

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**

**FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN  
CARRERA DE PSICOLOGÍA**



**EL SINDROME DE BURNOUT Y LAS RELACIONES  
INTERPERSONALES CON EL NÚCLEO FAMILIAR EN  
CONDUCTORES DE RADIO TAXI.**

Tesis de Grado presentada para la obtención del Grado de Licenciatura

**POR: JOSABET ARACELI IBAÑEZ ANIBARRO  
TUTOR: LIC. RENE MIGUEL CALDERON JEMIO**

**LA PAZ – BOLIVIA  
Julio, 2017**

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN  
CARRERA DE PSICOLOGÍA**

Tesis de grado:

**EL SINDROME DE BURNOUT Y LAS RELACIONES  
INTERPERSONALES CON EL NÚCLEO FAMILIAR EN  
CONDUCTORES DE RADIO TAXI.**

Presentada por: Univ. Josabet Araceli Ibañez Anibarro

Para optar el grado académico de Licenciada en Psicología

Nota numeral:.....

Nota literal:.....

Ha sido

Director de la carrera de Psicología: Lic. Marcos Fernández Motiño

Tutor: Lic. Rene Miguel Calderón Jemio

Tribunal: Lic. Edgar de la Riva Quiroga

Tribunal: Mg. Sc. Alida Rocsani Huaman Valdez

## **DEDICATORIA**

A mis padres Maritza y Fernando por el amor incondicional, respeto y su apoyo absoluto, a mis abuelos Nelly y Fernando por sus cuidados y amor infinito, a Alan por ser mi compañero de vida y especialmente a mi hijo Xandé, por su existencia, por darme fuerzas e impulsarme a vivir.

## **AGRADECIMIENTO**

Deseo hacer presente mi agradecimiento al Lic. Rene Calderon Jemio, tutor de tesis, por haber accedido a dirigir y evaluar esta tesis de grado y al tribunal conformado por el Lic. Javier de la Riva y la Mg. Sc Alida Roscani Huaman Valdez por sus importantes comentarios, sugerencias y apoyo brindado para la elaboración del presente trabajo de investigación.

Un agradecimiento especial al director de la carrera de Psicología Lic. Marcos Fernandez Motiño, por su guía, su enseñanza, por siempre estar predispuesto para colaborar y por toda su paciencia.

De la misma manera quiero agradecer a mi Mamá Maritza, por su amor eterno, su compañía única, su cuidado y apoyo incondicional, a mi Papá Fernando por su amor infinito, su respeto, su cuidado y por todo el apoyo para poder superar cualquier obstáculo, a mi Mamá Nelly, infinitas gracias por cuidarme, estar a mi lado todos estos años y siempre haber confiado en mí, a mi Papá Nano, por cuidarme y darme toda la alegría, a Alan por ser mi compañero de vida y por el apoyo, un agradecimiento especial a mi hijo Xandé, por ser mi guía, mi fortaleza, por darme su amor incondicional cada día y por enseñarme que una persona haciendo cosas pequeñas puede cambiar el mundo.

A mi familia, Ana y Víctor por su apoyo absoluto, a Albani por su compañía, cariño y por creer en mí, a mi hermano Fernando por su respeto y su cariño, a mi tía María por los cuidados y estar presente en todo, a mis tíos Jhonny, Jaqueline, Yuri, Elsa, Elena, Gender, Ronald, Zulema, por su compañía, a mis primos y sobrinos, Wilhem, Jasson, Alvaro, Lucia, Alejandro, Andrea, Denilson, Miranda, Keymi, Kevin, Jhon, Shirley, Dayanu, Deiby, Matias, Andrew, Ariadna, Fernandito, Ivana y Anahí, por toda su alegría, a la señora Asunta, por su cariño y su apoyo moral, a Rickey, Rita y Estefany por su compañía y su cariño.

A mis amigos, Jesús y Paola, por el apoyo y el impulso a salir adelante.

## INDICE

RESUMEN.....	ii
INTRODUCCION.....	.iii
CAPITULO 1	
1. PROBLEMA Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.....	3
1.1. AREA PROBLEMÁTICA.....	3
1.2. PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	4
1.3. PREGUNTA DE INVESTIGACION.....	6
1.4. OBJETIVOS.....	6
1.4.1. OBJETIVO GENERAL.....	6
1.5. CATEGORIA DE ANALISIS.....	7
1.6. JUSTIFICACION.....	7
CAPITULO 2	
2. MARCO TEORICO.....	11
2.1. SINDROME DE BURNOUT.....	11
2.1.1. ORIGEN DEL TÉRMINO.....	12
2.1.2. FISILOGIA DEL SINDROME DE BURNOUT.....	15
2.1.3. FACTORES QUE INCIDEN EN EL SINDROME DE BURNOUT.....	16
2.1.4. TIPOS DE SINDROME DE BURNOUT.....	17
2.1.5. CAUSAS DEL SINDROME DE BURNOUT.....	18
□ FISIOLÓGICAS.....	20
□ PSICOLÓGICAS Y PSICOSOCIALES.....	20
2.1.6. FASES DEL SÍNDROME DE BURNOUT.....	21
2.1.2.6. SINDROME DE BURNOUT EN CONDUCTORES DE TRANSPORTE PÚBLICO.....	24
2.2. RELACIONES INTERPERSONALES.....	24

2.2.1.	DEFINICIÓN:.....	24
2.2.2.	ÁREAS DEL CLIMA SOCIAL FAMILIAR. ....	31
2.3.	SINDROME DE BURNOUT Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES .....	42
CAPITULO 3		
3.	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION .....	45
3.1.	TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION.....	45
3.1.1.	TIPO DE INVESTIGACION .....	45
3.1.2.	DISEÑO DE INVESTIGACION.....	45
3.2.	VARIABLES.....	46
3.2.1.	DEFINICIÓN DE VARIABLES:.....	46
3.2.2.	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES .....	47
3.2.3.	VARIABLE RELACIONES INTERPERSONALES .....	48
3.3.	POBLACION Y MUESTRA .....	50
3.3.1.	POBLACIÓN Y UNIVERSO:.....	50
3.3.2.	MUESTRA: .....	50
	Criterios de selección:.....	50
4.	TECNICAS E INSTRUMENTOS.....	51
4.1.	CUESTIONARIO SOCIODEMOGRAFICO .....	51
4.2.	CUESTIONARIO DE MASLACH SINDROME DE BURNOUT INVENTORY (MBI),.....	51
4.2.1.	CONFIABILIDAD .....	53
4.2.2.	VALIDEZ.....	54
4.3.	ESCALA DEL CLIMA SOCIAL EN LA FAMILIA (FES) .....	54
4.3.1.	CONFIABILIDAD:.....	57
4.3.2.	VALIDEZ.....	57
	PROCEDIMIENTOS:.....	58

## CAPITULO 4

4. PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS.....	60
4.1. PRIMERA PARTE: .....	61
4.1.1. DATOS SOCIODEMOGRAFICOS. ....	61
4.2. SEGUNDA PARTE: .....	79
4.2.1 RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE MASLACH SINDROME DE BURNOUT INVENTORY (MBI).....	79
4.3. TERCERA PARTE. ....	88
4.3.1. RESULTADOS DE LOS SUBTEST DE LA BATERIA DE ESCALA DE CLIMA SOCIAL EN LA FAMILIA (FES). ....	88

## CAPITULO 5

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	112
5.1. CONCLUSIONES.....	112
5.2. RECOMENDACIONES. ....	123
BIBLIOGRAFIA. ....	126
WEBGRAFIA: .....	128

## ANEXOS

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general describir el Síndrome de Burnout y las manifestaciones en las relaciones interpersonales con el núcleo familiar en conductores de radio taxi del sindicato “ARMONIA”.

La investigación es no experimental, descriptiva transversal, la muestra es de carácter no probabilístico intencional conformada por 26 conductores varones del turno noche en la empresa de radio taxi del sindicato “ARMONIA”. La variable Síndrome de Burnout, fue medida por el Cuestionario MBI (Inventario de Burnout de Maslach) desarrollado por C. Maslach y S.E. Jackson este síndrome presenta, tres dimensiones: el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal. La variable Relaciones Interpersonales con el núcleo familiar fue medida, por la Escala de clima social en la familia (FES) de R.H. Moos y E.J. Trickett las dimensiones que evalúa son: las relaciones, el desarrollo y la estabilidad.

A través de la aplicación de los instrumentos de investigación se pudo identificar que de los 26 encuestados el 96% de los conductores de radio taxi presentan cansancio emocional alto, a su vez se pudo determinar que un 85% presenta despersonalización alta y finalmente con un 55% baja realización personal.

A su vez, se pudo determinar que el instrumento de relaciones interpersonales evalúa las principales características socio-ambientales.

*Palabras claves: Síndrome, Síndrome de Burnout, Relaciones Interpersonales, socio-ambientales.*

## **INTRODUCCION**

Esta investigación tiene como objeto de investigación medir los niveles de síndrome de burnout y conocer los tipos de las relaciones interpersonales de los conductores de Radio Taxi “ARMONIA”, ubicado en la zona de Villa Armonía de la ciudad de La Paz. Trata de comprender el proceso por el cual un grupo o un individuo modifican sus patrones de comportamiento en el medio social en el que trabajan a diario.

El problema que se busca comprender es como se presenta el síndrome de burnout y las relaciones interpersonales con el núcleo familiar de los conductores de radio taxi, que son los que conviven con el estrés laboral a diario, pasan horas sentados en sus autos, esperando a que suban y llevar a los pasajeros a su destino. Se procura indagar el modo en que estas personas afrontan su modo de vida de manera en la que solo ellos nos podrían explicar, ya que conviven a diario con este trabajo que requiere de varias horas trabajo, horarios no establecidos, con horarios rotativos, horarios nocturnos y diurnos, donde su forma de vida es muy distinta a los diversos trabajos.

El propósito de esta investigación es hacer referencia a un constructo que tiene suma importancia en el desarrollo y bienestar del individuo; es uno de los conceptos que permite tener un referente de la estabilidad emocional de los conductores de radio taxi, ya que ellos conviven con el estrés a diario y es parte de su vida y lo asumen como tal.

Por lo general, el estudio del síndrome de burnout se ha abordado en la psicológica, como un padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e

interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido, también este estudio tiene como investigación a las relaciones interpersonales, como es una **interacción recíproca** entre dos o más **personas**. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

Podemos mencionar a la investigación sobre el cómo los conductores se relacionan con su trabajo, como ellos conviven y viven con los pasajeros de diferentes sexos, diferente edad, un sinnúmero de personas que su relación es constante, se abordara también, como es su relación con sus familias, esposa, hijos, padres, hermanos, y demás familia, que no solamente su vida transcurre en el trabajo sino también con su familia, se procura indagar también como ellos asumen el estrés crónico como una forma de vida ya establecido para ellos.

La estrategia metodológica que se emplea son los procesos de indagación cualitativa y cuantitativa, es el diseño de investigación descriptivo. A través de este, se busca sintetizar como se presenta el síndrome de burnout y las relaciones interpersonales con el núcleo familiar de los conductores de radio taxi, de forma cualitativa y cuantitativa. El procedimiento principal con el que se indaga es la aplicación de pruebas a una muestra significativa de conductores de radio taxi ya establecidas.

# CAPITULO 1

## **1. PROBLEMA Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

### **1.1.AREA PROBLEMÁTICA**

Esta investigación se enmarca en las teorías psicológicas organizacional, se trata de la disciplina o la rama de la psicología orientada al estudio del comportamiento de las personas en el seno de la organización, la psicología organizacional es muy importante en el ámbito laboral, analiza como un individuo afecta al resto y a la organización en general y como esta incide en el comportamiento de cada uno de los individuos. Al actuar sobre estas interrelaciones, es posible optimizar diferentes variables en beneficio de las personas y de la organización, en los conductores de radio taxi en el horario de trabajo nocturno está enfocado en rubros no formales, se denomina su actividad laboral de esta manera ya que perciben ingresos al margen del control tributario del estado y de las disposiciones legales en materia laboral, en este sentido se refiere a la actividad laboral de los trabajadores independientes, establecen horarios nocturnos, muchas veces trabajan más allá de las horas de trabajo establecidas que es la jornada ordinaria de trabajo y el ritmo circadiano invertido que los conductores realizan.

Las relaciones interpersonales, la escala de clima social en la familia tiene como fundamento en la teoría de clima social de Moos (1994), y esta tiene como base teórica la psicología ambientalista, que comprende una amplia área de investigación relacionada con los efectos psicológicos del ambiente y su influencia en el individuo. También se puede afirmar que esta es una área de la psicología cuyo foco de investigación es la interrelación del ambiente físico con la conducta y la experiencia humana. Este énfasis

entre la interrelación del ambiente y la conducta es importante; no solamente los escenarios físicos afectan la vida de las personas, los individuos también influyen activamente sobre el ambiente.

## **1.2.PROBLEMA DE INVESTIGACION**

Contextualizando que los conductores de radio taxi “ARMONIA”, de la ciudad de La Paz, se observó que ofrece como empresa sus servicios de 24 horas para la ciudadanía en los diferentes lugares de la ciudad, se observa que varios de los conductores trabajan más de las 8 horas establecida de la jornada laboral establecida, ya que en días específicos como viernes, sábado y/o días festivos, los conductores trabajan hasta 24 horas o más, lo que ellos llaman “venticuatrear”, ya que mencionan que hay más ingreso económico esos días y donde no duermen, y siempre están sentados y dentro del automóvil y solo salen para poder comer algo, el trabajo implica demasiada rutina y puede llegar a ser muy monótono, debido a que se encuentran en un lugar establecido, esta puede ser una de las razones por las cuales los conductores de radio taxi del horario nocturno presente El Síndrome de Burnout, que se caracteriza por un **progresivo agotamiento físico y mental**, una falta de motivación absoluta por las tareas realizadas, y en especial, por importantes cambios de comportamiento en quienes lo padecen. Éste **cambio de actitud**, relacionado generalmente con "malos modales" hacia los demás o con un trato desagradable, **es una de las características clave para identificar un caso de Burnout**. que se produce generalmente en los más vulnerables a padecer el síndrome son aquellos profesionales en los que se observa la existencia de interacciones humanas

trabajador-cliente de carácter intenso o duradero, sin considerar por cierto, a un cliente en particular sino más bien, a uno o varios.

Como toda reacción natural, el síndrome de burnout cumple una función adaptativa y, en dosis moderadas, la tensión que produce en el organismo tiene carácter funcional, en otras palabras, resulta útil para emprender tareas y resolver problemas. Pero cuando las tensiones se repiten con demasiada frecuencia y/o intensidad a lo largo del día, o se prolongan en el tiempo, terminan afectando la salud, en la familia, con los amigos, con todo el entorno social que rodea a estos trabajadores que sufren el síndrome de burnout.

Conducir es una actividad exigente y cambiante, por ende, potencialmente estresante que nos exige mucho más de lo que parece. Involucra al conductor psicológica y físicamente. Requiere de concentración y un estado de alerta y atención permanentes. Por ello, el logro de un desempeño correcto depende, no sólo de las habilidades adquiridas por el conductor para dominar su vehículo en todo tiempo y circunstancia, y del adecuado estado físico para poder percibir adecuadamente las situaciones del camino, sino que también depende de la experiencia, de la clara conciencia de los riesgos de moverse en el sistema del tránsito, y de la madurez y equilibrio emocionales, que harán posible el desarrollo de actitudes y comportamientos seguros. Un conductor estresado no está en las mejores condiciones para conducir con seguridad ya que las exigencias del tránsito lo sobrepasarán fácilmente, amentando significativamente la tensión y el malestar interior.

Asi mismo, las relaciones interpersonales en la escala de clima social con la familia hace referencia a aquellos momentos donde los conductores cambian su ritmo circadiano al

de su familia, hijos, esposa, entre otras cosas. Donde debe tener un papel no diferente pero si acomodarse al ritmo de vida que lleva por la rutina del trabajo y la monotonía que presenta.

### **1.3. PREGUNTA DE INVESTIGACION**

¿Cuáles serán los niveles de Síndrome Burnout y los tipos de relaciones interpersonales con el núcleo familiar de los conductores de radio taxi “ARMONIA”?

### **1.4.OBJETIVOS**

#### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL**

- Describir las dimensiones del Síndrome de Burnout y conocer los tipos Relaciones Interpersonales familiares en conductores de radio taxi “ARMONIA”, de la ciudad de La Paz.

#### **1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- Identificar los niveles de agotamiento emocional en los conductores de taxi “ARMONÍA” de la ciudad de La Paz.
- Determinar los niveles de despersonalización en los conductores de taxi “ARMONÍA”, de la ciudad de La Paz.
- Determinar los niveles de realización personal en los conductores de taxi “ARMONÍA”, de la ciudad de La Paz.
- Identificar los tipos de relaciones interpersonales en el núcleo familiar de los conductores de taxi “ARMONÍA”, de la ciudad de La Paz.

### **1.5.CATEGORIA DE ANALISIS**

Debido a que el diseño de investigación fue descriptivo no hubo necesidad de formular una hipótesis, ya que esta no se someterá a prueba alguna (verificación de hipótesis), como si sucediera en un estudio de carácter analítico. Se presenta una categoría de análisis.

- Síndrome de Burnout
- Relaciones interpersonales

### **1.6.JUSTIFICACION**

La presente investigación tiene el propósito de describir si existirá la presencia del Síndrome de Burnout y los tipos de Relaciones Interpersonales con el núcleo familiar en los conductores de radio taxi del sindicato “ARMONIA”. El interés de saber cuáles son los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, a su vez describir los tipos de características socio-ambientales de todo tipo de familia, en tres dimensiones principales: relaciones cuantifica el grado y el estilo de comunicación, así como el nivel de conflicto que se da en la familia, desarrollo personal de los miembros de la familia; y la estabilidad, que se da por el grado de control que ejerce la familia.

El Síndrome de Burnout es el “síndrome del trabajador quemado”, es la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido, es productor de múltiples condicionantes tales exigencias que

Involucra al conductor psicológica y físicamente. Requiere de concentración y un estado de alerta y atención permanentes.

Síndrome de Burnout, en el personal de salud de la clínica Maison de Sante de Lima, 2016, se encontró que el 28.5% se encontró en enfermeras y 10.7% en los médicos confirmando que existe relación entre el síndrome de burnout y la profesión de enfermería y en médicos. (Toledo Neira Emma Denisse. Lima – Perú), 2016.

¿Entonces qué sucederá con la población de conductores de radio taxi “ARMONIA”, horario de trabajo nocturno?. Un conductor con Síndrome de Burnout, no está en las mejores condiciones para conducir con seguridad ya que las exigencias del tránsito lo sobrepasaran fácilmente, aumentando significativamente la tensión y el malestar interior.

Cada dificultad en el camino (un embotellamiento en el tránsito, el auto que lo antecede circulando a menor velocidad, alguien que lo molesta con sus luces, el semáforo en rojo, cambios en el estado del camino, entre otros, será causa de excesiva tensión y ansiedad con desencadenamiento de respuestas de riesgo de tipo erráticas y/ agresivas (conducción a excesiva velocidad, cambios de carril permanentes, las personas pasan la calle sin precaución, ni respetar la señalización conducción encimada al vehículo que va adelante, maniobras bruscas y no avisadas, equivocaciones por distracción, indecisión frente a un imprevisto, entre otros. Todas las situaciones descritas son potenciales generadoras de incidentes que derivarán, en el Síndrome de Burnout.

La presente investigación tiene como relevancia social, puesto que, el clima social familiar es de vital importancia para la formación integral de la familia, los mismos que

le permitirán interactuar saludablemente con sus semejantes, así también lograr una mayor seguridad cuando una persona conduce un automóvil de servicio público.

Así mismo, presenta una relevancia social por cuanto este interesa básicamente a usuarios, interesa a la comunidad, interesa a quienes hacen y conviven en la ciudad de La Paz, a su vez, las relaciones interpersonales que ellos llevan con el clima familiar son de mucha importancia, porque conviven y viven a diario con la familia y hace referencia a una realización personal mutua.

Para Kemper y Segundo (2000), la escala de Clima Social en la familia tiene como fundamento a la teoría del clima social de Moos (1994), y esta tiene como base teórica la psicología ambientalista. Holaban (1996); citado por Kemper y Segundo (2000) refiere: la psicología ambiental comprende una amplia área de investigación relacionada con los efectos psicológicos del ambiente y su influencia sobre el individuo, cuyo foco de investigación es la interrelación del ambiente físico, como la conducta y la experiencia humana. Este énfasis entre la interrelación del ambiente y la conducta es importante: no solamente los escenarios físicos afectan la vida de las personas, los individuos también influyen activamente sobre el ambiente.

Dicha investigación, aporta información nueva ya que no existe muchos trabajos de investigación a profundidad en conductores de transporte público, que hablen acerca de la rutina y la monotonía de los trabajos que incluyen un círculo circadiano invertido, como es el que llevan los conductores de radio taxi, del turno noche.

Así mismo, esta investigación dará a conocer si existe Síndrome de Burnout y cuáles son los tipos de relaciones interpersonales con el núcleo familiar.

La importancia de esta investigación radica, entonces, en el impacto social ambiental que pudiera tener en un futuro, y llegar a ser útil para investigaciones futuras a profundidad.

## CAPITULO 2

## **2. MARCO TEORICO**

### **2.1. SINDROME DE BURNOUT**

El Burnout o “Síndrome del quemado” (del inglés "burnout": consumirse o agotarse), también llamado “síndrome de desgaste profesional”, es un síndrome descrito por primera vez en 1974 por Herbert Freudenberger, psiquiatra norteamericano, que lo definió como un estado fatiga o frustración por la dedicación a una causa, forma de vida o relación que no produce el esperado refuerzo, se caracteriza por un progresivo agotamiento físico y mental, una falta de motivación absoluta por las tareas realizadas, y en especial, por importantes cambios de comportamiento en quienes lo padecen. Afecta a las personas más dedicadas y comprometidas con el trabajo que son las más propensas a padecer este síndrome. Además hay factores coadyuvantes a que ocurra este síndrome es el aburrimiento, la rutina y la monotonía en el trabajo, que aparecerán una vez perdido el entusiasmo inicial por el mismo.

Este síndrome suele darse con mayor frecuencia en aquellos puestos de trabajo relacionados con atención a terceros, como docentes, personal sanitario o personas que trabajan en atención al cliente y puede llegar a ser motivo de baja laboral, ya que llega un momento en que el empleado se encuentra física y mentalmente incapacitado para desarrollar su trabajo.

### **2.1.1. ORIGEN DEL TÉRMINO**

Esta patología, fue descrita por primera vez en 1969 por H.B. Bradley y al principio se denominó "staff burnout", para referirse al extraño comportamiento que presentaban algunos oficiales de policía que trabajaban con delincuentes juveniles.

Posteriormente, en la década de los 70, Herbert Freudenberger profundizó en dicho fenómeno e incorporó el término "Burnout" al campo de la psicología laboral. Herbert, que trabajaba como voluntario en una clínica para drogadictos en Nueva York, pudo observar como muchos de sus compañeros, entre uno y tres años después de empezar a trabajar allí, sufrían una pérdida de energía y motivación, junto con síntomas como ansiedad y depresión.

En 1976, Cristina Maslach y colaboradores En 1976, Christina Maslach y colaboradores realizaron un trabajo sobre el burnout en 200 profesionales de servicios sociales, entre los que se incluyeron abogados, médicos, trabajadores sociales, psicólogos y psiquiatras, enfermeras; encontrando en estos trabajadores que se enfrentaban al estrés propio de su trabajo mediante un distanciamiento con las personas a las que prestaban sus servicios, lo cual tenía efectos perjudiciales tanto para el propio trabajador como para sus clientes. Asimismo la investigación concluyó que el burnout ocasionaba baja moral en el trabajador, aumentando el ausentismo laboral. Pero también encontraba correlación con el alcoholismo, las enfermedades mentales, los conflictos familiares y el suicidio. Además afirmó que el burnout aparecía más frecuentemente en personas que trabajaban durante largas horas en contacto directo con sus pacientes o clientes.

Christina Maslach y Susan E. Jackson lo definieron como “un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas”. Por tanto, estas autoras describieron las tres dimensiones del burnout: cansancio o agotamiento emocional, en el sentido de desgaste, pérdida de energía, agotamiento y fatiga; despersonalización o deshumanización, que consiste en el desarrollo de aptitudes negativas hacia otras personas, sobre todo con las que se trabaja, junto a la irritabilidad y a la pérdida de motivación; y por último, falta de realización personal, es decir, actitud negativa hacia sí mismo y hacia su trabajo, con baja moral, baja productividad laboral, poca autoestima e incapacidad para soportar el estrés. A su vez las autoras elaboraron un instrumento de medida el Maslach Burnout Inventory, un cuestionario que cuenta con 22 ítems que permite medir las tres dimensiones ya citadas.

**AGOTAMIENTO EMOCIONAL (AE):** El agotamiento o cansancio emocional se refiere a la disminución y/o pérdida de recursos emocionales, es decir, los que sirven para entender la situación de otras personas (empatía) con los que interrelacionamos en el ambiente laboral. El trabajador desarrolla sentimientos de estar exhausto tanto física como psíquicamente, que ya no puede dar el mismo rendimiento, sintiendo impotencia y desesperanza.

**DESPERSONALIZACION (DP):** La despersonalización o deshumanización, revela un cambio que consiste en actitudes y respuestas negativas, como insensibilidad y cinismo hacia los “beneficiarios” del servicio. Este aislamiento y evitación se traduce en

unas conductas como son: absentismo laboral, ausencia de reuniones, resistencia a enfrentarse con otros individuos o atender al público, o en actitudes emocionales fría, distante y despectiva. Estas conductas de endurecimiento afectivo son vistas por los usuarios de manera deshumanizada.

**FALTA DE REALIZACION PERSONAL (RP):** La disminución del desempeño personal o falta de realización personal, suponen tendencias negativas a la hora de evaluar el propio trabajo, con vivencias de insuficiencia profesional, baja autoestima, y evitación de relaciones laborales e interpersonales, con deterioro progresivo de su capacidad laboral y pérdida de todo sentimiento gratificante. Esta autoevaluación negativa afecta el desempeño laboral y la relación con las personas atendidas.

Se han descrito 4 formas de evolución de esta patología, aún difícil de distinguir en la práctica.

- Leve: Síntomas físicos vagos e inespecíficos (cefalea, dorsalgia y/o lumbalgia), y se vuelven poco operativos. Uno de los primeros síntomas que se puede presentarse es la dificultad para levantarse por las mañanas.
- Moderada: Aparece insomnio, déficit en atención y concentración, tendencia a la auto-medicación. Este nivel presenta distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, pérdida de idealismo que convierten al individuo en emocionalmente exhausto con sentimiento de frustración.
- Grave: Abuso de alcohol y psicofármacos. Aversión por la tarea, cinismo, absentismo.

- Extrema: Aislamiento, crisis existencial, depresión con riesgo de suicidio.

Si bien este es un síndrome que puede darse en distintas situaciones laborales una de las más importantes es a nivel de ofrecer servicios con terceros. En especial los médicos y enfermeras, policías, banqueros, cajeros, conductores, entre otras cosas.

Las consecuencias de desarrollar un síndrome de burnout afecta al personal de los diferentes rubros ya que deteriora su salud mental y sus relaciones interpersonales, y la institución porque genera insatisfacción laboral, abandono del trabajo y el ausentismo, así como el deterioro de la calidad del servicio y como resultados la insatisfacción del paciente, policía y conductores y desconfianza en él.

#### **2.1.2. FISILOGIA DEL SINDROME DE BURNOUT (ESTRÉS CRONICO)**

Por naturaleza, el estrés es una función ergo trófica que paraliza todas las demás funciones del organismo para poder responder a las demandas de alerta.

Esto se produce gracias a la elevación de los niveles de Cortisol, hormona que facilita la conversión de dopamina en Noradrenalina gracias a la enzima Dopamina, lo que aumenta las provisiones de adrenalina necesarias para responder a una situación estresante.

Por eso, cuando el estrés hace su aparición, surgen síntomas de diversa índole relacionados todos ellos, con un trastorno en los sistemas de regeneración del organismo que se pueden manifestar en trastornos digestivos, dermatológicos, del sueño y en una disminución general de las defensas, lo que abre las puertas a las infecciones y las alergias.

El estrés crónico también puede provocar agotamiento, cuadros depresivos y alteraciones del sueño por la disminución de los niveles de serotonina y/o dopamina

**2.1.3. FACTORES QUE INCIDEN EN EL SINDROME DE BURNOUT**

- ✓ Exceso y falta de trabajo
- ✓ Tiempo inadecuado para completar el trabajo de modo satisfactorio para nosotros y para los demás
- ✓ Falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral
- ✓ No tener oportunidad de exponer las quejas
- ✓ Responsabilidades múltiples, pero poca autoridad o capacidad de tomar decisiones
- ✓ Superiores, colegas o subordinados que no cooperan ni apoyan
- ✓ Falta de control o de satisfacción del trabajador por el producto terminado fruto de su trabajo
- ✓ Inseguridad en el empleo, poca estabilidad de la posición
- ✓ Verse expuesto a prejuicios en función de la edad, el sexo, la raza, el origen étnico o la religión
- ✓ Exposición a la violencia, a amenazas o a intimidaciones
- ✓ Condiciones de trabajo físico desagradables o peligrosas

#### **2.1.4. TIPOS DE SINDROME DE BURNOUT**

Ante la disparidad de tipologías de Burnout existentes en la literatura, David F. Gillespie (1980), propone una clasificación sencilla en función de la conducta del trabajador: Burnout activo y pasivo.

**Burnout activo:** En este tipo de Burnout, el empleado presenta comportamientos de resistencia activa frente al Burnout y su conducta es asertiva, es decir, con iniciativa para el cambio a través de estrategias de afrontamiento.

- ✓ Tratarse a uno mismo y a los demás con respeto.
- ✓ Ser educado pero firme.
- ✓ Ser directo y honesto con los demás.
- ✓ Saber expresar aquello que nos preocupa o desagrada frente a los demás con educación.
- ✓ Saber hablar y escuchar sin enojarse.
- ✓ Ser capaz de controlar nuestras emociones.
- ✓ Ver las críticas de los demás como una oportunidad de mejorar.

**Burnout pasivo:** Se caracteriza por una actitud derrotista, marcada por la apatía y la retirada del esfuerzo por cambiar la situación, prefiriendo el distanciamiento frente a las situaciones que provocan estrés.

- ✓ Reprimir las emociones.
- ✓ Enojarse fácilmente.

- ✓ Preferir ignorar el problema o alejarse de él antes que buscar una solución.
- ✓ No ser capaz de expresar nuestros sentimientos o reclamar nuestros derechos.
- ✓ Dar demasiada importancia a lo que puedan decir los demás de nosotros.

El Burnout activo parece estar más asociado a elementos organizacionales o externos al trabajador, mientras que el Burnout pasivo, se encontraría más asociado a elementos internos psicosociales.

Muchas veces, el Burnout comienza con una resistencia activa del trabajador, que gradualmente decrece ante la falta de control y el desbordamiento sobre sus recursos o expectativas iniciales.

#### **2.1.5. CAUSAS DEL SINDROME DE BURNOUT**

Cualquiera de las siguientes causas puede desencadenar una situación de "Burnout", especialmente cuando se dan por **largos periodos de tiempo y de modo continuado**:

- ✓ **Puestos relacionados con atención al público, clientes o usuarios:** Se da en aquellos puestos de trabajo en los que el empleado se ve sometido a un contacto continuo con clientes o usuarios, y por consiguiente, a un gran número de quejas, reclamaciones o peticiones por parte de los mismos. Esto puede generar grandes niveles de estrés en el trabajador y a la larga puede terminar por afectar a su conducta. En la mayoría de ocasiones, un cliente insatisfecho o descontento con el servicio prestado no suele ser demasiado agradable y esto puede acabar "contagiando" la conducta del trabajador.

- ✓ **Acoso laboral:** El acoso por parte de compañeros o superiores en el lugar de trabajo también puede favorecer la aparición de este síndrome. El acoso laboral o "mobbing" consiste principalmente en el maltrato psicológico de la víctima para destruir su autoestima, muchas veces con el objetivo de que abandone el puesto por propia voluntad.
- ✓ **Elevado nivel de responsabilidad:** Algunos puestos de trabajo exigen un gran nivel de atención y concentración sobre la tarea realizada. El más mínimo error puede tener consecuencias desastrosas. Un ejemplo sería el del personal médico, de cuyas manos muchas veces depende la vida de un paciente. Se trata de profesiones sometidas a altos grados de estrés y por tanto propicias para sufrir el Síndrome de Burnout.
- ✓ **Jornadas laborales o "turnos" demasiado largos:** Otra de las causas del "Burnout" son las jornadas demasiado largas. Trabajos en los que el empleado debe mantenerse en su puesto por 10, 12 e incluso 16 horas, pueden aumentar drásticamente la posibilidad de padecer este síndrome.
- ✓ **Trabajos muy monótonos:** Paradójicamente, los puestos laborales aburridos, repetitivos o carentes de incentivos también pueden ser causa del Síndrome de Burnout. El trabajador no encuentra ninguna motivación en lo que hace y esto le causa frustración y estrés. A nadie le gusta pasar cientos de horas al mes realizando una actividad que no le motiva en absoluto y con la que no se siente cómodo.

- **FISIOLÓGICAS**

Podemos mencionar las causas genéticas, es decir heredadas, las causas congénitas, las enfermedades y lesiones previas como por ejemplo la disminución de la resistencia. Es decir, todas aquellas causas individuales de la persona.

- **PSICOLÓGICAS Y PSICOSOCIALES**

Es aquí donde podemos mencionar la predisposición de la persona, su vulnerabilidad emocional y cognitiva, como asimismo las crisis vitales por edad como por ejemplo la adultez, la tercera edad,

También son causas en esta clasificación las relaciones interpersonales conflictivas o insuficientes

- ✓ **AMBIENTALES SOCIETARIAS:** Los cambios sociales y tecnológicos que sufre la persona, en la cual la denominan "Shock del futuro". También pueden ser causas enmarcadas en esta tipología las situaciones económico-políticas como ser la incertidumbre, la inflación, el riesgo de guerra, entre otras.
- ✓ **AMBIENTALES FÍSICAS:** Son causas del estrés, como ejemplo en esta clasificación las temperaturas extremas, la polución, el smog, el ruido, las temperaturas extremas, entre otras.

### **2.1.6. FASES DEL SÍNDROME DE BURNOUT**

Integrando los diversos estudios que describen, se pueden destacar cinco fases en el desarrollo del síndrome de burnout.

- ✓ **Fase inicial, de entusiasmo:** Se experimenta, ante el nuevo puesto de trabajo, entusiasmo, gran energía y se dan expectativas positivas. No importa alargar la jornada laboral.
- ✓ **Fase de estancamiento:** No se cumplen las expectativas profesionales. Se empiezan a valorar las contraprestaciones del trabajo, percibiendo que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no es equilibrada. En esta fase tiene lugar un desequilibrio entre las demandas y los recursos (estrés); por tanto, definitoria de un problema de estrés psicosocial. El profesional se siente incapaz para dar una respuesta eficaz.
- ✓ **Fase de frustración:** Se puede describir una tercera fase en la que la frustración, desilusión o desmoralización hace presencia en el individuo. El trabajo carece de sentido, cualquier cosa irrita y provoca conflictos en el grupo de trabajo. La salud puede empezar a fallar y aparecer problemas emocionales, fisiológicos y conductuales.
- ✓ **Fase de apatía:** En la cuarta fase se suceden una serie de cambios actitudinales y conductuales (enfrentamiento defensivo) como la tendencia a tratar a los clientes de forma distanciada y mecánica, la anteposición cínica de la satisfacción de las propias necesidades al mejor servicio al cliente y por un enfrentamiento

defensivo-evitativo de las tareas estresantes y de retirada personal. Estos son mecanismos de defensa de los individuos.

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

Esta descripción de la evolución del SQT tiene carácter cíclico. Así, se puede repetir en el mismo o en diferentes trabajos y en diferentes momentos de la vida laboral. (Fidalgo, 2000).

El Burnout es un proceso interaccionista entre las características del entorno laboral y de orden personal que cursa en forma crónica (Maslach y Leiter, 1997). El Burnout es un mecanismo particular de afrontamiento al estrés laboral y que a medida que se hace crónico y fallan las estrategias funcionales de afrontamiento habitualmente usadas por el sujeto, manifiesta el síndrome. Es por ello que el síndrome tiene un curso insidioso que avanza en gravedad, arrojando en las fases finales, los peores resultados de desempeño (Grau y otros, 1998).

Es así como en etapas tempranas las personas se sienten fatigadas físicas, mentales y emocionalmente, y tienen intensas emociones de frustración, aburrimiento y desilusión (Potter, 1993). Presentan síntomas de tensión tales como aumento de consumo de alcohol, cafeína y nicotina, cambios en los hábitos del sueño y alimentación, aislamiento

de otras personas, disminución del contacto ocular, ánimo caído e irritabilidad (Croucher, 1991).

Cuando progresa, el Burnout comienza a afectar los hábitos de trabajo. Las personas acostumbradas a realizar trabajos de alta calidad, ya no tiene ganas de hacerlo y buscan “atajos para lograrlo”. Esto comienza a minar la autoestima del trabajador y puede acarrear sentimientos de culpa (Potter, 1993). Trabajadores afectados llegan tarde y salen temprano y la productividad decae. Las reacciones emocionales contribuyen a un endurecimiento psicológico y a una defensa frente al medio. Estos trabajadores se vuelven aislados, evitando contacto con compañeros de trabajo y supervisores. Se vuelven cada vez más hostiles, irritados y deprimidos, siendo el ánimo de pesimismo muy predominante. Se ha observado que pueden sufrir síntomas de tensión, tales como fatiga crónica, dolor de cabeza, lumbago, sequedad de la boca y garganta, dificultades para tragar, estreñimiento, problemas a la piel, constipación, dolores de pecho, palpitaciones o tic nerviosos (Croucher, 1991).

En las etapas finales del Burnout, los trabajadores experimentan un sentimiento irreversible de desvinculación o desapego y una pérdida total del interés en su trabajo. La autoestima es muy baja y los sentimientos hacia el trabajo son totalmente negativos, así mismo el ausentismo se vuelve un problema frecuente.

A estas alturas, la única solución es el cambio de trabajo. Las defensas de estas personas se encuentran desgastadas, sobreviniendo la indefensión. Aunque aparentemente contradictorio, los trabajadores que llegan a las etapas finales del burnout son

usualmente personas muy responsivas a los demás y los compañeros de trabajo los tienden a buscar para lograr apoyo, dado que son personas siempre disponibles que recogen y absorben las quejas de los otros. No obstante, al llegar a las etapas finales se observa un cambio de actitud y distanciamiento, que va deteriorando los vínculos interpersonales dentro de la empresa (Potter, 1993).

#### **2.1.2.6. SINDROME DE BURNOUT EN CONDUCTORES DE TRANSPORTE PÚBLICO**

Es mucho más común ver quien cuenta con estrés laboral ya que en mucho de los casos se presenta de manera imprevista, en el trabajo, es por eso que pasar horas en el trabajo provoca lo que es el denominado estrés laboral, por tanto muchos de ellos no saben manejar ni a sus. El pasar cantidad de horas de trabajo sin descanso, en el trabajo, es una de las causas de llegar a tener síndrome de burnout.

## **2.2. RELACIONES INTERPERSONALES**

### **2.2.1. DEFINICIÓN:**

Una relación interpersonal es una asociación de largo plazo entre dos o más personas. Estas asociaciones pueden basarse en emociones como el amor y el gusto artístico, negocios y actividades sociales. Las relaciones interpersonales tienen lugar en una gran variedad de contextos, como la familia, amigos, matrimonio, amistades, trabajo, clubes, barrios, y las iglesias, etc. Pueden ser reguladas por ley, costumbre o acuerdo mutuo y son la base de los grupos sociales y la sociedad en su conjunto.

Una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

En toda relación interpersonal interviene la comunicación, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto de la gente. El proceso comunicativo está formado por la emisión de señales (sonidos, gestos, señas) con el objetivo de dar a conocer un mensaje. La comunicación exitosa requiere de un receptor con las habilidades que le permitan decodificar el mensaje e interpretarlo. Si falla la comunicación, la relación interpersonal será complicada.

Hay que tener en cuenta que las relaciones interpersonales funcionan tanto como un medio para alcanzar ciertos objetivos como un fin en sí mismo. El ser humano es un ser social y necesita estar en contacto con otros de su misma especie.

Por eso, los psicólogos insisten con la educación emocional para facilitar actitudes positivas ante la vida, que permiten el desarrollo de habilidades sociales, estimulan la empatía y favorecen actitudes para afrontar conflictos, fracasos y frustraciones. La intención es promover el bienestar social.

En la actualidad, con el desarrollo de la tecnología, la sociedad tiende a la despersonalización, con relaciones virtuales. En este sentido, las relaciones interpersonales han perdido buena parte del contacto personal y han pasado a estar mediatizadas. Las computadoras conectadas a Internet y los teléfonos móviles, por ejemplo, han reemplazado a la comunicación interpersonal presencial o cara a cara.

Las relaciones interpersonales constituyen, pues, un aspecto básico en nuestras vidas, funcionando no sólo como un medio para alcanzar determinados objetivos sino como un fin en sí mismo (Monjas, 1999). Por tanto, la primera conclusión a la que podemos llegar es que la promoción de las relaciones interpersonales no es una tarea optativa o que pueda dejarse al azar.

Las relaciones interpersonales son un aspecto imprescindible y preocupante de los seres humanos. Necesitamos del contacto con los otros para aprender a ser personas. Sin embargo, un nuevo dilema se abre entorno a las mismas cuando se trata de analizar las relaciones interpersonales que se mantienen de forma digitalizada. Las dudas invaden a los más conservadores o temerosos de los cambios tecnológicos, que se niegan a admitir estas nuevas formas de comunicación y las posibilidades que ofrecen, desbordándolas de críticas y prejuicios sobre los riesgos que comportan, sus deficiencias, así como desventajas respecto a las relaciones cara a cara.

Son relaciones sociales en las que se da una interacción recíproca entre dos o más personas, en la cual interviene la comunicación como en toda relación, y que nos ayuda a obtener información respecto al entorno donde nos encontremos. Esta involucra aspectos como:

- ✓ La habilidad para expresarse (emisión de señales- sonidos, gestos, señas) con el objetivo de dar a conocer un mensaje
- ✓ Saber escuchar
- ✓ Capacidad para solucionar conflictos

✓ Expresión autentica

Las relaciones interpersonales son aquellas que realizamos día a día, al comunicarnos con nuestros semejantes. Por ejemplo: desde que nos levantamos y saludamos a mamá o a papá ya estamos teniendo relaciones interpersonales. Las relaciones interpersonales son de mucha importancia en la vida del ser humano, ya que para conocer que piensan las demás personas debemos comunicarnos ya sea de forma oral, escrita o gestual. uno de los principales. Una de las principales causas por las que nos comunicamos es la necesidad de dar a conocer nuestro punto de vista.

• Estado de animo

El estado de ánimo es una actitud o disposición emocional en un momento determinado. No es una situación emocional transitoria. Es un estado, una forma de permanecer, de estar, cuya duración es prolongada y destiñe sobre el resto del mundo psíquico. Se diferencia de las emociones en que es menos específico, menos intenso, más duradero y menos dado a ser activado por un determinado estímulo o evento

• Inteligencia emocional

Según **Mayer y Salovey** (1997: 10), *“la inteligencia emocional incluye la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual”*. La inteligencia emocional se refiere a

un “pensador con un corazón” (“*a thinkerwith a heart*”) que percibe, comprende y maneja relaciones sociales.

- Inteligencia intrapersonal

La inteligencia intrapersonal corresponde a una de las inteligencias del modelo propuesto por Howard Gardner en la teoría de las inteligencias múltiples que se define como la capacidad que nos permite conocernos mediante un autoanálisis de las personas, cuando la gente sabe más de sí mismo.

- Inteligencia Interpersonal

Es la que nos permite entender a los demás. La inteligencia interpersonal es mucho más importante en nuestra vida diaria que la brillantez académica, porque es la que determina la elección de la pareja, los amigos y, en gran medida, nuestro éxito en el trabajo o en el estudio. La inteligencia interpersonal se basa en el desarrollo de dos grandes tipos de capacidades, la empatía y la capacidad de manejar las relaciones interpersonales.

- **Clima social familiar.**

Es la suma de las aportaciones personales de cada miembro de la familiar, traducida en algo que proporciona emoción. A su vez el clima se mejora en la medida en que se establecen relaciones entre dos personas, se define tres dimensiones fundamentales y cada una está constituida por elementos que las componen: relación, desarrollo y estabilidad (Gonzales y Pereda, 2006). La teoría del clima Social de Moos (mencionada

en García, 2005) es aquella situación social de la familia que define 3 dimensiones fundamentales y cada una está constituida por elementos que la componen:

La dimensión de relaciones familiares cuyos elementos son cohesión, expresividad y conflicto. La dimensión de desarrollo cuyos elementos son: autonomía, actuación, intelectual – cultural, social – recreativo, moral – religioso y finalmente la dimensión de estabilidad definida por los elementos de organización y control.

En este sentido Kemper (2000), menciona que la escala del clima social en la familia tiene como fundamento a la teoría del clima social de Rudolf Moos, (en García, 2005), y esta tiene como base teórica a la psicología ambientalista”.

### **Teoría del clima social en la familia.**

Para Kemper y Segundo (2000), la Escala de Clima Social en la Familia tiene como fundamento a la teoría del Clima Social de Moos (1994), y ésta tiene como base teórica la psicología ambientalista que analizaremos a continuación.

Holaban (1996); citado por Kemper y Segundo (2000) refiere:

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

Por otro lado, Kemper y Segundo (2000) nos hace una breve descripción del trabajo de Claude Levy (1985) al enfocar las características de la psicología ambiental: “el ambiente debe ser estudiado de una manera total para conocer las reacciones del hombre o su marco vital y su conducta en el entorno afirma que la conducta de un individuo en su medio ambiente no es tan solo una respuesta a un hecho y a sus variaciones físicas; sino que éste es todo un campo de posibles estímulos

**Dimensiones y áreas del Clima Social Familiar.**

Según Kemper y Segundo (2000) sostiene que el clima social que es un concepto y cuya operacionalización resulta difícil de universalizar, pretende describir las características psicosociales e institucionales de un determinado grupo asentado sobre un ambiente. En cuanto al Clima Social Familiar, son tres las dimensiones o atributos afectivos que hay que tener en cuenta para evaluarlo. La dimensión de relaciones, de desarrollo personal y una dimensión de estabilidad y cambio.

Las cuales se dividen a su vez en sub-escalas. Para estudiar estas dimensiones Moos (1994) ha elaborado diversas escalas de Clima Social aplicables a diferentes tipos de ambiente como es el caso de la escala de clima social familiar (FES).

Según Rodrigo y Palacios (1998),” el estilo relacional de la familia es una dimensión de análisis que trata de captar el clima de relaciones interpersonales que en ella se respira y que constituye una de sus notas más singulares que la distinguen de los otros grupos sociales.

### **2.2.2. ÁREAS DEL CLIMA SOCIAL FAMILIAR.**

Según Moos (en García, 2005) el clima social familiar es “es una atmósfera psicológica donde se describe las características psicológicas e institucionales de un determinado grupo humano situado sobre un ambiente”.

Asimismo, Moos en 1974 (en García, 2005), manifiesta que para estudiar o evaluar el clima social familiar, son tres las dimensiones o atributos afectivos que hay que tener en cuenta, para lo cual ha elaborado diversas escalas de clima social aplicables a diferentes tipos de ambiente, como es el caso de la Escala del Clima Social en la Familia (FES) cuyas características son:

- ✓ **Relaciones:** Es la dimensión que evalúa el grado de comunicación y libre expresión dentro de la familia y el grado de interacción conflictiva que la caracteriza. Está integrado por 3 sub escalas: cohesión, expresividad y conflicto.

- ✓ **Desarrollo:** Evalúa la importancia que tienen dentro de la familia ciertos procesos de desarrollo personal, que pueden ser permitidos o no por la vida en común. Esta dimensión comprende las sub escalas de autonomía, actuación, intelectual-cultural y moralidad-religiosidad.
- ✓ **Estabilidad:** Proporciona informaciones sobre la estructura y organización de la familia y sobre el grado de control que normalmente ejercen unos miembros de la familia sobre otros. Lo forman dos sub-escalas: organización y control.
- **Clima familiar.**

Hablar de clima familiar, no es fácil pero alguna vez se ha tenido la oportunidad de captar como es el clima de una familia, hemos vivido la propia y hemos compartido algunos ratos con otras familias.

El clima familiar es la “atmósfera psicológica” (Moos en García, 2005) de la casa familiar, esto varía notablemente entre una familia y otra, ya que ciertos hogares gozan de un clima interno y en otras sucede lo contrario, existe una tercera combinación de clima ya que es cambiante, aun dentro de una casa, el clima puede variar de uno a otro momento para un individuo determinado.

La familia se caracteriza porque las relaciones que se dan en su seno deben tener un carácter estable y favorecer un compromiso físico y afectivo entre sus miembros, que conforma el clima familiar. Buendía insiste que “un clima familiar positivo favorece la transmisión de valores y normas sociales a los hijos, así como el sentimiento de seguridad y confianza en sí mismos” (p.66). Asimismo, un clima familiar saludable es aquella que estimula el crecimiento de sus miembros, y por lo tanto, de la autoestima, es

decir, los hacen sentir personas capaces de todo, llenas de energía y de bienestar, seguras de que son muy importantes.

- **La familia.**

Para entrar al concepto de familia primeramente podemos mencionar a Zamudio (2008) quien nos dice que:

La familia constituye la red básica de relaciones sociales en su máxima expresión cultural y emocional. Además de ser la institución más compleja por su componente erótico - afectivo y por su papel en los procesos de reproducción mental y social, recibe todas las tensiones y condiciones del medio. La familia se convierte en una especie de síntesis de todas las contradicciones sociales que se reflejan en ella, más o menos fuertemente, dependiendo de sus reservas de cohesión social. En los últimos años, la familia ha sufrido importantes transformaciones que tienen que ver con la limitación de espacios y tiempos familiares derivadas de la tensión entre horarios de trabajo, insatisfacciones individuales y limitaciones económicas; con las limitantes de espacios y tiempos que debilitan en las grandes ciudades, la dimensión relacional de la familia extensa; y con las políticas públicas que fraccionan aún más los grupos familiares por edad y sexo. Fuertes tensiones de pareja aumentan las separaciones conyugales con las consecuencias sobre cónyuges e hijos.

Por otro lado, la familia según la Declaración Universal de los Derechos Humanos, es el elemento natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a la protección de la sociedad y del Estado. Los lazos principales que definen una familia son de dos tipos:

vínculos de afinidad derivados del establecimiento de un vínculo reconocido socialmente, como el matrimonio que, en algunas sociedades, sólo permite la unión entre dos personas mientras que en otras es posible la poligamia, y vínculos de consanguinidad, como la filiación entre padres e hijos o los lazos que se establecen entre los hermanos que descienden de un mismo padre.

No hay consenso sobre la definición de la familia, se considera que la familia nuclear derivada del matrimonio heterosexual. Sin embargo las formas de vida familiar son muy diversas, dependiendo de factores sociales, culturales, económicos y afectivos, la familia, como cualquier institución social, tiende a adaptarse al contexto de una sociedad cada vez más globalizada (Zamudio, 2008).

No se puede dejar de lado a la Organización de las Naciones Unidas - ONU (1994) donde se define a la familia como:

El grupo de personas del hogar que tiene cierto grado de parentesco por sangre, adopción o matrimonio, limitado por lo general al cabeza de familia, su esposa y los hijos solteros que conviven con ellos. Asimismo, enfatiza en que la familia es una entidad universal y tal vez el concepto más básico de la vida social; sin embargo, las familias se manifiestan de muy diversas maneras y con distintas funciones. El concepto del papel de la familia varía según las sociedades y las culturas. No existe una imagen única ni puede existir una definición universalmente aplicable, es así que en lugar de referirnos a una familia, parece más adecuado hablar de "familias", ya que sus formas varían de una región a otra y a través de los tiempos, con arreglo a los cambios sociales, políticos y económicos.

Por otra parte, Gonzales y Pereda (2009) en su tesis sobre clima social familiar cita a Escardo quien define a la familia como:

“Una entidad basada en la unión biológica de una pareja que se consuma con los hijos y que constituye un grupo primario en el que cada miembro tiene funciones claramente definidas”. No podemos ignorar que la familia está inmersa en la sociedad de la que recibe de continuo múltiples, rápidas e inexcusables influencias, de lo que resulta que cada sociedad tiene su tipo de familia de acuerdo con sus patrones e intereses culturales.

Es así, que la familia se considera como un organismo que tiene su unidad funcional; como tal, está en relación de parentesco, de vecindad y de sociabilidad, creando entre ellas influencias e interacciones mutuas. La estructura interna de la familia determina la formación y grado de madurez de sus miembros.

Benites (1999) sostiene que: “la familia sigue siendo considerada como la estructura básica de la sociedad, cuyas funciones no han podido ser sustituidas por otras organizaciones. De éstas; la más importante, es aquella de servir como agente socializador que permite proveer condiciones y experiencias vitales que facilitan el óptimo desarrollo bio-psico-social de los hijos”.

Por otro lado Ruiz (2006) en su tesis sobre clima social familiar y depresión, define a la familia como:

Un sistema donde existen jerarquías y diferenciaciones; y que en su estructura, hay tres componentes fundamentales: los límites, las alianzas (o las coaliciones) y el poder (o

liderazgo). Una sana o funcional familia es aquella que tiene una estructura flexible, es capaz de modificar sus patrones de interrelación, adaptarse a los cambios y asumir nuevas funciones en correspondencia con la evolución de su ciclo vital: son creativas, gratificantes, formativas y nutritivas.

A partir del conjunto de definiciones anteriores, se conceptualiza a la familia como el conjunto de personas que viven juntas, relacionadas unas con otras, que comparten sentimientos, responsabilidades, informaciones, costumbres, valores, mitos y creencias.

Cada miembro asume roles que permiten el mantenimiento del equilibrio familiar. Asimismo, la familia es una unidad activa, flexible y creadora, es una institución que resiste y actúa cuando lo considera necesario. La familia como institución social es un sistema de fuerzas que constituyen un núcleo de apoyo para sus miembros y la comunidad.

- **Tipos de familia.**

La Organización de las Naciones Unidas – ONU (1994) define los siguientes tipos de familias, que es conveniente considerar debido al carácter universal y orientador del organismo mundial:

- Familia nuclear; integrada por padres e hijos.
- Familias uniparentales o monoparentales; se forman tras el fallecimiento de uno de los cónyuges, el divorcio, la separación, el abandono o la decisión de no vivir juntos.

- Familias polígamas; en las que un hombre vive con varias mujeres, o con menos frecuencia, una mujer se casa con varios hombres.
- Familias compuestas; que habitualmente incluye tres generaciones: abuelos, padres e hijos que viven juntos.
- Familias extensas; además de tres generaciones, otros parientes tales como: tíos, tías, primos o sobrinos viven en el mismo hogar.
- Familia reorganizada; que viven con otros matrimonios o cohabitan con personas que tuvieron hijos con otras parejas.
- Familias inmigrantes; compuestas por miembros que proceden de otros contextos sociales, generalmente, del campo hacia la ciudad.
- Familias apartadas; aquellas en las que existe aislamiento y distancia emocional entre sus miembros.
- Familias enredadas; son familias de padres predominantemente autoritarios.
- Familias homo parentales; son familias de parejas de homosexuales. La descendencia en estas parejas, si así lo desean, puede tener origen en la adopción, en aquellos lugares donde la legislación lo permita. Estas unidades familiares aparecieron en Occidente en las décadas de 1960 y 1970. En los años 1990 se comenzaron a promulgar leyes en diferentes países que ofrecen protección a

estas familias y han legalizado su estatus al reconocer el matrimonio entre personas del mismo sexo.

- **Funciones de la familia.**

Teniendo en cuenta que la familia es el primer lugar en donde los niños aprenden a satisfacer sus primeras necesidades, los mismos que, le servirán de soporte para integrarse a un medio social que le rodea, una de las funciones más importantes de la familia es entonces, satisfacer las necesidades de sus miembros.

En este sentido Romero, Sarquis y Zegers. (1997) afirman que además de esta función, la familia cumple otras funciones, entre las que podemos destacar:

La función biológica, que se cumple cuando una familia da alimento, calor y subsistencia.

La función económica, la cual se cumple cuando una familia entrega la posibilidad de tener vestuario, educación y salud.

- La función educativa, que tiene que ver con la transmisión de hábitos y conductas que permiten que la persona se eduque en las normas básicas de convivencia y así pueda, posteriormente, ingresar a la sociedad.
- La función psicológica, que ayuda a las personas a desarrollar sus afectos, su propia imagen y su manera de ser.

- La función afectiva, que hace que las personas se sientan queridas, apreciadas, apoyadas, protegidas y seguras.
- La función social, que prepara a las personas para relacionarse, convivir, enfrentar situaciones distintas, ayudarse unos con otros, competir, negociar y aprender a relacionarse con el poder.
- La función ética y moral, que transmite los valores necesarios para vivir y desarrollarse en armonía con los demás.

En este sentido, las habilidades sociales son un conjunto de conductas de intercambio con resultados favorables, que dotan a la persona que las posee de una mayor capacidad para lograr los objetivos que pretende, manteniendo su autoestima sin dañar la de las personas que la rodean.

Asimismo, Fernández (2007) en su tesis sobre habilidades sociales menciona que se puede definir las habilidades sociales como “un conjunto de hábitos (a nivel de conductas, pero también de pensamientos y emociones), que nos permiten mejorar nuestras relaciones interpersonales, sentirnos bien, obtener lo que queremos, y conseguir que los demás no nos impidan lograr nuestros objetivos” (p.34). También podemos definir las habilidades sociales como la capacidad de relacionarnos con los demás en forma tal que consigamos un máximo de beneficios y un mínimo de consecuencias negativas; tanto a corto como a largo plazo.

De la amplia doctrina acerca de las habilidades sociales, Michelson y Cols (1987) destaca varias ideas de gran interés para la vida diaria, tales como:

- *Contexto interpersonal:* Hay que examinar el contexto, con quién, cuando cómo se emiten las respuestas habilidosas.
- *Respetando las conductas de los demás:* Tan habilidoso es expresar un cumplido cómo aceptarlo de la forma adecuada. La forma como reaccionamos a las conductas de los demás tiene siempre sus consecuencias.
- *Resuelve y minimiza problemas:* Las habilidades sociales están orientadas a un objetivo. Estos objetivos pueden ser de varios tipos: Objetivos materiales - Efectividad en los objetivos (Ej. conseguir que nos suban el sueldo), objetivos de mantener o mejorar la relación - Efectividad de la relación (Ej. no tener un conflicto con el jefe) y objetivo de mantener la autoestima - Efectividad en el respecto a uno mismo (Ej. no sentirnos inferiores si no nos lo conceden ni criticarnos por ello).

Actualmente la importancia de las habilidades sociales en el funcionamiento interpersonal está ampliamente establecida. Fernández (2007) menciona en su tesis que “las habilidades sociales son las capacidades o destrezas sociales específicas requeridas para ejecutar competentemente una tarea interpersonal, referidas a un conjunto de conductas aprendidas”. Son algunos ejemplos: decir que no, coordinar un grupo, responder a un elogio, manejar un problema con una amiga, empatizar o ponerse en el lugar de otra persona, respetar los derechos de los demás y hacer respetar los propios, manejar situaciones estresantes, expresar enojo, decir cosas agradables y positivas a los demás.

Además, Michelson y Cols (1987) mencionan algunas de las características fundamentales de habilidades sociales:

Son conductas manifiestas; es decir, son un conjunto de estrategias y capacidades de actuación aprendidas y que se manifiestan en situaciones de relaciones interpersonales, incluyendo comportamientos verbales y no verbales, específicos y discretos.

Están dirigidas a la obtención de reforzamientos sociales tanto externos como internos o personales (autoreforzo y autoestima).

Implican una interacción recíproca. Están determinadas por el contexto social, cultural y la situación concreta y específica en que tiene lugar.

Como todo tipo de conducta, se encuentran muy influenciadas por las ideas, creencias y valores respecto a la situación y a la actuación propia de los demás.

Tanto los déficits como los excesos de la conducta de interacción personal pueden ser especificados y objetivados con el fin de intervenir sobre ellos.

**La ausencia de habilidades sociales y sus consecuencias.**

Las habilidades sociales son un factor determinante de vida de las personas. La falta de destrezas sociales repercute de diferentes maneras en la persona, algunas veces presenta un rendimiento académico inferior a las personas con habilidades sociales, a un largo plazo, las consecuencias pueden ser psicológicamente graves inhibición social, aislamiento, ansiedad, inseguridad, baja autoestima. (Vallés y Vallés, 1996). Existe relación entre conducta social y salud mental, ya que los niños han tenido un pobre desarrollo en habilidades sociales y diversos disturbios psicopatológicos en la adultez

entre ellos destacan la ansiedad social, timidez, depresión, problemas de agresividad, conducta delictiva, neurosis histérica, drogadicción y alcoholismo.

### **2.3.SINDROME DE BURNOUT Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

El Síndrome de Burnout (síndrome del trabajador quemado), es un fenómeno, cada vez más frecuente, que está aumentando en nuestra sociedad, fundamentalmente porque los tipos de trabajo han ido cambiando en las últimas décadas. Afecta al bienestar físico y psicológico del trabajador y puede deteriorar el clima organizacional, con su relación con los procesos de adaptación social, significa que la persona deberá adaptarse a las normas con usos y costumbres, de su contexto, de su cultura, de su forma de trabajo, y todas las circunstancias que se modifican en el entorno social, mediante la adaptación, asimilación y acomodación del ser humano.

Los conductores de radio taxi, son personas que oscilan entre los 20 y 40 años en su mayoría, esta edad comprende a la edad adulta temprana, donde manifiestan las siguientes características, en esta etapa de los 20 a 40 años, la agudeza visual es óptima más que todo en los conductores , suena ilógico pero es así como ellos se muestran en su mayoría, hay también personas con lentes que van por esa edad, lo más común que se da a esta edad es el dolor crónico de espalda el cual está relacionado con su trabajo y forma de vida peculiar que ellos llevan, ingieren alimentos de manera regular, algunos conductores cuentan con obesidad, que pueden conducir a problemas emocionales, diabetes, debido al sedentarismo ya que ellos trabajan sentados y no realizan el ejercicio adecuado.

Su relación con la familia, con los amigos, con el entorno que les rodea, les afecta en gran o mínima medida, las relaciones interpersonales del habla, del escucha, de convivir con los demás hace que se produzca de manera muy diferente a las personas que llevan un trabajo no usual de trabajos nocturnos, con horarios rotativos, lo que hace que influya en gran medida a esta situación el síndrome de burnout.

## CAPITULO 3

### **3. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION**

#### **3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION**

##### **3.1.1. TIPO DE INVESTIGACION**

La presente investigación es descriptiva. Será descriptiva porque observará las frecuencias porcentuales de ambas variables relacionados con el problema de la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 1997).

Los estudios descriptivos tienen como objeto indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o de más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una variable a un grupo de personas y así proporcionar su descripción. (Hernández, Fernández y Baptista, 1997).

##### **3.1.2. DISEÑO DE INVESTIGACION**

La presente investigación es no experimental del tipo transversal, será no experimental porque investigara sin manipular de manera deliberada de variables y en los que se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. (Hernández, Fernández y Baptista, 1997).

Es de tipo transversal porque recolectara datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Hernández, Fernández y Baptista, 1997).

### **3.2. VARIABLES**

- Variable 1: Síndrome de Burnout, Cuestionario de Maslach Síndrome de Burnout Inventory (MBI).
- Variable 2: Relaciones interpersonales con el núcleo familiar , Escala de clima social de la familia (FES)

#### **3.2.1. DEFINICIÓN DE VARIABLES:**

##### **Síndrome de Burnout:**

“**El Síndrome de Burnout** (también llamado "**síndrome del trabajador quemado**") es **un tipo de** estrés laboral **conocido como crónico es el** agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, y que ocurriría entre sujetos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes”. (Christina Maslach, 1976.)

##### **Relaciones interpersonales:**

“**Son** asociaciones entre dos o más personas. Estas asociaciones pueden basarse en emociones y sentimientos, como el amor y el gusto artístico, el interés por los negocios y por las actividades sociales, las interacciones y formas colaborativas en el hogar, entre otros”. (Heider, Fritz. 1958).

**3.3.2 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES**

CATEGORÍA	DIMENSIONES	INDICADOR	MEDIDOR	ESCALA	INSTRUMENTO
SINDROME DE BURNOUT	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.	1-2-3-6-8-13-14-16-20	0 = NUNCA 1 = POCAS VECES AL AÑO O MENOS 2 = UNA VEZ AL MES O MENOS 3 = UNAS POCAS VECES AL MES O MENOS 4 = UNA VEZ A LA SEMANA 5 = POCAS VECES A LA SEMANA 6 = TODOS LOS DIAS	CUESTIONARIO DE MASLACH SINDROME DE BURNOUT INVENTORY (MBI).
	DESPERSONALIZACION	Grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento o racional.	5-10-11-15-22		
	REALIZACION PERSONAL	Sentimiento de auto eficacia y realización personal en el trabajo.	4-7-9-12-17-18-19-21		

*SINDROME DE BURNOUT Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES*

**3.2.3. VARIABLE RELACIONES INTERPERSONALES**

<b>CATEGORIA</b>	<b>DIMENSION</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>MEDIDOR</b>	<b>ESCALA</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>	COHESION	Grado en que los miembros de la familia se apoyan y ayudan entre sí.	1-2-3-4-5-6-7-8-9	Verdadero - Falso	ESCALA CLIMA SOCIAL, FAMILIAR (FES).
	EXPRESIVIDAD	Grado en que se permite a los miembros de la familia expresar libremente sus sentimientos.	10-11-12-13-14-15-16-17-18-19		
	CONFLICTO	Grado en que se expresan abiertamente la cólera, la agresividad y el conflicto entre los miembros de la familia.	20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30		
	AUTONOMIA	Grado en que los miembros de la familia están seguros de sí mismos y toman sus propias decisiones.	31,32,33,34,35,36,37,38,39,40		
	ACTUACION	Grado en que las actividades se enmarcan en una estructura competitiva	41,42,43,44,45,46,47,48,49,50		
	INTELECTUAL-CULTURAL	Grado de interés en las actividades políticas, sociales, intelectuales y culturales.	51,52,53,54,55,56,57,58,59		

*SINDROME DE BURNOUT Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES*

	SOCIAL-RECREATIVO	Grado de participación en este tipo de actividades	60,61,62,63,64,65,66,67,68,69,70		
	MORALIDAD-RELIGIOSIDAD	Grado de importancia que se da en el ámbito familiar a las prácticas y valores de tipo ético y religioso.	71,72,73,74,75,76,77,78,79,80		
	ORGANIZACION	Grado de importancia que se da a la organización y estructura al planificar las actividades y responsabilidades de la familia.	81,82,83,84,85,86,87,88,89,90		
	10.CONTROL	Grado en que la dirección de la familia se atiene a reglas y procedimientos establecidos.			

### **3.3. POBLACION Y MUESTRA**

#### **3.3.1. POBLACIÓN Y UNIVERSO:**

La presente investigación se realizara en conductores de la empresa radio taxi “ARMONIA”, las mismas son parte de la ciudad de La Paz, que son 182 conductores los que trabajan en la empresa de radio taxi.

#### **3.3.2. MUESTRA:**

Esta investigación seleccionara una muestra no probabilística del tipo intencional, en el cual no todos los sujetos tienen la misma probabilidad de ser elegidos (Hernández, Fernández y Baptista, 1997).

#### **Criterios de selección:**

1. Predisposición a la investigación.
2. Edad: 25 – 50 años.
3. Requisito ser parte de una familia primaria.
4. Personas que tienen hijos (as).
5. Turno de trabajo (noche).

Nos da un total de 26 Personas (conductores) seleccionados.

## **4. TECNICAS E INSTRUMENTOS**

### **4.1. CUESTIONARIO SOCIODEMOGRAFICO**

Para la siguiente investigación se aplicara el siguiente cuestionario socio demográfico que fue elaborado con la finalidad de sacar datos relevantes, como la edad, años de experiencia, accidentes de tránsito, sus motivaciones personales de trabajo, como resuelven sus conflictos con su pareja, esposa entre otras cosas. De los conductores de radio taxi.

(Anexo 1)

**Con el fin de medir el Síndrome de Burnout se utilizó:**

### **4.2. CUESTIONARIO DE MASLACH SINDROME DE BURNOUT INVENTORY (MBI),**

Los profesionales de instituciones de servicios sociales, sanitarios, educativos se ven forzados a implicarse durante muchas horas en los problemas y preocupaciones de las personas con las que se relacionan profesionalmente. Frecuentemente, la interacción del profesional con el sujeto se centra en los problemas actuales de este (salud, higiene mental, relaciones personales o laborales, entre otras cosas.) y estos vienen cargados con muy diversos sentimientos, tales como la preocupación, el miedo, el odio, la desesperación, etc. En consecuencia el profesional que continuamente trabaja con personas en esa labor asistencial va acumulando un estrés crónico que puede cansarle

emocionalmente y, finalmente, llevarle a una situación de agotado o quemado, que lo denominamos: Síndrome del estrés laboral asistencial.

El término “Burnout”, por la autora Maslach, lo dio a conocer en el ambiente psicológico en 1977. El síndrome del quemado conlleva los síntomas de agotamiento emocional, despersonalización, y disminución de la realización personal. Cuando se dice que este profesional está quemado se indica que la situación (familiar, social o laboral) le ha sobrepasado y ha quedado reducida su capacidad de adaptación.

El cuestionario Maslach de 1986 que es el instrumento más utilizado en todo el mundo, esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo.

El cuestionario Maslach mide los 3 aspectos del síndrome:

Cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Con respecto a las puntuaciones se consideran altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

- Cansancio emocional: Cuando la fuerza o capital emocional se va consumiendo, la persona ve como se vacía su capacidad de entrega a los demás, tanto desde un nivel personal como psicológico.
- Despersonalización: Aparición de sentimientos y actitudes negativas y cínicas acerca del sujeto con el que trabaja.
- Realización personal: Esto implica la tendencia a evaluarse negativamente, y surge de modo especial cuando la persona trabaja con

personas, puede sentirse infeliz o descontento, consigo mismo y con su labor.

Para las respuestas se tomó en cuenta la siguiente escala:

0	NUNCA
1	POCAS VECES AL AÑO O MENOS
2	UNA VEZ AL MES O MENOS
3	UNAS POCAS VECES AL MES O MENOS
4	UNA VEZ A LA SEMANA
5	POCAS VECES A LA SEMANA
6	TODOS LOS DIAS

(Anexo 2).

#### **4.2.1. CONFIABILIDAD**

Los coeficientes de los estudios originales de obtuvieron en muestras no empleadas para la selección final de los elementos (para evitar una inflación espuria de los índices). Estimada la consistencia interna mediante el coeficiente alfa de Cronbach en una muestra de 1.316 casos se obtuvieron los siguientes índices: 0,90 en CE, 0,79 en DP y 0,71 en RP, y sus correspondientes errores de medida (en puntuaciones directas) fueron de 3,80; 3,16 y 3,73, respectivamente.

#### **4.2.2.VALIDEZ**

Desde un enfoque de la validez convergente se puede aportar evidencia sobre el MBI con el análisis de los índices de relación de las variables del MBI con otras que apunten a constructos muy relacionados con el estrés laboral asistencial. En los estudios originales de Maslach y Jackson (1986) se recogieron tres tipos de análisis en los que las puntuaciones del MBI se pusieron en relación con: la presencia de algunas características laborales que normalmente provocan estrés y las medidas que, por hipótesis están relacionadas con este estrés.

**Con el fin de medir las relaciones interpersonales con el núcleo familiar se utilizó:**

#### **4.3. ESCALA DEL CLIMA SOCIAL EN LA FAMILIA (FES)**

La vida familiar es quizás, el ambiente más importante en la historia del desarrollo de la personalidad porque en este medio es donde la cultura, los valores, creencias y costumbres de la sociedad se transmiten al individuo. Dentro del ambiente familiar es donde se obtienen los significados fundamentales para la vida, la confianza, el amor, la aceptación, etc. Desde su ubicación dentro de la familia, el hijo percibe las ideas, costumbres y mitos y adquiere mucho de los valores de los padres. La familia resulta ser la primera institución socializadora, a medida que padres y hermanos ayudan a cada individuo a desarrollar una identidad y a encontrar un lugar en el mundo, y es dentro de la familia, donde inicialmente tiene lugar la educación básica del individuo en las áreas emocional y social. Consecuentemente, el psicólogo puede llevar a cabo un análisis de las percepciones que tiene cada miembro de la familia o lo percibe cada grupo familiar

como una unidad, a través del empleo del FES destinado a evaluar el tipo de clima hogareño a la luz del análisis que hace cada miembro de un hogar, tanto como del grupo familiar. Para un uso más adecuado del instrumento se ha llevado a cabo un amplio trabajo de estandarización que se inicia a los 1990 y continúa hasta agosto del año 1992.

Autores: R. H. MOOS y E.J. TRICKETT

Estandarización: Lima 1993 Cesar Ruiz Alva – Eva Guerra

Administración: Individual / Colectiva

Duración: Variable (promedio 20 minutos)

Significación: Evalúa las características socio ambientales y las relaciones personales en familia.

Tipificación: Baremos para la forma individual o en grupo familiar elaborados con muestras de Lima Metropolitana

- **AREAS QUE MIDE**

1. **COHESION (CO):** Mide el grado en el que los miembros de grupo familiar están compenetrados y se apoyan entre sí.
2. **EXPRESIVIDAD (EX):** Explora el grado en el que se permite y anima a los miembros de la familia a actuar libremente y a expresar directamente sus sentimientos.
3. **CONFLICTO (CT):** Grado en el que se expresa libre y abiertamente la cólera, la agresividad y conflicto entre los miembros de la familia.

Estas tres áreas nos hablan de la dimensión RELACIONES que mide el grado de comunicación y libre de expresión dentro de la familia y el grado de interacción conflictiva que la caracteriza.

4. **AUTONOMIA (AU):** Grado en el que los miembros de la familia están seguros de sí mismos, son independientes y toman sus propias decisiones.
5. **ACTUACION (AC):** Grado en que las actividades (tal como el colegio o el trabajo) se enmarcan en una estructura orientada a la acción o competición.
6. **INTELECTUAL – CULTURAL (IC):** Grado de interés en las actividades de tipo político – intelectuales, culturales y sociales.
7. **SOCIAL – RECREATIVO (SR):** Grado de participación en diversas actividades de esparcimiento.
8. **MORALIDAD – RELIGIOSIDAD (MR):** Importancia que se le da a las prácticas y valores de tipo ético y religioso

Estas cinco áreas nos hablan de la dimensión DESARROLLO que evalúa la importancia que tiene dentro de la familia ciertos procesos de desarrollo personal, que pueden ser fomentados o no, por la vida común.

9. **ORGANIZACIÓN (OR):** Importancia que se le da en el hogar a una clara organización y estructura al planificar las actividades y responsabilidades de la familia.
10. **CONTROL (CN):** Grado en el que la dirección de la vida familiar se atiene a reglas y procedimientos establecidos.

Estas dos áreas miden la dimensión ESTABILIDAD que proporciona información sobre la estructura y organización de la familia y sobre el grado de control que normalmente ejercen unos miembros de la familia sobre otros.

(Anexo 3).

#### **4.3.1. CONFIABILIDAD:**

Para la estandarización en Lima, usando el método de consistencia interna, los coeficientes de fiabilidad van de 0,88 a 0,91 con una media de 0,89 para el examen individual, siendo las áreas Cohesión, intelectual – Cultural, Expresión y Autonomía, las más altas. (La muestra usada para este estudio de confiabilidad fue de 139 jóvenes con promedio de edad 17 años).

En el test – retest con 2 meses de lapso los coeficientes eran de 0,86 en promedio (variando de 3 a 6 puntos).

#### **4.3.2. VALIDEZ**

En nuestro estudio de probo la validez de la prueba correlacionándola con la prueba de Bell específicamente el área de ajuste en el hogar y con el TAMAI el área familiar.

La muestra individual fue de 100 jóvenes y de 77 familias.

**PROCEDIMIENTOS:**

**Fase 1:**

Se va a establecer contacto con la población que se dedica a la actividad de conductores de Radio Taxi “Villa Armonía”.

**Fase 2:**

Se realizó la desensibilización, se dio a conocer en una reunión la importancia de la investigación, tanto al presidente de sindicato y a los señores conductores de radio taxi, y así obtener el permiso correspondiente para la aplicación de las pruebas.

**Fase 3:**

Delimitación de la población que participara en la investigación de acuerdo a los criterios de selección ya establecidos y se explicó el objetivo y los pasos correspondientes para la aplicación de las pruebas

**Fase 4**

Aplicación de los siguientes instrumentos: cuestionario sociodemográfico, Cuestionario Síndrome de Burnout Inventory de Maslach (MBI), y Escala de Clima Social de la Familia (FES) Relaciones interpersonales.

**Fase 5:**

Posteriormente se realizó el vaciado de datos obtenidos de los sujetos, del cuestionario sociodemográfico, el cuestionario de Síndrome de Burnout y Escala de clima social de la familia (FES) Relaciones interpersonales.

**Fase 6.**

Finalmente, se obtuvieron los resultados descriptivos de los datos del cuestionario sociodemográfico, el cuestionario de Síndrome de Burnout y Escala de clima social de la familia (FES) Relaciones interpersonales.

## CAPITULO 4

#### **4. PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS.**

En este capítulo se presentan los resultados encontrados a través de la investigación sobre el síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales con el clima social de la familia, en los conductores de radio taxi del sindicato “ARMONIA”, de la ciudad de La Paz, de la zona de Villa Armonía.

Se realizó el tratamiento de los resultados, la tabulación de los datos, el vaciado de los datos al programa SPSS y el análisis de la información de forma individual de los instrumentos aplicados a los conductores de radio taxi “ARMONIA”.

Para finalizar se realizó el análisis de los resultados obtenidos, se utilizó el análisis estadístico descriptivo para el tratamiento de los resultados, frecuencia los porcentajes, y la estadística descriptiva que fueron necesarios para la investigación, para obtener dicha información se utilizó el programa estadístico SPSS 19.0.

#### **4.1. PRIMERA PARTE:**

##### **4.1.1. DATOS SOCIODEMOGRAFICOS.**

Para la primera parte de los resultados de los datos socio demográficos se mostraran la información obtenida de la población de estudio, de los conductores de radio taxi “ARMONIA”, de la ciudad de La Paz tales como la edad, sexo, estado civil, grado de instrucción, licencia de conducir, cual es el vehículo que usa frecuentemente, la conducción de vehículos es su ocupación principal, el tiempo en la conducción, si los conductores de radio taxi han tenido accidentes de tránsito durante su trabajo, preguntas sobre su motivación personal para con el trabajo, algunos datos sobre la relación con la pareja (esposa), información sobre datos acerca de las actividades personales, entre otras cosas. También se aplicó a los conductores dos test para esta investigación, el Síndrome de Burnout de Maslach, y Escala de clima social de la familia (FES).

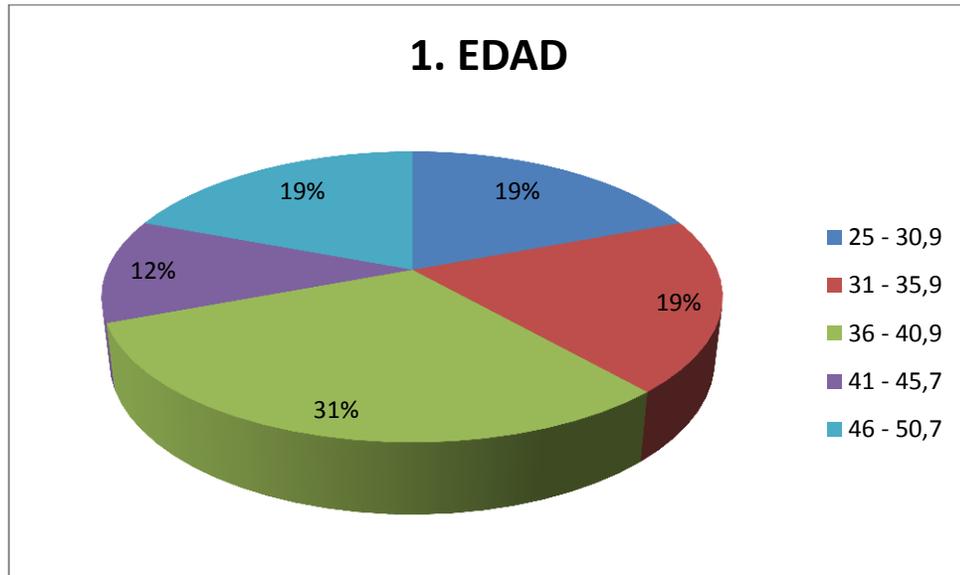
En la segunda parte de la presentación de los resultados se analizan los datos considerando porcentajes obtenidos, realizando un análisis estadístico, descriptivo minucioso y detallado de la investigación.

##### **Cuadro N°1:**

Entre los primeros datos relevantes obtenidos de la población de estudio podemos señalar que la edad promedio es de los señores conductores de radio taxi es de 36 a 40 años.

**EDAD**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	25 - 30,9	5	19,2	19,2	19,2
	31 - 35,9	5	19,2	19,2	38,5
	36 - 40,9	8	30,8	30,8	69,2
	41 - 45,7	3	11,5	11,5	80,8
	46 - 50,7	5	19,2	19,2	100,0
	Total	26	100,0	100,0	



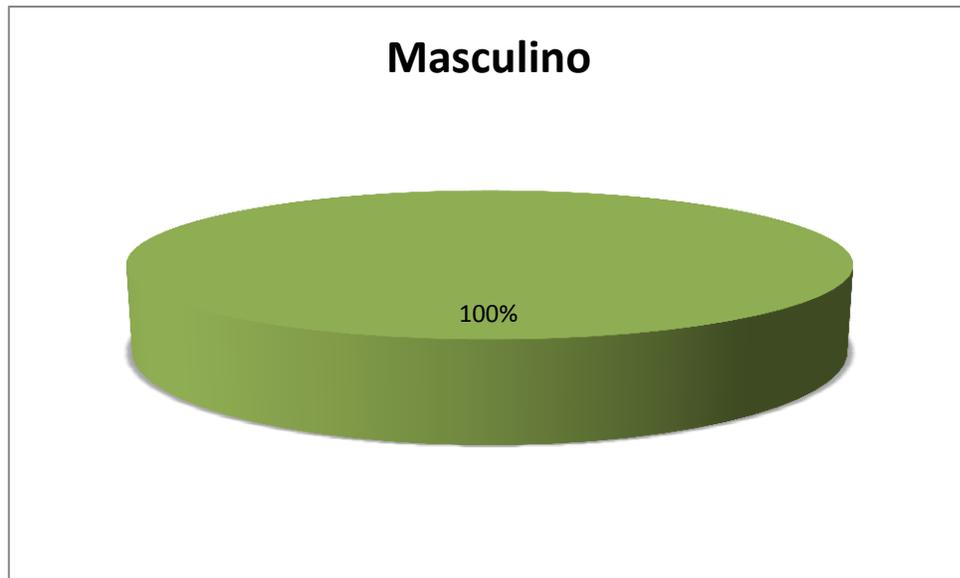
El grafico de edad, nos muestra la frecuencia de las edades con sus rangos de intervalo respectivos, donde la frecuencia que más sobresale es de las edades entre 36-40 años de edad obteniendo un porcentaje 31 % de toda la población.

**Cuadro N<sup>o</sup>2.**

En la siguiente figura se mostrara el sexo de la población de estudio, mostrando como resultados a 26 varones y 0 mujeres haciendo un total de 26 personas que son conductores del radio taxi “VILLA ARMONIA”, ya que todos o en la mayoría de la población de la ciudad de La Paz los conductores del transporte público son en su mayoría del sexo masculino.

**SEXO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Masculino	26	100,0	100,0	100,0



En el grafico se puede observar las cantidades a nivel porcentual donde 100% son varones y 0% son mujeres. Se muestra claramente que la actualidad aún se mantiene la mayoría masculina en el ámbito del transporte público, ahora vemos que está muy latente la inclusión así que ya podemos ver que en una minoría existe la presencia femenina como conductoras de minibús y así también es el caso del PUMA KATARI, que existe la presencia de dos personas del sexo femenino, podemos afirmar que en un

## SINDROME DE BURNOUT Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES

tiempo no muy lejano existirá más afluencia de mujeres en el rubro automotriz (conductores de minibús, radio taxi, entre otras cosas).

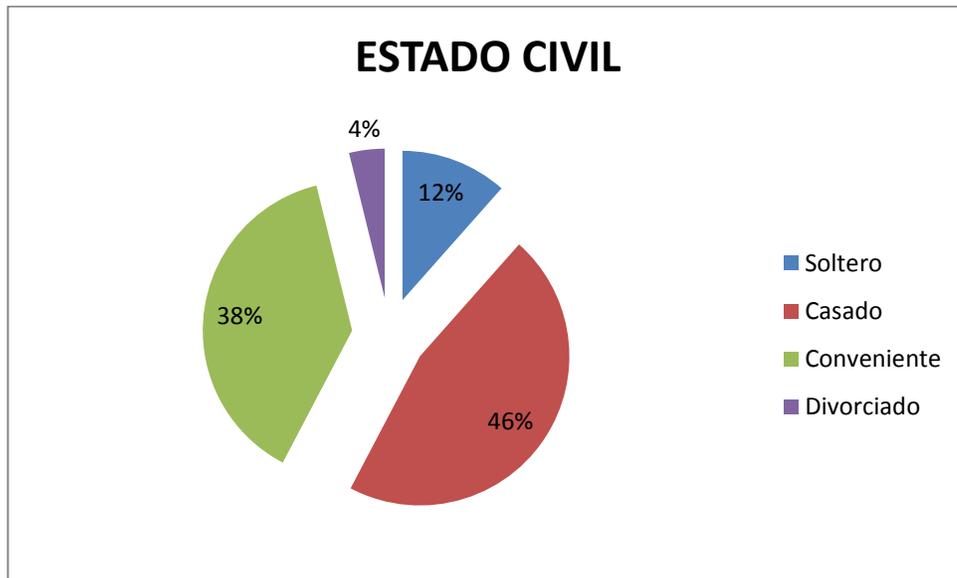
Esto se debe a que en las familias ya no existe el denominado “La mujer es de la casa” y el “hombre es el que trabaja”, muchas mujeres cumplen ese rol de trabajar, ser independientes, y el rubro del transporte es un trabajo donde solo necesitas saber manejar a un nivel alto una movilidad

### **Cuadro N°3:**

La siguiente tabla de datos socio demográficos está relacionada con el estado civil de los conductores de radio taxi “Villa Armonía”, donde tomamos en cuenta a los siguientes estado civil; soltero, casado, conviviente, divorciado y viudo.

### **ESTADO CIVIL**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Soltero	3	11,5	11,5	11,5
Casado	12	46,2	46,2	57,7
conviviente	10	38,5	38,5	96,2
divorciado	1	3,8	3,8	100,0
Total	26	100,0	100,0	



En la tabla del estado civil, se muestra un porcentaje de 46% de los conductores de radio taxi que son casados, con un 38 % indican que conviven con su esposa

Vale decir que no son casados, pero si tienen una familia, esposa, hijos, solo el 11.5 % de la población presenta como esta civil ser soltero, tienen una novia, enamorada, pero no viven con esa persona, ni tienen hijos significa que viven con algún familiar, como sus padres, hermanos, tíos o viven independientemente solos en una minoría de los casos, ya que la población boliviana tiene esa costumbre de vivir con los padres, familiares hasta que ya son adultos.

**Cuadro N°5:**

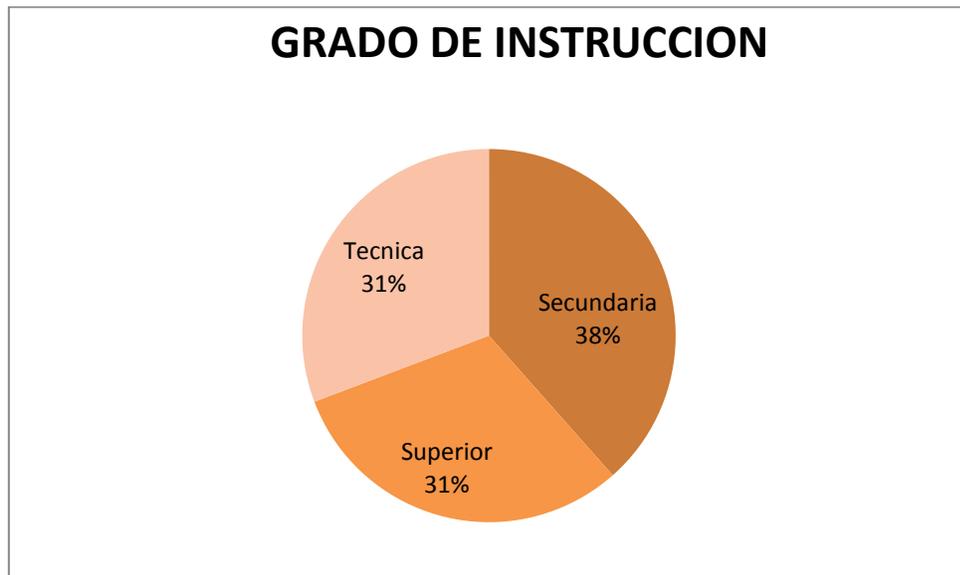
La tabla siguiente es referente al grado de instrucción que tienen los señores conductores del radio taxi “Villa Armonia”, se tomo en cuenta, la escuela secundaria

## SINDROME DE BURNOUT Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES

(bachillerato), profesionales a nivel tecnico en diferentes areas y/o carreras y tambien el nivel superior estudios a nivel licenciados.

### GRADO DE INSTRUCCIÓN

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Secundaria	10	38,5	38,5	38,5
Superior	8	30,8	30,8	69,2
Técnica	8	30,8	30,8	100,0
Total	26	100,0	100,0	



En la tabla de grado de instrucción se puede observar que un 31% de la población cuenta con estudios superiores a nivel licenciado, de las carreras de administración de empresas, economía, contabilidad, entre otras carreras, al igual que el nivel superior, donde cuentan con su título, pero no consiguen trabajo; tenemos un 31% de la población de los conductores de radio taxi “Villa Armonía”, que cuentan con una profesión a nivel técnico, algunos que no culminaron sus estudios, otras personas que por factores económicos, o porque cuentan con una familia, esposa, hijos, se vieron imposibilitados de terminar sus estudios a nivel superior.

En un 38% de la población de conductores de radio taxi, se evidencio que solo cuentan con estudios a nivel bachillerato, que solo terminaron la escuela, podemos mencionar de acuerdo a lo que se conversó con alguno de ellos, comentaron que por azares de la vida empezaron a trabajar desde muy jóvenes para ayudar a su familia, y no contaban con la disponibilidad de estudiar una carrera.

#### **Cuadro N<sup>o</sup>6**

En la siguiente tabla presentaremos el porcentaje de qué tipo de licencia de conducir cuentan los señores conductores, si es particular, profesional.

**LICENCIA DE CONDUCIR**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos PARTICULAR	3	11,5	11,5	11,5
PROFESIONAL	23	88,5	88,5	100,0
Total	26	100,0	100,0	



Se tomó en cuenta este factor, de la licencia de conducir ya que se evidencio a muchos señores conductores que estaban en el rango de edad de entre 23- 28 años, vale decir que muchos jóvenes desempleados en su mayoría optaron por tomar la conducción del transporte como su única fuente de trabajo, aquí valoramos la experiencia en la conducción, y factores que van relacionados cuando una persona ya gana experiencia en la conducción y más si es de transporte público, que ahí incluye otros factores tales

como, el tráfico, las marchas caóticas diarias de la ciudad de La Paz, el manejo del trato con las personas y viceversa.

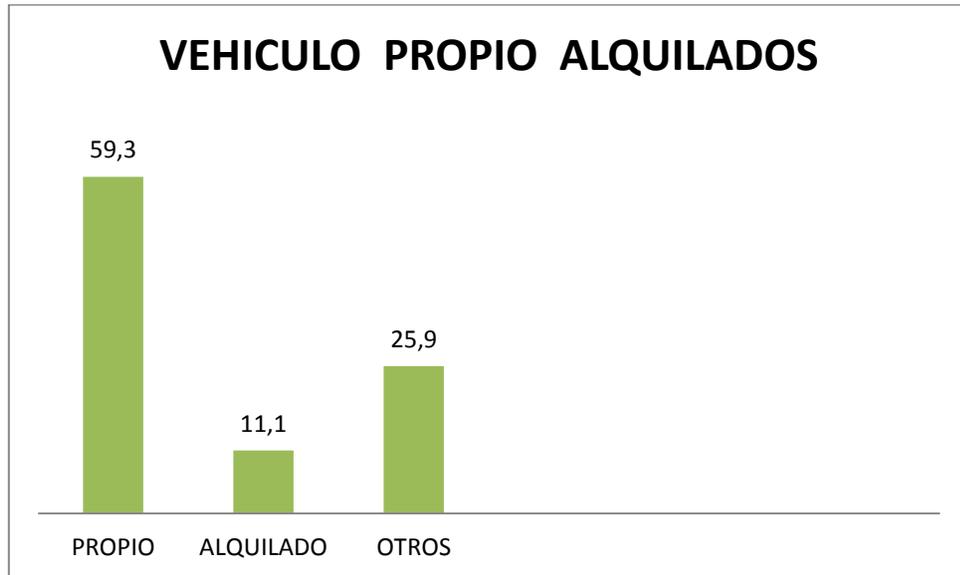
Observamos que un 88,5 % cuenta con una licencia a nivel profesional, debido a que son años de experiencia en el rubro del transporte, y a diferencia del 11,5 % de los conductores de radio taxi cuenta con una licencia de conducir a nivel particular, como se explicó anteriormente, uno de los factores es que son jóvenes de entre 24 -28 años los que entran en esta dinámica de trabajo.

**Cuadro N°7:**

En esta tabla se sacara los siguientes medidores de si su medio de transporte es alquilado, propio y/o paga rentas.

**VEHICULO QUE USA FRECUENTEMENTE ES PROPIO,  
ALQUILADO U OTROS**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos PROPIO	19	73,1	73,1	73,1
OTROS(renta, alquilado)	7	26,9	26,9	100,0
Total	26	100,0	100,0	



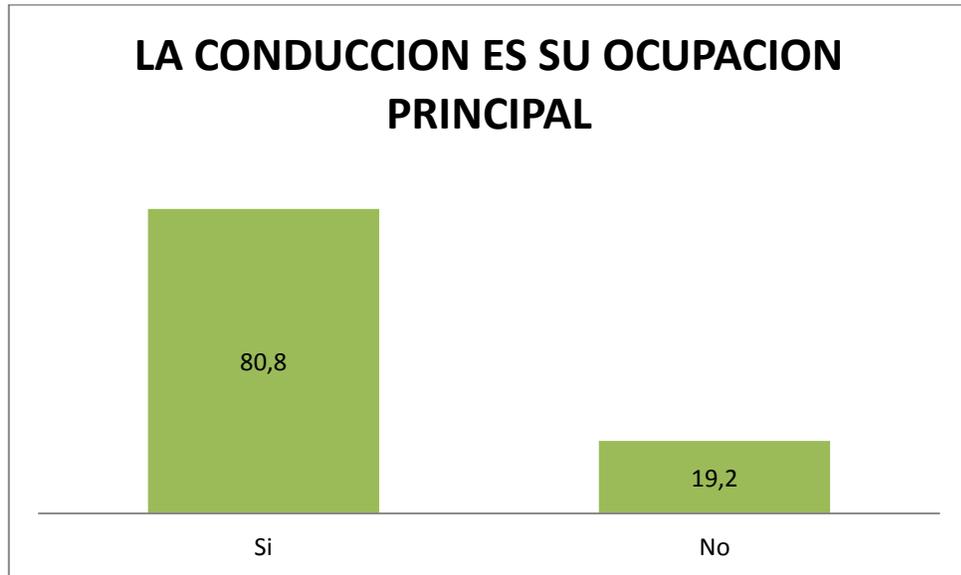
En el gráfico se describe los siguientes resultados tales como el que los conductores de radio taxi cuentan con un vehículo propio en un 59%, seguido de un 25,9% que son rentados, pagan una renta al dueño del automóvil, esto se presentó en una minoría que sus los conductores del transporte, ya que ellos pagan diariamente un monto de dinero establecido diariamente, semanalmente y/o mensualmente a los dueños de los automóviles, debido a que les prestan sus automóviles para trabajar, le sigue con un 11% que reciben alquiler y dan alquiler a los que les está prestando que es su casa.

**Cuadro N°8**

Tenemos la siguiente tabla acerca de si la conducción es su ocupación principal, debido a que se observa, y a la vez se indago con algunos conductores de radio taxi, como es su trabajo debido a las horas de trabajo, ya que siempre están al servicio del cliente en horarios de 24 horas, donde algunos de los conductores “veinticuatre” como así le dicen, significa que días específicos como ser viernes, sábado, navidad, año nuevo, días festivos, ellos manejan y transportan a diferentes pasajeros durante todo el día, sin dormir, también debemos mencionar que sus horarios son rotativos, se turnan, que vehículo trabajara ese día si es por la noche o por el día, y así también para que todos tengan la misma posibilidad de ganancia, de horarios y demás.

**LA CONDUCCION ES SU OCUPACION PRINCIPAL**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	21	80,8	80,8	80,8
	No	5	19,2	19,2	100,0
	Total	26	100,0	100,0	



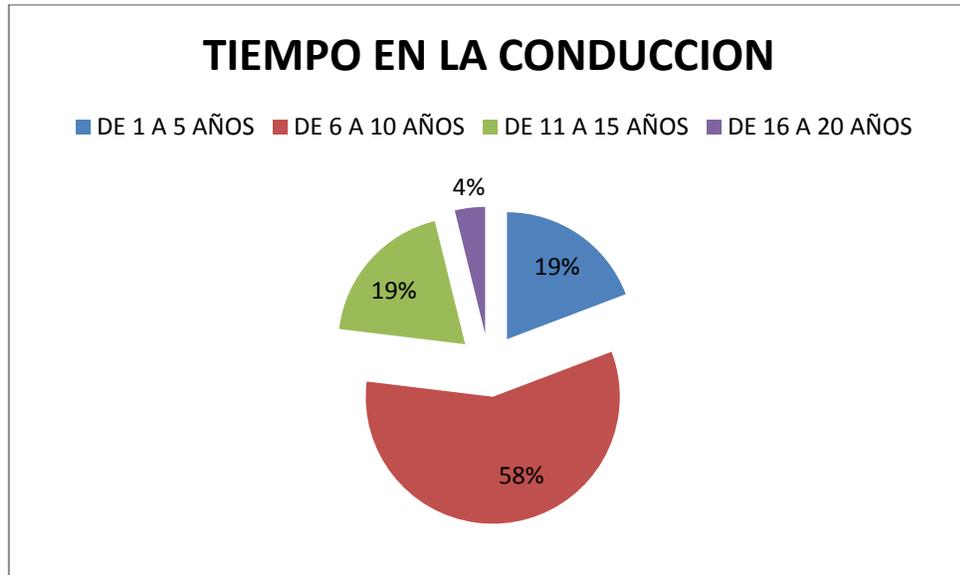
En el gráfico de, si la conducción es su ocupación principal se evidencia que un 81 % de los señores conductores, vale decir la mayoría toma este rubro como su ocupación principal, debido a su modo de trabajo que ellos llevan, que no cuentan con un horario fijo, y un 19% de la población indica que el rubro del transporte no es su ocupación principal, que además cuentan con una librería, una tienda de abarrotes, prestan dinero, entre otras cosas y que solo trabajan en el transporte desde el día jueves hasta el día domingo en la madrugada en diferentes turnos, y los demás días se dedican a su otra ocupación que les genera al igual ingresos.

**Cuadro N<sup>o</sup>9**

En esta tabla se prioriza más que todo los años de experiencia que llevan los señores del transporte, se tomó en cuenta los siguientes rangos de 1 a 5 años, de 6 a 10 años, de 11 a 15 años, de 16 a 20 años.

**TIEMPO EN LA CONDUCCION**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	DE 1 A 5 AÑOS	5	19,2	19,2	19,2
	DE 6 A 10 AÑOS	15	57,7	57,7	76,9
	DE 11 A 15 AÑOS	5	19,2	19,2	96,2
	DE 16 A 20 AÑOS	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	



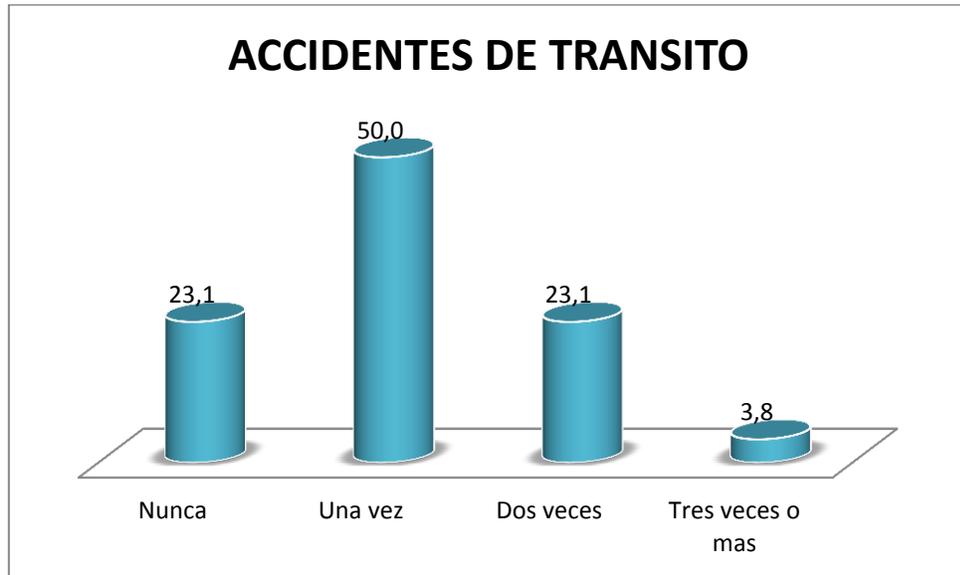
Observamos que en la gráfica de tiempo en la conducción, el 58% de la población cuenta de 6 a 10 años de tiempo en la conducción, un 19% de 11 a 15 años de tiempo en la conducción, y a la par con un 19% de 1 a 5 años, vemos que un 4% de la población tiene de 16 a 20 años en la conducción, esto nos podría dar como referencia a la experiencia en la conducción, se tomó en cuenta desde que entraron en el rubro del transporte como tal, ya que es muy diferente manejar una movilidad particular con la familia, que llevar personas extrañas, donde la ciudad de La Paz es caótica debido a los paros, marchas, bloqueos, fiestas entre otras cosas, y uno es más propenso a tener más cuidado ya que ellos indican que llevan personas que no conocen.

**Cuadro N<sup>o</sup> 10**

En la última tabla del cuestionario sociodemográfico se preguntó a los señores del transporte del radio taxi, si en el tiempo de trabajo que ellos llevan, sufrieron algún accidente de tránsito, se tomó en cuenta si los accidentes de tránsito fueron: nunca, una vez, dos veces, tres veces o más.

**ACCIDENTES DE TRANSITO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	6	23,1	23,1	23,1
	una vez	13	50,0	50,0	73,1
	dos veces	6	23,1	23,1	96,2
	tres veces	1	3,8	3,8	100,0
	o mas				
	Total	26	100,0	100,0	



En los resultados obtenidos en el siguiente gráfico, se muestra que el 50% de la población tuvo por lo menos un accidente de tránsito una vez, un 23% tuvieron o se les presento dos veces un accidente de tránsito, a su par con un 23% indicaron que nunca, mencionan como nunca a que no tuvieron ningún accidente de tránsito grave, o elevado que fue muy fuerte, pero que si se les presento accidentes leves y no solo se culpan ellos sino también responsabilizan a la población por no tener una cultura adecuada de seguridad, de ser precavidos entre otras cosas, en un 3,8% de la población indicaron que sí tuvieron de tres o más veces accidentes de tránsito de diferente índole, frecuencia, y de diferentes tipos de gravedad, como choques con otros autos, los frenos se les arruinaron, o las personas cruzan la calle sin ser precavidas, con sus audífonos, con sus celulares y que no toman atención a lo que les pasa alrededor, entre otras cosas, como el no dormir adecuadamente, dormir en el día que no es lo mismo que la noche aseguran

ellos, a veces no cuentan con su propia movilidad y es rentado y no le hacen el debido mantenimiento a sus moviidades los dueños respectivos.

## 4.2. SEGUNDA PARTE:

### 4.2.1 RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE MASLACH SINDROME DE BURNOUT INVENTORY (MBI).

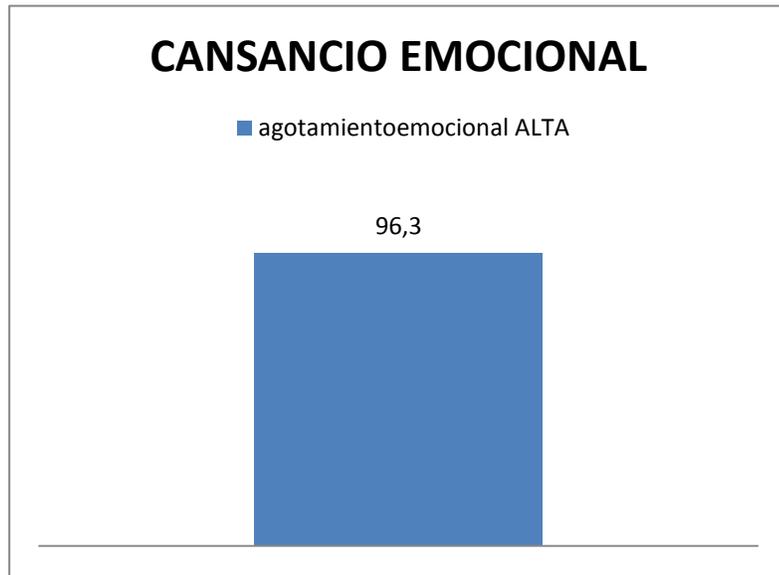
En esta segunda parte de la investigación se analizará las escalas o variables del sujeto quemado. CANSANCIO EMOCIONAL, DESPERSONALIZACION, REALIZACION PERSONAL son los resultados que sacaron los señores conductores de la empresa de radio taxi “Villa Armonía”

#### Cuadro Cansancio Emocional (Ce)

Sus elementos describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo; el elemento con mayor saturación contiene una expresión clara de dicho sentimiento: (Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo).

#### CANSANCIO EMOCIONAL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALTA	26	96,3	100,0	100,0
Total	27	100,0		



En la escala de cansancio emocional del cuestionario de Maslach Síndrome de Burnout inventory MBI, se obtuvo en un 96% que los conductores de radio taxi cuentan con un cansancio emocional alto, este elemento del cansancio emocional CE define a los conductores que se sienten emocionalmente agotados por su trabajo, se sienten cansados al final de cada jornada y algunas veces cuando empieza su jornada de trabajo también se sienten exhaustos, esto se debe a que pasan varias horas sentados, dando vueltas con su movilidad, esperando y/o buscando pasajeros, con el sol en el día, las trancaderas, los paros, los bloqueos entre otras cosas en la ciudad de La Paz, en diferentes casos, trabajan 24 horas seguidas debido a sus turnos en la central de radio taxi y no duermen nada, y si duermen lo hacen llegando después de su jornada de trabajo, es por esta razón y por muchas más que sacaron un nivel alto en la escala de cansancio emocional del cuestionario.

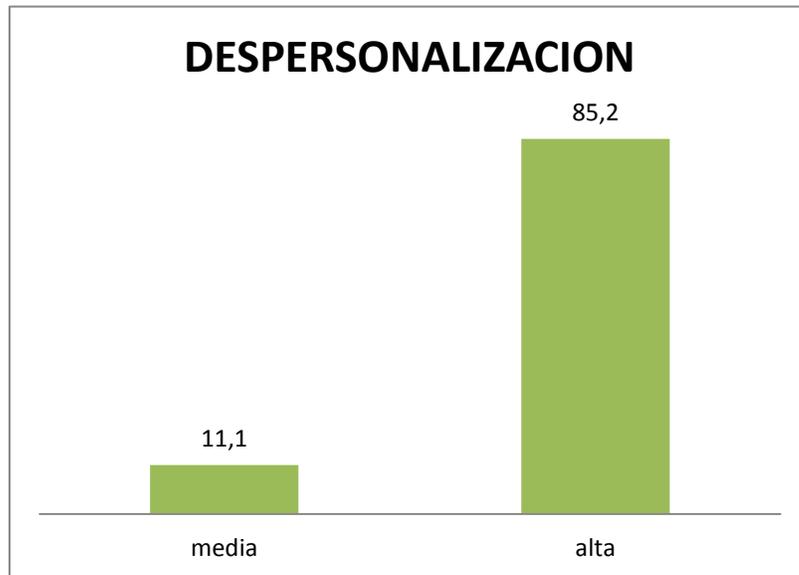
**Cuadro Despersonalización (DP)**

Los elementos de esta escala describen una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados de los conductores, tanto esta escala como la de cansancio emocional, los señores conductores con puntuaciones altas presentan grados elevados de vivencia del síndrome del estrés laboral asistencial. Como algunos de sus elementos presentan pequeñas saturaciones en la escala de cansancio emocional, se observa pequeñas correlaciones entre ambas dimensiones. Es decir, aunque son medidas separadas, están relacionadas y se presentan como aspectos del síndrome.

En el siguiente cuadro se observa los resultados obtenidos de la variable despersonalización, donde se toma en cuenta la escala de intensidad de alta, media, baja, de acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario.

**DESPERSONALIZACION**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Media	3	11,1	11,5	11,5
	Alta	23	85,2	88,5	100,0
	Total	26	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,7		
Total		27	100,0		



En la gráfica se observa los puntajes altos de la variable despersonalización, que en un 85% tenemos como porcentaje alto y con un 11% un porcentaje media. Vale decir que los cinco elementos de despersonalización expresan ausencia de sentimiento o respuesta impersonal o sentimientos de impotencia de los conductores de radio taxi, muchas veces los que llevan este trabajo a diario, deben salir de sus casas en horas no muy cotidianas por así mencionar, como el de entrar en horarios de 24 horas, trabajar fines de semana, incluso algunos conductores por ser su ocupación principal y única ser conductor de radio taxi, deben o quieren trabajar durante toda la jornada semanal, a veces feriados, días festivos, donde hay más trabajo para ellos que los demás días, es por eso que en el grafico se observa en un alto porcentaje a la despersonalización de ellos, ya que en su mayoría tienen hijos, familia, que deben estar lejos de ellos debido a la forma de trabajo que ellos llevan, mencionan que sacrifican a sus familias ya que llegan cansados y solo quieren comer algo y descansar, por tanto a veces dejan de lado a su familia y toman como prioridad a su trabajo y no porque ellos así lo decidan, sino porque su trabajo implica ese tiempo.

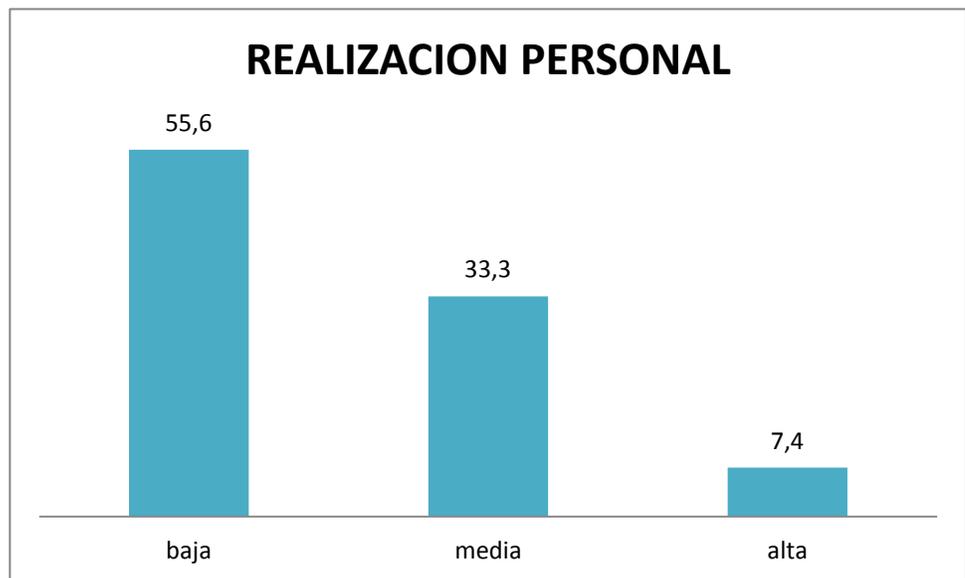
**Cuadro Realización Personal (RP).**

Esta escala contiene elementos que describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas. En contraste con las dos escalas, las puntuaciones bajas son indicativas del síndrome. La variable puede ser considerada como lo opuesto al cansancio emocional y a la despersonalización, sin embargo se observa correlaciones bajas con las otras dos escalas, nos muestra esta escala la pérdida de ideales, alejamiento de actividades familiares, sociales y recreativas.

En el siguiente y último recuadro de los resultados obtenidos del cuestionario de Maslach Síndrome de Burnout inventory MBI, se observa las puntuaciones más sobresalientes, donde a diferencia de las otras dos variables anteriores, en esta se presenta con mayor preponderancia a la intensidad de escala baja con mayor porcentaje.

**REALIZACION PERSONAL**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Baja	15	55,6	57,7	57,7
	Media	9	33,3	34,6	92,3
	Alta	2	7,4	7,7	100,0
	Total	26	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,7		
Total		27	100,0		



Se observa que en los datos obtenidos de la escala de realización personal, tenemos con un 55,6% una escala baja, con un 33% escala media y con un 7,4% una escala alta, vemos como menor puntuación a la tendencia baja, entonces el sujeto se encuentra más afectado ya que como ya se mencionó anteriormente, la vida y el modo de trabajo de acuerdo a sus horarios de trabajo, llevan una vida no común a las demás, vale decir que a los señores conductores de radio taxi, se les imposibilita ser o actuar como los demás trabajadores de los diferentes rubros, debido a que en algunos momentos pierden actividades con la familia, más que todo con las actividades de sus hijos, que eso es lo que les provoca mayor incomodidad, indican también que ellos trabajan por sus hijos más que por ellos y que a costa de eso pierden momentos especiales, únicos con la familia, como por ejemplo en las fiestas de navidad y de año nuevo que es donde hay más afluencia de gente en las calles, y es donde se trabaja más horas de lo cotidiano y en el mayor de los casos ellos pasan esas fechas importantes alejados de su familia, de sus actividades sociales y recreativas, que ellos consideran que es donde hay mayor ingreso económico para ellos.

En relación con las preguntas abiertas que se les realizó, los conductores de radio taxi indican que esto hace que su esposa, o la pareja con la que viven, conlleve más problemas y reclamos de parte de la esposa ya que el tiempo de convivencia es poca en los momentos de poder estar en familia, ya que su círculo su ritmo circadiano está invertido y todo lo que las demás personas realizan en el día, ellos lo hacen de noche y es muy diferente descansar de día que de noche, y es por eso que presentan problemas, conflictos con la pareja, esposa, porque ellas se quedan al cuidado total de la familia,

desde los quehaceres de la casa, alimentación, educación de sus hijos, salud, entre otras cosas, solo las realizan ellas mientras el esposo trabaja y/o descansa y recupera fuerzas para realizar el trabajo nocturno.

Podemos mencionar que ellos también se sienten afectados debido a que en un menor porcentaje, los trabajadores de radio taxi no cuentan con una movilidad propia, sino que es alquilado, y/o que pagan una renta al dueño, diaria, semanal o mensual, y esto es uno de los factores que hace que ellos trabajen más horas de lo debido para cubrir esa renta y más que todo para sacar un mayor porcentaje de ganancia.

### **4.3. TERCERA PARTE.**

#### **4.3.1. RESULTADOS DE LOS SUBTEST DE LA BATERIA DE ESCALA DE CLIMA SOCIAL EN LA FAMILIA (FES).**

Esta escala aprecia las características socio – ambientales de todo tipo de familias, evalúa y describe las relaciones interpersonales entre los miembros de la familia, los aspectos de desarrollo que tienen mayor importancia en ella y su estructura básica.

Cohesión, expresividad y conflicto, estas tres áreas nos hablan de la dimensión RELACIONES, que mide el grado de comunicación y libre de expresión dentro de la familia y el grado de interacción conflictiva que lo caracteriza.

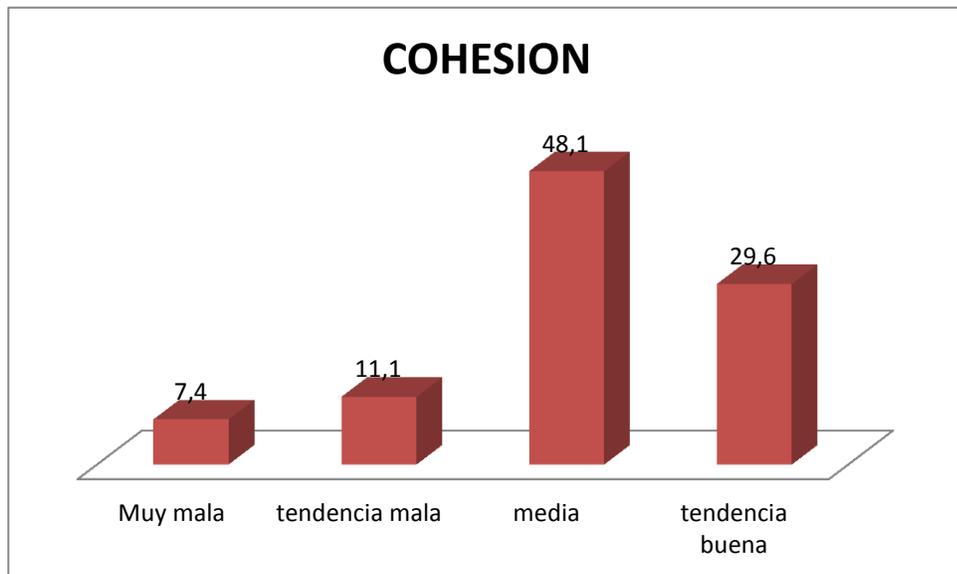
- **COHESION (CO)**

Mide el grado en el que los miembros del grupo familiar están compenetrados y se apoyan entre sí.

En el recuadro de Cohesión, observamos las escalas que se midieron, muy mala, mala, tendencia mala, media, tendencia buena, buena, muy buena. Donde se destacaron las siguientes categorías.

**COHESION**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
muy mala	1	3,8	4,3	4,3
tendencia mala	1	3,8	4,3	8,7
Válidos Media	13	50,0	56,5	65,2
Tendencia	8	30,8	34,8	100,0
Total	23	88,5	100,0	
Perdidos Sistema	3	11,5		
Total	26	100,0		



En el gráfico de Cohesión, tenemos con un 48% media, con un 29,6% tendencia buena, con un 11% tendencia mala y muy mala con un 7.4 %, son los resultados obtenidos que se sacaron de los conductores de radio taxi, vale decir que una media de la población como puntaje elevado están compenetrados en su grupo familiar y estos se apoyan entre sí, en el caso de los señores del auto transporte, mencionan que cuentan con mucha ayuda de la esposa, de la madre de ellos, o de algún familiar cercano, que les ayuda con el cuidado de sus hijos, con el almuerzo, entre otras cosas, podríamos considerar que esta tendencia media ellos lo ven más como ayuda de otra persona que se encuentra alrededor de ellos, esto como tendencia media que no pasa de la mitad de la población en su porcentaje, vemos la tendencia buena como segundo lugar con un porcentaje menor a la media, ya que ellos debido a su trabajo no llevan una vida donde les pueden dar calidad de vida a sus hijos, familia, y a veces el apoyo escolar de sus hijos dejan en manos de las mamás, de algún familiar o de los mismos niños.

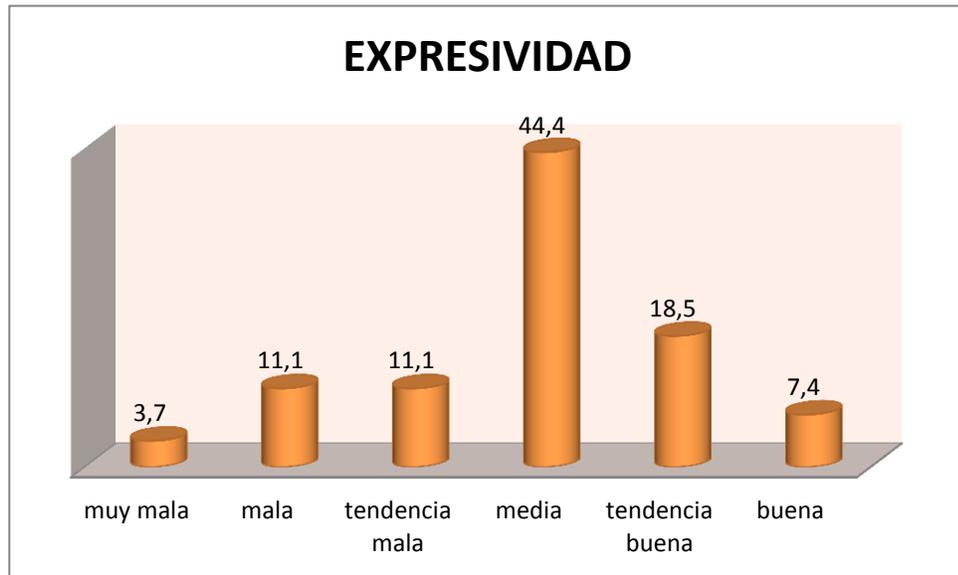
- **EXPRESIVIDAD (EX)**

Explora el grado en el que se permite y anima a los miembros de la familia a actuar libremente y a expresar directamente sus sentimientos.

Se observa en el recuadro que el área de expresividad contiene las siguientes categorías, muy buena, mala, tendencia mala, media, tendencia buena, buena.

**EXPRESIVIDAD**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
muy buena	1	3,8	4,3	4,3
Mala	2	7,7	8,7	13,0
tendencia mala	3	11,5	13,0	26,1
Válidos Media	11	42,3	47,8	73,9
tendencia buena	4	15,4	17,4	91,3
Buena	2	7,7	8,7	100,0
Total	23	88,5	100,0	
Perdidos Sistema	3	11,5		
Total	26	100,0		



En el gráfico de expresividad se obtuvo los siguientes resultados, como tendencia media con un 44,4%, tendencia buena un 18,5%, con un 11,1% tendencia mala a la par con un 11,1% mala y con un 3,7% muy mala.

Cabe expresar aun continuamos con la tendencia media con un porcentaje alto, donde indican que en su familia cada quien es libre de actuar como quiera, y expresar sus sentimientos, pero también observamos que no pasa a la mitad de la población ya que es menor del 50% que se presenta, podemos mencionar que esto es debido a que con los señores conductores, no existe esa confianza de sus hijos, familia hacia ellos, ya que su trabajo no se los permite del todo hacer eso, y dejan en manos de la madre de sus hijos o de la persona encargada de la casa, pero también ese porcentaje es elevado a comparación de la tendencia mala que es mucho menos de la mitad.

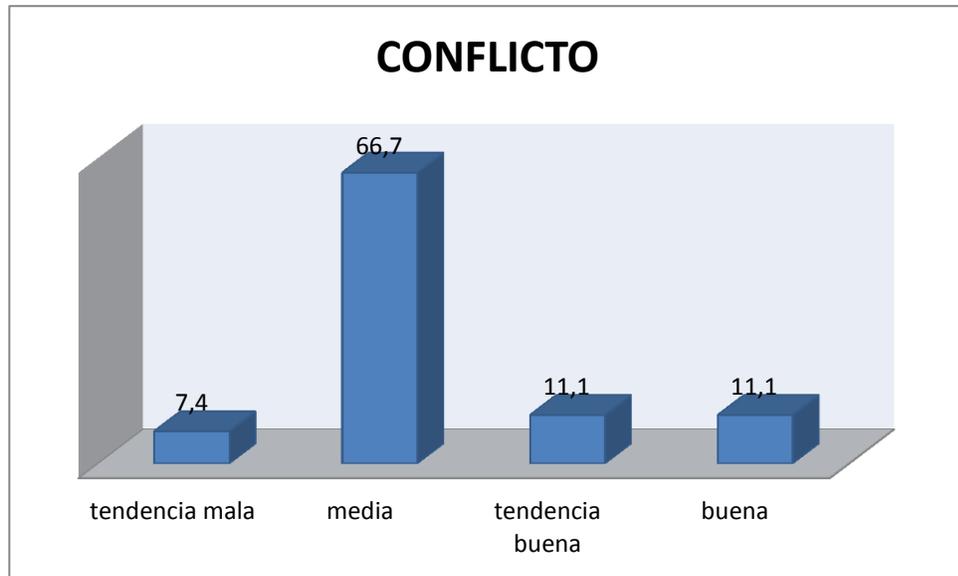
- **CONFLICTO (CT)**

Grado en el que se expresan libre y abiertamente la cólera, la agresividad y conflicto entre los miembros de la familia.

En el siguiente recuadro de conflicto, se sacó los siguientes resultados.

**CONFLICTO**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
tendencia mala	1	3,8	4,3	4,3
Media	20	76,9	87,0	91,3
Válidos tendencia buena	1	3,8	4,3	95,7
Buena	1	3,8	4,3	100,0
Total	23	88,5	100,0	
Perdidos Sistema	3	11,5		
Total	26	100,0		



Con una tendencia media del 66,7%, con un 11,1% tendencia buena y buena, y con un 7,4% como tendencia mala.

En esta escala se tiene como preponderancia más del 50% con una media de 66,7% que indican que tanto ellos, como los miembros de la familia cuentan con total libertad de expresar rabia, agresividad, y los conflictos que presenta cada núcleo familiar, podemos mencionar que cada uno de sus familiares si les molesta algo ellos lo expresan como tal ante sus papas, familiares y ellos mismos expresan su rabia ante los demás, pero también sacando el conflicto entre los familiares, vemos que los señores del auto transporte expresan su rabia con los pasajeros ellos mencionan que también tiene problemas en su casa y que se desquitan en menos proporción en su trabajo, a veces van y juegan futbol, pero eso hace que su momento de recreación se convierta en otra cosa más allá que solo diversión.

- **DIMENSION DESARROLLO**

Estas cinco áreas que se presentaran, evalúan la importancia que tienen dentro de la familia ciertos procesos de desarrollo personal, que pueden ser fomentados o no, por la vida en común, son las siguientes áreas: autonomía, actuación, intelectual – cultural, social – recreativo, moralidad – religiosidad.

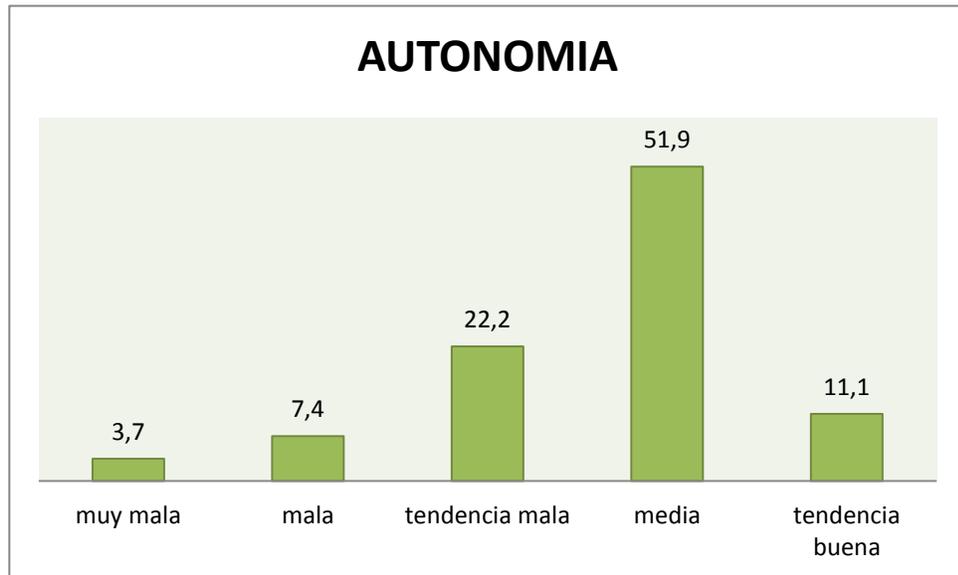
- ✓ **AUTONOMIA (AU)**

Grado en el que los miembros de la familia están seguros de sí mismos, son independientes y toman sus propias decisiones.

En el siguiente recuadro de autonomía presentaremos la evaluación de las categorías, muy mala, mala, tendencia mala, media, tendencia buena, buena.

**AUTONOMIA**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
muy mala	1	3,8	4,3	4,3
Mala	3	11,5	13,0	17,4
tendencia mala	5	19,2	21,7	39,1
Válidos Media	13	50,0	56,5	95,7
tendencia buena	1	3,8	4,3	100,0
Total	23	88,5	100,0	
Perdidos Sistema	3	11,5		
Total	26	100,0		



En el gráfico de autonomía se describirán los siguientes resultados, con un 51,9 % media, le sigue con un 22,2% tendencia mala, tendencia buena con un 11,1%, mala con un 7,4%, y muy mala con un 3,7%.

Se saca como resultado que más de la media están seguros de sí mismos y son independientes y a la vez toman sus propias decisiones, esto en gran medida es de vital importancia ya que el hecho de que sus padres, los señores conductores trabajen en horarios variados, y que su trabajo implique varias horas de trabajo y bastante cansancio emocional y físico, se puede ver que eso ayuda en una pequeña medida a sus familiares a ser o lograr que sean independientes, y realicen sus cosas, quehaceres de manera independiente, esto podemos sacar como algo positivo del trabajo en el auto transporte.

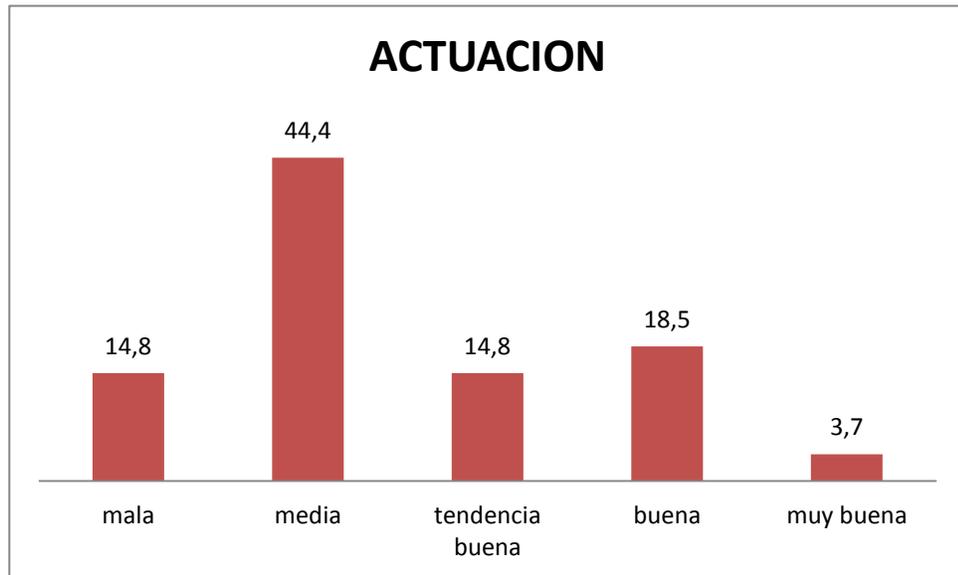
- **ACTUACION (AC)**

Grado en el que las actividades (tal como el colegio o el trabajo) se enmarcan en una estructura orientada a la acción o competición.

El siguiente recuadro, que se presentara a continuación se mostrara los resultados que se obtuvieron de los señores trabajadores del autotransporte.

**ACTUACION**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Media	12	46,2	52,2	52,2
tendencia buena	4	15,4	17,4	69,6
Válidos Buena	6	23,1	26,1	95,7
muy buena	1	3,8	4,3	100,0
Total	23	88,5	100,0	
Perdidos Sistema	3	11,5		
Total	26	100,0		



Se muestra en el grafico los siguientes resultados, con un 44,4% tendencia media, con un 18,5 % buena, con un 14,8% tendencia buena y mala con 14,8% el mismo porcentaje que la tendencia buena y por ultimo 3,7% muy buena.

En el área de actuación, no se muestran muy competitivos en relación a su vida familiar, muestran menos un 6% de la mitad de la media, como estructura orientada hacia la acción, hacia la competencia que existe dentro de la familia, las ganas de superación que indican los señores conductores, ya que ellos son los primeros en mencionar, fortalecer que vayan a la escuela sus hijos, que el hecho del porque trabajan en el horario de noche es que ellos ganan más dinero y pueden darles a sus esposas, hijos lo que necesitan para vivir, podemos mencionar y relacionar con el cuestionario sociodemográfico de preguntas abiertas que mismos en un menor porcentaje están estudiando mecánica a nivel medio, esto hace que ellos sean más competitivos con sus compañeros y así dar el ejemplo de superación a su familia y la de competencia y que todo se convierta en

acción y lo hagan realidad, ellos indican que ellos trabajan por y para su familia, ya que teniendo hijos cambia el panorama de prioridades, mencionan también que se esfuerzan trabajando debido a que ellos tienen varios acontecimientos deportivos, culturales, entre otras cosas como empresa de radio taxi y que también trabajan para cubrir esos gastos y más que todo para poder dar la alimentación a su familia, eso hace que ellos actúen y hagan las cosas que les implica superación.

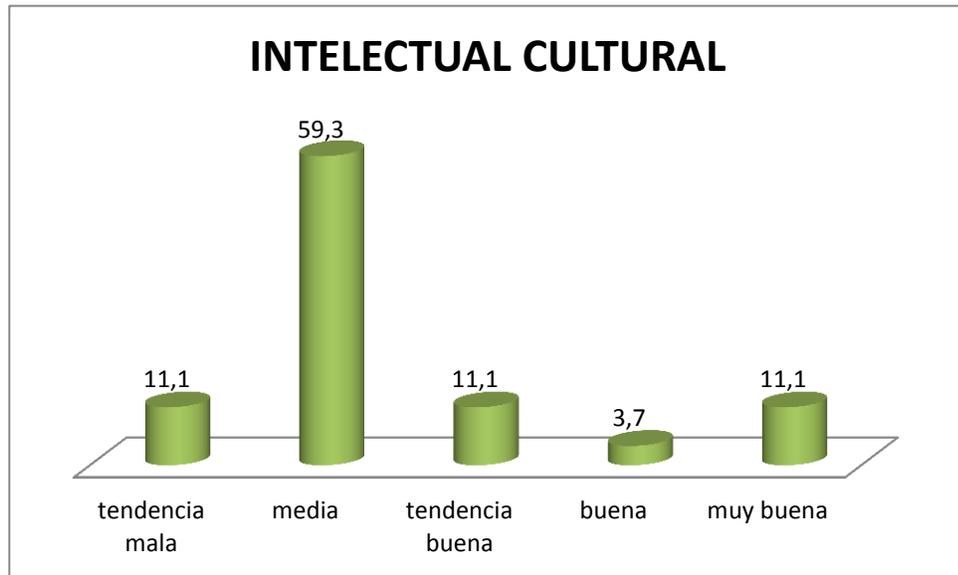
- **INTELLECTUAL CULTURAL**

Grado de interés en las actividades de tipo político – intelectuales, culturales y sociales.

En el siguiente recuadro de desarrollo de la persona se mostraran los siguientes resultados.

**INTELLECTUAL CULTURAL**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
tendencia mala	2	7,7	8,7	8,7
Tendencia buena	16	61,5	69,6	78,3
Válidos Media	3	11,5	13,0	91,3
muy buena	2	7,7	8,7	100,0
Total	23	88,5	100,0	
Perdidos Sistema	3	11,5		
Total	26	100,0		



En el gráfico de intelectual cultural tenemos con una media que sobre pasa el 50%, vale decir que esta con un 59% media, 11% tendencia mala, con un 11,1,% tendencia buena al igual que la tendencia muy buena con un 11,1% y por debajo de estas la tendencia buena con un 3,7%

Más de la mitad de los resultados tienen actividades recreativas más que todo jugar al fútbol en campeonatos con su círculo social, con los compañeros de la empresa, equipos de zona y que ellos como trabajadores tienen un equipo de fútbol, y también mencionan que en su familia en los momentos de estar en familia, salen y pasean en su coche a comer algo, indican ellos, debido a la ausencia de los señores conductores para con su familia, salen con su esposa e hijos los momentos que pueden que son pocos, ya que su trabajo comienza el día jueves y por lo general trabajan jueves, viernes, sábado, domingo donde es mucha más la actividad y son esos días donde hay más ganancia de dinero, pero también son los días donde su familia cuenta con tiempo libre y muchas veces solo les llevan a pasear en sus mismos autos o los momentos que pasan juntos es

*SINDROME DE BURNOUT Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES*

cuando les lleva al colegio a sus hijos (as), y que cuando son fechas importantes como cumpleaños de los hijos ellos salen a compartir con la familia, mencionan en las preguntas abiertas que a veces no tienen tiempo y cuando trabajan de día o venticuatreen les llevan en su auto a pasear hasta que consigan algún pasajero.

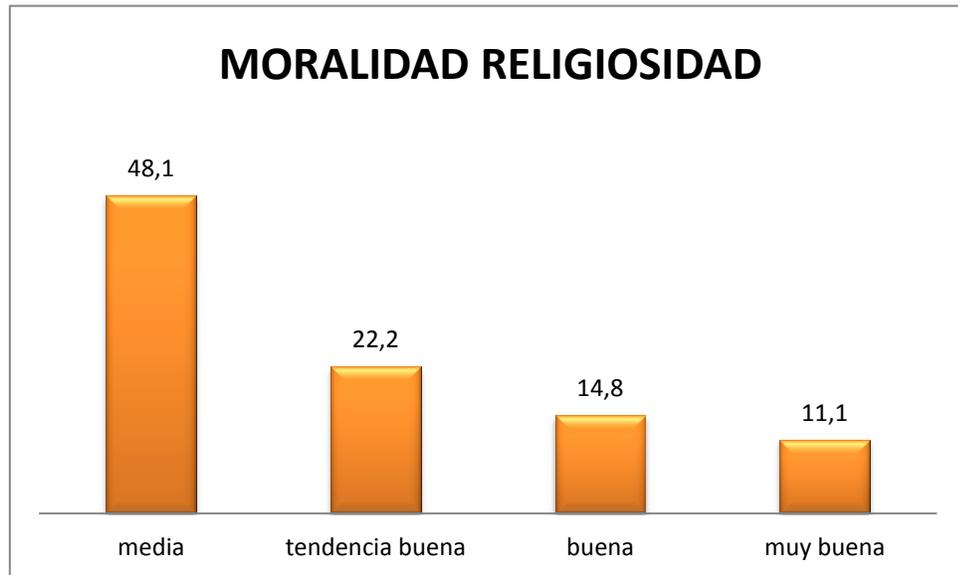
- **MORALIDAD RELIGIOSIDAD**

Importancia que se le da a las prácticas y valores de tipo ético y religioso.

En el siguiente recuadro de moralidad y religiosidad, se presenta los siguientes valores con mayor preponderancia, mala, media, tendencia buena, buena, muy buena

**MORALIDAD RELIGIOSIDAD**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	1	3,8	4,3	4,3
Media	11	42,3	47,8	52,2
tendencia buena	5	19,2	21,7	73,9
Buena	3	11,5	13,0	87,0
muy buena	3	11,5	13,0	100,0
Total	23	88,5	100,0	
Perdidos Sistema	3	11,5		
Total	26	100,0		



Con una tendencia media un 42%, tendencia buena se obtuvo un 19%, buena con un 11,5% y muy buena también con un 11%, al igual que todos los factores solo destacamos el de tendencia media con un 42%, menos que la mitad pero el puntaje más alto obtenido, podemos decir que solo pertenecen a una iglesia, algunos lo que se pudo evidenciar es que son de la religión cristianos y uno que otro es de la religión católica, y por los demás no pertenecen a ninguna relación pero indican que si se les invita a ese tipo de eventos, los conductores son de realiza muchos prestes, en nombre de algún santo y que cada año se preparan para realizar dicho acontecimiento y que es uno de sus motivos para poder trabajar más para tener más dinero y así realizar sus dichos acontecimientos, ya que bailan y rinde homenaje respectivo, el denominado “preste”, que es donde ellos se esfuerzan trabajando para ser pasantes y/o asistir a esos eventos que realizan sus compañeros cada año, indican que lo hacen por devoción y que es como un beneficio que ellos reciben a cambio, el que les vaya bien y nunca les pase nada malo, mientras ellos trabajan con su coche, a la vez mencionan que ch'allan sus autos

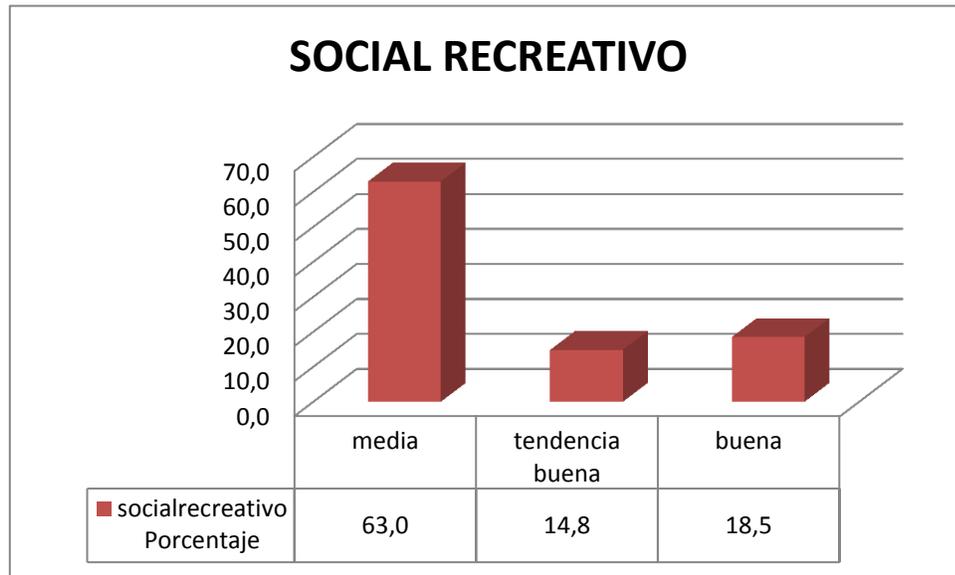
para que les vaya bien, que no tengan problemas mecánicos, ni que presenten algún choque o “algo malo pase”, es por eso que rinden homenaje a sus ch’allas, prestes todo el tiempo.

- **SOCIAL RECREATIVO**

Importancia que se le dé a las prácticas y valores de tipo ético y religioso.

**SOCIAL RECREATIVO**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	1	3,8	4,3	4,3
Media	14	53,8	60,9	65,2
Válidos tendencia buena	4	15,4	17,4	82,6
Buena	4	15,4	17,4	100,0
Total	23	88,5	100,0	
Perdidos Sistema	3	11,5		
Total	26	100,0		



En el grafico se muestra una media de 63%, tendencia buena con un 14,8% y con un 18,5% buena, vale decir que ellos cuentan con su momento de esparcimiento ya sea familiar o individual, como por ejemplo jugar futbol, salir a comer y estar con la familia es lo que hace que esta área mida lo social recreativo de la persona evaluada, y en la mayoría de los casos solo participan en las actividades de su trabajo. En tanto a lo religioso como ya se mencionó anteriormente ellos realizan prestes en devoción a un santo que ellos elijan o prefieran, para que les traiga suerte y nunca les pase algo malo cuando ellos están trabajando, es por eso que en el grafico social recreativo la tendencia es media con un 63% ya que dan mucho énfasis a esto y lo toman como prioridad, cabe mencionar que la tendencia buena nos muestra un porcentaje de 18% ya que pertenecen a la religión cristiana u otras religiones, donde no realizan eventos de “prestes”, pero si rinden homenaje a un santo a su manera.

✓ **AREA ESTABILIDAD.**

Estas dos áreas miden la dimensión que proporciona información sobre la estructura y organización de la familia y sobre el grado de control que normalmente ejercen sus miembros de la familia sobre otros.

ORGANIZACIÓN: importancia que se le da en el hogar a una clara organización y estructura al planificar las actividades y responsabilidades de la familia.

**ORGANIZACIÓN**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	2	7,7	8,7	8,7
tendencia	2	7,7	8,7	17,4
mala				
Media	10	38,5	43,5	60,9
Válidos tendencia	7	26,9	30,4	91,3
buena				
buena	1	3,8	4,3	95,7
muy buena	1	3,8	4,3	100,0
Total	23	88,5	100,0	
Perdidos Sistema	3	11,5		
Total	26	100,0		



La tabla de organización, nos dio datos relevantes tales como: media de 44.4%, con una tendencia buena de 25,9% , una tendencia mala con un 14,8% , mala con un 7,4% y por ultimo con un 3,7% buena.

La importancia al hogar como tal nos muestra el grafico que solo alcanza a menos de la mitad establecidos, vale decir que debido al tiempo que ellos trabajan y el cómo trabajan hace que no cuenten con el tiempo para poder poner orden a su casa, y se entiende en la medida en que su trabajo es muy pesado y ellos solo llegan a dormir y que solo no podrían hacer las cosas del hogar también y que es por eso que piden ayuda a su familia y eso no quita que ellos no hagan o no quieren hacer, solo que dejan en manos de la esposa los quehaceres del hogar y el cuidado de este, ya que ellos son más proveedores, dan y dejan lugar a la esposa a que realice todas las actividades del hogar debido a que ellos cuentan con un horario de trabajo nocturno, donde a la hora de terminar de trabajar llegan a sus casas a dormir levantarse a almorzar, realizar pequeñas actividades y

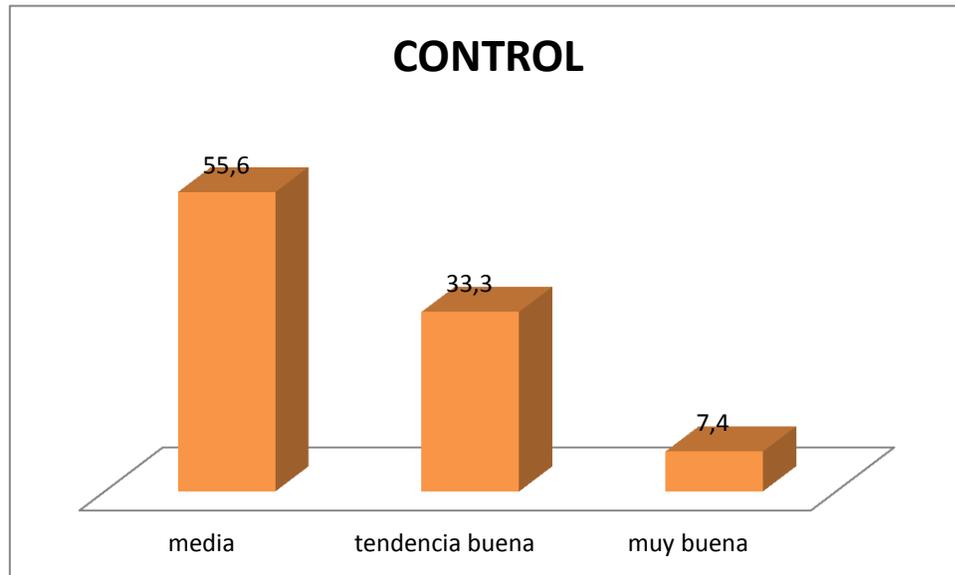
nuevamente a descansar periodos cortos de tiempo para realizar el trabajo nocturno, es por eso que no están muy involucrados con las actividades del hogar y van más en si a lo económico.

- **CONTROL**

Como ultima área tenemos a lo que se refiere con control, que es el grado en que la dirección de la vida familiar se atiende a reglas y procedimientos establecidos

**CONTROL**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Media	16	61,5	69,6	69,6
Válidos				
tendencia buena	6	23,1	26,1	95,7
muy buena	1	3,8	4,3	100,0
Total	23	88,5	100,0	
Perdidos				
Sistema	3	11,5		
Total	26	100,0		



En el último gráfico de control observamos que con un 55,6% va en la media, con un 33% tendencia buena y muy buena con un 7.4%

Observamos que las reglas están marcadas a un nivel más alto que el de la media eso indica que se mide como estabilidad en la familia de acuerdo a la organización, como es que es su estructura su dinámica de aprendizaje y demás. Donde debido a su trabajo los señores conductores deben dejar a cargo de esto a la madre de sus hijos o una persona responsable, cuando ellos se encuentren fuera de la casa y que para que los hijos sigan normas y estructuras de control, más que todo esperan y sientan todo el peso en sus esposas, debido a que son ellas las que se quedan en casa en compañía de sus hijos (as), y son las que organizan el hogar de una manera y que dejan a cargo de ellas esa responsabilidad de realizar tareas con los niños, el de la alimentación, la educación de los mismos, y en cierta medida la recreación de sus hijos, ya que ellos debido a su trabajo nocturno, cuentan con el tiempo suficiente por el día ya que su actividad implica

el turno de la noche, donde ellos deben trabajar y sus hijos (as) deben descansar y esto implica un desajuste circadiano debido al cambio de horario nocturno, o el horario de “venticuatrear”, como ellos lo llaman al trabajo de 24 horas seguidas.

## CAPITULO 5

## **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. CONCLUSIONES**

A partir de todo el trabajo de investigación descriptivo del Síndrome de Burnout y las Relaciones interpersonales con el núcleo familiar, es necesario para poder concluir los resultados obtenidos, relacionado a la búsqueda de instrumentos para su aplicación, desde la elección de la población de estudio, el trabajo de campo y el análisis descriptivo respectivo, de todos los datos obtenidos a partir de los cuestionarios aplicados a los señores conductores de radio taxi “ARMONIA”, el cuestionario sociodemográfico donde se obtuvieron datos relevantes, ya que la población de estudio para esta investigación son personas que conviven con el estrés laboral, debido a su forma de trabajo, a su forma de vida, a su ritmo circadiano invertido, entre otras cosas y con las dos pruebas que se escogieron para realizar la investigación descriptiva, llegamos a la conclusión con este trabajo de investigación, que damos un aporte importante para la Psicología social mediante la descripción del síndrome de burnout y la relaciones interpersonales con el núcleo familiar de los conductores.

Podemos mencionar que la información obtenida, mediante los diferentes cuestionarios, el análisis descriptivo de los resultados obtenidos de los señores conductores, mediante el marco teórico relacionado con los temas de investigación, permitieron alcanzar los objetivos planteados en esta investigación

daremos paso en menor o gran medida a futuras investigaciones con mayor profundidad.

Mediante la presente investigación se formula las siguientes conclusiones:

Tras haber obtenido los datos sociodemográficos de los conductores de Radio Taxi, se tiene los siguientes resultados: edad promedio de 36 a 40 años siendo el 31% de la población que trabaja en la empresa de radio taxi, con el 19% la edad de 31 a 35 años, a la par con un 19% en un rango de 25 a 30 años, también con un 19% las edades de 46 a 50 años.

Se observa en los resultados acerca del género que está en 100% el sexo masculino, se muestra claramente que en la actualidad aún se mantiene el sexo masculino como predominante en el área de trabajo del transporte público. Los datos acerca del estado civil de los conductores el de mayor predominancia es el estado civil casado con un 46% de la población, le sigue con un 38% estado civil conviviente y con un 12% soltero.

En relación al grado de instrucción que los señores conductores tienen: con un 38% solo terminaron la escuela secundaria, con un 30% grado superior y con un 30% nivel técnico de estudio. Acerca de qué tipo de licencia de conducir que tienen con un 88% cuentan con licencia profesional y con un 11% licencia particular; en los datos obtenidos sobre si el vehículo que usa es propio o rentado, con un 73% indican que es propio y con un 26% que es alquilado, rentado. Se obtuvo datos acerca de si la conducción del transporte público es su ocupación

principal el 80% indica que si, el transporte público es su única ocupación y con un 19% indicaron que no solamente el transporte público es su única ocupación. Sobre el tiempo que llevan en la conducción, con un 57% oscilan de 6 a 10 años, le sigue con un 19% de 1 a 5 años y de 11 a 15 años con un 19%, y con un 3% de 16 a 20 años de experiencia en la conducción.

Según los resultados obtenidos sobre los accidentes de tránsito que presentaron, respondieron con un 50% que tuvieron una vez un accidente de tránsito, con un 23% nunca, también con un 23% dos veces, y con un 3% tres veces o más.

Según el objetivo general de nuestra investigación, describir las dimensiones del Síndrome de Burnout y los tipos de relaciones interpersonales en el núcleo familiar en conductores de radio taxi “ARMONIA”, tenemos como resultados obtenidos En la escala de cansancio emocional del cuestionario de Maslach Síndrome de Burnout inventory MBI, se pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que sufre el burnout, se obtuvo los siguientes resultados, en un 96% que los conductores de radio taxi cuentan con un cansancio emocional alto, se sienten cansados al final de cada jornada y algunas veces cuando empieza su jornada de trabajo Respecto a la variable despersonalización, nos muestra que en un 85% tenemos como porcentaje alto y con un 11% un porcentaje media. Vale decir que los cinco elementos de despersonalización expresan ausencia de sentimiento o respuesta impersonal o sentimientos de impotencia de los conductores de radio taxi. En los datos obtenidos de la escala de realización

personal, tenemos con un 55,6% una escala baja, con un 33% escala media y con un 7,4% una escala alta, vemos como menor puntuación a la tendencia baja, entonces el sujeto se encuentra más afectado ya que como ya se mencionó anteriormente, la vida y el modo de trabajo de acuerdo a sus horarios de trabajo, llevan una vida no común a las demás, vale decir que a los señores conductores de radio taxi.

Como primer objetivo específico planteado en esta investigación tenemos: Identificar los niveles de agotamiento emocional en los conductores de radio taxi, se obtuvo resultados muy altos a nivel del agotamiento emocional con un 96% que cuenta los conductores de radio taxi de los diferentes rangos de edad, del turno noche, ya que los conductores trabajan más de 8 horas laborales, muchas veces realizan el llamado “venticuatrear”, donde su jornada laboral por elección es de 24 horas, siguiendo una rutina de trabajo exhausta y que a su vez, sea monótono.

En el segundo objetivo específico ya planteado en la investigación, se identifica con un 85% de despersonalización, que describen una respuesta impersonal y fría, que presenta grados elevados de vivencia del síndrome de Burnout, se observa un porcentaje elevado, que da lugar a que en pequeña o gran medida los conductores reaccionen de manera fría, y se encuentren de mal humor, debido a que los conductores mencionan que el horario de noche y su círculo circadiano

invertido hace que actúen de manera fría, para con su familia, hijos, pasajeros, entre otras cosas.

Como tercer objetivo específico, tenemos, determinar los niveles de realización personal, esta escala contiene elementos que describen los sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio. Los resultados obtenidos son con un 55% en realización personal, las puntuaciones bajas son indicativas del síndrome, esta variable puede ser considerada como lo opuesto al cansancio emocional y a la despersonalización, nos muestra esta escala la pérdida de ideales, alejamiento de actividades familiares, sociales y recreativas. Nos da una puntuación elevada en las dos primeras escalas que corresponde a una persona con el síndrome de estrés laboral asistencial, en la tercera dimensión tenemos un puntuación baja se corresponde con un elevado índice del síndrome.

Según el segundo objetivo específico planteado, determinar los niveles de Burnout se obtiene como resultados, que los señores conductores cuentan con síndrome de burnout en un porcentaje medio – alto, debido a los resultados obtenidos.

De acuerdo a las tres escalas de Síndrome de Burnout, presenta la frecuencia y la intensidad que sufren los conductores de radio taxi, mediante esto se da los siguientes resultados que se sienten emocionalmente agotados por su trabajo, se sienten cansados al final de cada jornada y algunas veces cuando empieza su jornada de trabajo también se sienten exhaustos, esto se debe a que pasan varias

horas sentados, dando vueltas con su movilidad, esperando y/o buscando pasajeros, con el sol en el día, las trancaderas , los paros, los bloqueos entre otras cosas en la ciudad de La Paz, en diferentes casos, trabajan 24 horas seguidas debido a sus turnos en la central de radio taxi y no duermen nada, y si duermen lo hacen llegando después de su jornada de trabajo.

En los cinco elementos de despersonalización expresan ausencia de sentimiento o respuesta impersonal o sentimientos de impotencia de los conductores de radio taxi, muchas veces los que llevan este trabajo a diario, deben salir de sus casas en horas no muy cotidianas por así mencionar, como el de entrar en horarios de 24 horas, trabajar fines de semana, incluso algunos conductores por ser su ocupación principal y única ser conductor de radio taxi, deben o quieren trabajar durante toda la jornada semanal, a veces feriados, días festivos, donde hay más trabajo para ellos que los demás días, es por eso que en el grafico se observa en un alto porcentaje a la despersonalización de ellos, ya que en su mayoría tienen hijos, familia, que deben estar lejos de ellos debido a la forma de trabajo que ellos llevan, mencionan que sacrifican a sus familias ya que llegan cansados y solo quieren comer algo y descansar, por tanto a veces dejan de lado a su familia y toman como prioridad a su trabajo y no porque ellos así lo decidan, sino porque su trabajo implica ese tiempo.

En la escala de despersonalización el sujeto se encuentra más afectado ya que como ya se mencionó anteriormente, la vida y el modo de trabajo de acuerdo a

sus horarios de trabajo, llevan una vida no común a las demás, vale decir que a los señores conductores de radio taxi, se les imposibilita ser o actuar como los demás trabajadores de los diferentes rubros, debido a que en algunos momentos pierden actividades con la familia, más que todo con las actividades de sus hijos, que eso es lo que les provoca mayor incomodidad, indican también que ellos trabajan por sus hijos más que por ellos y que a costa de eso pierden momentos especiales, únicos con la familia, como por ejemplo en las fiestas de navidad y de año nuevo que es donde hay más afluencia de gente en las calles, y es donde se trabaja más horas de lo cotidiano y en el mayor de los casos ellos pasan esas fechas importantes alejados de su familia, de sus actividades sociales y recreativas, que ellos consideran que es donde hay mayor ingreso económico para ellos.

Podemos mencionar que ellos también se sienten afectados debido a que en un menor porcentaje, los trabajadores de radio taxi no cuentan con una movilidad propia, sino que es alquilado, y/o que pagan una renta al dueño, diaria, semanal o mensual, y esto es uno de los factores que hace que ellos trabajen más horas de lo debido para cubrir esa renta y más que todo para sacar un mayor porcentaje de ganancia.

Finalmente como cuarto objetivo específico planteado tenemos, el identificar los tipos relaciones interpersonales en el núcleo familiar. que una media de la población como puntaje elevado están compenetrados en su grupo familiar y

estos se apoyan entre sí, en el caso de los conductores de radio taxi tenemos con un 48 % en el gráfico de cohesión, mencionan que cuentan con mucha ayuda de la esposa, de la madre de ellos, o de algún familiar cercano, que les ayuda con el cuidado de sus hijos, con el almuerzo, entre otras cosas, podríamos considerar que esta tendencia media ellos lo ven más como ayuda de otra persona que se encuentra alrededor de ellos, esto como tendencia media que no pasa de la mitad de la población en su porcentaje, en la escala de Expresividad, con un 44% el grado en el que se permite y anima a los miembros de la familia actuar libremente y a expresar directamente sus sentimientos, vemos la tendencia buena como segundo lugar con un porcentaje menor a la media, ya que ellos debido a su trabajo no llevan una vida donde les pueden dar calidad de vida a sus hijos, familia, y a veces el apoyo escolar de sus hijos dejan en manos de las mamás, de algún familiar o de los mismos niños.

En la escala de conflicto, con un 66%, expresa el grado libre y abiertamente la cólera, la agresividad y conflicto entre los miembros de familia, debido a que su trabajo es en el turno noche, sus momentos de descanso son periodos cortos de 3 horas por la mañana y 2 a 3 horas por la noche antes de ingresar al trabajo, hace que presenten mal humor, pocos momentos de recreación, expresan su ira con malos tratos, entre otras cosas.

En el área de autonomía, con un 50% se identifica la independencia y toma de sus propias decisiones, podemos determinar que los conductores debido a su

horario de trabajo, hacen que su familia, hijos, pareja, sean independientes y tomen decisiones lo cual les hace independientes, realicen los quehaceres de la casa de manera personal, podemos tomar esta escala como algo positivo para el bienestar futuro de su familia.

En el área de actuación, no se muestran muy competitivos en relación a su vida familiar, muestran menos un 46% de la mitad de la media, como estructura orientada hacia la acción, hacia la competencia que existe dentro de la familia, las ganas de superación que indican los señores conductores, ya que ellos son los primeros en mencionar, fortalecer que vayan a la escuela sus hijos, familia e incluso ellos mismos en menor proporción están estudiando mecánica a nivel medio, esto hace que ellos sean más competitivos con sus compañeros y así dar el ejemplo de superación a su familia y la de competencia y que todo se convierta en acción y lo hagan realidad, ellos indican que ellos trabajan por y para su familia, más que todo los que tienen hijos, que es prácticamente para ellos que trabajan, y también para el sustento de sus familias, eso hace que ellos actúen y hagan las cosas que les implica superación.

Como resultado también se obtuvo los momentos de esparcimiento con una media de 61%, ya sea familiar o individual, como por ejemplo jugar futbol, salir a comer y estar con la familia es lo que hace que esta área mida lo social recreativo de la persona evaluada, y en la mayoría de los casos solo participan en las actividades de su trabajo.

## *SINDROME DE BURNOUT Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES.*

La escala de moralidad y religiosidad, nos muestra un 42% la importancia que se da a las prácticas y valores de tipo ético y religioso, podemos determinar que pertenecen a una religión, de los cuales son más afines a la religión cristiana y la religión católica.

En un 63%, los momentos de esparcimiento con la familia, es cuando cenar, cuando trabajan con sus familiares, como compañía, el cual toman como esparcimiento para la familia.

En el área de estabilidad con un 44%, nos muestra por debajo de la media la importancia que se le da en el hogar a la organización y a la planificación y responsabilidades familiares.

A su vez con un 44% en la escala de organización, muestra por debajo de la media la importancia que se le da a los trabajos de casa, trabajos escolares, educación y salud de la familia, el establecer normas, realizar actividades, entre otras cosas.

Finalmente, la escala de control que nos da como resultado el 55%, donde la dirección de la vida familiar se atiende a reglas y procedimientos ya establecidos por la familia, en esta escala la madre cuenta con un papel principal, ya que se menciona que dejan a cargo de la familia, de los hijos, de la casa, entre otras cosas, debido al horario nocturno que llevan los conductores de radio taxi.

En relación a nuestro último objetivo específico planteado en la investigación, identificar los tipos de relaciones interpersonales en el núcleo familiar, tenemos lo siguiente como conclusión: los señores conductores del transporte público, debido a su modo diferente de trabajo manejan de igual manera algunos tipos de relación con su familia tales como, el control de la familia que son las reglas establecidas, que muchas veces dejan a cargo de la esposa, para con sus hijos, o de una persona encargada, ya que ellos cuentan con horarios de trabajo no acorde a lo que su familia tiene, muchas veces pasan 24 horas trabajando y posterior a eso solo quieren y deben descansar, por tanto el momento con su familia se pierde en pequeña o gran medida, en tanto a las actividades del colegio de sus hijos o eventos sociales, asisten en la medida que su trabajo se lo permita, al igual que al organización y dirección de la vida familiar, ellos tienen otra estructura de vida por así decirlo, ya que ellos llevan un horario nocturno de trabajo y pasan más tiempo fuera de casa y lo que compete a planificación, ellos lo hacen de acuerdo a su tiempo y disponibilidad, como días libres.

## **5.2. RECOMENDACIONES.**

A partir de los resultados presentados se recomienda profundizar y expandir más información acerca de los estilos de vida que llevan los señores conductores, del transporte urbano y/o rural como primer lugar a la empresa de radio taxi, para que en un futuro entiendan cómo es trabajar durante varias horas sentado, muchas veces sin tener días libres, para poder cubrir rentas y vivir a diario en el peor de los casos. Y así tener un ambiente de trabajo más adecuado para ellos, como sugerencia que tengan dos días libres en muchos casos un día libre, ya que varios de los conductores indican que no descansan y trabajan todos los días, no dormir les afecta tanto física como mentalmente y durante el pasar de los años, esto les afectara en mayor proporción a su salud, ya que en investigaciones indican que no dormir una noche es como no dormir dos días y que es como tener sueño “retrasado”, que jamás se recupera, y así también para tener calidad de vida y que es su modo de trabajo el que tienen y para muchos de ellos es su único ingreso.

Se recomienda a los señores conductores, que su vida debe incluir el ejercicio físico, como también el ejercicio mental, valga la redundancia el descansar lo suficiente para emprender la siguiente jornada de trabajo, ya que muchos de ellos descansan poco o nada y es por eso que en muchos casos ocurre accidentes de tránsito, por tanto una comida saludable, mucha fruta, verdura y evitar la gaseosa, que eso hace que el cuerpo del ser humano sea más pesado y como llevan una vida casi sedentaria, comer cosas no debidas hace que sean propensos a diversas enfermedades.

Así mismo, en las relaciones interpersonales con el tipo de clima familiar, es recomendable considerar al ambiente familiar como lo más importante, ya que es donde se desarrolla la personalidad de los hijos (as), en este sentido es donde la cultura, los valores, creencias y costumbres de la sociedad se transmiten al individuo. Dentro del ambiente familiar se obtiene la confianza, el amor, la aceptación, entre otras cosas. Dentro de lo que corresponde a la familia se encuentra el hijo (a), que percibe las ideas, costumbres y mitos y adquiere aprendizajes de los padres y del entorno familiar, donde inicialmente tiene lugar la educación básica de la persona en las áreas emocional y social, como sugerencia podemos mencionar al hecho de que los conductores tienen un horario circadiano invertido, indican que no cuentan con horarios comunes para compartir con la familia, más que todo con los hijos, dejan todo ese aspecto a sus esposas y/o parejas, que son las que ayudan en el hogar, con la educación, entre otras cosas. Muchas veces consideramos que el contar con bastante dinero es lo que nos hace felices y tener mejor calidad de vida, y dejamos de lado a la familia y hacemos de la vida muy rutinaria y monótona y dejamos pasar todos los días de la misma manera. Y no tenemos en cuenta que los hijos necesitan mucho de los padres en los primeros años de vida con más ímpetu. Tener días libres y descansar y pasar momentos con la familia es lo que nos da calidad y no cantidad.

Con respecto a la relación con la esposa, pareja, de la misma manera colaborar con pequeñas cosas más que todo con los hijos y mucha comprensión.

Para finalizar se da a conocer esta investigación para que se realicen más investigaciones a profundidad de los que trabajan en el rubro de la conducción, que muchas veces los tratamos mal, los insultamos, como peatones no respetamos las señalizaciones de tránsito, ni usamos las pasarelas como medidas de precaución, ya que esto son también factores que inciden a que los señores conductores cuenten con un mayor porcentaje de síndrome de burnout.

Así mismo, realizar investigaciones acerca de clima familiar, padres e hijos, realizar programas acerca de interacción entre padres e hijos, charlas sobre factores de riesgo familiar, entre otras cosas.

Realizar programas para mejorar hacer más llevadero la rutina, la monotonía, de los conductores de radio taxi del horario turno noche.

**BIBLIOGRAFIA.**

- Selve, Hans (1936), Relaciones interpersonales, Universidad Mc Gill de Montreal.
- Maslach, Cristina (1976), Síndrome de Burnout, Congreso de la Asociación Estadounidense de Psicología.
- Freudenberger, Herbert. Psiquiatra norteamericano, que lo definió Síndrome de Burnout, como un estado fatiga o frustración por la dedicación a una causa, forma de vida o relación que no produce el esperado refuerzo
- Fritz. Heider (1958), The Psychology of Interpersonal Relations.
- Gillespie, David F. (1980). Clasificación sencilla de la conducta del trabajador. Burnout pasivo y activo.
- Gardner. Howard. (2000). Teoría de las inteligencias múltiples.
- Isoba, María Cristina. (2002), Manual para la conducción segura.
- Freudenberger Herbert (1983), **profundizó e** incorporó el término "Burnout" al campo de la psicología laboral.
- Potter, (1993). Disminución del contacto ocular, animo caído e irritabilidad
- Gillespie, David. (1980), propone una clasificación sencilla en función de la conducta del trabajador: Burnout activo y pasivo.
- Potter (1993).“Atajos para lograrlo”. Esto comienza a minar la autoestima del trabajador y puede acarrear sentimientos de culpa.
- Croucher (1991). Dolores de pecho, palpitaciones o tic nerviosos.
- Romero, Sarquis y Zegers. (1997), “En este sentido”.

- Hernández Sampieri, R, Fernandez, Collado C., Baptista Lucio, P. (2006): Metodología de la investigación (4ta edición). México. Mc Graw Hill Interamericana editores. S.A.
- Escobar Paola, (2016): 14 signos de agotamiento laboral. Síndrome de Burnout.
- R.H. Moos, B. S. Moos y E. J. Trickett. (1974). Escala de Clima Social en la Familia (FES).
- Fidalgo, (2000). Esta descripción de la evolución de trabajos y en diferentes momentos de la vida laboral.
- Maslach y Leiter (1997), “Proceso interaccionista entre las características del entorno laboral y de orden personal que cursa en forma crónica”.
- Grau at et all, (1998). “Las estrategias funcionales de afrontamiento”.
- Monjas, (1999). Define “Las relaciones interpersonales constituyen, pues, un aspecto básico en nuestras vidas, funcionando no sólo como un medio para alcanzar determinados objetivos sino como un fin en sí mismo 2.
- Según **Mayer y Salovey** (1997: 10), “*la inteligencia emocional incluye la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción*”
- David F. Gillespie (1980), propone una clasificación sencilla en función de la conducta del trabajador: Burnout activo y pasivo.
- Fidalgo, (2000). Vida laboral
- Maslach y Leiter (1997). El Burnout es un proceso interaccionista entre las características del entorno laboral y de orden personal que cursa en forma crónica.
- Croucher (1991). Disminución del contacto ocular, animo caído e irritabilidad.
- C.MASLACH Y S.E. JACKSON (1997). Inventario Burnout MBI.
- R.H. MOOS y E.J. TRICKETT (1991). Escala FES de clima social en la familia.

- Ruiz. Cesar. – Eva Gevara (1993). Estandarizacion, Escala FES de clima social en la familia.
- Holaban (1996); citado por Kemper y Segundo (2000): La Psicología Ambiental

**WEBGRAFIA:**

- Clima social familiar (relaciones interpersonales),  
<https://es.scribd.com/doc/243815497/Escala-Del-Clima-Social-Familiar-Docx>,  
07/04/2017, Hrs. 18:25
- Concepto de Síndrome de Burnout,  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Burnout\\_%28s%C3%ADndrome%29](https://es.wikipedia.org/wiki/Burnout_%28s%C3%ADndrome%29), 06/04/2017,  
Hrs. 11:30.
- Síndrome de Burnout, <http://www.sindrome-de-burnout.html>, 06/04/2017, Horas.  
13:00.
- Julián Pérez Porto y Ana Gardey. (2008). Definición de relaciones interpersonales (<http://definicion.de/relaciones-interpersonales/>).06/04/2017,  
Horas. 10:00.
- El Comercio Sociedad. <http://elcomercio.pe/sociedad/arequipa/conductores-transporte-publico-sufren-alto-estres-laboral-noticia-1732327>.09/04/2017. Horas.  
03:12 a.m.

ANEXOS

## ENTREVISTA ABIERTA A CONDUCTORES DE RADIO TAXI

Responde a las siguientes preguntas:

EDAD: .....

SEXO:

Masculino  Femenino

ESTADO CIVIL :

Soltero  Casado  Conviviente  Viudo

Divorciado

GRADO DE INSTRUCCIÓN:

Primaria  Secundaria  Superior  Técnica

LUGAR DE NACIMIENTO: .....

Brevete o licencia de conducir:

Particular  Profesional  otros

El vehículo que usa frecuentemente es:

Propio  Alquilado  otros

Indique:

La conducción de vehículos es su ocupación principal:

SI  NO

Tiempo en la conducción:

Menos de un año  De 11 a 15 años

De 1 a 5 años  De 16 a 20 años

De 6 a 10 años  De 21 o mas

Ha tenido accidentes de tránsito:

Nunca  1 vez  2 veces  3 o más veces

¿Cuál es su motivación para trabajar en el horario nocturno?

¿Cómo resuelve los conflictos con su pareja?

¿Qué actividades realiza en su tiempo libre?

## SINDROME DE BURNOUT

### MBI(INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

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

Por favor señale el número que considere más adecuado

	ITEMS	
A.	1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo	
A.	2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado	
A.	3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me	
R.	4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender	
D.	5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos	
A.	6. Siento que trabajo todo el día con la gente mecansa	
R.	7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que	
A.	8. Siento que mi trabajo me está desgastando	
R.	9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través	
D.	10. Siento que me he hecho más duro con la gente	
D.	11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente	
R.	12. Me siento muy enérgico en mi trabajo	
A.	13. Me siento frustrado por el trabajo	
A.	14. Siento que estoy de demasiado tiempo en mi trabajo	
D.	15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que	
A.	16. Siento que trabajo en contacto directo con la gente mecansa	
R.	17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo	
R.	18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quien	
R.	19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
A.	20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
R.	21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma	
D.	22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas	

## ESCALA DE CLIMA SOCIAL EN FAMILIA (FES)

De R. H. MOOS

### INSTRUCCIONES

A continuación se presenta en este impreso, una serie de frases, los mimos que UD. Tiene que leer y decir si le parecen verdaderos o falsos en relación con su familia.

Si Usted cree que con respecto a su familia, la frase es verdadera o casi siempre verdadera, marcar en la hoja de respuesta una (X) en el espacio correspondiente a la V (verdadero) si cree que es falsa o casi siempre falsa, marcara una (X) en el espacio correspondiente a la F (falso).

Si considera que la frase es cierta para unos miembros de la familia y para otros falsa marque la respuesta que corresponda a la mayoría.

Siga el orden de la numeración que tienen las frases aquí y en la hoja de respuesta para evitar equivocaciones. La flecha le recordara que tiene que pasar a otra línea en la hoja de respuestas.

Recuerde que se pretende conocer lo que piensa UD. Sobre su familia: no intente reflejar la opinión de los demás miembros de ésta.

- 1- En mi familia nos ayudamos y apoyamos realmente unos a otros.
- 2- Los miembros de la familia guardan a menudo, sus sentimientos para si mismos.
- 3- En nuestra familia peleamos mucho.
- 4- En general algún miembro de la familia decide por su cuenta.
- 5- Creemos que es importante ser los mejores en cualquier cosa que hagamos.
- 6- A menudo hablamos de temas políticos o sociales en familia.
- 7- Pasamos en casa la mayor parte de nuestro tiempo.
- 8- Los miembros de mi familia asistimos con bastante frecuencia a las diversas actividades de la iglesia.
- 9- Las actividades de nuestra familia se planifican con cuidado.
- 10- En mi familia tenemos reuniones obligatorias muy pocas veces.
- 11- Muchas veces da la impresión de que en casa solo estamos "pasando el rato".
- 12- En casa hablamos abiertamente de lo que nos parece o queremos.
- 13- En mi familia casi nunca mostramos abiertamente nuestros enojos.
- 14- En mi familia nos esforzamos mucho por mantener la independencia de cada uno.
- 15- Para mi familia es muy importante triunfar en la vida.

- 16-** Casi nunca asistimos a reuniones culturales (exposiciones, conferencias, etc).
- 17-** Frecuentemente vienen amistades a visitarnos a casa.
- 18-** En mi casa no rezamos en familia.
- 19-** En mi casa somos muy ordenados y limpios.
- 20-** En nuestra familia hay muy pocas normas que cumplir.
- 21-** Todos nos esforzamos mucho en lo que hacemos en casa.
- 22-** En mi familia es difícil "desahogarse" sin molestar a todos.
- 23-** En la casa a veces nos molestamos tanto que a veces golpeamos o rompemos algo.
- 24-** En mi familia cada uno decide por sus propias cosas.
- 25-** Para nosotros no es muy importante el dinero que gane cada uno.
- 26-** En mi familia es muy importante aprender algo nuevo o diferente.
- 27-** Alguno de mi familia practica habitualmente algún deporte.
- 28-** A menudo hablamos del sentido religioso de la Navidad, Semana Santa, ...
- 29-** En mi casa, muchas veces resulta difícil encontrar las cosas cuando las necesitamos.

- 30-** En mi casa una sola persona toma la mayoría de las decisiones.
- 31-** En mi familia estamos fuertemente unidos.
- 32-** En mi casa comentamos nuestros problemas personales.
- 33-** Los miembros de mi familia, casi nunca expresamos nuestra cólera.
- 34-** Cada uno entra y sale de la casa cuando quiere.
- 35-** Nosotros aceptamos que haya competencia y "que gane el mejor".
- 36-** Nos interesan poco las actividades culturales.
- 37-** Vamos con frecuencia al cine, excursiones, paseos.
- 38-** No creemos en el cielo o en el infierno.
- 39-** En mi familia la puntualidad es muy importante.
- 40-** En la casa las cosas se hacen de una forma establecida.
- 41-** Cuando hay que hacer algo en casa, es raro que se ofrezca algún voluntario.
- 42-** En la casa, si a alguno se le ocurre de momento hacer algo, lo hace sin pensarlo mas.
- 43-** Las personas de mi familia nos criticamos frecuentemente a unas a otras.

- 44- En mi familia, las personas tienen poca vida privada o independiente.
- 45- Nos esforzamos en hacer las cosas cada vez un poco mejor.
- 46- En mi casa casi nunca tenemos conversaciones intelectuales.
- 47- En mi casa casi todos tenemos una o dos aficiones. ( )
- 48- Las personas de mi familia tenemos ideas muy precisas sobre lo que está bien o mal.
- 49- En mi familia cambiamos de opinión frecuentemente.
- 50- En mi casa se dan mucha importancia a cumplir las normas.
- 51- Las personas de mi familia nos apoyamos unas a otras.
- 52- En mi familia, cuando uno se queja, siempre hay otro que se siente afectado.
- 53- En mi familia a veces nos peleamos y nos vamos a las manos.
- 54- Generalmente, en mi familia cada persona solo confía en sí misma cuando surge un problema.
- 55- En la casa nos preocupamos poco por los ascensos en el trabajo o las notas en el colegio.
- 56- Algunos de nosotros toca algún instrumento musical.

- 57- Ninguno de la familia participa en actividades recreativas, fuera del trabajo o del colegio.
- 58- Creemos que hay algunas cosas en las que hay que tener fe.
- 59- En la casa nos aseguramos de que nuestros dormitorios queden limpios y ordenados.
- 60- En las decisiones familiares todas las opiniones tienen el mismo valor.
- 61- En mi familia hay poco espíritu de grupo.
- 62- En mi familia los temas de pago y dinero se tratan abiertamente.
- 63- Si en mi familia hay desacuerdo, todos nos esforzamos para suavizar las cosas y mantener la paz.
- 64- Las personas de mi familia reaccionan firmemente unos a otros a defender sus propios derechos.
- 65- En nuestra familia apenas nos esforzamos por tener éxito.
- 66- Las personas de mi familia vamos con frecuencia a la biblioteca o leemos obras literarias.
- 67- Los miembros de la familia asistimos a veces a cursillos o clases particulares por afición o por interés.
- 68- En mi familia cada persona tiene ideas distintas sobre lo que es bueno o malo.

- 69-** En mi familia están claramente definidas las tareas de cada persona.
- 70-** En mi familia cada uno tiene libertad para lo que quiera.
- 71-** Realmente nos llevamos bien unos con otros.
- 72-** Generalmente tenemos cuidado con lo que nos decimos.
- 73-** Los miembros de la familia estamos enfrentados unos con otros.
- 74-** En mi casa es difícil ser independiente sin herir los sentimientos de los demás.
- 75-** "Primero es el trabajo, luego es la diversión" es una norma en mi familia.
- 76-** En mi casa ver la televisión es mas importante que leer.
- 77-** Las personas de nuestra familia salimos mucho a divertirnos.
- 78-** En mi casa, leer la Biblia es algo importante.
- 79-** En mi familia el dinero no se administraron mucho cuidado.
- 80-** En mi casa las normas son muy rígidas y "tienen" que cumplirse.
- 81-** En mi familia se concede mucha atención y tiempo a cada uno.
- 82-** En mi casa expresamos nuestras opiniones de modo frecuente y espontáneo.

- 83-** En mi familia creemos que no se consigue mucho elevando la voz.
- 84-** En mi casa no hay libertad para expresar claramente lo que se piensa.
- 85-** En mi casa hacemos comparaciones sobre nuestra eficacia en el trabajo o el estudio.
- 86-** A los miembros de mi familia nos gusta realmente el arte, la música o la literatura.
- 87-** Nuestra principal forma de diversión es ver la televisión o escuchar radio.
- 88-** En mi familia creemos que el que comete una falta tendrá su castigo.
- 89-** En mi casa generalmente la mesa se recoge inmediatamente después de comer.
- 90-** En mi familia, uno no puede salirse con la suya.

**(COMPRUEBE SI HA CONTESTADO A TODAS LAS FRASES).**

**ESCALA DE CLIMA SOCIAL DE LA FAMILIA**

**HOJA DE RESPUESTAS**

Apellidos:..... Nombres:.....  
 Edad:..... Genero: V M Grado de estudios:.....  
 Colegio:..... Nro de hermanos:.....  
 Vive con:..Ambos padres ( ) solo Padre ( ) solo Madre ( )  
 Otros:.....  
 Forma de evaluación: ( ) Grupo Familiar ( )

**INSTRUCCIONES**

Marque con un aspa (X) sobre la V o F según su respuesta. Sea sincero.

	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	Puntaje
1	11	21	31	41	51	61	71	81	CO	
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F	
2	12	22	32	42	52	62	72	82	EX	
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F	
3	13	23	33	43	53	63	73	83	CT	
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F	
4	14	24	34	44	54	64	74	84	AU	
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F	
5	15	25	35	45	55	65	75	85	AC	
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F	
6	16	26	36	46	56	66	76	86	IC	
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F	
7	17	27	37	47	57	67	77	87	SR	
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F	
8	18	28	38	48	58	68	78	88	MR	
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F	
9	19	29	39	49	59	69	79	89	OR	
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F	
10	20	30	40	50	60	70	80	90	CN	
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F	