas.
- ❖ **Se generan síntomas sociales:**
Aislamiento, evitar contacto y conflictos profesionales, interpersonal, mal humor, formación de grupos críticos.
- ❖ **Se generan síntomas psicósomáticos:**
Disfunción sexual, alteraciones en el peso, cansancio constante, dolor de cabeza (cefalea), trastornos gastrointestinales, dolores musculoesqueléticos, problemas cardiovasculares, problemas psicósomáticos, trastorno del sueño.

2.2.2 Variable Work Engagement

El engagement es la definición opuesta de burnout o síndrome de ser quemado por el trabajo. Las personas que desean trabajar, se sienten capaces de enfrentar las nuevas demandas que aparecen diariamente, también muestran una fuerte y efectiva conexión con su trabajo. (Caballero, Hederich y Hederich, 2010).

Las últimas tendencias en el estudio de burnout sufrieron un cambio al polo opuesto: compromiso. Este cambio puede deberse al aumento de la psicología positiva en los últimos años y al que está enfocado en el desarrollo óptimo y en los aspectos positivos y no en las disfunciones (Seligman y Csikszentmihalyi, 2000)

El engagement es el estado de compromiso o conexión emocional e intelectual en un grupo u organización; es el grado en que una organización conquistó los corazones y mentes de sus empleados. (Caballero, Hederich y Palacios, 2010).

El engagement está definido por Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau (2002) y Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau (2000); como un estado mental positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción. Más que un estado específico y momentáneo, el

compromiso se refiere a un estado afectivo-cognitivo más persistente que no se centra en un objeto, evento o situación en particular.

(Schaufeli, Salanova, González y Bakker, 2001), Han definido el compromiso como un estado mental positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por el poder (altos niveles de energía y resistencia mental), compromiso (alta participación laboral) y absorción (alta concentración de inmersión).

Este estado afectivo-cognitivo es persistente y no está enfocado en un objeto o situación particular.

Parra y Pérez (2010), el compromiso académico se define como un estado de salud mental tridimensional (absorción, vigor y dedicación), un compromiso intrínseco con la investigación, estableciendo su relación significativamente con variables personales (autoeficacia, edad, género, inteligencia emocional, nivel de participación, nivel de perfeccionismo, nivel de satisfacción y variables sociodemográficas), además de tener en (Bakker, Rodríguez, & Derks, 2012) cuenta las variables académicas, como por ejemplo, el rendimiento académico.

a) Dimensión del engagement

❖ Vigor

El vigor se refiere a los “altos niveles de energía y resistencia, la voluntad de invertir esfuerzo en el propio trabajo, la capacidad de no fatigarse fácilmente y la persistencia ante las dificultades y fatiga” (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001), p.417).

Para (Bakker, Rodríguez, & Derks, 2012) esta dimensión “se caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, por el deseo de esforzarse en el trabajo que se está realizando incluso cuando se presenta dificultades” (p.67).

(Salanova M. , 2009) define que “concretamente el vigor se refiere a altos niveles de energía y activación mental en el trabajo, la voluntad y predisposición de invertir esfuerzos y la persistencia, incluso ante las dificultades” (p.21).

Por tanto, se puede concluir que el vigor está relacionado con poseer un excelente nivel de vitalidad, energía e iniciativa por realizar las diferentes actividades laborales, denotando esfuerzo y vocación por cumplir adecuadamente las funciones laborales encomendadas a su cargo.

❖ Dedicación

La dedicación se refiere “a una fuerte implicación en el propio trabajo, acompañada de sentimientos de entusiasmo y trascendencia, ante un sentimiento de orgullo e inspiración” (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001), p.417).

Para (Bakker, Rodríguez, & Derks, 2012) esta dimensión “hace referencia a una alta implicación laboral, junto con la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo” (p.67).

(Salanova M. , 2009) refiere que “la dedicación se asocia al entusiasmo, estar orgulloso e inspirado en el trabajo, Se caracteriza por un sentimiento de importancia y desafío” (p.21).

Se puede concluir que la dedicación, se caracteriza por el sentido de pertenencia y respeto por el trabajo, sentir que el trabajo es un constante desafío que se puede llegar a concluir con la mejor predisposición y alegría laboral.

❖ **Absorción**

La absorción se refiere “a un estado agradable de inmersión total en el trabajo, que se caracteriza por el rápido paso del tiempo y la imposibilidad de separarse del trabajo” (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001), p.417).

Para (Bakker, Rodríguez, & Derks, 2012) esta dimensión “se produce cuando la persona está totalmente concentrada en su trabajo, cuando el tiempo pasa rápidamente y presenta dificultades a la hora de desconectar de los que se está haciendo” (p.67).

(Salanova M. , 2009) menciona que “la absorción es un estado de alta concentración, sentimientos de placer mientras se realiza la actividad, sensación de que el tiempo pasa volando, y percepción de dificultades para desligarse del trabajo, debido a esta alta concentración y disfrute” (p.21).

Por último, la absorción se vuelve obvia cuando existe un alto enfoque del individuo en el trabajo, debido a que no se considera cuánto tiempo ha pasado desde que comenzó a implementar las metas organizacionales, es claro que la concentración y disfrute de la labor del individuo es tan grande, que no existe distractor alguno que logre desviar su enfoque laboral.

2.2.3 Modelos etiológicos elaborados desde las teorías socio-cognitivas del

Yo

Modelo de Cherniss: en 1993, que presenta características del entorno de trabajo que permiten a los trabajadores desarrollar un sentido de logro son características de las organizaciones que ayudan prevención este síndrome de agotamiento no se desarrolla. Estas características del entorno laboral son: alta autonomía, alto nivel de desafío, control, retroalimentación y apoyo social del supervisor y colegas. (Quiceno y Alpi, 2007)

El modelo propuesto por Cherniss es parte de las teorías incluidas en las teorías sociocognitivas del Ser y se basa principalmente en el trabajo de Bandura sobre la autoeficacia, agrupando una serie de variables consideradas como antecedentes y consecuencias del síndrome. Según Párraga (2005), las teorías sociocognitivas del yo básicamente consideran que las cogniciones influyen en la forma en que las personas perciben y su comportamiento y, a su vez, estas cogniciones son modificadas por los resultados conductuales y la acumulación de consecuencias observadas en otros; También consideran que el grado de seguridad que las personas experimentan con sus propias habilidades determinará el esfuerzo que harán para lograr sus objetivos y la facilidad o dificultad para lograrlos, y también determinará algunas reacciones emocionales, como la depresión o el estrés que Acompaña la acción. Los trabajadores que perciben un alto sentido de

autoeficacia tienden a experimentar menos estrés ante situaciones amenazantes, y cuando creen que pueden manejar las situaciones de manera positiva, los encuentran menos estresantes. El éxito y el logro de los logros personales por parte de los trabajadores aumentarían la percepción de autoeficacia, mientras que el incumplimiento de los objetivos conduciría a sentimientos de fracaso bajo el sentido de autoeficacia y podría conducir al desarrollo del síndrome de burnout.

2.2.4 Teoría organizacional

Estos modelos incluyen disfunciones de roles, mala salud organizacional, estructura, cultura y clima organizacional como telón de fondo del síndrome. Son modelos caracterizados por enfatizar la importancia de los estresores en el contexto de la organización y las estrategias de afrontamiento empleadas en la experiencia de quema. Todos incluyen el síndrome de quemaduras como respuesta al estrés laboral. El modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983), el modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993) y el modelo de Winnubst (1993). El primero destaca las disfunciones de los procesos de papel y, especialmente, la importancia de la sobrecarga de papel y la pobreza para el desarrollo del síndrome, Cox et al. (1993) destaca la importancia de la salud organizacional y el modelo Winnubst (1993) enfatiza la importancia de la estructura organizacional, la cultura y el clima. (Quiceno y Alpi, 2007).

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

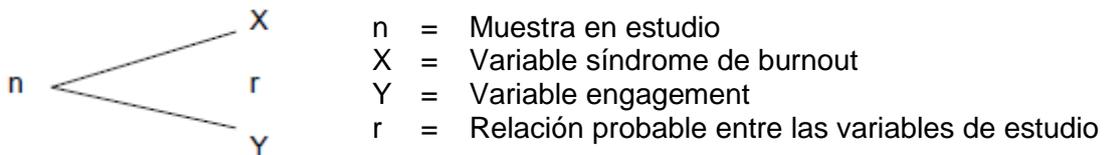
3.1 Tipo de estudio y diseño de la investigación

a) Tipo de estudio

El alcance es correlacional y el diseño es no experimental de corte transversal, tuvo como finalidad identificar la relación que existen entre el burnout y engagement, como lo definen Hernández, Fernández y Baptista (2010).

b) Diseño de la investigación

Dónde:



Hernández, Fernández y Baptista (2010), define diseños de investigación transaccionales o transversales que recopilan datos durante el mismo período, con la intención de describir variables y analizar su ocurrencia e interacción en un momento dado. Es como tomar una foto de algo que está sucediendo. (p.154).

El diseño es no experimental de corte transversal.

3.2 Población y muestra

Conductores interprovinciales que cubren la ruta Tarma – Huancayo, está conformado por las empresas de: Cruz Morado, Malis, Roggero, Turismo Marse y Virgen de la Paz; sumando un total de 85 conductores interprovinciales que cubren dicha ruta. Puesto que para la investigación se realizó un censo.

Los conductores son de sexo masculino, trabajan en tres turnos, mañana, tarde y noche, y con carreas exprés. El periodo de manejo en la ruta es de dos horas aproximadamente.

3.2.1 Criterios de inclusión y exclusión

a) Criterios de inclusión

- ❖ Caballeros y damas.
- ❖ De 18 a 60 años.
- ❖ Que conducen autos.
- ❖ Estar dispuesto(a) a leer y firmar voluntariamente el consentimiento informado.
- ❖ Estar en condiciones psicológicas adecuadas durante la entrevista, focus group y evaluación.

b) Criterios de exclusión

- ❖ Participante con dificultades psicológicas y del hablar evidentes.
- ❖ Personas que no tengan interés en la investigación.
- ❖ No aceptar el consentimiento informado o solicitud del participante de ser excluida en cualquier momento del estudio.

3.3 Variables

Variable 1: Síndrome de Burnout.

Variable 2: Engagement.

Variable secundaria: Factores sociodemográficos.

3.4 Definición conceptual y operacionalización

3.4.1 Definición conceptual

a) Síndrome de Burnout

La definición de este síndrome se atribuye a Freudenberg, quien fue el primero en definirlo. fuerza o energía, demandas excesivas de energía o recursos, lo que indica lo que sucedió cuando el profesional que brinda los servicios de atención "se quema" y no logra sus metas u objetivos. Menciona este síndrome como "un conjunto de síntomas no específicos médico-biológicos y psicosociales, que se desarrollan durante la actividad profesional como resultado de una demanda energética excesiva" (Quispe, 2017).

b) Engagement

Los empleados que demuestran profesionalismo tienen una conexión emocional y energética con sus funciones laborales y son capaces de ejercer presión sobre el trabajo. (Schaufeli, Salanova, González Romá y Bakker, 2002).

3.4.2 Definición operacional – Síndrome de burnout

a) Nombre de la variable

Síndrome de Burnout (ver anexo 11).

b) Según su naturaleza

Es una variable cualitativa, politómica, ordinal.

c) Dimensiones

Síndrome de Burnout: Bajo, Medio, Alto.
Agotamiento Emocional (AE): Bajo, Medio, Alto.
Despersonalización (DP): Bajo, Medio, Alto.
Relación Personal (RP): Bajo, Medio, Alto.

d) Según los indicadores

Síndrome de Burnout: 0 - 44, 57 – 76 y 79 a más.
Agotamiento Emocional (AE): 0 - 6, 17 – 27 y 28 a más.
Despersonalización (DP): 0 - 5, 6 – 10 y 11 a más.
Relación Personal (RP): 0 - 33, 34 – 39 y 40 a más.

3.4.3 Definición operacional – Engagement

a) Nombre de la variable

Engagement (ver anexo 11).

b) Según la naturaleza

Es una variable cualitativa, politómica, ordinal.

c) Según su categoría:

Engagement: Bajo; Medio y Alto.
Vigor (VI): Bajo; Medio y Alto.
Dedicación (DE): Bajo; Medio y Alto.
Absorción (AB): Bajo; Medio y Alto.

d) Según sus indicadores:

Engagement: 0 - 3,20; 3,21 a 4,90 y 5,00 a más

Vigor (VI): 2,17 a 3,20; 3,21 a 4,80 y 4,81 a más.

Dedicación (DE): 1,60 a 3,00; 4,90 y 4,91 a más.

Absorción (AB): 1,60 a 2,75; 2,76 a 4,40 y 4,41 a más.

3.4.4 Definición operacional – Factores sociodemográficos (ver anexo 11)

a) Características demográficas

Edad: Tiempo en que vive una persona. (Real Academia Española, 2017).

Son de naturaleza cualitativa, politómica, ordinales, abarca de 25 a 28, 29 a 31, de 32 a 35 y de 36 a más, información será recopilada en la ficha sociodemográfica de recolección de datos.

Estado civil: Es la situación legal. Es de naturaleza cualitativa, politómica. Variable nomina, que analiza la condición marital, tiene las categorías de casado, conviviente, soltero, divorciado, separada y viudo. Información será recopilada en la ficha sociodemográfica de recolección de datos.

Paternidad: Estado o circunstancia del hombre que ha sido padre. Es de naturaleza cualitativa, politómica. Con las categorías de Si – con hijos y No sin hijos. Información será recopilada en la ficha sociodemográfica de recolección de datos.

b) Características laborales

Empresa: Entidad donde labora el conductor, variable nominal. Es de naturaleza cualitativa, politómica. Con las categorías, Cruz Morado, Kokis, Malis, Moda, Roggero, Turismo Marse y Virgen de la Paz.

Años de labor: Es el tiempo que labora en la empresa, es de naturaleza cualitativa, politómica, ordinal. Con las categorías, 1 a 3 años, 4 a 6 años, 7 a 10 años y 11 a más.

Número de días laborados al mes: Es el tiempo de horas de labor, con la variable cualitativa, politómica, ordinales. Con las categorías, 0 a 31 días; Repartidos: 5 a 15, 16 a 25, 25 a 31.

Horas de sueño al día: El tiempo de descansó de cada jornada de trabajo. Es de naturaleza cualitativa, politómica, ordinales, con las categorías, Corto: <= 5 horas, Intermedio: 6 a 8 horas y Largo: >= 9 horas.

3.4.5 Plan de recolección de datos

Para este estudio de investigación se recolectará la información de datos de la muestra, siendo esta acción de la fuente primaria puesto que se tomará la información de los transportistas que asisten al terminal terrestre.

Para muestra estudio para examinar la variable síndrome burnout se tomará el instrumento Maslach Burbout Inventory (MBI) y para Engagement el instrumento Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES):

Obtenida dicha información (fuente y técnicas e instrumentos) se prosigue con mencionar las gestiones para la aplicación del instrumento:

Primero, se realizará al terminal. Asimismo, ya coordinado el lugar, fecha y hora de la aplicación, se continuará con la presentación del evaluador y características del estudio.

Se realizará la aplicación del instrumento y palabras finales.

a) Técnicas e instrumentos

Los instrumentos que se utilizarán es cuestionario. La escala de evaluación del cuestionario del (anexo 04) y el (anexo 05).

Síndrome de Burnout

El primer instrumento a utilizar es el siguiente:

Tabla 1.

Ficha técnica - Síndrome de burnout

FICHA TÉCNICA	
Nombre	: Maslach Burbout Inventory (MBI)
Autores	: C. Maslach y S. Jackson
Año de Edición	: 1981
Ámbito de aplicación	: 18 años en adelante
Administración	: Individual y colectiva - cuestionario de 15 preguntas
Duración	: Entre 10 a 15 minutos
Objetivo	: Determinar si el paciente padece de Burnout
Adaptado	: Maslach Burbout Inventory – General Survey (MBI-GS)
Año de la adaptación	: 1996
Nombre del estudio donde fue adaptado	: Síndrome de estar casado por mucho trabajo "Burnout" (III): Instrumento de recolección de datos
Confiabilidad	: MBI-GS alcanza una confiabilidad de .80 Cognitivos
Aspectos a evaluar	: Emocionales Actitudinales
Calificación	: Agotamiento = suma de respuestas de ítems / 5. Cinismo = suma de respuestas de ítems / 4. Eficacia = suma de respuestas de ítems / 6.

Fuente: Información obtenida por la autora

Engagement

El segundo instrumento a utilizar es el siguiente:

Tabla 2.

Ficha técnica - Engagement

FICHA TÉCNICA	
Nombre	: Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES)
Autor	: Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker
Año de Edición	: 2000
Ámbito de aplicación	: 18 años en adelante
Administración	: Laboral y su administración puede ser de manera individual o colectiva.
Duración	: 10 minutos
Objetivo	: Determinar el nivel de Engagement
Adaptado	: UWES – 15
Año de la adaptación	: Demerouti, Bakker, Janssen y Schaufeli, 2001
Confiabilidad	: .70 y .89 mediante Alpha de Cronbach
Aspectos a evaluar	: Cognitivos Emocionales Actitudinales
Calificación	: Vigor = suma de respuestas de ítems. Dedicación = suma de respuestas de ítems. Absorción = suma de respuestas de ítems.

Fuente: Información obtenida por la autora

Ficha sociodemográficos

Para la medición de variables sociodemográficas, en búsqueda de su mejor claridad y entendimiento se entregará una ficha, que proporcionará información relacionada a las variables de importancia para este estudio.

Así pues, se tomó en consideración esta ficha para poder cumplir cabalmente con las características que la muestra debe contener para su estudio y así sea incluido en este proyecto, esta ficha fue llenada previamente a la resolución de los cuestionarios; los datos extraídos fueron las siguientes variables:

- ❖ Edad
- ❖ Sexo
- ❖ Grado de instrucción
- ❖ Lugar de nacimiento
- ❖ Lugar de procedencia
- ❖ Estado Civil
- ❖ Ocupación

b) Instrumentos

Opinión de expertos

El instrumento ha sido sometido al juicio de tres expertos con grado de Licenciado, gracias a sus aportes se ha contextualizado el contenido y verificado una adecuada elaboración; los mismos instrumentos fueron nuevamente revisados luego de la aplicación a los conductores, obteniéndose los siguientes resultados:

Validez de burnout

El estudio considera la verificación experta de las variables del Burnout. La valoración se aprecia en la **Tabla 3**, así mismo se muestra su calificación respectiva.

Tabla 3.

Validación de expertos – Síndrome de burnout

N.º	EXPERTO	PORCENTAJE
Experto N.º 1	Mg. Jessica Ekaterina Mendoza Gutiérrez	80 %
Experto N.º 2	Lic. Gladys Zavala Berrocal	85 %
Experto N.º 3	Lic. Oscar Alfonso Baldeón Day	95 %
Promedio		86.6%

Fuente: Elaborado por la autora

Según el resultado de la **Tabla 3**, inferimos que la ponderación para la validación del instrumento, para el burnout.

Está es el soporte del informe y concluyen los expertos consultados, cuyo resultado obtenido promedia 87%.

Revisado el cuadro de escalas del estudio oscila entre 70% y 100% (muy bueno y excelente), se considera aplicable el instrumento al grupo muestral.

Validez de engagement

En el estudio se toma en cuenta la validación de los expertos en la variable autoestima. Los cuales determinan su valorización en la **Tabla 4** sus calificaciones.

Tabla 4.

Validación de expertos – Engagement

N.º	EXPERTO	PORCENTAJE
Experto N.º 1	Mg. Jessica Ekaterina Mendoza Gutiérrez	90 %
Experto N.º 2	Lic. Gladys Zavala Berrocal	85 %
Experto N.º 3	Lic. Oscar Alfonso Baldeón Day	90 %
Promedio		88.3%

Fuente: Elaborado por la autora

Con base en los resultados de la **Tabla 4**, inferimos que la ponderación para la validación del instrumento, por el estigma internalizado.

Como soporte del informe, se obtiene una calificación promedio de 88% producto de la conclusión de la consulta con los expertos.

Después de revisar la escala del estudio, la cual oscila entre 70% y 100% (muy bueno y excelente), el instrumento se considera adecuado para su aplicación al grupo de muestra.

Confiabilidad

En la presente investigación se realizó la prueba de confiabilidad del instrumento. Teniendo como resultados:

Para la variable Burnout

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	85	100,0
	Excluido (*)	0	,0
	Total	85	100,0

(*) La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Se aplicó el programa estadístico SPSS versión 24 donde se tuvo como resultado el alfa de Cronbach, del instrumento que se va aplicar:

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,796	15

Según en cuadro, se tuvo como resultado de 0.796, de las 15 preguntas realizadas.

Tabla 5.
Criterio de confiabilidad – Síndrome de burnout

Criterio de confiabilidad	Escala
No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	0.50 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	0.90 a 1

Fuente: (Orosco y Pomasunco, 2014)

Según la **Tabla 5** de criterios de confiabilidad se tiene que el instrumento es de 0.796, y se encuentra en fuerte confiabilidad.

Para la variable Engagement

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	85	100,0
	Excluido (*)	0	,0
	Total	85	100,0

(*) La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Se aplicó el programa estadístico SPSS versión 24 donde se tuvo como resultado el alfa de Cronbach, del instrumento que se va aplicar:

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	15

Según en cuadro, se tuvo como resultado de 0.796, de las 15 preguntas realizadas.

Tabla 6.

Criterio de confiabilidad – Engagement

Criterio de confiabilidad	Escala
No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	0.50 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	0.90 a 1

Fuente: (Orosco y Pomasunco, 2014)

Según el cuadro de criterios de confiabilidad se tiene que el instrumento es de 0.926, y se encuentra en alta confiabilidad.

3.5 Plan de análisis e interpretación de la información

El método y comprensión de datos, para la actual exploración se formalizará en dos niveles:

3.5.1 A nivel de estadística descriptivo

Donde se analizará los objetivos a fin de organizar, explorar y sintetizar (tablas y gráficos), que nos ayudaran para cuantificar; a fin de estudiar los datos conseguidos de las variables y su correspondencia entre ambas.

Los datos se organizarán empleando las tablas de doble entrada, para la representación de datos se utilizará histogramas de frecuencia y diagramas de dispersión.

3.5.2 A nivel de estadística inferencial

Para valorar y verificar tanto las hipótesis alternas y la hipótesis nula; el test de prueba que se utilizará será, Chi cuadrado que permitirá construir las tablas estadísticas, elaborar los gráficos estadísticos y evaluar las hipótesis; así mismo se utilizará el programa estadístico Microsoft Excel. Para interpretar los datos de manera bilateral. Para el tema de la edad se tomó en cuenta la desviación estándar.

Así pues, se manipulará el paquete estadístico SPSS versión 24 que nos permitirá trabajar con facilidad la base de datos y una sencilla interfaz para la mayoría del análisis así mismo determina la confiabilidad de los datos registrados y clasificados.

Los resultados encontrados serán presentados mediante gráficos y cuadros estadísticos para su análisis e interpretación y discusión de resultados respectivamente; considerando los resultados del grupo muestra, que alcanza como nivel de significancia un 5% de probabilidad de error y un 95% de probabilidad de acierto como un nivel de confianza. Hernández, (2014, p.302)

3.6 Ventajas y limitaciones

3.6.1 Ventajas

Como estudio transversal, es de menor costo y tiempo de inversión. Existe un instrumento validado adaptado a la población destinada a estudio y también existe la capacitación para realizar el estudio con los rigores científicos establecidos.

3.6.2 Limitaciones

- ❖ Sesgo de memoria que pueden provocar al momento de entrevistar a los conductores.
- ❖ Al ser un estudio de alcance correlacional no se determina causalidad.

3.7 Aspectos éticos

3.7.1 Respeto de la confidencialidad y política de protección de datos

Se respetará los datos privados de los pacientes al tiempo de evaluarlos, asimismo se mencionará el fin de la investigación y se brindará un correo electrónico y número telefónico para cualquier consulta referida a los resultados.

3.7.2 Respeto de la privacidad

Los conductores tendrán la facilidad de brindar la información que ellos deseen.

En todo lo que a la aplicación, administración y acceso a los datos resultantes de la prueba los conductores serán accesible sólo al investigador y no se usará para ningún otro fin.

La coordinación oportuna con los gerentes de las empresas de transporte a fin de garantizará la provisión del ambiente y disponibilidad horaria para la aplicación del instrumento.

a) No discriminación y libre participación

No existirá ningún tipo de discriminación para los conductores, y no se exigirá o presionará a los mismos para su colaboración en la evaluación.

b) Consentimiento informado a la colaboración a la investigación

- ❖ Se brindará información sobre el propósito del proyecto y sus respectivas características.
- ❖ Además, se brindará información sobre el abono de la participación y los aspectos negativos.
- ❖ Se le comunicará, que podrán retirarse cuando deseen sin sanción alguna.

c) Respeto por la calidad de la investigación, autoría y uso de los resultados

- ❖ A la presente investigación se le pretende generar un valor científico con la ayuda de la metodología científica que considera la calidad del aporte predictivo de sus resultados.
- ❖ La base de datos establecida permitirá la disponibilidad física del proceso piloto de recolección de información, permitirá a la

investigadora cumplir con los derechos de autor de los productos de investigación relacionados con el tema y las normas nacionales e internacionales de afiliación institucional.

- ❖ El proyecto de investigación cuenta con una base teórica actualizada y coherente, antecedentes de los últimos 5 años, para garantizar una adecuada discusión de la información, en la siguiente fase del proyecto.
- ❖ Además, la indagación recogida será analizada por personas vinculadas al proyecto.
- ❖ Por último, se guardará los datos brindados por los participantes de manera confidencial.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

De los 85 conductores encuestados, el 70.6% cuenta con brevet de categoría All-B; el 69.4% tenían al momento de la encuesta, entre 23 a 37 años de edad. El 80.0% cuenta con al menos 1 hijo, asimismo, el 47.1% convive con su pareja; por otra parte, los conductores refieren en un 81.2% laborar entre 1 a 9 años, del mismo modo, afirman un 47.1% que trabajan de 27 a más días mensuales y, un 72.9% manifiesta que sus horas de sueño son entre 6 a 8 horas diarias. El resto de los resultados se puede evidenciar en la **Tabla 7**. Con relación a la variable de Síndrome de Burnout, se observa que, un 87.1% presentó alto agotamiento emocional, un 44.7% presentan un cinismo medio y alto cinismo correlativamente y, que un 87.1% presenta alta eficacia profesional, es por esto que, un 89.4% presentan un alto Síndrome de Burnout. Sobre la variable Engagement, se observa que, un 47.1% presenta muy alto vigor, un 80.0% presenta muy alta dedicación y, que un 34.1% presenta un promedio absorción.

Tabla 7.
Descripción de las variables de la muestra

	n	%
Edad		
23 – 37	59	69.4
38 – 46	11	12.9
47 – 55	11	12.9
56 a más	4	4.7
Estado civil		
Soltero	16	18.8
Conviviente	40	47.1
Casado	16	18.8
Divorciado	1	1.2
Separado	11	12.9
Viudo	1	1.2
Paternidad		
No, sin hijos	17	20.0
Si, con hijos	68	80.0
N° de hijos		
0 hijos	16	18.8
1 hijo	30	35.3
2 hijos	21	24.7
3 hijos	9	10.6
4 hijos	3	3.5
5 hijos a más	6	7.1
Empresas en la que labora		
Cruz morado	18	21.2
Kokis	10	11.8
Malis	13	15.3
Roggero	15	17.6
Turismo Marse	10	11.8
Virgen de la Paz	19	22.4
Años de labor		
1 – 9 años	69	81.2
10 – 14 años	12	14.1
15 – 19 años	3	3.5
20 a más años	1	1.2
	n	Continua %
Días laborados al mes		
2 – 10 días	4	4.7
11 – 22 días	11	12.9

23 – 26 días	30	35.3
27 a más	40	47.1
Horas de sueño al día		
Corto: menos de 5 horas	5	5.9
Intermedio: de 6 a 8 horas	62	72.9
Largo: más de 9 horas	18	21.2
Categoría de licencia		
AII – A	9	10.6
AII – B	60	70.6
AIII – A	5	5.9
AIII – B	6	7.1
AIII – C	5	5.9
Síndrome burnout		
Bajo síndrome burnout	5	5.9
Medio síndrome burnout	4	4.7
Alto síndrome burnout	76	89.4
Agotamiento emocional		
Bajo agotamiento emocional	5	5.9
Medio agotamiento emocional	6	7.1
Alto agotamiento emocional	74	87.1
Cinismo		
Bajo cinismo	9	10.6
Medio cinismo	38	44.7
Alto cinismo	38	44.7
Eficacia profesional		
Baja eficacia profesional	5	5.9
Media eficacia profesional	6	7.1
Alta eficacia profesional	74	87.1
Engagement		
Bajo engagement	1	1.2
Promedio engagement	11	12.9
Alto engagement	22	25.9
Muy alto engagement	51	60.0
Vigor		
Promedio vigor	11	12.9
Alto vigor	34	40.0
Muy alto vigor	40	47.1
Dedicación		
Bajo dedicación	1	1.2
Promedio dedicación	1	1.2
Alto dedicación	15	17.6
Muy alta dedicación	68	80.0
Absorción		
Muy baja absorción	13	15.3
Bajo absorción	16	18.8
Promedio absorción	29	34.1
Alta absorción	8	9.4
Muy alta absorción	19	22.4

Fuente: Elaborado por la autora

En la **Tabla 8** se observa que la variable burnout se asoció significativamente con el engagement ($p=0.041$), revelando que el 80.0% de conductores que presentaron muy alto engagement tienen bajo síndrome de burnout. Además, el engagement evidencia asociaciones significativas con la edad ($p=0.050$) mostrando un 81.8% de conductores con 47 a 55 años de edad que poseen un muy alto Engagement; asimismo, las horas de sueño ($p=0.053$) muestran un 67.7% de conductores que duermen 6 a 8 horas y que cuentan con un alto Engagement; por último, en la categoría de licencia ($p=0.026$) se puede apreciar que un 68.3% de conductores que posee la categoría AII-B, manifiesta un muy alto engagement.

Tabla 8.

Asociación del engagement con los factores sociodemográficos y con el síndrome de burnout

	Bajo engagement		Promedio engagement		Alto engagement		Muy alto engagement		P-valor
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Edad									0.050
23 – 37	1	1.7	5	8.5	14	23.7	39	66.1	
38 – 46	0	0	3	27.3	5	45.5	3	27.3	
47 - 55	0	0	1	9.1	1	9.1	9	81.8	
56 a más	0	0	2	50.0	2	50.0	0	0	
Estado civil									0.756
Soltero	0	0	2	12.5	4	25.0	10	62.5	
Conviviente	0	0	4	10.0	10	25.0	26	65.0	
Casado	1	6.3	4	25.0	4	25.0	7	43.8	
Divorciado	0	0	0	0	0	0	1	100.0	
Separado	0	0	1	9.1	3	27.3	7	63.6	
Viudo	0	0	0	0	1	100.0	0	0	
Paternidad									0.254
No, sin hijos	1	5.9	2	11.8	4	23.5	10	58.8	
Si, con hijos	0	0	9	13.2	18	26.5	41	60.3	
Número de hijos									0.544
0 hijos	1	6.3	1	6.3	4	25.0	10	62.5	
1 hijo	0	0	3	10.0	8	26.7	19	63.3	
2 hijos	0	0	2	9.5	6	28.6	13	61.9	
3 hijos	0	0	2	22.2	1	11.1	6	66.7	
4 hijos	0	0	1	33.3	2	66.7	0	0	
5 hijos a más	0	0	2	33.3	1	16.7	3	50.0	
Empresas en la que labora									0.431
Cruz morado	1	5.6	3	16.7	5	27.8	9	50.0	
Kokis	0	0	1	10.0	3	30.0	6	60.0	
Malis	0	0	0	0	3	23.1	10	76.9	
Roggero	0	0	4	26.7	4	26.7	7	46.7	
Turismo Marse	0	0	1	10.0	5	50.0	4	40.0	
Virgen de la Paz	0	0	2	10.5	2	10.5	15	78.9	
Años de labor									0.369
1 – 9 años	1	1.4	7	10.1	15	21.7	46	66.7	
10 – 14 años	0	0	3	25.0	5	41.7	4	33.3	
15 – 19 años	0	0	1	33.3	1	33.3	1	33.3	
20 a más años	0	0	0	0	1	100.0	0	0	
Días laborados al mes									0.812
12 – 10 días	0	0	0	0	0	0	4	100	
11 – 22 días	0	0	2	18.2	3	27.3	6	54.5	
23 – 26 días	0	0	3	10.0	10	33.3	17	56.7	
27 a más	1	2.5	6	15.0	9	22.5	24	60.0	
Horas de sueño al día									0.053
Corto: menos de 5 horas	0	0	1	20.0	4	80.0	0	0	
Intermedio: de 6 a 8 horas	1	1.6	6	9.7	13	21.0	42	67.7	
Largo: más de 9 horas	0	0	4	22.2	5	27.8	9	50.0	
Categoría de licencia									0.026
All – A	0	0	1	11.1	4	44.4	4	44.4	
All – B	1	1.7	5	8.3	13	21.7	41	68.3	
AIII – A	0	0	0	0	0	0	5	100	
AIII – B	0	0	3	50.0	3	50.0	0	0	
AIII – C	0	0	2	40.0	2	40.0	1	20.0	

	n	%	n	%	n	%	n	%	continua
Síndrome burnout									0.041
Bajo síndrome burnout	0	0	0	0	1	20	4	80	
Medio síndrome burnout	0	0	0	0	4	100	0	0	
Alto síndrome burnout	1	1.3	11	14.5	17	22.4	47	61.8	
Agotamiento									0.056
Bajo agotamiento	0	0	0	0	1	20	4	80	
Medio agotamiento	0	0	0	0	5	83.3	1	16.7	
Alto agotamiento	1	1.4	11	14.9	16	21.6	46	62.2	
Cinismo									0.309
Bajo cinismo	0	0	0	0	5	55.6	4	44.4	
Medio cinismo	0	0	6	15.8	7	18.4	25	65.8	
Alto cinismo	1	2.6	5	13.2	10	26.3	22	57.9	
Eficacia profesional									0.293
Baja eficacia	0	0	0	0	1	20.0	4	80.0	
Media eficacia	0	0	1	16.7	4	66.7	1	16.7	
Alta eficacia	1	1.4	10	13.5	17	23.0	46	62.2	

Fuente: Elaborado por la autora

En la **Tabla 9** se observa que la variable engagement se asoció significativamente con el burnout ($p=0.041$). Además, se evidencia relaciones significativas entre un alto síndrome de burnout con las dimensiones dedicación ($p=0.003$) y absorción ($p=0.001$), asociados respectivamente a un 94.1% de conductores que presentan alta dedicación y un 96.6% de conductores que presentan un promedio de absorción. Por otra parte, el síndrome de burnout también evidencia relaciones significativas entre un alto síndrome de burnout con las variables sociodemográficas estado civil ($p=0.009$), número de hijos ($p=0.001$), años de labor ($p=0.000$), días laborados al mes ($p=0.000$) y categoría de licencia ($p=0.000$); de donde se infiere que, están asociados respectivamente a un 87.5% de conductores que conviven con sus parejas, un 57.1% que cuentan con 2 hijos, el 92.8% labora entre 1 a 9 años, seguido de un 86.7% que trabaja entre 23 a 26 días mensuales y el 91.7% cuenta con la categoría AII-B. Además, la variable horas de sueño ($p=0.000$) se encuentra asociado a un medio síndrome de burnout con los conductores en un 80.0% los cuales duermen menos de 5 horas diarias. **Tabla 1**

Tabla 9.

Asociación del síndrome de burnout con los factores sociodemográficos

	Bajo síndrome burnout		Medio síndrome burnout		Alto síndrome burnout		P-valor
	n	%	n	%	n	%	
Edad							0.618
23 – 37	5	8.5	4	6.8	50	84.7	
38 – 46	0	0	0	0	11	100.0	
47 - 55	0	0	0	0	11	100.0	
56 a más	0	0	0	0	4	100.0	
Estado civil							0.009
Soltero	0	0	0	0	16	100	
Conviviente	5	12.5	0	0	35	87.5	
Casado	0	0	4	25	12	75.0	
Divorciado	0	0	0	0	1	100.0	
Separado	0	0	0	0	11	100	
Viudo	0	0	0	0	1	100	
Paternidad							0.284
No, sin hijos	0	0	0	0	17	100	
Sí, con hijos	5	7.4	4	5.9	59	86.8	

	n	%	n	%	n	%	Continua
Número de hijos							0.001
0 hijos	0	0	0	0	16	100.0	
1 hijo	0	0	0	0	30	100.0	
2 hijos	5	23.8	4	19.0	12	57.1	
3 hijos	0	0	0	0	9	100.0	
4 hijos	0	0	0	0	3	100.0	
5 hijos a más	0	0	0	0	6	100.0	
Empresa en la que labora							0.000
Cruz morado	0	0	0	0	18	100.0	
Kokis	0	0	0	0	10	100.0	
Malis	0	0	0	0	13	100.0	
Roggero	0	0	0	0	15	100.0	
Turismo Marse	0	0	4	40.0	6	60.0	
Virgen de la Paz	5	26.3	0	0	14	73.7	
Años de labor							0.000
1 – 9 años	5	7.2	0	0	63	92.8	
10 – 14 años	0	0	4	33.3	8	66.7	
15 – 19 años	0	0	0	0	3	100.0	
20 a más años	0	0	0	0	1	100.0	
Días laborados al mes							0.000
12 – 10 días	0	0	0	0	4	100.0	
11 – 22 días	5	45.5	0	0	6	54.5	
23 – 26 días	0	0	4	13.3	26	86.7	
27 a más	0	0	0	0	40	100.0	
Horas de sueño al día							0.000
Corto: menos de 5 horas	0	0	4	80.0	1	20.0	
Intermedio: de 6 a 8 horas	0	0	0	0	62	100.0	
Largo: más de 9 horas	5	27.8	0	0	13	72.2	
Categoría de licencia							0.000
All – A	0	0	4	44.4	5	55.6	
All – B	5	8.3	0	0	55	91.7	
Alll – A	0	0	0	0	5	100.0	
Alll – B	0	0	0	0	6	100.0	
Alll – C	0	0	0	0	5	100.0	
Vigor							0.075
Promedio vigor	0	0	0	0	11	100.0	
Alto vigor	1	2.9	4	11.8	29	85.3	
Muy alto vigor	4	10.0	0	0	36	90.0	
Dedicación							0.003
Bajo dedicación	0	0	0	0	1	100.0	
Promedio dedicación	0	0	0	0	1	100.0	
Alto dedicación	1	6.7	4	26.7	10	66.7	
Muy alta dedicación	4	5.9	0	0	64	94.1	
Absorción							0.001
Muy baja absorción	0	0	0	0	13	100.0	
Bajo absorción	0	0	0	0	16	100.0	
Promedio absorción	1	3.4	0	0	28	96.6	
Alta absorción	0	0	0	0	8	100.0	
Muy alta absorción	4	21.1	4	21.1	11	57.9	

Fuente: Elaborado por la autora

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión

Los conductores que presentaron niveles altos de síndrome de Burnout evidenciaron niveles muy altos de engagement, estos resultados encuentran coincidencia con el estudio de (Glaría, Carmona, Pérez y Parra, 2015), que encontró la relación entre ambas variables estudiadas, es por ello que es importante continuar con investigaciones que involucren esta variables, los motivos que aquejan a las personas, guardando relación con la investigación de Morales (2015) que concluye que un porcentaje de los conductores se encuentran con un nivel de Burnout alto. Además, también guarda relación con la investigación de Valdivia, Rojas, Marín, Montenegro, León y Yévenes (2012), donde se determina que los conductores usan las actitudes cínicas y la despersonalización como un mecanismo de defensa antes las circunstancias que causen estrés.

Con respecto a la variable engagement con los datos sociodemográficos existe coincidencia con Moreno, Garrosa, Corso, Boada y Rodríguez (2012), en los estados motivacionales positivos que se relacionan con el trabajo, puestos que son sometidas a altos niveles de estrés laboral que desarrolla el agotamiento emocional. Es por ello que, en esta investigación, notamos el alto compromiso de los conductores, también hay mucho agotamiento, puesto que sus jornadas laborales son muy fuertes. En cuanto a la relación entre engagement y sociodemográfico se relacionan con la edad, hora de sueño, categoría de licencia, agotamiento, coinciden con la investigación realizada según López, et al. (2016), según su edad, para Garrosa, Blanco, Moreno, González y Fraca (2014), utiliza la salud organizacional para fortalecer los aspectos positivos en mantener la salud. Para Oramas, Marrero, Cepero, Del Castillo y Vergara (2014), nos habla del compromiso de trabajo y según Casuso (2011), habla del desarrollo del vigor, dedicación y absorción.

Para nuestra variable síndrome de burnout y sociodemográfico, se relacionó con estado civil, número de hijos, empresa en la que labora, años de labor, días que laboran, horas de suelo, categoría de licencia, dedicación y absorción, se tiene coincidencias con los estudios de Portero (2015), en la que menciona los desgastes laborales y el estrés generado en los trabajos. Para Pérez (2012), se presenta la fatiga, el desgaste profesional, se manifiesta en las actividades diarias. Nuestra investigación contradice a Ocho Mogo y Barrera (2011), en el uso de horas de trabajo y en desgaste laboral.

En cuanto a las limitaciones del estudio, no se encontró temas relacionados a la investigación siendo este uno de los primeros, y esperando se continúe en otros sectores, la presente investigación. Y es por ello que contiene novedades científicas, puesto que existen accidentes de tránsito y no se sabe que causas anteceden a estas. Es importante continuar con la evaluación de estas variables puesto que por el resultado una de ellas sube la otra baja y medir las consecuencias que éstas inciden. Se debe tener en cuenta para mejorar la evaluación de los hallazgos, relevantes de la investigación se debe abarca una mayor población.

5.2 Conclusiones

En la investigación existe relación entre burnout y engagement en conductores interprovinciales de la ruta Tarma – Huancayo. Es decir, los conductores, se sienten agotados emocionalmente, posiblemente por la ardua labor que desempeñan, rodeados de elementos estresores que dificultan su diaria labor, además, se aprecia en los resultados una significancia positiva entre la dimensión dedicación y eficacia

profesional, lo que determina, que los conductores más eficientes son los que ponen mayor empeño o dedicación en la realización de su trabajo.

En cuanto al síndrome de burnout y su relación con el engagement se presume que está basada en la necesidad que tienen los conductores por mantener un trabajo y así generar un ingreso económico, debido a que, en su mayoría cuentan con carga familiar, por ello, es indispensable brindar un buen servicio, y así, poder fidelizar clientes; es importante recordar que cada pasajero posee un carácter peculiar que en algunas ocasiones es difícil de sobrellevar, además, la competitividad entre empresas, la competencia desleal, el clima laboral y ambiental son gestores constantes de estrés.

En cuanto al síndrome de burnout se tiene que los conductores presentan un alto síndrome burnout, con ello demuestra que existe un alto agotamiento emocional.

Para el caso de los niveles del engagement en conductores, se tiene muy alto engagement, con ello se demuestra que existe un alto compromiso laboral.

En este aspecto en la asociación entre el síndrome de burnout y los factores sociodemográficos en conductores, se encuentra relación con las dimensiones dedicación y absorción. Por otra parte, también evidencia relaciones significativas con el estado civil, número de hijos, años de labor, días laborados al mes y categoría de licencia; de conductores que presentan el servicio interprovincial de la ruta Tarma - Huancayo.

En cuanto a la asociación entre el engagement y los factores sociodemográficos, se evidencia asociaciones significativas con la edad, las horas de sueño y por último, en la categoría de licencia en conductores interprovinciales de la ruta Tarma - Huancayo.

5.3 Recomendaciones

- ❖ Considerar la presente investigación como un punto de referencia para futuras investigaciones sobre el tema abordado, con la finalidad de poder comparar, mejorar o superar los resultados obtenidos en esta investigación, además, se podría realizar estudios de alcance explicativo sobre las variables principales.
- ❖ Se recomienda a los gerentes de las empresas de transportes, brindar mayor importancia a la salud física y psicológica de los conductores, con la finalidad de poder disminuir el estrés generado por el trabajo.
- ❖ Por ser un tema de mucho interés, habiendo vacíos en la investigación se podrán tener en cuenta el incremento de variables en el cuestionario sociodemográfico, como sería lugar de nacimiento, constitución de familia, relaciones personales, pasatiempos favoritos, a fin de tener un resultado más preciso respecto a otros ámbitos que rodean a los conductores.
- ❖ Por lo tanto, resulta relevante seguir realizando investigaciones, en los diferentes sectores donde los psicólogos tengan instrumentos que ayuden a prevenir algunas sintomatologías en los conductores. Además, es importante sugerir a las autoridades de este sector, realizar charlas, capacitaciones donde participan los involucrados a fin de mejorar la salud mental.
- ❖ Por último, proponer actividades como empresa (deporte, sorteos, celebrar día de la empresa), las cuales puedan incluir a la familia, con la finalidad de fortalecer lazos y brindar mayor confianza a los conductores, se considera de suma importancia que los conductores se sientan identificados con la empresa.

RERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Apari, O. (2012). *Síndrome de burnout en los profesionales de enfermería del hospital Rezola, Cañete*. Cañete: Revista Peruana de Obstetricia y Enfermería, 8, pp. 15. Obtenido de <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/>
- Apiquian, G. (2007). *El síndrome de burnout en las empresas*. Mérida, Yucatán: Tercer Congreso de Escuelas de Psicología. Universidad Red Anáhuac. .
- Araquistain, L.; Damis, H. (2011). Lo insalubre de trabajar en salud Síndrome de Burnout. *Boletín de asociación de médicos municipales de la ciudad de Buenos*, 26: 1- 8.
- Arias, W. (2011). Una reseña introductoria a la psicología del tránsito. *Revista de Psicología de la UCV*, 113 - 119.
- Arias, W., Mendoza, L., & Masías, M. (2013). *Síndrome de Burnout en conductores de transporte público de la ciudad de Arequipa*. Revista peruana de psicología y trabajo social. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/275346165_SINDROME_DE
- Bakker, A., Rodríguez, A., & Derks, D. (2012). La emergencia de la psicología de la salud ocupacional positiva. *Psicothema*, 24(1), 66-72. Obtenido de <http://www.psicothema.com/english/psicothema.asp?id=3980>
- Caballero, C., Hederich, C., & Hederich, S. (2010). *El burnout académico: delimitación del síndrome y factores asociados a su aparición*. Revista Latinoamericana Psicología, 42(1),.
- Caballero, C., Hederich, C., & Palacios, J. (2010). *El burnout académico: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición*. Revista Latinoamericana de Psicología, vol. 42, núm. 1, 2010, pp. 131-146. Fundación Universitaria Konrad Lorenz. B.
- Casuso, M. J. (2011). → Casuso, M. J. (2011). *Estudio del estrés, engagement y rendimiento académico en estudiantes universitarios de ciencias de la salud*. Málaga: SPICUM Servicio de publicaciones. Obtenido el 11 de junio de 2013, de: <http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle>. → Casuso, M. J. (2011). Estudio del estrés, engagement y rendimiento académico en estudiantes universitarios de ciencias de la salud. Málaga: SPICUM Servicio de publicaciones. Obtenido el 11 de junio de 2013, de: <http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle>.
- Cornejo, W. (2005). Psicología ambiental en el Perú. *Paradigmas*, 103 - 106.
- Cox, T., Kuk, G., & Leiter, M. (1993). *Burnout, health, work stress and organizacional healthiness*. En W.B. Schaufeli,.
- Edelwich, J.; Brodsky, A. . (1980). Burnout : Etapas de la desilusión en las profesiones de ayuda. *Nueva York: Ciencias Humanas*.
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1): 159-165.
- Garrosa, E., Blanco-Donoso, L., Moreno-Jiménez, B., González, A., & Fraca, M. (2014). *Evaluación y predicción del work engagement en voluntarios: El papel del sentido de la coherencia y la reevaluación cognitiva*. Anales De Psicología, 30(2). Obtenido de <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.30.2.148701>.
- Gil Monte, P. . (2007). El Síndrome de Quemarse por el Trabajo: Burnout. *Profesionales de Riesgo*. Obtenido de Gil - Monte P. (2007) El Síndrome de Quemarse por el Trabajo: (Burnout): Grupos
- Gil, A.; Cabezas, A.; Gil, M. (2012). La valoración del conductor del permiso de conducción por puntos: Antes y después de su entrada en vigor en España. *Revista Peruana de Psicología y trabajo social*, 67 - 77.

- Girón, M. (2010). *Desgaste profesional en docentes de un centro educativo de la Ciudad de Guatemala*. Obtenido de <http://bibliod.url.edu.gt/Tesis/05/43/Giron-Alpirez-Claudia/Giron>
- Glaría, R., Carmona, L., Pérez, C., & Parra, P. (2015). *Burnout y engagement académico en fonología*. Investigación en Educación Médica. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349743621004>.
- Golembiewski, R. T., Munzenrider, R. F., & Carter, D. (1983). *Progresive Phases of Burnout and Their Worksite Covariants*. Journal of Applied Behavioral Science.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Interamericana Editores S.A. De C.V. Obtenido de <http://upla.edu.pe/portal/wp-content/uploads/2017/01/Hern%C3%A1ndez-R.-2014-Metodologia-de-la-Investigacion.pdf>
- Hidalgo, F., & Saborío, L. (2015). *Síndrome de burnout*. Medicina Legal de Costa Rica - Edición Virtual. Obtenido de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>
- Lamounier, R.; Villemor Amaral, A. E. (2006). Evidencias de validez para el Rorschach en el contexto de la psicología del tránsito. 2006, 40(2), 167 - 176.
- López-Alonso, A., López-Aguado, M., Fernández-Martínez, Liébana, & Gutiérrez-Provecho. (2016). *Los enfoques de aprendizajes, el engagement, el ocio y el rendimiento anterior, propuesta de un modelo*. Bordón: Revista de Pedagogía, 68(2). Obtenido de <http://recyt.fecyt.es/index.php/BORDON/rt/captureCite/40940/0/ApaCitationPlugin>
- Manzano, G. (2002). *Burnout y Engagement en un colectivo preprofesional, estudiantes universitarios*. Boletín de Psicología, 74, 79-102. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2339640>
- Martínez Pérez, A. (2010). *El síndrome de burnout, evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. Vivat Academia.
- Martínez, I. M., & Salanova, M. (2003). *Niveles de burnout y engagement en estudiantes universitarios*. Revista de Educación, .
- Maslach, C., & Leiter, M. (1997). *The Truth About Burnout-How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco, Jossey-Bass Inc.
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Revista Psychol*, 52:397-422. Obtenido de <https://www.annualreviews.org/doi/pdf/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Maslach, C; Jackson, S. (1981). Maslach Burnout Inventory.
- Morales, M. (2015). *Síndrome de desgaste laboral en un grupo de conductores de unidades de emergencia pre hospitalaria de los bomberos voluntarios de la ciudad capital Guatemala*. Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Morales-Maria.pdf>.
- Moreno-Jiménez, B., Garrosa, E., Corso, S., Boada, M., & Rodríguez-Carvajal, R. (2012). *Personalidad resistente y capital psicológico: las variables personales positivas y los procesos de agotamiento y vigor*. España: Psicothema.24 (1). Obtenido de <http://www.psycothema.com/english/psycothema.asp?id=3982>.
- Morocho, L. . (2002). Psicología del tránsito y seguridad vial. *Paradigmas*, 3(5) 63 - 65.
- Navarro, V. (2010). *Síndrome de Burnout o quemazón profesional*. Obtenido de http://www.intermedicina.com/Avances/Interes_General/AIG23.htm.

- Ochomogo, H., & Barrera, E. (2011). *Prevalencia del síndrome Burnout o síndrome de desgaste laboral en Personal del Hospital Nacional de Salud Mental de Guatemala*. Latinoamericana de Psiquiatría. Vol. 11.pp.
- Oramas, A., Marrero, I., Cepero, E., Del Castillo, & Vergara, A. (2014). *La escala de 'work engagement' de Utrech. Evaluación del 'work engagement' 161 en trabajadores cubanos*. Revista Cubana de Salud y Trabajo, 15(2):. Obtenido de http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol15_2_14/rst08214.htm
- Organización Mundial de la Salud. (2017). *10 datos sobre la seguridad vial*. Obtenido de <https://www.who.int/features/factfiles/roadsafety/es/>
- Organización Mundial de la Salud. (2017). *Trastornos mentales*. sede Web Ginebra-Suiza. Obtenido de <http://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/adolescent-mentalhealthhealth>
- Orosco, J. R., & Pomasunco, R. (2014). *Elaboración de proyecto e informe de investigación orientación cuantitativa*. Junin.Peru.
- Parra, P., & Pérez, C. (2010). *Propiedades psicométricas de la escala de compromiso académico UWES-S en estudiantes de psicología*. Rev Cienc Salud. 2010; 7(2).
- Párraga, J. M. (2005). *Eficacia del Programa I.R.I.S. para reducir el síndrome de burnout y mejorar las disfunciones emocionales en profesionales sanitarios*. Universidad de Extremadura.
- Pedraja, J.; Egea, M.; García, J. . (2002). Aspectos atencionales en la psicología aplicada a la conducción: una perspectiva histórica a través de Psyclit. *Revista de Historia de la Psicología*, 505 - 514.
- Pérez, J. (2012). *Síndrome de Burnout en estudiantes de psicología clínica de una universidad privada que realizan su práctica en un Hospital Estatal y un centro privado de práctica de la Ciudad de Guatemala*. Guatemala.: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://studylib.es/doc/5036947/universidad-rafael-land%C3%ADvar-en-la-facultad>.
- Pines, A.; Aronson, E.; Kafry, D. . (1981). Burnout El estrés laboral en los servicios humanos. *Revista Prensa Libre*.
- Ponce, C. (2006). Estudios sobre algunas variables del llamado "factor humano" que juegan un papel importante en los accidentes de tránsito en Lima. *Revista de Psicología de la UIGV*, 1(1), 15-29.
- Ponce, C.; Bulnes, M.; Aliaga, J.; Delgado, E.; Solís, R. (2006). Estudios psicológicos sobre los patrones de conducta en contextos de tráfico en grupos de automovilistas particulares y profesionales de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, 9(2), 33-64.
- Portero, S. (2015). *Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal en enfermería en un hospital universitario*. Revista Latino. Obtenido de http://www.scielo.br/pdf/rlae/2015nahead/es_0104-1169-rlae-02842586.pdf.
- Quiceno, J. M., & Alpi, S. V. (2007). *Burnout: Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)*. Acta colombiana de psicología. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/798/79810212.pdf>
- Quispe Rivera, , E. A. (2017). *Síndrome de Burnout en personal asistencial de un hospital de salud mental de Lima Metropolitana*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/170859>
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española (22.aed.)*. Madrid. España: Espasa Calpe.S.A.

- Rodríguez, R., Guevara, A., & Viramontes, A. (2017). *Síndrome de burnout en docentes*. Revista de investigación educativa de la REDIECH. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5216/521653267015/521653267015.pdf>
- Saborio, L., & Hidalgo, L. (2015). *Síndrome De Burnout*. Medicina Legal de Costa Rica. Obtenido de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>
- Salanova, M. (2009). Organizaciones saludables, organizaciones resilientes. (58), 18-23. Obtenido de http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2009_Salanova.pdf
- Salanova, M., Schaufeli, W. B., Llorens, S., Peiró, J. M., & Grau, R. (2002). *Desde el "Burnout" al "Engagement": ¿una nueva perspectiva?* Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones, 16 (2),.
- Salazar, S. I.; Pereda, E. C. . (2010). Síndrome de Burnout y patrones de comportamiento ante tráfico en conductores. *Revista de Psicología de la UCV*, 12, 141 - 169.
- Santos de la Cruz, E. (2007). *Contaminación sonora por ruido vehicular en la Avenida Javier Prado*. Industrial Data, 10(1),.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). *Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement A multi- sample study*. Journal of organizational Behavior.
- Schaufeli, W. B., & Enzmann, D. (1988). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. London:Taylor y Francis Ltd.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González Romá, V., & Bakker, A. (2002). *The measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory factor analytic-approach*. Journal of Happiness Studies.
- Schaufeli, W., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. (2001). *The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach*. Journal of Happiness Studies, 3,. Obtenido de <https://goo.gl/2bjdy5>
- Seligman, M., & Csikszentmihalyi, M. (2000). *Positive psychology: An introduction*. American Psychologist, 55,. Obtenido de <https://positivepsychologyprogram.com/positive-psychology-an-introduction-summary/>
- Shaufeli, W., & Bakker, A. (2000). *Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES)*.
- Sherer, M., & Maddux, J. E. (1982). *he self-efficacy scale: Construction and validation*. Psychological Reports, 51,.
- Smith, C.; Wakeley, H. (1977). Psicología de la conducta industrial. *Industrial Data*.
- Valdivia, Rojas, Marín , Montenegro, León, & Yévenes. (2012). *Estudio sobre Síndrome de Burnout en conductores de microbuses de la ciudad de Santiago de Chile*. Santiago de Chile. Obtenido de <http://www.acemuchile.cl/revista/index.php/issues/numero-anterior/item/7-s%C3%ADndrome->
- Vásquez, M.; Gonzales, A.; Perera, Y. (2002). Análisis de la accidentabilidad vial a partir de una batería psicodiagnóstica. *Revista Cubana de Psicología*, 19(3) , 248 - 252.
- Velásquez, C. E.; Escobar, J. P. . (2011). Estudio de la correlación entre la atención y la siniestralidad en conductores profesionales en la ciudad de Calama, Chile. *Ciencia & Trabajo*, 13 (40), 86 - 91.
- Winnubst, J. A. (1993). *Organizational structure, social support, and burnout*. Washington D.C: Hemisphere.

ANEXOS

Anexo N.º 01 Tasa de accidentes de tránsito 2003 - 2014

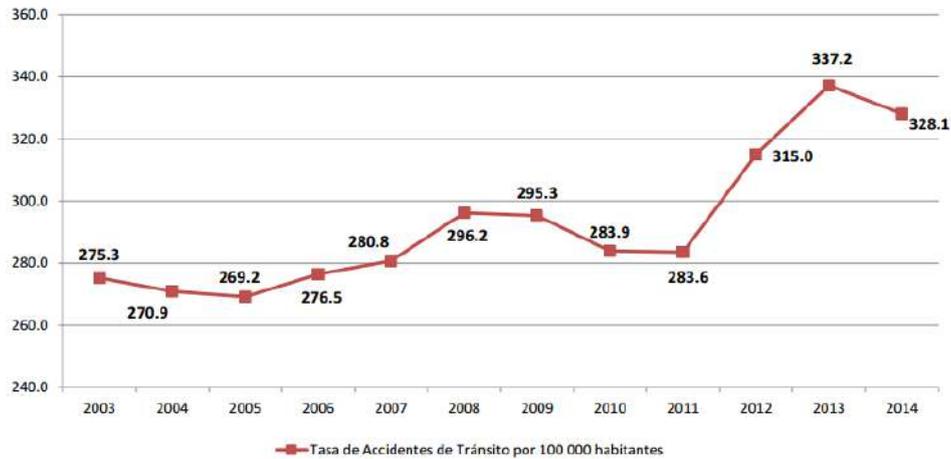


PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones



TASA DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO POR CADA 100 000 HABITANTES 2003 - 2014



Fuente: Policía Nacional del Perú – Dirección de Estadística
Elaboración: MTC – Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Seguridad Vial.

Anexo N.º 01 Tasa de muertos 2003 - 2014

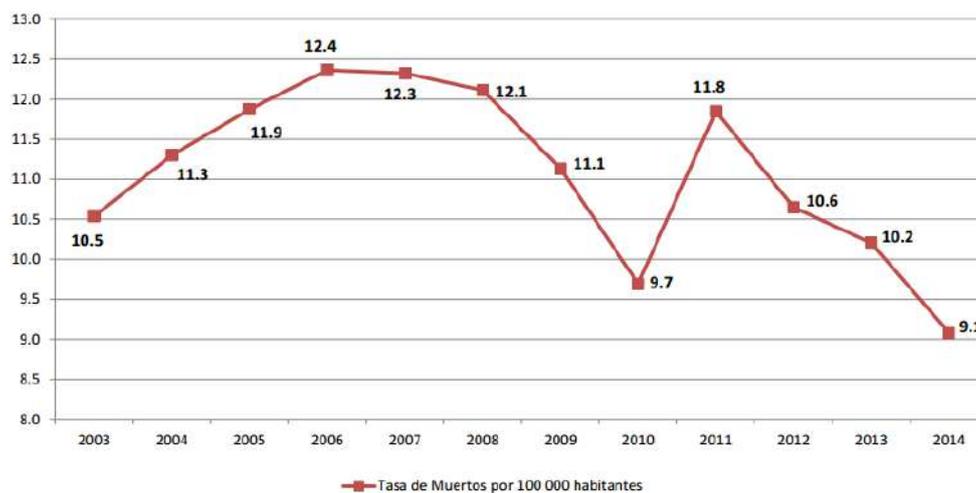


PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones



TASA DE MUERTOS POR CADA 100 000 HABITANTES 2003 - 2014



Nota: El número de personas fallecidas esta comprendido desde ocurrido el accidente de tránsito hasta las 24 horas siguientes.

Fuente: Policía Nacional del Perú – Dirección de Estadística

Elaboración: MTC – Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Seguridad Vial.

Anexo N.º 03
Accidentes por Departamento 2009 - 2014

ACCIDENTES DE TRÁNSITO

Departamento	Heridos							
	2009	2010	2011	2012	2007	2008	2013	2014
Amazonas	155	51	118	92	60	90	469	31
Áncash	40	12	0	457	132	134	2,175	106
Apurímac	110	48	1	26	37	56	443	101
Arequipa	73	345	286	231	158	144	4,041	166
Ayacucho	28	160	59	207	8	146	758	95
Cajamarca	42	68	47	29	70	62	1,122	114
Callao	10	5	1	16	52	76	2,440	32
Cusco	715	195	171	222	358	354	2,318	242
Huancavelica	92	27	5	58	34	13	217	63
Huánuco	23	86	137	251	28	32	890	147
Ica	66	94	22	26	124	99	1,020	49
Junín	62	59	85	155	160	102	3,797	155
La Libertad	484	483	258	361	307	358	3,000	182
Lambayeque	179	128	100	156	126	164	2,518	87
Lima	197	299	388	528	1,249	990	25,967	290
Loreto	5	6	4	11	54	25	244	21
Madre de Dios	46	7	5	10	8	50	376	27
Moquegua	10	15	26	108	21	21	745	105
Pasco	24	4	51	48	7	11	43	3
Piura	81	73	103	245	81	85	2,382	126
Puno	21	0	635	162	303	224	722	222
San Martín	73	115	51	60	58	153	1,506	92
Tacna	23	21	97	47	51	39	1,210	63
Tumbes	13	12	23	33	14	18	348	20
Ucayali	4	1	5	20			865	35
Total	2,576	2,314	2,678	3,559	3,510	3,489	59,616	2,574

Fuente: Ministerio del Interior - Dirección de Gestión en Tecnología de la Información y Comunicaciones - Dirtepoles - PNP.

Anexo N.º 04

Cuestionario de Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI – GS 15)

Adaptada para la investigación:

Burnout y Engagement en conductores interprovinciales de la ruta Tarma – Huancayo

Autora: Yuri Luz, Miranda Cajacuri

Instrucciones: Marque con una (x) la respuesta que coincida con su criterio.

Este es un cuestionario que tiene por objeto de evaluar los síntomas de Burnout, por favor contesta las siguientes frases con las respuestas que considera más importante.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Algunas veces al año o menos	Una vez al mes	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Algunas veces a la semana	Todos los días

Nº	Preguntas	0	1	2	3	4	5	6
01	Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo.							
02	Estoy “consumido” al final de un día de trabajo.							
03	Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo.							
04	Trabajar todo el día es una tensión para mí.							
05	Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo.							
06	Estoy “quemado” por el trabajo.							
07	Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización.							
08	He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto.							
09	He perdido entusiasmo por mi trabajo.							
10	En mi opinión soy bueno en mi puesto.							
11	Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo.							
12	He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto.							
13	Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo.							
14	Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo.							
15	En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas.							

Anexo N.º 05
Cuestionario de Utrecht Work Engagement (UWES 15)

Adaptada para la investigación:
 Burnout y Engagement en conductores interprovinciales de la ruta Tarma – Huancayo
 Autora: Yuri Luz, Miranda Cajacuri

Instrucciones: Marque con una (x) la respuesta que coincida con su criterio.
 Este es un cuestionario que tiene por objeto de evaluar los síntomas de Burnout, por favor contesta las siguientes frases con las respuestas que considera más importante.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Algunas veces al año o menos	Una vez al mes	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Algunas veces a la semana	Todos los días

Nº	Preguntas	0	1	2	3	4	5	6
01	En mi trabajo me siento lleno de energía.							
02	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.							
03	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.							
04	Soy muy persistente en mi trabajo.							
05	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.							
06	Mi trabajo es retador.							
07	Mi trabajo me inspira.							
08	Estoy entusiasmado con mi trabajo.							
09	Estoy orgulloso del trabajo que hago							
10	Mi trabajo está lleno de significado y propósito.							
11	Cuando estoy trabajando me olvido de todo lo que pasa a mi alrededor.							
12	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.							
13	Me “dejo llevar” por mi trabajo.							
14	Estoy inmerso en mi trabajo.							
15	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.							

Anexo N.º 06
Cuestionario sociodemográfico

Factores sociodemográficos:

Edad:	
Estado Civil:	<input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Conviviente <input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Divorciado <input type="checkbox"/> Separado <input type="checkbox"/> Viudo
Paternidad:	<input type="checkbox"/> Si, con hijos <input type="checkbox"/> No, sin hijos

Factores Laborales:

Empresa:	<input type="checkbox"/> Cruz Morado <input type="checkbox"/> Kokis <input type="checkbox"/> Malis <input type="checkbox"/> Moda <input type="checkbox"/> Roggero <input type="checkbox"/> Turismo Marse <input type="checkbox"/> Virgen de la Paz
Años de labor:	
Días laborados al mes:	
Horas de sueño al día:	<input type="checkbox"/> Corto: menos de 5 horas <input type="checkbox"/> Intermedio: de 6 a 8 horas <input type="checkbox"/> Largo: más de 9 horas
Categoría de licencia:	<input type="checkbox"/> AI <input type="checkbox"/> AII - A <input type="checkbox"/> AII - B <input type="checkbox"/> AIII - A <input type="checkbox"/> AIII - B <input type="checkbox"/> AIII - C

Anexo N.º 07
Consentimiento informado

UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD - PSICOLOGÍA

Estudio:

Burnout y Engagement en conductores interprovinciales de la ruta Tarma - Huancayo

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Me presento ante usted en mi condición de estudiante de la carrera de Psicología de la de la UCSS; estoy realizando un Proyecto sobre "Burnout y Engagement en conductores interprovinciales de la ruta Tarma - Huancayo.

Por tal motivo, pido su colaboración para participar de entrevistas y con sus respuestas ambas podremos ir descubriendo factores que influyen en el análisis del burnout y engagement.

Su participación es de forma voluntaria, no obligada; asimismo no se cobra ni se paga por la entrevista. Si en lo futuro desea retirarse de su colaboración, si hubiera impedimento alguno y si tiene alguna pregunta Ud. Se comunicará con la Sra. Yuri Luz Miranda Cajacuri, N° cel. 940 771 481.

Toda información será privada y confidencial. Su nombre no será usado en ningún informe; sin embargo, sus ideas y sugerencias como aporte para mejorar la calidad del trabajo que realizan, serán sumamente importantes.

Informada de los objetivos del proyecto y la importancia de mi participación para dar ideas y sugerencias en bien de su rendimiento de trabajo, acepto participar.

Tarma, julio 2018.

Colaborador(a) del Proyecto

Sra. Yuri Luz Miranda Cajacuri
Estudiante de la Carrera de
Psicología

Anexo N.º 08
Consolidación de la opinión de expertos
Sobre la variable Síndrome de Burnout

INDICADORES	CRITERIOS	PROMEDIO VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO			PROMEDIO
		EXPERTO N.º 1	EXPERTO N.º 2	EXPERTO N.º 3	
1. CLARIDAD	Formulado con lenguaje apropiado	80	85	95	86.6
2. OBJETIVIDAD	Expresada en conductas observables	80	85	95	86.6
3. ACTUALIDAD	Acorde a la necesidad de información	80	85	95	86.6
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica	80	85	95	86.6
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos metodológicos	80	85	95	86.6
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la variable de actividad física	80	85	95	86.6
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científico	80	85	95	86.6
8. COHERENCIA	Coherencia entre variables indicadores	80	85	95	86.6
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del cuestionario	80	85	95	86.6
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil para la investigación	80	85	95	86.6
PROMEDIO DE VALIDACIÓN		80	85	95	86.6

Fuente: Elaborado por la investigadora según la evaluación de expertos

Revisado el consolidado de la conclusión de los expertos, por la variable burnout, se tuvo el promedio de validación de 86.6, el mismo que se determina el promedio y se considera la validación para aplicar del instrumento.

Anexo N.º 09
Validación de Instrumentos



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a):

Mag. Jessica G. Katorina Mendez Cutierrez

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Universidad Católica Sedes Sapientiae, en la carrera profesional de Psicología, en la sede Tarma, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Licenciada.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: **"Burnout y engagement en conductores interprovinciales de la ruta Tarma - Huancayo"** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Psicología:

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos. Expresándole

nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Yuri Luz, Miranda Cajacuri
DNI N° 42649835

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI – GS 15).

OBJETIVO: Establecer la validación del instrumento del Cuestionario de Burnout.

DIRIGIDO A: Conductores interprovincial de la ruta Tarma - Huancayo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Mendoza Gutierrez Jessica Ekaterina

TÍTULO PROFESIONAL: Licenciada en Psicología

CARGO EN LA INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Psicóloga

GRADO ACADÉMICO: Magister

DIRECCIÓN: Jr. Acacias

EMAIL: Joey.24.04@hotmail.com TELÉFONO MÓVIL: 942793474

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
				X

Instituto Registral y Catastral
TARMA
PSICOLOGA
C. Nº 17086

FIRMA

DNI N° 42938043

Lugar y fecha: Tarma 28-06-18

UCSS



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a):

Lic. Gladys Zavala Berrocal

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Universidad Católica Sedes Sapientiae, en la carrera profesional de Psicología, en la sede Tarma, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Licenciada.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: "Burnout y engagement en conductores interprovinciales de la ruta Tarma - Huancayo" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Psicología:

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos. Expresándole

nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Yuri Luz, Miranda Cajacuri
DNI N° 42649835

FICHA DE OPINIÓN DE EXPERTO

I.- DATOS GENERALES DEL INSTRUMENTO

- 1.1. Título de la investigación: Burnout y engagement en conductores interprovincial de la ruta Tarma - Huancayo.
 1.2. Nombre del instrumento de investigación: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI- GS 159).
 1.3. Responsable de la investigación: Yuri Luz, Miranda Cajacuri

II.- DATOS DEL EXPERTO

- 2.1. Nombre y apellidos: *Gladys Zavala Berrocal.*
 2.2. Título profesional: *Lic. Psicología*
 2.3. Cargo en la institución donde labora: *Psicóloga*
 2.3. Grado académico: *Esp. Cognitivo Conductual.*
 2.4. Dirección: *Jr. Molino de Agua #174* Email: Teléfono móvil: *991741620*

III.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Dimensión	Indicadores	%				
		0-20 Deficiente	21-40 Regular	41-60 Bueno	61-80 Muy bueno	81-100 Excelente
1. CLARIDAD	Formulado con lenguaje apropiado.					95
2. OBJETIVIDAD	Expresado en conducta observables					95
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia que dirige.					95
4. ORGANIZACIÓN	Tiene organización lógica					95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					95
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para el recojo de datos del estudio.					95
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos.					95
8. COHERENCIA	Presenta coherencia entre las dimensiones, indicadores y preguntas.					95
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a lo que se desea estudiar.					95
10. PERTINENCIA	Adecuado para el estudio.					95

PROMEDIO DE VALORIZACIÓN: 95
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
----------	------	---------	-------	-----------

OBSERVACIONES:


 Gladys M. Zavala Berrocal
 Lic. en Psicología
 C.Ps.P. N° 20581

FIRMA

DNI N° 099441940

Lugar y fecha: Tarma, 29.06.2018

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI – GS 15).

OBJETIVO: Establecer la validación del instrumento del Cuestionario de Burnout.

DIRIGIDO A: Conductores interprovincial de la ruta Tarma - Huancayo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Jady Zavala Berrocal*

TÍTULO PROFESIONAL: *Lic. Psicología*

CARGO EN LA INSTITUCIÓN DONDE LABORA: *Dep. Psicología*

GRADO ACADÉMICO: *Esp. Terapia Cognitivo Conductual*

DIRECCIÓN: *Jr. Molino del Amor # 174*

EMAIL: *gladyzavala4@gmail.com* TELÉFONO MÓVIL: *991231620*

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
				X


Gladys M. Zavala Berrocal
Lic. en Psicología
C.Ps.P. N° 20581

FIRMA

DNI N° *09944940*

Lugar y fecha: *Tarma 29.06.2018*

UCSS



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a):

Señor Alfonso Baldeón Day

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Universidad Católica Sedes Sapientiae, en la carrera profesional de Psicología, en la sede Tarma, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Licenciada.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: "Burnout y engagement en conductores interprovinciales de la ruta Tarma - Huancayo" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Psicología:

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos. Expresándole

nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Yuri Luz, Miranda Cajacuri
DNI N° 42649835

FICHA DE OPINIÓN DE EXPERTO

I.- DATOS GENERALES DEL INSTRUMENTO

- 1.1. Título de la investigación: Burnout y engagement en conductores interprovincial de la ruta Tarma - Huancayo.
 1.2. Nombre del instrumento de investigación: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI- GS 159).
 1.3. Responsable de la investigación: Yuri Luz, Miranda Cajacuri

II.- DATOS DEL EXPERTO

- 2.1. Nombre y apellidos: OSCAR ALFONSO BALDEÓN DAY
 2.2. Título profesional: LICENCIADO EN PSICOLOGÍA
 2.3. Cargo en la institución donde labora: PSICOLOGO
 2.3. Grado académico: LICENCIADO
 2.4. Dirección: URB. SAN PABLO II... Email: Teléfono móvil: 969999594

III.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Dimensión	Indicadores	%				
		0-20 Deficiente	21-40 Regular	41-60 Bueno	61-80 Muy bueno	81-100 Excelente
1. CLARIDAD	Formulado con lenguaje apropiado.					85
2. OBJETIVIDAD	Expresado en conducta observables					85
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia que dirige.					85
4. ORGANIZACIÓN	Tiene organización lógica					85
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					85
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para el recojo de datos del estudio.					85
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos.					85
8. COHERENCIA	Presenta coherencia entre las dimensiones, indicadores y preguntas.					85
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a lo que se desea estudiar.					85
10. PERTINENCIA	Adecuado para el estudio.					85

PROMEDIO DE VALORIZACIÓN: 85

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	<input checked="" type="checkbox"/> Muy bueno
----------	------	---------	-------	---

OBSERVACIONES:



 Psic. Oscar Alfonso Baldeón Day
 C.Ps.P. 2431

FIRMA

DNI N° 21079106

Lugar y fecha: TARMA 28-06-18

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI – GS 15).

OBJETIVO: Establecer la validación del instrumento del Cuestionario de Burnout.

DIRIGIDO A: Conductores interprovincial de la ruta Tarma - Huancayo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: BALDEÓN DAY OSCAR ALFONSO

TÍTULO PROFESIONAL: LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

CARGO EN LA INSTITUCIÓN DONDE LABORA: PSICÓLOGO

GRADO ACADÉMICO: LICENCIADO

DIRECCIÓN: URB. JUAN PABLO II

EMAIL: o.a.b.d._1964@hotmail.com TELÉFONO MÓVIL: 964949594

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
				X



Psic. Oscar Alfonso Baldeón Day
C.Ps.P. 2431

FIRMA

DNI N° 21099106

Lugar y fecha: TARMA 28-06-18

Anexo N.º 10
Consolidación de la opinión de expertos
Sobre la variable Engagement

INDICADORES	CRITERIOS	PROMEDIO VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO			PROMEDIO
		EXPERTO N.º 1	EXPERTO N.º 2	EXPERTO N.º 3	
1. CLARIDAD	Formulado con lenguaje apropiado	90	85	90	88.3
2. OBJETIVIDAD	Expresada en conductas observables	90	85	90	88.3
3. ACTUALIDAD	Acorde a la necesidad de información	90	85	90	88.3
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica	90	85	90	88.3
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos metodológicos	90	85	90	88.3
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la variable de actividad física	90	85	90	88.3
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científico	90	85	90	88.3
8. COHERENCIA	Coherencia entre variables indicadores	90	85	90	88.3
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del cuestionario	90	85	90	88.3
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil para la investigación	90	85	90	88.3
PROMEDIO DE VALIDACIÓN		90	85	90	88.3

Fuente: Elaborado por la investigadora según la evaluación de expertos

Revisado el consolidado de la conclusión de los expertos, por la variable engagement, se tuvo el promedio de validación de 88.3, el mismo que se determina el promedio y se considera la validación para aplicar del instrumento.

FICHA DE OPINIÓN DE EXPERTO

I.- DATOS GENERALES DEL INSTRUMENTO

- 1.1. Título de la investigación: Burnout y engagement en conductores interprovincial de la ruta Tarma - Huancayo.
- 1.2. Nombre del instrumento de investigación: Cuestionario de Utrecht work engagement (UWES 15).
- 1.3. Responsable de la investigación: Yuri Luz, Miranda Cajacuri

II.- DATOS DEL EXPERTO

- 2.1. Nombre y apellidos: *Jessica Ekaterina Mendoza Gutierrez*
- 2.2. Título profesional: *Licenciada en Psicología*
- 2.3. Cargo en la institución donde labora: *Psicóloga*
- 2.3. Grado académico: *Magister*
- 2.4. Dirección: *De. Arequipa*..... Email: Teléfono móvil: *942793474*.

III.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Dimensión	Indicadores	% Indicadores				
		0-20 Deficiente	21-40 Regular	41-60 Bueno	61-80 Muy bueno	81-100 Excelente
1. CLARIDAD	Formulado con lenguaje apropiado.					90
2. OBJETIVIDAD	Expresado en conducta observables					90
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia que dirige.					90
4. ORGANIZACIÓN	Tiene organización lógica					90
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					90
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para el recojo de datos del estudio.					90
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos.					90
8. COHERENCIA	Presenta coherencia entre las dimensiones, indicadores y preguntas.					90
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a lo que se desea estudiar.					90
10. PERTINENCIA	Adecuado para el estudio.					90

PROMEDIO DE VALORIZACIÓN: 90

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	<input checked="" type="checkbox"/> Muy bueno
----------	------	---------	-------	---

OBSERVACIONES:


 Jessica Ekaterina Mendoza Gutierrez
 Psicóloga
 C. G. P. N. T. 1708

FIRMA

DNI N° 42938043

Lugar y fecha: Tarma 28-06-2018

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Utrecht work engagement (UWES 15).

OBJETIVO: Establecer la validación del instrumento del Cuestionario de Engagement.

DIRIGIDO A: Conductores interprovincial de la ruta Tarma - Huancayo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Mendoza Gutierrez Jessica Ekaterina

TÍTULO PROFESIONAL: Licenciada en Psicología

CARGO EN LA INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Psicóloga

GRADO ACADÉMICO: Magister

DIRECCIÓN: Jr. Acayapa

EMAIL: Jessy2404@hotmail.com TELÉFONO MÓVIL: 942793474

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
				X

Directorio Regional de Tarma
Dirección Regional de Tarma
Calle 10 de Agosto 1000
Tarma - Huancayo
C. P. 31000

FIRMA

DNI N° 42938043

Lugar y fecha: Tarma 28-06-2018

FICHA DE OPINIÓN DE EXPERTO

I.- DATOS GENERALES DEL INSTRUMENTO

- 1.1. Título de la investigación: Burnout y engagement en conductores interprovincial de la ruta Tarma - Huancayo.
- 1.2. Nombre del instrumento de investigación: Cuestionario de Utrecht work engagement (UWES 15).
- 1.3. Responsable de la investigación: Yuri Luz, Miranda Cajacuri

II.- DATOS DEL EXPERTO

- 2.1. Nombre y apellidos: Gladys Zavalá Berrocal.
- 2.2. Título profesional: Lic. Psicología
- 2.3. Cargo en la institución donde labora: Dep. de Psicología.
- 2.3. Grado académico: Lic. Psicología.
- 2.4. Dirección: San Polyan. del Bosque Email: Teléfono móvil: 991491620.

III.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Dimensión	Indicadores	%				
		0-20 Deficiente	21-40 Regular	41-60 Bueno	61-80 Muy bueno	81-100 Excelente
1. CLARIDAD	Formulado con lenguaje apropiado.					90
2. OBJETIVIDAD	Expresado en conducta observables					90
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia que dirige.					90
4. ORGANIZACIÓN	Tiene organización lógica					90
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					90
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para el recojo de datos del estudio.					90
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos.					90
8. COHERENCIA	Presenta coherencia entre las dimensiones, indicadores y preguntas.					90
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a lo que se desea estudiar.					90
10. PERTINENCIA	Adecuado para el estudio.					90

PROMEDIO DE VALORIZACIÓN: 90

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
----------	------	---------	-------	-----------

OBSERVACIONES:


 Gladys M. Zavalá Berrocal
 Lic. en Psicología
 C.Ps.P. N° 20581

FIRMA

DNI N° 09944940

Lugar y fecha: Tarma, 29.06.2018

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Utrecht work engagement (UWES 15).

OBJETIVO: Establecer la validación del instrumento del Cuestionario de Engagement.

DIRIGIDO A: Conductores interprovincial de la ruta Tarma - Huancayo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Gladys Zavala Berrocal

TÍTULO PROFESIONAL: Lic. Psicología

CARGO EN LA INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Dep. Psicología

GRADO ACADÉMICO: Lic. Psicología

DIRECCIÓN: Jr. Molino del Arco #174

EMAIL: gladys.zavala.1@gmail.com TELÉFONO MÓVIL: 9944940

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
				X


Gladys M. Zavala Berrocal
Lic. en Psicología
C.P.S. N° 20581

FIRMA

DNI N° 09944940

Lugar y fecha: Tarma, 29-06-2018

FICHA DE OPINIÓN DE EXPERTO

I.- DATOS GENERALES DEL INSTRUMENTO

- 1.1. Título de la investigación: Burnout y engagement en conductores interprovincial de la ruta Tarma - Huancayo.
- 1.2. Nombre del instrumento de investigación: Cuestionario de Utrecht work engagement (UWES 15).
- 1.3. Responsable de la investigación: Yuri Luz, Miranda Cajacuri

II.- DATOS DEL EXPERTO

- 2.1. Nombre y apellidos: OSCAR ALFONSO BALDEÓN DAY
- 2.2. Título profesional: LICENCIADO EN PSICOLOGÍA
- 2.3. Cargo en la institución donde labora: PSICÓLOGO
- 2.3. Grado académico: LICENCIADO
- 2.4. Dirección: URB. JUAN PABLO II. Email: Teléfono móvil: 964949594

III.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Dimensión	Indicadores	%				
		0-20 Deficiente	21-40 Regular	41-60 Bueno	61-80 Muy bueno	81-100 Excelente
1. CLARIDAD	Formulado con lenguaje apropiado.					X 85
2. OBJETIVIDAD	Expresado en conducta observables					X 85
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia que dirige.					X 85
4. ORGANIZACIÓN	Tiene organización lógica					X 85
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X 85
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para el recojo de datos del estudio.					X 85
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos.					X 85
8. COHERENCIA	Presenta coherencia entre las dimensiones, indicadores y preguntas.					X 85
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a lo que se desea estudiar.					X 85
10. PERTINENCIA	Adecuado para el estudio.					X 85

PROMEDIO DE VALORIZACIÓN: 85

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
----------	------	---------	-------	-----------

OBSERVACIONES:





 Psic. Oscar Alfonso Baldeón Day

 C.Ps.P. 2431

FIRMA

DNI N° 21079106

Lugar y fecha: Tarma 28-06-18

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Utrecht work engagement (UWES 15).

OBJETIVO: Establecer la validación del instrumento del Cuestionario de Engagement.

DIRIGIDO A: Conductores interprovincial de la ruta Tarma - Huancayo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: BALDEÓN DAY, OSCAR ALFONSO

TÍTULO PROFESIONAL: LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

CARGO EN LA INSTITUCIÓN DONDE LABORA: PSICÓLOGO

GRADO ACADÉMICO: LICENCIADO

DIRECCIÓN: URB. JUAN PABLO II

EMAIL: o.a.b.d.-1964@hotmail.com TELÉFONO MÓVIL: 964949594

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
				X


Psic. Oscar Alfonso Baldeón Day
C.Ps.P. 2431

FIRMA

DNI N° 71079106

Lugar y fecha: TARMA 28-06-18

Anexo N.º 11
Operacionalización de la variable Síndrome de Burnout

Nombre	Clasificación	Escala de medición	Categorías	Indicadores
Síndrome Burnout	Cualitativa	Politómica ordinal	Bajo Medio Alto	0 – 44 57 – 76 77 - más
	Agotamiento Emocional (AE)	Politómica ordinal	Bajo Medio Alto	0 – 16 17 – 27 28 - más
	Despersonalización (DP)	Politómica ordinal	Bajo Medio Alto	0 – 5 6 – 10 11 – más
	Relación Personal (RP)	Politómica ordinal	Bajo Medio Alto	0 – 33 34 – 39 40 – más

Fuente: Información obtenida del cuestionario

Anexo N.º 12
Operacionalización de la variable Engagement

Operacionalización de la variable: Engagement - Fuente: Test de Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES)

Nombre	Clasificación	Escala de medición	Categorías	Indicadores
Engagement	Cualitativa	Politémica ordinal	Bajo Medio Alto	0 – 3,20 3,21 – 4,90 5,00 - más

Anexo N.º 13
Operacionalización de la variable secundaria

VARIABLES INDEPENDIENTES		INDICADOR	UNIDADES O CATEGORÍAS	TIPO DE VARIABLE
Factores sociodemográficos	Edad	Fecha de nacimiento	❖ 25 a 28 ❖ 29 a 31 ❖ 32 a 35 ❖ >= 36	Ordinal
	Estado civil	Condición marital	❖ Casado ❖ Conviviente ❖ Soltero ❖ Divorciado ❖ Separado ❖ Viudo	Nominal
	Paternidad	Según ficha de recolección de datos	❖ Si – Con hijos ❖ No – Sin hijos ❖ Cruz Morado ❖ Kokis	Nominal
	Empresa	Según ficha de recolección de datos	❖ Malis ❖ Moda ❖ Roggero ❖ Turismo Marse ❖ Virgen de la Paz	Nominal
Factores laborales	Años de labor	Según ficha de recolección de datos	❖ 1 a 3 años ❖ 4 a 6 años ❖ 7 a 10 años ❖ 11 a más	Ordinal
	Número de días laborados al mes	Según ficha de recolección de datos	0 a 31 días Repartidos: ❖ 5 a 15 ❖ 16 a 25 ❖ 25 a 31	Ordinal
	Horas de sueño al día	Según ficha de recolección de datos	❖ Corto: <= 5 horas ❖ Intermedio: 6 a 8 horas ❖ Largo: >= 9 horas	Ordinal

Fuente: Información obtenida por la autora

Anexo N.º 14
Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORE	INSTRUMENTO
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL				
¿Cuál es la relación entre burnout y engagement en conductores interprovinciales de la ruta Tarma - Huancayo?	Determinar la relación que existe entre burnout y engagement en conductores interprovincial de la ruta Tarma - Huancayo.	HG1 = Existe relación significativa entre burnout y engagement en conductores interprovincial de la ruta Tarma - Huancayo. HG0 = No existe relación significativa entre burnout y engagement en conductores interprovincial de la ruta Tarma - Huancayo.	Variable burnout	<ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento emocional (AE). • Despersonalización (DP). • Realización personal (RP). 	- Muy altas: 5 - Altas: 4 - Medias: 3 - Desacuerdo: 2 - Totalmente de acuerdo: 1	Maslach Burbout Inventory (MBI) Bajo 44 Medio 57 – 76 Alto 79
PROBLEMA ESPECIFICOS	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPOTESIS ESPECIFICA				
¿Cuáles son los niveles del síndrome de burnout en conductores interprovinciales de la ruta Tarma - Huancayo?	Identificar los niveles del síndrome de burnout en conductores interprovinciales de la ruta Tarma – Huancayo	HE31 = Existe asociación significativa entre el síndrome de burnout y los factores sociodemográficos en conductores interprovincial de la ruta Tarma - Huancayo.				
¿Cuáles son los niveles del engagement en conductores interprovinciales de la ruta Tarma - Huancayo?	Identificar los niveles del engagement en conductores interprovincial de la ruta Tarma - Huancayo.	HE30 = No existe asociación significativa entre el síndrome de burnout y los factores sociodemográficos en conductores interprovincial de la ruta Tarma - Huancayo				
¿Cuál es la asociación entre el síndrome de burnout y los factores sociodemográficos en conductores interprovinciales de la ruta Tarma - Huancayo?	Determinar la asociación entre el síndrome de burnout y los factores sociodemográficos en conductores interprovincial de la ruta Tarma - Huancayo.	HE41 = Existe asociación significativa entre el engagement y los factores sociodemográficos en conductores interprovinciales de la ruta Tarma – Huancayo.	Variable Engagement	<ul style="list-style-type: none"> • Vigor • Dedicación • Absorción 	- Nunca: 0 - Pocas veces al año o menos: 1 - Una vez al mes o menos: 2 - Unas veces al mes: 3 - Una vez a la semana: 4	Utrecht de Engagemto en el Trabajo (UWES) Bajo 3,20 Medio 3,21 a 4,90 Alto 5,00 a mas
¿Cuál es la asociación entre el engagement y los factores sociodemográficos en conductores interprovinciales de la ruta Tarma – Huancayo?	Determinar la asociación entre el engagement y los factores sociodemográficos en conductores interprovincial de la ruta Tarma - Huancayo.	HE40 = No existe asociación significativa entre el engagement y los factores sociodemográficos en conductores interprovinciales de la ruta Tarma – Huancayo				

Fuente: Elaborado por la investigadora