

**EVALUACION DEL SINDROME DE BOURNOUT Y DISEÑO DE MEDIDAS
PARA PREVENCION DE ACCIDENTALIDAD EN EL GREMIO DE
CONDUCTORES DE LA EMPRESA TRANSSANDER**

ZULY YANETH CORTÉS ZÁBALA

ASESOR

PSIC. MG. JESÚS MARÍA GALVEZ HOYOS

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
FACULTAD DE PSICOLOGIA
FLORIDABLANCA

2009

**EVALUACION DEL SINDROME DE BOURNOUT Y DISEÑO DE MEDIDAS
PARA PREVENCION DE ACCIDENTALIDAD EL GREMIO DE
CONDUCTORES DE LA EMPRESA TRANSSANDER**

Zuly Yaneth Cortés Zábala

Trabajo de Grado:

En la modalidad de proyecto de grado como requisito para optar el título de Psicóloga

Asesor:

Psic. Mg. Jesús María Gálvez Hoyos

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
FACULTAD DE PSICOLOGIA
FLORIDABLANCA
2009

Nota de Aceptación

Presidente del Jurado

Floridablanca, _____

QUIERO DEDICAR ESTE PROYECTO A:

Mi Señor, Padre Celestial que me ha brindado todo y hoy hace posible un logro más en mi vida, a mi Madre y a mi Padre por haberme dado la vida y por ser esas personas luchadoras de quien tomé ejemplo, a mis hermanos por ese apoyo emocional que me brindaron constantemente, a mi novio por ese apoyo brindado en todos los momentos y en general a todas aquellas personas que directa e indirectamente contribuyeron a que ese camino que emprendí en la falda de la montaña hoy sea celebrado en la cima.

A todos con mucho amor, mis más profundos agradecimientos

ZULY YANETH CORTES ZABALA

El autor expresa sus agradecimientos a:

JUAN CARLOS SUAREZ ARDILA Gerente General y Accionista de TRANSSANDER S.A. por su apoyo e interés en el desarrollo de este trabajo

GUILLERMO SUAREZ ARDILA Presidente y Accionista de TRANSSANDER S.A. por su apoyo e interés en el desarrollo de este trabajo

FELIPE SUAREZ ARDILA, Accionista TRANSSANDER S.A por su apoyo e interés en el desarrollo de este trabajo

LYDA TERESA FLORES Directora de Recurso Humano, por su apoyo e impulso a la realización del presente proyecto.

JAVIER BECERRA, Gerente Administrativo TRANSSANDER S.A, quien apporto la información e ideas necesarias para la realización del proyecto.

JESUS MARIA GALVEZ HOYOS, director de proyecto, para el, mi admiración y respeto por su entrega al trabajo.

ZAMANDA DUARTE, Directiva Universidad Pontificia Bolivariana, mi admiración y respeto por su acompañamiento de amistad y brindarme su confianza.

TABLA DE CONTENIDO

INDICE DE TABLAS.....	7
INDICE DE GRAFICAS.....	8
INDICE DE ANEXOS.....	10
INTRODUCCION.....	11
RESUMEN.....	13
1. JUSTIFICACIÓN	14
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
3. OBJETIVOS.....	17
3.1 Objetivo general.....	17
3.2 Objetivos específicos.....	17
4. REFERENTE CONCEPTUAL.....	18
4.1 Estrés.....	18
4.2 Estrés Laboral.....	20
4.2.1 Absentismo por enfermedad.....	21
4.2.2 Rotación de personal.....	22
4.2.3 Accidentes.....	22
4.2.4 Litigios.....	22
4.3 Intervención en estrés laboral.....	23
4.3.1 Terapia Cognitiva.....	23
4.3.2 Inoculación de estrés.....	24

4.3.3 Entrenamiento en relajación.....	26
4.3.4 Relajación Meditativa.....	27
4.4 Síndrome de Burnout.....	28
4.4.1 Manifestaciones clínicas del Síndrome del Burnout.....	34
4.4.2 Factores que influyen en el desgaste profesional	35
4.4.3 Evaluación del síndrome de Burnout.....	35
4.4.4 Diagnostico.....	36
4.5. Seguridad vial.....	37
4.6 Medidas preventivas.....	39
4.7 Antecedentes.....	40
5. METODO.....	43
5.1 Diseño.....	43
5.2 Participantes.....	43
5.3 Instrumento.....	44
5.3.1 Estructura de la Escala.....	44
5.4 Procedimiento.....	45
6. RESULTADOS.....	48
7. DISCUSION.....	69
8. CONCLUSIONES.....	74
9. RECOMENDACIONES.....	76

10. LISTA DE REFERENCIAS.....	77
11. ANEXOS.....	80

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Generalidades demográficas.....	43
Tabla 2: Estructura de la Escala.....	45
Tabla 3: Línea de transporte Intermunicipal.....	48
Tabla 4: Línea de transporte Camperos.....	53
Tabla 5: Línea de transporte Intedepartamental.....	57
Tabla 6: Línea de transporte Taxis.....	61

INDICE DE GRAFICAS

Línea de transporte Intermunicipal.....	49
Grafica 1: Dimensión agotamiento emocional.....	49
Grafica 2: Dimensión despersonalización.....	50
Grafica 3: Dimensión falta de realización personal.....	51
Grafica 4: Medias Generales-Línea Intermunicipal.....	52
Línea de transporte Camperos.....	53
Grafica 5: Dimensión agotamiento emocional.....	53
Grafica 6: Dimensión despersonalización.....	54
Grafica 7: Dimensión falta de realización personal.....	55
Grafica 8: Medias Generales-Camperos.....	56
Línea de transporte Interdepartamental.....	57
Grafica 9: Dimensión agotamiento emocional.....	57
Grafica 10: Dimensión despersonalización.....	58
Grafica 11: Dimensión falta de realización personal.....	59
Grafica 12: Medias Generales-Línea Interdepartamental.....	60
Línea de transporte Taxis.....	61
Grafica 13: Dimensión agotamiento emocional.....	61
Grafica 14: Dimensión despersonalización.....	62
Grafica 15: Dimensión falta de realización Personal.....	63
Grafica 16: Medias Generales-Línea Interdepartamental.....	64
Dimensión agotamiento emocional.....	65
Grafica 17: Lineas de transporte.....	65

Dimensión despersonalización.....	66
Grafica 18:Lineas de transporte.....	66
Dimensión falta de realización personal.....	67
Grafica 19.....	67

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Recopilación de estudios sobre síndrome de Burnout en diferentes profesiones.

Anexo 2. Inventario Burnout de Maslach (MBI).

Anexo 3. Cartilla sobre medidas de prevención en la reducción de accidentalidad para la población de conductores de la empresa Transsander.

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: EVALUACION DEL SINDROME DE BURNOUT Y DISEÑO DE MEDIDAS PARA PREVENCIÓN DE ACCIDENTALIDAD EN EL GREMIO DE CONDUCTORES DE LA EMPRESA TRANSSANDER

AUTOR: Zuly Janeth Cortes Zabala

FACULTAD: Facultad de Psicología

DIRECTOR(A): Jesús María Gálvez Hoyos

RESUMEN

Partiendo de la importancia que tienen las estrategias para prevenir los accidentes en carreteras a causa de los síntomas del Síndrome de Burnout se plantea el siguiente interrogante ¿Cuáles son las medidas de prevención que a partir del diagnóstico del síndrome de Burnout permitirán disminuir el riesgo de accidentalidad en el gremio de conductores de Transsander? La presente investigación se enfocó la identificación de la presencia del síndrome de Burnout en conductores de Transsander para diseñar la guía "Manejo del Síndrome de Burnout", con el fin de reducir y prevenir el riesgo de accidentalidad en este gremio en la ciudad de Bucaramanga, la muestra para la investigación fue 148 conductores, 47 Busetas Inter Departamentales, 32 Busetas Intermunicipales, 19 Camperos y 50 de Taxis; edades entre 20 a 65 años de edad. La metodología empleada para esta investigación fue enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de tipo descriptivo y el procedimiento se llevó a cabo a partir de la fases cinco. Como resultado se obtuvo la identificación del síndrome de Burnout en las diversas líneas de transporte, el grado de presencia en cada una de las dimensiones que conforman el inventario Burnout de Maslach y el diseño de medidas preventivas en el riesgo de accidentes. A partir de los resultados obtenidos por medio de la implementación del instrumento se encontró un alto nivel en las variables de realización personal, cansancio emocional y despersonalización esto indica mayor presencia de síndrome de Burnout. Las medidas de prevención se basaron en las técnicas de inoculación de estrés y técnicas de relajación, los cuales permitirán brindarle a los conductores de transporte las estrategias necesarias para afrontar las cargas tensionales que frecuentemente están expuestos; esto con el fin de minimizar los efectos que este trae a la salud física y mental del trabajador.

PALABRAS CLAVES: Medidas Preventivas, Síndrome de Burnout, Accidentalidad

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITLE: EVALUATION OF THE SINDROME OF BURNOUT AND DESIGN OF MEASURES FOR PREVENCIÓN OF ACCIDENT RATE IN THE GUILD OF CONDUCTORS OF THE BUSINESS TRANSSANDER

AUTHOR: Zuly Janeth Cortes Zabala

FACULTY: Facultad de Psicología

DIRECTOR: Jesús María Gálvez Hoyos

ABSTRACT

Leaving from the importance that have the strategies to prevent the accidents in highways on account of the symptoms of the Syndrome of Burnout the following questioning one be planted ¿Which are the measures of prevention that from the diagnosis of the syndrome of Burnout will permit to diminish the risk of accident rate in the guild of conductors of Transsander? The present investigation was focused the identification of the presence of the syndrome of Burnout in conductors of Transsander to design the guide "Management of the Syndrome of Burnout", in order to reduce and to prevent the risk of accident rate in this guild in the city of Bucaramanga, the sample for the investigation was 148 conductors, 47 Busetas Inter Departmental, 32 Busetas Intermunicipales, 19 Outdoor and 50 Taxis; ages among 20 65 years of age. The employed methodology for this investigation was quantitative focus, with a not experimental design of descriptive type and the procedure was carried out from the phases five. As a consequence the identification of the syndrome was obtained of Burnout in the diverse lines of transportation, the degree of presence in each one the dimensions that conform the inventory Burnout of Maslach and the design of preventive measures in the risk of accidents. From the results obtained through the implementation of the instrument a high level in the variables of personal execution was found, emotional exhaustion and depersonalización this indicates greater presence syndrome of Burnout. The measures of prevention were based on the stress inoculation techniques and techniques of relaxation, which will permit to offer him the conductors of transportation the necessary strategies to confront the loads you strain them that often they are exposed; this in order to minimize the effects that this brings to the mental and physical health of the worker.

KEYWORD:

Preventive Measures, Syndrome of Burnout, Accident Rate

INTRODUCCION

El síndrome de Burnout, también llamado síndrome de estar quemado o de desgaste profesional, se considera la fase avanzada del estrés laboral, como consecuencia del estrés laboral crónico.

Diversas investigaciones arrojan como resultado que alrededor de dos tercios de todas las enfermedades están relacionadas con el estrés laboral y aunque no se trata de una relación de causa-efecto, el estrés laboral es un factor importante que interacciona con otras variables biológicas, psicológicas y sociales, dando lugar a numerosas enfermedades físicas y mentales cuyas consecuencias de este síndrome pueden ser graves, tanto en el aspecto personal como en el de la organización llegando a generar altos costos socioeconómicos para las organizaciones y para sí mismos.

Por esta razón realizar investigaciones en torno a la prevención de accidentalidad en el gremio de conductores a partir de un previo diagnóstico que indique el grado de burnout que no solo se limite a la descripción de este fenómeno, será relevante, en la medida en que se abordará una de las principales variables que influye en el riesgo de sufrir un accidente de tránsito; aspecto que beneficiará no solo al trabajador, sino a la organización y a la sociedad como tal.

En Colombia el Decreto 1295 de Junio de 1994 en su artículo 1° define el Sistema General de Riesgos Profesionales como el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles a menudo y como consecuencia del trabajo que desarrollan. Por tal razón como futura psicóloga profesionales en el área de la Salud Mental existe la necesidad de crear programas dirigidos a la prevención de estas futuras Enfermedades Profesionales.

Por lo anterior en la presente investigación se presenta un estudio descriptivo, ya que se recolectarán los datos sobre diferentes aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar, partiendo de la descripción y diagnóstico de una situación, que en este caso es la incidencia del síndrome de Burnout en conductores de Transsander, cuyo objetivo principal fue Diseñar medidas de prevención e intervención a partir del diagnóstico del síndrome de Burnout, con el fin de disminuir el riesgo de accidentalidad en el gremio de conductores de la empresa de transportes Transsander de la ciudad de Bucaramanga

**EVALUACION DEL SINDROME DE BOURNOUT Y DISEÑO DE MEDIDAS
PARA PREVENCION DE ACCIDENTALIDAD EN EL GREMIO DE
CONDUCTORES DE LA EMPRESA TRANSSANDER**

Zuly Yaneth Cortés Zábala
Psic. Mg. Jesús María Gálvez Hoyos
Universidad Pontificia Bolivariana
Bucaramanga

Resumen

La presente investigación se enfocó en el diseño de la guía “Manejo del Síndrome de Bournt”, con el fin de prevenir y reducir el riesgo de accidentalidad en conductores de la empresa de Transportes Santander “Transsander” de la ciudad de Bucaramanga, se tomaron para este estudio fue de 148 conductores, 47 de Busetas Inter Departamentales, 32 de Busetas Intermunicipales, 19 de Camperos y 50 de Taxis, con edades entre 20 y 65 años de edad. La metodología empleada para esta investigación fue enfoque cuantitativo, con diseño no experimental de tipo descriptivo. El procedimiento se llevó acabo a partir de cinco. Como resultado se obtuvo la identificación del síndrome de Burnout en las diversas líneas de transporte, el grado de presencia en cada una de las dimensiones que conforman el inventario Burnout de Maslach y el diseño de medidas preventivas en el riesgo de accidentes.

Palabras Claves: Diseño de medidas preventivas, guía “Manejo del síndrome del Burnout”, Síndrome de burnout, accidentalidad.

1. JUSTIFICACION

El Burnout o síndrome de quemarse por el trabajo se define según Rivera (2006), como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado.

El Burnout, se ha considerado a través de los años, como una de las principales problemáticas que se da en el contexto organizacional, teniendo en cuenta que los trabajadores mantienen la mayor parte de su tiempo en el ámbito laboral estando expuestos a demandas que requieren ser atendidas o satisfechas.

Los transportadores se encuentran constantemente bajo cargas tensionantes, como lo señala Chaparro y Guerrero (2002), el trabajo exige una alta demanda que lleva a experimentar fatiga que puede traducirse en somnolencia, trastornos de sueño, tensión, irritabilidad, dificultad en la concentración, dolor lumbar, dolor de piernas y dolor de ojos; todo esto por la exposición a altos niveles de vigilancia, extrema presión del tiempo, desastres potenciales como consecuencias de un error o falta de atención, exposición a peligros, trabajo nocturno, falta de sitio de descanso, movimientos compulsivos del cuerpo, ejecución de acciones, adquisición y procesamiento de información y condiciones ambientales de trabajo deficientes que actúan como factores de riesgo en la presentación de niveles elevados de estrés.

De ahí las intervenciones en el contexto del transporte se hacen necesarias y urgentes, inicialmente para prevenir accidentalidad y crear conciencia social para que los accidentes no se acepten como una consecuencia inevitable de la circulación por carretera y posteriormente para evitar pérdidas humanas y económicas para las empresas de transporte.

Desde esta perspectiva, la elaboración de estrategias, tales como el diseño de cartillas o Guías informativas, de contenido preventivo para disminuir el riesgo de accidentalidad y de esta forma los focos de estrés que pueden desencadenar situaciones críticas, tanto para el conductor, como para la empresa y los pasajeros, será determinante para combatir los síntomas del síndrome de Burnout presentes entre el gremio transportador de la empresa Transsander de la ciudad de Bucaramanga.

De igual forma el diseño de estudios que abarquen estos aspectos, teniendo en cuenta que en la literatura sobre Burnout se encuentran pocas investigaciones centradas en proponer o diseñar estrategias de intervención adecuadas para solucionar esta problemática, ya que a pesar de que han sido más de treinta años de investigación de este síndrome, hoy en día los trabajos solo se orientan a la descripción del síndrome, o bien a la consecución de un instrumento de medida del mismo. (Ospina 2006),

Teniendo estos aspectos en cuenta y tratando de fortalecer y aportar esta área dentro de la Universidad Pontificia Bolivariana y de la ciudad, se plateó la realización del Diseño de medidas preventivas para reducir la accidentalidad en el gremio de conductores de la empresa Transsander. Esta cartilla o manual será una herramienta informativa, que le permitirá a las organizaciones la prevención de situaciones, en donde los conductores serán los más beneficiados, ya que se diseñaran procesos que permitirán que sobre lleven los acontecimientos que origina el síndrome de Burnout, y lo mas importante puedan superar las consecuencias que conlleva el mismo; ya que Rivera (2006) considera que la exposición continua al síndrome suele dar lugar a síntomas mentales y físicos constantes, tales como irritabilidad, estado depresivo, conducta impulsiva, inestabilidad emocional, fatiga crónica, insomnio, dificultad de concentración entre otros, los cuales pueden afectar severamente la cotidianidad de las personas, traducándose esto en bajo rendimiento, ausentismo, aislamiento social., ente otros.

Finalmente es necesario difundir una batería que sea efectiva para la comunidad transportadora, además de lograr incentivar a los profesionales de la salud y de las ciencias

sociales a emplear estas herramientas, y adelantar procesos con estas implicaciones para el avance científico e institucional.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Burnout, constituye hoy por hoy una de las problemáticas que ha generado mayor inquietud en las organizaciones; de ahí que diversos autores han postulado diferentes conjeturas alrededor de las consecuencias que este trae a la salud tanto física como mental del ser humano, a partir del estudio del ambiente laboral, como fuente principal en la aparición de este síndrome.

Por tal motivo, en la actualidad son muchos los estudios en torno a esta temática, como lo señala Poblete (2008), los cuales han ido adquiriendo una especial importancia en los diversos contextos laborales pasando a constituir una preocupación específica de quienes trabajan en el ámbito de la salud, el servicio social y la educación en forma fundamental y extendiéndose ésta preocupación a gendarmes y empleados bancarios.

Con base en lo anterior, es evidente la importancia que se le ha brindado al análisis del Burnout en los diversos escenarios, sin embargo en la población de conductores de transporte, se ha dado poca relevancia. Este personal está en el mismo nivel de padecer estrés crónico, como lo afirma Piotto (2002), el cual señala que manejar bajo estrés aumenta los riesgos de accidentes del tránsito, ya que estas dos variables están íntimamente relacionadas, debido a que una persona que presente un alto grado del mismo, tiene disminuidas sus facultades mentales y físicas.

Estas situaciones se encuentran estrechamente relacionadas con los transportadores de la empresa Transsander, lo que indica que un conductor que sale a la calle en estas condiciones, tendrá una menor capacidad de respuesta, su concentración no será óptima,

presentará menos iniciativas para resolver situaciones por sencillas que sean, y habrá dificultades para tomar decisiones adecuadas en los momentos justos.

En este lineamiento, es necesario diseñar medidas preventivas que le permitan a los transportadores capacitarse de forma didáctica, ágil, confiable en el manejo de los síntomas que acompañan al síndrome de Burnout y de esta forma disminuir los altos índices de accidentalidad, de pérdidas humanas y económicas, de ausentismo laboral, del deterioro físico y mental que puede presentar este personal, entre otras.

A partir de lo anterior y partiendo de la importancia que tienen las estrategias para prevenir los accidentes en carreteras a causa de los síntomas del Síndrome de Burnout se plantea el siguiente interrogante.

¿La evaluación del síndrome de Burnout en conductores permitirá elaborar medidas de prevención de accidentalidad para disminuir este riesgo?

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo general

Evaluar el síndrome de Burnout para elaborar medidas de prevención con el fin de disminuir el riesgo de accidentalidad en conductores.

3.2 Objetivos específicos

Identificar el grado de presencia del Síndrome de Burnout en conductores de diferentes líneas de transporte.

Determinar el grado de presencia de cada una de las dimensiones que conforman el Síndrome de Burnout en los conductores de cada línea de transporte.

Elaborar medidas de prevención para disminuir el riesgo de accidentalidad en los conductores de transporte.

4. REFERENTE CONCEPTUAL

El síndrome de Burnout, se ha caracterizado por ser una temática que ha generado interés en diversos autores y disciplinas, ya que a partir de sus investigaciones en contextos principalmente laborales han enfocado sus esfuerzos en conceptualizarla haciendo especial énfasis en aspectos elementales como su etiología, sus manifestaciones y sus consecuencias; todo esto con el fin de realizar aportes que contribuyan a entender este fenómeno, que hoy por hoy se ha posicionado por ser una problemática social que ha cobrado gran importancia en el mundo actual.

Bajo esta perspectiva, el síndrome de Burnout ha sido evaluado, como lo afirma Buzzetti (2005), principalmente con profesionales relacionados con el servicio y la asistencia a personas, tales como docentes y profesionales de la salud, limitándose específicamente a esta población; como lo resaltan los aportes de Ospina (2006), quien muestra la recopilación de diversos estudios entre los años de 1984 a 1997, los cuales fueron realizados con diferentes profesiones pero no incluyen su ejecución con conductores. (Anexo 1).

4.1 Estrés

El estrés es una problemática amplia en donde autores como Selye (1976), Mason (1968), Lazarus y Folkman (1986), entre otros han determinado diversas concepciones partiendo de postulados que lo señalan como un estímulo, como respuesta o como una consecuencia. No obstante en este apartado se tendrán en cuenta los aportes dados por Selye (1976), quien ha sido considerado desde su inicio como el padre del estrés, el cual lo define como una respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un sujeto que

busca adaptarse y reajustarse a presiones tanto internas como externas, las cuales perturban el equilibrio emocional causando consecuencias evidentes en la salud de la persona que lo padece.

De ahí que, se hace necesario resaltar los factores moderadores de experiencia del estrés propuestos por Oblitas (2004), los cuales son los que intervienen directamente en incrementar o amortiguar la percepción de amenaza o la acción de los estresores y que, por lo tanto, facilitan o entorpecen las respuestas adaptativas. De acuerdo con ello, se definen tres tipos de factores: a) Factores internos de estrés: Estos incluyen las variables del propio sujeto directamente relacionadas con la respuesta de estrés, b) Factores externos de estrés: Estos hacen referencia a los estresores medioambientales que pueden sobrecargar los mecanismos de defensa y la regulación homeostática o de ajuste del individuo y c) Factores moduladores: Están constituidos por variables del medio ambiente como del propio individuo que no están en relación directa con la respuesta del estrés, pero que actúan como condicionadores, moduladores o modificadores de la interacción entre los factores externos externos e internos.

Desde esta perspectiva, la forma en que modulan estos factores influye en la aparición de las consecuencias que este trae en la salud de la persona que lo padezca; las cuales, como lo determina Stephen y Cooper (2004), incluyen efectos físicos como patrones alterados de sueño, agotamiento, letargo, dificultades para respirar, indigestión, náuseas, alteraciones intestinales, dolores de cabeza, pérdida del deseo sexual, tensión muscular, espasmos nerviosos entre otros. Así mismo incluyen efectos conductuales como irritabilidad y agresión, ansiedad y temor, capacidad deficiente para tomar decisiones, preocupación por asuntos triviales, incapacidad para establecer prioridades, dificultad de afrontamiento, cambios y variaciones del estado de ánimo, dificultades de concentración, sentimientos de fracaso, falta de sentimiento de valía personal y propensión a sufrir accidentes.

Bajo este lineamiento, Selye (1976). Propone una clasificación de acuerdo al efecto que genera en la persona indicando dos clases de estrés: a) Distrés: Hace referencia al estrés

negativo o desagradable que hace que la persona desarrolle una presión o esfuerzo por encima del necesario de acuerdo a la carga que sobre este recae. Del mismo modo, va acompañado siempre de un desorden fisiológico, que incluye una aceleración de las funciones, hiperactividad, acortamiento muscular y apareamiento de síntomas de otras enfermedades y b) Estrés: Aquí hace mención al estrés positivo el cual no produce un desequilibrio de tipo fisiológico, sino que ejerce efectos a nivel psicológico, ya que genera en la persona la capacidad de enfrentar nuevas situaciones a través del incremento de la vitalidad, salud y energía; facilitando la toma de decisiones que dará lugar a la iniciativa en el desarrollo como ser humano.

4.2 Estrés laboral

Los efectos del estrés en los contextos laborales, son hoy en día una preocupación tanto en los países en desarrollo como en los estados industrializados; preocupación que se refleja como lo afirma Buendía (1993) en los enormes costos económicos derivados tanto para los individuos como para las organizaciones.

Es así como, este mismo autor señala que para cada empresa sus empleados se convierten en el capital más importante; motivo por el cual son ellos los que deben ser apoyados y capacitados si se quiere que la organización alcance el funcionamiento óptimo, derivándose aquí la necesidad de buscar el bienestar de su capital humano.

No obstante, cabe resaltar que es el ámbito laboral, el lugar donde el empleado pasa la mayor parte de su tiempo, siendo expuesto a un sinnúmero de circunstancias como son, el cumplimiento de horarios, el factor económico, el estar bajo el mando de un jefe, las metas impuestas, mantener relaciones interpersonales; y otras situaciones que al no darse adecuadamente influirán en la aparición del estrés laboral, el cual es definido por la OMS como “ la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.

De este modo, la aparición del estrés laboral genera unos efectos negativos, que suelen ser muy evidentes en este contexto, razón por la cual, requieren como lo afirma Stephen y Cooper (2004), de ser identificadas las situaciones potenciales de estrés para su pronta intervención, evitando con ello las repercusiones futuras que tienden avanzar con el paso del tiempo.

Este proceso de identificación tiene como finalidad dos objetivos: a) Primero, se desea aumentar la consciencia acerca de cuánta información valiosa hay dentro de las empresas para ayudar a evaluar si existe un problema con el estrés en el trabajo y b) El segundo objetivo se relaciona con el primero, ya que es poco común que una persona dentro de una organización sea capaz de volverse el defensor de la causa de un enfoque proactivo dirigido al manejo del estrés. Por tal razón los interesados directos o representantes de grupo ilustrados necesitan apoyo de sus colegas para poder combatir efectivamente el estrés, debido a que la mejor manera de obtener apoyo es presentar la evidencia de que existe un problema y de que éste se traduce en fuertes costos financieros como humanos.

De esta manera, si las organizaciones entendieran realmente el costo que tiene para sus negocios el estrés de sus empleados, invertirían mucho más tiempo y recursos en manejar los efectos de la presión; ya que una vez conocen el costo y tienen la evidencia, surge un compromiso más fuerte para tomar acciones Stephen y Cooper (2004).

Bajo este enfoque, cabe señalar los principales costos Comerciales, los cuales son sustentados por los autores anteriormente nombrados y argumentan la importancia de realizar este tipo de estudios. Entre ellos se encuentra:

4.2.1 Absentismo por enfermedad

En este punto, la incapacidad para satisfacer las necesidades humanas más básicas en lugar de trabajo (como apoyo, reconocimiento, influencia y control), es un enorme contribuyente al estrés de los empleados y una de las razones clave por la que éste se correlacione con el absentismo.

El estrés ocurre cuando las presiones se combinan de un modo que sobrepasa la capacidad del individuo para manejarlas, dando lugar a ausencias cortas o a largo plazo que finalmente afecta a la organización.

De ahí que, el estrés representa un papel central en la conducta breve o persistente de absentismo y puede ser la principal causa de ausencias, en donde la principal enfermedad presente por estrés son las musculoesqueléticas (Stephen y Cooper 2004).

4.2.2 Rotación de personal

Junto con las ausencias por enfermedad, las tasas elevadas de rotación de personal son uno de los signos organizacionales más claros del estrés; ya que las personas que se enferman por su trabajo, que no pueden afrontar las presiones de su labor o que la consideran insatisfactoria, se irán si pueden encontrar un trabajo alternativo.

Por ello, para las organizaciones el costo directo es elevado y todo aquel que deje una empresa y a quien la organización no quiere perder, representa un gasto significativamente mayor en relación con aquel de reclutar un sustituto (Stephen y Cooper 2004).

4.2.3 Accidentes

Los accidentes, al igual que el absentismo y la rotación de personal, son otra consecuencia muy evidente en el contexto laboral. Aunque no todos los accidentes se relacionan con el estrés, pero mucho, quizás la mayoría, si tienen un componente comprometido con ello; ya que cada vez es más la apreciación de que los accidentes suceden con mayor frecuencia en los empleados que padecen de estrés.

Este costo directo se manifiesta en elevadas cifras, que se dividen en la producción pérdida, gastos médicos, la ausencia del trabajo y sobre todo el capital humano (Stephen y Cooper 2004).

4.2.4 Litigios

Un costo creciente para las empresas son las demandas legales que presentan contra ellas los empleados que pueden probar la existencia de daños corporales como resultado de la presión en el trabajo; los cuales incluyen la compensación, las indemnizaciones impuestas por la ley, el tiempo que requieren los gerentes y el personal para preparar la defensa y por supuesto los gastos legales (Stephen y Cooper 2004).

4.3 Intervención en estrés laboral

El estrés laboral es una de las problemáticas más preocupantes que en la actualidad afecta no solo a los trabajadores al provocarles consecuencias en las dimensiones físicas, mentales y sociales, sino también a las organizaciones, ya que los costos por su aparición en el contexto laboral alcanzan enormes cifras.

Por tal razón, son muchos los investigadores que se han ocupado desde sus diversas perspectivas, en no solo la identificación del estrés, sino también en su intervención, la cual requiere de mayor importancia en la medida en que esta permite tratar los casos ya presentes (intervención secundaria) o prevenir antes que aparezca (intervención primaria).

En este sentido, en el presente marco se resaltarán las principales intervenciones en estrés, iniciando con la terapia cognitiva y el entrenamiento en relajación.

4.3.1 Terapia Cognitiva

La terapia cognitiva como lo afirma Brannon y Feist (2004), se basa en la suposición de que un cambio en la interpretación de un acontecimiento puede modificar la reacción emocional y psicológica de las personas en relación a dicho suceso. Esta tiene como objetivo principal el desarrollar la capacidad en las personas de pensar acerca de sus propias conductas y de evaluarlas. Dentro de sus técnicas más importantes se encuentra la inoculación de estrés, la cual será explicada seguidamente con los aportes de (Muñoz y Bermejo 2001).

4.3.2 *Inoculación de estrés*

Los entrenamientos en inoculación de estrés hicieron su aparición en el campo de la intervención psicológica, más concretamente en la lucha contra el estrés, a principio de la década de los sesenta de la mano de uno de los grupos de investigación más productivo de los últimos treinta años en Psicología clínica.

De esta manera, la inoculación de estrés (IE) nace como técnica en el que individuo puede desarrollar una cierta sensación de poseer recursos suficientes para hacer frente a las situaciones problemáticas o estresantes. Bajo este argumento, el IE se convirtió en una de las primeras estrategias de intervención psicológica probablemente, al ser la primera en centrarse de forma prioritaria en la prevención más en el tratamiento; aunque esta fue la propuesta inicial de técnica preventiva, enseguida aparecieron las aplicaciones de la IE como tratamiento propiamente dicho.

De este modo, Meichenbaum (1987, citado en Muñoz y Bermejo 2001), señala los fines del diseño de esta técnica determinando los siguientes: a) Enseña a las personas la naturaleza transaccional del estrés y el afrontamiento, de forma que puedan comprender los procesos que se ponen en marcha cuando se enfrentan a situaciones o problemas vitales importantes (estresantes), b) Adiestra a los pacientes en el autocontrol de pensamientos, imágenes, sentimientos y conductas para facilitar la aparición de interpretaciones adaptativas para los sucesos y situaciones a las que se han visto, o se van a ver, expuestos, c) Entrena a las personas en la mejora de sus estrategias de resolución de problemas, principalmente sociales o psicológicos, d) Enseña a utilizar las respuestas desadaptativas como señales para poner en marcha los repertorios de afrontamiento, generalmente en forma de planes de actuación que se han preparado y entrenado previamente en la consulta y se dirigen mediante las auto-instrucciones, e) Ayuda a las personas a adquirir conocimientos suficientes sobre los procesos implicados en el estrés, a

mejorar la comprensión de sí mismos y a practicar las habilidades de afrontamiento que les faciliten mejorar las situaciones difíciles, tanto esperadas como inesperadas en su vida.

Bajo esta perspectiva, diversos autores que han empleado las estrategias de inoculación de estrés, ya sea en forma de técnica aislada o, más frecuentemente, en forma de programa de entrenamiento, han seguido siempre un mismo esquema, el propuesto inicialmente por Meichenbaum (1987), citado por Buendía, (1993) y mantenido hasta la actualidad como eje organizador de los EIE.

Este se divide en tres fases diferenciadas.

Fase I: conceptualización

La fase inicial de los EIE, persigue unos objetivos claros; comenzar la relación con el paciente y conseguir que éste reformule (reconceptualice) su problema de estrés en términos más adaptativos de los que venía utilizando hasta el momento. En este contexto resulta primordial que el paciente pueda comenzar el cambio de su diálogo interno acerca de sus reacciones de estrés y para ello es importante centrar su atención en el presente y futuro, en vez de insistir reiterativamente en acontecimientos ya pasados. El objetivo de los EIE no es eliminar el estrés, sino considerar las situaciones estresantes como problemas que se deben resolver, más que como amenazas personales y saber como afrontar futuros acontecimientos estresantes que puedan surgir.

En esta fase se le proporciona al individuo un marco conceptual que le permita comprender cómo puede afectarle el estrés y cómo puede hacerle frente y utilizando una serie de estrategias comportamentales y cognitivas; así mismo persigue un cambio en las estructuras de conocimiento y de comportamiento de la persona, evidentemente producido en parte por la información adquirida, pero también por otras fases complementarias.

Fase II: Adquisición de habilidades y ensayo

Una vez conceptualizado el problema, posiblemente dividido en elementos menores y más accesible, comprendido mejor por parte del paciente su papel en este tipo de

situaciones, en definitiva activando el paciente hacia el cambio, se realiza un entrenamiento en las habilidades o estrategias más útiles para el afrontar el tipo de problemas a los que se enfrenta el paciente.

En la segunda fase de los EIE los participantes aprenden la diferencia entre aspectos modificables e inmodificables de las situaciones de estrés, aprenden también a encajar esfuerzos centrados en el problema y esfuerzos centrados en la emoción con las demandas percibidas de la situación. Aquí se disponen de todo el catálogo de técnicas de intervención psicológicas, especialmente las desarrolladas por la terapia de comportamiento y modificación de conducta.

Fase III: Aplicación y consolidación

El principal objetivo de esta tercera fase es el de estimular a los pacientes para que pongan en práctica las respuestas de afrontamiento en la vida diaria y acrecientan las oportunidades de cambio. Las exposiciones graduadas se realizan utilizando toda una gama de posibilidades, desde la aplicación imaginada a la práctica en situaciones reales de la vida de la persona, pasando por exposiciones simuladas en consulta.

4.3.3 Entrenamiento en relajación

El entrenamiento en relajación, es tal vez, la intervención psicológica más sencilla y fácil de aplicar de todas las existentes. Dentro de sus técnicas se incluyen la relajación muscular progresiva, la relajación meditativa y las imágenes guiadas (Brannon y Feist 2004)

En la relajación muscular progresiva, inicialmente a los pacientes se les justifica el procedimiento, incluyendo una explicación sobre el hecho de que su actual tensión se debe fundamentalmente a un estado físico producido por la tensión muscular. El objetivo es animar a los pacientes a centrarse en la sensación placentera de la relajación, situación que desvía la atención de las fuentes externas de estrés.

4.3.4 Relajación meditativa

Este enfoque procede de numerosas prácticas meditativas religiosas como la relajación besoniana, la cual combina la relajación muscular con un entorno silencioso, una postura cómoda, sonidos repetitivos y actitud pasiva. Los participantes suelen sentarse con los ojos cerrados y los músculos relajados, centrando su atención en la respiración repitiendo en silencio un sonido “om” en cada respiración durante unos veinte minutos.

En este punto, la meditación implica una intención consciente de centrar la atención en un pensamiento único o imagen, conjuntamente con el esfuerzo de no distraerse con otros pensamientos.

Otro tipo de meditación es la trascendental, la cual tiene sus raíces en las prácticas del budismo; aquí no intentan ignorar los pensamientos o sensaciones desagradables centrándose en la respiración o un solo sonido. Por el contrario, adoptan el enfoque opuesto, centrando su atención en cualquier pensamiento o sensación a medida que tiene lugar. No obstante se les pide que observen estos comportamientos de forma desprejuiciada, ya que si se observan los pensamientos de forma objetiva a medida que se suceden, las personas pueden tener una visión mas clara de cómo contemplan el mundo y lo que les motiva.

Por otro lado, en cuanto a las imágenes guiadas, están disponen de algunos elementos comunes la relajación meditativa, pero también importantes diferencias. En las imágenes guiadas, los pacientes invocan una imagen calmada y pacífica como el rumor rítmico del océano o la belleza callada de una escena campestre. Posteriormente, se concentran en la imagen durante el periodo que dura la situación estresante. Aquí la idea que subyace a las imágenes guiadas es que las personas no pueden concentrarse en más de un elemento a la vez, razón por la cual, el paciente debe imaginar una situación especialmente impactante o agradable, hasta el punto que distraiga la atención de la experiencia de estrés.

4.4 Síndrome de Burnout

El Burnout, ha sido objeto de investigación desde los años setenta en estados Unidos, teniendo en cuenta el número elevado de casos que se presentan en el contexto organizacional.

Por tal motivo, son diversas las concepciones que se han surgido en torno a esta temática, las cuales a su vez han surgido a partir de estudios en diversas poblaciones.

A continuación se indagara en algunas definiciones del síndrome del Burnout para contextualizar la presente investigación, sin embargo se tomara para el desarrollo de la misma la teoría propuesta por Maslach (1986).

Una de las definiciones es la dada por Pines y Kafry (1978, citado por Ospina, 2006) quienes indican que el Burnout es una experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal.

Por su parte Dale (1979 citado por Ospina, 2006) plantea el Burnout entendiéndolo como consecuencia del estrés laboral que podría variar en relación a la intensidad y duración del mismo.

Freundenberger (1980 citado por Ospina, 2006) habla de un vaciamiento de si mismo que viene provocado por el agotamiento de los recursos físicos y mentales tras el esfuerzo excesivo por alcanzar una expectativa no realista que, o bien ha sido impuesta por él mismo, o por los valores propios de la sociedad.

Cherniss (1980 citado por Ospina, 2006) es uno de los primeros autores que enfatiza la importancia del trabajo, como antecedente, en la aparición del Burnout y lo define como cambios personales negativos que ocurren a lo largo del tiempo en los trabajadores con trabajos frustrantes o con excesivas demandas. Este autor precisa que es un proceso transaccional de estrés y tensión en el trabajo y acomodamiento psicológico. Destacando tres momentos:

Desequilibrio entre demandas en el trabajo y recursos individuales (estrés).

Respuesta emocional a corto plazo, ante el anterior desequilibrio, caracterizada por ansiedad, tensión, fatiga y agotamiento (tensión).

Cambios en actitudes y conductas (afrentamiento defensivo).

Otros autores que aportan una definición de Burnout son Edelwich y Brodsky (1980 citado por Ospina, 2006), quienes sugieren que el síndrome es una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por las personas en las profesiones de servicios, como resultado de las condiciones del trabajo. Igualmente proponen 4 fases por las cuales pasa todo individuo con burnout:

Entusiasmo, caracterizado por elevadas aspiraciones, energía desbordante y carencia de la noción de peligro.

Estancamiento, que surge tras no cumplirse las expectativas originales, empezando a aparecer la frustración.

Frustración, en la que comienzan a surgir problemas emocionales, físicos y conductuales. Esta fase sería el núcleo central del síndrome.

Apatía, que sufre el individuo y que constituye el mecanismo de defensa ante la frustración

En esta medida, cabe señalar el concepto dado por Maslach (1982), citado por Quiceno y Vinaccia, (2007), una de la pioneras en el estudio del Burnout y lo define como un síndrome de estrés crónico que se manifiesta en aquellas profesiones de servicios caracterizadas por una atención intensa y prolongada a personas que están en una situación de necesidad o de dependencia.

Igualmente García (1991, citado por Ospina, 2006) señala el Burnout como característico de profesiones de servicios humanos y lo entiende como consecuencia de un prolongado y creciente estrés laboral y por lo tanto, sería equiparable a la tensión que un individuo siente como consecuencia de las demandas físicas y psicológicas que el propio puesto de trabajo genera, o como resultado de un desajuste entre el trabajador y su entorno laboral.

Finalmente Moreno, Oliver y Aragonese (1991, citado por Ospina, 2006) lo definen como un tipo de estrés laboral que se da principalmente en aquellas profesiones que suponen una relación interpersonal intensa con los beneficiarios del propio trabajo y Ganster y Schanbroeck (1991, citado por Ospina, 2006) consideran que el Burnout es de hecho un tipo de estrés, una respuesta afectiva crónica como consecuencia de condiciones estresantes del trabajo que se dan en profesiones con altos niveles de contacto personal. Esta respuesta podría estar relacionada con las estrategias de afrontamiento de la persona, según Leiter (1991, citado por Ospina, 2006), quien considera el burnout como una función del patrón de afrontamiento del individuo, que está condicionado por las demandas organizacionales y los recursos exigidos. El síndrome incluiría una interacción compleja de factores cognitivos con respecto a las atribuciones causales concernientes al trabajo y a las aspiraciones de progreso profesional.

En sus estudios Maslach (1986), indica que el síndrome de Burnout es una respuesta a un estrés emocional crónico, caracterizado por síntomas de agotamiento psicológico, actitud fría y despersonalizada en la relación con los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que se han de desarrollar en el trabajo. También se le consideró como un tipo de “fatiga de compasión” dado que se le asociaba con las responsabilidades relacionadas con la asistencia a personas.

Desde esta perspectiva, esta autora a partir de sus investigaciones establece tres dimensiones que componen el Burnout definiéndolas de la siguiente manera:

Agotamiento emocional: Se describe como la fatiga o falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado. Puede darse en conjunto con sentimientos de frustración y tensión, en la medida que ya no se tiene motivación para seguir lidiando con el trabajo.

Esta dimensión se caracteriza por dejar a las personas sin recursos ni energías y con la sensación de que poder ofrecer nada más, con manifestaciones físicas y emocionales como irritabilidad, ansiedad y cansancio que no se recuperan con el descanso.

De este modo, Maslach (1986) indica que el agotamiento no es simplemente experimentado, sino que surge en las personas la necesidad de realizar acciones para distanciarse emocional y cognitivamente del trabajo, presumiblemente como una forma de lidiar con la sobrecarga. En el caso de trabajos que tienen que ver con el servicio a personas, las demandas emocionales pueden minar la capacidad de la persona para involucrarse y ser responsivo a las necesidades particulares de las personas que atiende nada más, manifestando síntomas físicos y emocionales.

Despersonalización: Esta dimensión hace referencia al desarrollo de actitudes negativas e insensibilidad hacia las personas que se atiende y a los colegas en el trabajo. Esto deriva en conflictos interpersonales y aislamiento. El estilo del trato despersonalizado a las personas se basa en generalizaciones, etiquetas y descalificaciones, como un intento de evitar cualquier acercamiento que sea desgastante (Cordes y Dougherty, 1993, citado por Buzzetti, 2005).

Así mismo esta dimensión alude al intento de las personas que proveen servicios a otros, de poner distancia entre sí misma y al que recibe el servicio por medio de ignorar activamente las cualidades y necesidades que los hace seres humanos únicos y comprometidos con las personas.

Se refiere específicamente como lo afirma Maslach y Jackson, (1986) a una “deshumanización del individuo”, éste se torna cínico en cuanto a sus sentimientos hacia

los clientes, compañeros de trabajo y la organización. Además se comienza a tratar a las personas como objetos, actuando en forma distante e impersonal.

Realización Personal: Alude a la sensación de que no se están obteniendo logros de su trabajo, autocalificándose negativamente, trayendo dificultades en el desempeño.

Esta dimensión describe la tendencia a auto evaluarse negativamente, declinando el sentimiento de competencia en el trabajo. En otras palabras, los empleados sienten que no se desempeñan tan bien como lo hacían en un comienzo (Maslach y Jackson, 1986).

Así mismo, se tiene la constante sensación de falta de progreso y la persona se siente inefectiva, aumenta su sentimiento de inadecuación y cada nuevo proyecto es sentido como abrumador.

Esta escala hace énfasis en la evaluación personal que hace el trabajador de cómo se desempeña en el servicio ó ayuda que presta a las personas. Este factor habla de sentimientos de insuficiencia y de baja autoestima (Bakker, 2002, citado en Buzzetti, 2005).

De esta forma, cabe señalar la sintomatología de este síndrome, citando para este apartado los postulados de Rivera (2006), el cual enfatiza en las manifestaciones clínicas teniendo en cuenta los siguientes aspectos: a) Psicosomáticas: fatiga crónica, frecuentes dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, dolores musculares, entre otros; b) Conductuales: ausentismo laboral, abuso de drogas (café, tabaco, alcohol, fármacos, entre otros.), incapacidad para vivir de forma relajada, superficialidad en el contacto con los demás, comportamientos de alto riesgo, aumento de conductas violentas; c) Emocionales: distanciamiento afectivo como forma de protección del yo, aburrimiento y actitud cínica, impaciencia e irritabilidad, sentimiento de omnipotencia, desorientación, incapacidad de concentración, sentimientos depresivos y d) En ambiente laboral: disminución de la capacidad de trabajo, deterioro de la calidad de los servicios que se presta a los clientes, aumento de interacciones hostiles, comunicaciones deficientes.

En esta medida, conocer las variables predictoras del Burnout resulta de gran relevancia ya que a partir de su conocimiento se comprenderá de mejor forma la etiología del mismo, motivo por el cual la Asociación Colombiana para el avance de las ciencias del Comportamiento (ABA) cita los aportes de Nagy y Nagy (1992), quienes las clasifican en tres categorías: a) Intrapersonales: Son variables propias del individuo y hacen referencia a aspectos de su personalidad, sus sentimientos y pensamientos, sus emociones, sus actitudes, etc.; b) Profesionales u organizacionales: Son variables intrínsecas a la organización que pueden por sí mismas generar situaciones aversivas, o bien juegan un papel importante en la interacción continua trabajador-puesto de trabajo y c) Interpersonales o ambientales: Son variables no relacionadas con el contexto laboral y sí con otros ámbitos que pueden originar fricciones importantes: familia, amigos, estilos de vida, etc.

Bajo estos lineamientos, conocer las consecuencias que conlleva la presencia del Burnout cobra gran importancia, ya que a partir de ello se visualizará los efectos adversos de este síndrome al no ser intervenido. Por esta razón se retoman los aportes de Tonón (2003), quien realiza una distinción muy clara de las consecuencias que se dan tanto para el individuo como para la organización.

En cuanto al individuo, este autor señala que desde la perspectiva personal son muchas las repercusiones negativas que este conlleva, entre las cuales se encuentra las relaciones interpersonales extralaborales, ya que diversos estudios con sujetos que lo padecen, han presentado un gran número de problemas familiares; afirmación que ha sido confirmada de forma empírica a través de la escala del MBI, en donde se demuestran un mayor número de tensiones en el entorno familiar tanto de carácter emocional como conductual.

Por otro lado, en cuanto a la organización las consecuencias más importantes que repercuten sobre los objetivos y resultados de las entidades son la satisfacción laboral disminuida, el ausentismo laboral elevado, la propensión al abandono del puesto y/o de la organización, la baja implicación laboral, el bajo interés por las actividades laborales, el deterioro de la

calidad de servicio de la organización, el aumento de los conflictos interpersonales con supervisores, compañeros, y usuarios de la organización, el aumento de la rotación laboral no deseada, y el aumento de accidentes laborales; aspectos que no solo van más allá de la propia organización y van a repercutir de manera directa sobre el conjunto de la sociedad.

Con base en todo lo anterior, es necesario señalar lo amplio que resulta ser esta temática, razón por la cual en este marco se especificaron los aspectos más relevantes que la componen a partir de una lectura de los diversos postulados de autores que se han ocupado de estudiarla.

4.4.1 Manifestaciones clínicas del Síndrome del Burnout

Maslach y otros, (2001, citado por Ospina, 2006) indica que el síndrome se manifiesta en los siguientes aspectos:

Psicosomáticos: fatiga crónica, frecuentes dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, dolores musculares, entre otros.

Conductuales: absentismo laboral, abuso de drogas (café, tabaco, alcohol, fármacos, entre otros.), incapacidad para vivir de forma relajada, superficialidad en el contacto con los demás, comportamientos de alto riesgo, aumento de conductas violentas.

Emocionales: distanciamiento afectivo como forma de protección del yo, aburrimiento y actitud cínica, impaciencia e irritabilidad, sentimiento de omnipotencia, desorientación, incapacidad de concentración, sentimientos depresivos.

Ambiente laboral: detrimento de la capacidad de trabajo, detrimento de la calidad de los servicios que se presta a los clientes, aumento de interacciones hostiles, comunicaciones deficientes.

4.4.2 Factores que influyen en el desgaste profesional

Maslach y otros, (2001, citado por Ospina, 2006), señalan algunos factores influyentes en el desgaste profesional de los individuos.

Personalidad: Eventos vitales, edad y años de ejercicio profesional, sexo, familia y apoyo social. Una personalidad madura y una situación vital favorable serían factores protectores ante el desgaste profesional.

Factores Laborales: Profesiones de gente que trabaja con gente. Condiciones laborales deficitarias en cuanto a medio físico, entorno humano, organización laboral, sueldos bajos, sobrecarga de trabajo.

Factores Sociales: La extensión del síndrome de desgaste profesional hace pensar que el burnout puede ser un síntoma de problemas sociales más amplios

4.4.3 Evaluación del síndrome de burnout

Existen diversos instrumentos para evaluar el síndrome de Burnout, entre estos se encuentra:

El Inventario de Burnout Maslach (MBI), validado por Maslach y Jackson,

El Burnout Measure (BM) de Pines y Aronson

El Cuestionario Breve de Burnout (CBB), validado por Moreno-Jiménez, Bustos, Matallana y Miralles

El cuestionario Staff Burnout Scale for Health Professionals (SBS-HP) de Jones

La Escala de Efectos Psíquicos de Burnout de García Izquierdo y Velandrino

4.4.4 *Diagnostico*

El síndrome de Burnout se puede incluir como trastorno adaptativo, según el manual DSM-IV-R, ya que la característica fundamental del trastorno adaptativo es el desarrollo de síntomas emocionales o comportamentales en respuesta a un estresor psicosocial identificable. Otro criterio diagnóstico es que los síntomas deben presentarse durante los tres meses siguientes al inicio del estresor. La expresión clínica de la reacción consiste en un acusado malestar, superior al esperado dada la naturaleza del estresor, o en un deterioro significativo de la actividad social, profesional o académica. (Mansilla, 2007)

Otra opción diagnóstica es considerar el síndrome de Burnout como un problema laboral e incluirlo en el Eje I de la CIE-10 que agrupa los trastornos clínicos y otros problemas que pueden ser objeto de atención médica. Esta categoría puede usarse cuando el objeto de atención clínica es un problema laboral que no se debe a un trastorno mental o que, si se debe a un trastorno mental, es lo bastante grave como para merecer una atención clínica independiente. En esta categoría se incluyen problemas como la insatisfacción laboral y la incertidumbre sobre la elección profesional. Sin embargo, el síndrome de *burnout* como patología presenta un cuadro clínico mucho más grave e incapacitante para el individuo y para el ejercicio de la actividad laboral que estos problemas. (Mansilla, 2007)

Debido a que estas posibilidades de diagnóstico no terminan de recoger las características del Burnout en toda su amplitud, no es desacertado recomendar su inclusión tanto en el manual diagnóstico DSM-IV como en la CIE-10 como una patología con entidad propia. (Mansilla, 2007)

Por otra parte, es trascendental citar los aportes de Asunción (2005), quien realiza una descripción muy clara sobre las contribuciones que realiza la Psicología de la Seguridad en cuanto a la problemática de accidentabilidad, la cual esta muy acentuada en este País, con cifras alarmantes que cada día cobra más víctimas.

A partir de ello, este autor enfatiza que la Psicología de la Seguridad se ocupa de esclarecer los mecanismos psicológicos, grupales, organizacionales, sociales y ambientales que configuran la dimensión de seguridad de toda conducta humana y está orientada al desarrollo de los métodos de diagnóstico e intervención relativos a toda esta índole de factores que permitan disponer el componente de seguridad de la conducta de tal modo que el riesgo de pérdidas por accidentes, enfermedades y daños a la salud se minimicen en gran medida

4.5. Seguridad vial

El problema de seguridad vial y sus consecuencias a nivel mundial ha ido cobrando importancia en los últimos años, especialmente al darse a conocer las cifras dadas por la Organización Mundial de la Salud (OMS), la cual señala que el número de muertos por accidentes de tránsito a nivel mundial es de un 1.2 millones de personas cada año (Planzer, 2005).

Por esta razón los accidentes de tráfico constituyen la segunda causa de muerte para personas entre los 5 y 29 años y la tercera para personas entre los 30 y 44 años.; cifras alarmantes según Planzer (2005), ya que en los países en vías de desarrollo el número de vehículos está creciendo rápidamente, de forma que al no intervenir en esta situación, esta se convertirá en la tercera causa de muerte y discapacidad hacia el año 2020.

De ahí que, esta problemática conlleva un sin número de consecuencias, que no solo afecta a la vida humana como tal, sino también acarrea costos sociales y económicos que ascienden al 1% del Producto Nacional Bruto en los países de ingresos bajos, al 1,5% en los de ingresos medianos y hasta el 5% en los de ingresos altos; costos que se justifican como lo afirma Planzer (2005), al tener en cuenta que en los países en vías de desarrollo se utiliza como método de valorización en los costos sociales de los accidentes el "Método del Capital Humano", mientras que en países desarrollados se utiliza el enfoque de "la disposición a pagar", el que considera valores muchos más altos tanto para los lesionados como para las personas muertas para realizar evaluaciones sociales.

Por ello, Planzer (2005) en sus postulados, refiere, que para orientar las políticas de seguridad vial se necesitan datos sobre el número, tipo de accidentes y sus consecuencias, así como el conocimiento detallado de las circunstancias en que se producen, ya que en muchos de los países de ingresos bajos o medios, no existen métodos de recopilación ni procesamiento de datos sobre el tránsito, por lo que las estadísticas reportadas generalmente están subestimadas o incompletas, lo que las hace poco confiables en la toma de medidas destinadas a disminuir los accidentes o para elaborar políticas de seguridad vial de largo plazo, motivo por el cual esta variante podría llevar a los gobiernos a disminuir los recursos destinados a reducir la incidencia de accidentes.

Bajo este lineamiento, cabe resaltar los señalamientos dados por el Ministerio de Transporte de Colombia (2006), el cual establece las políticas prioritarias para la promoción y gestión de la seguridad vial en el país, dadas según las obligaciones que por ley el estado colombiano debe instaurar; entre las cuales se encuentra: a) Fortalecer la planificación, administración y gestión de la seguridad vial en el país, b) Fortalecer los mecanismos para promoción y divulgación de la seguridad vial, c) Promover los procesos de coordinación intersectorial para el tratamiento integral de la accidentalidad vial, d) Fortalecer los procesos orientados a consolidar un sistema único de información en movilidad y seguridad vial, e) Promover los mecanismos de financiamiento y gestión para la canalización de recursos para el sostenimiento de los planes de seguridad vial y f) Fortalecer los procesos tendientes a consolidar la reglamentación y el control de la movilidad y la seguridad vial.

Así mismo el gobierno Colombiano basado en el diagnóstico de la accidentalidad vial, tiene previsto el desarrollo programas y proyectos basados en la prevención, atención y tratamiento de los factores que inciden en la accidentalidad y que involucran aspectos relacionados con los usuarios vulnerables, el entorno ambiental, la Infraestructura vial de vehículos, normatividad, entidades encargadas de la atención, regulación y control.

Es así como, la seguridad vial, se convierte en un problema de gravedad creciente si se tiene en cuenta que existen estimaciones que indican que en los países de América Latina y

el Caribe, entre el año 2000 y el 2020, el número de víctimas mortales por el tránsito crecerá en un 48%, 149% en el Asia Meridional y aún cuando las predicciones son mejores para los países de Europa Oriental y Asia Central se estima un aumento del 19% (Planzer, 2005).

4.6 Medidas preventivas

Díaz, (2005) afirma que las nuevas condiciones de trabajo que están imponiendo fenómenos como el de la globalización han provocado la aparición de nuevos riesgos para la salud de los trabajadores, que se suman a los tradicionales de tipo traumático, como es el caso de los riesgos psicosociales, los cuales tienen su origen en la organización del trabajo. Estos factores afectan al entorno laboral y se relacionan con múltiples variables como el contexto, la cultura, el ambiente, las condiciones de trabajo, funciones que conforman determinada empresa.

Para poder intervenir frente a los factores de riesgo y adoptar las medidas preventivas necesarias se requiere la actuación conjunta y programada de profesionales pertenecientes a distintas disciplinas.

Las técnicas específicas de la prevención de riesgos laborales son:

Seguridad en el trabajo

Este aspecto dirige sus actuaciones a evitar la aparición de accidentes de trabajo. Fundamenta su actividad en la prevención de riesgos derivados de las condiciones de seguridad, buscando el origen de dichos riesgos y eliminándolo mediante normas, diseños y medidas de seguridad. (Ayala, 2008)

Higiene industria.

Se centra en el medio ambiente físico, en el trabajo y en los contaminantes químicos y biológicos, buscando la identificación, valoración y corrección de estos factores de riesgo,

con el fin de evitar la aparición de enfermedades profesionales o aquellas derivadas de las condiciones de trabajo. (Ayala, 2008)

Medicina del trabajo

Tiene como objetivo la prevención y la curación de las patologías derivadas del trabajo. Busca soluciones sanitarias que eviten posibles daños en la salud de los trabajadores, centrando su actuación en tres ámbitos: prevención, curación y rehabilitación. (Ayala, 2008)

Psicosociología

Su objeto es el control de los riesgos psicosociales, es decir, aquellos derivados de las características organizativas y la estructura de la empresa, evitando situaciones de estrés, insatisfacción, depresiones. (Ayala, 2008)

Ergonomía

Por su propia concepción engloba a las demás ramas de la prevención, incide sobre todos los riesgos profesionales, ya que su objetivo es conseguir un trabajo más eficaz, confortable y seguro. La ergonomía diseña los medios materiales y métodos buscando adaptar el trabajo a las capacidades de las personas que lo realizan. (Ayala, 2008)

Detectar y analizar las causas de origen del riesgo y procurar su eliminación o reducción a través de medidas, normas, diseños y otros mecanismos de seguridad, permitirán que el trabajador evite y/o maneje las situaciones tensionantes y con ellas, los síntomas que acompañan el síndrome de Burnout.

4.7 Antecedentes

De ahí que para efectos de este proyecto se indagó en diferentes fuentes acerca de estudios sobre Burnout realizados con este gremio, identificando la inexistencia de este tipo de investigaciones, ya que en la literatura de Burnout solo se han trabajado con algunas

profesiones muy específicas; sin tener en cuenta otras ocupaciones laborales que del mismo modo están expuestas a demandas ambientales; demandas, que son determinadas en su gran mayoría como las principales causales en la aparición de estrés laboral o peor aún en el estrés crónico, llamado Burnout.

En este punto, cabe señalar una investigación efectuada por Casas y Melia (2004), los cuales diseñaron un estudio enfocado en la evaluación de riesgos psicosociales realizados en una empresa de transportes urbanos del área de Barcelona, relevantes, en el diagnóstico de la experiencia de tensión, los microaccidentes y otros daños a la salud y a los accidentes laborales; a partir de la aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales y la Batería Valencia PREVACC, suministrados a 283 conductores.

Su argumento principal radica en la idea, de que los factores psicosociales afectan la salud de los trabajadores y los resultados de la empresa bajo la forma de estrés, absentismo, bajas laborales y rotación; señalando así mismo la falta de conexión de estas problemáticas con los accidentes laborales; relación que es indispensable desde un enfoque de prevención como elemento diagnóstico en la evaluación de riesgos; riesgos, que fueron clasificados en cinco grupos: a) indicadores psicosociales del nivel organizacional, b) indicadores de nivel de rol, c) indicadores psicosociales del nivel personal, d) indicadores de respuesta de seguridad y e) indicadores de riesgo de accidentes.

Con base en los resultados, se concluyó que la tensión está estrechamente ligada al estrés de rol, sobre todo al conflicto de rol, así como, aparece claramente asociada a indicadores de dinámica organizacional como liderazgo o comunicación y a indicadores a nivel personal, muchas veces considerados como resultados por la exposición a la tensión, trayendo problemas en la salud psicológica, y en la aparición de síndrome de burnout.

Así mismo, Casas y Melia (2004), señalan que la asociación significativa de la experiencia de tensión con la exposición a riesgos y la probabilidad percibida de accidentes, es un hallazgo que refuerza la conexión entre los indicadores psicosociales y el riesgo, independientemente de cual sea la dirección de la relación causal, razón por la cual una

persona expuesta a tensión es posible que perciba un mayor riesgo en su entorno y hay gran probabilidad de accidentes.

Esta investigación se enfocó, en identificar la presencia de síndrome de Burnout en la población de los conductores, ya que son éstos, como lo muestra Le Favi (2005), los que día a día se enfrentan a constantes presiones o sobre exigencias como lo son la congestión vehicular, el cansancio, las presiones horarias, inconvenientes viales, factores climáticos, características del vehículo, entre otros; ya que, el ejercicio de la conducción es concebida como una actividad de por sí estresante, ya que este factor, modula en buena medida la forma de conducir de las personas y puede ser la causa de un número considerable de accidentes de tránsito, (Centro de Reconocimiento de conductores, 2006).

Teniendo en cuenta lo anterior, en este referente conceptual se profundizará acerca de esta problemática actual, partiendo de la conceptualización de estrés y estrés laboral, intervención, síndrome de Burnout y seguridad vial; con el fin de conocer más específicamente los factores que intervienen en el ejercicio de conducción.

5. METODO

5.1 Diseño

La presente investigación posee un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo transversal, ya que se quiere medir, evaluar y/o recoger información de manera conjunta sobre variables. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se somete a un análisis (Hernández 2006).

5.2 Participantes

Se seleccionaron ciento cuarenta ocho conductores de la empresa Trassander de la ciudad de Bucaramanga, con edades entre 20 y 75 años, hombres de las diversas líneas de transporte, distribuidos de la siguiente forma: 47 de busetas ínter departamentales, 32 de busetas intermunicipales, 19 de camperos y 50 de taxis. El proceso de selección se llevó a cabo de manera aleatoria simple.

Tabla 1: Generalidades demográficas

<i>Línea de transporte intermunicipal</i>		
Edades	Frecuencia	Porcentaje
20-30	9	28,1
31-40	9	28,1
41-50	13	40,6
61-75	1	3,1
Total	32	100,0
<i>Línea de transporte camperos</i>		
Edades	Frecuencia	Porcentaje
20-30	5	26,3
31-40	7	36,8
41-50	5	26,3
51-60	2	10,5
Total	19	100,0
<i>Línea de transporte interdepartamental</i>		
Edades	Frecuencia	Porcentaje

20-30	8	17,0
31-40	18	38,3
41-50	16	34,0
51-60	1	2,1
61-75	4	8,5
Total	47	100,0

Línea de transporte Taxis

Edades	Frecuencia	Porcentaje
20-30	8	16,0
31-40	18	36,0
41-50	9	18,0
51-60	8	16,0
61-75	7	14,0
Total	50	100,0

5.3 Instrumento

El instrumento seleccionado para efectos de esta investigación fue el Inventario Burnout de Maslach (MBI), diseñado y validado por Cristina Maslach en 1981 (Anexo 1). Es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo. Este cuestionario auto administrado consta de 22 ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional hacia su trabajo y hacia los clientes. Tiene una estructura tridimensional y a partir de ella se definen tres subescalas o dimensiones para clasificar al sujeto investigado como “quemado”.

5.3.1 Estructura de la Escala

La subescala de agotamiento emocional valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Tiene una puntuación máxima de 54 en nueve ítems. Puntuaciones de 27 o superiores serían indicativas de un alto nivel de burnout, el intervalo 19-26 correspondería a puntuaciones intermedias, siendo las puntuaciones por debajo de 19 indicativas de niveles de burnout bajos o muy bajos.

La subescala de despersonalización valora el grado en que cada uno reconoce en sí mismo actitudes de frialdad y distanciamiento. Con una puntuación máxima de 30 en cinco

ítems, puntuaciones superiores a 10 se asociarían a un nivel alto de despersonalización, 6-9 medio y menos de 6 bajo.

La subescala falta de realización personal evalúa los sentimientos de autosuficiencia y realización personal en el trabajo en ocho ítems, con una puntuación máxima de 48. Funciona en sentido opuesto a las anteriores, así 0-33 puntos indicarían baja realización, 34-39 intermedia y más de 40 alta sensación de logro.

Los ítems de las diferentes subescalas son respondidos de acuerdo a una escala Likert con un rango de 0 (nunca) a 6 (todos los días). Así el síndrome de burnout se entiende como una variable continua que ordena a los individuos en tres niveles según su puntuación: medio, bajo o alto. Puntuaciones altas en agotamiento emocional y en despersonalización apuntan mayor estrés ocupacional, mientras que la escala de realización personal tiene una incidencia inversa en el síndrome, ya que una mayor puntuación apoya la existencia de menor estrés, es decir, una mejor realización personal. (Díaz 2005).

Tabla 2: Estructura de la Escala

Factores a Evaluar	Sub-Escalas	Número de Ítems
SINDROME DE BURNOUT	Agotamiento emocional	9
	Despersonalización	5
	Falta de realización personal	8

5.4 Procedimiento

Para efectos de este estudio se implementaron las siguientes fases:

Fase 1: Se informó y se dió a conocer a los administrativos de Transsander sobre la investigación, con el objetivo de determinar las condiciones necesarias que se deben tener en cuenta para el pleno desarrollo del estudio.

Fase 2: Se seleccionó la muestra, estableciendo el número de conductores que participaron en la investigación teniendo en cuenta cada línea de transporte (Busetas inter departamentales, busetas intermunicipales. Taxis y camperos).

Fase 3: Se aplicó el inventario Burnout de Maslach, el cual consta de 22 ítems y mide tres subescalas (agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal), con el objetivo de diagnosticar el nivel en que se presenta y la dimensión que más predomina (Anexo 1).

Fase 4: Se analizaron los resultados obtenidos por medio del instrumento, a partir de un análisis estadístico descriptivo el cual tiene como fin describir y analizar un conjunto de datos, que permiten realizar conclusiones y establecer relaciones existentes con otras poblaciones con el objetivo de realizar comparaciones.

En esta investigación se analizaron las variables (Burnout, y sus dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal), determinando su relaciones en comparación con cada población establecida del gremio de conductores, teniendo en cuenta la línea de transporte (Busetas interdepartamentales, busetas intermunicipales. Taxis y camperos).

Para este procedimiento se optó por implementar la medida de tendencia central denominada la media, la cual permite describir un conjunto de observaciones numéricas en su valor medio; por lo cual en este estudio se estableció la media de las variables anteriormente nombradas, de modo que se compararan los datos obtenidos y de esta forma se diagnostique la presencia del síndrome de Burnout y sus dimensiones para cada línea de transporte.

Fase 5: En base a los resultados obtenidos se plantearon las medidas de prevención e intervención, y estas a su vez, fueron diseñadas teniendo en cuenta el nivel de Síndrome de

Burnout y sus dimensiones, con el fin de disminuir el riesgo de accidentalidad en el gremio de conductores.

Fase 6: Finalmente se socializaran la información encontrada con los administrativos de la empresa.

6. RESULTADOS

Los resultados que se presenta a continuación, responden a la fase numero cuatro y se realizaron a partir de un análisis estadístico, el cual tiene como fin describir y analizar un conjunto de datos, a través de la media para establecer relaciones existentes con los diversos medios de transporte y conocer la línea de transporte con mayor o menos síndrome de Burnout, para establecer estrategias preventivas.

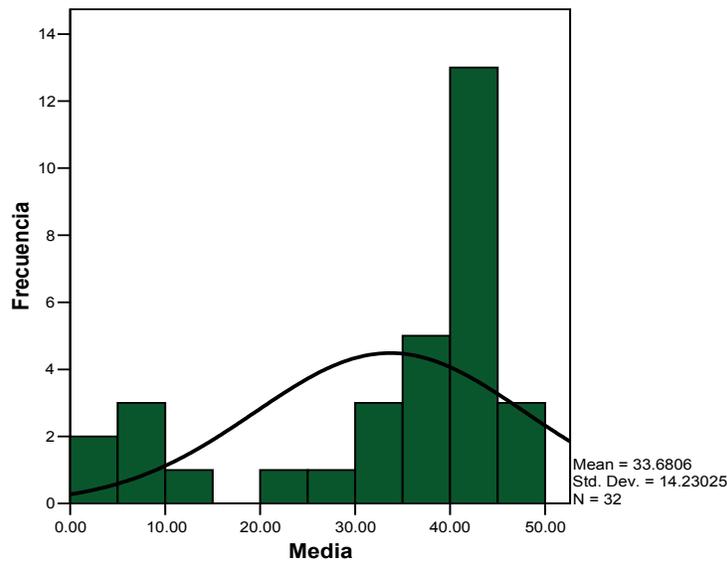
Inicialmente se describen las medias por dimensiones en relación a cada línea de transporte (Línea Intermunicipal, camperos, Línea Interdepartamental y Taxis), y a las dimensiones del Inventario Burnout de Maslach y finalmente a partir de lo anterior se plantea el diseño de medidas preventivas para disminuir el riesgo de accidentalidad entre los transportadores de la empresa Trassander, la cual se denomino guía de Manejo del Síndrome de Burnout.

Tabla 3: Línea de transporte Intermunicipal

	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal
Media	33,6806	17,9750	37,4609
Desv. Típica	14,23025	7,72574	6,67653
Rango	46,67	24,20	36,75

La tabla 3 brinda información sobre la media general, la desviación típica y el rango de las tres dimensiones, en relación a los conductores de la línea de transporte Intermunicipal.

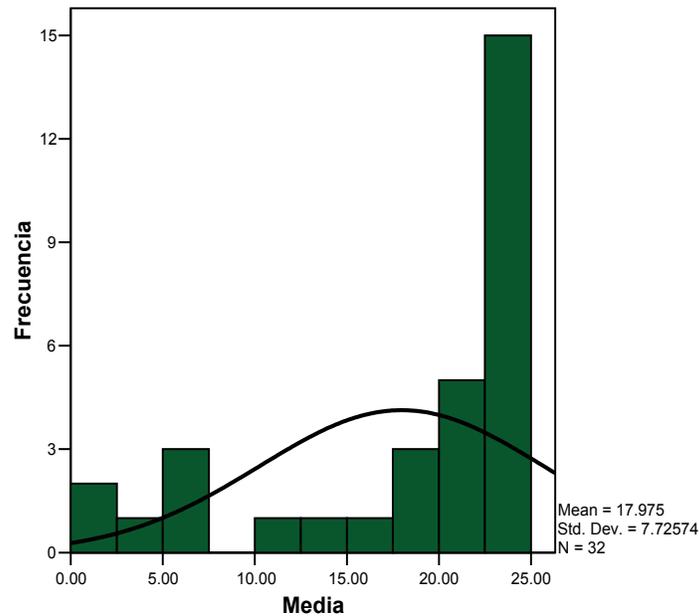
A continuación se presentan las graficas por cada una de las dimensiones.



Grafica 1: Dimensión agotamiento emocional

En la grafica 1 se observan puntuaciones relacionadas con la media, acompañada de la curva, esta ultima indica que los conductores de la Línea de transporte Intermunicipal manifiestan la existencia de estrés laboral con una media de 33.68, esta puntuación se encuentra relacionada con altos niveles de Burnout, traduciéndose como fatiga, falta de energía, agotamiento, sensación de que los recursos emocionales con los que se cuenta se han agotado. Este agotamiento se da por las repeticiones constantes en su ejercicio laboral, la presión de sus jefes inmediatos y de la empresa misma, a demás de las eventualidades a nivel personal y familiar que deben enfrentar diariamente los trabajadores.

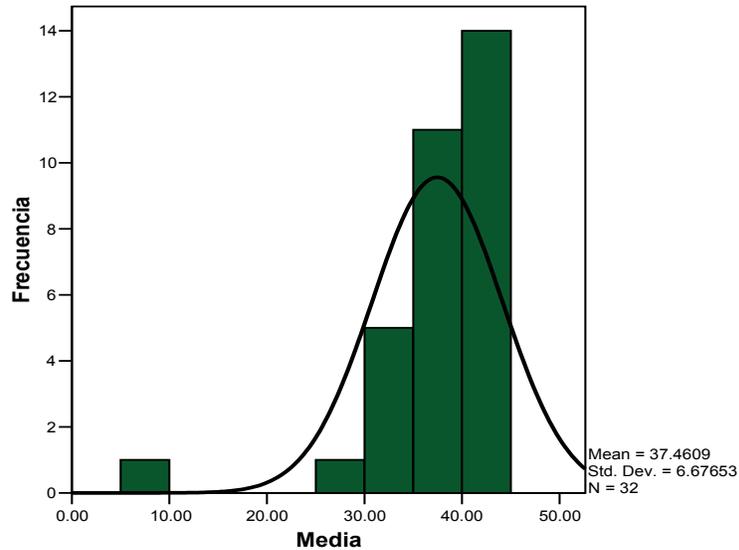
A través de esta cifra se plantea que en la dimensión agotamiento emocional los transportadores padecen síndrome de Burnout.



Grafica 2: Dimensión despersonalización

La grafica 2 muestra puntuaciones relacionadas con la media y la frecuencia, acompañada de una curva. La puntuación de la dimensión despersonalización es de 17.97, lo cual esta asociado a altos niveles de Burnout, dejando al descubierto la poca sensibilidad y las actitudes negativas que los transportadores tienen con las personas que se encuentran a su alrededor, entendiéndose estos, como jefes inmediatos, compañeros de labor, familiares y personal demandantes del servicio, esto posiblemente por lo extenuante de sus jornadas laborales, sociales y familiares.

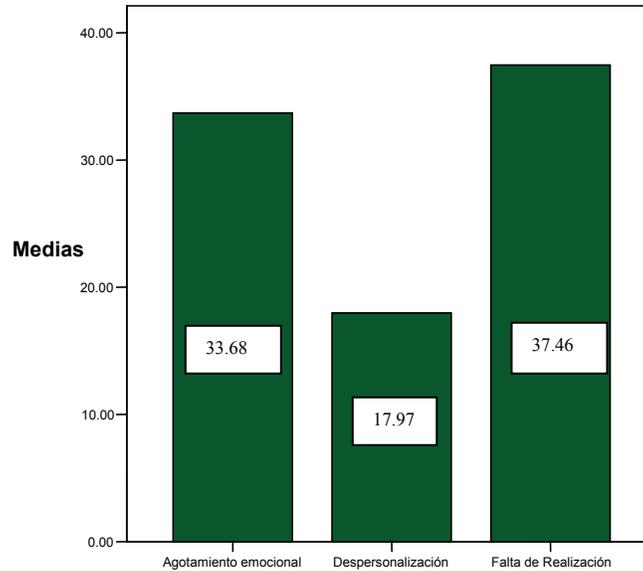
Con los datos que arroja esta dimensión se percibe síndrome de Burnout entre los conductores de buses intermunicipales.



Grafica 3: Dimensión falta de Realización Personal

La grafica 3, la constituye la dimensión falta de realización personal. En la cual se observa la frecuencia y la media, acompañada de una curva ubicada sobre la misma. La puntuación de esta dimensión es de 37.46, indicando nivel intermedios del Síndrome, y a su vez evidenciando la sensación de logro laboral que tiene la mayor parte del personal transportador. Valoración que tienen los conductores por que cuentan con un medio de trabajo que les brinda el beneficio económico para suplir sus necesidades y las de sus familiares (padres, esposa e hijos, entre otros).

Desde esta perspectiva se traduce la media en esta dimensión.



Grafica 4: Medias Generales-Línea de transporte Intermunicipal

En la grafica 4 se plantean las medias en relación a las tres dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal) sobre la línea de transporte intermunicipal, evidenciando el padecimiento del síndrome de Burnout.

Al realizar la comparación, en la dimensión realización personal con una puntuación de 37.46 indicativo de estrés intermedio, los participantes aluden contar con un trabajo, estar alcanzando logros específicos, ser competitivos en el trabajo y asumen ser adecuados para desempeñar las actividades que realizan en la actualidad, sin embargo consideran que requieren de otros aspectos para alcanzar una realización personal plena.

Posterior a ello, en la dimensión agotamiento emocional se encuentra una puntuación de 33.68 indicativo de estrés superior, este dato sugiere que en los participantes se esta generando la necesidad de realizar acciones para distanciarse emocional y cognitivamente del trabajo, debido posiblemente a la carga no solo laboral, sino social y familiar.

Finalmente en la dimensión despersonalización con puntuación de 17.97, indicativo de estrés superior, se desarrollan actitudes negativas e insensibles hacia las personas que se atienden, derivando conflictos interpersonales y aislamiento.

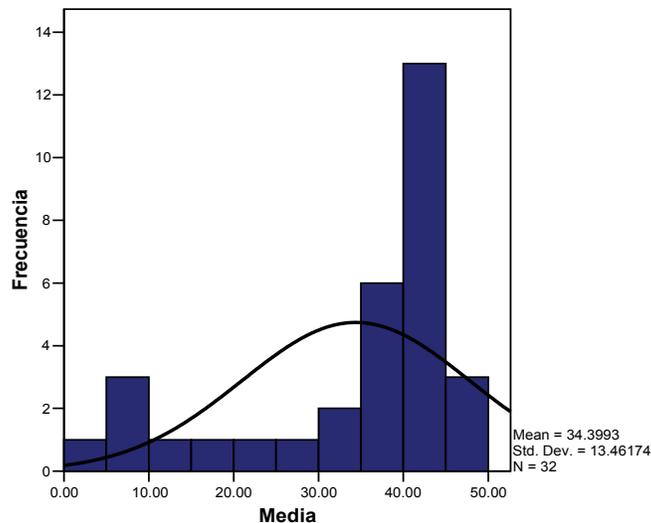
Estos datos evidencian de manera general el estrés laboral que padecen los conductores de esta línea de transporte, y crea la necesidad del diseño de medidas preventivas.

Tabla 4: Línea de transporte camperos

	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal
Media	34,3993	17,8333	36,7734
Desv. Tipita	13,46174	7,67718	7,12054
Rango	45,67	24,00	36,75

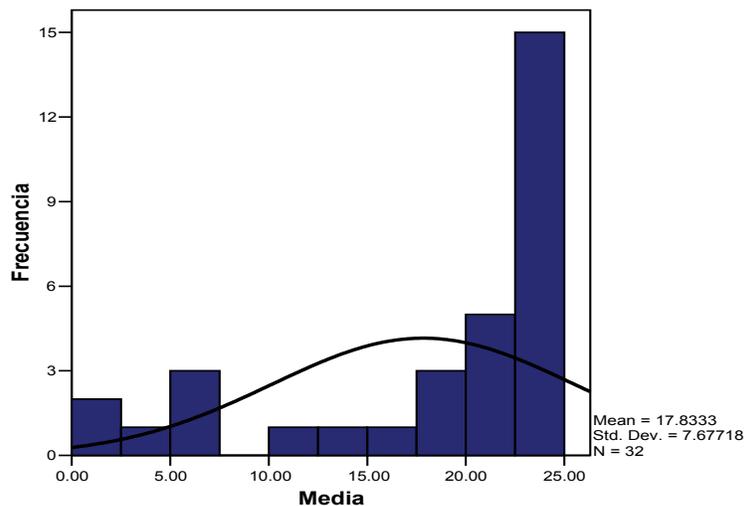
La tabla 4 brinda información sobre la media general, la desviación típica y el rango de las tres dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal), en base a los conductores de camperos.

A continuación se presenta las graficas con las medias manifestadas en la tabla 4.



Grafica 5: Dimensión agotamiento emocional

En la grafica 5 se observa la media y la frecuencia acompañada de la curva, esta ultima ubicada sobre la media, la cual indica que los transportadores de la línea camperos con una puntuación de 34.39, indicativo del síndrome por su alta puntuación consideran no tener recursos, energías y no poder ofrecer nada más, esta sensación es acompañada en mucho circunstancias por sentimientos de irritabilidad, ansiedad, frustración, tensión, en la medida que ya no se tiene motivación para seguir con el trabajo, esto evita el óptimo desempeño y desenvolvimiento en el ámbito laboral, social y por que no, personal.

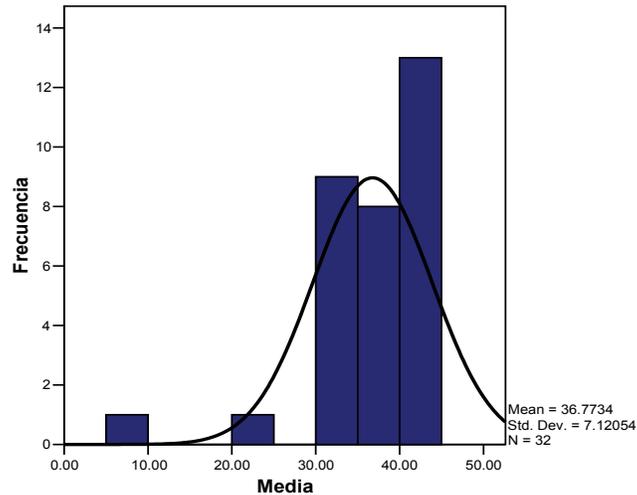


Grafica 6: Dimensión despersonalización

La grafica 6 muestra la media y la frecuencia acompañada de la curva, esta ultima ubicada sobre la media.

La grafica describe la puntuación superior (17.83) que determina la existencia del síndrome de Burnout, interpretada como distanciamiento, desinterés, apatía frente a las cualidades y necesidades, por parte de los transportadores a las personas que reciben el

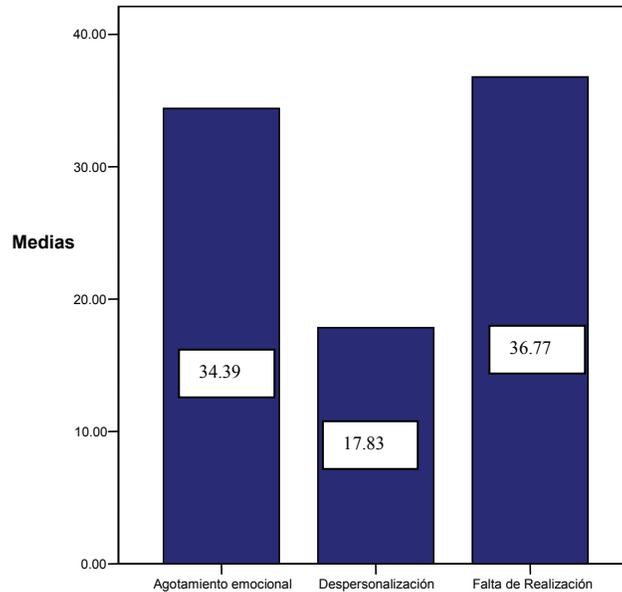
servicio, pero también a sus compañeros, jefes y familiares, esto se origina en determinados casos por la tensión, la demanda y la carga laboral, entre otros factores.



Grafica 7: Dimensión falta de realización personal

En la grafica 7 se describe la media y la frecuencia acompañada de una curva, esta ubicada sobre la media.

En consecuencia con la puntuación (36.77), es determinante los niveles intermedios de estrés laboral, manifestada en la evaluación personal que hace el trabajador de cómo se desempeña en el servicio o ayuda que presta a las personas, evidenciando igualmente situaciones como; los calificativos, la competencia y sentimientos irracionales.



Grafica 8: Media General

En la grafica 8 se plantean las medias en relación a las tres dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal) sobre la línea de transporte camperos.

Al plantear las dimensiones se destaca y se evidencia el síndrome de Burnout, dando a conocer inicialmente el desgaste emocional, la despersonalización y la realización personal de estos trabajadores, esta ultima puntuación (36.77) indica que en términos intermedios los conductores se encuentran alcanzando metas laboral que consideran los transportadores estar obtenido con el desempeñando de la actual labor.

La puntuación 34.39, indica niveles altos de estrés, en la dimensión agotamiento emocional, lo cual obliga a los conductores a tomar distancia no solo en relación a la parte laboral, sino social y en muchos casos familiar, manifestando una serie aspectos psicomáticos y conductuales que pueden alterar gravemente la salud física y emocional.

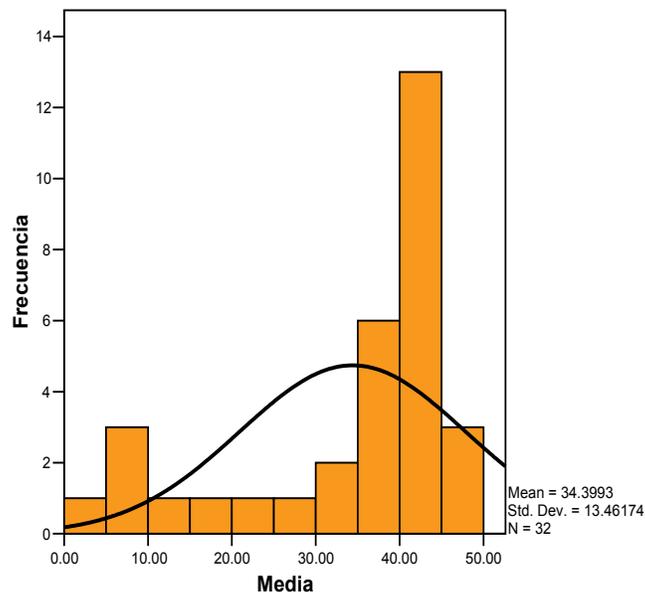
En la dimensión despersonalización la puntuación 17.83 alude indicativos altos del síndrome, esto, posiblemente se da inicio al mal trato emocional, actuando en forma distante e impersonal.

Tabla 5: Línea de transporte Intedepartamental

	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal
Media	34,3993	17,8333	37,4609
Desv. Típica	13,46174	7,67718	6,67653
Rango	45,67	24,00	36,75

En la tabla 5 se describen los valores de la media, la desviación típica y el rango, en relación a las dimensiones de los participantes de la línea Inter departamental.

A continuación se describe gráficamente las dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización, realización personal) de la línea de transporte interdepartamental.

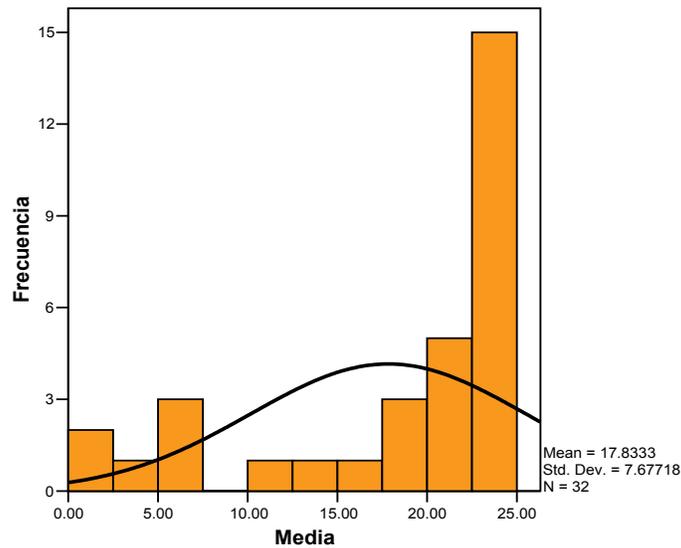


Grafica 9: Dimensión agotamiento emocional

La grafica 9 muestra la media y la frecuencia acompañada de una curva, esta ubicada sobre la media.

La grafica evidencia una puntuación de 34.39, indicando niveles superiores de estrés laboral, clarificando y evidenciando la extenuación emocional que padecen muchos de los conductores de este medio de transporte.

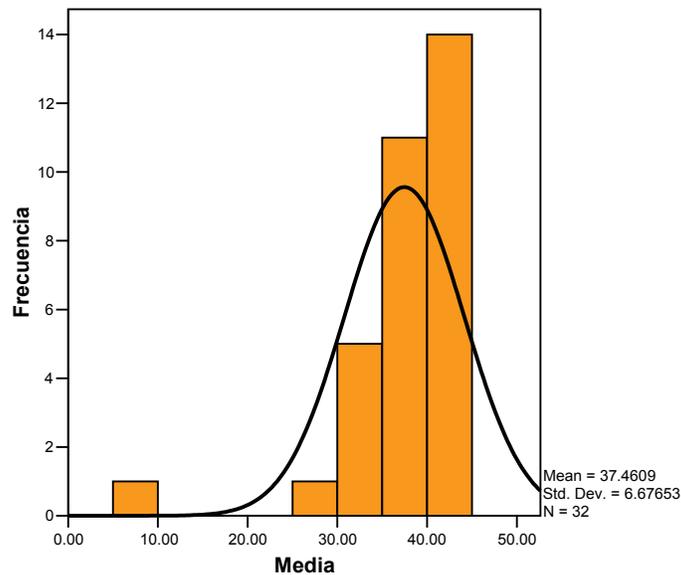
En esta dimensión los individuos buscan medios para evitar las situaciones estresantes o incluso para dejar de realizar su actividad cotidiana, estas medidas se toman por lo general, como consecuencia de lo frustrante y desgastante de la situación.



Grafica 10: Dimensión despersonalización

La grafica 10 describe la media y la frecuencia acompañada de una curva, la cual esta ubicada sobre la media. La puntuación de 17.83, en esta dimensión esta asociada a niveles superiores del síndrome de Burnout.

El Distanciamiento, la frialdad ante diversos contextos, ante las personas que utilizan el servicio que los transportadores prestan, indica una despersonalización por parte de los conductores, revelando a su vez la extenuación y el estrés, producido por las mismas situaciones que acompañan las actividades asumidas.

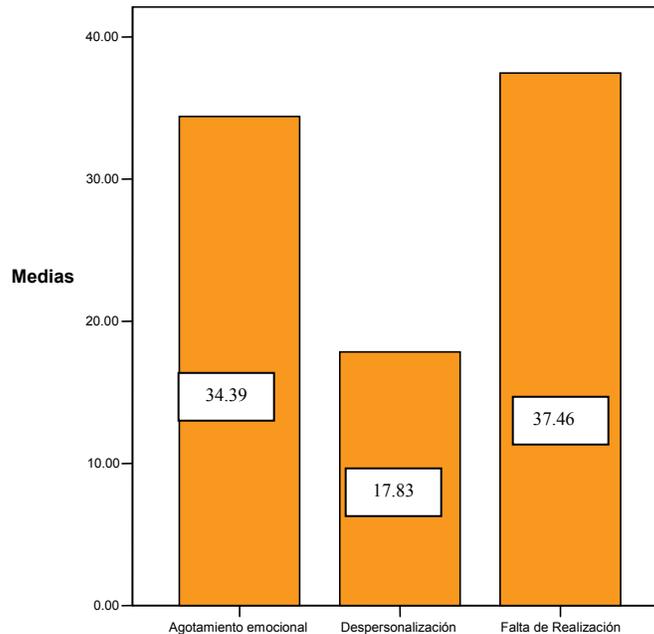


Grafica 11: Dimensión falta de realización personal

En la grafica 11 se muestra la media y la frecuencia acompañada de una curva, la cual esta ubicada sobre la media. La puntuación de 37.46 es un indicativo de niveles intermedios de estrés laboral.

Los transportadores de la Línea interdepartamental evidencian haber progresado, ser efectivos, tener la necesidad de iniciar nuevos proyectos a nivel laboral, personal y/o

familiar, posiblemente manifiestan esto, por las oportunidades que les brinda la empresa o por los deseos de progreso, sin embargo consideran que esto no es suficiente.



Grafica 12: Media general

En la grafica 12 se plantean las medias en relación a las tres dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal) sobre la línea de transporte Interdepartamental.

La puntuación en la dimensión agotamiento emocional es de 34.39, indicando niveles superiores de estrés, al igual que la dimensión despersonalización con una puntuación de 17.83.

En la dimensión falta de realización personas la puntuación (37.46), indica niveles intermedios de estrés laboral.

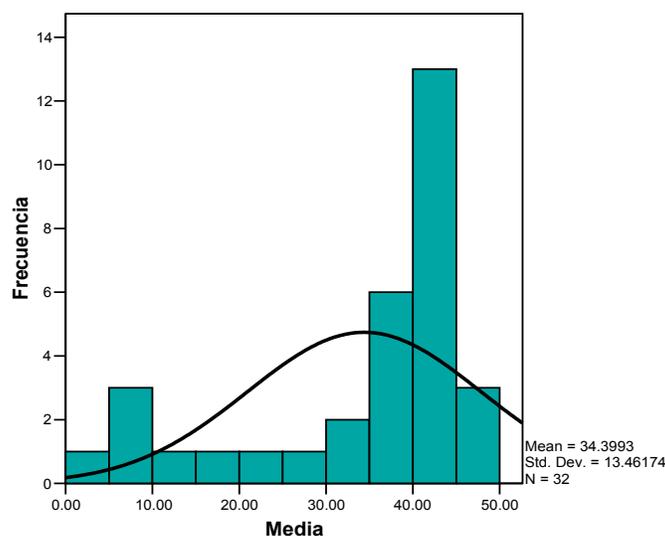
Estos datos se obtienen como consecuencia de aspectos Psicosomáticos, conductuales, emocionales y en ambiente laboral, trayendo repercusiones a nivel intrapersonal e interpersonal, profesional u organizacional.

Tabla 6: Línea de transporte Taxis

	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal
Media	34,3993	18,0563	37,4609
Desv. Típica	13,46174	7,80012	6,67653
Rango	45,67	24,20	36,75

En la tabla 6 se describen los valores de la media, la desviación típica y el rango, en relación a las dimensiones de los transportadores de taxis.

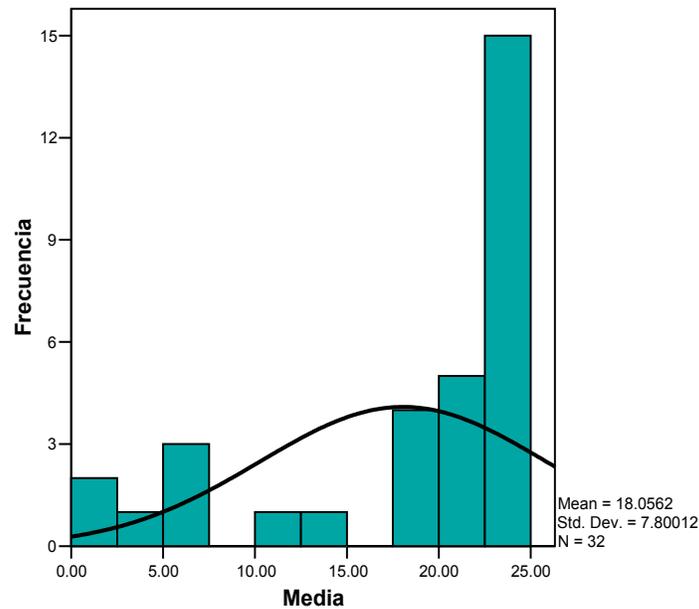
A continuación se describe gráficamente las dimensiones del medio de transporte taxis.



Grafica 13: Dimensión agotamiento emocional

La grafica 13 describe la media y la frecuencia acompañada de una curva, la cual esta ubicada sobre la media. La puntuación de esta dimensión es de 34.39 indicando altos niveles de síndrome de Burnout.

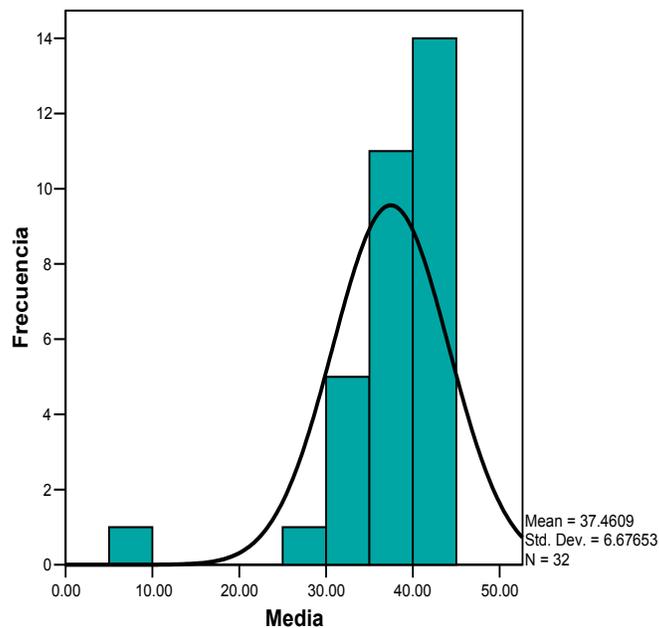
Los conductores de taxi manifiestan un agotamiento emocional alto, el cual puede ser causante en su mayoría de fatiga crónica, dolores físicos, alteraciones orgánicas, ausentismo laboral, alteraciones conductuales, distanciamiento afectivo, disminución de la capacidad laboral, comunicaciones deficientes, entre otras.



Grafica 14: Dimensión despersonalización

En la grafica 14 se observa la media y la frecuencia acompañada de una curva, la cual esta ubicada sobre la media. La puntuación 18.05, de esta dimensión se encuentra asociadas a niveles superiores de estrés laboral.

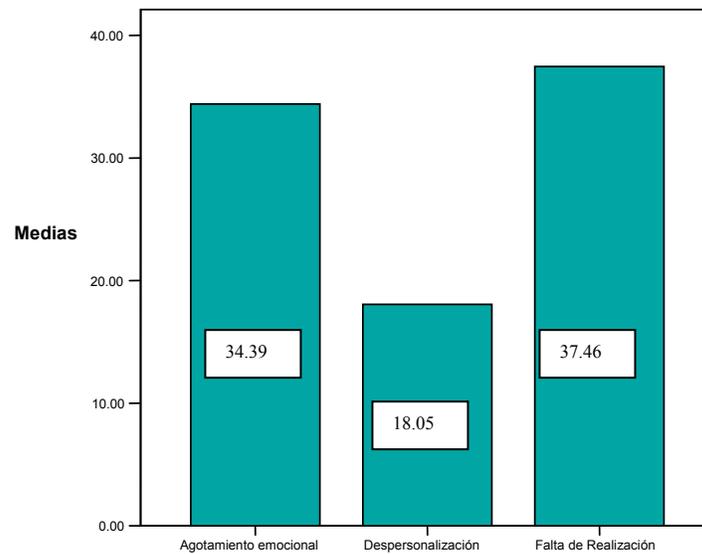
A través de esta media se evidencia la deshumanización del individuo en cuanto a sus sentimientos hacia los demás. Estos datos son determinantes para identificar y conocer la tensión en el entorno laboral, social y familiar, tanto de carácter emocional como conductual.



Grafica 15: Dimensión falta de realización personal

La grafica 15 muestra la media y la frecuencia acompañada de una curva, la cual esta ubicada sobre la media. Puntuaciones de 37.46 indican niveles intermedias del síndrome de Burnout, lo cual hace alusión a en ocasiones estar alcanzando logros, de ser idóneo para

desenvolverse en diversos contextos, a evaluaciones de forma positiva en relación a ellos mismos, estos eventos se dan a la posibilidad de ubicarse en un trabajo, donde van a desempeñarse de forma productiva, obteniendo ganancias para el sustento diario de ellos y sus familiares.



Grafica 16: Media general

En la grafica 16 se plantean las medias en relación a las tres dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal) sobre la línea de transporte taxis.

Al contrastar la media de cada dimensión, se evidencia síndrome de Burnout en los conductores de taxis. Manifestado en puntuaciones altas como en la dimensión agotamiento emocional con media de 34.39 y la dimensión despersonalización con una media de 18.05 y puntuaciones intermedias como la dimensión falta de realización personal

Por otra parte, a continuación se describe las medias por dimensiones, comparando las cuatro líneas de transporte.

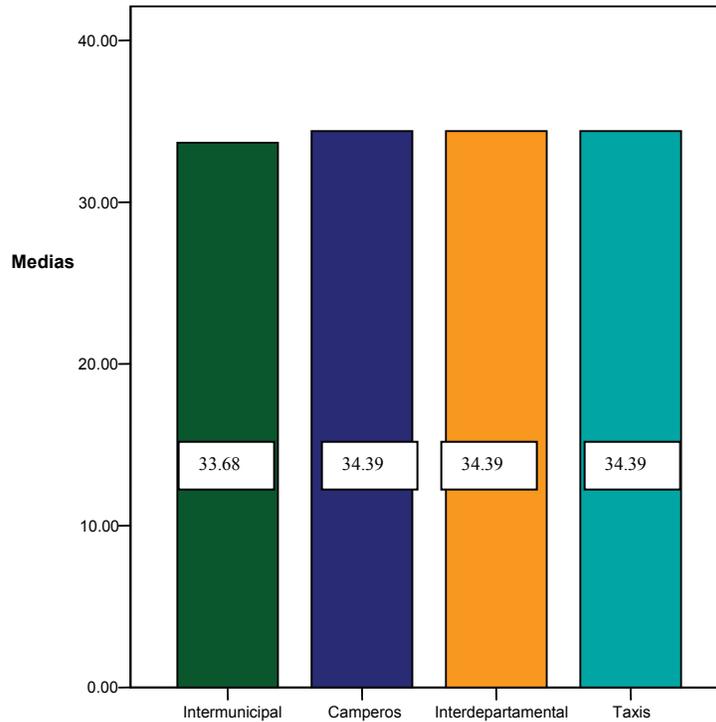


Tabla 17: Líneas de transporte-dimensión Agotamiento Emocional

La grafica 17 muestra las medias de las cuatro líneas de transporte para la dimensión agotamiento emocional.

Las puntuaciones descritas en la grafica permiten identificar que los conductores de las cuatro líneas de transporte manifiestan niveles altos del síndrome de Burnout.

La falta de energía y el agotamiento son factores desencadenantes para un declive emocional y físico, en la medida que no se tenga un equilibrio laboral.

En este sentido estos conductores, a través del agotamiento emocional pueden tomar acciones para distanciarse del trabajo, lo cual se traduce para la empresa como ausentismo

laboral, incapacidad para desenvolverse de forma relajada, aumento de conductas violentas, disminución de la capacidad de trabajo, entre otras, lo cual puede perjudicar de forma económica la organización y obligarla a su vez a la toma de decisiones radicales.

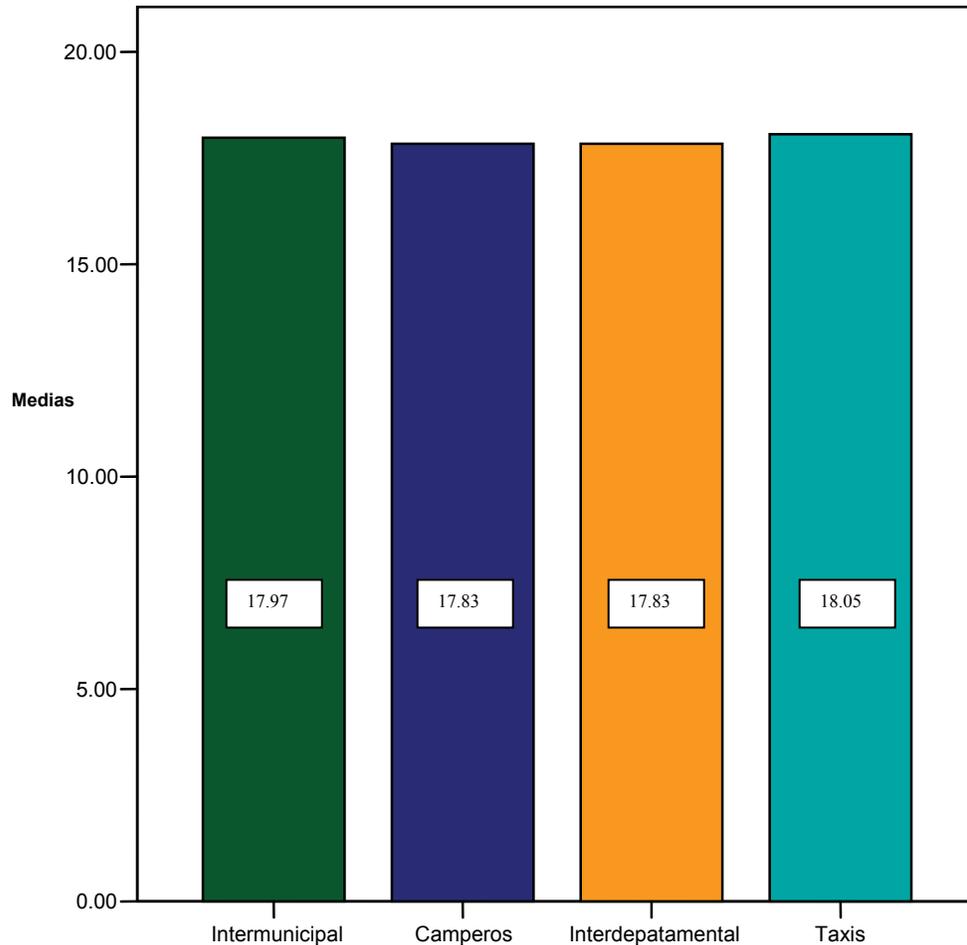


Tabla 18: Líneas de transporte-Dimensión despersonalización

La grafica 18 muestra las medias de las cuatro líneas de transporte para la dimensión despersonalización.

Las puntuaciones detalladas en la grafica permiten identificar que los conductores de las cuatro líneas de transporte manifiestan niveles altos del síndrome de Burnout.

Los conductores de la Línea taxistas, son quienes poseen la media más alta, en la dimensión despersonalización, lo cual indica que estas personas tienen actitudes negativas y son simples espectadores, de igual forma tienden a evitar el acercamiento o el contacto directo con otras personas, esto es, posiblemente por la necesidad de defenderse del entorno o de las situaciones.

A través de la despersonalización se puede desarrollar acciones para distanciarse inicialmente de las personas a las cuales se brinda el servicio, seguido por compañeros de trabajo, jefes inmediatos, amigos y posiblemente familiares, esta situación puede tornarse repetitiva y defensiva, en lo cual puede afectar seriamente su desenvolvimiento a nivel laboral, social y familiar.

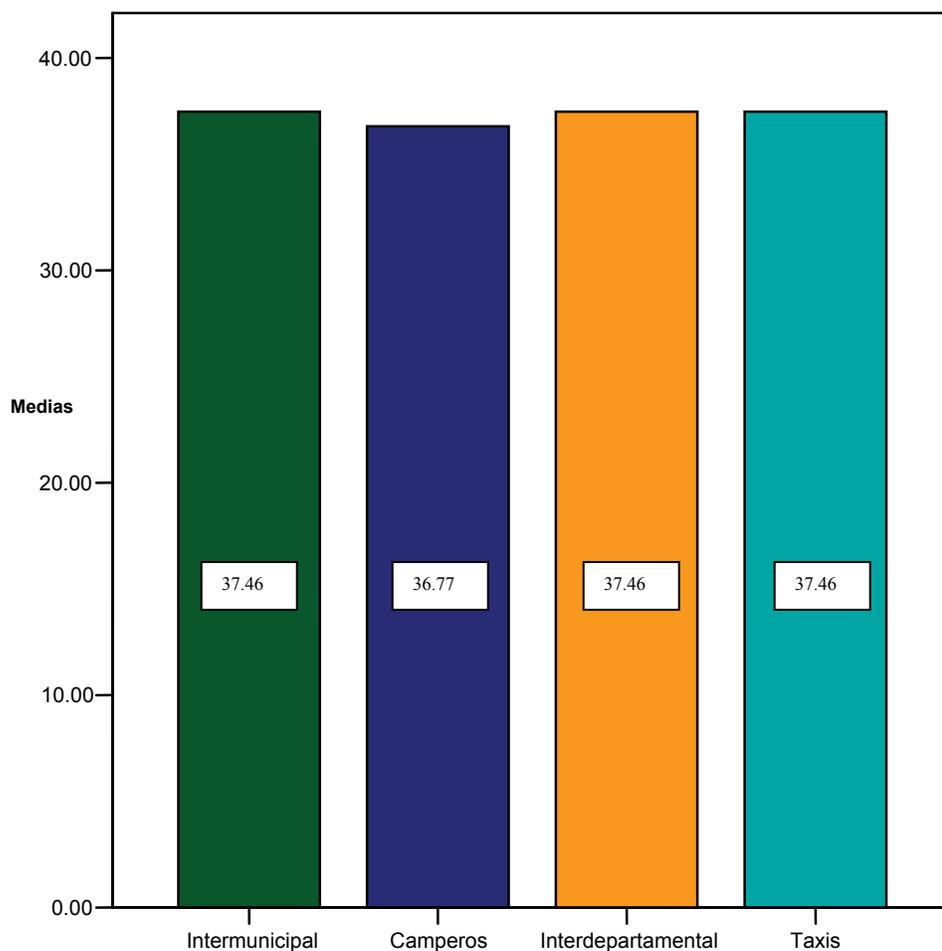


Tabla 19: Línea de transporte- Dimensión falta de realización personal

La grafica 19 muestra las medias de las cuatro líneas de transporte para la dimensión falta de realización personal.

Las puntuaciones referidas en la grafica permiten identificar que los conductores de las cuatro líneas de transporte manifiestan niveles intermedios del síndrome de Burnout. Lo cual esta representado en ocasiones por sentimientos de inecuación, deseo de iniciar y culminar proyectos, mayor control de la situación, considerando y reiterando con ello, anhela una mejor realización laboral. En este aspecto cabe resaltar que el ámbito laboral es el lugar donde el trabajador pasa la mayor parte de su tiempo, siendo expuesto a un sin numero de circunstancias propias de la labor desempeñada, por ende se deben desarrollar estrategias y medidas que permitan el crecimiento integro de los trabajadores, como es el caso de la empresa Transsander, lo cual ha facilitado que algunas personas tengan una percepción positiva referente a las funciones que realizan.

A través de estos datos se estable la existencia del síndrome de Burnout entre la población de conductores de la empresa Transsander, para lo cual se plantea el diseño de medidas o estrategias para afrontar las situación estresantes.

Este diseño denominado Guía de Manejo del Síndrome de Burnout, esta basada en el entrenamiento, en la relajación de músculos y en la Inoculación de estrés, esta informa es otorgada al gremio de conductores de forma clara, coherente e ilustrada, para tomarse y desarrollar en situaciones de tensión, disminuyendo el riesgo de accidentalidad en carretera y a su vez evitando riesgos laborales y personales (ver anexo 3).

7. DISCUSION

La realización de esta investigación en el contexto transportador estuvo motivada como consecuencia de los pocos estudios centrados en proponer o diseñar estrategias de intervención enfocadas a esta problemática y más aun que involucren esta población. El estrés laboral es una de las situaciones más preocupantes que en la actualidad ya que afecta no solo a los trabajadores al provocarles consecuencias en las dimensiones físicas, mentales y sociales, sino también a las organizaciones, ya que los costos en el contexto laboral alcanzan enormes cifras.

Por su parte Ospina (2006), señala que los trabajos sobre el síndrome se dirigen por lo general a la descripción o la consecución de un instrumento, dando poca importancia al análisis del Burnout en el gremio transportador o en otras profesiones, quienes se encuentran propensos al padecimiento de estrés crónico, al igual que los trabajadores de las diversas organizaciones (Piotto, 2002).

Por tal razón, son muchos los investigadores que se han ocupado desde sus diversas perspectivas, no solo la identificación del estrés, sino también en su intervención, la cual requiere de mayor importancia en la medida en que esta permite tratar los casos ya presentes (intervención secundaria) o prevenir (intervención primaria).

Desde estos lineamientos, esta investigación estuvo orientada a sustentar y/o informar a investigaciones con estas implicaciones, al igual que iniciar y/o continuar con los registros de medidas de prevención, las cuales permitirán disminuir el riesgo de accidentalidad en el gremio de conductores, a través de las diversas propuestas planteadas en el presente trabajo.

Se tuvo en cuenta el ejercicio de conducir, el cual es considerado como un acto complejo, ya que involucra la parte psicológica y física de estos individuos, y requiere de un estado de alerta, de concentración y atención de manera permanentes. De modo que, el logro de un desempeño correcto depende, no sólo de las habilidades adquiridas por el

conductor para dominar su vehículo todo el tiempo y circunstancia, y del adecuado estado físico para poder percibir las situaciones del camino, sino que también depende de la experiencia, de la clara conciencia de los riesgos, de la madurez y equilibrios emocionales, que harán posible el desarrollo de actitudes y comportamientos seguros. Rivera (2006) asegura que un conductor estresado no estará en las mejores condiciones para conducir con seguridad, ya que las exigencias de la circulación lo sobrepasarán fácilmente, aumentando significativamente la tensión y el malestar interior.

Cabe recalcar que esta investigación es el punto de referencia para próximos trabajos y una gran ayuda para los programas del gobierno, ya que con las medidas de prevención se podrán disminuir las altas tasas presentes en los accidentes de tránsito.

La realización del diseño de medidas preventivas a partir del diagnóstico del síndrome, se culminó a través de la consecución de una serie de pasos. Este proceso se dio inicio con la revisión literaria de aspectos relacionados con estrés, estrés laboral y síndrome de Burnout, a partir de diversos autores, pero tomando los postulados planteados por Maslach (1982) para centrar la presente investigación. Esta autora señala que el síndrome es una respuesta a un estrés emocional crónico, caracterizado por síntomas de agotamiento psicológico, actitud fría y despersonalizada en la relación con los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que se han de desarrollar en el trabajo.

Por su parte, Díaz, (2005) contextualizando en base a la globalización afirma que las nuevas condiciones de trabajo impuestas, han provocado la aparición de nuevos riesgos para la salud de los trabajadores, que se suman a los tradicionales. Estos factores afectan al entorno laboral y se relacionan con múltiples variables como el contexto, la cultura, el ambiente, las condiciones de trabajo, funciones que conforman determinada empresa.

Siguiendo con el proceso de elaboración de la investigación, se realizó el análisis de resultados en base a la prueba aplicada a la población de transportadores, estos resultados indican que los conductores de la Línea de transporte Intermunicipal manifiestan una sensación de logro, en relación a metas obtenidas en la parte laboral, calificándose de una

forma positiva, encontrando una buena elaboración de sus trabajos, según Bakker (2002), citado por Buzzetti, (2005), la Dimensión agotamiento emocional proporciona una media alta, describiendo a los conductores según Maslacha y otros (2001), citado por Buzzetti (2005) como faltos de energía, agotados, fatigados por la realización constante de la misma actividad y en la Dimensión despersonalización los conductores según Cordes y Dougherty (1993), citado por Buzzetti (2005) dejan al descubierto la poca sensibilidad y las actitudes negativas que los transportadores tienen con las personas que se encuentran a su alrededor .

Estos datos visualizan el síndrome entre la población de transportadores de la Línea intermunicipal.

Por otra parte, los datos de los conductores de la línea de transporte camperos indican, inicialmente en la Dimensión Realización Personal sensación de logro enfocado a las actividades que realizan cotidianamente en sus puestos de trabajo, alude Maslacha y otros (1997) citado por Buzetti (2005), otra de las Dimensiones con la media alta es desgaste emocional. Bakker (2002) citado por Buzzetti (2005) discurre que los recursos emocionales se agotan, y esta sensación es acompañada en muchos casos con irritabilidad, ansiedad, frustración, tensión, entre otros, evitando el óptimo desempeño y desenvolvimiento en el ámbito laboral, social y personal, finalmente se encuentra la Dimensión despersonalización en donde identifica Maslacha y otros (2001) por Buzzetti (2005) la deshumanización del individuo, manifestándose en desinterés, apatía frente a situaciones laborales, sociales o personales por parte del trabajador .

Los conductores de la Línea de transporte Interdepartamental evidencian satisfacción en relación a la labor desempeñada, sin embargo existen pensamientos y sentimientos irracionales en referencia a ellos mismos, indica Rivera (2006). En la dimensión Agotamiento emocional se evidencia según Cordes y Dougherty (1993) la extenuación emocional que padecen muchos de los conductores de este medio de transporte y en la Dimensión despersonalización Maslacha y otros (2001) citado por Buzzetti (2005) consideran que el distanciamiento, la frialdad ante diversas situaciones indican a su vez estrés laboral por las actividades asumidas.

Finalmente los conductores de línea de transporte de Taxi, en la dimensión de Realización Personal aluden Rivera (2006), se sienten satisfechos por la labor, con un sentimiento de adecuación, autoestima alta y muy competitiva. Seguido a ellos se encuentra la dimensión Agotamiento emocional Maslacha (1977) citado por Buzzetti (2005), plantean la existencia de estrés laboral, el cual se refleja a nivel físico y emocional. Y finalmente en la dimensión Despersonalización manifiestan la poca importancia y las actitudes negativas que los transportadores tienen con sus pares (Cordes y Dougherty (1993) citado por Buzzetti (2005).

Estos aspecto hace referencia a los estresores medioambientales que modulan estos factores e influye en la aparición de las consecuencias que este trae en la salud de la persona que lo padece; las cuales incluyen efectos físicos como patrones alterados de sueño, agotamiento, letargo, dificultades para respirar, indigestión, náuseas, alteraciones intestinales, dolores de cabeza, pérdida del deseo sexual, tensión muscular, espasmos nerviosos entre otros. (Stephen y Cooper 2004), Así mismo incluyen efectos conductuales como irritabilidad y agresión, ansiedad y temor, capacidad deficiente para tomar decisiones, preocupación por asuntos triviales, incapacidad para establecer prioridades, dificultad de afrontamiento, cambios y variaciones del estado de ánimo, dificultades de concentración, sentimientos de fracaso, falta de sentimiento de valía personal y propensión a sufrir accidentes.

En este sentido, la presencia de este síndrome repercute como primera medida en la salud física y psicológica y como segunda medida en la economía de la empresa, con consecuencias que en muchos de los casos son irreparables, como las señaladas por Rivera (2006), que incluyen problemas psicosomáticos como fatiga crónica, frecuentes dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, dolores musculares, entre otros; problemas conductuales como ausentismo laboral, abuso de drogas (café, tabaco, alcohol, fármacos, entre otros.), incapacidad para vivir de forma relajada, superficialidad en el contacto con los demás, comportamientos de alto riesgo, aumento de conductas violentas; problemas emocionales como distanciamiento afectivo como forma de protección del yo, aburrimiento y actitud cínica, impaciencia e irritabilidad,

sentimiento de omnipotencia, desorientación, incapacidad de concentración, sentimientos depresivos y finalmente problemas en el ambiente laboral como la disminución de la capacidad de trabajo, deterioro de la calidad de los servicios que se presta a los clientes, aumento de interacciones hostiles y comunicaciones deficientes.

Desde esta perspectiva en esta investigación se plantean medidas de prevención, descritas en la cartilla denominada “Manejo del Síndrome de Burnout”, las cuales se basan en el entrenamiento, en relajación de músculos y la Inoculación de estrés, la cual tiene como fin que los conductores puedan comprender los procesos que se ponen en marcha cuando se enfrentan a situaciones o problemas vitales importantes (estresantes), entrenándolos para afrontar las situaciones problema, principalmente sociales o psicológicos, enseñándolos así mismo a utilizar las respuestas desadaptativas como señales para poner en marcha los repertorios de afrontamiento mediante la técnicas ilustradas en la guía.

8. CONCLUSIONES

A través del modelo formulado por Maslach, se logró delimitar conceptualmente el síndrome de Burnout, para la fundamentación de la presente investigación.

Procedimientos específicos y primordiales como la aplicación de la prueba y el análisis estadístico de la misma, fueron de suma importancia para determinar la existencia del Síndrome de Burnout y efectuar el diseño de las medidas preventivas.

El diseño de las medidas preventivas dio origen a la cartilla o guía denominada “Manejo del Síndrome de Burnout”, para disminuir el riesgo de accidentalidad en el gremio de conductores de la empresa Transsander de la ciudad de Bucaramanga.

La cartilla denominada “Manejo del Síndrome de Bournt”, se basa en el entrenamiento, en la relajación de músculos y en la Inoculación de estrés.

A través del análisis estadístico, se identificaron las poblaciones con el mayor riesgo del Síndrome de Burnout y las dimensiones de mayor prevalencia del mismo.

En relación con las dimensiones y cada línea de transporte, fue evidente la presencia de altos niveles de síndrome de Burnout, sin embargo en la línea de taxis, fue quien tuvo la mayor puntuación en comparación con las demás.

A partir de los resultados obtenidos por medio de la implementación del instrumento se encontró un alto nivel en las variables de realización personal, cansancio emocional y despersonalización lo que indica mayor presencia de síndrome de Burnout.

Los accidentes de tránsito constituyen una de las problemáticas de seguridad vial más importantes actualmente, ya que este hace parte de las principales causas de muerte de personas, que no solo afectan la vida humana como tal, sino también acarrea costos sociales y económicos para los Países en general.

El Burnout, es hoy por hoy un síndrome que ha cobrado gran prioridad en el contexto organizacional, debido a las alarmantes cifras de niveles altos en la salud de los trabajadores, con consecuencias que afectan las dimensiones psicosomáticas, emocionales y conductuales.

El ejercicio de conducir, es una labor que esta sujeta a altas demandas que incluyen altos niveles de vigilancia, extrema presión del tiempo, trabajo nocturno, condiciones ambientales deficientes y tráfico; factores que constituyen un riesgo emergente en la aparición de estrés crónico o síndrome de burnout.

Con base a la ejecución de los objetivos específicos, se logro cumplir a cabalidad con el objetivo general, Diseñar medidas preventivas, en el gremio de conductores de la empresa Transsander de la ciudad de Bucaramanga.

Las medidas de prevención se basaron en las técnicas de inoculación de estrés y técnicas de relajación, específicamente basados en los postulados de Jacobson; los cuales permitirán brindarle a los conductores de transporte las estrategias necesarias para afrontar las cargas tensionales a las que frecuentemente están expuestos; todo esto con el fin de minimizar los efectos que este trae a la salud física y mental del trabajador.

Esta investigación le brinda a la población educativa y clínica, una herramienta contextualizada, confiable, y asequible por la facilidad en su comprensión, a demás de contribuir a los registros de diseños de medidas preventivas.

Por otra parte, también aporta un estado del arte, antecedentes y registros numéricos, enfocados en el proceso de diagnosticar el síndrome de Burnout, lo cual será referencia para futuras investigaciones, que contengan estas implicaciones.

9. RECOMENDACIONES

Es de suma importancia continuar con este tipo de procesos, para fortalecer el campo organizacional, no solo conceptualmente, sino también a nivel de medidas preventivas.

De igual forma se hace necesario ampliar los contextos y la población, para continuar con esta investigación, de esta forma se contribuye al aporte conceptual y a la corroboración del método y/o marco conceptual.

Es importante que se revise la cartilla o la guía (anexo 3), con el fin de implementar las estrategias planteadas para reducir la accidentalidad, por parte de los transportadores o conductores.

Teniendo en cuenta, que las investigaciones que aborden el Burnout, en esta población no existen, es necesario que se realicen más estudios que permitan comparar resultados y proponer nuevas medidas que intervengan este síndrome.

Es necesario, que se realicen actividades que permitan generar conciencia en los conductores, sobre la importancia de realizar los ejercicios planteados en la cartilla, ya que a partir de su ejecución se disminuirán los riesgos considerablemente.

Finalmente, es trascendental que los conductores conozcan todo acerca de la temática del síndrome de Burnout, incluyendo sus consecuencias y la forma como se manifiesta, esto como la primera medida de prevención.

10. REFERENCIA

Ayala, E (2008) etiología y prevención del síndrome de Burnout en los trabajadores de la salud. Recuperado el 15 de julio de 2009 en http://www.med.unne.edu.ar/revista/revista153/5_153.htm

Asociación Colombiana para el avance de las ciencias del comportamiento (2003). Variables predictoras, consecuencias y modelos explicativos del Burnout. Recuperado el 21 de abril de 2009 en <http://www.abacolombia.org.co/bv/organizaciones/burnout3.pdf>

Asunción, L (2005). Psicología de la seguridad y prevención de accidentes en carretera. Recuperado el 21 de abril de 2009 en <http://www.monografias.com/trabajos26/psicologia-de-seguridad/psicologia-de-seguridad.html>.

Buendía, J (1993). Estrés y psicopatología. Madrid: Pirámide S.A.

Buzzetti, M (2005). Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del colegio de profesores A.G. Universidad de Chile.

Brannon, L y Feist, J (2004). Psicología de la salud. Madrid: Thomson

Casas y Melia (2004). Evaluación de riesgos psicosociales y factores psicosociales que afectan a la probabilidad de accidente en una empresa de transporte Urbano de Economía social. Universidad de España.

Centro Reconocimiento de conductores (2006). Enfermedades que tienen mayor riesgo de provocar un accidente de tránsito. Recuperado el 25 de abril de 2009 en <http://www.centrocr.com>.

Chaparro, P y Guerrero, J (2002). Condiciones de trabajo y salud en conductores de una empresa de transporte público urbano en Bogotá D.C. Recuperado el 12 de marzo de 2009 en <http://revmed.unal.edu.co/revistas/v3n2a4.htm>.

Díaz, M. (2005) Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Recuperado el 5 de febrero de 2009 en: www.emagister.com/los-riesgospsicosociales-trabajo-cursos-1151176.htm

Fondo de Prevención Vial (2007). Estadísticas de accidentabilidad en el año 2006. Recuperado el 21 de abril de 2009 en <http://www.fonprevial.org.co>.

Hernández, R. (2006). Metodología de la Investigación 4. México: Mc Graw Hill.

Le Favi, C (2005). Humanización del tránsito. Recuperado el 22 de abril de 2009 en <http://www.humanizacionvial.org.ar>.

Maslach, C. y Jackson, S. Maslach Burnout Inventory (2a ed.). Palo Alto, Consulting Psychologists Press. 1986

Ministerio de transporte de Colombia, (2006). Aspectos programáticos en seguridad vial. Recuperado el 12 de abril de 2009 en http://www.laseguridad.ws/consejo/consejo/html/memorias/Memorias_Complementarias_Congreso_38/archivos/mesa_redonda/4mintransporte.pdf.

Muñoz; M y Bermejo, M (2001). Entrenamientos en inoculación de estrés. Madrid: Editorial Síntesis.

Ospina, L (2006). Síndrome del Burnout: Conceptualización, evaluación y prevención. Tesis de especialización. Universidad Manuela Beltrán. Bogotá.

Oblitas, L (2004). Psicología de la salud y calidad de vida. México: Thomson.

Planzer, R (2005). La seguridad vial, en la región de América latina y el caribe. Situación actual y desafíos. Recuperado el 5 de octubre de 2009 en <http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd51/lcl2402e.pdf>

Poblete, C (2008). Síndrome de burnout, un problema actual. Recuperado el 15 de septiembre de 2009 en <http://www.tecnologiahechapalabra.com/salud/especialidades/articulo.asp?i=3104>.

Piotto, A (2002). Informe especial: Manejar con estrés aumenta los riesgos de sufrir accidentes. Diario el Clarín, Argentina. Recuperado el 21 de abril de 2009 en <http://www.clarin.com/diario/2002/06/02/s-04201.html>

Quiceno, J y Vinaccia, A (2007). Burnout: Síndrome de quemarse en el trabajo. Universidad de San Buenaventura de Medellín. Recuperado el 1 de abril de 2009 en <http://www.regweb.ucatolica.edu.co/publicaciones/psicologia/ACTA/v10n2/articulosrevista/art-11%20117-125.pdf>

Rivera, D (2006). Síndrome de burnout, aproximaciones teóricas. Resultado de algunos estudios en Popayán. Recuperado el 1 de abril de 2009 en <http://www.facultadsalud.unicauca.edu.co/fcs/2006/septiembre/BOURNOT.pdf>.

Selye, H (1976). "The Stress of life". Nueva York: Graw Hill

Stephen, W y Cooper, L (2004). Manejo del estrés en el trabajo. Plan detallado para profesionales. México: Manual moderno.

Tonon, G. (2003). Calidad de vida y desgaste profesional: Una mirada del síndrome Burnout. Argentina. Editorial Espacio.

11. ANEXOS

Anexo 1: Estudios Realizados con el Inventario Burnout de Maslach

AUTOR	AÑO	PROFESION OBJETO DE ESTUDIO	MUESTRA
Jayaratne y Chess	1984	Trabajadores sociales	144
Gold	1984	Profesores	462
Maslach y Jackson	1985	Diferentes profesiones	845
Gold et al	1985	Profesores	109
Nagy	1985	Secretarias	153
Brooking et al	1985	Diferentes profesiones	176
Firth et al	1985	Enfermeras	200
Corcoran	1985	Trabajadores sociales	139
Rafferty et al	1986	Médicos	67
Jayaratne y Chess	1986	Trabajadores sociales	238
Lecroy y Rank	1986	Trabajadores sociales	106
Power y Gose	1986	Estudiantes	72
Schwap	1986	Profesores	641
Smith et al	1986	Bibliotecarios	285
Wade et al	1986	Diferentes profesiones	46
Sarros y Friesen	1987	Administradores	128
Whitehead	1987	Policías	387
Green y Walkey	1988	Profesores y enfermeras	713
Sarros	1988	Profesores y administradores	763
Mejer	1988	Enfermeras	906
Lemkau et al	1988	Médicos	67
Fuehrer y McGonale	1988	Médicos	281
Hiscott y Connop	1989	Trabajadores de salud mental	123
Topf	1989	Enfermeras	100
Williams	1989	Diferentes profesiones	492
Gold et al	1989	Estudiantes	147

Lahoz y Mason	1989	Farmacéuticos	1258
Evans y Fischer	1989	Informáticos y profesores	589
Leiter	1990	Personal sanitario	122
Cherniss	1990	Diferentes profesiones	25
Wallace y Brinkerhoff	1991	Trabajadores sociales	95
Gil y Schaufeli	1991	Enfermeras	144
Friedman	1991	Profesores	1597
Leiter	1991	Trabajadores de salud mental	177
Rosse et al	1991	Policías y personal sanitario	1509
Friedman y Farber	1992	Profesores	641
Nye et al	1992	Trab. De las fuerzas armadas	357
Gold et al	1992	Profesores	133
Jorgesen	1992	Estudiantes	236
Oktay	1992	Trabajadores sociales	128
AUTOR	AÑO	PROFESION OBJETO DE ESTUDIO	MUESTRA
Leiter	1992	Diferentes profesiones	124
Morasso et al	1992	Personal sanitario	303
Ogus	1992	Enfermeras	123
Lee y Asforth	1993	Supervisores y directores	223
Evans y Fisher	1993	Diferentes profesiones	589
Piedmont	1993	Terapeutas ocupacionales	41
Poulin y Walker	1993	Trabajadores sociales	1196
Sandoval	1993	Trabajadores sociales	100
Schaufelli y Van	1993	Enfermeras	667
Burke	1993	Policías	828
Byrne	1993	Profesores	2391
Thompson y Cooper 1	1993	Enfermeras	74
Pedrabissi et al	1993	Profesores	516
Pretorius	1993	Profesores	94
Burke y Greenglass	1994	Personal de educación	833

Leiter et al	1994	Militares	473
Lemkau et al	1994	Médicos	50
Dion y Tessier	1994	Educadores y enfermeras	383
Reilly	1994	Enfermeras	611
Price y Spence	1994	Trabajadores sociales	120
Deckaund et al	1994	Médicos	235
Leiter y Durup	1994	Personal sanitario	307
Byrne	1994	Profesores	2925
Singh et al	1994	Representantes	377
Papadatou et al	1994	Enfermeras	443
Gupchup et al	1994	Farmacéuticos	84
Burke y Greenglass	1995	Educadores	362
Buendía y Riquelme	1995	Vigilantes penitenciarios	85
Baloung et al	1995	Estudiantes	56
Abu Hilal	1995	Profesores	380
Gil y Peiró	1996	Trab. De centros ocupacionales	95
Gil et al	1996	Enfermeras	196
Martín et al	1996	Enfermeras	27
Salgado et al	1997	Profesores	86

Anexo 2: INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH (MBI)

EMPRESA DE TRANSPORTES TRANSSANDER

Cargo o rango: _____

Tiempo en la empresa: _____

Edad: _____

Sexo: _____

Estado civil: Casado: ____ Unión libre: ____ Separado: ____ Soltero: ____

A continuación encontrará veintidós (22) enunciados, relacionados con sentimientos hacia su trabajo. Por favor lea cada enunciado cuidadosamente y marque con un X según corresponda, teniendo en cuenta la frecuencia con la que se presenta.

Por ejemplo “Me siento deprimido en mi trabajo”

¿Con que frecuencia siento esto?

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

	Nunca	Algunas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Alguna vez a la semana	Una vez a la semana	Algunas veces a la semana	Diariamente
1. Me siento agotado emocionalmente con mi trabajo.							
2. Cuando termino mi jornada me siento agotado.							
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a una							

jornada de trabajo me siento agotado.							
4. Puede entender fácilmente lo que las personas sienten con respeto a lo que ocurre.							
5. Siento que estoy tratando a algunas personas como si fuesen objetos impersonales							
6. Trabajar todo el día con la gente me cansa							
7. Siento que manejo con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.							
8. Siento que mi trabajo me desgasta.							
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de las otras personas a través de mi trabajo.							
10. Siento que me he hecho más duro con la gente desde							

que estoy en este trabajo,							
11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente							
12. Me siento lleno de energía.							
13. Me siento frustrado por mi trabajo.							
14. Siento que estoy trabajando demasiado duro,							
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a algunas de las personas.							
16. Trabajar directamente con la gente es muy estresante para mí.							
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas.							
18. Me siento contento después de haber trabajado cercanamente con las personas							
19. He							

logrado muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21. En mi trabajo manejo los problemas emocionales con mucha calma							
22. Siento que las personas me culpan de algunos de sus problemas.							