



Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja

Facultad de la Salud Humana

Carrera de Medicina Humana

**Síndrome de Burnout en conductores de la Compañía Taxi Loja
Norte LOJANORPRI S.A.**

Trabajo de Titulación previo a la obtención del
título de Médico General

AUTOR:

Javier Alejandro Eras Díaz

DIRECTORA:

Dra. Celsa Beatriz Carrión Berrú, Mg. Sc.

Loja – Ecuador

2023

Certificación

Loja, 01 de marzo de 2023

Dra. Celsa Beatriz Carrión Berrú, Mg. Sc.

DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICO:

Que he revisado y orientado todo el proceso de elaboración del trabajo de titulación denominado: **Síndrome de Burnout en conductores de la Compañía Taxi Loja Norte LOJANORPRI S.A.**, previo a la obtención del título de Médico General, de autoría del estudiante Javier Alejandro Eras Diaz, con cédula de identidad Nro. 1105707192, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja, para el efecto, autorizo la presentación para la respectiva sustentación y defensa.



Dra. Celsa Beatriz Carrión Berrú, Mg. Sc.

DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Autoría

Yo, **Javier Alejandro Eras Diaz**, declaro ser autor del presente Trabajo de Titulación, y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Titulación, en el Repositorio Digital Institucional- Biblioteca Virtual.

Firma: _____

Cédula de Identidad: 1105707192

Fecha: Loja, 11 de abril de 2023

Correo electrónico: javier.eras@unl.edu.ec

Teléfono: 0963228186

Carta de autorización

Yo, **Javier Alejandro Eras Diaz**, declaro ser autor del Trabajo de Titulación denominado: **Síndrome de Burnout en conductores de la Compañía Taxi Loja Norte LOJANORPRI S.A.**, como requisito para optar el título de **Médico General**, autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de su visibilidad de su contenido en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad. La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Titulación que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los once días del mes de abril de dos mil veintitrés

Firma: _____

Autor: Javier Alejandro Eras Diaz

Cédula: 1105707192

Dirección: Ciudad Victoria, Transito Amaguaña y Clotario Maldonado Paz

Correo electrónico: javier.eras@unl.edu.ec

Celular: 0963228186

DATOS COMPLEMENTARIOS:

Directora del Trabajo de Titulación: Dra. Celsa Beatriz Carrión Berrú, Mg. Sc.

Tribunal de Grado:

Presidente/a: Dra. Gabriela de los Ángeles Chacón Valdiviezo, Esp.

Vocal: Dr. Álvaro Manuel Quinche Suquilanda, Esp

Vocal: Dra. Yuliana Zoraida Uchuary Sinche, Esp.

Dedicatoria

El presente trabajo de titulación deseo dedicar en primer lugar a Dios, porque siempre ha estado conmigo, fortaleciéndome, guardándome de todo peligro para seguir adelante y darme sabiduría para poder culminar mis estudios. A mi papá Gumercindo Eras y mamá Fátima Díaz, por todo el esfuerzo y amor que me brindaron para que logre alcanzar mis metas, por confiar ciegamente en mí, sin ustedes nada sería posible. A mi esposa Maricela Guerra, quien fue mi compañía en la universidad, por siempre apoyarme, por todas las noches sin dormir, para cumplir un mismo sueño, a mi hija amada Arlet Eras, por ser el motor de cada día para seguir adelante. A mis hermanos y hermanas, por todo el apoyo brindado alentarme a seguir adelante a pesar de las adversidades.

Javier Alejandro Eras Díaz

Agradecimiento

Con aprecio y reconocimiento sincero por todo apoyo brindado a mi persona tanto en mi vida estudiantil como en la realización de este trabajo de titulación, agradezco sinceramente: A Dios por absolutamente todo, a la Universidad Nacional de Loja, a través de la Facultad de Salud Humana, por haberme acogido y haber fortalecido en mí el amor por el saber. A la Dra. Catalina Araujo López y Dra. Celsa Beatriz Carrión Berrú, Mg. Sc., porque me orientaron en el desarrollo y finalización del presente trabajo de titulación.

Javier Alejandro Eras Díaz

Índice de contenidos

Portada	i
Certificación	ii
Autoría	iii
Carta de autorización	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	x
Índice de Figuras	xi
Índice de anexos	xii
1. Título	1
2. Resumen	2
2.1. Abstract.....	3
3. Introducción	4
4. Marco teórico	6
4.1. Síndrome de burnout	6
4.1.1. Definición	6
4.1.2. Epidemiología	6
4.1.3. Etiología.....	7
4.1.3.1. Puestos relacionados con atención al cliente.....	7
4.1.3.2. Acoso laboral.....	7
4.1.3.3. Elevado nivel de responsabilidad	7
4.1.3.4. Extensas jornadas laborales.....	7
4.1.3.5. Trabajos muy monótonos.	7
4.1.4. Consecuencias.....	7
4.1.4.1. Físicas.....	7
4.1.4.2. Emocionales.	8
4.1.4.3. Conductuales.	8
4.1.4.4. Familiares y sociales.	8
4.1.4.5. En la organización.	8
4.1.5. Dimensiones del síndrome de Burnout	8
4.1.5.1. Agotamiento emocional.	8
4.1.5.2. Cinismo.	8

4.1.5.3. Eficacia profesional.....	8
4.1.6. Presentación clínica.....	8
4.1.6.1. Cognitivas o mentales.....	9
4.1.6.2. Fisiológicas.....	9
4.1.6.3. Comportamentales.....	9
4.1.6.4. Emocionales.....	9
4.1.6.5. Imagen personal.....	9
4.1.7. Diagnóstico.....	9
4.1.7.1. Cuestionario: Inventario Maslach de Burnout.....	9
4.1.7.2. Adaptación: Inventario Maslach de Burnout - General Survey (MBI-GS).....	10
4.1.8. Tratamiento y prevención.....	11
5. Metodología.....	13
5.1. Enfoque.....	13
5.2. Tipo de diseño.....	13
5.3. Unidad de estudio.....	13
5.4. Muestra.....	13
5.5. Criterios de selección.....	13
5.5.1. Criterios de inclusión.....	13
5.5.2. Criterios de exclusión.....	13
5.6. Técnicas.....	13
5.7. Instrumentos.....	13
5.7.1. Consentimiento informado.....	13
5.7.2. Ficha de recolección de datos.....	14
5.7.3. Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS).....	14
5.8. Procedimientos.....	14
5.9. Equipo y Materiales.....	15
5.10. Análisis estadístico.....	15
6. Resultados.....	16
6.1. Resultados para el primer objetivo.....	16
6.2. Resultados para el segundo objetivo.....	17
6.3. Resultados para el tercer objetivo.....	18
7. Discusión.....	21
8. Conclusiones.....	24
9. Recomendaciones.....	25

10. Bibliografía	26
11. Anexos	30

Índice de tablas

Tabla 1. Características sociodemográficas de los conductores de la Compañía Taxi Loja Norte LOJANORPRI S.A.	16
Tabla 2. Identificación del síndrome de Burnout, según el grado de afectación en cada una de sus dimensiones.....	17
Tabla 3. Grados de afectación del síndrome de Burnout en los conductores de la Compañía Taxi Loja Norte LOJANORPRI S.A.....	18
Tabla 4. Relación entre el síndrome de Burnout y la edad de los conductores de la Compañía Taxi Loja Norte LOJANORPRI S.A.....	18
Tabla 5. Relación entre el síndrome de Burnout y los años de servicio de los conductores de la Compañía Taxi Loja Norte LOJANORPRI S.A.	19
Tabla 6. Relación entre el síndrome de Burnout y la carga horaria semanal de los conductores de la Compañía Taxi Loja Norte LOJANORPRI S.A.....	19

Índice de Figuras

Figura 1. Puntaje por subescalas según el cuestionario adaptado de la versión española y los valores para detectar indicios de Burnout.	10
Figura 2. Valoración y clasificación del Síndrome de Burnout.	11

Índice de anexos

Anexo 1. Informe de Pertinencia del proyecto de tesis.....	30
Anexo 2. Designación de director de Tesis.....	31
Anexo 3. Oficio para el desarrollo de investigación en la Compañía Taxi Loja Norte LOJANORPRI S.A. por parte de la directora académica de la carrera de medicina	32
Anexo 4. Autorización para la recolección de datos por parte del presidente de la Compañía Taxi Loja Norte LOJANORPRI S.A.....	33
Anexo 5. Consentimiento informado	34
Anexo 6. Ficha de recolección de datos.....	36
Anexo 7. Cuestionario Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI – GS).....	37
Anexo 8. Certificación de abstract.....	38
Anexo 9. Certificación del tribunal de grado	39

1. Título

Síndrome de Burnout en conductores de la Compañía Taxi Loja Norte LOJANORPRI S.A.

2. Resumen

El síndrome de Burnout y su relación con el riesgo laboral, han sido bien documentados por lo que existen varias investigaciones ya realizadas. Este estudio tuvo como objetivo analizar el grado de afectación de riesgo laboral en los conductores de la Compañía Taxi Loja Norte LOJANORPRI S.A. respecto al síndrome de Burnout, para lo cual se utilizó un enfoque cuantitativo, diseño descriptivo, corte transversal y visión prospectiva. La muestra probabilística estuvo conformada por 83 conductores de taxi que cumplieron con los criterios de selección establecidos y a quienes se les aplicó el cuestionario “Maslach Burnout Inventory - General Survey” (MBI-GS) para detectar el grado de afectación en correspondencia al síndrome de Burnout y cuyos resultados fueron en su mayoría un 50,6% de riesgo laboral bajo de padecer síndrome de Burnout, seguido de un 43,4% de riesgo medio y por último un 6% de riesgo alto. Asimismo, de acuerdo a cada una de sus dimensiones, incluida la de agotamiento emocional en la mayoría de participantes representó un 56,6% de grado medio; en cinismo el 57,8% de grado medio; por último, la eficacia laboral la cual es de carácter positivo, por ello su valoración es inversa a las anteriores dimensiones, el 84,3% es de grado alto. Por otra parte, no se evidenció relación estadísticamente significativa con la edad y carga horaria semanal, por otro lado, se observó relación estadísticamente significativa ($p=0,003$) con el tiempo de servicio. Con estos datos concluimos que los participantes tienen un grado alto de riesgo laboral en relación al síndrome de burnout, correspondiente al 6%, lo que implica como consecuencia, si no se toman medidas para impedirlo, que los conductores de taxi mostrarán progresivamente con el transcurso del tiempo un detrimento en la salud física, mental y psicosocial

Palabras Clave: riesgo laboral, conductores, inventario Maslach

2.1. Abstract

Burnout syndrome and its relationship with occupational risk have been well documented, which is why there are several investigations already carried out. The objective of this study was to analyze the degree of involvement of occupational risk in the drivers of the Company Taxi Loja Norte LOJANORPRI S.A. regarding Burnout syndrome, for which a quantitative approach, descriptive design, cross section and prospective vision were used. The probabilistic sample consisted of 83 taxi drivers who met the established selection criteria and to whom the “Maslach Burnout Inventory - General Survey” (MBI-GS) questionnaire was applied to detect the degree of involvement in correspondence to Burnout syndrome. and whose results were mostly 50.6% low occupational risk of suffering Burnout syndrome, followed by 43.4% medium risk and finally 6% high risk. Likewise, according to each of its dimensions, including that of emotional exhaustion in the majority of participants, it represented 56.6% of medium degree; in cynicism, 57.8% had a medium degree; Lastly, labor efficiency, which is of a positive nature, therefore its assessment is inverse to the previous dimensions, 84.3% is of a high degree. On the other hand, there was no statistically significant relationship with age and weekly workload, on the other hand, a statistically significant relationship ($p=0.003$) was observed with service time. With these data we conclude that the participants have a high degree of occupational risk in relation to burnout syndrome, corresponding to 6%, which implies as a consequence, if measures are not taken to prevent it, that taxi drivers will show progressively over the course of of time a detriment to physical, mental and psychosocial health

Keywords: occupational risk, drivers, Maslach inventory

3. Introducción

El síndrome de Burnout fue declarado en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un factor de riesgo laboral porque afecta la calidad de vida, la salud mental e incluso puede existir riesgo de la vida; este trastorno ubicado en la rama de la psicología se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal; se presenta en cualquier individuo, lo que implica, si una situación (laboral, familiar o social) ha excedido la capacidad de reacción de manera adaptativa a un proceso persistente de tensión y estrés, así como el mal manejo a los cambios que se harían necesarios para mantener el equilibrio psicológico (Lovo, 2021).

Es un fenómeno cada vez más frecuente, como un componente empobrecedor de la salud y la eficiencia tanto individual como social actuando en gran medida en el lugar de trabajo, convirtiéndose en un aspecto principal de la seguridad y la salud laboral; los diversos estudios han demostrado que los accidentes de tránsito son más comunes entre los conductores expuestos a altos niveles de estrés sumadas a las altas demandas laborales (Chunga et al., 2020).

Inicialmente los estudios de esta problemática se aplicaron en profesionales de la salud, si bien hay menos investigaciones realizadas en conductores de taxi, por lo cual no lo hace ajeno a esta población. El Burnout ha sido estudiado en todas las profesiones, el porcentaje de personas que muestran la sintomatología clásica depende del tipo de profesión de que se trate, demandas que se ejerzan en el trabajo, la percepción que tienen los trabajadores sobre su propia realización personal, entre otras variables que ejercen influencia (Lovo, 2021).

Estudios han evaluado los grados del presente síndrome en conductores de taxi, encontrando reportes variables; algunos de ellos, han informado hasta más del 50% de afección. Una investigación en Holanda, valoró que un aproximado del 15% de la población sufre de Burnout y se esperan pérdidas por enfermedades relacionadas al estrés de aproximadamente 1.7 billones de euros (Morales y Hidalgo, 2015). Del mismo modo, en Chile, evaluaron el síndrome de Burnout en conductores del servicio público, encontrando que el 41,5% de los sujetos estaban “desilusionados”; 53,1% “desgastados psíquicamente” y 63,1% con experiencia de “indolencia”. La edad es significativa en comparación con el síndrome de Burnout, fue el “desgaste psíquico” entre los 66 y 80 años, e “indolencia” entre los 51 y 65 años en los conductores del volante (Alvarez et al., 2017).

En la ciudad de Trujillo – Perú, en cuanto al análisis del síndrome de Burnout se observó que el 70% fue de grado alto de desgaste emocional, el 66% un grado alto en cinismo y sólo 44% un alto grado de eficacia laboral, con un predominio de edad entre 27 -38 años, además de

laborar más de 8 horas diarias. (Chunga et al., 2020). Por otra parte, un estudio realizado en conductores de la ciudad de Quito, demostraron que existe una correlación significativamente negativa inversa de -0.671 entre el Burnout y el desempeño laboral, lo que pone en manifiesto la afectación en el rendimiento laboral de los conductores (Campaña y Tenorio, 2019).

Esta problemática sanitaria constituye factor de riesgo laboral, que afecta la calidad de vida, salud mental e incluso hasta pone en riesgo la vida del individuo, más aún en el contexto y circunstancias de trabajo en las cuales se desempeñan, como ingresos económicos variables, extenuantes jornadas de trabajo que van desde 12 a 24 horas, horario nocturno y muchas veces feriados; asimismo con particularidades como no contar con aportes para la jubilación, seguro médico, gastos propios del mantenimiento de la unidad móvil y no siempre son dueños de la misma. Un individuo con síndrome de Burnout probablemente dará un servicio deficiente a los clientes, será ineficaz, exponiéndose a pérdidas económicas, accidentes de tránsito y fallos en la consecución de metas.

Los conductores de taxi, por las características de su ambiente y condiciones, se debe determinar acciones para incidir el afrontamiento a situaciones estresantes, superando así la calidad del servicio que prestaran a los usuarios, de modo que el conductor se sienta motivado a desempeñar su labor, dando iniciativa a estrategias de diagnóstico, tratamiento y prevención oportunas, las que se podrían implementar a través de instituciones relacionadas a los conductores, mejorando su calidad de vida y desempeño laboral.

En consecuencia, nos hemos planteado el presente estudio que tiene como objetivo general analizar el grado de afectación de riesgo laboral en los conductores de la Compañía Taxi Loja Norte LOJANORPRI S.A. respecto al síndrome de Burnout, y como objetivos específicos, caracterizar sociodemográficamente, determinar el grado de afectación de riesgo laboral para identificar el síndrome de Burnout y relacionarlo con la edad, años de servicio y carga horaria semanal.

4. Marco teórico

4.1. Síndrome de burnout

4.1.1. Definición

Vale decir que fue declarado en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud como un factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida; se lo considera como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son la afectación psicológica, en el mismo contexto al agotamiento emocional, cinismo y disminuida realización personal, que se puede presentar en individuos normales, así mismo asociado a la expresión coloquial estar “quemado”, debido a que una situación (laboral, familiar o social) le ha sobrepasado, agotando su capacidad de reacción de manera adaptativa, siendo el final de un proceso continuado de tensión y estrés, estableciéndose como una secuencia predecible de la persistencia de un estresor dentro del ámbito laboral, seguido por un periodo de mal ajuste a los cambios que se harían necesarios para mantener la homeostasis psicológica del individuo (Lovo, 2021).

4.1.2. Epidemiología

Como es evidente el síndrome de Burnout ha sido estudiado en todas las profesiones, el porcentaje de personas identificadas con presencia de sintomatología depende del tipo de oficio, entre otras variables que ejercen influencia. Según Hanzlíková (2004) llevó a cabo una revisión de trabajos sobre el tema y concluyó que más del 80% de conductores profesionales califican el trabajo como una de las ocupaciones más estresantes, en tanto que su ejercicio involucra someterse a presiones físicas y psicológicas. Dentro de este marco, un estudio realizado por Tapia Caballero et al. (2021) en España, participaron 523 conductores profesionales, se determinó el riesgo de acuerdo a cada una de sus dimensiones que ayudan a identificar el síndrome de Burnout; en el indicador de agotamiento emocional un 48,8% de conductores se vio afectado con un riesgo alto, cinismo (28%) y eficacia profesional (39,8%), destacando así la importancia de diseñar intervenciones, para reducir la incidencia de Burnout.

Del mismo modo en la población de conductores, se ha reportado resultados en investigaciones realizadas en países como Chile y Perú con una prevalencia de un 23,22% - 54,3% respectivamente, con altos niveles de Burnout (Alvarez et al., 2017). En Ecuador una investigación elaborada en conductores de la ciudad de Quito por Campaña y Tenorio (2019), se comprobó que, en las dimensiones que abordan el diagnóstico del Burnout, un 79,55% de los conductores estaban afectados por niveles altos de agotamiento emocional, 90,42% de cinismo y un 79,9% presentó niveles bajos de eficacia profesional, evidenciándose alto riesgo de Burnout. Por otra parte, un estudio realizado en la ciudad de Loja por Sigüenza Galarza

(2015) en conductores de taxi, demostró que un 41% de participantes, obtuvo altos indicios de Burnout.

4.1.3. Etiología

Así mismo, es muy importante conocer la etiología, la cual implica un proceso multifactorial y complejo; por la sintomatología subjetiva, existen distintos factores que dan lugar a que una persona sea más propensa a desarrollarla, especialmente cuando se dan por largos periodos de tiempo y de modo continuo (Osan del Rio, 2021). Según Balladares y Hablick (2017) indica la siguiente etiología:

4.1.3.1. Puestos relacionados con atención al cliente. Se presenta en casos en los que el empleado se ve sometido a un contacto continuo con clientes o usuarios, por consiguiente, a un gran número de quejas, reclamaciones o peticiones por parte de los mismos. Lo cual puede generar grandes niveles de estrés en el trabajador y a lo largo del tiempo puede terminar afectando su conducta.

4.1.3.2. Acoso laboral. El acoso por parte de compañeros o superiores en el lugar de trabajo puede favorecer su aparición. Este consiste en el maltrato psicológico de la víctima para destruir su autoestima, muchas veces con el objetivo de que abandone el puesto por su propia voluntad.

4.1.3.3. Elevado nivel de responsabilidad. Algunos trabajos exigen un gran nivel de atención y concentración sobre la tarea realizada, el más mínimo error puede tener consecuencias desastrosas.

4.1.3.4. Extensas jornadas laborales. Trabajos en los que el trabajador debe mantenerse por 10, 12 e incluso 16 horas, pueden aumentar drásticamente la posibilidad de su presentación.

4.1.3.5. Trabajos muy monótonos. Puestos laborales aburridos, repetitivos o carentes de incentivos, la persona no encuentra ninguna motivación y esto le causa frustración y estrés.

4.1.4. Consecuencias

Son múltiples afectando no solo al trabajador sino también a la organización. Según Molina (2020) indica las siguientes consecuencias:

4.1.4.1. Físicas. Manifestaciones generales (cansancio, pérdida de apetito, malestar general), problemas osteomusculares (dolor de espalda, contracturas musculares) alteraciones inmunológicas (aumento de frecuencia de infecciones, alergias y problemas dermatológicos), problemas sexuales (impotencia, frigidez, ausencia de eyaculación), problemas cardíacos (taquicardia, dolor precordial, hipertensión arterial), problemas respiratorios (catarros frecuentes, taquipnea, crisis de asma), problemas digestivos (gastritis, úlcera duodenal, náuseas,

diarrea), alteraciones del sistema nervioso (jaquecas, trastorno del sueño, vértigo), alteraciones hormonales (trastornos menstruales).

4.1.4.2. Emocionales. agotamiento, sentimiento de fracaso, baja tolerancia a la frustración, impotencia ante el problema, nerviosismo, inquietud, dificultad de concentración, olvidos frecuentes, tendencia a la depresión, falta de compromiso laboral, escasa o nula realización personal, despersonalización.

4.1.4.3. Conductuales. conductas adictivas con abuso de sustancias tóxicas (alcohol y otras), cambios de humor bruscos, aislamiento, agresividad, falta de eficacia, disminución de la capacidad para tomar decisiones, menor rendimiento laboral.

4.1.4.4. Familiares y sociales. problemas de pareja, deterioro del núcleo familiar en general, aislamiento social.

4.1.4.5. En la organización. conflictos con usuarios o clientes, ineficacia en la actividad diaria, disminución de la calidad asistencial, absentismo laboral, accidentes laborales.

4.1.5. Dimensiones del síndrome de Burnout

Se ha entendido que este síndrome es un constructo multidimensional, constituido por tres dimensiones fundamentales, según el Psírculo Creativo (2020) indica:

4.1.5.1. Agotamiento emocional. Los trabajadores perciben que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo, debido al agotamiento de la energía o por fatiga emocional, física y mental; con falta de entusiasmo, sentimientos de impotencia e inutilidad. Es necesario indicar que la mencionada dimensión es considerada como el pilar en el desarrollo, porque engloba las características propias de un trabajo vulnerable; por tanto, es evidente el nivel de desconfianza en sí mismo y el desinterés por aportar al bienestar de otros.

4.1.5.2. Cinismo. Desarrollo de sentimientos y actitudes negativas, insensibles o excesivamente apática hacia las personas destinatarias del trabajo o tareas laborales, además destacan manifestaciones como conductas de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva, a que se les culpen de sus problemas

4.1.5.3. Eficacia profesional. Desilusión y fracaso en dar sentido personal al trabajo; se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos) o tendencia a evaluarse negativamente en el campo laboral, ausencia de expectativas y horizontes en el trabajo, con una insatisfacción generalizada

4.1.6. Presentación clínica

Según Rivera et al. (2018) afirma que las principales manifestaciones o síntomas son las siguientes secciones:

4.1.6.1. Cognitivas o mentales. Sentimientos de fracaso, impotencia, desamparo, frustración, con una percepción desproporcionada de los propios errores, como también una dificultad para ver los aciertos del éxito, tiene dificultad de atención y concentración en las actividades diarias, la autoestima se ve afectada en el individuo. La ansiedad, irritabilidad, repentinos cambios de humor, incluso en ocasiones presentan un cuadro depresivo, causando bajo rendimiento laboral, actitudes pesimistas hacia el trabajo, con falta de motivación por lo que realiza diariamente, invadiéndolo sentimientos de vacío, estando expuesto a no cumplir las metas deseadas y que ello lo lleve a tener baja tolerancia a la frustración.

4.1.6.2. Fisiológicas. La persona se siente con cansancio y fatiga crónicos que no se solucionan con el descanso de fines de semana, puesto que el simple hecho de la vuelta al trabajo provoca que aparezcan en ocasiones con mayor intensidad que antes; le cuesta conciliar el sueño por lo que cae en el problema del insomnio, también cefaleas, dolores músculo esqueléticos (lumbalgias y cervicalgias), taquicardias, alteraciones gastrointestinales como gastritis, estreñimiento o diarreas, aumento de la presión arterial, entre otras, que se vuelven constantemente barreras para que se desarrolle adecuadamente dentro del trabajo.

4.1.6.3. Comportamentales. El comportamiento también se ve afectado a través del descenso del rendimiento laboral y de la calidad del trabajo realizado, lo que realizaba antes con tantas energías ya no lo logra, muchas personas pueden llegar a las adicciones o aumentar el consumo de tabaco, café, fármacos u otras drogas que perjudican el comportamiento del mismo.

4.1.6.4. Emocionales. Destaca la baja autoestima, ansiedad e irritabilidad, muestran distanciamiento respecto a las personas que demandan los servicios, no existe ya la empatía, ni tolerancia hacia los problemas y comportamiento de quienes lo rodean.

4.1.6.5. Imagen personal. Los sujetos presentan pocos cuidados en los hábitos de higiene personal como; bañarse, cepillarse los dientes, peinarse, maquillarse, entre otros, no encuentran el sentido o la razón para realizarlo, no se interesa el cómo viste y qué imagen proyecta con ello.

4.1.7. Diagnóstico

4.1.7.1. Cuestionario: Inventario Maslach de Burnout. La detección y evaluación del este síndrome es prioritaria, el instrumento que continúa siendo más utilizado es el Maslach Burnout Inventory, este test pretende medir la frecuencia y la intensidad del síndrome de Burnout en el personal de salud, evaluando los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo, sin embargo, se han diseñado otras versiones del test, para evaluar trabajadores de otras ocupaciones (Gilla et al., 2019). Este instrumento en la versión original

tiene un valor alfa de Cronbach para la dimensión cansancio emocional de 0,89, la de despersonalización de 0,77 y el de falta de realización personal de 0,74 (Cañadas de la Fuente et al., 2014).

4.1.7.2. Adaptación: Inventario Maslach de Burnout - General Survey (MBI-GS).

Hoy es claro que el síndrome de burnout no está necesariamente restringido a los profesionales de los servicios humanos, lo que llevó a la creación de esta versión, que aplica a cualquier tipo de ocupación, no únicamente a las relacionadas con los profesionales de la salud, es más robusta, flexible y breve, por lo que ahora es la más recomendable para cualquier ocupación (Juarez Garcia et al., 2020). A saber, la versión original (inglés) tiene 16 ítems y la versión española contiene 15 ítems (se eliminó el ítem 13, por qué continúa presentando divergencia al no encajar en la dimensión de cinismo, haciendo incluso que disminuya la fiabilidad de esta subescala) (Ochoa de la Vera et al., 2019). El MBI – GS fue utilizado en mi proceso investigativo, el cual tiene un valor de alfa de Cronbach para la dimensión de agotamiento emocional de 0,87, la de cinismo de 0,85 y el de eficacia profesional de 0,78 (Instituto Nacional de seguridad e higiene en el trabajo [INSHT], 2006). Como se puede observar, el alfa de Cronbach supera en los tres casos el mínimo de 0,70, lo que asegura que tiene una buena validación, lo cual nos permite tener certeza y confiabilidad de los datos que vamos a obtener.

Subescala	Ítems	Número de Ítems	Puntaje por ítem	Puntaje por subescala	Indicios de Burnout
Agotamiento	1,2,3,4,6	5	0 a 6	0 a 30	Más de 14
Cinismo	8,9,13,14	4	0 a 6	0 a 30	Más de 9
Eficacia Profesional	5,7,10,11,12,15	6	0 a 6	0 a 36	Menos de 23

Figura 1. Puntaje por subescalas según el cuestionario adaptado de la versión española y los valores para detectar indicios de Burnout.

Fuente: (Juarez, 2016)

Grado	Porcentaje	Agotamiento		Cinismo		Eficacia Profesional	
Muy Bajo	>5%	<0,4	0 a 1	<0.2	0	<2,83	1 a 15 (*)
Bajo	5-25%	0,5 – 1,2	2 a 6	0,3 – 0,5	1 a 2	2,83 – 3,83	16 a 22 (*)
Medio Bajo	25-50%	1,3 – 2	7 a 10	0,6 – 1,24	3 a 4	3,84 – 4,5	23 a 27
Medio Alto	50-75%	2,1 – 2,8	11 a 14	1,25 – 2,25	5 a 9	4,51 – 5,16	28 a 30
Alto	75-95%	2,9 – 4,5	15 a 22 (*)	2,26 – 4	10 a 16 (*)	5,17 – 5,83	31 a 34
Muy alto	>95%	>4,5	23 a 30 (*)	>4	17 a 24 (*)	>5,83	5 a 36

Figura 2. Valoración y clasificación del Síndrome de Burnout.
El asterisco () indica indicios del Síndrome de Burnout. Fuente:* (Juarez, 2016).

4.1.8. Tratamiento y prevención

El tratamiento consiste en: no farmacológico y farmacológico. En cuanto al no farmacológico radica en un abordaje individual; en casos leves comprende: buscar cambios en cuanto rutinas, gestión de tiempo, tomar periodos de descanso, poner barreras entre lo personal y laboral, reconocer y eliminar los estresores, ejercicios de respiración, estiramiento, fomento de estilos de vida saludable y fortalecer vínculos sociales; cuando son casos graves, se requiere un apoyo psicológico, acudiendo a un profesional que logre contrarrestar el Burnout, ejecutando técnicas conductuales en donde sobresale que la persona debe modificar o suprimir conductas inapropiadas y técnicas psicológicas en donde se aprende formas de pensar apropiadamente. Por otra parte, en un abordaje institucional, se sugiere cambios de estructura y funciones organizacionales, jerarquía descentralizada, rediseño de puestos, apoyo social, retribuciones económicas justas, mejorar estilo de comunicación, eliminación de exceso de trabajo, mentoring, brindar tratamiento y prevención por medio de un profesional calificado a personas que sufren del síndrome (Lovo, 2021).

Así mismo el tratamiento farmacológico, el cual se maneja en casos graves; las personas que padecen Burnout, presentan principalmente depresión, ansiedad y fatiga, por ende, es necesaria la utilización de antidepresivos especialmente dopaminérgicos y suplementos que contrarresten la fatiga, de preferencia en combinación con la psicoterapia (Estrada Ayala, 2018).

Por otra parte, en la prevención, existen los siguientes puntos clave: 1. Desarrollar un proceso personal de adaptación de expectativas a la realidad cotidiana, 2. Equilibrio de áreas vitales: familia, amigos, aficiones, descanso, trabajo, 3. Fomento de buena atmósfera de equipo: espacios comunes, objetivos comunes, 4. Limitar la agenda laboral, 5. Minimizar la burocracia con apoyo, 6. Formación continua dentro de la jornada laboral, 7. Coordinación con espacios comunes, objetivos compartidos, 8. Diálogo efectivo con las autoridades, 9. Actividades de promoción de salud y bienestar psicológico en la población (Lovo, 2021).

5. Metodología

La presente investigación se llevó a cabo en la Compañía Taxi Loja Norte LOJANORPRI S.A., la cual es una empresa de transporte de taxi convencional, que se dedica a prestar el servicio de traslado de personas desde un lugar a otro, dentro del ámbito urbano autorizado, su sede se encuentra ubicada en el sector norte de la ciudad de Loja, barrio Motupe, en las calles Av. Lateral de paso Ángel Felicísimo Rojas y Av. Chuquiribamba.

5.1. Enfoque

Cuantitativo

5.2. Tipo de diseño

Descriptivo, de corte transversal y visión prospectiva

5.3. Unidad de estudio

Estuvo conformada por los conductores de taxi de la Compañía Taxi Loja Norte LOJANORPRI S.A.

5.4. Muestra

La muestra quedó constituida por 83 conductores de taxi que laboraban en la Compañía Taxi Loja Norte LOJANORPRI S.A., se estudió el 100% de la muestra en todo el proceso investigativo por lo cual no fue necesario realizar técnicas de muestreo probabilístico.

5.5. Criterios de selección

5.5.1. Criterios de inclusión

Conductores de la Compañía Taxi Loja Norte LOJANORPRI S.A. que firmaron el consentimiento informado

5.5.2. Criterios de exclusión

Conductores de taxi de la Compañía Taxi Loja Norte LOJANORPRI S.A. que no acepten el consentimiento informado y que no hayan completado la encuesta

5.6. Técnicas

Cada conductor de taxi recibió información detallada de los objetivos y de todos los pormenores de la investigación antes que aceptaran participar y después se obtuvo el consentimiento informado de cada uno de ellos (Anexo 5). Posteriormente, los datos necesarios para el estudio fueron recolectados por medio de la ficha de recolección de datos (Anexo 6) y el cuestionario de Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS) (Anexo 7).

5.7. Instrumentos

5.7.1. Consentimiento informado

Para comenzar se llevó a cabo la investigación mediante la aplicación del consentimiento informado, en el cual se les invitó a las personas a participar en la investigación

de forma voluntaria; el aceptar y firmar los lineamientos, autoriza a una persona a participar en el estudio, así como también permite que la información recolectada pueda ser utilizada por el investigador del proyecto en el análisis y comunicación de los resultados, este documento está formulado de acuerdo a las disposiciones del comité de evaluación de ética de la investigación de la Organización Mundial de la Salud (OMS), el cual contiene los siguientes apartados: introducción, propósito, procedimiento, riesgos o molestias, posibles beneficios, costos, confidencialidad, a quién contactar, participación voluntaria, lugar, fecha, nombre del participante, cédula y firma del participante (Anexo 5).

5.7.2. Ficha de recolección de datos

Se utilizo una ficha de recolección de información sociodemográfica elaborada por el autor, la misma que consta de un instructivo y las diferentes variables de objeto de estudio (instrucción, estado civil, sexo, edad, número de hijos, nivel socio económico, carga horaria semanal y tiempo de servicio). (Anexo 6)

5.7.3. Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS)

El inventario Burnout de Maslach, es un cuestionario para la evaluación del entorno laboral, el cual evalúa el “síndrome de Burnout” o desgaste ocupacional, fue diseñado por Christina Maslach y Susan Jackson en 1981 para valorar el agotamiento laboral en trabajadores de Servicios Humanos, posteriormente se llegó a elaborar un instrumento de medida genérico que es útil para medir Burnout en todo tipo de trabajos independientemente de las tareas que en él se realicen, este es el MBI-GS (General Survey). Es cual consta de 15 ítems con una puntuación de 0 a 6 puntos cada uno, en los que se valora el agotamiento (ítems 1, 2, 3, 4, 6), el cinismo (ítems 8,9,13,14,) y la eficacia profesional (ítems 5,7,10,11,12,15); y se considera Indicios de Burnout si la puntuación es mayor a 14, 9 y menor a 23 respectivamente. (Anexo 7)

5.8. Procedimientos

Inicialmente se realizó una revisión extensa y exhaustiva del tema a partir de la cual formulamos un proyecto de investigación. El cual inició con la aprobación del tema de investigación y la pertinencia respectiva (Anexo 1), y una vez otorgada se designó un director del trabajo de titulación a un docente de la carrera de medicina (Anexo 2). Para iniciar la recolección de datos, se realizaron los trámites necesarios dirigidos a la Dirección de Carrera hacia la obtención del permiso respectivo para la recolección de la información en la Compañía Taxi Loja Norte LOJANORPRI S.A. (Anexo 3). Luego de obtener la autorización para recolección de datos por parte del presidente encargado de la compañía de taxis, (Anexo 4) el cual previamente se había socializado con las autoridades de la compañía, se procedió a la

recolección de datos, la misma que se realizó personalmente en la sede, en la cual se presentaron la mayoría de conductores y el restante se obtuvo en las paradas de taxi correspondientes de la compañía, con el listado de los conductores, el mismo que fue facilitado por las autoridades de la compañía. Se explicó detenidamente, a cada uno de ellos, los objetivos de la investigación y se obtuvo el consentimiento informado para su participación en el estudio. Prontamente se recolectó la información sociodemográfica y se aplicó el cuestionario MBI-GS para dar por terminada la sesión, de esta manera se recabo la información necesaria para el estudio, la cual se codificó y se elaboró una base de datos en el programa Microsoft Excel 2019 para luego migrar a IBM SPSS Statistics versión 29.0, en donde se realizó el análisis estadístico, a partir del cual, se formularon las conclusiones y se redactó el informe final de la tesis.

5.9. Equipo y Materiales

Se utilizó material de oficina básico, como: lápices, borradores, esferos, corrector y hojas de papel bond, dentro del equipo utilizamos una laptop e impresora.

5.10. Análisis estadístico

Obtenidos los datos por medio del cuestionario MBI-GS, la información fue ingresada en una base de datos en el programa Microsoft Excel 2019, se ordenaron en una tabla de frecuencias y posteriormente se migró a IBM SPSS Statistics versión 29.0, en este programa se realizó un análisis estadístico descriptivo por medio de frecuencias y porcentajes, para determinar las características sociodemográficas, la identificación del grado del síndrome de Burnout y se realizó un análisis de correlación estadística entre el síndrome de Burnout con la edad, años de servicio y carga horaria semanal, mediante la prueba de χ^2 , utilizando un nivel de significancia de 0.05 ($p < 0,05$), se definió la correlación estadísticamente significativa, finalmente la información fue procesada en forma narrativa y en tablas.

6. Resultados

6.1. Resultados para el primer objetivo

Caracterizar sociodemográficamente a los conductores de la Compañía Taxi Loja Norte LOJANORPRI S.A.

Tabla 1. Características sociodemográficas de los conductores de la Compañía Taxi Loja Norte LOJANORPRI S.A.

Característica Sociodemográfica	Frecuencia	Porcentaje
Sexo (n=83)		
Hombre	81	<u>97,6%</u>
Mujer	2	2,4%
Edad (n=83)		
18 – 35 años	30	<u>36,2%</u>
36 – 45 años	27	32,5%
46 – 55 años	17	20,5%
≥ 56 años	9	10,8%
Instrucción (n=83)		
Ninguna	0	0,0%
Primaria	25	30,1%
Secundaria	45	<u>54,2%</u>
Superior	13	15,7%
Estado Civil (n=89)		
Soltero	28	33,7%
Casado	44	<u>53,0%</u>
Unión libre	0	0,0%
Divorciado	11	13,3%
Viudo	0	0,0%
Número de Hijos (n=83)		
0 hijos	19	22,9%
1 – 2 hijos	35	<u>42,2%</u>
≥ 3 hijos	29	34,9%
Nivel Socioeconómico (n=83)		
Alto	0	0,0%
Medio alto	0	0,0%
Medio típico	78	<u>94,0%</u>
Medio bajo	5	6,0%
Bajo	0	0,0%
Carga horaria semanal (n=83)		
20 - 40 horas	8	9,6%
41 - 60 horas	7	8,4%
≥ 61 horas	68	<u>81,9%</u>
Tiempo de servicio (n=83)		
3 meses a 1 año	6	7,2%
1 - 5 años	25	<u>30,1%</u>
5 - 10 años	15	18,1%
11 - 15 años	18	21,7%
≥ 15 años	19	22,9%

Fuente: Ficha de recolección de datos

Elaboración: Javier Alejandro Eras Díaz (Autor)

Análisis: Según las variables sociodemográficas registradas, se estableció que se estudió un total de 83 conductores de taxi de la Compañía Taxi Loja Norte LOJANORPRI S.A. de los cuales el 97,6% fueron Hombres y el 2,4% mujeres. El 36,2% tienen una edad de 18 – 35 años, el 32,5% de 36 – 45 años y el 20,5% de 46 – 55 años. Respecto a la instrucción el 54,2% son de instrucción secundaria y el 30,1% primaria. En cuanto al estado civil el 53,3% son casados y el 33,7% son solteros. En términos de número de hijos, el 42,2% tiene de 1 – 2 hijos, el 34,9% tiene ≥ 3 hijos y el 22,9% no tiene hijos. Por otra parte, el nivel socioeconómico, el 94,2% son medio típico y el 6,0% son medio bajo. Acerca de la carga horaria semanal el 81,9% labora ≥ 61 horas. Finalmente, el tiempo de servicio, el 30,1% se encuentra laborando de 1 – 5 años, el 22,9% es de ≥ 15 años y el 21,7% de 11 – 15 años.

6.2. Resultados para el segundo objetivo

Determinar el grado de afectación de riesgo laboral en conductores de la Compañía Taxi Loja Norte LOJANORPRI S.A. para identificar el síndrome de Burnout

Tabla 2. Identificación del síndrome de Burnout, según el grado de afectación en cada una de sus dimensiones

Grado	Dimensiones del síndrome de Burnout					
	Agotamiento emocional		Cinismo		Eficacia profesional	
	f	%	f	%	f	%
Alto	11	13,3%	3	3,6%	70	84,3%
Medio	47	56,6%	48	57,8%	12	14,5%
Bajo	25	30,1%	32	38,6%	1	1,2%
Total	83	100%	83	100%	83	100%

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory-General Survey

Elaboración: Javier Alejandro Eras Diaz (Autor)

Análisis: En cuanto a la identificación del síndrome de Burnout, los grados de afectación de acuerdo a las dimensiones que lo componen, se encontró que, en agotamiento emocional, la mayoría fue del 56,6% (n=47), presentando un grado de afectación de riesgo laboral medio y el 30,1% (n=25) grado bajo. En cuanto al cinismo, el 57,8% (n=48) presentó un grado medio y el 38,6% (n=32) grado bajo. Con respecto a la eficacia laboral la cual es de carácter positivo, por ello su valoración es inversa a las anteriores dimensiones el 84,3% (n=70) es de grado alto. Por lo tanto, es importante mencionar que el grado alto en la dimensión de agotamiento y cinismo; y bajo en la dimensión de eficacia profesional indican un alto grado de Burnout correspondiendo al 6% (n=5) de conductores de taxi.

Tabla 3. Grados de afectación del síndrome de Burnout en los conductores de la Compañía Taxi Loja Norte LOJANORPRI S.A.

Síndrome de Burnout		
Grados	Frecuencia	Porcentaje
Alto	5	6%
Medio	36	43,4%
Bajo	42	50,6%
Total	83	100%

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory-General Survey

Elaboración: Javier Alejandro Eras Diaz (Autor)

Análisis: De los participantes investigados, en su mayoría tiene un 50,6% (n=42) de riesgo laboral bajo de padecer síndrome de Burnout, seguido de un 43,4% (n=36) de riesgo medio y por último un 6% (n=5) de riesgo alto.

6.3. Resultados para el tercer objetivo

Relacionar el síndrome de Burnout con la edad, años de servicio, carga horaria semanal en conductores de la Compañía Taxi Loja Norte LOJANORPRI S.A.

Tabla 4. Relación entre el síndrome de Burnout y la edad de los conductores de la Compañía Taxi Loja Norte LOJANORPRI S.A.

Síndrome de Burnout	Edad								Total	
	18 – 35 años		36 – 45 años		46 – 55 años		≥ 56 años			
Grado	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	2	2,4%	3	3,6%	0	0%	0	0%	5	6%
Medio	13	15,7%	15	18,1%	6	7,2%	2	2,4%	36	43,4%
Bajo	15	18,1%	9	10,8%	11	13,3%	7	8,4%	42	50,6%
Total	30	36,1%	27	32,5%	17	20,5%	9	10,8%	83	100%

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory-General Survey y Ficha de recolección de datos

Elaboración: Javier Alejandro Eras Diaz (Autor)

Análisis: En cuanto al síndrome de Burnout, en correlación con el grupo de edad, de 18 – 35 años, el 18,1% (n=15) mostraron un grado bajo, el 15,7% (n=13) grado medio y un 2,4% (n=2) grado alto. En el grupo de 36 – 45 años, el 18,1% (n= 15) un grado medio, el 10,8 (n=9) grado bajo y el 3,6% (n=3) grado alto, los participantes de 46 – 55 años de edad, presentaron el 13,3% (n=11) grado bajo y el 7,2% (n=6) grado medio. Por último, el grupo de ≥ 56 años, representó un 8,4% (n=7) grado bajo y 2,4% (n=2) grado medio.

El grado de correlación entre la edad y la afectación del síndrome de Burnout evaluado mediante la prueba de Chi², no se encontró una correlación estadísticamente significativa, ya que se obtuvo un Chi² (p=0,208) el cual se encuentra por encima del 5% (p>0,05).

Tabla 5. Relación entre el síndrome de Burnout y los años de servicio de los conductores de la Compañía Taxi Loja Norte LOJANORPRI S.A.

Síndrome de Burnout	Años de servicio										Total	
	3 meses a 1 año		1 – 5 años		5 – 10 años		11 – 15 años		≥ 15 años			
Grado	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	1	1,2%	1	1,2%	2	2,4%	0	0%	1	1,2%	5	6%
Medio	0	0%	16	<u>19,3%</u>	7	<u>8,4%</u>	11	<u>13,3%</u>	2	2,4%	36	43,4%
Bajo	5	<u>6,0%</u>	8	9,6%	6	7,2%	7	8,4%	16	<u>19,3%</u>	42	<u>50,6%</u>
Total	6	7,2%	25	<u>30,1%</u>	15	18,1%	18	21,7%	19	22,9%	83	100%

*Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory-General Survey y Ficha de recolección de datos
Elaboración: Javier Alejandro Eras Diaz (Autor)*

Análisis: El síndrome de Burnout, en correspondencia con el tiempo de servicio, los que laboraban de 3 meses a 1 año, el 6,0% (n=5) mostraron grado bajo y el 1,2% (n=1) alto. En el grupo de 1 – 5 años, el 19,3% (n=16) medio, el 9,6% (n=8) bajo y 1,2% (n=1) alto, los participantes de 5 – 10 años, presentaron el 8,4% (n=7) medio, 7,2% (n=6) bajo y el 2,4% (n=2) alto. En cuanto al grupo de 11 – 15 años, representó el 13,3% (n=11) medio y el 8,4% (n=7) bajo. Por último, el grupo ≥ 15 años, representó el 19,3% (n=16) bajo, 2% (n=2,4) medio y 1,2% (n=1) alto.

El grado de correlación entre los años de servicio y la afectación del síndrome de Burnout, evaluado mediante la prueba de Chi², se encontró una correlación estadísticamente significativa, ya que se obtuvo un Chi² (p=0,003) los cuales se encuentran por debajo del 5% (p <0,05), lo que conlleva a que conductores con mayor o menor tiempo de servicio, manifiesten un riesgo alto de presentar síndrome de Burnout.

Tabla 6. Relación entre el síndrome de Burnout y la carga horaria semanal de los conductores de la Compañía Taxi Loja Norte LOJANORPRI S.A.

Síndrome de Burnout	Carga Horaria semanal						Total	
	20 – 40 horas		41 – 60 horas		≥ 61 Horas			
Grados	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	0	0%	0	0%	5	6,0%	5	6%
Medio	0	0%	4	<u>4,8%</u>	32	<u>38,6%</u>	36	43,4%
Bajo	8	<u>9,6%</u>	3	3,6%	31	37,3%	42	<u>50,6%</u>
Total	8	9,6%	7	8,4%	68	<u>81,9%</u>	83	100%

*Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory-General Survey y Ficha de recolección de datos
Elaboración: Javier Alejandro Eras Diaz (Autor)*

Análisis: En lo referente al síndrome de Burnout, en relación con la carga horaria semanal, de 20 – 40 horas semanales, solo el 9,6% (n=8) mostraron grado bajo. En el grupo de 41 – 60 horas, el 4,8% (n= 4) medio y el 3,6% (n=3) bajo. Por último, los participantes que laboraban ≥ 61 Horas, presentaron el 38,6% (n=32) grado medio, seguido del 37,3% (n=31) bajo y 6% (n=5) grado alto.

El grado de correlación entre la carga horaria semanal y la afectación del síndrome de Burnout, evaluado mediante la prueba de Chi², no se encontró una correlación estadísticamente significativa, ya que se obtuvo un Chi² (p=0,052) los cuales se encuentran por encima del 5% (p>0,05).

7. Discusión

En el presente estudio realizado en los conductores de la Compañía Taxi Loja Norte LOJANORPRI S.A., el sexo masculino fue predominante en un 97,6%, a diferencia de otros estudios en donde absolutamente todos los participantes han sido de género masculino, con el pasar del tiempo las conductoras femeninas intentan abrirse espacio en un oficio marcado por hombres, aunque aún queda mucho por hacer para cerrar la brecha de género laboral, la frecuencia de conductoras mujeres ha ido aumentando en el servicio de taxi, donde la sociedad en su gran mayoría considera que el taxi es una actividad que solo la ejercen hombres.

Con respecto a la edad, el grupo etario predominante fue de 18 – 35 años (36,1%), seguido por una distribución porcentualmente no muy distante de las edades comprendidas de 36 – 45 años (32,5%), en cuanto a la instrucción la mayoría de participantes (54,2%) culminó los estudios hasta la secundaria, además el 53% de conductores se encontraban casados, y en mayor porcentaje contaban con 1 – 2 hijos (42,2%), por otra parte el 81,9% de conductores realizaba labores con más de 61 horas a la semana; de la misma manera según Pega et al. (2021) manifiesta que trabajar 55 horas o más a la semana aumenta en un 35% el riesgo de presentar un accidente cerebrovascular y en un 17% el riesgo de fallecer a causa de una cardiopatía isquémica con respecto a una jornada laboral de 35 a 40 horas a la semana. Cabe recalcar que algunos conductores trabajan de lunes a domingo, con una carga laboral de más de 12 horas diarias, que pueden ser en un turno diurno o nocturno, como consecuencia de obtener mayores recursos económicos, requiriendo para ello una mayor demanda de tiempo, incrementando así la jornada laboral, además de existir una mayor conveniencia con sus planes a futuro, los cuales lo asumen como una posibilidad para autorrealizarse.

La gran mayoría (30,1%) tuvo una experiencia laboral de 1 – 5 años, en sucesión por una distribución porcentual del 22,9% en conductores con más de 15 años de experiencia. Estudios nacionales como el de Campaña y Tenorio (2019) realizado en conductores profesionales de transporte público convencional de Quito, concuerdan con nuestros hallazgos, reportando una mayor frecuencia y medias de edad, correspondientes a la segunda, tercera y cuarta década de vida; Además la mayor parte de conductores culminó estudios hasta la secundaria, teniendo en cuenta que en la actualidad se encuentra como requisito para poder obtener una licencia profesional, por otra parte coinciden, que en alto porcentaje fueron casados, trabajaban más de 61 horas a la semana y de modo similar en su experiencia laboral los participantes de 11 a 20 años seguido de 1 a 10 años de tiempo de servicio; la similitud sociodemográfica que tienen ambos estudios podría corresponder al hecho de hallarse dentro de un mismo contexto nacional, social, económico y educativo.

Sin embargo al comparar la distribución sociodemográfica con investigaciones como la elaborada por Wang y Delp (2014) en Los Ángeles, Estados Unidos de América, llama la atención el grupo etario entre los 40 – 50 años, son los de mayor frecuencia, con respecto al resto de edades, debido a que la realidad de este país es muy distinta a la nuestra, en donde las circunstancias ya presentadas anteriormente son mejores.

Del mismo modo en relación al síndrome de Burnout, la investigación demostró que el 6% de conductores registran un alto grado del mismo, sin embargo en su mayoría (50,6%) presentó un riesgo bajo, seguido del 43,4% con un riesgo medio; de igual modo al evaluar las dimensiones por separado, se muestra que el 56,6% de conductores mostraron un grado medio de agotamiento emocional, el 57,8% medio en cinismo y por último la eficacia laboral, la cual es de carácter positivo, por ello su valoración es contrapuesta a las anteriores dimensiones, representó el 84,3% con un grado alto, lo que difiere de los estudios llevados a cabo por Sigüenza Galarza (2015) en conductores de taxi de una cooperativa de la ciudad de Loja, en donde se pudo apreciar que la mayoría de participantes obtuvieron un grado medio, alto y alto; en las dimensiones agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional respectivamente y además demostró que un 55% de participantes del estudio presentó un grado medio, seguido de un 41% grado alto y por último un 4% bajo de presentar síndrome de Burnout.

En el estudio llevado por Campaña y Tenorio (2019), la gran mayoría de profesionales del volante, obtuvo alto en agotamiento emocional, la cual es considerada el pilar para el desarrollo de este síndrome; además presentó alto en cinismo y por último bajo en eficacia profesional, encabezando en mayor porcentajes los tres puntos necesarios para que se de el síndrome de Burnout. La diferencia que es evidente, quizás sea por que existe una diferencia de la área urbana, donde desempeñan su labor, así mismo mayor es la exposición a factores estresores que favorecen al desarrollo de riesgo laboral por Burnout; pero se podría concordar con la diferencia de tiempos en que se ha realizado estas investigaciones, que a nivel local es evidente la disminución del riesgo alto de este síndrome, pero la instancia del riesgo medio aun continua, por lo cual es de alta importancia, debido a que los conductores están expuestos al estrés laboral continuo, por altos niveles de presión (propias y de parte de los clientes), condiciones conflictivas, horarios extensos, por otra parte el no ser dueños de la unidad móvil que conducen, por lo cual diariamente deben reunir un monto para el dueño y de remanente sacar su sueldo.

Mediante la prueba de χ^2 no se encontró significancia estadística al relacionar el síndrome de Burnout con la edad y carga horaria semanal, sin embargo se encontró significancia estadística al relacionarla con el tiempo de servicio y el síndrome de Burnout ($p=0,003$). En

cuanto al estudio realizado por Hurtado (2017) en conductores de taxi de la ciudad de Lima, en el cual se observó significancia estadística entre la edad de los conductores y la presentación del síndrome de burnout ($p=0,035$), mostrando una tendencia a personas de la segunda y tercera década, donde habian valores de riesgo alto. En cuanto a la carga horaria semanal una investigación hecha por Santafé y Agudelo (2019) en conductores de una cooperativa de Pamplona en Colombia, mostró significancia estadística entre las horas de trabajo y nivel de afectación del Burnout.

8. Conclusiones

- En este trabajo de investigación se evaluó a los conductores de la Compañía Taxi Loja Norte LOJANORPRI S.A., el cual se caracterizó mayoritariamente por el sexo masculino, así mismo se encontraron casados. En gran medida culminaron sus estudios hasta la secundaria, la edad promedio fue de la segunda y tercera década, predominantemente tenían de 1 a 2 hijos. Por otra parte, la mayoría de conductores realizaban una carga horaria semanal mayor a las 61 horas y sobre todo con una experiencia laboral de 1 a 5 años.
- Se determinaron grados altos en por lo menos una dimensión del síndrome de Burnout, en ese mismo contexto destacó, la de agotamiento emocional, misma que es considerada pilar para su desarrollo. Sólo un pequeño porcentaje mostró un alto riesgo de padecerlo, lo que significa, que esta proporción manifestó sensaciones de esfuerzo físico y emocional exagerado; comportamientos y actitudes negativas; y valoración negativa de la labor que realiza. Sin embargo, a pesar de ser una labor expuesta a varios factores favorables en su presentación, casi todos demuestran un adecuado control y manejo oportuno de los mismos, para contrarrestar el desencadenamiento de este.
- No se encontró una relación estadísticamente significativa entre el síndrome de Burnout, con respecto a la edad y carga horaria semanal, lo que implicó que en conductores de cualquier edad y con horas de trabajo cortas o prolongadas, no desarrollarán un riesgo alto, medio o bajo de sufrir Burnout. Por otra parte, se halló una correlación estadísticamente significativa con el periodo que vino laborando el conductor, lo que conllevó a que los participantes de la investigación ya sea por mayor o menor tiempo de servicio presentaran altos indicios del mismo.

9. Recomendaciones

- A las autoridades de la Compañía Taxi Loja Norte LOJANORPRI S.A. deben coordinar y poner en marcha programas de detección continua para identificar el síndrome de Burnout que puedan interferir en el desempeño laboral y actividades laborales de los conductores
- Se debe iniciar charlas a los conductores profesionales del volante relacionadas a cómo sobrellevar el estrés contemporáneo, motivación personal, atención al cliente en las cuales se establezcan temáticas como asertividad, autoestima, realización personal, entre otros, las mismas que deben ser impartidas por un experto que esté relacionado con el tema.
- La articulación de los estudiantes de la carrera de Medicina en conjunto con el ministerio de salud debe realizar una investigación donde incorporen el impacto que tiene el síndrome de Burnout en conductores de taxi en relación con la atención de sus clientes y determinar la calidad de atención que prestan de acuerdo a su nivel de síndrome de Burnout.

10. Bibliografía

- Aguilar Camacho, M. J., Luna Correa, J. E., Tovar Vega, A., & Blancarte Fuentes, E. (2020). Síndrome de burnout. Bidesarrollo y reversión de impactos en el sector de la salud del estado de Guanajuato, México. *Region y Sociedad*, 1(1), 1-24. Obtenido de <https://bit.ly/3TX1NXb>
- Alvarez, P., Perez, W., Reyes, D., & Jofre Portales, B. (2017). Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT) y Estrés. *Revista Iberoamericana de Psicología. Ciencia y Tecnología*, 10(2), 25-34. Obtenido de <http://bit.ly/3Kj8mQy>
- Balladares Ponguillo, K. A., & Hablick Sánchez, F. C. (2017). Burnout: el síndrome laboral. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 1(1), 1-10. Obtenido de <http://bit.ly/3TXIDRe>
- Buitrago orjuela , L. A., Barrera Verdugo, M. A., Plazas Serrano , L. Y., & Chaparro Penagos , C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *REVISTA DE INVESTIGACIÓN EN SALUD. UNIVERSIDAD DE BOYACÁ*, 8(2), 131-146. Obtenido de <http://bit.ly/3nrPs0Z>
- Campaña, D., & Tenorio, J. (2019). El síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los conductores profesionales de transporte público convencional del distrito metropolitano de Quito. Quito: [Tesis de pregrado, Universidad de las Fuerzas Armadas]. Obtenido de <https://bit.ly/3nviMnl>
- Cañadas de la Fuente, G., San Luis, C., Lozano, L. M., Vargas, C., García, I., & de la Fuente, E. (2014). Evidencia de validez factorial del Maslach Burnout Inventory y estudio de los niveles de burnout en profesionales sanitarios. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 46(1), 44-52. Obtenido de <http://bit.ly/3MjPD9h>
- Chunga, L., Duarte, E., Magallanes, J., Torres, K., Verde, R., Rodriguez, D., & Morillo , A. (Marzo de 2020). Relación entre estrés laboral y Síndrome de Burnout en conductores de taxi de la ciudad de Trujillo. Perú, 2019. *REVISTA MÉDICAVALLEJIANA*, 9(1), 13-7. Obtenido de <http://bit.ly/3KgDzmz>
- del Hoyo, M. A. (2004). *Estrés Laboral*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Obtenido de <https://bit.ly/3FYEVRY>

- Estrada Ayala, K. C. (2018). *SÍNDROME DE BURNOUT: ENFOQUE FISIOTERAPÉUTICO*. Lima, Perú: [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso De La Vega]. Obtenido de <https://bit.ly/3JWTjL7>
- Gilla, M. A., Gimenez, S. B., Moran, V., & Olaz, F. (2019). Adaptación y validación del Inventario de Burnout de Maslach en profesionales argentinos de la salud mental. *Liberabit. Revista Peruana de Psicología*, 25(2), 179-191. Obtenido de <https://bit.ly/3LZ2BZB>
- Hanzlíková, I. (2004). Professional Drivers: The Sources of Occupational Stress. Obtenido de <https://bit.ly/42RZSHI>
- Hurtado Ramirez, D. (2017). *SÍNDROME DE BURNOUT EN CONDUCTORES DE UNA EMPRESA DE TAXI DE LIMA METROPOLITANA*. Lima, Perú: [Tesis de pregrado, Facultad de comunicacion Universidad de Lima]. Obtenido de <https://bit.ly/3nztJMi>
- Instituto Nacional de seguridad e higiene en el trabajo. (2006). *Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición*. España: Notas Tecnicas de prevención. Obtenido de <https://bit.ly/3JZ5C9X>
- Juarez Garcia, A., Merino Soto , C., Fernandez Arata, M., Flores Jimenez , C., Caraballo, M., & Camacho Cristia, C. (2020). Validación transcultural y funcionamiento diferencial del Maslach Burnout Inventory – General Survey en docentes de tres países latinoamericanos. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 38(1), 135-156. Obtenido de <https://bit.ly/3TYLklw>
- Juarez, A. (4 de abril de 2016). *ESCALA MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)*. Obtenido de <http://bit.ly/3zfqJQj>
- Lovo, J. (2021). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno*(70), 112. Obtenido de <http://bit.ly/3Zm6evO>
- Ministerio de la protección social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Obtenido de <https://bit.ly/3LYwgCk>
- Molina Rodriguez, D. (2020). Consecuencias del síndrome de burnout en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral. *Cielo*(3), 1-3. Obtenido de <https://bit.ly/3lUtseS>

- Morales, L., & Hidalgo, L. (Marzo de 2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124. Obtenido de <https://bit.ly/42TiCXe>
- Ochoa de la Vera , A. P., Pacheco Montece , K. G., & Alvarado Villa, G. E. (Marzo de 2019). *SÍNDROME DE BURNOUT: VALIDEZ DEL MASLACH BURNOUT INVENTORY GENERAL SURVEY EN UNA POBLACIÓN ECUATORIANA*. Obtenido de Repositorio UEES: <https://bit.ly/3TX3809>
- Ortiz Guzman, A. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 15(3), 1-19. Obtenido de <https://bit.ly/3M34X9X>
- Osan del Rio, A. (2021). Síndrome de burnout. *Revista Electrónica de Portales Medicos.com*, 16(23), 1063. Obtenido de <https://bit.ly/3zj19K1>
- Pega, F., Náfrádi, B., Momen, N., Ujita, Y., Streicher, K., & Prüss-Üstün, A. (2021). Global, regional, and national burdens of ischemic heart disease and stroke attributable to exposure to long working hours for 194 countries, 2000–2016: A systematic analysis from the WHO/ILO Joint Estimates of the Work-related Burden of Disease and Injur. *Environment International*, 154(1), 1-15. doi:<https://bit.ly/3Zt5e92>
- Psírculo Creativo. (2020). *Guía Prevención del Burnout*. Mexico: Psírculo Creativo. Obtenido de <https://bit.ly/40GLcJk>
- Rivera Guerrero, A., Segarra, P., & Giler Valverde, G. (2018). Síndrome de Burnout en docentes de instituciones de educación superior. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 38(2), 17-23. Obtenido de <http://bit.ly/3nrQUQZ>
- Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124. Obtenido de <https://bit.ly/414v7O3>
- Santafé Roza, A. A., & Agudelo Amaris, C. A. (2019). *Síndrome de Burnout en Conductores de la Cooperativa de Transportadores elMotilón COOPMOTILON de Pamplona*. Pamplona, Colombia: [Tesis de grado. Facultad de Salud Universidad de Pamplona]. Obtenido de <https://bit.ly/3FYmcoT>
- Sigüenza Galarza, A. F. (2015). RASGOS DE PERSONALIDAD VULNERABLES AL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS CHOFERES PROFESIONALES DE LA COOPERATIVA DE TAXIS BENJAMÍN CARRIÓN DURANTE EL PERIODO

DICIEMBRE 2014 - ABRIL 2015. Loja, Ecuador: [Tesis de grado, Área de la salud humana Universidad Nacional de Loja]. Obtenido de <https://bit.ly/3nvPJjw>

Tapia Caballero, P., Serrano Fernández, M. J., Boada Cuerva, M., Araya Castillo, L., & Boada Grau, J. (2021). Variables that predict burnout in professional drivers. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 28(3), 1756-1765. Obtenido de <https://bit.ly/3npdauJ>

Wang, P.-C., & Delp, L. (2014). Health status, job stress and work-related injury among Los Angeles taxi drivers. *Work*, 49(4), 705-12. doi:<https://doi.org/10.3233/WOR-131696>

11. Anexos

Anexo 1. Informe de Pertinencia del proyecto de tesis.



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Facultad
de la Salud
Humana

Oficio Nro. 2477-D-CMH-FSH-UNL
Loja, 5 de diciembre del 2022

Sr. Javier Alejandro Eras Díaz
ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE MEDICINA HUMANA
Ciudad.

De mi consideración:

Mediante el presente me permito informarle sobre el proyecto de investigación titulado: **Síndrome de Burnout en conductores de la Compañía Taxi Loja Norte LOJANORPRI S.A.**, de su autoría; de acuerdo al informe de fecha 2 de diciembre de 2022 suscrito por la Dra. Catalina Araujo López, docente de la Carrera de Medicina Humana, quien indica que una vez revisado y corregido, considera **aprobado y pertinente** su proyecto de tesis, estableciendo el tema: **Síndrome de Burnout en conductores de la Compañía Taxi Loja Norte LOJANORPRI S.A.**; puede continuar con el trámite respectivo.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
**TANIA VERONICA
CABRERA PARRA**

Dra. Tania Verónica Cabrera Parra
DIRECTORA DE LA CARRERA DE MEDICINA HUMANA
Documento adjunto: Informe de fecha 2 de diciembre de 2022 suscrito por la Dra. Catalina Araujo López. (Digital)

C.c.- Archivo, Secretaría.

Elaborado por:
Firmado digitalmente por ANA
CRISTINA LOJAN GUZMAN
Fecha: 2022-12-05
09:22:05:00

Ing. Ana Cristina Loján Guzmán
Secretaría de la Carrera de Medicina Humana

Anexo 2. Designación de director de Tesis.



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Facultad
de la Salud
Humana

Oficio Nro. 2479-D-CMH-FSH-UNL
Loja, 5 de diciembre del 2022

Dra. Celsa Beatriz Carrión Berrú
DOCENTE DE LA CARRERA DE MEDICINA
Ciudad.

De mi consideración:

A través de un cordial y respetuoso saludo me dirijo a usted, a la vez me permito comunicarle que ha sido designado/a como Director/a de tesis del tema: titulado **Síndrome de Burnout en conductores de la Compañía Taxi Loja Norte LOJANORPRI S.A.**, autoría de **Javier Alejandro Eras Díaz**.

Con los sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
**TANIA VERONICA
CABRERA PARRA**

Dra. Tania Verónica Cabrera Parra
DIRECTORA DE LA CARRERA DE MEDICINA HUMANA

C.c.- Archivo, Secretaría, Estudiante **Javier Alejandro Eras Díaz**.

Elaborado por:

Firmado digitalmente por ANA
CRISTINA LOJAN GUZMAN
Fecha: 2022-12-05 15:33:05:00

Ing. Ana Cristina Loján Guzmán
Secretaría de la Carrera de Medicina

Anexo 3. Oficio para el desarrollo de investigación en la Compañía Taxi Loja Norte LOJANORPRI S.A. por parte de la directora académica de la carrera de medicina



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Facultad
de la Salud
Humana

Oficio Nro. 2480-D-CMH-FSH-UNL
Loja, 5 de diciembre de 2022

Señor
Jonathan Steven Rodríguez Veintimilla
PRESIDENTE DE "LOJA NORTE LOJANORPRI S.A."
Ciudad. -

De mi consideración:

Por medio del presente, me dirijo a usted con la finalidad de expresarle un cordial y respetuoso saludo, deseándole éxito en el desarrollo de sus delicadas funciones.

Aprovecho la oportunidad para solicitarle, de la manera más comedida y en alcance a oficio Nro. 2434-D-CMH-FSH-UNL de fecha 29 de noviembre de 2022, se digne conceder su autorización a **Javier Alejandro Eras Diaz**, estudiante de la Carrera de Medicina Humana de la Universidad Nacional de Loja, para la recolección de datos mediante la aplicación del cuestionario MASLACH BURNOUT INVENTORY - GENERAL SURVEY (MBI- GS) a los conductores de la compañía bajo su cargo; información que servirá para el desarrollo del proyecto de investigación titulado: **Síndrome de Burnout en conductores de la Compañía Taxi Loja Norte LOJANORPRI S.A.**, autoría de **Javier Alejandro Eras Diaz**, trabajo que lo realizará bajo la supervisión de la **Dra. Celsa Beatriz Carrión Berrú**, catedrática de nuestra carrera.

Por la atención que se digne dar al presente, le expreso mi agradecimiento personal e institucional.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
**TANIA VERONICA
CABRERA PARRA**

Dra. Tania Verónica Cabrera Parra
DIRECTORA DE LA CARRERA DE MEDICINA HUMANA

C.c.- Archivo, Secretaria, estudiante **Javier Alejandro Eras Diaz**.

Datos de estudiante:

Nombre: Javier Alejandro Eras Diaz
CI: 1105707192
Celular: 0967730660
Correo: javier.eras@unl.edu.ec

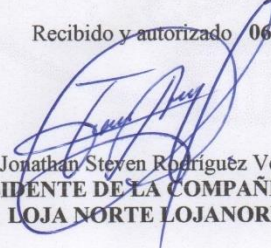
Elaborado por:

!LUPDGR GLILWDPHQWH SRUS1\$
&5.67.1\$ /2-\$1 *8=0\$1
)HFKD

Ing. Ana Cristina Loján Guzmán
Secretaria de la Carrera de Medicina



Recibido y autorizado 06-12-2022


Sr. Jonathan Steven Rodríguez Veintimilla
**PRESIDENTE DE LA COMPAÑÍA TAXI
LOJA NORTE LOJANORPRI S.A.**

Calle Manuel Monteros
tras el Hospital Isidro Ayora - Loja - Ecuador
072 -57 1379 Ext. 102

Anexo 4. Autorización para la recolección de datos por parte del presidente de la Compañía Taxi Loja Norte LOJANORPRI S.A.



COMPAÑÍA DE TAXI
LOJANORTE

Loja, 06 de diciembre de 2022

Sr. Javier Alejandro Eras Díaz

ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE MEDICINA HUMANA

Presente. -

De mi especial consideración:

Por medio de la presente me permito dar respuesta a la petición, de fecha 05 de diciembre del año en curso, suscrita por la Dra. Tania Cabrera Parra, Directora de la carrera de medicina Humana de la Universidad Nacional de Loja, en el cual solicita autorización para recolectar datos requeridos y la aplicación del cuestionario **MASLACH BURNOUT INVENTORY - GENERAL SURVEY (MBI - GS)** a los conductores, para la elaboración del tema de tesis: **Síndrome de Burnout en conductores de la Compañía Taxi Loja Norte LOJANORPRI S.A.**, mismo que luego del análisis fue aprobado por las autoridades de la compañía y por mi persona; con el compromiso de que tales datos sean utilizados estrictamente en el tema académico y que se facilite una copia del informe final del tema en mención.

Para los tramites pertinentes.

Atentamente,



Sr. Jonathan Steven Rodríguez Veintimilla

PRESIDENTE DE LA COMPAÑÍA TAXI LOJA NORTE LOJANORPRI S.A.

Motupe - Vía de Integración Barrial

loja.norte2010@yahoo.com

07 2722118

0983191809

0991358612



Anexo 5. Consentimiento informado



FACULTAD DE LA SALUD HUMANA

TITULACIÓN DE MEDICINA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Introducción

A través del presente documento se da a conocer que usted ha sido seleccionado(a) y se le invita a participar en el estudio **Síndrome de Burnout en conductores de la Compañía Taxi Loja Norte LOJANORPRI S.A.**, mismo que está a cargo del Sr. **Javier Alejandro Eras Diaz**, estudiante de la carrera de medicina, que realiza el trabajo de titulación previo a la obtención del título de médico.

Propósito

Este estudio tiene el propósito de conocer si usted presenta Síndrome de Burnout

Procedimiento

Si usted desea participar en el siguiente estudio, se le pedirá que lea y firme este documento de consentimiento informado antes de realizar cualquier procedimiento relacionado con esta investigación.

En el presente estudio se realizará el llenado de un formulario de recolección de datos que está formado por los siguientes apartados:

1. Datos personales: instrucción, estado civil, sexo, edad, número de hijos, nivel socio económico, carga horaria semanal y tiempo de servicio
2. Maslach Burnout Inventory- General Survey (MBI-GS), que valora mediante 15 ítems, el agotamiento, cinismo y eficacia profesional dentro del entorno laboral.

Riesgos o molestias

En el presente estudio, el llenado del formulario de recolección de datos personales y la aplicación de los cuestionarios antes mencionados no le provocará ningún tipo de molestia, ni conlleva ningún riesgo.

Posibles beneficios

En el presente estudio, el llenado del formulario beneficiara a la determinación del Síndrome de Burnout y a establecer si usted padece o no de este trastorno en sus diferentes grados, cuya información puede ser utilizada por usted, su familia y médico tratante para realizar intervenciones de prevención, tratamiento y mejorar su calidad de vida.

Costos

Al participar en el presente estudio, usted no tendrá que cancelar ningún valor por cualquier procedimiento que se le realice, tampoco recibirá remuneración económica de ningún tipo.

Confidencialidad

Toda información que se le solicite en el presente estudio servirá única y exclusivamente para la realización de la investigación. Ninguno de los datos personales obtenidos será hecho público, de manera que siempre se preservará el carácter anónimo de su participación.

A quién contactar

Si tiene alguna inquietud puede comunicarla en este momento, o cuando usted crea conveniente, para ello puede hacerlo al siguiente **correo electrónico: javier.eras@unl.edu.ec,** o al **teléfono celular 0963228186.**

Participación voluntaria

Usted es absolutamente libre de hacer todas las preguntas que considere necesarias y aceptar o rehusarse a participar en el presente estudio.

Si al terminar de leer, usted acepta participar en el presente estudio, por favor llene los siguientes apartados y firme libre y voluntariamente:

Lugar y Fecha: Loja, _____

Yo, _____ con número de cédula _____, luego de haber recibido toda la información referente

al proyecto de investigación: **Síndrome de Burnout en conductores de la Compañía Taxi Loja Norte LOJANORPRI S.A.**, y de haber satisfecho todas mis dudas al respecto, autorizo que se me realice dicha investigación y autorizo que se utilice la información recolectada en el estudio descrito.

Firma:

Anexo 6. Ficha de recolección de datos



FACULTAD DE LA SALUD HUMANA

TITULACIÓN DE MEDICINA

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Instructivo: El presente formulario tiene como finalidad obtener algunos datos personales que me ayudarán a recopilar información importante para el presente estudio. Marque con una “X” el espacio correspondiente a la mejor opción de respuesta que usted considere y recuerde seleccionar una sola opción. Importante recalcar que la información que se obtendrá será absolutamente confidencial.

Instrucción: Primaria () Secundaria () Superior () Ninguna ()	Estado civil: Soltero () Casado () Unión libre () Divorciado () Viudo ()
Sexo: Hombre () Mujer ()	Edad (años cumplidos): ____ 18 – 35 () 36-45 () 46-55 () ≥ 56 ()
Número de Hijos 0 hijos () 1-2 hijos () ≥ 3 hijos ()	Nivel socioeconómico Alto () Medio alto () Medio típico () Medio Bajo () Bajo ()
Carga horaria semanal: 20 – 40 horas () 41 – 60 horas () ≥ 61 horas ()	Tiempo de servicio 3 meses a 1 año () 1 – 5 años () 5 – 10 años () 10 – 15 años () ≥ 15 años ()

Anexo 8. Certificación de abstract

CERTIFICADO DE TRADUCCIÓN

Lic. Díaz Lalangui Edwin Galo, PhD.

**LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION EN LA ESPECIALIDAD DE
IDIOMA INGLÉS**

CERTIFICA:

Que el resumen del trabajo de titulación final denominado **“Síndrome de Burnout en conductores de la Compañía Taxi Loja Norte LOJANORPRI S.A.”**, del estudiante **Eras Díaz Javier Alejandro**, portador de la cédula de ciudadanía **1105707192**, estudiante de la carrera de Medicina de la Facultad de la Salud Humana de la Universidad Nacional de Loja, previo a la obtención del título de Médico General, es una fiel traducción del idioma español al inglés.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando al interesado hacer uso del mismo en lo que estime conveniente.

Loja, 03 de abril del 2023



Lic. Díaz Lalangui Edwin Galo, PhD.

**LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION EN LA ESPECIALIDAD DE
IDIOMA INGLÉS**

CI. 1101937306

Registro Senescyt: 1008-03-464215

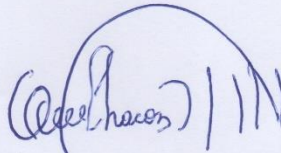
Anexo 9. Certificación del tribunal de grado

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Loja, 03 de abril de 2023

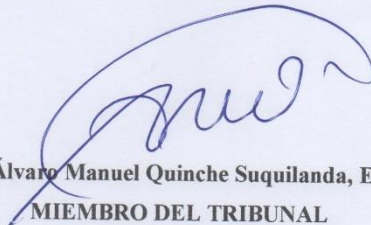
En calidad del tribunal calificador del trabajo de Integración curricular o de titulación titulado: **Síndrome de Burnout en conductores de la Compañía Taxi Loja Norte LOJANORPRI S.A.**, de la autoría del Sr. Javier Alejandro Eras Díaz, portador de la cédula de identidad Nro. 1105707192, previo a la obtención del título de Médico General., certificamos que se ha incorporado las observaciones realizadas por los miembros del tribunal o por el director trabajo de integración curricular, por tal motivo se procede a la aprobación y calificación del trabajo de integración curricular o de titulación de grado y la continuación de los trámites pertinentes para su publicación y sustentación pública.

APROBADO



Dra. Gabriela de los Ángeles Chacón Valdiviezo, Esp.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Dr. Álvaro Manuel Quinche Suquilanda, Esp.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Dra. Yuliana Zoraida Uchuary Sinche, Esp.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL