

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA



TESIS DE GRADO

DESEMPEÑO LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT
“CONDUCTORES DE LA COOPERATIVA DE
TRANSPORTES KUPINI LTDA. DE
LA CIUDAD DE LA PAZ”

POR: JUSTO WILLY MONASTERIOS AGUIRRE

TUTOR: DR. RODOLFO LÓPEZ HARTMANN

LA PAZ – BOLIVIA
Julio, 2022

RESUMEN

El síndrome de burnout se refiere a una situación crónica de estrés laboral al cual están expuestas las personas que interactúan de forma directa con sus clientes o pacientes.

El transporte público por lo general se ha convertido en blanco de críticas debido a las deficiencias en su servicio, por su parte los conductores de transporte público tienen sus observaciones sobre las condiciones de trabajo que se les ofrece.

Es en este contexto que el presente trabajo está orientado a demostrar la relación existente entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los conductores pertenecientes a la Cooperativa de Transportes Kupini Ltda. de la Ciudad de La Paz, para este efecto se utilizó un diseño de investigación del tipo cuantitativo correlacional, tomando como muestra a 55 conductores entre propietarios y asalariados lo que representa al 20% de la población total de esta cooperativa.

Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos, el Inventario de Burnout de Maslach (MBI-HSS) y el Cuestionario para medir Desempeño Laboral de Salgado y Cabal (2011) adaptado por Carola Rosa Consuelo Gonzales.

Los resultados obtenidos llegan a confirmar la hipótesis planteada, que afirma la existencia de una relación entre el síndrome de burnout que afecta negativamente al desempeño laboral de los conductores de transporte público, en términos estadísticos el resultado obtenido corresponde a una correlación negativa, moderada pero significativa, demostrando que existe una relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los conductores de la Cooperativa de Transportes kupini Ltda.

Dedicatoria

A la memoria de mis padres Justo Monasterios y Tula Aguirre a quienes siempre llevo en lo más profundo de mi corazón, por ser ejemplo de tenacidad y lucha, por enseñarme a nunca claudicar, por formarme y hacer de mí la persona que soy.

Mi eterna gratitud para ellos.

Agradecimientos

Un profundo agradecimiento al Dr. Rodolfo López Hartmann por su orientación, apoyo y la confianza brindada durante el desarrollo de esta investigación.

A la Dra. Susana Dora Elena Aramayo Salinas y al Lic. Edgar Javier de la Riva Quiroga, que en su calidad de tribunal lector supieron orientar el desarrollo de este trabajo.

A mi gran amigo, Gunnar Miguez Lazcano, por su apoyo y colaboración en la culminación de esta tesis.

A mis hermanos Guadalupe, Franz (†) y Julio Cesar por su constante apoyo y comprensión.

A Víctor Suazo presidente del directorio de la Cooperativa de Transportes Kupini R.L. y a todos los miembros de esta institución por permitir y facilitar la realización de este trabajo.

A Dios, fuente de esperanza y fortaleza que ilumina mi vida.

INDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
PROBLEMA Y OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.1 ÁREA PROBLEMÁTICA.....	2
1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.3 PREGUNTA DE INVESTIGACION	6
1.4 OBJETIVOS	6
1.4.1 OBJETIVO GENERAL	6
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
1.4 HIPÓTESIS.....	8
1.5 JUSTIFICACIÓN	8
CAPITULO II	12
MARCO TEORICO.....	12
1. SÍNDROME DE BURNOUT	12
1.1. ANTECEDENTES.....	14
1.2. DIMENSIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT	15
1.2.1. AGOTAMIENTO EMOCIONAL	16
1.2.2. DESPERSONALIZACIÓN	16
1.2.3. FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL	17
1.3. FASES DEL SÍNDROME DE BURNOUT	17
1.3.1. FASE INICIAL, DE ENTUSIASMO O LUNA DE MIEL	18
1.3.2. FASE DE ESTANCAMIENTO (EL DESPERTAR)	18
1.3.3. FASE DE FRUSTRACIÓN	19
1.3.4. FASE DE APATÍA.....	19
1.3.5. FASE DE QUEMADO O BURNOUT	20

1.3.6. CAUSAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT	20
2. DESEMPEÑO LABORAL	26
2.1. ELEMENTOS DEL DESEMPEÑO LABORAL	28
2.2. FACTORES INFLUYENTES EN EL DESEMPEÑO LABORAL	29
2.3. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL	30
3. BURNOUT, ESTRES Y DESEMPEÑO LABORAL	31
3.1 BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL	31
3.2 ESTRÉS	34
3.2.1 MANIFESTACIONES DEL ESTRÉS	34
3.2.2. ESTRÉS LABORAL	36
3.2.3 DESENCADENANTES DEL ESTRÉS LABORAL	40
3.2.4. ESTRÉS EN CONDUCTORES DE TRANSPORTE PÚBLICO	42
3.2.5. ESTILOS Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO	44
4. TRANSPORTE PÚBLICO.....	47
4.1. SISTEMA DE COOPERATIVAS	47
4.2. COOPERATIVA DE TRANSPORTES KUPINI LTDA.	49
CAPITULO III.....	52
METODOLOGIA	52
3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	52
3.2 VARIABLES	53
3.3 DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES	53
3.4 OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES	54
3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	55
3.6. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	56
3.7.1 INVENTARIO DE ESTRÉS LABORAL MASLACH.....	58
3.7.2 CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL	59
3.8 PROCEDIMIENTO	61
CAPITULO IV.....	63
PRESENTACION DE RESULTADOS	63

4.1 DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS	64
4.2. RESULTADOS INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH.....	70
4.3. RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL.	76
4.4. ANÁLISIS CORRELACIONAL (Demostración de la hipótesis).....	80
4.4.1 CORRELACION BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL	81
4.4.2. CORRELACIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL Y DESEMPEÑO DE TAREA	82
4.4.3. CORRELACIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL Y DESEMPEÑO CONTEXTUAL	83
4.4.4. CORRELACIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL.....	84
4.4.5. CORRELACIÓN DESPERSONALIZACIÓN Y DESEMPEÑO DE TAREA	85
4.4.6. CORRELACIÓN DESPERSONALIZACIÓN Y DESEMPEÑO CONTEXTUAL.	86
4.4.7. CORRELACIÓN DESPERSONALIZACIÓN Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL .87	
4.4.8. CORRELACIÓN REALIZACIÓN PERSONAL Y DESEMPEÑO DE TAREA	88
4.4.9. CORRELACIÓN REALIZACIÓN PERSONAL Y DESEMPEÑO CONTEXTUAL	89
4.4.10. CORRELACIÓN REALIZACIÓN PERSONAL Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL.....	90
CAPÍTULO V.....	91
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	91
5.1.1. CONCLUSIONES	91
5.1.2. RECOMENDACIONES.....	96
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	98
ANEXOS	101

INTRODUCCIÓN

DESEMPEÑO LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT “CONDUCTORES DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES KUPINI LTDA. DE LA CIUDAD DE LA PAZ”

Muchas son las quejas de la población sobre el deficiente servicio que prestan los conductores de transporte público en sus movilidades, por otra parte, estos mismos conductores presentan reclamos sobre las caóticas condiciones que tienen que atravesar para cumplir con su labor.

Es en este contexto que surge la iniciativa de indagar sobre algunos factores que puedan desencadenar situaciones estresantes que conduzcan a la deficiencia en el servicio prestado. Se tomó como referencia a 55 conductores de transporte público pertenecientes a la Cooperativa Kupini Ltda. de la Ciudad de La Paz, para analizar su desempeño laboral y su relación con el síndrome de burnout.

La metodología utilizada para esta investigación tiene un enfoque post-positivista de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional. Se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach y el Cuestionario para medir Desempeño Laboral de Salgado y Cabal.

Los resultados obtenidos indican, que existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los conductores de la Cooperativa de Transportes Kupini Ltda. Siendo esta una correlación negativa, es decir que a medida que el síndrome de burnout se eleva, el desempeño laboral tiende a descender, según los criterios de Cohen la correlación alcanzada es moderada pero significativa.

CAPÍTULO I

PROBLEMA Y OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN

1.1 ÁREA PROBLEMÁTICA

Las actuales condiciones de vida y de trabajo que prevalecen en la ciudad de La Paz han configurado una tendencia dominante que se caracteriza por situaciones de pobreza desocupación, subempleo, informalidad y profunda crisis urbana, agravadas más aun cuando se atraviesan situaciones sanitarias extraordinarias como la que nos aqueja.

Bajo este contexto por demás conflictivo, es necesario tomar en cuenta que la prevalencia de estos males sociales activa y profundiza una serie de secuelas negativas que se manifiestan principalmente en situaciones estresantes afectando los diferentes ámbitos de la cotidianidad de los habitantes de esta ciudad, entre ellas se encuentra el área laboral sin discriminar profesión u ocupación.

Si bien esta realidad adversa afecta a toda la población y han sido motivo de diversos estudios, hay un sector que ha sido poco atendido al respecto, en este caso el estudio se refiere a los conductores de transporte público, tomando en cuenta que el parque automotor según datos del Gobierno Municipal Autónomo de La ciudad de La Paz se aproxima a los 300,000 vehículos y un porcentaje que supera el 50% pertenece al sector público, esto sin contar a el municipio de El Alto cuyos conductores y vehículos interactúan constantemente entre ambas ciudades.

Los conductores de transporte público, habitualmente no son reconocidos en la exactitud de su servicio, sin embargo estos cumplen una función muy importante debido a que son responsables del desplazamiento de la mayor parte de la población, viabilizando así la organización y el funcionamiento de los centros urbanos.

Con frecuencia son víctimas de condiciones precarias de trabajo, mismas que van desencadenando problemas de salud asociados a esta actividad laboral, que se encuentra doblemente expuesta a condiciones adversas, dentro y fuera del vehículo.

A diferencia de otras profesiones o actividades, que desempeñan sus funciones en ambientes cerrados y relativamente confortables, el conductor de transporte en este caso de “minibuses” realiza su trabajo en un ambiente público, no tiene, por tanto, un lugar restringido y bien definido para realizar sus tareas, estando expuestos a situaciones adversas como:

Movimientos repetitivos de los miembros superiores e inferiores, ruidos y vibraciones, largas jornadas de trabajo, temperaturas inadecuadas, vulnerabilidad permanente a sufrir y provocar accidentes de tránsito, condiciones precarias o inadecuadas de las vías de circulación, embotellamientos o “trancaderas” ocasionadas generalmente por marchas y/o bloqueos que hacen al Contexto coyuntural político y social de esta ciudad y del país.

Dichas situaciones provocan dificultades en las relaciones interpersonales con los usuarios, peatones, oficiales de tránsito e incluso con sus propios colegas de trabajo generando

situaciones estresantes que cuando no son administradas de forma adecuada, pueden favorecer a la aparición de enfermedades ocupacionales.

1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El trabajo es considerado un factor generador y modificador de las condiciones de vivir, enfermar y morir de los hombres, ya que el mismo trabajo que dignifica al hombre puede causarle sufrimiento y enfermedad, cuando es ejecutado en condiciones inadecuadas y no acorde con las capacidades psicofisiológicas del ser humano (Marziale, 1999).

En tanto que el desempeño laboral, es considerado como “el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (Chiavenato 2000).

Otros autores consideran, otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones. (Milkovich y Boudrem 1994),

Las características más mencionadas como desencadenantes de estrés en el conductor de transporte público son: las presiones de tiempo, frustración por la incapacidad para atender plenamente a los pasajeros y cumplir los horarios de trabajo. Junto a estas condiciones psicosociales estresantes, se han señalado, además: la contaminación, los ruidos y las congestiones

de tráfico, factores que pueden desencadenar conductas de ansiedad (Salazar y Pereda, 2010).

Un conductor habitualmente da entre 4 a 5 “vueltas” (ruta de ida y vuelta a su parada) por día y en ese recorrido transporta entre 20 a 40 usuarios o pasajeros se puede deducir que este conductor tuvo interacción con un promedio de 150 personas por día. (V. Soliz 2021).

Esta interacción por lo general no se desarrolla de forma grata, debido a diferentes factores que van condicionando el estrés del conductor como lo son el tráfico, el mal humor del usuario o pasajero, o las situaciones ambientales adversas que conducen a situaciones estresantes para el conductor quien a su vez carece de estrategias adecuadas de afrontamiento ante estas situaciones, agravando más el problema.

Estos son factores a los que se encuentran expuestos de manera constante los conductores, que a su vez se ven reflejadas en la atención a los “pasajeros” y su forma de conducir muchas veces calificada de inadecuada, para los que se deben buscar nuevas herramientas que les permita afrontarlos y solucionarlos de manera que genere un menor costo emocional, físico y comportamental. Principalmente evitar accidentes que muchas veces tienen final trágico. El síndrome de Burnout o síndrome de agotamiento profesional significa estar o sentirse, sobrecargado agotado, exhausto o quemado. Este padecimiento presenta tres componentes esenciales: el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización profesional. Suele afectar especialmente a docentes, personal de salud, trabajadores sociales y en general en aquellas profesiones que implican un trato directo con las personas.

Evidentemente son varias las investigaciones que se realizaron con las poblaciones ya mencionadas, e incluso se realizaron con personal administrativo y trabajadores de distintas empresas, también se realizaron con personal policial entre otros.

Sin embargo, son muy pocas las investigaciones dedicadas a las personas que desarrollan su labor en el ámbito del transporte público, siendo que este sector es altamente vulnerable a situaciones de estrés, y el afrontamiento inadecuado de estas situaciones conllevará a un mal desempeño laboral y en muchos casos pueden llegar a provocar desenlaces trágicos afectando no solo al conductor, sino a terceras personas.

1.3 PREGUNTA DE INVESTIGACION

¿Cuál será la relación existente entre el desempeño laboral y el síndrome de burnout en los conductores pertenecientes a la Cooperativa de Transportes Kupini Ltda. de la Ciudad de La Paz?

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer la relación del síndrome de burnout con el desempeño laboral de los conductores pertenecientes a la Cooperativa de Transporte kupini Ltda. de la Ciudad de La Paz.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la presencia del síndrome de burnout en los conductores pertenecientes a la Cooperativa de Transporte Kupini Ltda. de la Ciudad de La Paz.

- Describir los niveles del síndrome de burnout en sus dimensiones de, agotamiento emocional, despersonalización y realización personal que presentan los conductores pertenecientes a la Cooperativa de Transporte Kupini Ltda. de la Ciudad de La Paz.

- Evaluar los niveles de Desempeño laboral que presentan los conductores pertenecientes a la Cooperativa de Transporte Kupini Ltda. de la Ciudad de La Paz.

- Establecer la relación existente entre las dimensiones del síndrome de burnout y las competencias del desempeño laboral que presentan los conductores pertenecientes a la Cooperativa de Transporte Kupini Ltda. de la Ciudad de La Paz.

1.4 HIPÓTESIS

Existe una relación negativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los conductores pertenecientes a la Cooperativa de Transporte Kupini Ltda. de la Ciudad de La Paz.

1.5 JUSTIFICACIÓN

Usuarios y conductores, coinciden en que el servicio de transporte público en la ciudad de La Paz es deficiente. Ambos sectores tienen sus quejas, que son similares, aunque desde distintos puntos de vista. Maltrato, mal olor, suciedad y las trancaderas son algunos de los problemas con los que tienen que lidiar los pasajeros y quienes están detrás del volante. (Página Siete. 2018)

El secretario ejecutivo de la Federación Departamental de Choferes de La Paz 1° de Mayo, Ismael Fernández, reconoció que existe un mal servicio de transporte público en la ciudad paceña. Lo mismo considera el presidente de la Federación Departamental de Cooperativas de La Paz, Braulio Arguedas.

Fernández mencionado en una entrevista del periódico Pagina Siete (2018) indica que día tras día deben soportar las trancaderas y el mal humor de las autoridades de tránsito y de los pasajeros, refiriendo textualmente: "A mí me da bronca que el pasajero entre con olor a pies o a sobaco. Yo cada vez limpiaba mi minibús y a la parada llegaba con comida, coca mascada, basura y hasta sangre en los asientos".

Arguedas cuenta que en una ocasión un conductor particular chocó su vehículo. "Dicen que nosotros nos creemos dueños de las calles, pero son los particulares los imprudentes, los que no respetan". (Página Siete. 2018)

El transporte público en nuestra ciudad presenta muchas dificultades desde el mantenimiento de las calles, pasando por las marchas y bloqueos que son diarios, sobre eso se tiene que soportar el mal humor de los pasajeros que piensan que el conductor es responsable de todo, existen momentos en que uno está a punto de explotar y cuesta mucho controlarse. (G Humerez. Conductor 2020).

El servicio de transporte público, a excepción de algunos conductores que, si ofrecen un buen trato, la mayoría deja mucho que desear, son impuntuales, desaseados, no respetan las normas de tránsito, siempre están de mal humor y muestran poco respeto por los pasajeros. (R. Martínez. Usuaría 2019)

Esta es la percepción que en general tiene la población sobre este sector, sin embargo, han sido muy pocos los estudios orientados a identificar los orígenes de estas actitudes y/o conductas presentadas por los operadores del transporte urbano.

De acuerdo a un reportaje realizado por el periódico Los tiempos (2020), se menciona que el 95% de los accidentes de tránsito se deben a fallas humanas. La mayoría de los accidentes de tránsito ocurren por irresponsabilidad de los conductores.

Según la Policía, la causa del 95 por ciento de los casos son fallas humanas y sólo el 5 por ciento suceden por problemas mecánicos.

Hasta el 31 de octubre, la Unidad Operativa de Tránsito registró 1.250 hechos en todo el departamento, hechos que provocaron la muerte de 65 personas y dejaron más de 500 heridos.

Según el periódico La Razón (2017). Entre enero y febrero de 2016 se produjeron 4.422 hechos de tránsito en Bolivia, en promedio 74 por día. La Paz es el departamento con la mayor siniestralidad: 1.696 (38%), lo que arroja una media de 28 por jornada. En segundo lugar, según datos de la Dirección Nacional de Tránsito de la Policía está Santa Cruz, en el que se registraron 1.574 (36%), es decir 26 por día.

Un estudio de BP, CASTROL y RACE concluye que el estrés al volante aumenta un 28% el riesgo de sufrir un accidente de tráfico. Además, las personas que conducen estresadas, dejan de ver un 20% de las señales de tráfico y sufren el efecto “visión túnel” con un ángulo de visión inferior a 70 grados. También realizan más maniobras bruscas y acelerones.

Circular con estrés provoca una reducción de la concentración del 12%. Esto se traduce en que necesitamos más tiempo para tomar una decisión vital en una situación de riesgo. También provoca agresividad en la conducción, y reduce en un 66% la capacidad de recordar el trayecto realizado. Según la Dirección General de Tráfico (DGT), el estrés es la cuarta causa, junto con la fatiga, de los accidentes mortales de tráfico.

Para la DGT, las situaciones de tráfico implican, con frecuencia, un cierto riesgo para la vida o para la integridad personal de los conductores y de los pasajeros. En consecuencia, cualquier maniobra peligrosa o incidente en el tráfico, puede desencadenar fácilmente reacciones de defensa, hostilidad, tensión, agresividad o ansiedad, ya que los conductores implicados pueden sentirse fácilmente en peligro. La Vanguardia (2021).

CAPITULO II

MARCO TEORICO

1. SÍNDROME DE BURNOUT

Existe una coincidencia general de que el síndrome de burnout o de “estar quemado” surge por la acumulación de situaciones estresantes originadas principalmente en el lugar de trabajo, y esta se va incrementando con el tiempo, hasta llegar a niveles que llegan a afectar a la persona y su entorno personal y laboral.

Una de las definiciones con mayor aceptación es la formulada por Maslach y Jackson (1981); quienes consideran que el síndrome es una forma inadecuada de afrontar un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución de la realización personal. Afirman también que es muy frecuente que esto suceda en personal que trabajan en contacto directo con las personas o pacientes.

(López, 2004: 131).

Otro de los autores frecuentemente citados es Gil-Monte, quien en 2007 traduce al español el término burnout como Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT). Este autor lo define como una respuesta psicológica al estrés laboral crónico, de carácter interpersonal y emocional, que aparece en los profesionales de las organizaciones de servicio que trabajan en contacto con los clientes o usuarios de la organización, y se caracteriza por un deterioro cognitivo que consiste en una pérdida de la ilusión del trabajo, el desencanto profesional o

la baja realización personal en el trabajo, por un deterioro afectivo caracterizado por agotamiento emocional y físico y por actitudes y conductas negativas hacia los clientes y hacia la organización. Estos sentimientos están a veces acompañados de sentimientos de culpa (Gil-Monte 2008: 111).

En su delimitación conceptual pueden diferenciarse dos perspectivas: la clínica y la psicosocial. La perspectiva clínica lo entiende como un estado al que llega el sujeto como consecuencia del estrés laboral. La psicosocial como un proceso que se desarrolla por la interacción de características de los entornos laborales y personales.

La diferencia estriba en que el Burnout como estado entraña un conjunto de sentimientos y conductas normalmente asociadas al estrés laboral, mientras que entendido como proceso, asume una secuencia de etapas o fases diferentes con sintomatología diferenciada.

Desde la perspectiva psicosocial Maslach y Jackson, lo conceptualizan como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo que puede desarrollarse en aquellos sujetos cuyo objeto de trabajo son personas en cualquier tipo de actividad , pero se establecen diferencias entre los autores al considerar el orden secuencial en que aparecen estos síntomas (relación antecedentes-consecuentes) en el desarrollo del proceso de "quemarse", es decir, cual síntoma actúa como determinante de los demás apareciendo con anterioridad . Se considera que la perspectiva psicosocial es la

más coherente, al entender que el Burnout se da en un proceso interactivo donde se conjugan activamente las variables descritas por Maslach y Jackson.

1.1. ANTECEDENTES

El término burnout traducido al español significa estar agotado, fundido o quemado, en el campo deportivo se utilizó para describir las situaciones experimentadas por los deportistas, quienes a pesar de los duros entrenamientos y esfuerzos, no conseguían los resultados buscados, este acontecimiento ha sido traducido al castellano de varias maneras:

- Síndrome del trabajador quemado
- Síndrome de desgaste profesional
- Síndrome de quemarse en el trabajo
- Síndrome de profesional exhausto o sobrecargado

Se tiene conocimiento que las primeras menciones sobre el síndrome burnout nacen a mediados de los años setenta como una forma de describir las reacciones adversas que se producían en el trabajo de los servicios sociales, siendo la psicóloga social Cristina Maslach quien sustancialmente, comenzó a reflexionar sobre este fenómeno, utilizando el término “burnout” para describir un nuevo síndrome clínico caracterizado por el agotamiento que se observaba entre los profesionales de la salud mental. De esta forma, Maslach dio cuenta en sus estudios de la relevancia en considerar los aspectos emocionales que operaban en el burnout, aduciendo que la tensión laboral es una variable interviniente significativa en el proceso de estrés y agotamiento psíquico, y que adecuadas estrategias de afrontamiento

tenían implicaciones importantes para los individuos en cuanto a su identidad profesional y conductas laborales (V. Olivares 2017:59).

Este concepto también fue descrito en 1974 por Freudenberg, psiquiatra, que trabajaba en una clínica para toxicómanos en Nueva York. Observó que, al año de trabajar la mayoría de los voluntarios sufría una progresiva pérdida de energía, hasta llegar al agotamiento, mostrando síntomas de ansiedad y de depresión, así como desmotivación en su trabajo y agresividad con los pacientes. (C. López 2004 :131).

1.2. DIMENSIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Las dimensiones que caracterizan al Síndrome Burnout según sostiene Maslach (2009), los explica con un modelo trifactorial, es decir; la presencia de tres componentes relacionados, pero empíricamente distintos.

En referencia a la autora señalada, la aparición del Síndrome de Burnout se da a través de un proceso que comienza por un desequilibrio entre las demandas organizacionales y los recursos personales. Esto provocaría el agotamiento emocional en el trabajador, aspecto clave de este modelo, para luego experimentar despersonalización el cual se refiere a una forma de afrontamiento que protege al trabajador de la desilusión y agotamiento, finalizando con la baja realización personal en el trabajo como resultado de la ineficacia al afrontar los diferentes estresores laborales. Maslach, C. (2009).

1.2.1. AGOTAMIENTO EMOCIONAL

Se entiende como aquella situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos dentro del ámbito afectivo. Surge a través de la disminución de la energía o de recursos emocionales del trabajador, debido a su contacto con personas que por su naturaleza de trabajo deben prestar su servicio. Es una continua fatiga especialmente en los niveles mental, físico y emocional y una desproporción entre el trabajo realizado y el cansancio experimentado. En esta fase las personas se sienten irritadas, de mal humor, descontentas y pesimistas acerca de las tareas realizadas; las quejas son constantes por la cantidad de trabajo ya no se tiene la capacidad de disfrutar realizando una tarea.

1.2.2. DESPERSONALIZACIÓN

Se entiende como el desarrollo de sentimientos y actitudes negativas hacia las personas a las que se presta el servicio que pueden ser clientes internos o externos. Los clientes son vistos por las profesionales de manera deshumanizada, esto se debe a que piensan que ellos tienen la culpa de sus problemas y de todo lo que les puede suceder, se lo puede entender también como un mecanismo de defensa del trabajador pues se ha implicado demasiado en sus tareas y al verse que ya no produce con la misma intensidad siente que los demás tienen la culpa, las personas presentan actitudes impersonales, cinismo y aislamiento hacia los demás, siendo una manera de responder a los sentimientos de impotencia y desesperanza personal.

1.2.3. FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL

Se entiende como una sensación subjetiva que tienen los profesionales para evaluarse negativamente, esta evaluación afecta a la capacidad de realizar las tareas y relacionarse con los demás. La posibilidad de logro en el trabajo ha desaparecido, existe pérdida de ideales y un alejamiento de actividades familiares, sociales y recreativas. El profesional se siente frustrado con las actividades que realiza, pues siente que no consigue los resultados que se esperaban, provocando como consecuencia una pérdida del autoestima e incapacidad para tolerar la presión.

1.3. FASES DEL SÍNDROME DE BURNOUT

El burnout se va instaurando poco a poco en la vida del trabajador. No es algo que suceda de repente, sino que muchas veces, sin darse cuenta, el trabajo va acumulando los factores de riesgo que hemos comentando.

Cada persona es única, pero la evolución dentro del proceso es general, el trabajador va pasando por diversas etapas, en ocasiones solo atraviesa las primeras ya que es capaz de corregir o prevenir los riesgos y volver a mejorar su situación, superando el desgaste profesional, lo que le permite no pasar de consecuencias leves.

Pero, desgraciadamente no siempre es así, ya que en otros casos el trabajador sí que sufre el síndrome de estar quemado por el trabajo en toda su crudeza, atravesando todas las fases con mayor o menor rapidez, llegando a su punto más álgido y destructivo.

El síndrome de Burnout no se presenta de la noche a la mañana, pues es un proceso continuo. El progreso del síndrome no es el mismo para todas las personas, de manera que los profesionales que sufren este síndrome no tienen el mismo proceso evolutivo, unos no pasan de las fases más leves e incluso superan el síndrome mientras que otros alcanzan todas las fases de manera más rápida (Bosqued, 2008).

1.3.1. FASE INICIAL, DE ENTUSIASMO O LUNA DE MIEL

Es el periodo donde se experimenta ante el nuevo puesto de trabajo entusiasmo, apasionamiento, gran energía, se dan expectativas positivas, uno quiere dar lo mejor cada día, todo le parece perfecto, el trabajador piensa que con su trabajo logra satisfacer todas sus necesidades, está satisfecho con sus compañeros y con la organización y no le importa alargar la jornada laboral con tal de cumplir con sus tareas.

1.3.2. FASE DE ESTANCAMIENTO (EL DESPERTAR)

En esta fase el trabajador se da cuenta que lo ideal o perfecto no dura para siempre y empieza a ver la realidad de otra forma, pues las recompensas personales, profesionales y materiales no son lo que se esperaba, es decir, no logran satisfacer completamente sus necesidades. No se cumplen las expectativas profesionales.

El profesional se siente incapaz para realizar las tareas efectivamente, pues cree que tiene excesivo volumen de trabajo y los clientes le resultan a veces un fastidio. Esta fase puede ser positiva en el sentido que el profesional es más objetivo y realista que en la anterior,

además en algún momento se llega a esta fase en el transcurso de la vida laboral, pero puede afectar cuando el profesional sin darse cuenta ya ha pasado a la siguiente fase, empezando así el lento desgaste profesional. Sería ideal quedarse en esta fase durante toda la vida laboral.

1.3.3. FASE DE FRUSTRACIÓN

La energía y el entusiasmo han quedado de lado, pues el trabajo carece de sentido, cualquier situación es irritante y provoca conflictos constantes con los demás. La salud puede empezar a fallar, el sueño y la alimentación cambian y puede ser que se busque satisfacción en sustancias adictivas como el tabaco, drogas, alcohol, etc.

El profesional se siente cada vez más frustrado, desilusionada o desmoralizado, en el desempeño laboral baja la productividad y se vuelve indeciso disminuyendo así su trabajo tanto en calidad como en cantidad, sintiendo que tiene que esforzarse más que antes, para poder realizar su trabajo que sigue siendo el mismo. Se muestra distante y sónico ante la organización.

1.3.4. FASE DE APATÍA

En esta fase la desesperanza es un factor dominante en el profesional, la desesperación está sustituyendo a la motivación, energía y entusiasmo. El profesional experimenta sentimiento de fracaso, baja autoestima y pérdida de autoconfianza, piensa que la vida no tiene sentido,

está deprimido, no tiene visión hacia el futuro y en el desempeño siente que está derrumbado quiere abandonar su trabajo (tirar la toalla).

Sucedan una serie de cambios actitudinales y conductuales en el trato ofrecido a los clientes pudiendo traducirse en una forma de atención distanciada, con cinismo y carente de empatía, tomando actitudes defensivas y hasta hostiles.

1.3.5. FASE DE QUEMADO O BURNOUT

El desequilibrio emocional y cognitivo provocan consecuencias irreversibles para la salud. A su vez pueden obligar al profesional a terminar su relación laboral y arrastrarle a una vida profesional de frustración e insatisfacción.

Esta descripción de la evolución del síndrome de burnout tiene carácter cíclico. Así, se puede repetir en el mismo o en diferentes trabajos y en diferentes momentos de la vida laboral. (Fidalgo, 2000: 6-7)

1.3.6. CAUSAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Es ya reconocido que un ambiente estresante es la causa principal de la aparición del síndrome de burnout, este estresor tiene que ver con la sobrecarga de trabajo, es decir muchas horas laborando, la existencia de clientes difíciles, el sueldo, las relaciones con los compañeros, supervisores y gerentes o la antigüedad en el puesto de trabajo.

Todos estos factores pueden ser causantes para la aparición de burnout, cabe recalcar que también influyen las diferencias individuales ya que a un individuo le puede afectar más que a otro.

Según la Organización Mundial del Trabajo (OIT), el síndrome de burnout es considerado como un accidente laboral y las causas pueden ser:

- ✓ Inseguridad en el trabajo
- ✓ Exigencias del medio
- ✓ Competitividad
- ✓ Cambios trascendentales en la vida y costumbres
- ✓ Ritmo de trabajo
- ✓ Globalización, etc.

El síndrome de Burnout como ya se dijo va a depender de las diferencias individuales de cada persona y también del grado de estrés con que esa persona llega al puesto laboral, ya que puede ser que el empleado estuvo manteniendo un estrés prolongado y esto no le permite adaptarse a su entorno laboral. (Ceballos, 2013: 7)

El origen del síndrome reside en el entorno laboral y en las condiciones de trabajo. De todos modos, no se pueden descartar la influencia de algunas variables de personalidad, socio demográficas individuales o de entorno personal.

La exposición a factores de riesgo psicosocial, a fuentes de estrés en dosis nocivas y en concreto, a variables como carga excesiva de trabajo, falta de control, ambigüedad, conflicto de roles, malas relaciones en el trabajo, falta de apoyo social, falta de formación para desempeñar las tareas, descompensación entre responsabilidad, recursos y autonomía en trabajos en los que su contenido tiene unas demandas emocionales importantes y de prestación de servicios humanos, puede dar lugar a la aparición de un proceso de estrés crónico que desemboque en el burnout, provocando un serio daño para la salud del trabajador.

Cuando las exigencias del entorno laboral son excesivas y conllevan una tensión en el aspecto emocional y cognitivo, generan las condiciones propicias para que también las fuentes de estrés mencionadas con anterioridad actúen y produzcan en el individuo un patrón de respuestas que constituyen los síntomas del burnout.

En las distintas investigaciones realizadas se han evidenciado múltiples causas del síndrome, en general se pueden identificar tres grupos de estresores susceptibles de desencadenar el burnout:

a- Factores de riesgo a nivel de la organización:

- Estructura de la organización muy jerarquizada y rígida
- Falta de apoyo instrumental por parte de la organización
 - Exceso de burocracia, “burocracia profesionalizada”
 - Falta de participación de los trabajadores

- Falta de coordinación entre las unidades
- Falta de formación a los trabajadores en nuevas tecnologías
- Falta de refuerzo o recompensa
- Falta de desarrollo profesional
- Relaciones conflictivas en la organización
- Estilo de dirección inadecuado
- Desigualdad percibida en la gestión de Recursos Humanos

b- Factores de riesgo relativos al diseño del puesto de trabajo:

- Sobrecarga de trabajo, exigencias emocionales en la interacción con el cliente
- Descompensación entre responsabilidad y autonomía
- Falta de tiempo para la atención del usuario (paciente, cliente, subordinado, etc.)
- Disfunciones del rol: conflicto-ambigüedad-sobrecarga del rol
- Carga emocional excesiva
- Falta de control de los resultados de la tarea
- Poca autonomía en las decisiones
- Estresores económicos
- Insatisfacción en el trabajo

c- Factores de riesgo relativos a las relaciones interpersonales:

- Trato con usuarios difíciles o problemáticos
- Relaciones conflictivas con clientes
- Negativa dinámica de trabajo

- Relaciones tensas, competitivas, con conflictos entre compañeros y con usuarios.
- Falta de apoyo social
- Falta de colaboración entre compañeros en tareas complementarias
- Proceso de contagio social del síndrome
- Ausencia de reciprocidad en los intercambios sociales

(Bittar, 2008: p.44-46)

La edad aunque parece no influir en la aparición del síndrome se considera que puede existir un período de sensibilización debido a que habría unos años en los que el profesional sería especialmente vulnerable a éste, siendo estos los primeros años de carrera profesional dado que sería el período en el que se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, aprendiéndose en este tiempo que tanto las recompensas personales, profesionales y económicas, no son ni las prometidas ni esperadas.

Según el sexo sería principalmente el de las mujeres, el grupo más vulnerable, quizá en este caso de los médicos por razones diferentes como podrían ser la doble carga de trabajo que conlleva la práctica profesional y la tarea familiar, así como la elección de determinadas especialidades profesionales que prolongarían el rol de mujer.

El estado civil, aunque se ha asociado el Síndrome más con las personas que no tienen pareja estable, tampoco hay un acuerdo unánime; parece que las personas solteras tienen mayor cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización, que aquellas otras que o bien están casadas o conviven con parejas estables. En este mismo orden la

existencia o no de hijos hace que estas personas puedan ser más resistentes al síndrome, debido a la tendencia generalmente encontrada en los padres, a ser personas más maduras y estables, y la implicación con la familia y los hijos hace que tengan mayor capacidad para afrontar problemas personales y conflictos emocionales; y ser más realistas con la ayuda del apoyo familiar.

El horario laboral de estos profesionales puede conllevar para algunos autores la presencia del síndrome, aunque tampoco existe unanimidad en este criterio; siendo en enfermería donde esta influencia es mayor.

Sobre la antigüedad profesional tampoco existe un acuerdo. Algunos autores encuentran una relación positiva con el síndrome, manifestada en dos períodos correspondientes a los dos primeros años de carrera profesional y los mayores de 10 años de experiencia, como los momentos en los que se produce un menor nivel de asociación con el síndrome. Naisberg y Fenning encuentran una relación inversa debido a que los sujetos que más burnout experimentan acabarían por abandonar su profesión, por lo que los profesionales con más años en su trabajo serían los que menos burnout presentaron y por ello siguen presentes.

Es conocida la relación entre burnout y sobrecarga laboral en los profesionales asistenciales, de manera que este factor produciría una disminución de la calidad de las prestaciones ofrecidas por estos trabajadores, tanto cualitativa como cuantitativamente, sin embargo no parece existir una clara relación entre el número de horas de contacto con los pacientes y la aparición de burnout.

También el salario ha sido invocado como otro factor que afectaría al desarrollo de burnout en estos profesionales, aunque no queda claro en la literatura.

Burocratización excesiva, sin un apoyo específico de un personal auxiliar, derivación de burocracia, desde la especializada (nosotros les mandamos enfermos que deberíamos atender nosotros, y ellos nos mandan papeles que ellos deberían rellenar).

Estamos perdiendo el tiempo en labores burocráticas, que se nos debería auxiliar y se nos quita este tiempo para resolver problemas a los pacientes, teniendo la sensación de habernos convertido en los secretarios del sistema (López, 2004: p.131 -132)

2. DESEMPEÑO LABORAL

El desempeño laboral se define como el cumplimiento en las actividades y funciones que tiene el individuo, en relación al puesto que ocupa en la organización. Las actividades y funciones laborales de los empleados, están fincadas en los análisis de puesto realizada por la organización con múltiples finalidades, entre los cuales destacan: establecer ámbitos de responsabilidad en la elaboración del trabajo, asignación de salarios y marcar tramos de control en la división de trabajo.

El desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido el desempeño de las personas es la combinación de su

comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción.

El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento. Chiavenato (2002, p. 236).

Por su parte Robbins (2004, p. 564), plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles. En las definiciones presentadas anteriormente, se evidencia que las mismas coinciden en el logro de metas concretas de una empresa, siendo imprescindible para ello la capacidad presente en los integrantes de ésta, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos.

Otra definición interesante acerca del Desempeño Laboral es la expuesta por Stoner (1994, p. 510), quien afirma que “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

2.1. ELEMENTOS DEL DESEMPEÑO LABORAL

En el área organizacional se ha estudiado lo relacionado al desempeño laboral, infiriéndose que el mismo depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

Davis y Newtrons, conceptualizan las siguientes capacidades: adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos que potencien el diseño del trabajo y maximicen el desempeño. (2000, p. 86)

Al respecto, Chiavenato, expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación:

Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización **Factores operativos:** conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo. (2000, p. 367)

Benavides, al definir desempeño lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, las competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos

de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas. (2002, p. 72)

Robbins afirma que otra manera de considerar y evaluar lo hecho por los gerentes es atender a las habilidades y competencias requeridas para alcanzar las metas trazadas. Este mismo autor cita a Katz, quien identifica tres habilidades administrativas esenciales: técnicas, humanas y conceptuales. (2004, p. 154)

2.2. FACTORES INFLUYENTES EN EL DESEMPEÑO LABORAL

La motivación es una de las piezas claves para tener un buen desempeño si embargo puede cambiar a lo largo del tiempo. No siempre las motivaciones del empleado serán las mismas, la realidad cambia, nuestro interés cambia, las necesidades son otras, ya sean familiares, económicas y sociales. En la medida que podamos satisfacer esas necesidades tendremos un nivel de motivación mayor o menor. Un empleado se siente bien en su lugar de trabajo cuando:

- ✓ Conoce los objetivos de la empresa y de su departamento y le permiten participar en la elaboración de los mismos.
- ✓ Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros y jefe inmediato.
- ✓ Recibe capacitación que le permite mejorar su eficacia y eficiencia en su trabajo.
- ✓ Reconocimiento de su buen trabajo.
- ✓ Se encarga de trabajos importantes o significativos.
- ✓ Recibe una remuneración justa con relación a su puesto, rendimiento y mercado laboral.

(Ceballos, 2013: 16-17)

2.3. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

La evaluación del desempeño laboral es un proceso dinámico mediante el cual se identifica el rendimiento que un colaborador logra en su puesto de trabajo, es una apreciación sistemática de un trabajador en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo, se apoya en el análisis de puestos y adicionalmente es utilizado para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y sobre todo su contribución a la organización. Chiavenato (2002).

La evaluación del desempeño laboral constituye una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa. Es un medio a través del cual es posible localizar problemas de integración del empleado a la organización o al cargo que ocupa. Por lo que es una herramienta para mejorar los resultados de los trabajadores de la empresa. Toda práctica dentro de la organización se planea y se evalúa, quizás se realicen incluso a nivel casi inconsciente, pero al final ambas están ahí. (Piña, 2005: 49)

La evaluación del desempeño es propuesta por Gómez-Mejía, Balkin y Cardy (2001) como valoración del rendimiento, cuya definición se plantea en términos de identificación, medición y gestión del rendimiento de los recursos humanos dentro de las organizaciones.

Los autores explican los aspectos señalados de la siguiente manera:

- 1. Identificación:** Definir las áreas que el administrador desea medir en cuanto a su rendimiento, estas deberán ser indispensables para el éxito de la organización.

2. **Medición:** Esta es la base de la valoración del rendimiento, representa el juicio de quien supervisa el desempeño del trabajo en el puesto.
3. **Gestión:** Es el fin que se persigue con el sistema de valoración.

Mediante ella se informa a los trabajadores de su rendimiento y apoya a quienes lo requieran, debe existir un enfoque futurista hacia lo que los empleados pueden alcanzar.

3. BURNOUT, ESTRES Y DESEMPEÑO LABORAL

3.1 BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL

Las consecuencias del *burnout* han sido analizadas en varios estudios (Marrau, 2004; Mababu, 2012). Los investigadores han estudiado los efectos directos relacionados al burnout con la satisfacción laboral, el compromiso con la organización, la intención de abandonar la empresa, el nivel de la rotación profesional, baja del rendimiento laboral, etc. (Kaygusuz et al., 2015).

En relación con esta última (baja del rendimiento laboral), un nivel bajo o moderado de estrés puede contribuir a mejorar el desempeño laboral; mientras que un nivel alto y prolongado del estrés en el tiempo lleva al burnout y tiene efectos negativos a nivel físico y psicológico; y además afecta de manera negativa al rendimiento laboral (Boyd y Gumpert, 1983; Maslach, 1982; Wincent, Ortqvist y Drnovsek, 2008).

Los estudios empíricos han demostrado que el síndrome de estar quemado tiene importantes consecuencias y ramificaciones disfuncionales tanto para las organizaciones como para las personas. Algunos problemas que causa el burnout son, entre otros, incremento de rotación de empleados, aumento del ausentismo, reducción de la productividad, deterioro de las relaciones interpersonales, etc. (Shirom, 1989; Youssef, 2016).

El síndrome de estar quemado afecta la productividad y la salud así como las relaciones interpersonales; genera la falta de colaboración, incrementa el ausentismo, contribuye al aumento de rotación del personal, y aumenta las quejas de los usuarios o clientes (Millán de Lange y D'Aubeterre, 2012).

Tiende a disminuir la productividad debido a varias causas o antecedentes como un mal clima laboral, la sobrecarga de trabajo, la competitividad, la rotación laboral, etc. El burnout se asocia a los factores exigencia-control relacionados con las características psicológicas y sociales del trabajo, y se genera principalmente en el desencuentro entre las exigencias, características y condiciones del trabajo y las características del individuo.

En esta línea, las respuestas físicas y emocionales perjudiciales ocurren cuando las exigencias del trabajo no están en equilibrio con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador (Baker y Karasek, 2000; Bernaldo de Quirós y Labrador, 2008).

Además, en relación con el rendimiento laboral, el burnout está asociado también en la ambigüedad del rol, conflicto del rol y sobrecarga del rol. La ambigüedad de rol es el grado

de incertidumbre sobre las expectativas que componen el rol de la persona en relación con su puesto de trabajo y el conjunto de la organización, se produce por una falta de información, por las funciones mal definidas, o por una comunicación inadecuada. (Ashtari, Farhady y Khodaei, 2009).

La ambigüedad de rol es una condición estresante causada por una confusión o la ausencia de claridad que tiene el empleado sobre las expectativas y las responsabilidades de su trabajo. Las principales causas destacadas hacen referencia a la falta de información sobre los límites de sus competencias, los procedimientos y los medios para desarrollarlas, los criterios y los métodos de evaluación del propio trabajo, y las expectativas del conjunto de rol sobre su rendimiento (Peiró, 1990).

Por otra parte, el conflicto de rol hace referencia a la ocurrencia simultánea de demandas y expectativas contradictorias y/o incompatibles entre sí y emitidas sobre una misma persona focal, de modo que atender a una demanda significa desatender a otras (Peiró, Ramos y González-Roma, 1994).

La sobrecarga de rol se produce cuando la persona debe desempeñar varios roles compatibles pero imposibles de realizar en el tiempo y forma establecidos. Generalmente, se produce la sobrecarga de rol debido al exceso de actividades a realizar en un determinado periodo de tiempo (sobrecarga cuantitativa); y a las excesivas demandas en relación con las competencias, conocimientos y habilidades del trabajador (la sobrecarga cualitativa).

3.2 ESTRÉS

Puede ser definido como un proceso en el cual las condiciones del entorno, ya sean reales o imaginarias, exceden o sobrepasan la capacidad de adaptación de las personas, ocasionando cambios psicológicos y biológicos que pueden afectar la salud (Molina, 2006).

Usualmente no tiene implicaciones negativas en la medida que no genere impedimentos físicos o psicológicos que interfieran con la cotidianidad del individuo.

Adicionalmente, dependiendo del nivel de estrés, se activa un estado de alerta necesario para obtener un rendimiento físico y mental que permita ser productivos y creativos. Asimismo, da lugar a sensaciones de confianza, control y capacidad para abordar y llevar a buen término tareas, retos y demandas concretas (Molina, 2006).

3.2.1 MANIFESTACIONES DEL ESTRÉS

Es importante plasmar las diferentes manifestaciones ya que varían dependiendo del área que se vea más afectada. Siendo así que las áreas conductual, cognitiva y emocional, son las que presentan un efecto negativo más relevante en lo que concierne al funcionamiento diario de las personas.

En el área cognitiva se incluyen los pensamientos e ideas de las personas, en este caso el estrés se manifiesta en la dificultad para permanecer concentrado en una actividad y se refleja en una frecuente pérdida de atención.

La retención memorística se reduce tanto en la memoria a corto plazo como a largo plazo. Aunado a los problemas que exigen una reacción inmediata y espontánea se resuelven de una manera impredecible, siendo así, que ante cualquier dificultad que requiera actividad mental, tiende a solucionarse con un número elevado de errores, debido a que la persona se siente incapaz de evaluar acertadamente una situación. Además, la manera de pensar no sigue patrones lógicos dentro de un orden (Naranjo, 2009).

Este tipo de conducta se hace evidente en situaciones en las cuales los niveles de estrés son muy altos y comprometen los diferentes procesos superiores de las personas (atención, memoria, lenguaje), mediante la sobrecarga de demandas y la falta de estrategias para suplirlas.

En el área emocional aparecen rasgos como el desarrollo de la impaciencia, la intolerancia, el autoritarismo y la falta de consideración por otras personas. Los principios morales que rigen la vida de la persona se relajan y se asienta un menor dominio propio, por cuanto hay un aumento de desánimo y un descenso del deseo de vivir, viéndose afectada la autoestima por pensamientos de incapacidad e inferioridad (Naranjo, 2009).

Consecuentemente, ante las situaciones demandantes que desencadenan reacciones de estrés en las personas, se puede ver que la regulación emocional juega un papel crucial para dar respuesta a estas demandas ambientales, adicionalmente, en muchas ocasiones son las emociones las que permiten que se le dé un significado apropiado a la situación.

Por último, en el área conductual se hacen evidentes comportamientos como falta de entusiasmo por las aficiones preferidas o sus pasatiempos favoritos.

Es frecuente el ausentismo laboral, aumento del consumo de alcohol, tabaco, café u otras drogas. El nivel de energía disponible fluctúa de un día para otro, los patrones de sueño se alteran (insomnio o hipersomnias). Igualmente, se presentan reacciones abruptas y la aparición de tics, siendo estos comportamientos los que se pueden identificar con mayor facilidad, pues evidencia el cambio en las interacciones de las personas con su entorno (Naranjo, 2009).

3.2.2. ESTRÉS LABORAL

De acuerdo con Gómez (2011), se define el estrés como una constante percepción de desequilibrio entre demandas y recursos disponibles para poder suplir. De igual forma, Caprarulo (2007) lo ha caracterizado como una “pandemia” del siglo XXI. El estrés conlleva una serie de enfermedades que pueden afectar la salud de las personas de manera permanente. De hecho, se debe tener en cuenta que en los últimos años se presenta con mayor frecuencia el reporte de enfermedades dentro de la población laboral.

Por lo anteriormente mencionado, el lugar de trabajo es un factor preponderante en la salud de las personas, dado que está directamente relacionado con diferentes aspectos como el status social, la educación, los ingresos económicos enlazados con el trabajo y las condiciones del mismo (Fry, 2009).

Es importante resaltar que cuando alguno de estos factores se ve alterado se genera un estresor que en algunas ocasiones no es afrontado de manera adecuada, generando un desequilibrio en la persona.

Al respecto, se han identificado siete dimensiones que potencialmente pueden impactar en el bienestar mental de los trabajadores:

Seguridad laboral que hace referencia a la estabilidad percibida en cierta posición en la que la persona se desempeña.

Condiciones físicas de trabajo referido a la distribución del espacio y las condiciones estructurales de la planta.

Ritmo de trabajo y estrés, se evidencian en el tiempo en las que las tareas asignadas deben ser elaboradas y la capacidad que tienen las personas para realizarlas de manera satisfactoria.

Tiempo de trabajo, se refiere a la duración de las jornadas laborales.

Desarrollo individual en el trabajo, hacen referencia a la facilidad de comunicarse de manera asertiva con superiores, pares y subordinados, así como la oportunidad de ascender y de formarse dentro de la misma empresa.

La participación en el trabajo se evidencia en las oportunidades de formar equipos de trabajo para proyectos y la proposición de ideas.

El equilibrio trabajo-vida, se evidencia en la posibilidad de generar espacios de recreación en los trabajadores a pesar de las horas laborales.

Estos factores influyen de manera determinante la forma en la cual las personas interactúan dentro de su espacio de trabajo. Es por ello, que cuando una de estas dimensiones se ve afectada, la persona empieza a percibir tensión dentro de su sistema, lo que puede verse reflejados en la manera de relacionarse de las personas, no sólo con el ambiente sino con sus pares como mecanismo de respuesta ante el cambio que se percibe en el ambiente. (Fry, 2009).

En lo que respecta a condiciones laborales, los diferentes trabajos tienen influencias físicas y sociales disímiles que pueden afectar la salud mental de quienes trabajan en ellos.

Los aspectos físicos del lugar de trabajo hacen referencia al agua, el aire, la comunidad en la que se encuentra ubicada, las vías de acceso, entre otros.

Por su parte, los aspectos sociales son aquellos que involucran redes sociales, estabilidad social, reconocimiento, seguridad y relaciones entre empleados y supervisores.

(Public Health Agency of Canada, 2001).

Estos últimos se diferencian porque usualmente son aquellos que están presentes cuando se exhibe interacciones del individuo con el ambiente y con los componentes que pueden afectar su comportamiento. No obstante, no son los únicos que pueden llegar a tener influencia negativa en la vida de las personas; el ambiente físico también es un componente que puede predisponer respuestas inadecuadas ante las demandas que surgen del ambiente social dentro de una organización.

El impacto de estos factores ha sido conceptualizado desde diferentes teorías, una de ellas es el modelo de esfuerzo laboral de Karasek y Theorell (1990), el cual presenta tres componentes fundamentales:

La demanda que hace referencia a la cantidad de trabajo físico y/o psicológico requerido en un límite de tiempo.

Control definido como el discernimiento o toma de decisiones sobre habilidades del trabajador.

El apoyo social que hace referencia a la ayuda en la totalidad de los niveles de las interacciones sociales disponibles en el trabajo por parte de los supervisores y de los pares.

Este modelo se centra en los factores psicosociales que se presentan dentro del ámbito laboral y que afectan la manera de actuar de las personas.

Por otra parte, el modelo Demandas-Control formulado por Karasek y Theorell (1979) ha demostrado que bajo condiciones de altas demandas, bajo control y bajo apoyo social, el trabajo puede tener efectos negativos para la salud y bienestar del trabajador.

Este modelo contempla que el trabajador ante una sobre demanda no tendrá las herramientas necesarias para poder responder a todos aquellos factores psicosociales que influyen en el trabajo.

3.2.3 DESENCADENANTES DEL ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral surge en el momento en que las personas dan un valor negativo a cualquiera de los siguientes factores que se presentan dentro de un ambiente laboral y que pueden llegar a afectarlas.

En primer lugar, los estresores del ambiente físico, como el ruido, la vibración, iluminación, temperatura, humedad, son factores que pueden desencadenar estrés en el lugar de trabajo; las demandas del propio trabajo hacen referencia a aspectos como el turno de trabajo, la sobrecarga laboral o la exposición a riesgos, etc.

Los contenidos del trabajo o las características de las tareas que hay que realizar son también potenciales desencadenantes del estrés laboral, entre ellos la oportunidad de control, el uso de habilidades que permite la realización de las tareas, la retroalimentación que se recibe por la propia ejecución del trabajo, la identificación de la tarea y la complejidad del propio

trabajo; asimismo, se encuentra el desempeño de roles que se enfoca en el conflicto, la ambigüedad y la sobrecarga de rol, las relaciones interpersonales y grupales, entre ellas podemos mencionar las relaciones con los superiores, compañeros, subordinados y clientes.

El desarrollo de la carrera en sus múltiples aspectos, como la inseguridad laboral, las diferentes transiciones de rol, las situaciones de las distintas etapas de desarrollo, las promociones excesivamente rápidas o las demasiado ralentizadas, etc.

Los aspectos relacionados con las nuevas tecnologías, dentro de estas se pueden mencionar los problemas de diseño, de implantación y de gestión de esas tecnologías; componentes de la estructura o del clima organizacional que pueden resultar estresantes como una excesiva centralización o un clima muy burocratizado o de poco apoyo social entre los miembros de la organización.

Finalmente, cabe mencionar toda una serie de estresores laborales que tienen que ver con las relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida como la familia y las demandas conflictivas entre la actividad laboral y los roles familiares (Peiró, 2007).

La naturaleza de los riesgos profesionales cambia al ritmo del incremento de las Innovaciones, del desarrollo de nuevos factores de riesgo como la violencia en el trabajo, incluido el acoso moral, sexual, y las adicciones y de la transformación del trabajo, es decir llevar una vida profesional más fragmentada, que han demandado por parte de los investigadores nuevas miradas a estas dificultades que se evidencian en el entorno de trabajo. (Peiró, 2009)

3.2.4. ESTRÉS EN CONDUCTORES DE TRANSPORTE PÚBLICO

Las características más mencionadas como desencadenantes de estrés en el conductor de transporte público son: las presiones de tiempo, frustración por la incapacidad para atender plenamente a los pasajeros y horarios de trabajo por turnos rotativos que causan problemas familiares. Junto a estas condiciones psicosociales estresantes, se han señalado, además: la polución, los ruidos y las congestiones de tráfico, factores que pueden desencadenar conductas de ansiedad (Salazar y Pereda, 2010).

Estos son factores a los que se encuentran expuestos de manera constante los conductores y para los que se deben buscar nuevas herramientas que les permita afrontarlos y solucionarlos de manera que genere un menor costo emocional, físico y comportamental.

Taubman, Mikulincer y Gillath (2004), han determinado que en los conductores se presentan cuatro estilos de conducción, definidos como un patrón de comportamientos viales relativamente estables cuando se encuentran en un contexto de tráfico, estos son:

Conducción descuidada, que se caracteriza por la deliberada violación de las normas de conducción segura con el fin de buscar sensaciones. Usualmente son personas que exceden el límite de velocidad, rebasan carros en zonas prohibidas, y manejan en estado de embriaguez.

Conducción ansiosa que usualmente refleja sentimiento de alerta y tensión al igual que incapacidad para realizar tareas relajantes mientras conduce.

Conducción iracunda que refiere expresiones de irritabilidad y rabia, los conductores tienden a actuar de manera agresiva mientras manejan.

Conducción paciente que refleja un estilo de conducción adecuado, respetando las normas de tránsito, mostrando un adecuado control de sus emociones.

Se considera que estas situaciones son asumidas de diferentes maneras, y esto permite que para un mismo problema existan diferentes perspectivas. Usualmente ante la presencia del estrés se evidencian disímiles formas de abordar un problema.

Existen dos aspectos del comportamiento del conductor que parecen estar relacionados con la probabilidad de que se vea envuelto en un accidente de tráfico: sus habilidades y destrezas al volante (o la falta de ellas) y su estilo de conducción (habitualmente arriesgado y temerario).

Los déficits de habilidades se traducen en errores, generalmente involuntarios y no intencionados, asociados a fallos en los mecanismos cognitivos y de procesamiento de la información. Las conductas deliberadamente infractoras o violaciones, que no sólo pueden explicarse recurriendo a argumentos racionales sino también a través de los aspectos de carácter emocional y motivacional (González y Gómez, 2010).

Es necesario hacer esta diferenciación, debido a que muchos de los accidentes ocurridos se presentan en situaciones donde la intención no está presente en el momento de los hechos.

Asimismo, es importante resaltar que ambas actuaciones son punibles y por consiguiente se tienen en cuenta dentro del sistema judicial.

Otras variables que se pueden encontrar en cualquier contexto de tráfico y que aumentan la conducta agresiva de los conductores son las aglomeraciones de tráfico, las actitudes de otros conductores en la vía y elementos mecánicos que interactúan con la congestión y el tiempo de presión, sumado a las limitaciones de tocar la bocina, el anonimato, la temperatura ambiente, la percepción de que otros conductores están distraídos, el confort del conductor y las normas locales de conducción (Herraíz, 2009).

En estas situaciones el factor determinante, es la estrategia de afrontamiento acompañada de ciertas características de la personalidad de cada sujeto, que permiten que los conductores se desenvuelvan de manera adecuada en los contextos anteriormente mencionados.

3.2.5. ESTILOS Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

Los estilos de afrontamiento son aquellas predisposiciones personales para hacer frente a diversas situaciones y son los que determinarían el uso de ciertas estrategias.

(Solís y Vidal, 2006).

Estas estrategias de afrontamiento son definidas como los esfuerzos cognitivos y conductuales para manejar demandas, ya sean internas o externas que se aprecia como excesivas para las capacidades de la persona. (Bahramizade y Besharat, 2010).

Estos dos factores determinan la manera en que las personas asumen las diferentes situaciones que son interpretadas como estresantes y adicionalmente determinan la dirección de la conducta del sujeto.

No obstante, para que estas estrategias sean evidentes, es necesario que la situación se presente por un periodo de tiempo y que las características laborales sean consideradas desde una perspectiva integral (Aldwin y Werner, 2007).

Esto implica contemplar todos los factores que influyen en el ambiente laboral (luz, sonido, ubicación, estabilidad laboral). Asimismo, se debe considerar que la persona toma decisiones sobre la estrategia de afrontamiento de manera consciente y analizando todos los factores que actúan en la situación (Amirkhan y Auyeung, 2007).

Del mismo modo, se debe tener en cuenta que estas estrategias usualmente son evidentes en las interacciones con otras personas, y que por la tanto se generan a partir de la interacción de los individuos con el ambiente. Popp (2008), Solís y Vidal (2006) han catalogado tres estilos de afrontamiento:

El afrontamiento centrado en el problema que incluye las siguientes estrategias: requerimiento de información o asesoramiento a otras personas significativas, ejecución de acciones que resuelvan el problema, accionando ante la situación o desarrollando planes alternativos y desarrollo de gratificaciones o recompensas alternativas, creando otras fuentes de satisfacción. En este estilo se aborda el problema de manera directa.

El afrontamiento centrado en la emoción o no productivo se asocia a las siguientes estrategias: aceptar con resignación la situación y la imposibilidad de provocar cambios en ella, control afectivo de las emociones que la situación suscita para que no interfiera en otros aspectos de la vida y descarga emocional, por medio de palabras o acciones tales como llorar, fumar y comer. Este estilo se caracteriza por evitar la solución del problema en lugar de buscar la solución del mismo.

El afrontamiento centrado en la evaluación incluye las siguientes estrategias: análisis lógico de la situación, sus causas, consecuencias y posibles acciones a realizar para resolverla, redefinición cognitiva de los acontecimientos encontrándole un significado positivo y evitación cognitiva mediante el olvido de la situación.

Estos estilos de afrontamiento pueden ser utilizados por la misma persona en diferentes situaciones, aunque las personas tienden a utilizar siempre un mismo estilo y apoyarse en él para solucionar los diferentes conflictos a los que enfrentan.

Se podría decir que los estilos de afrontamiento utilizados en el trabajo tienen implicaciones importantes para la salud y satisfacción laboral (Welbourne, Eggerth, Hartley, Andrew y Sánchez, 2007).

4. TRANSPORTE PÚBLICO

El transporte público se define como el servicio que prestan un grupo de personas agrupadas en empresas, sindicatos o cooperativas de transporte de una ciudad que puede ser utilizado por cualquier persona para trasladarse de un lugar a otro a cambio de una cantidad de dinero.

El transporte público urbano permite el desplazamiento de personas de un punto a otro en el área de una ciudad y es, por tanto, parte esencial de las ciudades.

Sánchez afirma que el “el transporte público de pasajeros es el sistema de transporte que opera con rutas y horarios predominados y que puedan ser utilizados por cualquier persona a cambio del pago establecido” (Sánchez, 2013: 20). Consiguientemente, se entenderá que el transporte público urbano está conformado por transportistas que recorren determinadas rutas y horarios establecidos, para los desplazar a los usuarios de un lugar a otro.

4.1. SISTEMA DE COOPERATIVAS

Celis Minguet (2003: 15), define el cooperativismo como “un movimiento socioeconómico de carácter mundial constituido por asociaciones económicas cooperativistas en las que todos los miembros son beneficiarios de su actividad según el trabajo que aportan a la cooperativa”. El cooperativismo promueve la libre asociación de individuos y familias con intereses comunes, para construir una empresa en la que todos tienen igualdad de derechos y en las que el beneficio obtenido se reparte entre sus asociados según el trabajo que aporta cada uno de los miembros.

Según la Ley general de cooperativas, 11 de abril de 2013 de Bolivia establece los siguientes principios cooperativos:

El sistema cooperativo en el marco de la Constitución Política del Estado, se sustenta en los principios de:

1. **Solidaridad.** Es el interés por la colectividad, que permite desarrollar y promover prácticas de ayuda mutua y cooperación entre sus asociadas y asociados y de éstos con la comunidad.
2. **Igualdad.** Las asociadas y los asociados tienen igualdad de derechos, obligaciones y oportunidades de acceder a los beneficios que brinda la Cooperativa, sin que existan preferencias ni privilegios para ninguna asociada o asociado.
3. **Reciprocidad.** Prestación mutua de bienes, servicios y trabajo para beneficio común, desarrollados entre asociadas y asociados, entre cooperativas y de éstas con su entorno, en armonía con el medio ambiente.
4. **Equidad en la Distribución.** Todas las asociadas y los asociados deben recibir de forma equitativa, los excedentes, beneficios y servicios que otorga la cooperativa, en función de los servicios utilizados o la participación en el trabajo.
5. **Finalidad Social.** Primacía del interés social por encima del interés individual.

6. **No Lucro de Sus Asociados.** Exclusión de actividades con fines especulativos, de forma que no se acumulen las ganancias para enriquecer a las asociadas o los asociados.

En Bolivia existen diferentes tipos de cooperativas, como: Cooperativas Mineras, Financieras, Transportes, Ahorro y Crédito, Electrónicas, donde estas formas de organización nacen con una idea en común, el de llevar un negocio mediante administración conjunta y compartida entre todos los socios; tal como sostiene Michard: “Una asociación autónoma de personas que se han unido de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales en común mediante una empresa de propiedad conjunta (...)”. (Michard, 2008: 8).

Desde esta perspectiva, podemos decir, que el sistema de cooperativa de transporte agrupa a los transportistas del servicio público para el logro de sus objetivos comunes y llevar a cabo la actividad laboral de transporte; en el cual se comparten normas, principios y elementos culturales. En este caso, el cooperativismo valora la cooperación en el rango económico y social como medio para lograr que los integrantes obtengan un beneficio para la satisfacción de sus necesidades y el desarrollo de la institución, buscando la superación mancomunada entre socio y la institución como tal.

4.2. COOPERATIVA DE TRANSPORTES KUPINI LTDA.

La Cooperativa de Transportes Kupini se funda el 29 de julio de 1990 con un grupo mínimo de transportistas cooperativistas, se llega a conformar tres grupos de trabajo con la

modalidad de minibuses con las líneas de 226, 271, 294 como resultado, estos grupos se van ampliándose ante la incorporación de transportistas propietarios y conductores asalariados.

La Cooperativa se encuentra afiliada a la Federación Departamental de Cooperativas de La Paz (FEDECOOTRANS LP.) asimismo a la FECONTRANS BOLIVIA y la Confederación Nacional de Cooperativas de Bolivia (CONCOBOL) ya que es la que aglutina a todas las cooperativas del país de Bolivia.

Actualmente la Cooperativa de Transportes Kupini cuenta con 8 grupos, es decir líneas de trabajo que por lo general cuentan con la ruta de la Zona de Kupini a la Zona de El tejar con sus modalidades específica de minibuses en las capacidades de 7, 11, 14 pasajeros.

También es necesario mencionar que cuenta con 475 afiliados entre socios propietarios y conductores asalariados, no obstante esta cifra es solo nominal, debido a los últimos acontecimientos sucedidos a nivel mundial (pandemia), el número de afiliados activos fluctúa entre 250 a 300 socios quienes prestan su servicio de manera cotidiana de acuerdo a los roles o turnos establecidos por ellos.

Siendo su actividad totalmente dinámica, la cooperativa constantemente busca generar nuevas oportunidades de progreso que se reflejan en la creación de nuevas líneas de trabajo, así como el cambio de su razón social por lo que ahora se denomina Cooperativa de Transportes Kupini R.L. sin embargo para fines de esta investigación y razones

administrativas en este trabajo, se la continuara denominando como Cooperativa de transportes Kupini Ltda.

Entre sus actividades también está la capacitación, apoyados por la alcaldía se capacitaron en el buen trato a los pasajeros, el dirigente de la Cooperativa de Transporte Kupini, José Luis Chávez, agradeció al alcalde Luis Revilla por ayudar en el cumplimiento de esta norma. “Hemos tenido que aprender sobre la buena relación con los usuarios porque hemos tenido denuncias de los vecinos de maltratos”. Agencia Municipal de Noticias A.M.N.(2019).

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio tiene un enfoque post-positivista, de tipo cuantitativo se realizó de acuerdo a la naturaleza de investigación correlacional. Según Dankhe (1986) "La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas".

Este tipo de estudio mide las dos o más variables que se desea conocer, si están o no relacionadas con el mismo sujeto y así analizar la correlación. Dos variables están correlacionadas cuando al variar una variable la otra varía también.

Esta correlación puede ser positiva o negativa, es positiva cuando los sujetos con altos valores en una variable tienden a tener altos valores en la otra variable, y es negativa cuando los sujetos con altos valores en una variable tienden a mostrar bajos valores en la otra variable, por lo tanto, se evalúa el grado de relación entre dos variables.

Posibilita conocer: a) si hay correlación entre dos o más variables, b) el nivel de relación entre estas variables (X-Y), y c) las características de cada una de las variables, la relación de las propiedades de una variable con las de la otra variable. (Tintaya Porfidio, 2008: 63)

El diseño que se utilizó en la presente investigación es la no experimental, de tipo descriptivo correlacional, prospectivo de corte trasversal, porque se observa el fenómeno tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

De acuerdo con Kerlinger y Lee (2002) en la investigación no experimental no es posible manipular las variables o asignar aleatoriamente a los participantes, de hecho no hay condiciones o estímulos planeados que se administren a los participantes del estudio. (Hernández, 2006:205)

3.2 VARIABLES

- **Variable Independiente**

Síndrome de Burnout

- **Variable Dependiente**

Desempeño Laboral

3.3 DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES

SÍNDROME DE BURNOUT

El síndrome es una respuesta al estrés laboral crónico que se caracteriza porque el individuo desarrolla una idea de fracaso profesional, la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado y actitudes negativas hacia las personas con las que trabaja. (Maslach y Jackson, 1981).

DESEMPEÑO LABORAL

Definido como aquellas acciones y comportamientos observados en los empleados, que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. (Mora, 2007)

3.4 OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

INDEPENDIENTE	DIMENCION	INDICADOR	INSTRUMENTO
Síndrome de Burnout	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cansancio o agotamiento emocional ➤ Despersonalización ➤ Realización personal 	<p>Frecuencia</p> <p>Intensidad</p>	<p>Escala Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI: HSS)</p>
DEPENDIENTE	DIMENCION	INDICADOR	INSTRUMENTO
Desempeño Laboral	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Desempeño de Tarea ➤ Desempeño Contextual ➤ Desempeño Organizacional 	<p>Frecuencia</p> <p>Intensidad</p>	<p>Cuestionario para medir Desempeño Laboral Salgado y Cabal (2011)</p> <p>Adaptado por Br. Carola Rosa Consuelo Gonzales</p>

3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN

Para Hernández Sampieri (2006). “Es el conjunto total de individuos que se desea estudiar u objetos de los que desea conocer algo en una investigación y que posee una o más características en común, cuando no es posible medir cada uno de los individuos de la población, se toma una muestra representativa. “

La población de la investigación son los conductores de transporte público afiliados a la Cooperativa de Transporte Kupini Ltda. de la ciudad de La Paz. que alcanza a una totalidad de 324 socios entre propietarios y asalariados divididos en 8 grupos que corresponden a sus líneas de trabajo.

MUESTRA

Hernández Sampieri (2014), define a la muestra como un subconjunto o parte de la población en que se llevara a cabo la investigación con el fin posterior de generalización, es necesario tomar una muestra representativa cuyo resultado sirve para generalizar, y esto depende de la validez, selección y toma de la muestra.

Esta investigación utiliza un Muestreo no probabilístico por conveniencia, donde la preferencia de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas vinculadas con las características de la investigación o lo que se pretende investigar, asimismo, las muestras

ya determinadas obedecen a los criterios de estudio y estas dependerán del planteamiento del estudio a investigar. (Hernández, et al. 2014, p176)

La muestra está compuesta por 55 socios propietarios y asalariados entrevistados lo que representa al 20% de la población total elegidos bajo los parámetros ya mencionados.

3.6. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Para la medición de las variables en estudio se utilizará la técnica de la encuesta.

Según Canales et al. (2004) la encuesta es el método que se basa en adquirir información de los sujetos de estudio, brindado por ellos mismos, pudiendo ser opiniones , actitudes y sugerencias, siendo una de las maneras de adquirir estos datos es el cuestionario el cual emplea un formulario impreso, donde se va obtener respuestas sobre el problema de estudio y que es llenado por la misma persona, su ventaja se encuentra basada por los costos bajos, proporcionar mayor información en un grupo mayor de personas en un tiempo corto y con facilidad se obtiene, se cuantifica, se analiza los datos. (pp.163,165).

Para Hernández, et al. (2014) el cuestionario está conformado por un grupo de preguntas en relación de una o más variables que se tienen que calcular o medir, debe ser acorde con el planteamiento del problema e hipótesis.

En la presente investigación se usó la encuesta, donde para realizar la medición del síndrome de burnout se tuvo como instrumento la escala de Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS), el cual mide el nivel de estrés, encontrándose preguntas de

sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo, conformada por 22 preguntas que se valoran en la escala de Likert que van desde “nunca” a “diariamente”, se considera tres dimensiones o sub escalas:

Agotamiento Emocional (AE) se encuentra conformada por 9 preguntas donde se enfatiza la disminución o pérdida de recursos emocionales, se expresan sentimientos donde la persona se encuentra saturado, muy molesto y cansado emocionalmente por el trabajo y fatigado.

Despersonalización (D) se encuentra conformada por 5 preguntas que describen una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia las personas que atiende.

Realización Personal (RP) se encuentra conformada por 8 preguntas que detallan y expresan sensaciones de competencia y eficiencia en el trabajo, vendría a ser la autoevaluación que el trabajador realiza de su labor que realiza ya sea en forma positiva o negativa y su mucho o poco desarrollo profesional.

Para medir la variable de desempeño laboral se utilizó una encuesta adaptada de Salgado y Cabal (2011), compuesta por 28 preguntas que se valoran en la escala de Likert que van desde “nunca” a “siempre”.

3.7.1 INVENTARIO DE ESTRÉS LABORAL MASLACH

Nombre del Instrumento

Escala inventario de burnout de Maslach (MBI: HSS)

Autor/es:

Maslach y Jackson (1981)

Objetivo del instrumento:

Describir los niveles de la variable Síndrome de Burnout en conductores pertenecientes a la Cooperativa de Transportes Kupini Ltda.

Forma de Administración:

Individual

Tiempo de Aplicación:

15 minutos

Descripción del Instrumento:

El Inventario de Burnout de Maslach Burnout es el instrumento que se utilizó en la presente investigación, esta escala está conformada por 3 dimensiones:

Agotamiento o Cansancio emocional: Cansancio, fatiga, frustración.

Despersonalización: Insensibilidad, endurecimiento emocional, culpabilidad.

Realización personal: autoestima, capacidad de soportar presiones, valoración, entendimiento.

Fuente: Maslach burnout

3.7.2 CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Nombre del Instrumento

Cuestionario para medir Desempeño Laboral

Autor/es:

Salgado y Cabal (2011)

Adaptado por Br. Carola Rosa Consuelo Gonzales

Objetivo del instrumento:

Describir las características del desempeño laboral en conductores pertenecientes a la Cooperativa de Transportes Kupini Ltda.

Forma de Administración:

Individual

Tiempo de Aplicación:

10 min

Descripción del Instrumento:

El cuestionario está orientado a determinar la percepción de los conductores sobre su desempeño laboral.

La escala está conformada por 3 dimensiones:

Desempeño de tareas: capacidad de toma de decisiones, capacidad de organización y planificación, capacidad de resolución de problemas, conocimientos profesionales, productividad.

Desempeño contextual: Orientación a objetivo y resultado, iniciativa, compromiso organizacional, colaboración y trabajo en equipo, compartir y transmitir conocimientos.

Desempeño organizacional: Mantenimiento voluntario del rendimiento laboral, mantenimiento voluntario de la calidad de trabajo, uso adecuado del tiempo y los recursos, asistencia al trabajo y uso eficiente del tiempo, ritmo voluntario eficiente de trabajo.

Los ítems se presentan en preguntas para poder medir la percepción del desempeño laboral en conductores pertenecientes a la Cooperativa de Transportes Kupini Ltda.

La escala está conformada por 28 preguntas, con 5 alternativas de respuesta de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).

Niveles:

Desempeño de Tarea: Bueno: 34-45, Regular: 21-33, Malo: 9- 20

Desempeño Contextual: Bueno: 37-50, Regular: 24-36, Malo: 10-23

Desempeño Organizacional Bueno: 34-45, Regular: 21-33, Malo: 9-20.

Muestra de tipificación:

55 conductores pertenecientes a la Cooperativa de Transportes Kupini Ltda.

Validez de contenido:

Juicio de expertos: Aplicable

Confiabilidad: Valor del alfa de Cronbach = 0.805 (Autor) y posteriormente se realizó el análisis de confiabilidad mediante el alfa de Cronbach en las 55 pruebas, dando como resultado un alfa de Cronbach de 0.79.

3.8 PROCEDIMIENTO

El procedimiento para la ejecución de la investigación se dividió en las siguientes fases:

Fase 1

Se procedió a realizar la revisión bibliografía relacionada con el tema, simultáneamente se recolectaron datos referentes a la cooperativa de transportes, con el objetivo de establecer las bases teóricas de la investigación.

Fase 2

Se estableció el contacto con los directivos de la cooperativa de transporte Kupini Ltda. donde se les comunico los objetivos y alcances de la investigación y se coordinó la modalidad para la aplicación de pruebas.

Fase 3

Se realizó la aplicación del inventario de Burnout de Maslach (MASLACH BURNOUT INVENTORY – MBI), versión human services survey (MBI – HSS). y el cuestionario de desempeño laboral de Salgado y Cabal, de acuerdo a lo establecido esta fase se llevó a cabo en las diferentes paradas con que cuenta la cooperativa aprovechando el momento de descanso que los conductores tienen.

Fase 4

Una vez obtenidos los datos, se procedió a realizar el análisis de los dos cuestionarios con el vaciado de datos en el sistema SPSS.

Fase 5

Se realizó la correlación de Pearson entre las tres sub escalas del inventario de BurnOut de Maslach (Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización Personal) con las competencias que propone el cuestionario de desempeño laboral (Desempeño de tarea, desempeño contextual y desempeño organizacional).

Fase 6

Con los resultados ya obtenidos y con la correlación de las subescalas y competencias, se procedió a la redacción de las conclusiones generales de la investigación, respondiendo a los objetivos ya planteados.

CAPITULO IV

PRESENTACION DE RESULTADOS

El desempeño laboral hace referencia a las acciones y comportamientos en los empleados, que son relevantes para los objetivos de la organización, en este caso se observara si los síndromes de burnout en sus tres dimensiones tienen alguna relación con las acciones y comportamientos mencionados anteriormente, tomando como elemento de estudio a 55 conductores pertenecientes a la Cooperativa de Transportes Kupini Ltda.

Los resultados son presentados inicialmente mostrando datos socio demográficos de interés a la investigación, Posteriormente se procederá a mostrar los resultados obtenidos de las pruebas aplicadas y su correlación en sus respectivas dimensiones y competencias.

Para esta investigación se empleó el paquete estadístico IBM SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión V.26, que es un programa informativo estadístico comúnmente utilizado en las ciencias sociales, su versatilidad permite utilizarlo y adaptar los resultados a otros programas de Windows.

En un estudio de tipo no experimental correlacional es apropiado utilizar la prueba estadística que permite comparar las medias de los grupos.

4.1 DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

En este acápite se procede a describir los resultados obtenidos de los datos sociodemográficos que contribuirán a obtener un conocimiento más claro sobre las características de la población y la muestra de estudio.

4.1.1. TABLA 1.- PROMEDIO DE EDAD

	EDAD
N	55
Datos perdidos	0
Media	42.9
Mediana	40
Desviación Estándar	10.3
Mínimo	26
Máximo	61

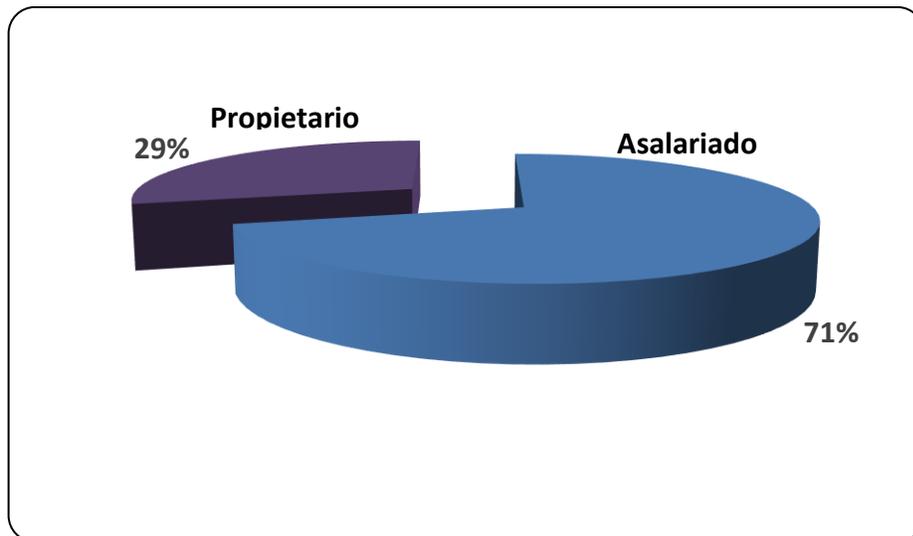
El promedio de edad de los 55 conductores encuestados es de 42.9 ± 10.3 , estando el rango de edades entre 26 a 61 años, demostrando que los conductores en su mayoría pertenecen al segmento atareó de edad adulta media. En esta actividad no representa ninguna limitación siempre y cuando se encuentren en completo uso de sus facultades y capacidades para conducir.

4.1.2. TABLA 2.- PROPIETARIOS Y ASALARIADOS.

	Frecuencia	Porcentaje
Asalariado	39	71%
Propietario	16	29%

El 71 % de los conductores de transporte publico encuestados son trabajadores asalariados, esto se considera típico de esta población de estudio, dado que los propietarios de los vehículos, en su mayoría se dedican a otras actividades o bien a conducir otra movilidad que también es de su propiedad.

4.1.1. FIGURA 1.- PROPIETARIOS Y ASALARIADOS



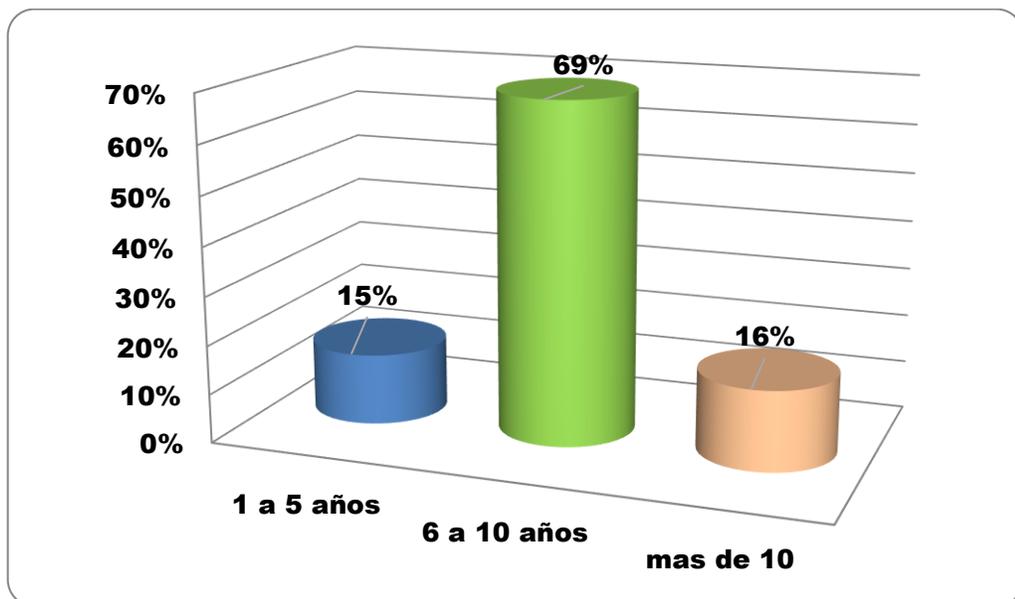
En esta figura se puede apreciar de manera más grafica lo expuesto en la tabla 2, quedando evidente el porcentaje altamente superior de los conductores asalariados, siendo una constante en los diferentes sindicatos y cooperativas de transporte de la ciudad de La Paz hasta antes de la pandemia.

4.1.3. TABLA 3.- FRECUENCIA DE TIEMPO DE TRABAJO.

Años	Frecuencia	Porcentaje	P. Acumulado
1 a 5 Años	8	15%	14.5 %
6 a 10 Años	38	69%	83.6 %
Más de 10	9	16%	100.0 %

En esta tabla se puede observar que el 69.1 % de los conductores de transporte público tiene una permanencia en esta actividad de entre 6 a 10 años, mientras que el 16 % corresponde a los que cuentan con más de 10 años de trabajo en esta actividad, en tanto que el 15% de los encuestados afirman que se encuentran de 1 a 5 años siendo conductores de transporte público.

4.1.2. FIGURA 2.- FRECUENCIA DE TIEMPO DE TRABAJO



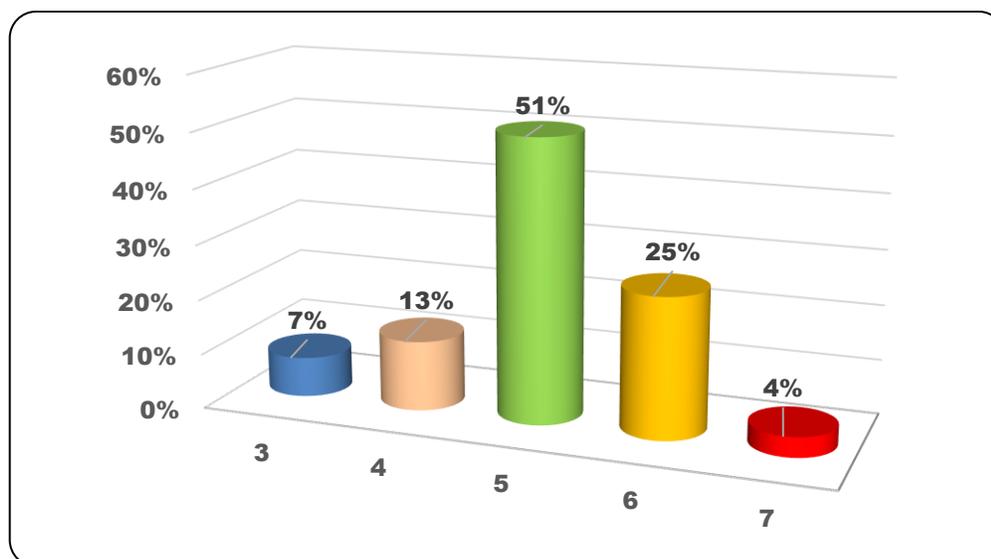
En esta figura se demuestra claramente la diferencia existente de los años de trabajo que tienen los encuestados dentro el transporte público de la ciudad de La Paz, por lo general la permanencia en esta actividad depende de cada afiliado pudiendo solicitar licencia por algún tiempo para luego reincorporarse, esto les permite dedicarse a otras actividades económicas más favorables.

4.1.4. TABLA 4.- FRECUENCIA DE DÍAS DE TRABAJO.

Días De Trabajo	Frecuencia	Porcentaje	P. Acumulado
3 Días	4	7%	7.3 %
4 Días	7	13%	20.0 %
5 Días	28	51%	70.9 %
6 Días	14	25%	96.4 %
7 Días	2	4%	100.0 %

Esta tabla demuestra que el 51% de los conductores trabajan 5 días a la semana, el 25% trabajan 6 días a la semana, el 13% lo hacen 4 días, el 7% lo hacen solo 3 días, excepcionalmente existe un 4% que corresponde a 2 conductores que realizan el trabajo todos los días, en este caso estos conductores lo hacen en diferentes movilidades debido a que por reglamento de tránsito existe un día de restricción para los vehículos, en cuanto al resto de los conductores estos toman un día obligatorio de descanso y otros más para dedicarse a otras actividades.

4.1.3. FIGURA 3.- FRECUENCIA DE DÍAS DE TRABAJO.



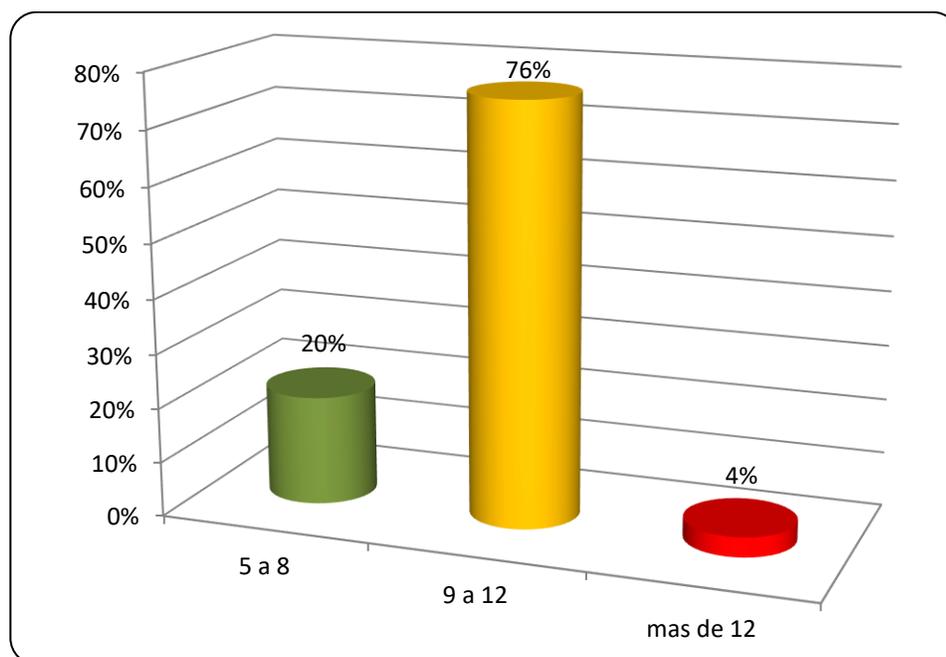
La figura demuestra lo mencionado anteriormente, donde el rango más elevado corresponde a los que trabajan 5 días a la semana y el menor rango pertenece a los que trabajan los 7 días de la semana. En cuanto a los que trabajan 3 o 4 días a la semana, es porque este sector de la muestra tiene como prioridad otra actividad y en algunos casos es para conservar el estado mecánico de su movilidad y en el caso de los conductores asalariados es por que comparten o dividen los días de trabajo con el propietario.

4.1.5. TABLA 5.- FRECUENCIA DE HORAS DE TRABAJO

Hrs. De trabajo	Frecuencia	Porcentaje	P. Acumulado
5 A 8	11	20%	20.0 %
9 A 12	42	76%	96.4 %
Mas de 12	2	4%	100.0 %

En esta tabla se puede observar que de los 55 conductores de transporte público entrevistados, 42 tienen como jornada de trabajo entre 9 a 12 horas diarias, en tanto que 11 conductores afirman que su horario en esta actividad fluctúa entre 5 a 8 horas diarias, finalmente 2 entrevistados indican que su horario de trabajo exceden las 12 horas diarias.

4.1.4. FIGURA 4.- FRECUENCIA DE HORAS DE TRABAJO



La figura demuestra que el 76% de los entrevistados tiene una jornada laboral diaria que fluctúa entre las 9 y 12 horas, el 20% de los conductores encuestados tiene entre 5 a 9 horas diarias de trabajo, también se refleja que un 2% de encuestados indica que su jornada laboral supera las 12 horas diarias.

4.2. RESULTADOS INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

En este apartado se procederá al análisis de los datos obtenidos del inventario de Burnout de Maslach, que permitirá revelar la existencia o no del síndrome de Burnout en los conductores pertenecientes a la Cooperativa de Transportes Kupini Ltda. de la ciudad de La Paz.

Inicialmente se describen los resultados generales de dicho inventario, posteriormente los datos se desglosarán por dimensiones o sub escalas como lo son el: Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal.

Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad, en tanto que, puntuaciones altas en las dos primeras sub escalas y baja puntuación en la tercera definen la presencia del síndrome de burnout.

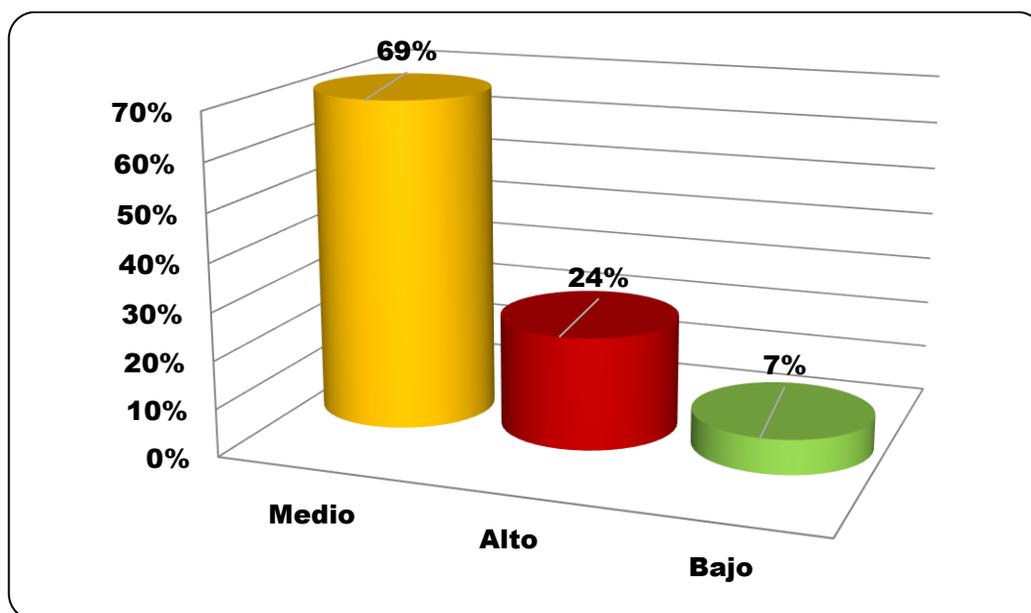
4.2.1. TABLA 6.- FRECUENCIA Y PORCENTAJES GENERALES INVENTARIO DE BURNOUT (Maslach)

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	P. Acumulado
Medio	38	69%	69.1 %
Alto	13	24%	92.7 %
Bajo	4	7%	100.0 %

En esta tabla se encuentran reflejados los resultados generales obtenidos de la evaluación del inventario de burnout de Maslach donde se puede observar que el resultado más amplio corresponde al nivel medio de síndrome de burnout donde 38 entrevistados se encuentran

bajo este rango, seguido de 13 conductores que se encuentran con un nivel alto de síndrome de burnout, en tanto que en el nivel bajo de síndrome de burnout se encuentran 4 conductores de transporte público.

4.2.1 FIGURA 5.- FRECUENCIA Y PORCENTAJES GENERALES INVENTARIO DE BURNOUT (Maslach)



La figura nos demuestra que la mayoría, en este caso el 69% de los conductores de transporte público presentan un nivel medio de síndrome de burnout en contra parte solo el 7% de los conductores presentan un nivel bajo de síndrome de burnout, en tanto que el 24% de la muestra se encuentra con un nivel alto de síndrome de burnout generado posiblemente por aspectos inherentes al desarrollo de su trabajo con las características mencionadas en el planteamiento del problema.

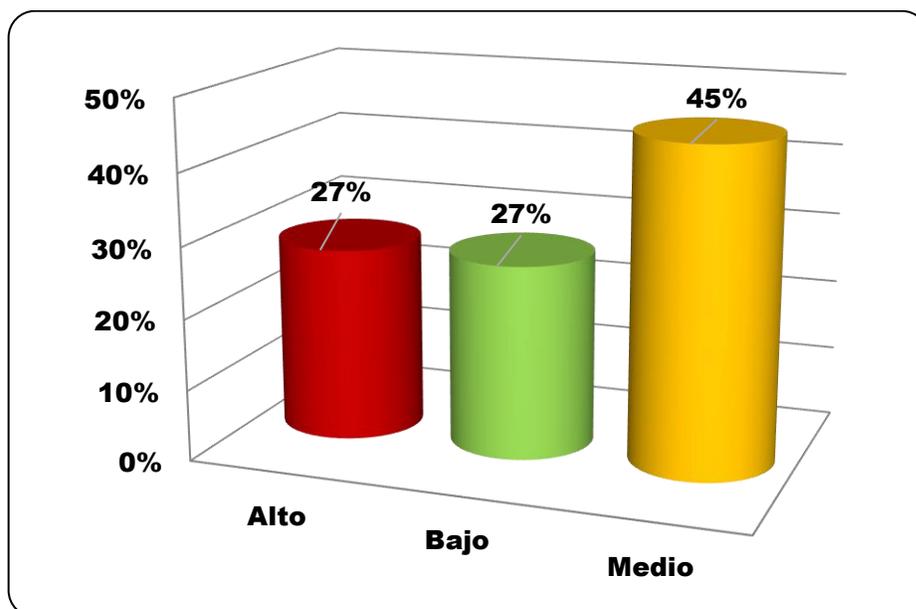
En las siguientes tablas y gráficos se describirá los resultados obtenidos por cada una de las dimensiones correspondientes al síndrome de burnout.

4.2.2. TABLA 7.- CANSANCIO O AGOTAMIENTO EMOCIONAL

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	P. Acumulado
Alto	15	27%	27.3 %
Bajo	15	27%	54.5 %
Medio	25	45%	100.0 %

Los resultados de la dimensión de cansancio o agotamiento emocional nos indican que 25 conductores se sienten medianamente agotados emocionalmente, por otra parte un 15 conductor se encuentran con niveles altos de agotamiento emocional, también podemos verificar que 15 entrevistados presentan niveles bajos de cansancio emocional.

4.2.2. FIGURA 6.- CANSANCIO O AGOTAMIENTO EMOCIONAL



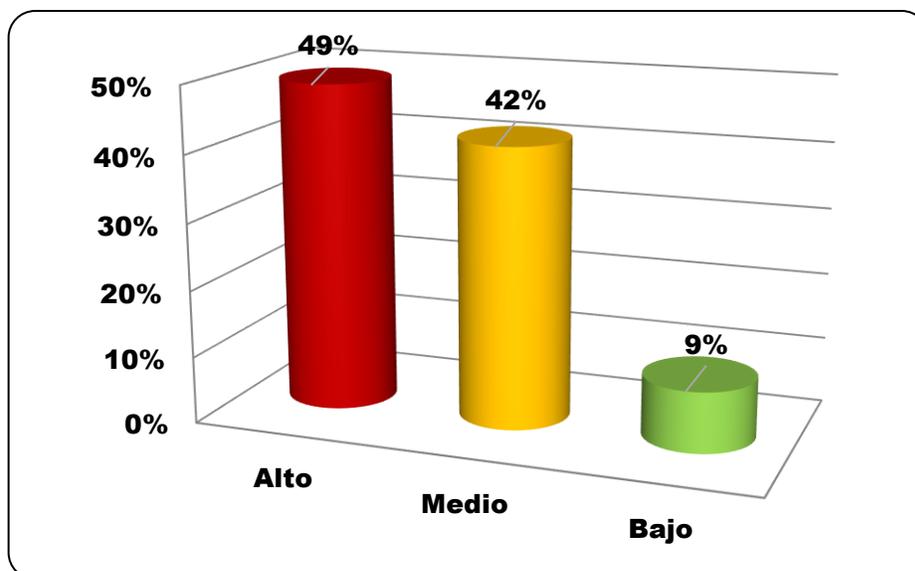
Con esta figura se confirma lo expuesto anteriormente en relación al agotamiento emocional de los conductores de transporte público donde se puede apreciar que el 45% de los encuestados presentan niveles medios de agotamiento emocional, en tanto que los niveles alto y bajo se encuentran con el mismo porcentaje de 27%.

4.2.3. TABLA 8.- DESPERSONALIZACIÓN.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	P. Acumulado
Alto	27	49%	49.1 %
Medio	23	42%	90.9 %
Bajo	5	9%	100.0 %

La tabla de la sub escala de despersonalización muestra que 27 conductores muestran índices altos de despersonalización, 23 personas muestran índices medios de despersonalización y 5 personas tienen niveles bajos dentro esta dimensión.

4.2.3. GRAFICO 7.- DESPERSONALIZACIÓN.



El gráfico de Despersonalización refleja que el 49% de la población posee una despersonalización alta; el 42% de la población refleja una despersonalización media y el 9% de la población muestra que está en un nivel bajo.

En base a las características de esta dimensión del síndrome de Burnout, los resultados reflejan que el mayor porcentaje de los encuestados ha perdido la sensibilidad hacia los usuarios del transporte público con los que tratan cotidianamente. Provocando un trato frío y áspero, sin ninguna muestra emotiva o cálida.

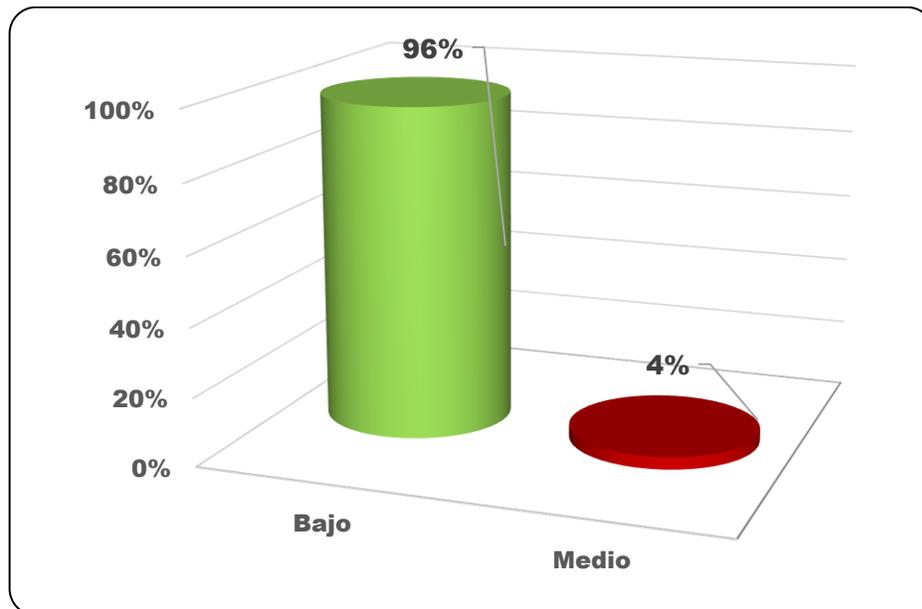
4.2.4. TABLA 9.- REALIZACIÓN PERSONAL.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	P. Acumulado
Bajo	53	96%	96.4 %
Medio	2	4%	100.0 %

Esta tabla de la Realización Personal muestra que 53 conductores de transporte público muestran índices bajos de Realización Personal, 2 personas muestran índices medios de Realización Personal y ningún conductor presenta niveles altos en esta dimensión.

Claramente se puede evidenciar que la mayoría de los conductores de transporte público perdieron la calidez en la atención a sus pasajeros siendo por lo general una atención fría e impersonal e insensible hacia sus eventuales clientes.

4.2.4. FIGURA 8.- REALIZACIÓN PERSONAL.



El gráfico de esta dimensión refleja que el 96% de la población presenta un nivel bajo de Realización Personal; el 4% de la población refleja una Realización Personal media y el 0% de los conductores de transporte público tiene un nivel alto.

La puntuación de esta dimensión es inversamente proporcional al grado de burnout. Por lo que se evidencia que la mayor parte de la población evalúa su trabajo de forma negativa y experimentan una insuficiencia profesional.

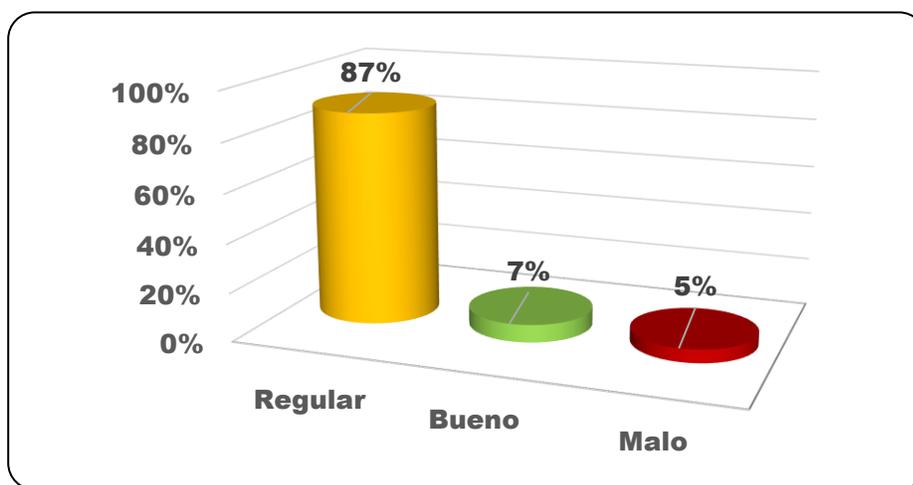
4.3. RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL.

4.3.1. TABLA 10.- RESULTADOS GENERALES.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	P. Acumulado
Regular	48	87 %	87.3 %
Bueno	4	7 %	94.5 %
Malo	3	5 %	100.0 %

El desempeño laboral se refiere a la calidad del servicio o trabajo que se ofrece en distintas actividades, en este caso el servicio prestado es el de transporte urbano en el que se puede identificar que 48 conductores lo hacen de una manera regular, 4 de los entrevistados prestan un buen servicio y 3 personas se encuentran dentro el rango de mal desempeño laboral.

4.3.1 FIGURA 9.- RESULTADOS GENERALES.



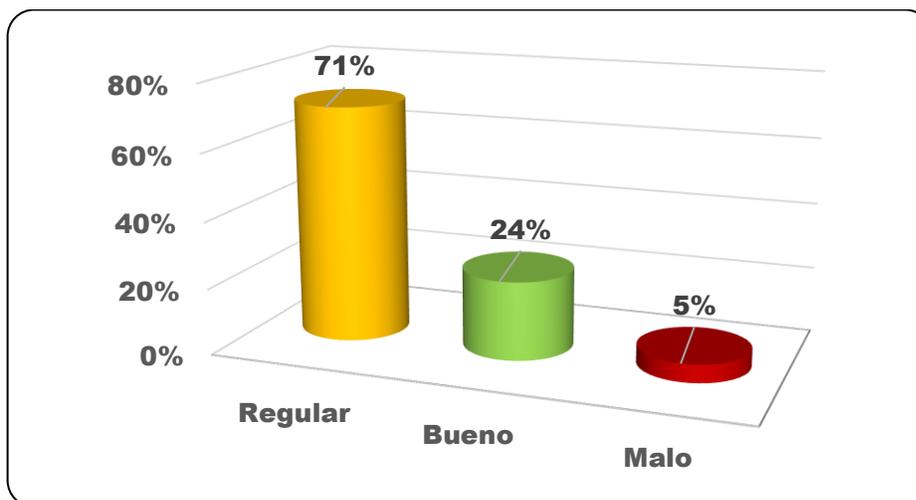
La figura muestra que solo el 7% de la muestra presenta un buen desempeño laboral, en contra parte el 5% de los conductores demuestran tener un mal desempeño, el mayor porcentaje de la población entrevistada en este caso el 87% se encuentran prestando un servicio regular a los usuarios del transporte público.

4.3.2. TABLA 11.- DESEMPEÑO CONTEXTUAL

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	P. Acumulado
Regular	39	71 %	70.9 %
Bueno	13	24 %	94.5 %
Malo	3	5 %	100.0 %

De los 55 conductores entrevistados 39 presentan un desempeño contextual regular, 13 personas entrevistadas cuentan con un buen desempeño contextual y en el rango de malo se encuentran 3 conductores.

4.3.2. GRAFICO 10.- DESEMPEÑO CONTEXTUAL



Tomando en cuenta que el desempeño contextual se refiere a la colaboración y cooperación con los compañeros, el compromiso con la organización y la facilidad de compartir y transmitir conocimientos, dentro este contexto se puede apreciar que el 71% lo realiza de

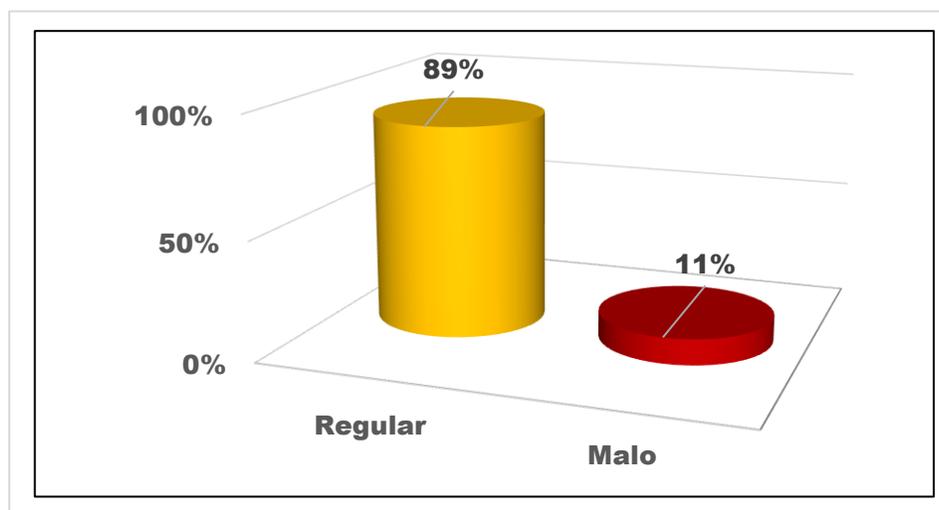
forma regular, un 24% tiene la percepción de hacerlo de buena manera en tanto que un 5% tiene un desempeño contextual malo.

4.3.3 TABLA 12.- DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	P. Acumulado
Regular	49	89 %	89.1 %
Malo	6	11 %	100.0 %

En relación al desempeño organizacional se aprecia que 49 de conductores se encuentran dentro el rango de regular, en tanto que 6 entrevistados presentan un mal desempeño, también se puede destacar que ninguno de los entrevistados se encuentra en los parámetros de bueno.

4.3.3. FIGURA 11.- DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL



En este grafico se puede observar que ninguno de los entrevistados cuenta con un buen desempeño organizacional, el 11% presenta un mal desempeño organizacional, siendo el 89% de la población entrevistada la que demuestra una regularidad en el mantenimiento

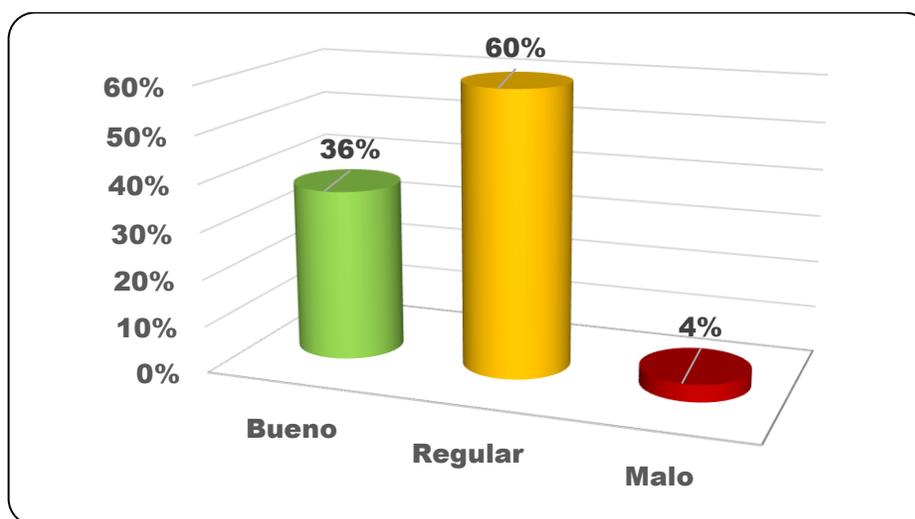
voluntario del rendimiento laboral, de la calidad de trabajo, del uso adecuado del tiempo y los recursos laborales, la asistencia al trabajo y el uso eficiente del tiempo y ritmo del trabajo.

4.3.4 TABLA 13.- DESEMPEÑO DE TAREA

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	P. Acumulado
Bueno	20	36 %	36.4 %
Regular	33	60 %	96.4 %
Malo	2	4 %	100.0 %

En relación al desempeño de tarea se puede indicar que 20 conductores desempeñan su tarea de buena forma, 2 lo hacen mal y 33 lo realizan de un modo regular.

4.3.4 GRAFICO 12.- DESEMPEÑO DE TAREA



En lo referente a la Capacidad de toma de decisiones, de organización, planificación, resolución de problemas, así como el de conocimientos profesionales y técnicos, se puede verificar que el 60% de los entrevistados se encuentra dentro el rango de regular

constituyéndose en la mayoría, el 36% presentan buena puntuación dentro estas capacidades siendo solo el 4% que muestran un mal parámetro en estas capacidades.

4.4. ANÁLISIS CORRELACIONAL (Demostración de la hipótesis)

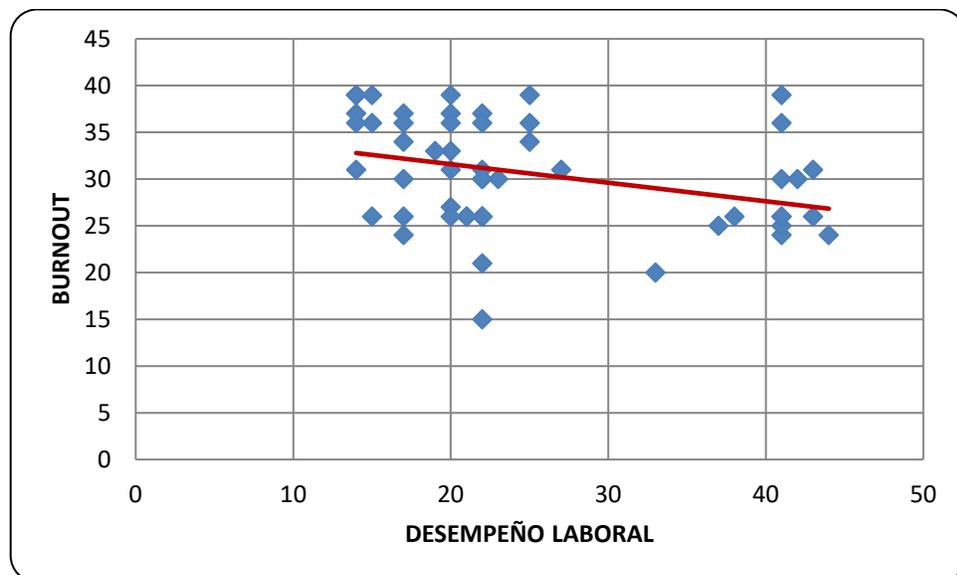
Para el análisis de correlación entre los resultados obtenidos del inventario de burnout de Maslach y el cuestionario de desempeño laboral, se empleó prueba estadística paramétrica de correlación lineal de Pearson, fundamentalmente porque los datos están en un formato cuantitativo y representa una distribución normal.

Al igual que en el anterior apartado primero se realizará una descripción general de la correlación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los conductores de transporte publico pertenecientes a la Cooperativa de Transportes Kupini Ltda. de la Ciudad de La Paz.

Posteriormente se procederá a detallar la existencia o no de correlación entre las 2 variables, así como el nivel o grado de la misma, analizando las 3 sub escalas del síndrome de burnout (agotamiento emocional, despersonalización, despersonalización) con las 3 competencias del desempeño laboral (desempeño de tarea, desempeño contextual, desempeño organizacional).

4.4.1 CORRELACION BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL

Síndrome De Burnout	Síndrome De Burnout	Significancia
Síndrome De Burnout	1	
Desempeño Laboral	-0.34336883	0.04



Los resultados obtenidos del inventario de síndrome de burnout de Maslach y el cuestionario de desempeño laboral evidencian la existencia de una correlación significativa entre ambas variables ($R=0.34, N=55, P<0.05$). Tal correlación es negativa, es decir que a medida que el síndrome de burnout se eleva, el desempeño laboral tiende a descender, según los criterios de Cohen la correlación alcanzada es pequeña o débil pero significativa.

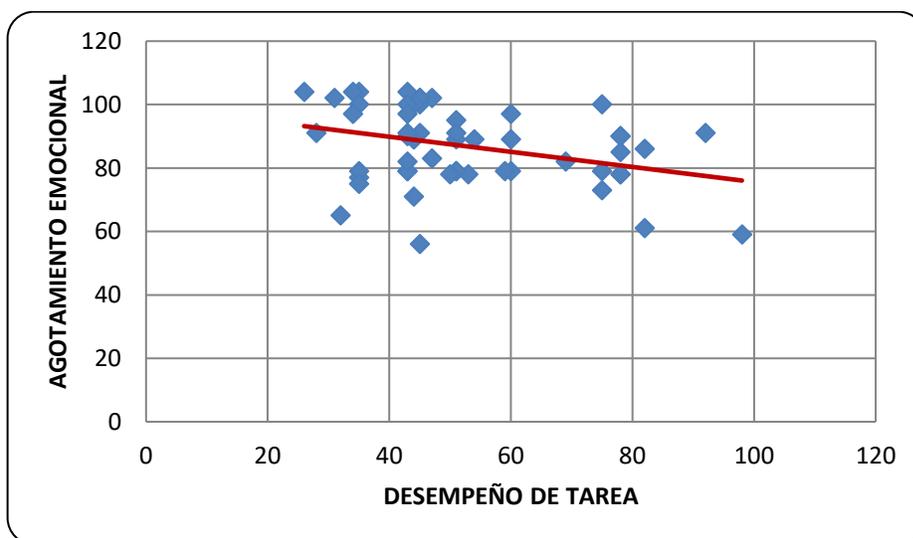
0.1 – 0.3 Débil o pequeña

0.3 – 0.5 Moderada o media

0.5 – 1 Alta o fuerte

4.4.2. CORRELACIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL Y DESEMPEÑO DE TAREA

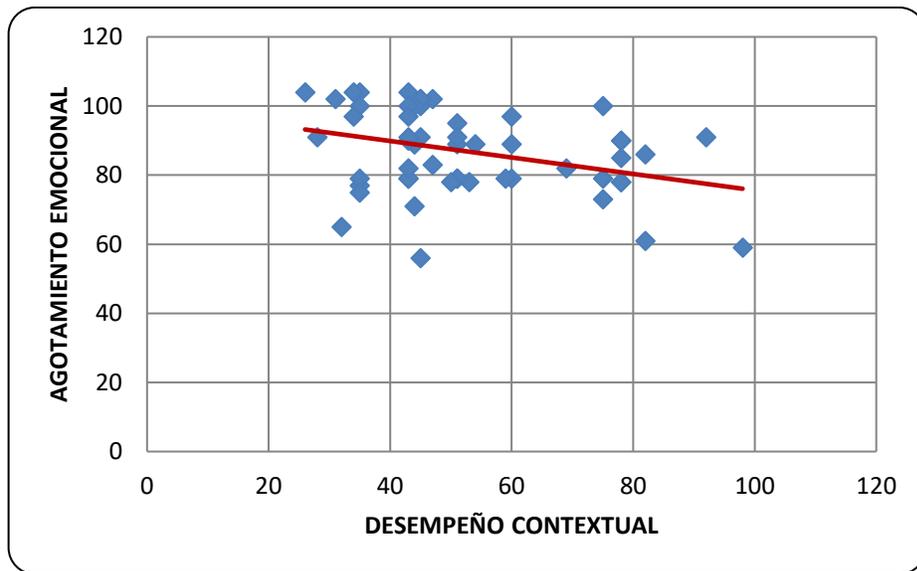
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	SIGNIFICANCA
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	1	
DESEMPEÑO DE TAREA	-0.33522356	0.03



El grafico muestra una correlación negativa entre agotamiento emocional y desempeño de tarea ($R=0.33, N=55, P<0.05$). Esto representa que a mayor cansancio emocional menor es el desempeño de tarea.

4.4.3. CORRELACIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL Y DESEMPEÑO CONTEXTUAL

AGOTAMIENTO EMOCIONAL	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	SIGNIFICANICA
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	1	
DESEMPEÑO CONTEXTUAL	-0.29690738	0.03

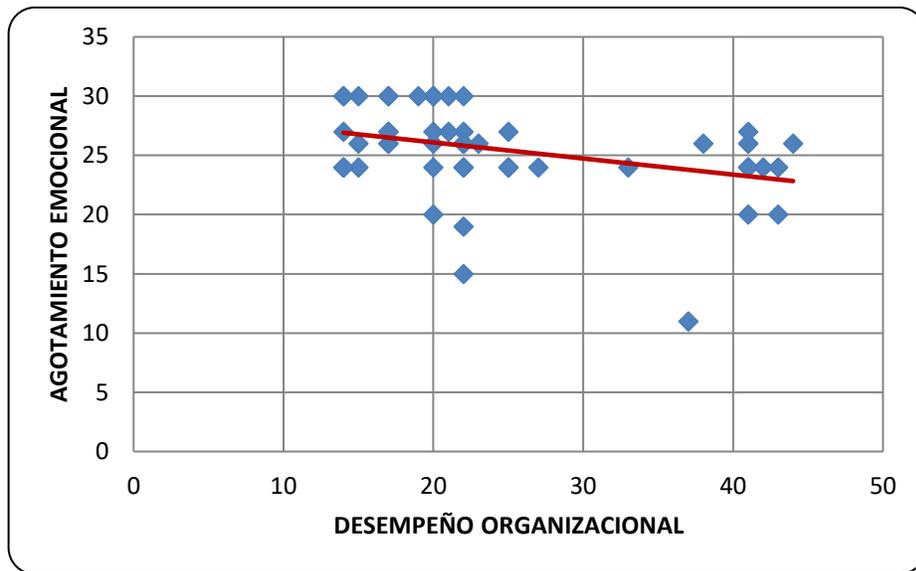


En cuanto al agotamiento emocional y su correlación con el desempeño contextual, el grafico presenta una correlación negativa entre agotamiento emocional y desempeño

contextual ($R=0.29, N=55, P<0.05$), demostrando nuevamente que mientras más es el nivel de agotamiento emocional, menor es el desempeño contextual.

4.4.4. CORRELACIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL.

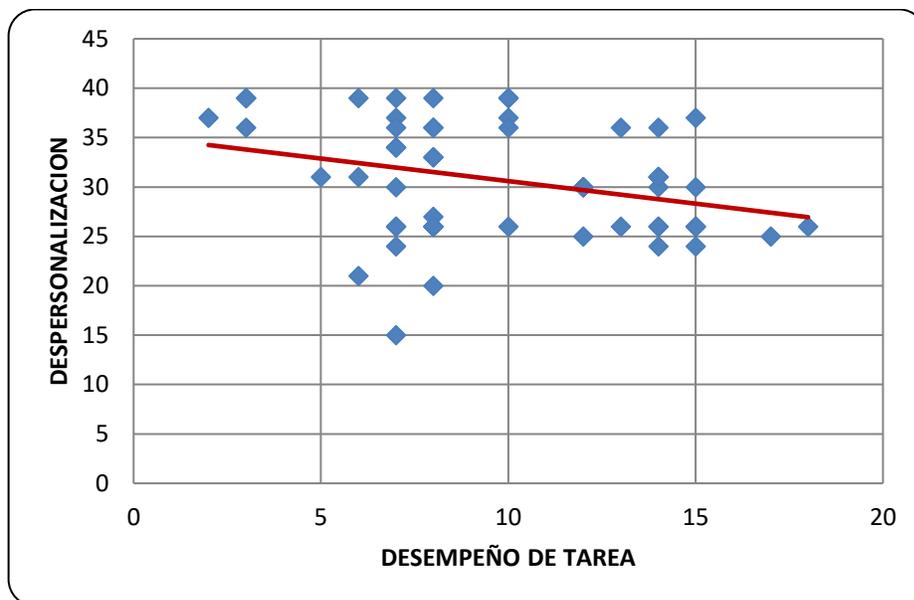
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	SIGNIFICANICA
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	1	
DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	-0.36268504	0.04



El grafico muestra que la sub escala de agotamiento emocional presenta una correlación negativa con el desempeño organizacional, ($R=0.36, N=55, P<0.05$), denotando que el desempeño organizacional tiende a disminuir cuando el agotamiento emocional se eleva.

4.4.5. CORRELACIÓN DESPERSONALIZACIÓN Y DESEMPEÑO DE TAREA

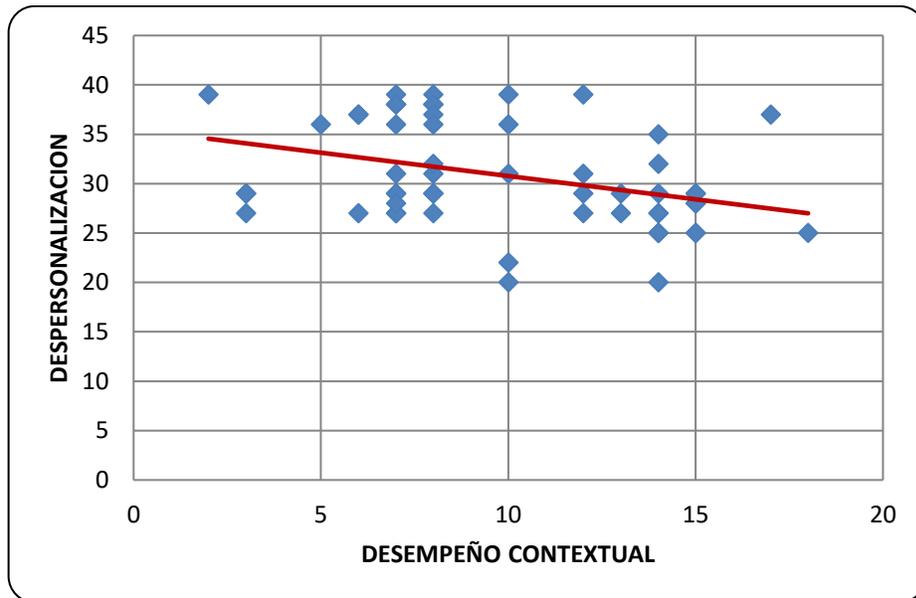
DESPERSONALIZACIÓN N	DESPERSONALIZACIÓN N	SIGNIFICANCIA
DESPERSONALIZACIÓN N	1	
DESEMPEÑO DE TAREA	-0.3091397	0.04



Mediante el grafico se puede apreciar la existencia de una correlación negativa entre la despersonalización y el desempeño de tarea ($R=0.30, N=55, P<0.05$), demostrando que esta sub escala del síndrome de burnout afecta negativamente algunas capacidades como la toma de decisiones, la resolución de problemas y la productividad que hacen al desempeño de tarea.

4.4.6. CORRELACIÓN DESPERSONALIZACIÓN Y DESEMPEÑO CONTEXTUAL.

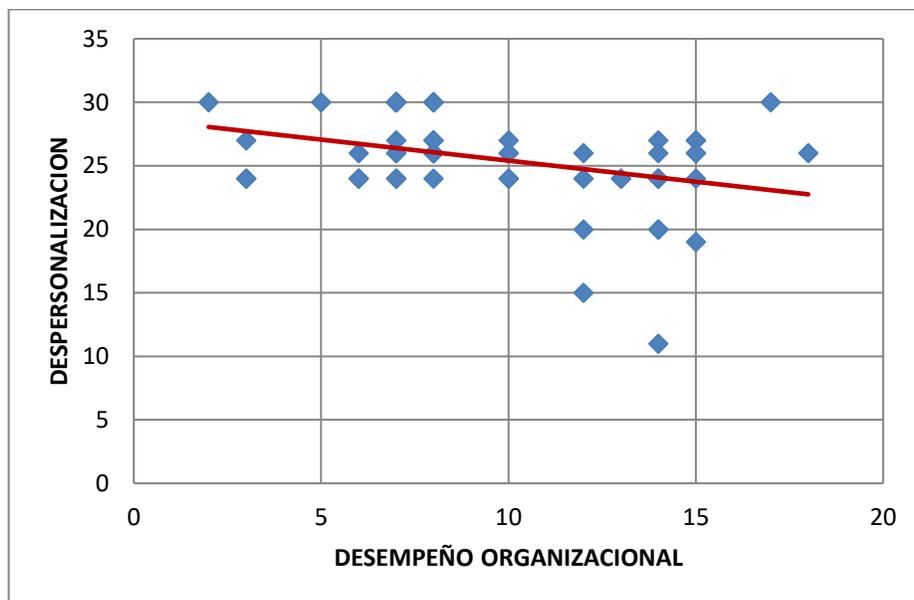
DESPERSONALIZACIÓN N	DESPERSONALIZACIÓN N	SIGNIFICANCIA
DESPERSONALIZACIÓN N	1	
DESEMPEÑO CONTEXTUAL	-0.35369624	0.04



Los resultados expuestos en el grafico evidencian la existencia de que la correlación existente entre la despersonalización y el desempeño contextual, una vez más es negativa ($R=0.30, N=55, P<0.05$), ocasionando la disminución de las capacidades relacionadas con el desempeño contextual cuando la despersonalización se eleva.

4.4.7. CORRELACIÓN DESPERSONALIZACIÓN Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

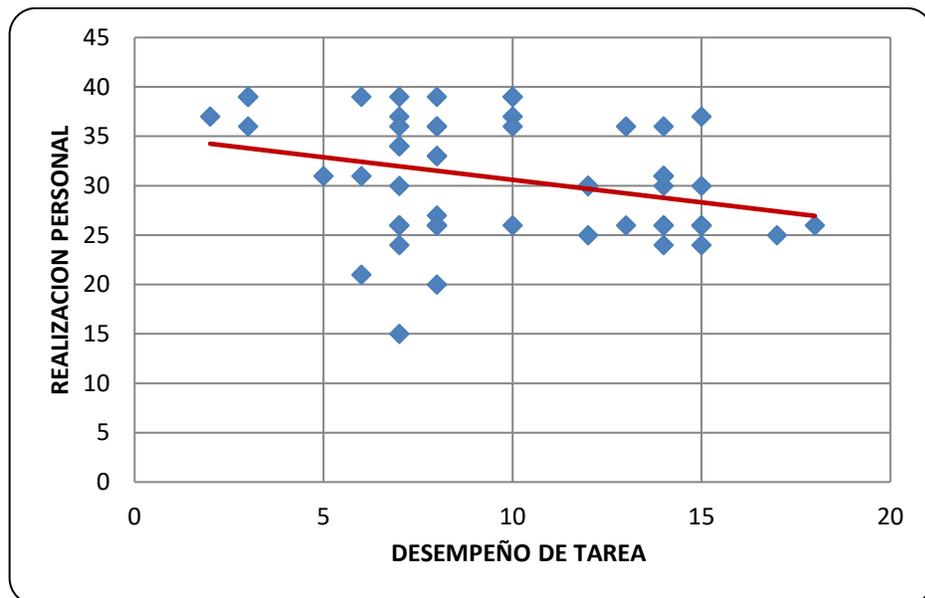
DESPERSONALIZACIÓ N	DESPERSONALIZACIÓ N	SIGNIFICANIC A
DESPERSONALIZACIÓ N	1	
DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	-0.35423317	0.03



El grafico muestra la existencia de una correlación negativa entre la sub escala de despersonalización y desempeño organizacional ($R=0.35$, $N=55$, $P<0.05$), revelando que el desempeño organizacional tiende a disminuir cuando la sub escala de despersonalización asciende.

4.4.8. CORRELACIÓN REALIZACIÓN PERSONAL Y DESEMPEÑO DE TAREA

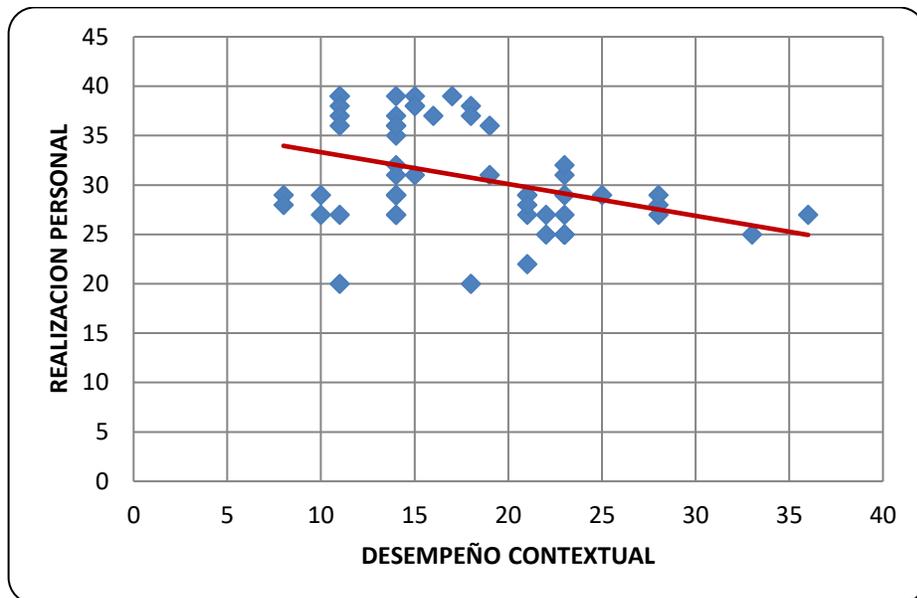
REALIZACION PERSONAL	REALIZACION PERSONAL	SIGNIFICANICA
REALIZACION PERSONAL	1	
DESEMPEÑO DE TAREA	-0.35228541	0.02



La correlación existente entre la realización personal y el desempeño de tarea es de -0.35. En este caso la realización personal se puntúa de manera inversa por lo que se puede inferir que a menor percepción de realización personal menor es el desempeño de tarea.

4.4.9. CORRELACIÓN REALIZACIÓN PERSONAL Y DESEMPEÑO CONTEXTUAL

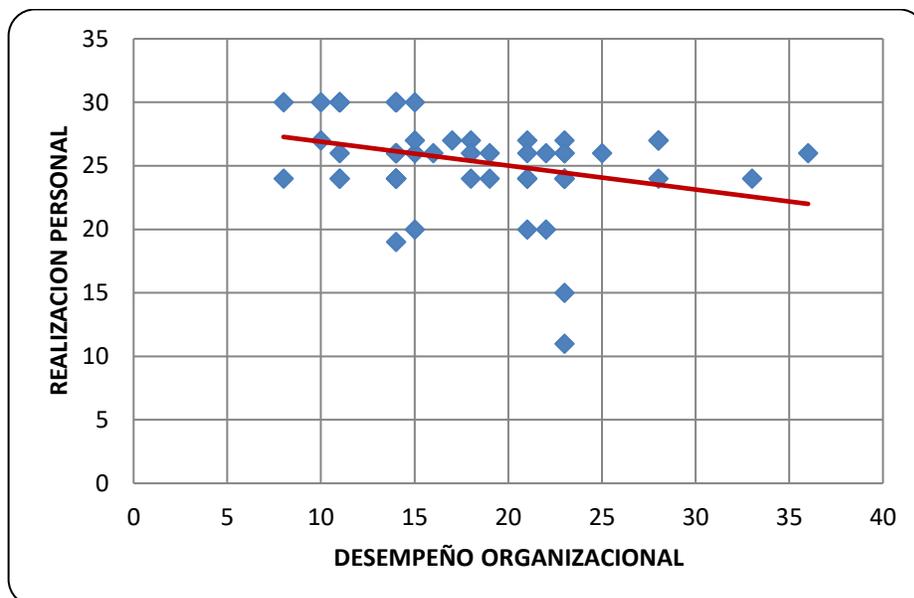
REALIZACION PERSONAL	REALIZACION PERSONAL	SIGNIFICANICA
REALIZACION PERSONAL	1	
DESEMPEÑO CONTEXTUAL	-0.37987894	0.04



En este grafico nuevamente se puede evidenciar la existencia de una correlación negativa (-0.37) quedando evidente que la falta de realización personal en los conductores de transporte publico incide negativamente en su desempeño contextual.

4.4.10. CORRELACIÓN REALIZACIÓN PERSONAL Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

REALIZACION PERSONAL	REALIZACION PERSONAL	SIGNIFICANICA
REALIZACION PERSONAL	1	
DESEMPEÑO CONTEXTUAL	-0.31696902	0.04



Realizando el análisis del presente grafico se puede concluir que la correlación presentada entre la realización personal y el desempeño laboral es negativa (-0.31), evidenciando que el desempeño organizacional se ve afectada por la falta de realización personal que los conductores de transporte publico pertenecientes a la Cooperativa de Transportes Kupini Ltda. de la Ciudad de La Paz.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.1. CONCLUSIONES

Al ser el propósito principal de esta investigación el determinar la relación existente entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los conductores de transporte público pertenecientes a la Cooperativa de Transportes Kupini Ltda. de la Ciudad de La Paz, y luego del análisis respectivo de todos los datos recolectados mediante las pruebas ya establecidas, además de la revisión bibliográfica y entrevistas de campo con actores directamente involucrados en este tema, y enmarcados en dar respuesta a los objetivos general y específicos previamente planteados, se procede a desarrollar las siguientes conclusiones:

- El análisis estadístico determino que la correlación existente entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los conductores de transporte urbano de la Cooperativa Kupini Limitada de la Ciudad de La Paz corresponde a una correlación significativa negativa moderada.

- Tomando como referencia este resultado se puede afirmar que existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, también se puede afirmar que esta correlación es negativa por lo que los niveles presentados de burnout

afectan negativamente al desempeño laboral de los conductores de transporte público de la Cooperativa kupini Ltda.

- En términos generales se encontró que el 25% de la muestra padece de niveles altos de síndrome de burnout, tomando en cuenta estos datos se puede inferir que una cuarta parte de la población estudiada se encuentra con niveles elevados de síndrome de burnout y que una gran parte de la población se encuentra vulnerable de elevar sus niveles de estrés.
- Se pudo establecer que la mayoría de los conductores entrevistados es decir el 69% presentan indicios de padecer síndrome de burnout en niveles medios o moderados, la minoría que es representada por el 7% demuestran niveles bajos de síndrome de burnout, en síntesis, todos los conductores presentan indicios de padecer de síndrome de burnout en sus diferentes niveles.
- De la misma manera todos los conductores de transporte publico demuestran tener deficiencias en su desempeño laboral, como en todo rubro unos más que otros, mismos que son también confirmados por los distintos testimonios y reportajes de prensa en las que la ciudadanía presenta quejas sobre las deficiencias del transporte público.
- Por su parte los conductores de transporte público mediante estos mismos testimonios y reportes de prensa reconocen el deficiente servicio prestado a la población, pero tienden a justificar y deslindar la responsabilidad a las autoridades directamente

- relacionadas con el área del transporte aduciendo que estos no brindan las condiciones adecuadas para mejorar el servicio, también responsabilizan a los mismos usuarios indicando que algunos se dedican al destrozo de las movilidades y al trato inadecuado o despectivo al conductor de transporte.
- Otros conductores hacen referencia a que las condiciones de estrés en las que desarrollan su actividad se deben principalmente a las dificultades económicas por las que atraviesan, problemas personales y familiares además del caos vehicular que presenta la Ciudad de La Paz, donde según ellos no faltan los “bloqueos y marchas” lo que dificulta y genera mayor estrés en su día laboral.
 - En testimonios recogidos de los conductores de transporte público se pudo evidenciar que una gran mayoría niegan o tienden a normalizar las situaciones de estrés, tomándolas estas como “parte del trabajo” además de carecer de estrategias de afrontamiento, siendo la violencia verbal y en algunos casos la física la mejor respuesta para afrontar las situaciones estresantes. Otra de las respuestas que tienden a presentar es la indiferencia o tendencia ignorar los problemas que se les presentan cotidianamente.
 - Donde más carencias manifiestan los conductores, es la referente a la realización personal donde el 96% de la muestra presentan un nivel bajo, 2% se encuentran con un nivel medio y ninguno con nivel alto. En esta situación se percibe que los conductores se encuentran insatisfechos sin mayor motivación, sienten frustración con la actividad

que realizan, pues siente que no consigue los resultados que se esperaban, provocando como consecuencia una pérdida del autoestima e incapacidad para tolerar la presión.

- Se puede evidenciar que la despersonalización es otro elemento que mayormente atinge a la población de estudio, siendo que los resultados muestran a un 49% de conductores con niveles altos cuyas consecuencias son la actitud fría y distante hacia los usuarios, también esta actitud podría reflejarse en los compañeros de trabajo mostrándose irritable, irónico e incluso utilizando etiquetas despectivas para aludir a los clientes o usuarios. Esta descripción se enmarca perfectamente en la opinión que tienen los usuarios de los conductores de transporte público.

- Se determinó que el 27% de la población presenta niveles altos de agotamiento emocional lo que significa que son personas que han perdido recursos emocionales sintiéndose saturados por su trabajo diario, presentando un cansancio muy significativo. Por otra parte, el 45% de los entrevistados presentan un nivel medio en lo referente al agotamiento emocional, es decir que son personas que todavía pueden hacer llevadero el trabajo sin que el cansancio la fatiga y la frustración perjudiquen su labor diaria.

- La percepción que tienen los conductores de transporte público sobre su desempeño laboral, en términos generales es regular, teniendo en cuenta que el 87% de los conductores entrevistados opina de esa manera, tan solo un 7% afirma que desarrolla un buen trabajo, el restante 5% de los entrevistados, reconoce que su desempeño laboral es deficiente o malo.

- La percepción que los conductores de transporte público tienen sobre su desempeño de tarea entre cuyas características se pueden mencionar a la capacidad de toma de decisiones, organización y planificación, así como la resolución de problemas, el 89% percibe que cumplen con esas capacidades en forma regular, sin embargo, un 11% reconoce tener niveles bajos en las capacidades mencionadas, evidentemente ninguno de los entrevistados refiere tener un buen manejo de estas capacidades.

- De la misma manera el 71% de los encuestados considera tener un desempeño contextual regular, el 24% piensa que su desempeño es bueno y 5% perciben ser malos en su compromiso organizacional, colaboración y trabajo en equipo, compartir y transmitir conocimientos, aspecto que hace denotar que la pertenencia a la cooperativa es más por obligación que por el sentimiento mismo de pertenencia a una institución, esta obligación también se puede apreciar en la infinidad de sanciones que tienen que cumplir por faltar a reuniones u otras actividades, estas se traducen en multas económicas hasta en castigos físicos.

- El desempeño organizacional, está referido al mantenimiento voluntario del rendimiento laboral, de la calidad de trabajo, el uso adecuado de tiempo y los recursos, asistencia y uso eficiente del tiempo de trabajo, en este contexto del 100% de los encuestados ninguno considera estar en un nivel bueno, el 11% tiene la percepción de ser malos en estos aspectos, y el 89% prefirieron responder que su desempeño organizacional es regular, estos resultados se pueden contrastar con la opinión de los

usuarios del transporte público que por lo general siempre tienen quejas del servicio, como el incumplimiento de horarios, y de rutas, falta de mantenimiento a sus vehículos y la incomodidad que presentan los mismos.

- Finalmente, una vez más se puede afirmar que el síndrome de burnout se encuentra presente en los conductores de transporte público pertenecientes a la cooperativa de transportes Kupini Ltda. afectando en forma negativa a su desempeño laboral, corroborando lo planteado en la hipótesis de la presente investigación.

5.1.2. RECOMENDACIONES

Al concluir el desarrollo de la presente investigación y posterior al análisis de los resultados se plantean las siguientes recomendaciones:

- Realizar similares investigaciones en otras agremiaciones o cooperativas de transporte para elaborar resultados comparativos y estandarizar resultados que beneficien a la salud y bienestar de esta población.
- Realizar estudios cualitativos, que permitan explorar otras facetas de la problemática que los métodos cuantitativos tienden a limitar.
- Ampliar el número de la muestra de estudio, aspecto que en esta investigación se tornó dificultoso debido a la situación sanitaria por la que atravesamos (pandemia).

- Realizar sesiones informativas y de sensibilización para visibilizar el síndrome de burnout y sus efectos tanto en el ámbito laboral como en el familiar, debido a que la tendencia de la población es la de normalizar las situaciones de estrés, ignorando sus consecuencias y efectos.

- Facilitar a la población el acceso a espacios psicoterapéuticos, con el objetivo de coadyuvar en la salud emocional de los conductores de transporte público, de la misma forma facilitarles herramientas y estrategias para afrontar adecuadamente las situaciones de estrés.

- Realizar campañas de sensibilización dirigidas a la población en general, pero especialmente a los conductores de transporte público y usuarios para visibilizar las causas y consecuencias de las situaciones estresantes y los consiguientes efectos en su salud mental y física.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Aceves, G. A. (2006). Síndrome de burnout. Archivos de Neurociencias, 11, 4, 305-309.
- Buendía, J. (1998). Estrés laboral y salud. Madrid, España: Biblioteca Nueva.
- Cáceres Bermejo G. Prevalencia del Síndrome de Burnout en personal sanitario militar (Tesis doctoral). Madrid: Universidad Complutense de Madrid; 2006.
- Canales, F.(2012) Metodología De La Investigación: Manual Para El Desarrollo De Personal. España. Ed. Limusa
- Cómo moverse en transporte público por La Paz <http://tokitan.tv/como-moverse-transportepublico-la-paz-bolivia>. Recuperado el 17 de diciembre de 2020.
- Diaz F. (2016) “la investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010”.<http://dx.doi.org>
- Díaz, Fátima y Gómez, Ingrid (2016). “La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010”. Psicología desde el Caribe, 33, 113-131. Caribe.
- Gil-Monte, P. (2002) “Síndrome de Quemarse por el Trabajo: Aproximaciones Teóricas, Explicación y Recomendaciones Para su Intervención. Documento Elaborado Para la OMS”, Revista electrónica de Psicología Científica, www.psicologiacientifica.com

- Grau, J. Y ChacoN, M. (1998) “Síndrome de Quemarse por el Trabajo: Una amenaza a los Equipos de Salud”, Conferencia Presentada en la II Jornada de Actualización En Psicología de la Salud. Asociación Latinoamericana de Psicología de la Salud, Colombia.
- Hernández Sampieri R. (2003). Metodología de la Investigación. México. Editorial Mac Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C . y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México DF. México: Mc Graw-Hill.
- Hombrados, M.I. (1997): Estrés y Salud. Valencia: Promolibro.
- López C. (2004). “Síndrome de Burnout”. En revista mexicana de anestesiología.
- Maldonado, M, (2010), en el artículo El síndrome de burnout se debe al estrés laboral. Prensa libre. 4 de agosto. Página 31. Guatemala.
- Martínez, A. El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Vivat Academia,2010 (112), 1–40.
- Martínez, Andrés (2012) “El transporte público paceño vive su peor hora y su mejor oportunidad”, en Investigación para el Observatorio La Paz Cómo Vamos, La Paz-Bolivia.
- Martorell, A. y Riart, J. (2009). Los estresores laborales docentes y los programas paliativos. Barcelona: GRELDO- ISEP.

- Mera, D., y More, E. Estresores laborales y capacidad de afrontamiento en internas/os de enfermería Hospital Regional Honorio Delgado. Arequipa 2013. (Tesis inédita de licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú; 2014.
- Olivares V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. Recuperado el 12 de octubre de 2020 en <https://scielo.conicyt.cl>
- Pardinas, F. (2005). Metodología de la investigación en ciencias sociales. México: Siglo XXI Editores, s.a. de C.V.
- Ramos, F. (1999): El Síndrome de Burnout. Madrid: Klinik, S.L.
- Rojas, M. et.al (2009) Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior, Medellín; Revista Facultad Nacional de Salud Pública, 27(2), 198-210. Recuperado de
- Salgado, J. y Cabal, A. (2011). Evaluación del desempeño en la Administración
- Salgado, Jesús F.; Cabal, Ángel L. (2011). Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.
- Sandrin L. (2005) Ayudar sin quemarse. Madrid: Artes Gráficas Humanes
- Tamayo (2007) Metodología de investigación-cuantitativa. Recuperado de: www.Eumet.net/metodología_cuantitativa.html
- Thomson, Ian; Bull, a.(2002) “La congestión del tránsito urbano: causas y consecuencias económicas y sociales”, en *Revista de la CEPAL*, N° 76
- Trigo A. (11/01/2021). Burnout, cuando el trabajo “quema”. Los Tiempos.

ANEXOS



Fecha	/	/	Edad	Conductor	Propietario	<input type="radio"/>	Asalariado	<input type="radio"/>
-------	---	---	------	-----------	-------------	-----------------------	------------	-----------------------

Cuánto tiempo trabaja en esta actividad	Menos de 1 año <input type="radio"/>		1 a 5 años <input type="radio"/>		6 a 10 años <input type="radio"/>		Más de 10 <input type="radio"/>	
Cuántos días a la semana trabaja	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/>	7 <input type="radio"/>	
Cuántas horas por día trabaja	1 a 4 <input type="radio"/>		5 a 8 <input type="radio"/>		9 a 12 <input type="radio"/>		Más de 12 <input type="radio"/>	

<p>A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Tiene que saber que no existen respuestas mejores o peores. 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.</p> <p>A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, poniendo una cruz en la casilla correspondiente y número que considere más adecuado.</p>		Todos los días						
		Unas pocas veces a la semana						
		Una vez a la semana						
		Unas pocas veces al mes						
		Una vez al mes o menos						
		Pocas veces al año o menos						
Nunca								
		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pasajeros							
5	Siento que estoy tratando a algunos pasajeros como si fueran objetos impersonales							
6	Siento que trabajar todo el día con personas supone un gran esfuerzo y me cansa							
7	Siento que trato con mucha eficacia los servicios solicitados por los pasajeros							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
10	Siento que me he hecho más duro con la gente							
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo							
13	Me siento frustrado en mi trabajo							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pasajeros							
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pasajeros							
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con mis pasajeros							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades							
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma							
22	Me parece que los pasajeros me culpan de alguno de sus problemas							

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados del 1 al 5.						
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
1	¿Toma decisiones acertadas de acuerdo a su conocimiento, experiencia y buen juicio?					
2	¿Ud., analiza y medita bien antes de tomar alguna decisión?					
3	¿Ud. Planifica sus actividades estableciendo plazos para sacar mejor provecho de sus tiempos?					
4	¿Identifica con claridad aquellas tareas que requieren de mayor dedicación y tiempo para desarrollarla?					
5	¿Promueve Ud. un clima amigable para solucionar los problemas en su área de trabajo?					
6	¿Ud. maneja adecuadamente sus conocimientos en su área de trabajo?					
7	¿En su institución laboral le incentivan a capacitarse?					
8	¿Ud. planifica metas a realizar y mejorar en un determinado tiempo?					
9	¿Realiza Ud. sus actividades laborales en el tiempo estimado?					
10	¿Cumple con las metas establecidas que le asignaron?					
11	¿Se preocupa por alcanzar sus metas?					
12	¿promueve Ud. nuevas ideas para mejorar el proceso de atención					
13	¿Toma la iniciativa de alguna mejora antes que los demás?					
14	¿Ud. Cumple con sus funciones en los tiempos que se le asignan					
15	¿Ud. se compromete con los reglamentos de su institución?					
16	¿Promueve Ud. la cooperación entre sus compañeros de trabajo?					
17	¿Presta ayuda a sus colegas sin que ellos se los pida?					
18	¿Sus jefes le mandan a capacitación, para que mejore su desempeño laboral?					
19	¿Busca adquirir nuevos conocimientos y los comparte con sus colegas?					
20	¿Ud. mantiene su buen ánimo, en toda su jornada laboral?					
21	¿Se siente fatigado durante su jornada laboral?					
22	¿Su calidad de atención es igual para todos sus pasajeros?					
23	¿Ud. es capaz de realizar más actividades que sus compañeros?					
24	¿Sale de servicio durante su jornada laboral por algún motivo personal?					
25	¿Ud. utiliza los recursos de su institución para otras cosas?					
26	¿Asiste puntualmente a su centro laboral?					
27	¿Realiza otras actividades ajenas en su hora de trabajo?					
28	¿Ud. Pone excusas para faltar a su jornada laboral?					

GRACIAS