



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Desgaste ocupacional y estilos de afrontamiento al estrés en
conductores afiliados a la empresa TAXI CEOS TOUR,
Arequipa, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciados en Psicología

AUTORES:

Barrios Calisaya Miguel Ángel (ORCID: 0000-0002-1336-7536)

Mamani Mamani Eliana Bertha (ORCID: 0000-0003-1303-0391)

ASESOR:

Dr. Grajeda Montalvo, Alex Teófilo (ORCID: 0000-0001-5972-2639)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA — PERÚ

2021

DEDICATORIA

A nuestros padres y hermanos que a pesar de las adversidades siempre están ahí, apoyándonos e impulsando cada paso que damos y permitiendo que cada logro pequeño sea un gran paso en nuestras vidas.

AGRADECIMIENTO

A nuestros docentes, Dr. Alex Grajeda y el Dr. Carlos de la Cruz por ser guías en el camino, a Wendy y Gian por ser el apoyo en este proceso y a la universidad Cesar Vallejo por brindar la confianza para impulsar el motor que nos permite llegar a nuestra mayor meta en la carrera de psicología.

A los colaboradores evaluados que brindaron su tiempo para que esta investigación sea realidad.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PÁGINA DEL JURADO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
INDICE.....	vi
INDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. MARCO TEÓRICO.....	17
III. METODOLOGÍA.....	27
3.1. Tipo y diseño de investigación	27
3.2. Operacionalización de variables	27
3.3. Población, muestra y muestreo.....	28
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
3.5. Procedimientos	33
3.7. Aspectos éticos	34
IV. RESULTADOS.....	35
V. DISCUSIÓN	41
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS.....	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1

Conductores afiliados a la Empresa TAXI CEOS TOUR según ciclo de vida, Arequipa, 202129

Tabla 2

Baremos de la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) validada en Perú por Rodríguez (2017)31

Tabla 3

Baremos de Cuestionario de Afrontamiento al Estrés – CAE de Sandín y Chorot (2002), validado por Abad (2017)33

Tabla 4

Niveles de Desgaste Ocupacional (EDO) en conductores afiliados a la empresa TAXI CEOS TOUR, Arequipa, 202135

Tabla 5

Estilo de Afrontamiento al Estrés predominante en conductores afiliados a la empresa TAXI CEOS TOUR, Arequipa, 202136

Tabla 6

Niveles de Desgaste Ocupacional según ciclo de vida de los conductores afiliados a la Empresa TAXI CEOS TOUR, Arequipa, 202137

Tabla 7

Niveles de Burnout según tiempo de servicio los conductores afiliados a la Empresa TAXI CEOS TOUR, Arequipa, 202138

Tabla 8

Relación entre el estilo de afrontamiento al estrés y Desgaste Ocupacional según ciclo de vida de los conductores afiliados a la Empresa TAXI CEOS TOUR, Arequipa, 202139

Tabla 9

Relación entre el estilo de afrontamiento al estrés y Desgaste Ocupacional
según tiempo de servicio de los conductores afiliados a la Empresa TAXI

CEOS TOUR, Arequipa, 202140

RESUMEN

Se realizó una investigación desde un enfoque cuantitativo, de tipo básica y no experimental, de nivel correlacional-comparativo y de corte transversal que tuvo como objetivo determinar la relación entre desgaste ocupacional y estilos de afrontamiento al estrés en los conductores afiliados a la empresa TAXI CEOS TOUR, Arequipa, 2021 según ciclo de vida y tiempo de servicio. Asimismo, se determinó el estilo predominante de afrontamiento al estrés; se determinó el nivel de desgaste ocupacional predominante según ciclo de vida y tiempo de servicio.

Se realizó un muestreo censal, en el que participaron los conductores de la empresa cuyas edades oscilaban entre 18 y 70 años, a quienes se les aplicó la Escala de desgaste ocupacional (EDO) y el Cuestionario de afrontamiento al estrés – CAE.

Resultados: Se determinó que la auto focalización negativa es el estilo de afrontamiento al estrés predominante; se obtuvo valores r que oscilan entre 0,754 y 0,376 según Pearson al relacionar auto focalización negativa y desgaste ocupacional según ciclo de vida; se obtuvieron valores de r que oscilan entre 0,432 y 0,896 según Pearson al relacionar auto focalización negativa y desgaste ocupacional según tiempo de servicio.

Palabras clave: Desgaste ocupacional, estilos de afrontamiento al estrés, taxistas

ABSTRACT

An investigation was carried out from a quantitative approach, of a basic and non-experimental type, of a correlational-comparative and cross-sectional level, which aimed to determine the relationship between occupational burnout and styles of coping with stress in drivers affiliated with the company TAXI CEOS TOUR, Arequipa, 2021 according to life cycle and service time. The predominant style of coping with stress was determined. The predominant level of occupational wear and tear was determined according to life cycle and time of service.

A census sampling was carried out, in which the drivers of the company whose ages ranged between 18 and 70 participated, to whom the Occupational Burnout Scale (EDO) and the Coping with Stress Questionnaire - CAE were applied.

Results: Negative self-targeting was determined to be the predominant stress-coping style; r values ranging between 0.754 and 0.376 according to Pearson were obtained when relating negative self-targeting and occupational burnout according to life cycle; r values ranging between 0.432 and 0.896 according to Pearson were obtained by relating negative self-targeting and occupational burnout according to time of service.

Keywords: Burnout, stress coping styles, taxi drivers

I. INTRODUCCIÓN

Hoy por hoy, debido a la concentración de la población en las ciudades ha generado que éstas crezcan de manera acelerada, sin embargo, muchas veces su infraestructura vial no se encuentra preparada para soportar la gran afluencia de automóviles que transcurren día a día a través de ésta. Debido a ello, quien ejerce el oficio de taxista constantemente se ve expuesto a una gran variedad de estímulos y condiciones laborales, muchos de los cuales podrían ser calificados como negativos (largas horas de trabajo, actividades manuales repetitivas, vibraciones del suelo y del automóvil, calor, ruido intenso, contaminación y riesgo de accidentes). Aunado a ello, en su mayoría, las condiciones contractuales y de salud no cumplen con las exigencias de ley (Unión Europea, Fondo Social Europeo, 2003, citado por Fernández et al., 2016).

A nivel físico, los conductores de taxi pueden generar síntomas osteomusculares generados por asientos inadecuados de los automóviles (Bezurra et al., 2011, citado por Teixeira et al., 2017) y desarrollar hipertensión (Luna y Souza, 2014, citado por Teixeira et al., 2017). Otras características propias de la actividad son: pocas horas de sueño, poco cuidado con su salud y preocupación por los ingresos. Condiciones que en conjunto se constituyen como factores de riesgo para su salud y calidad de vida (Teixeira et al., 2017).

A nivel psicológico, Evanst et al. (2015) (citado por Ponce, 2015) refieren que ser taxista en una ciudad con alto índice de desarrollo, se constituye como una actividad sumamente estresante que acarrea riesgos de afectaciones negativas a nivel psicológico. Gutiérrez et al (2018) (citado por Ponce, 2015) realizaron un estudio sobre las patologías asociadas al oficio y encontraron que los taxistas poseían elevados niveles de depresión, además de ideación paranoide, psicoticismo, somatización y rasgos obsesivos. Una actividad muy estresante suele generar emociones negativas, las cuales a su vez pueden estar asociadas con un déficit en la capacidad para evaluar riesgos y en consecuencia, se puede incurrir en conductas inadecuadas o riesgosas que podrían propiciar un accidente (Bañuls et al., 1995, citado por Ponce, 2015).

Adicionalmente, Ponce (2015) señala que los conductores de taxi se encuentran desmotivados, impotentes de actuar y poseen además un marcado

sentimiento de desesperanza hacia la solución de sus problemas y conductas problemáticas.

Entre los comportamientos inadecuados mencionados anteriormente, resalta el consumo de drogas legales e ilegales, lo cual se constituye como un estilo de afrontamiento al estrés inadecuado ya que éstas por regla general, alteran el estado de conciencia de quien las consume, alterando por ejemplo: la percepción del tiempo y la distancia, afecta negativamente el tiempo de reacción así como la percepción y evaluación de riesgos lo que se ve traducida en la ejecución de maniobras arriesgadas, errores de conducción y accidentes. Debemos hacer mención que el manejar en estado etílico o bajo la influencia de otro tipo de drogas se constituye como uno de los principales factores de riesgo de accidentes vehiculares en nuestro país.

A nivel nacional, Maldonado et al. (2005) (citado por Ponce, 2015) estudiaron muestras de orina de 400 conductores de unidades que recorrían una avenida principal de Lima Metropolitana, los investigadores encontraron que la droga ilegal más consumida en esta población era la cocaína. Por otro lado, el consumo de alcohol es frecuente en esta población y también lo son los casos de adicción a sustancias.

En relación con su salud ocupacional, Gancalves et al. (2016) (citado por Bonilla y Gafaro, 2017) realizaron un estudio en Brasil evidenciando que sus condiciones de trabajo afecta su calidad de vida ya que: el 60% tenían jornadas laborales de más de 11 horas; 84% no disponían de un horario de descanso y 66% padecía problemas de salud mental como consecuencia del oficio.

Debido a la exposición continua a estos estímulos negativos y la carencia de estrategias adaptativas para hacer frente al estrés que conlleva el trabajo es que en miles de personas se desarrolla el síndrome de burnout o de desgaste ocupacional. La OMS (2019) clasifica el agotamiento como una actividad relacionada con el trabajo en su CIE-11, en la sección de “problemas relacionados con el empleo o desempleo”. El cuadro psicopatológico se caracteriza por la presencia de sentimientos de agotamiento, aumento de la distancia de trabajo, sentimientos de cinismo y sensación de eficacia profesional considerablemente reducida (Colon et al., 2020).

Dependiendo de las características del individuo, éste adoptará una u otra estrategia de afrontamiento; los procesos cognitivos, las emociones y repertorios de conducta influyen en la forma el individuo enfrentará y manejará el evento estresante (Quiceno y Vinaccia, 2007).

Comúnmente los agentes estresores son percibidos negativamente debido al impacto negativo inmediato que tienen en nuestra vida, sin embargo, si la persona posee un adecuado autoconcepto y una autoestima elevada, entonces puede darle un cambio de foco a dicha situación, ya no considerándola como un obstáculo infranqueable sino más bien como una oportunidad de mejora.

El ser humano se caracteriza por su capacidad para hacer uso de sus competencias a fin de adaptarse a diferentes contextos y situaciones, muchos de los cuales pueden resultarle hostiles. Si se desarrollan estrategias de afrontamiento adecuadas, situaciones adversas pueden ser superadas fácilmente e incluso propiciar el desarrollo del individuo a nivel personal, familiar, social e incluso laboral.

En relación con las características de la empresa, las empresas de radiotaxi como TAXI CEOS TOUR, se enfrentan al gran desafío de promover un clima y una cultura organizacional positiva que generen compromiso organizacional en los trabajadores. Debemos mencionar que los conductores afiliados a la empresa no perciben una remuneración por parte de la empresa, sino que son éstos quienes pagan un monto fijo mensual para pertenecer a la nómina de conductores de la empresa y poder laborar sin problemas. Adicionalmente, la empresa permite que sus afiliados oferten sus servicios tanto a personas naturales como a empresas para: traslado de personal, traslado al aeropuerto, city tours, campaña tours, con atención las 24 horas del día.

La empresa fue fundada en 2015, en el departamento de Arequipa, posee una estructura con tan solo dos niveles de jerarquía: gerencia y área contable en el nivel superior mientras que el en nivel inferior se ubican los afiliados. Por otro lado, la empresa no posee un área de Recursos Humanos; la afiliación de conductores es llevada a cabo en el área contable.

El capital humano de la organización se encuentra conformado 117 personas: 113 conductores, todos hombres, cuyas edades oscilan entre 18 y 70

años, quienes conforman la nómina de conductores. El área contable se encuentra compuesta actualmente por 2 personas y gerencia por 2 personas.

Al ser una empresa de taxi, los trabajadores se encuentran expuestos de manera cotidiana y constante a una serie de estímulos estresores que pueden afectar negativamente su salud a nivel físico y mental, debido a ello es de vital importancia evaluar las estrategias de afrontamiento aplicadas por los trabajadores a fin de identificar aquellas estrategias desadaptativas y que sean reemplazadas con otras con impactos más positivos tanto para el trabajador como para la organización.

Debido a dicha problemática es que consideramos relevante investigar: ¿Existe relación entre desgaste ocupacional y estilos de afrontamiento al estrés en los conductores afiliados a la empresa TAXI CEOS TOUR, Arequipa, 2021?

Con respecto a la justificación del presente estudio, podemos decir que teóricamente la investigación es relevante, ya que existen pocas investigaciones realizadas con objetivos similares tanto a nivel internacional como nacional, por tanto, los resultados que obtengamos se constituirían como antecedentes para futuras investigaciones.

El estudio es relevante socialmente debido a que el número de conductores de taxis formales e informales del departamento de Arequipa es bastante elevado. Por tanto, los datos obtenidos dan cuenta de una problemática social que afecta a un gran número de personas y que requiere de acciones organizacionales, políticas y sociales que le den solución. Desde el punto de vista práctico, los datos obtenidos pueden ser tomados como referencia para el diseño de intervenciones organizacionales orientadas a detectar oportunamente casos de desgaste ocupacional y para que los trabajadores desarrollen estrategias de afrontamiento adaptativas. De esta manera, se estaría contribuyendo con la mejoría de la calidad y estilo de vida de los trabajadores, lo cual conllevaría a elevar sus niveles de productividad. Asimismo, tiene justificación metodológica puesto que los procedimientos usados servirán en futuras réplicas de nuestra investigación.

Debido a la problemática desarrollada anteriormente, nos planteamos el siguiente objetivo general de investigación: Determinar la relación entre desgaste

ocupacional y estilos de afrontamiento al estrés en los conductores afiliados a la empresa TAXI CEOS TOUR, Arequipa, 2021. Se plantearon los siguientes objetivos específicos: Primero, Determinar el nivel predominante de desgaste ocupacional en los conductores afiliados a la empresa TAXI CEOS TOUR, Arequipa, 2021; Segundo, determinar el estilo predominante de afrontamiento al estrés en los conductores afiliados a la empresa TAXI CEOS TOUR, Arequipa, 2021; Tercero, determinar si existen diferencias significativas en el nivel desgaste ocupacional según ciclo de vida de los conductores afiliados a la empresa TAXI CEOS TOUR, Arequipa, 2021; Cuarto; determinar si existen diferencias significativas en el desgaste ocupacional según tiempo de servicio de los conductores afiliados a la empresa TAXI CEOS TOUR, Arequipa, 2021; Quinto, determinar la relación entre desgaste ocupacional y estilos de afrontamiento al estrés de los conductores afiliados a la empresa TAXI CEOS TOUR, Arequipa, 2021 según ciclo de vida. Sexta: determinar la relación entre desgaste ocupacional y estilos de afrontamiento al estrés de los conductores afiliados a la empresa TAXI CEOS TOUR, Arequipa, 2021, según tiempo de servicio.

De otro, se plantearon la siguiente hipótesis general de investigación: Existe una relación positiva y directa entre desgaste ocupacional y estilos de afrontamiento al estrés en los conductores afiliados a la empresa TAXI CEOS TOUR, Arequipa, 2021. Asimismo, se plantearon las siguientes hipótesis específicas: Primera, predomina el nivel quemado de desgaste ocupacional en los conductores afiliados a la empresa TAXI CEOS TOUR, Arequipa, 2021; Segunda, la auto focalización negativa es el estilo de afrontamiento predominante en los conductores afiliados a la empresa TAXI CEOS TOUR, Arequipa, 2021; Tercero, los conductores adultos tiene una mayor incidencia de niveles quemados desgaste ocupacional que el resto de grupos etarios de los conductores afiliados a la empresa TAXI CEOS TOUR, Arequipa, 2021; Cuarto; los conductores con tiempo de servicio menor a un año en la empresa TAXI CEOS TOUR tienen niveles más sanos de desgaste ocupacional que el resto de conductores, Arequipa, 2021; Quinto: Existen correlaciones significativas, positivas y directas entre desgaste ocupacional y estilos de afrontamiento al estrés de los conductores afiliados a la empresa TAXI CEOS TOUR, Arequipa, 2021 según ciclo de vida. Sexta: Existe correlaciones significativas, positivas y directas entre desgaste ocupacional y

estilos de afrontamiento al estrés predominante en los conductores afiliados a la empresa TAXI CEOS TOUR, Arequipa, 2021, según tiempo de servicio.

II. MARCO TEÓRICO

Localmente, Calle (2015) realizó una investigación desde un enfoque cuantitativo, de tipo observacional, prospectivo, de nivel relacional y de corte transversal. El objetivo principal del estudio fue evaluar los factores sociodemográficos y laborales, asociados al nivel de estrés laboral en una muestra de 317 conductores de taxi de la empresa “Taxi Turismo Arequipa” cuya edad promedio era 37 años. Para la recolección de datos se aplicó la tercera versión del cuestionario del estrés de Villalobos y Cols y una ficha sociodemográfica y laboral. Se determinó que el 38% tenía niveles muy altos de estrés laboral; se determinó que existe una asociación significativa entre estado civil y estrés laboral con un $p=0.01$; se determinó que existe una asociación significativa entre ingreso económico promedio mensual con estrés laboral ($p=0.022$).

A nivel nacional, Chunga et al. (2020) realizaron una investigación cuantitativa, de tipo básica, de nivel correlacional y de corte transversal que tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y burnout en taxistas de Trujillo. Se investigó una población de 50 taxistas. Para la recolección de datos se aplicó la tercera versión del Cuestionario para la Evaluación del Estrés y el Cuestionario Maslach Burnout Inventory–General Survey. Los investigadores encontraron que 48% trabajaba de 8 a 10 horas diarias; 72% poseía niveles altos de estrés. En relación con el desgaste ocupacional: 70% tenía niveles altos de desgaste emocional y 66% puntuaron alto en cinismo. Se determinó $p = 0,014$ según chi-cuadrado como valor de relación entre las variables estudiadas.

Ponce et al. (2020) realizaron un estudio cuantitativo, básico, de nivel correlacional y de corte transversal que tuvo como objetivo comparar el Síndrome de Burnout en conductores de Lima Metropolitana, tanto en los niveles Inter grupos de servicios (particular, privado y público), como en el de ocho modalidades intragrupos. La muestra estuvo compuesta por 898 choferes hombres. Para recolectar datos se aplicó el Inventario Burnout de Maslach y Jackson (MBI). Los autores determinaron que el 37% se encontraba en la fase aguda del síndrome; los conductores de transporte público poseían mayores niveles de agotamiento emocional y despersonalización que los taxistas; los moto taxistas; los micro

buseros y los de buses urbanos, se distinguen de porque son quienes poseen mayores niveles de este síndrome.

Mateo (2019), realizó un estudio cuantitativo, de nivel descriptivo, de diseño no experimental y corte transversal. El estudio tuvo como objetivo determinar las estrategias de afrontamiento al estrés en conductores de la empresa Huandoy. Carabaylo 2018. La muestra la conformaron 40 conductores elegidos por conveniencia. Se aplicó el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE) con una confiabilidad de 0,85 a nivel global y valores que oscilan entre 0,64 y 0,76 en las sub escalas según alfa de Cronbach. La validez de contenido del instrumento se determinó por criterio de jueces. Los resultados más relevantes son: el 43% utilizaba el estilo de afrontamiento focalizado en el problema; el 40% buscaba apoyo social y el 38% utilizaba la estrategia de expresión abierta.

Miranda (2018) realizó un estudio cuantitativo, de nivel descriptivo, de diseño no experimental y de corte transversal en el que identificó el nivel de estrés laboral en los conductores de taxi y realizó comparaciones respecto a dichos niveles por grupo de edad, estado civil, tiempo de servicio, nivel de instrucción y por empresa prestadora de servicio. La muestra estuvo conformada por 78 conductores de las Empresas de Transportes Nueva Chasca (48 conductores) y El Dorado (30 conductores) con edades que oscilan entre 20 y 60 años. Para la recolección de datos se aplicó "Escala de Apreciación del Estrés en la Conducción" con una confiabilidad de 0.886 según alfa de Cronbach; la validez del instrumento fue certificada según criterio de 4 jueces, quienes indicaron que el instrumento poseía validez de contenido. Se aplicó las pruebas estadísticas t de student y ANOVA. Se determinó que el 42% de los conductores presentaban nivel moderados de estrés laboral y el 40% niveles altos de estrés laboral; no existe diferencia significativa en el estrés laboral según edad, nivel de instrucción, tiempo de servicio y estado civil.

Hurtado (2017), realizó una investigación cuantitativa, de nivel exploratorio, no experimental y de corte transversal con el objetivo de describir los niveles de burnout en 232 conductores de taxi de una empresa de Lima Metropolitana. Se aplicó Inventario de Burnout de Maslach y una encuesta donde se preguntó por edad, nivel de educación, estado civil y tiempo de servicio. Los resultados encontrados demuestran que el 5% poseía niveles altos de agotamiento emocional;

12% tenía niveles altos de despersonalización y 18% poseía niveles bajos de realización personal.

A nivel internacional, Cueva (2020) realizó un estudio cuantitativo, no experimental, de nivel descriptivo y de corte transversal. Dicha investigación tuvo como objetivo analizar el estrés y las enfermedades psicosomáticas en los conductores de la cooperativa Hospitaxi Riobamba-Ecuador. La muestra de estudio comprendió 30 conductores de la mencionada empresa de taxis. Se aplicó la escala de estrés percibido (EEP-14), con una confiabilidad de 0,70 según alfa de cronbach. También se aplicó la escala de síntomas somáticos (ESS 8) con una confiabilidad de 0,81 según alfa de cronbach. Se determinó que: 30% de los conductores poseían niveles altos de síntomas psicosomáticos y el 13% niveles muy altos.

Mamcarza et al. (2019) realizaron un estudio cuantitativo, con nivel relacional, no experimental y de corte transversal. Dicho estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre personalidad y estrés en 150 conductores de transporte público y mercaderías de la ciudad de Lublin, Polonia. Se aplicaron dos instrumentos: Cuestionario de Impulsividad-Aventura-Empatía de Eysenck y el Cuestionario de Evaluación Subjetiva del Trabajo de Dudek et. al (2004). Los investigadores determinaron que existe una relación significativa entre personalidad y estrés; existen diferencias significativas entre los grupos de estudio, siendo los conductores de transporte público quienes padecen mayores niveles de estrés.

Lámbarrya et al. (2020) realizaron un estudio cuantitativo, de nivel exploratorio y transversal. El objetivo de esta investigación fue estudiar el estrés laboral en conductores de buses de tránsito rápido y minibús en la Ciudad de México. Para analizar los datos se aplicó un análisis factorial estadístico. Los investigadores determinaron que los 34% indicó que los factores organizacionales eran su principal fuente de estrés; 12% indicó que los factores intrínsecos de su puesto de trabajo eran su principal fuente de estrés.

Caballero y Caro (2016) realizaron una investigación desde un enfoque cualitativo de tipo hermenéutico-fenomenológica, de nivel exploratorio y de corte transversal con el objetivo de analizar las experiencias de estrés laboral de un grupo de taxistas de Medellín. Se aplicaron entrevistas semiestructuradas a 5 taxistas que

tenían entre 19 y 70 años con un mínimo de un año de servicio. Las experiencias de los participantes con los usuarios fueron positivas en cuanto son percibidos como honestos y cordiales con su servicio; las experiencias fueron negativas cuando los usuarios intentaron engañarlos con billetes falsos o cuando se ha visto expuestos a situaciones peligrosas debido a su oficio; se detectó la presencia de conflictos debidos al choque entre intereses laborales y familiares; los participantes manifestaron padecer dolores musculares y a nivel psicológico informaron sentimientos de soledad, irritación y consumo de sustancias (tabaco y marihuana); en relación a su alimentación, los participantes informaron que su dieta se encuentra desordenada, se saltan comidas o ingieren alimentos poco saludables.

Para el abordaje teórico de la variable desgaste ocupacional o burnout tomaremos como referencia la teoría propuesta por Maslach (2014) (citado por Juárez, 2014), quien fue pionera en proponer el término burnout al ámbito científico y desarrolló el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) para su evaluación. La autora refiere que es un error el considerar dicha variable dicotómicamente, es decir, evaluar y considerar que una persona posee altos niveles de burnout (prácticamente personifica el cuadro psicopatológico) mientras que, en otros, dicha variable es inexistente, sino que más bien, dicho trastorno debe ser considerado como un continuo en el cual las personas se ven expuestas a distintos estímulos estresantes y debido a ello, poseen diferentes niveles de burnout dependiendo de la cantidad de estímulos estresores y al tiempo que se ven expuestos a los mismos.

La autora menciona que si bien el MBI se interpreta utilizando baremos ordinales de tres niveles (alto, medio y bajo), ello se debe básicamente a cuestiones prácticas ya que al contar con este tipo de baremos se facilita la interpretación de resultados; sin embargo, resalta el hecho de que para la evaluación del síndrome se deben considerarse variables adicionales como: el ambiente de trabajo, las condiciones contractuales, las funciones propias del puesto y los riesgos psicosociales a los que se ven expuestos los trabajadores a fin de realizar un diagnóstico adecuado del cuadro psicopatológico.

Maslach et al. (2001) (citado por Colon et al., 2020) concibe al burnout como un fenómeno compuesto por tres dimensiones centrales:

1. **Agotamiento emocional:** hace referencia a la presencia de sentimientos de sobre extinción y al agotamiento de recursos emocionales para hacer frente a las actividades laborales (Maslach et al., 2001, citado por Colon et al., 2020). Pérdida progresiva de energía, agotamiento y fatiga, los trabajadores sienten que no pueden dar más de sí mismos a nivel emocional (Maslach, 1982, citado por Quiceno y Vinaccia, 2007).

Además, Maslach y Jackson (1981) (citado por Alvarez y Fernandez, 1991) refieren que altos niveles de burnout pueden convivir con elevados niveles de satisfacción laboral; en su MBI, consideran la satisfacción laboral como un componente del burnout pero que no necesariamente aparece ligado con niveles altos de cansancio emocional.

2. **Despersonalización:** hace referencia a sentimientos de desapego, sentimientos negativos hacia el trabajo y actitudes cínicas hacia el destinatario o beneficiario de los servicios con quienes se mostrará irritable que ante el contacto interpersonal (Maslach et al., 2001, citado por Colon et al., 2020). Irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas (Maslach, 1982, citado por Quiceno y Vinaccia, 2007).
3. **Falta de realización personal:** se refiere a la autoevaluación negativa y al sentimiento de eficacia o logro reducidos (Maslach et al., 2001, citado por Colon et al., 2020). Se caracteriza por la presencia de respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo (Maslach, 1982, citado por Quiceno y Vinaccia, 2007).

Complementariamente a la propuesta de Maslach, Álvarez y Fernández (1991) identifican 3 variables extrínsecas asociadas con el desarrollo del síndrome:

1. **Físicas:** características físicas y objetivas del lugar de trabajo (ruido, luz, espacio, decoración, etc).
2. **Social:** hace referencia a las personas con la que se tiene contacto mientras se encuentra laborando (clientes, compañeros, jefes, supervisores, etc). Esta sería la dimensión más comúnmente asociada con el desarrollo del síndrome.

- 3. Organizacional:** trámites burocráticos engorrosos, estructura laboral en extremo jerárquica, normas y regulaciones poco o nada flexibles (Hayes, 1981; Matteson e Ivancevich, 1979, citado por Álvarez y Fernández, 1991).

Una de las fuentes más comúnmente señaladas como originadoras del síndrome, es la sobrecarga laboral. Moreno y Pestacoba (1999) (citados por Quiceno y Vinaccia, 2007) refieren que la sobrecarga laboral no sería un requisito indispensable para el desarrollo del cuadro psicopatológico ya que también un puesto poco estresante pero a la vez desmotivador también posee el potencial para desarrollar el síndrome.

Para explicar el desarrollo del síndrome del burnout tomaremos como referencia la propuesta teórica de Gil-Monte y Peiró (1997) (citado por Uribe, 2010), quienes señalan que su desarrollo tiene lugar durante cuatro fases distintas

1. **Fase de entusiasmo:** Se puede considerar que el propio empleado es el que considera metas inadecuadas las cuales son difíciles de conseguir.
2. **Fase de estancamiento:** el trabajador en este estadio logra tener pleno conocimiento y conciencia de las posibilidades o metas que ha puesto en su trabajo relacionado a lo que ha ido consiguiendo en su desarrollo, pudiendo verse opacado por las pocas oportunidades que se les dan.
3. **Fase de frustración:** Es el inicio, con la presencia de las primeras manifestaciones, el empleado empieza a tener sentimientos de desmotivación, pierde con ello el interés al desempeño que demandan las características en su puesto de trabajo y con ello surge la necesidad de poder buscar diversas fuentes de ingresos, las cuales no se presentan con facilidad.

Maslach (1976) (citado en Espino, 2019) hace referencia a que el burnout es consecuencia del estrés crónico, que tiene parte de sus orígenes en los problemas y/o dificultades en el desarrollo de las tareas asignadas en su trabajo, esto por ende considera su influencia en los aspectos fisiológicos y en la psiquis, que no permiten el normal desarrollo en sus funciones y tienden a tener como resultado comportamiento y pensamientos negativos.

4. **Fase de apatía:** presencia del síndrome como tal, en la que el empleado tiene frecuentemente actitudes negativas, no encuentra motivación en el trabajo y el papel que desarrolla en el mismo.

Por otro lado, Gil-Monte et al. (1998) (citado por Gil-Monte, 2001) señala que el síndrome aparece debido a la carencia de estrategias de afrontamiento adaptativas, ello acarrea sentimientos de fracaso profesional y de sus relaciones interpersonales, escaso sentimiento de realización personal y fatiga emocional.

Desde el punto de vista organizacional, podemos afirmar que el verse expuesto a una gran cantidad de estresores afecta negativamente la satisfacción y el compromiso organizacional de los trabajadores, quienes podrían considerar que la empresa no se preocupa por su bienestar.

Como constructo teórico, la satisfacción laboral abarca dos grandes áreas: la primera, incluye los componentes emocionales hacia el trabajo y la segunda responde al balance que el trabajador realiza entre: resultados, expectativas y prestaciones que el trabajo ofrece realmente (Araya y Medina, 2019). Hosie et al. (2007) (citado por Pedraza, 2020) refieren que aspectos como las características del trabajo, el equilibrio trabajo-familia y la satisfacción laboral son factores que se traduce en trabajadores felices de alto rendimiento, creativos y comprometidos con la organización.

Por otro lado, el compromiso organizacional se define como el grado en que un trabajador se identifica con su organización y trabajo, esto conduce a un alto rendimiento (Montoya et al., 2020).

En relación con el tratamiento del síndrome de burnout, Maslach (2014) (citado por Juárez, 2014) identifica seis áreas sobre las cuales se debe intervenir: carga laboral, control sobre los trabajadores, recompensas derivadas del trabajo, comunidad, relaciones sociales con la comunidad, justicia, equidad y los valores institucionales. La autora refiere también que el promover el engagement sería la estrategia más adecuada para dar solución a elevados niveles de burnout en los trabajadores, es decir el aumentar.

El engagement debe ser entendido como una variable que se debe encontrar incorporada dentro de toda organización ya que está referida a la interacción que tienen entre sí los trabajadores y a su vez éstos con los clientes o

potenciales clientes. Las organizaciones deben diseñar e implementar políticas que promuevan interacciones cálidas y el compromiso organizacional en sus miembros, ello acompañado de adecuadas políticas de recompensas y un ambiente de trabajo saludable y motivador proporcionarían los estímulos necesarios para que los trabajadores desarrollen un sentido de pertenencia hacia la organización y por ende su productividad se vea incrementada.

Diversos autores refieren que se debe proporcionar a los trabajadores las condiciones físicas y los materiales adecuados para realizar de manera óptima su trabajo, ya que de otra manera se dará lugar a la aparición de enfermedades ocupacionales, lo cual producirá elevados niveles de rotación, ausentismo, clima laboral hostil, bajos niveles de satisfacción laboral, lo cual en su conjunto afectará negativamente la productividad de la empresa.

Adicionalmente, se deben implementar prácticas organizacionales que recompensen los objetivos alcanzados por los socios, para ello, se deben crear previamente indicadores que nos permitan medir adecuadamente si el socio ha alcanzado el objetivo propuesto y además, se debe fijar la recompensa que se otorga por cada objetivo cumplido. La carencia de programas de recompensas, genera molestia y desmotivación en los trabajadores (Pedraza, 2020).

En todo el proceso descrito previamente, es el administrador o gerente quien ejerce un rol decisivo en la creación del clima laboral y de la cultura laboral. Dependiendo del liderazgo, obtendremos un clima laboral favorable o desfavorable (Pecino et al., 2015, citado por (Pantoja et al., 2020).

Para la explicación de la variable Estilos de Afrontamiento al Estrés, tomaremos como referencia la teoría psicológica de Sandín y Chorot (1989) (citado por Abad, 2017) quienes conciben a las estrategias de afrontamiento como aquellos esfuerzos conductuales y cognitivos que llevan a cabo en una persona para combatir adecuadamente los estímulos adversos tanto internos como externos y así mitigar o eliminar el malestar psicológico que suele acompañarlos.

Según Sandín (1999) (citado por Quiceno y Vinaccia, 2007) existen 5 características distintivas de los estresores:

1. El estímulo implica esfuerzo o amenaza.
2. El estímulo tiene la capacidad para alterar la integridad del organismo si sobrepasa su límite de adaptabilidad.

3. Requiere que se le haga frente efectivamente, de lo contrario, produciría daño en el individuo.
4. Si bien el estímulo estresante posee el potencial para dañar el individuo, ello no es condición necesaria para que ello se materialice.
5. Un estímulo se constituye como estresor cuando demanda esfuerzos excesivos como también, al revés.

Debido a la gran cantidad de estresores a los que se enfrenta el ser humano en su día a día es que desarrollan una serie de estrategias para hacerles frente, dichas estrategias pueden ser adaptativas o desadaptativas. Sandín y Chorot (2002) (citado por Abad, 2017) identifican 7:

1. **Focalización en la solución del problema:** comprende una serie de estrategias cognitivas y conductuales orientadas a eliminar origen del estrés. Quienes aplican este estilo de afrontamiento analizan a profundidad el estímulo generador de estrés y en base a dicho análisis la persona diseña un plan de afrontamiento, ello puede incluir el consultar con otras personas implicadas o con mayor experiencia que nos ayude a encontrar la mejor solución posible.
2. **Auto focalización negativa:** comprende un conjunto de pensamientos negativos acerca de sí mismo acerca de su capacidad para resolver problemas, debido a ello la persona puede creer que siempre las cosas le saldrán mal. Desarrollan un sentido de indefensión y resignación.
3. **Reevaluación positiva:** La persona hace un esfuerzo por identificar aquellos aspectos del estresor que podrían ser considerados como positivos. Un suceso negativo puede ser interpretado de manera favorable tomándolo como una oportunidad de crecimiento o racionalizando que pudieron obtenerse peores resultados.
4. **Expresión emocional abierta:** las personas expresan abiertamente sus emociones y de manera adaptativa. Dicha estrategia se constituye como una vía para el desahogo de sentimientos negativos.
5. **Evitación:** estilo de afrontamiento desadaptativo que consiste en la huida de la persona de una situación estresante. Se emplea una serie de estrategias orientadas a negar el problema como: la evasión de acciones que implique

enfrentar el estímulo generador de estrés, concentrarse en otras actividades, dedicarle más tiempo al trabajo, etc.

6. Búsqueda de apoyo social: las personas buscan apoyo en sus semejantes (familia, amistades, pareja, etc.), quienes en un primer momento sirven de refugio y esperan ser aconsejados para tomar las mejores decisiones y hacer frente a la situación estresante. Por otro lado, este tipo de afrontamiento permite el control de posibles conductas desadaptativas.

7. Religión: actividades relacionadas con las creencias religiosas que posee cada individuo; la base de este estilo de afrontamiento es la fé de la persona en Dios y que éste solucionará el problema al que se enfrenta.

Dependiendo de las características del individuo, éste adoptará una u otra estrategia de afrontamiento. La evaluación cognoscitiva es la que determina que la relación individuo-ambiente resulte estresante o no (Quiceno y Vinaccia, 2007).

Gantiva et al. (2010) refiere que aquellos sin ansiedad, tienden a utilizar más estrategias de afrontamiento dirigidas a la solución de problemas, la reevaluación positiva y la búsqueda de apoyo social, estrategias dirigidas a minimizar los efectos del estresor abordando de forma directa; por otro lado, la estrategia más utilizada por las personas ansiosas es la evitación cognitiva.

Por otro lado, otra forma de respuesta ante un peligro puede ser la inmovilización en situaciones en las que el afrontamiento activo podría aumentar el peligro real o imaginario (Beck et al, 1985, citado por Clark y Beck, 2012); las señales más evidentes de este tipo de respuesta sería la sensación de quedarse helado o de aturdimiento, sentir que se desmaya, dichas respuestas se asocian directamente con la perspectiva cognitiva de estar completamente indefenso (Clark y Beck, 2012).

III. METODOLOGÍA

3.1 . Tipo y diseño de investigación

El presente estudio se realizó desde el enfoque cuantitativo, se procesó información numérica haciendo uso de diversas técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales.

La investigación es de tipo básica (CONCYTEC, 2019) y no experimental ya que como señalan Campbell & Stanley (1995), no se manipuló ni controló las variables estudiadas.

El estudio se desarrolló en un nivel correlacional-comparativo (Kerlinger y Lee, 2002), ya que mediante la aplicación de técnicas estadísticas inferenciales, se determinó el grado de relación entre las variables estudiadas y se determinó también si existían diferencias significativas según ciclo de vida y tiempo de servicio.

Finalmente, la investigación fue de corte transversal, ya que los datos fueron recolectados en un momento único y de corta duración (Anguera et.al., 2007).

3.2. Operacionalización de variables

A) Desgaste Ocupacional

Definición conceptual: síndrome caracterizado por la presencia de agotamiento, cinismo e ineficiencia debido a la exposición crónica a factores estresantes en el trabajo; el agotamiento puede manifestarse como mala salud, abuso de sustancias e incluso ideación suicida (Gleason et al., 2020).

Definición operacional: Para medir la variable Desgaste ocupacional se utilizó la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), validada en Perú por Rodríguez (2017), el instrumento se encuentra compuesto por dos escalas y 67 ítems tipo Likert con 6 opciones de respuesta, las cuales varían en cada escala.

El instrumento permite una calificación global y parcial. Para la calificación global se deben sumar los puntajes obtenidos en todos los ítems que componen el instrumento. Se procede de manera similar para la calificación parcial, se suman los puntajes de los ítems que componen cada escala del instrumento.

Puntuaciones altas se relacionan con niveles altos de burnout. La escala de medición es de tipo Intervalo, debido a ello, se elaboraran baremos de tipo ordinal mediante el método de percentiles para facilitar la interpretación de resultados.

B) Estilos de Afrontamiento al Estrés

Definición conceptual: Sandín (1989), (citado por Abad, 2017) quienes conciben a las estrategias de afrontamiento como aquellos esfuerzos conductuales y cognitivos que lleva a cabo en una persona para combatir el estrés; es decir, para afrontar adecuadamente los estímulos adversos tanto internos como externos así y el malestar psicológico que suele acompañar al estrés.

Definición operacional: se utilizará el Cuestionario de Afrontamiento al Estrés (CAE) desarrollado por Sandín y Chorot (2002). Para la presente investigación se utilizó la validación peruana del instrumento realizada por Abad (2017).

El instrumento permite una calificación diferenciada por cada estilo de afrontamiento evaluado, para su calificación, se deben sumar los puntajes obtenidos en todos los ítems que componen cada escala del instrumento. Puntuaciones altas se relacionan con niveles altos de desarrollo en el estilo de afrontamiento evaluado.

3.3. Población, muestra y muestreo

A) Población

Se entiende por población al conjunto total de elementos que serán objeto de estudio y del cual se extraerá una muestra a fin de realizar con ésta una serie de análisis inferenciales (Berrios, 2018). Para determinar nuestra población se tomó como referencia la nómina de conductores afiliados a la empresa TAXI CEOS TOUR. Para el año 2021, dicha empresa de transportes cuenta con un total de 113 conductores, todos hombres cuyas edades oscilan entre 18 y 70 años, siendo ésta nuestra población de estudio.

Para realizar el análisis comparativo propuesto según ciclo de vida se formaron grupos de estudio tomando como referencia los criterios propuestos por el INEI (2017) en el último censo nacional realizado en nuestro país.

Presentamos nuestra tabla poblacional:

Tabla 1

Conductores afiliados a la Empresa TAXI CEOS TOUR según ciclo de vida, Arequipa, 2021

Ciclo de vida	Frecuencia	Porcentaje
Jóvenes (18-29 años)	37	32%
Adultos jóvenes (30-44 años)	26	23%
Adultos (45-59 años)	31	27%
Adultos mayores (60 a más años)	19	18%
Total	113	100%

B) Muestreo

Investigación tipo censal, ya que se encuestó a la totalidad de afiliados de la empresa TAXI CEOS TOUR, Arequipa, 2021 (Kerlinger & Lee, 2002).

Para la presente investigación al haber utilizado toda la población no fue necesario realizar un muestreo.

Se plantean los siguientes criterios de inclusión:

- a) Estar afiliado a la empresa TAXI CEOS TOUR durante el año 2021.
- b) Dar su consentimiento para participar del estudio.

Se aplicarán los siguientes criterios de exclusión:

- a) No estar afiliado a la empresa TAXI CEOS TOUR durante el año 2021.
- b) No dar su consentimiento para participar del estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta ya que como mencionan Kerlinger & Lee (2002), esta técnica permite recoger sistemáticamente información representativa de poblaciones grandes en cortos periodos de tiempo.

Para medir la variable Desgaste ocupacional se utilizó la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) validada en Perú por Rodríguez (2017). Se sometió a análisis el instrumento mediante criterio de jueces, quienes determinaron que el instrumento poseía validez de contenido. La validez de constructo se determinó mediante el análisis factorial confirmatorio de método de mínimos cuadrados no ponderados, encontrándose una razón X^2/gl de 17.8, un RMR de .23 y un GFI de .85 en el modelo teórico. Se halló una razón X^2/gl de 16.0, un RMR de .21 y un GFI de .87 en el modelo re especificado y para el modelo reducido de 18 ítems, se encontró una razón de X^2/gl de 2.6, un RMR de .062 y un GFI de .95 (Rodríguez, 2017).

Respecto a la confiabilidad, encontrándose valores entre 0.70 a 0.89 en las escalas con el modelo teórico, de .69 a .88 en las escalas con el modelo re especificado y de .65 a .88 en las escalas con el modelo resumido de 18 ítems según consistencia interna omega corregido por correlación entre errores.

El instrumento se encuentra compuesto por dos escalas y 67 ítems, todos de tipo Likert y con 6 opciones de respuesta (las opciones de repuesta varían por cada escala). La primera escala se encuentra compuesta por 30 ítems repartidos a su vez en 3 indicadores: Agotamiento, Despersonalización e Insatisfacción de logro. En esta escala, los ítems cuentan con 6 opciones de respuesta que van desde Totalmente en Desacuerdo a Totalmente de Acuerdo.

La segunda escala se evalúa exclusivamente síntomas psicossomáticos del burnout, encuentra compuesta por 37 ítems que tienen 6 opciones de respuesta que van desde Nunca a Siempre.

El instrumento permite una calificación global y parcial. Para la calificación global se deben sumar los puntajes obtenidos en todos los ítems que componen el instrumento. Se procede de manera similar para la calificación parcial, se suman los puntajes de los ítems que componen cada escala del instrumento. En ambos casos, puntuaciones altas se relacionan con niveles altos de burnout.

Para la interpretación de los resultados se elaboraron baremos de tipo ordinal mediante el método de percentiles manteniendo los niveles de medición propuestos por Abad (2017) sano, normal, en peligro y quemado:

Tabla 2

Baremos de la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) validada en Perú por Rodríguez (2017)

Indicadores	Niveles			
	Sano	Normal	En peligro	Quemado
Agotamiento	16-28	29-32	33-36	37-53
Despersonalización	15-19	20-22	23-25	26-42
Insatisfacción de logro	12-33	34-41	42-51	52-72
Síntomas psicosomáticos	37-56	57-74	75-108	109-222
CALIFICACIÓN GLOBAL	107-158	159-186	187-225	226-401

Por otro lado, para la medición de la variable Estilos de Afrontamiento, se utilizó el Cuestionario de Afrontamiento al Estrés – CAE desarrollado por Sandín y Chorot (2002). Para la presente investigación se utilizó la validación peruana del instrumento realizada por Abad (2017) con personal de salud del nivel de atención primaria. La autora estableció la validez de constructo mediante la correlación ítem – factor, obteniendo índices de .164 a .349 en los ítems que componen el instrumento según coeficiente de correlación de Pearson; el autor obtuvo una confiabilidad de .461 a .572 mediante el método de consistencia interna del coeficiente omega.

La versión de Abad (2017) se encuentra compuesta por 42 ítems tipo Lickert, cuyas opciones de respuestas van desde nunca a casi siempre. El instrumento evalúa 7 estilos de afrontamiento al estrés: Focalizado en la solución del problema; Auto focalización negativa; Reevaluación positiva; Expresión emocional abierta; Evitación; Búsqueda de apoyo social y Religión.

Prueba Piloto

En el presente estudio, se sometió al CAE a una prueba piloto con 50 conductores de la empresa ANGEL´S a fin de corroborar su validez y confiabilidad en la población objeto de estudio. Relanzando un análisis factorial exploratorio mediante el método de componentes principales y empleando una rotación varimax, se determinó que el instrumento recrea la estructura de la teoría en la que se basó su desarrollo con valores que oscilan entre 0,492 u 0,913 en todos los ítems. Para determinar la confiabilidad del instrumento, se aplicó la prueba estadística alfa de Cronbach obteniendo un valor de 0.941, lo que indica que el instrumento es altamente confiable (Anexo 11).

Adicionalmente, se sometió al instrumento a un análisis factorial exploratorio confirmatorio con $p=0,000$; 0,762 CFI; 0,082 RMSEA. En relación a la correlación ítem test se obtuvieron valores que oscilan entre 0,918 según alfa de Cronbach en todos los ítems que componen el instrumento.

Para determinar la confiabilidad del instrumento se sometió al instrumento al Alfa de Cronbach obteniendo valores que oscilan entre 0,665 y 0,904; y valores omegas que oscilan 0,662 y 0,905 en las diferentes escalas que componen el instrumento.

El instrumento permite una calificación diferenciada por cada estilo de afrontamiento evaluado, para su calificación, se deben sumar los puntajes obtenidos en todos los ítems que componen cada escala del instrumento. Puntuaciones altas se relacionan con niveles altos de desarrollo en el estilo de afrontamiento evaluado.

Para la interpretación de los resultados se elaboraron baremos de tipo nominal mediante el método de percentiles:

Tabla 3

Baremos de Cuestionario de Afrontamiento al Estrés – CAE de Sandín y Chorot (2002), validado por Abad (2017)

Estilos de afrontamiento	Niveles		
	Bajo	Medio	Alto
Focalizado en la solución del problema (FSP)	2-10	11-16	17-24
Auto focalización negativa (AFN)	0-7	8-11	12-24
Reevaluación positiva (REP)	3-12	13-17	18-24
Expresión emocional abierta (EEA)	0-6	7-12	13-24
Evitación (EVT)	2-11	12-15	16-24
Búsqueda de apoyo social (BAS)	0-7	8-14	15-24
Religión (RLG)	0-6	7-15	16-24

3.5. Procedimientos

El procesamiento de recolección de información se realizó en 6 fases:

- Fase 1: Se determinaron los instrumentos a utilizar, se identificaron a los autores de estos y los medios de contacto.
- Fase 2: Se solicitaron solicitudes de autorización membretadas por la Escuela de Psicología de la UCV para la aplicación de instrumentos.
- Fase 3: Envío de solicitudes a los autores de los instrumentos.
- Fase 4: Una vez obtenida una respuesta positiva de los autores de ambos instrumentos, se procedió a digitalizar los instrumentos en un formulario virtual.
- Fase 5: Se procedió a realizar la recolección de datos mediante un muestreo no probabilístico de tipo censal.
- Fase 6: Una vez se obtuvo la totalidad de respuestas, se cerró el formulario digital.

. 3.6. Métodos de análisis de datos

Se utilizó el software SPSS V.18 para el sistema operativo Windows 10 para el procesamiento de los datos recolectados.

Se aplicó la prueba de Kolmogórov-Smirnov obteniendo un valor de 0.412, por tanto, los datos recabados se ajustan al rango de normalidad.

Para establecer la relación entre variables se sometió a análisis el estilo predominante de afrontamiento al estrés en relación con los niveles generales de burnout. Debido a que una variable tiene una escala de medición ordinal y la otra es de tipo nominal, se trabajó con los puntajes totales obtenidos y se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson para muestras normales (Supo, 2014).

3.7. Aspectos éticos

Se llevó a cabo la investigación, respetando los principios éticos propuestos por CONCYTEC (2019). Se declara no tener ningún conflicto de intereses.

En relación con el consentimiento informado, al inicio del formulario virtual se redactó un ítem explicando los objetivos de la investigación y se habilitó dos opciones de respuesta mediante las cuales el participante indicó si daba o no su consentimiento para participar de la investigación.

Se aseguró el anonimato de los participantes, a fin de salvaguardarlos de posibles implicaciones negativas que pudieran tener por participar del presente estudio (Graham, 2012). Los resultados obtenidos serán utilizados exclusivamente para fines académicos.

IV. RESULTADOS

Se consideró como predominante a aquel estilo de afrontamiento con mayor incidencia de participantes con niveles altos.

Tabla 4

Niveles de Desgaste Ocupacional (EDO) en conductores afiliados a la empresa TAXI CEOS TOUR, Arequipa, 2021

Indicadores	Niveles				Total
	Sano	Normal	En Peligo	Quemado	
Agotamiento	27 24%	24 21%	33 29%	29 26%	113 100%
Despersonalización	28 25%	20 18%	33 29%	32 28%	113 100%
Insatisfacción de logro	30 27%	24 21%	32 28%	27 24%	113 100%
Síntomas psicosomáticos	25 22%	31 27%	29 26%	28 25%	113 100%
CALIFICACIÓN GLOBAL	26 23%	28 24%	29 26%	30 27%	113 100%

En la Tabla 4, podemos apreciar que existe un elevado índice de conductores que se ubican en el nivel quemado de desgaste ocupacional: 26% en agotamiento, 28% en despersonalización, 24% de insatisfacción de logro, 25% en síntomas psicosomáticos. En relación con el nivel en peligro también existe un elevado número de conductores que se ubican en este nivel: 29% en agotamiento, 29% en despersonalización, 28% de insatisfacción de logro, 26% en síntomas psicosomáticos. A nivel general, el 27% en el nivel quemado de desgaste ocupacional, siendo este el nivel con mayor incidencia de conductores, por tanto, éste es el nivel predominante de desgaste ocupacional. Se consideró como predominante a aquel estilo de afrontamiento con mayor incidencia de participantes con niveles altos de desarrollo.

Tabla 5

Estilo de Afrontamiento al Estrés predominante en conductores afiliados a la empresa TAXI CEOS TOUR, Arequipa, 2021

Estilos de afrontamiento	Niveles			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Focalizado en la solución del problema (FSP)	32 28%	45 40%	36 32%	113 100%
Auto focalización negativa (AFN)	33 29%	42 37%	38 34%	113 100%
Reevaluación positiva (REP)	30 27%	56 50%	27 23%	113 100%
Expresión emocional abierta (EEA)	38 34%	44 39%	31 27%	113 100%
Evitación (EVT)	32 28%	44 39%	37 33%	113 100%
Búsqueda de apoyo social (BAS)	28 25%	49 43%	36 32%	113 100%
Religión (RLG)	35 31%	49 43%	29 26%	113 100%

Apreciamos en la Tabla 5, que la auto focalización negativa es el estilo de afrontamiento predominante en los conductores de la empresa TAXI CEOS TOUR ya que el 34% de los conductores posee un nivel alto de desarrollo en el mismo. El segundo estilo de afrontamiento en cuestión de predominancia es el de la evitación con un 33% de conductores con niveles altos.

Por otro lado, el estilo de afrontamiento con menor incidencia de conductores con nivel alto es el de reevaluación positiva, con un 23% seguido por la religión con un 26%.

Tabla 6

Niveles de Desgaste Ocupacional según ciclo de vida de los conductores afiliados a la Empresa TAXI CEOS TOUR, Arequipa, 2021

Ciclo de Vida	Niveles de Desgaste Ocupacional				Total
	Sano	Normal	En peligro	Quemado	
Jóvenes (18-29 años)	10 27%	9 24%	7 19%	11 30%	37 100%
Adultos jóvenes (30-44 años)	3 12%	8 31%	10 38%	5 19%	26 100%
Adultos (45-59 años)	8 26%	7 22%	8 26%	8 26%	31 100%
Adultos mayores (60 a 70 años)	7 37%	4 21%	4 21%	4 21%	19 100%

En la Tabla 6, apreciamos que el 30% de los jóvenes (18-29 años); 19% de los adultos jóvenes (30-44 años); 26% de los adultos (45-59 años) y el 21% de los adultos mayores (60 a más años) se ubican en el nivel quemado de burnout.

El 19% de los jóvenes, 38% de los adultos jóvenes; 26% de adultos y 21% de los adultos mayores se ubican en el nivel en peligro de burnout.

El 24% de los jóvenes, 31% de los adultos jóvenes; 22% de los adultos y 21% de los adultos mayores se ubican en el nivel normal de burnout.

El 27% de los jóvenes, 12% de los adultos jóvenes; 26% de los adultos y 37% de los adultos mayores se ubican en el nivel sano.

En base a los resultados obtenidos podemos afirmar que los jóvenes son quienes poseen mayores niveles de burnout.

Tabla 7

Niveles de Burnout según tiempo de servicio los conductores afiliados a la Empresa TAXI CEOS TOUR, Arequipa, 2021

Tiempo de servicio	Niveles				TOTAL
	Sano	Normal	En Peligro	Quemado	
Menos de un año	6	6	5	7	24
	25%	25%	21%	29%	100%
De 1 a 3 años	7	16	12	9	44
	16%	36%	27%	21%	100%
De 4 a 6 años	5	2	7	10	24
	21%	8%	29%	42%	100%
De 7 a 9 años	1	1	2	4	8
	12.5%	12.5%	25%	50%	100%
De 10 a más años	1	3	3	6	13
	8%	23%	23%	46%	100%

Como apreciamos en la Tabla 7, el 50% de los conductores con un tiempo de servicio de 7 a 9 años se ubican en el nivel quemado de burnout, siendo este el grupo etario con mayor incidencia de participantes con este nivel de burnout. El 46% de los conductores con 10 o más años de servicio se ubican en el nivel quemado de burnout. El 42% de los conductores que tienen de 4 a 6 años de servicio se ubican en el nivel quemado de burnout. Por otro lado, el 21% de los conductores con un tiempo de servicio que oscila entre 1 y 3 años se encuentran quemados, siendo éste el grupo etario con menor incidencia de conductores con niveles altos de burnout. El 29% de los conductores con menos de un año de servicio se ubican en el nivel quemado de burnout.

En relación con el nivel sano, se ubican en este nivel: el 25% de los conductores de menos de un año de servicio; el 16% de los conductores de 1 a 3 años; 21% de los conductores de 4 a 6 años; 12,5 % de los conductores de 7 a 9 años y 8% de los conductores de 10 a más años.

Tabla 8

Relación entre el estilo de afrontamiento al estrés y Desgaste Ocupacional según ciclo de vida de los conductores afiliados a la Empresa TAXI CEOS TOUR, Arequipa, 2021

Ciclo de Vida	Coef. Pearson	r²	Sig bilateral	N
Jóvenes (18-29 años)	0,376	0,14	0,022	37
Adultos jóvenes (30-44 años)	0,596	0,36	0,001	26
Adultos (45-59 años)	0,452	0,20	0,011	31
Adultos mayores (60 -70 años)	0,754	0,57	0,000	19

En la tabla 8, exponemos las correlaciones encontradas entre auto focalización negativa que fue el estilo de afrontamiento al estrés predominante y desgaste ocupacional en los conductores de la empresa TAXI CEOS TOUR según ciclo de vida.

La correlación de mayor intensidad corresponde al valor de $r = 0,754$; un efecto de gran tamaño ya que se obtuvo un valor de $r^2 = 0,57$ y $p = 0,000$, dicha correlación fue hallada en el ciclo de vida correspondiente a los adultos mayores (Cohen, 1988).

Se obtuvo un valor de $r = 0,596$; con un nivel de significancia de ($p = 0,000$), un valor de $r^2 = 0,36$ (efecto de tamaño grande) en los adultos jóvenes (Cohen, 1988).

Se obtuvo un valor de $r = 0,452$; un efecto de tamaño mediano ya que se obtuvo un valor de $r^2 = 0,20$ y $p = 0,011$ en los adultos (Cohen, 1988).

Se obtuvo un valor de $r = 0,376$; un efecto de tamaño mediano ya que se obtuvo un valor de $r^2 = 0,14$ y $p = 0,022$ en los jóvenes, siendo ésta la correlación de menor intensidad (Cohen, 1988).

Tabla 9

Relación entre el estilo de afrontamiento al estrés y Desgaste Ocupacional según tiempo de servicio de los conductores afiliados a la Empresa TAXI CEOS TOUR, Arequipa, 2021

Ciclo de Vida	Coef. Pearson	r²	Sig bilateral	N
Menos de un año	0,432	0,19	0,035	24
De 1 a 3 años	0,443	0,20	0,003	44
De 4 a 6 años	0,390	0,15	0,059	24
De 7 a 9 años	0,896	0,80	0,003	8
De 10 a más años	0,709	0,50	0,007	13

En la tabla 9, exponemos las correlaciones encontradas entre auto focalización negativa (estilo de afrontamiento al estrés predominante) y desgaste ocupacional en los conductores según tiempo de servicio.

La correlación de mayor intensidad corresponde al valor de $r= 0,896$; un efecto de gran tamaño $r^2=0,80$ (Cohen, 1988) y $p=0,003$ en los conductores con 7 a 9 años de servicio.

Se obtuvo un valor de $r= 0,709$; con un nivel de significancia de ($p=0,007$), un efecto de gran tamaño ya que se obtuvo un valor de $r^2=0,50$ (Cohen, 1988) en los conductores con 10 a más años de servicio.

Se obtuvo un valor de $r= 0,443$; con un nivel de significancia de ($p=0,003$), un efecto de mediano tamaño ya que se obtuvo un valor de $r^2=0,20$ (Cohen, 1988) en los conductores con 1 a 3 años de servicio.

Se obtuvo un valor de $r= 0,432$; con un nivel de significancia de ($p=0,035$), un efecto de mediano tamaño ya que se obtuvo un valor de $r^2=0,19$ (Cohen, 1988) en los conductores con menos de 1 año de servicio.

Se obtuvo un valor de $r= 0,390$; con un nivel de significancia de ($p=0,059$), un efecto de mediano tamaño ya que se obtuvo un valor de $r^2=0,15$ (Cohen, 1988) en los conductores con menos de 4 a 6 años de servicio.

V. DISCUSIÓN

Se determinó que un elevado índice de conductores se encuentra en el nivel de quemados en los diferentes indicadores de desgaste ocupacional: 26% en agotamiento, 28% en despersonalización, 24% de insatisfacción de logro, 25% en síntomas psicósomáticos. Dichos resultados son similares a los obtenidos por Cueva (2020), quien el 30% de los conductores poseían niveles altos de síntomas psicósomáticos y el 13% niveles muy altos. Hurtado (2017) encontró que el 5% poseía niveles altos de agotamiento emocional; 12% poseían niveles altos de despersonalización y 18% niveles bajos de realización personal. Por otro lado, Chunga et al. (2020) realizaron una investigación con taxistas de la ciudad de Trujillo y determinaron que el 72% poseía niveles altos de estrés; 70% tuvo un alto nivel de desgaste emocional; 66 % un alto nivel de cinismo y 44 % un nivel de eficiencia laboral alto.

En relación con los niveles generales de burnout, el 27% de los participantes del presente estudio, se encontraban en el nivel quemado de desgaste ocupacional, siendo este el nivel con mayor incidencia de conductores. Por tanto, quedó corroborada nuestra primera hipótesis de investigación, dichos resultados son similares a los obtenidos por Miranda (2018), quien determinó que el 40% de los conductores poseían niveles altos de estrés laboral; aunado a ello, a nivel local Calle (2015) encontró que el 38% de los conductores poseían niveles muy altos de estrés laboral; Ponce et al. (2020) encontró una incidencia de 72% poseía niveles altos de estrés. En base a los resultados obtenidos y haciendo la comparación con antecedentes podemos afirmar que la actividad de taxista se relaciona con elevados niveles de estrés y de desgaste ocupacional.

Se determinó que la auto focalización negativa, es el estilo de afrontamiento predominante, el 34% de los conductores posee un nivel alto, por tanto, es la estrategia de afrontamiento más usada por la población objeto de estudio. El segundo estilo de afrontamiento en cuestión de predominancia es el de la evitación con un 33% de conductores con niveles altos. De acuerdo con propuesto por Sandín y Chorot (2002) (citado por Abad, 2017), la tercera parte de los conductores afiliados experimentan sentimientos de indefensión y resignación ya que

consideran no tener las competencias necesarias para resolver el problema; podrían optar también por emplear una serie de estrategias orientadas a la negación del problema. De esta manera, nuestra segunda hipótesis específica quedaría demostrada. Los resultados obtenidos no concuerdan con los obtenidos por Mateo (2019), quien en un estudio con 40 conductores de una empresa en Huandoy encontró que: el 43% utilizaba el estilo de afrontamiento focalizado en el problema; el 40% buscaba apoyo social y el 38% utilizaba la estrategia de expresión abierta.

Se realizó un análisis de los niveles de burnout según ciclo de vida y se determinó que el 30% de los jóvenes (18-29 años); 19% de los adultos jóvenes (30-44 años); 26% de los adultos (45-59 años) y el 21% de los adultos mayores (60 a más años) se ubican en el nivel quemado de burnout. En base a los resultados obtenidos podemos afirmar que los jóvenes son quienes poseen mayores niveles de burnout, en consecuencia, quedaría rebatida nuestra tercera hipótesis específica, la cual proponía que fueran los adultos quienes poseen mayores niveles de burnout. Por otro lado, Miranda (2018) realizó una investigación que tuvo como objetivo identificar el nivel de estrés laboral en los conductores de taxi y realizó comparaciones según grupo etario.

Asimismo, se realizó un análisis acerca de los niveles de burnout según tiempo de servicio y resalta el hecho de que se encontró altos niveles de burnout en todos los grupos de años de servicio: 50% de conductores de 7 a 9 años; el 46% de 10 o más años en la actividad del taxi; el 42% de 4 a 6 años de servicio se encuentran quemados. Por otro lado, el 21% de 1 y 3 años. En relación con el nivel sano, se ubican en este nivel: el 25% de los conductores de menos de un año de servicio; el 16% de los conductores de 1 a 3 años; 21% de los conductores de 4 a 6 años; 12,5 % de los conductores de 7 a 9 años y 8% de los conductores de 10 a más años de servicio. En consecuencia, quedó demostrada nuestra cuarta hipótesis de investigación.

En relación con los objetivos correlacionales fijados, se relacionó la auto focalización negativa (estilo de afrontamiento al estrés predominante) y el nivel general de desgaste ocupacional de los conductores de la empresa según su ciclo de vida. Se obtuvieron correlaciones positivas y directas con valores r que oscilaban

entre 0,376 a 0,754. Es decir, a mayores niveles de burnout le corresponden niveles altos de desarrollo en auto focalización negativa. Por tanto, quedó demostrada nuestra quinta hipótesis de investigación. Debemos hacer mención que dichos resultados van acorde con lo propuesto por Maslach et al. (2001) (citado por Colon et al., 2020), quien señala que una característica central del cuadro psicopatológico de burnout es la autoevaluación negativa y la reducción significativa del sentimiento de eficacia o logro. La correlación de mayor intensidad fue la de $r=0,754$, la cual además tiene un efecto de gran tamaño (Cohen, 1988) ya que se obtuvo un valor de $r^2=0,57$ y $p=0,000$, dicha correlación fue hallada en los adultos mayores. Mientras que la correlación de menor intensidad, de mediano efecto y menor representatividad fue hallada en los jóvenes con un valor de $r= 0,376$; $r^2=0,14$ y $p=0,022$ (Cohen, 1988).

También se analizó la relación entre auto focalización negativa (estilo de afrontamiento al estrés predominante) y desgaste ocupacional en los conductores según tiempo de servicio. Las correlaciones de mayor intensidad corresponden a los conductores con mayores tiempos de servicio (7 a 9 años y más de 10 años). Se encontraron correlaciones positivas y directas entre las variables estudiadas según tiempo de servicio, por tanto, quedó confirmada nuestra sexta hipótesis específica de investigación. No se encontraron antecedentes sobre este aspecto, pero, tomando en cuenta a Ponce (2015) consideramos que la exposición por mucho tiempo desgasta más a la persona, debiéndose promover tiempo de calidad y relax como vacaciones para este sector.

VI. CONCLUSIONES

-Primera, se determinó que el 27% se ubican en el nivel quemado de desgaste ocupacional, por tanto, éste es el nivel predominante de desgaste ocupacional en los conductores de la empresa TAXI CEOS TOUR, Arequipa, 2021.

-Segunda, se determinó que la auto focalización negativa es el estilo de afrontamiento predominante en los conductores de la empresa TAXI CEOS TOUR ya que el 34% de los conductores posee un nivel alto de desarrollo en el mismo.

-Tercera, los jóvenes son quienes poseen mayores niveles de burnout, ya que el 30% de estos se ubicaban en el nivel quemado de desgaste ocupacional.

-Cuarta, se determinó que los conductores con un tiempo de servicio de menos de un año poseen mayor incidencia de niveles sanos de burnout en comparación con los demás grupos.

-Quinta, se determinó que existe una relación positiva y directa, con buena concordancia y elevados niveles de significancia entre desgaste ocupacional y estilos de afrontamiento según ciclo de vida de los conductores de la empresa TAXI CEOS TOUR, Arequipa 2021.

-Sexta, se determinó que existe una relación positiva y directa, con una muy buena concordancia y elevados niveles de significancia entre desgaste ocupacional y estilos de afrontamiento según tiempo de servicio de 7 a 9 años en los conductores de la empresa TAXI CEOS TOUR, Arequipa 2021.

VII. RECOMENDACIONES

-Se recomienda a gerencia, la implementación de un área de Gestión de Recursos Humanos que permita la detección y seguimiento oportuno de los casos de desgaste ocupacional en los conductores afiliados a la empresa TAXI CEOS TOUR.

-Se recomienda a gerencia que se implemente un programa de monitoreo y de comunicación constante con los conductores a fin de incrementar su sentido de pertenencia para con la organización, ello con la finalidad de crear un clima y cultura organizacional cálido que ayude a combatir los elevados niveles de burnout encontrados.

-Se recomienda la creación de un programa de entrenamiento en estilos de afrontamiento al estrés adecuados, dando especial énfasis en los colaboradores con estrategias desadaptativas. Esta medida podría tener un impacto positivo en la salud mental de los colaboradores, así como en la productividad de la empresa.

-Se recomienda la realización de evaluaciones médico-ocupacionales a los conductores afiliados con niveles altos de desgaste ocupacional a fin de que reciban el tratamiento oportuno y especializado que requieran a fin de que puedan laborar adecuadamente.

REFERENCIAS

- Abad, J. (2017). *Propiedades Psicométricas del Cuestionario de Afrontamiento al Estrés-CAE de una Institución Hospitalaria de Chimbote*. Chimbote: Universidad Cesar Vallejo. Repositorio institucional Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10280>
- Alvarez, E., & Fernandez, L. (1991). El Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional (1): revisión de estudios. *Departamento de Psicología Clínica y Psicobiología. Sección de Psicología*, 257-265. Obtenido de <http://revistaaen.es/index.php/aen/article/viewFile/15231/15092>
- Anguera, T., Arnau Fras, J., Manuel, G., Martínez, R., Pascual, J., & Vallejo, G. (2007). *Métodos de investigación en Psicología*. Síntesis S.A.
- Araya, M., & Medina, A. (2019). Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. *Revista médica Risaralda*, XXV(2), 1-13. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672019000200157&lng=es&nrm=iso
- Berrios, M. G. (2018). *Análisis Cuantitativo para las Ciencias Sociales*. Universidad Católica de Santa María.
- Bonilla, L., & Gafaro, A. (2017). Condiciones laborales y riesgos psicosociales en conductores de transporte público. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, XVIII(2), 48-56. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=76877>
- Caballero, E., & Caro, Y. (2016). *Experiencia del estrés laboral en un grupo de taxistas de la ciudad de Medellín*. Medellín: Corporación Universitaria Minuto de Dios, seccional Bello. Obtenido de <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/5169>
- Calle, C. (2015). *Factores asociados al nivel de estrés laboral en los conductores de taxi de la Empresa Privada "Taxi Turismo Arequipa"*. 2015. Arequipa:

Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1804469>

Chunga, L., Duarte –Gonzáles, E., & Magallanes, J. (2020). Relación entre estrés laboral y síndrome de burnout en conductores de taxi de la ciudad de Trujillo. Perú, 2019. *Revista Médica Vallejana*, IX(1). Obtenido de <http://181.224.246.204/index.php/REVISTAMEDICAVALLEJANA/article/view/2421/1997>

Clark, D., & Beck, A. (2012). *Terapia cognitiva para trastornos de ansiedad. ciencia y práctica*. Bilbao: Editorial Desclée de Brouwer, S.A.

Cohen, J. (1988). *Analysis, statistical power for the behavioral sciences. Second Edition*. Obtenido de <http://www.utstat.toronto.edu/~brunner/oldclass/378f16/readings/CohenPower.pdf>

Colon, A., Gillihan, R., & Motaparathi, K. (2020). Factors contributing to burnout in dermatologists . *Clinics in Dermatology*(38), 321–327. doi:<https://doi.org/10.1016/j.clindermatol.2020.02.002>

Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC). (2019). *Código Nacional de la Integridad Científica*. CONCYTEC. <https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/Codigo-integridad-cientifica.pdf>

Cueva, J. (2020). *Estrés y enfermedades psicosomáticas en conductores de la Compañía de Taxis HOSPITAXI de la ciudad de Riobamba, 2020*. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/7400>

Espino, M. (2019). *Burnout y estrategias de afrontamiento en el personal administrativo del Instituto Arzobispo Loayza- Lima 2018*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34144/Espino_UMR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Fernández, J., Siegrist, J., Rödel, A., & Hernández, R. (2016). El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo. ¿Qué sabemos y qué podemos hacer? *Aten Primaria*, XXXI(8), 1-10. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-el-estres-laboral-un-nuevo-13047736>
- Gantiva, C., Jaimes, S., & Villa, M. (2010). Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de primaria y bachillerato. *Psicología desde el Caribe*(26), 36-50. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/n26/n26a03.pdf>
- Gil-Monte, P. (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Psicología Científica*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/242114408_El_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_sindrome_de_burnout_aproximaciones_teoricas_para_su_explicacion_y_recomendaciones_para_la_intervencion
- Gleason, F., Baker, S. J., Wood, T., Wood, L., Hollis, R., Chu, D., & Lindeman, B. (2020). Emotional intelligence and burnout in surgical residents: A 5-Year Study. *APDS SPRING MEETING*, 1-8. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jsurg.2020.07.044>
- Graham, G. (2012). *El análisis de datos cualitativos en investigación cualitativa*. Morata S.L.
- Hurtado, D. (2017). *Síndrome de Burnout en conductores de una empresa de Taxi de Lima Metropolitana*. Lima: Universidad de Lima. Obtenido de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/3568/Hurtado_Ramirez_David.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2017). *Censos nacionales 2017: XII población, VII de vivienda y III de comunidades indígenas*. Obtenido de <https://censos2017.inei.gob.pe/redatam/>
- Juárez, A. (2014). Entrevista con Christina Maslach: Reflexiones sobre el síndrome de Burnout. *Liberabit*, XX(2), 199-208. Obtenido de

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272014000200001

Kerlinger, F., & Lee, H.(2002). *Investigación del comportamiento* (Cuarta ed.). (L. E. Ineda Ayala, & I. Mora Magaña, Trads.) McGraw-Hill.

https://www.academia.edu/6753714/Investigacion_Del_Comportamiento_Kerlinger_Fred_N_PDF

Lámbarrya, F., Trujillo, M., & Cumbres, C.(2020). Stress from an administrative perspective in public transport drivers in Mexico City: Minibus and metrobus. *Transportation research interdisciplinary perspectives*, 112–119. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2016.02.003>

Mamcarza, P., Drożdźiela, P., Madleňáková, L., Sieradzka, A., & Drożdźielc, P. (2019). Level of occupational stress, personality and traffic incidents: Comparative study of public and freight transport drivers. *Transportation research procedia*, 1453–1458. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2352146519303710>

Mateo, L.(2019). *Estrategias de afrontamiento en el manejo del estrés en conductores de la empresa Huandoy –Carabayllo, 2018*. Lima: Universidad César Valejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35496>

Miranda, S.(2018). *Estrés laboral en conductores de empresas de transporte público de la ciudad de Cusco con alta siniestralidad, 2016*. Cusco: Universidad andina del Cusco. Obtenido de <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/2331>

Montoya, M., Ostos, J., & Saenz, A. (2020). Role of empowerment and identification with work teams in innovation climate. 183-194. doi:<http://dx.doi.org/10.1590/S0034-759020200302>

Organización Mundial de la Salud. (2019). *Clasificación internacional de enfermedades (CIE-11)*. Obtenido de <https://icd.who.int/browse11/l-m/es>

Pantoja, A., Navarrete, A., Zambrano, C., & Matabanchoy, S.(2020). Relación entre clima organizacional y violencia laboral en funcionarios de una

universidad pública. *Univ. salud*, XXII(2), 37-147.

doi:<https://doi.org/10.22267/rus.202202.185>

Pedraza, N.(2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: Factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, XXX(76), 9-24. Obtenido de <https://orcid.org/0000-0001-9566-2880>

Ponce, C. (2015). Dimensiones sintomáticas psicopatológicas en conductores de Lima metropolitana. *LIBERABIT*, 153-165. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v21n1/a14v21n1.pdf>

Ponce, C., Ecurra, M., Sotíl, A., Aliaga, J., Cuzcano, A., Delgado, E., Solís, R. (2020). Síndrome de Burnout en conductores de Lima metropolitana. *Revista peruana de psicología y trabajo social*, IX(1), 15-37. Obtenido de <http://revistas.uigv.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/737/641>

Quiceno, J., & Vinaccia, S. (2007). Burnout: "síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). 117-125. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/798/79810212.pdf>

Raja, S., & Stokes, J. (1998). Assessing attitudes toward lesbians and gay men: The modern homophobia. *International journal of sexuality and gender studies*, III(2), 113-134. Recuperado el 4 de noviembre de 2020, de https://www.researchgate.net/publication/226078582_Assessing_Attitudes_Toward_Lesbians_and_Gay_Men_The_Modern_Homophobia_Scale

Ramírez, I. (2017). *Estilos de afrontamiento al estrés y motivación laboral en el personal de salud de la microred Ate III 2017*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8858/Ram%20adrez_MIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Roberto, H. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.

Rodríguez, N. (2017). *Propiedades psicométricas de la escala de desgaste ocupacional en conductores de taxi de Trujillo*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/704>

- Sandín, B., & Chorot, P. (2003). Cuestionario de afrontamiento del estrés (CAE) : desarrollo y validación preliminar. *Revista de psicopatología y psicología clínica*. Obtenido de <http://revistas.uned.es/index.php/RPPC/article/view/3941>
- Supo, J. (2014). *Cómo elegir una muestra* (Primera ed.). Arequipa, Perú: Bioestadístico EIRL.
- Uribe, J., & Garcia, A. (2010). La escala de desgaste ocupacional (EDO) y sus propiedades psicométricas con trabajadores en precariedad laboral de la ciudad de México. *Revista interamericana de psicología ocupacional*. Obtenido de <http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/146>
- Teixeira, J., Meira, C., Matos, C., Veloso, F., & Oliveira, G. (2017). Factors associated with self-perceived health in taxi drivers. *Universidade estadual do sudoeste da Bahia*, 369-375. doi:10.1590/1809-2950/17000225042018

Anexos

Anexo 1: Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala
Variable de Investigación 1 Desgaste Ocupacional	Síndrome caracterizado por la presencia de agotamiento, cinismo e ineficiencia debido a la exposición crónica a factores estresantes en el trabajo; el agotamiento puede manifestarse como mala salud, abuso de sustancias e incluso ideación suicida (Gleason et al., 2020).	Para la medición de la variable Desgaste Ocupacional, se utilizará la Escala de Desgaste Ocupacional – EDO desarrollado por Uribe (2010). Para la presente investigación se utilizará la validación peruana del instrumento realizada por Rodríguez (2017).	Agotamiento emocional	2, 4, 5, 6, 14, 19, 20, 26, 27	Ordinal
			Despersonalización	3, 7, 9, 16, 18, 21, 22, 23, 29	
			Falta de realización personal	1, 8, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 24, 25, 28, 30	
			Síntomas psicossomáticos	Ítems del 31 al 67	

Variable de Investigación 2 Estilos de Afrontamiento al estrés	Sandín (1989), (citado por Abad, 2017) quienes conciben a las estrategias de afrontamiento como aquellos esfuerzos	Se utilizará el Cuestionario de Afrontamiento al Estrés (CAE) desarrollado por Sandín y Chorot (2002). Para la presente investigación se utilizó la validación peruana del instrumento realizada por Abad (2017).	Focalizado en la solución del problema (FSP)	1, 8, 15, 22, 29, 36	Nominal
	conductuales y cognitivos que lleva a cabo en una persona para combatir el estrés; es decir, para afrontar adecuadamente los estímulos adversos tanto internos como externos así y el malestar psicológico que suele acompañar al estrés.		Auto focalización negativa (AFN)	2, 9, 16, 23, 30, 37	
			Reevaluación positiva (REP)	3, 10, 17, 24, 31, 38	
			Expresión emocional abierta (EEA)	4, 11, 18, 25, 32, 39	
			Evitación (EVT)	5, 12, 19, 26, 33, 40	
			Búsqueda de apoyo social (BAS)	6, 13, 20, 27, 34, 41	
			Religión (RLG)	7, 14, 21, 28, 35, 42	

Anexo 2: Solicitud membretada por la escuela profesional de Psicología para autorización de aplicación del instrumento al autor de la Escala de Desgaste Ocupacional.



"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

CARTA N°1321- 2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-
LN

Los Olivos 17 de marzo de 2021

Autor:

- **Jesús Felipe Uribe Prado**

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la **Srta. MAMANI MAMANI ELIANA BERTHA**, con DNI **72416870** y al **Sr. BARRIOS CALISAYA MIGUEL**

ÁNGEL, con DNI **45971325**, **estudiantes** del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con **código de matrícula N° 7002559281** y **N° 7002559277**, quienes realizarán su trabajo de investigación para optar el título de licenciados en Psicología titulado: **"DESGASTE OCUPACIONAL Y AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS EN CONDUCTORES DE LA EMPRESA CEOS TOUR S.R.L., AREQUIPA, 2021"**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso de la **Escala de Desgaste ocupacional (EDO)**, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos del instrumento.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas
Machuca

Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 3: Solicitud membretada por la escuela profesional de Psicología para autorización de aplicación del instrumento a los autores del Cuestionario de Afrontamiento al Estrés.



"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

CARTA N°1344- 2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 17 de marzo de 2021

Autores:

- Bonifacio Sandín
- Paloma Chorot

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la **Srta. MAMANI MAMANI ELIANA BERTHA**, con DNI 72416870 y al **Sr. BARRIOS CALISAYA MIGUEL**

ÁNGEL, con DNI 45971325, **estudiantes** del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con **código de matrícula N° 7002559281** y **N° 7002559277**, quienes realizarán su trabajo de investigación para optar el título de licenciados en Psicología titulado: **"DESGASTE OCUPACIONAL Y AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS EN CONDUCTORES DE LA EMPRESA CEOS TOUR S.R.L., AREQUIPA, 2021"**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del **Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE)**, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos del instrumento.

Agradecemos por antelación les brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 4: Autorización del uso de la Escala de Desgaste Ocupacional.

The screenshot shows a Gmail inbox on a desktop browser. The search bar contains "in:sent". The left sidebar shows folders: Redactar, Recibidos (4,780), Destacados, Pospuestos, Importantes, Enviados (selected), Borradores (18), Meet (Nueva reunión, Unirse a una reunión), and Hangouts (Miguel Ángel). The main content area displays an email from Jesús Felipe Uribe Prado (uribe.pjf@hotmail.com) dated Wednesday, March 5, 2014, at 14:09. The email body contains the following text:

Hola. Con gusto autorizo el uso del cuestionario, solo requiero que al final me obsequien la base de datos correspondiente, así como los créditos correspondientes y copias de los artículos o materiales académicos que se generen saludos

Felipe Uribe

Atentamente
Dr. Jesús Felipe Uribe Prado
Facultad de Psicología
UNAM

Aviso de Confidencialidad:
Este correo electrónico y/o el material adjunto es para uso exclusivo de la persona o entidad a la que expresamente se le ha enviado, y puede contener información confidencial o material privilegiado. Si usted no es el destinatario legítimo del mismo, por favor repórtelo inmediatamente al remitente del correo y bórralo. Cualquier revisión, retransmisión, difusión o cualquier otro uso de este correo, por personas o entidades distintas a las del destinatario legítimo, queda expresamente prohibido. Este correo electrónico no pretende ni debe ser considerado como constitutivo de ninguna relación legal, contractual o de otra índole similar.

Notice of Confidentiality:
The information transmitted is intended only for the person or entity to which it is addressed and may contain confidential and/or privileged material. Any review, re-transmission, dissemination or other use of, or taking of any action in reliance upon, this information by persons or entities other than the intended recipient is prohibited. If you received this in error, please contact the sender immediately by return electronic transmission and then immediately delete this transmission, including all attachments, without copying, distributing or disclosing same.

De: Miguel Ángel Barrios Calisaya <angelbc2908@gmail.com>

Anexo 5: Autorización del uso del Cuestionario de Afrontamiento del Estrés.

The screenshot displays an email client interface. On the left, a sidebar contains navigation options: 'Redactar', 'Recibidos' (113), 'Destacados', 'Pospuestos', 'Enviados', 'Borradores' (8), 'Más', 'Meet' (with 'Nueva reunión' and 'Unirse a una reunión' options), and 'Hangouts'. A yellow notification bar at the bottom of the sidebar reads 'Algo va mal...' and 'Tenemos problemas para conectar con Google. Seguimos intentándolo...'. The main email content area shows an email titled 'AUTORIZACIÓN DE INSTRUMENTO' received from 'Eliana MM' on Wednesday, March 10, 2021, at 16:40. The email body contains a message from 'Bonifacio Sandín' (bsandin@psi.uned.es) dated Thursday, March 11, 2021, at 15:08. The message text is as follows:

Estimada Eliana,
Me complace comunicarle que tiene nuestra autorización para utilizar en sus investigaciones el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE).
Muchas gracias por su interés.
Saludos cordiales,

Prof. Bonifacio Sandín
Catedrático de Psicopatología
Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)
Facultad de Psicología, Juan del Rosal 10
28040 Madrid, España

Below the text, there is a small image placeholder for 'Facultad'.

Anexo 6: Carta de Autorización enviada por el autor del CAE.



Universidad Nacional de Educación a Distancia
Departamento de Psicol. Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológicos
Facultad de Psicología
Juan del Rosal 10, 28040 Madrid

Att. Dra. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima –Campus Lima Norte

AUTORIZACIÓN USO DEL CUESTIONARIO DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS (CAE)

En atención a su carta del 17 de marzo de 2021 (CARTA N°1344- 2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN), me complace comunicarle que tiene nuestra autorización para que Dña. Mamani Mamani Eliana Bertha y D. Barrios Calisaya Miguel Ángel, hagan uso del Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE) con fines académicos y de investigación.

Para que así conste, firmo la presente autorización en Madrid, a 20 de marzo de 2021.

Firmado digitalmente por SANDIN FERRERO BONIFACIO - DNI 11686628Y
Nombre de reconocimiento (DN): c=ES, o=UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACION A DISTANCIA, ou=CERTIFICADO ELECTRONICO DE EMPLEADO PUBLICO, serialNumber=IDCES-11686628Y, sn=SANDIN FERRERO, givenName=BONIFACIO, cn=SANDIN FERRERO BONIFACIO - DNI 11686628Y

Fdo: Bonifacio Sandín
Catedrático de Psicopatología

Anexo 7: Solicitud membretada por la escuela profesional de Psicología para autorización de aplicación del instrumento a la empresa TAXI CEOS TOUR S.R.L.



“Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia”

Los Olivos, 14 de abril de 2021

CARTA INV.N°1960 -2021/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr.
ELVIS ARAPA BUSTOS
GERENTE GENERAL
CEOS TOUR S.R.L.

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **MAMANI MAMANI ELIANA BERTHA** con **DNI N° 72416870** y al Sr. **BARRIOS CALISAYA MIGUEL ÁNGEL**, con **DNI N° 45971325** estudiantes de la carrera de psicología, con código de matrícula **N° 7002559281** y **N° 7002559277** quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: **“DESGASTE OCUPACIONAL Y AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS EN CONDUCTORES DE LA EMPRESA CEOS TOUR S.R.L., AREQUIPA, 2021”**, Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 8: Autorización por parte de la empresa TAXI CEOS TOUR S.R.L.

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Arequipa, 17 de abril del 2021

Atte: Dra Sandra Patricia Cespedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima Norte

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACION

Tengo en bien dirigirme a usted con un respetuoso saludo y exponer ante su despacho que en atención a su oficio cursado sobre trabajo de investigación con el tenor DESGASTE OCUPACIONAL Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS EN CONDUCTORES DE LA EMPRESA CEOS TOUR S.R.L., AREQUIPA, 2021 .

Me complace en anunciarle que cuentan con la autorización de dicha empresa MIGUEL ANGEL BARRIOS CALISAYA y ELIANA BERTHA MAMANI MAMANI debido a que dicho proyecto es de uso académico

Para hacer constar lo expuesto , firmo la siguiente autorización en Arequipa a los 17 días del mes de abril del año 2021

Atentamente



EMPRESA TAXI CEOS TOUR S.R.L.
Elvis Arapa Bustos
Elvis Arapa Bustos
GERENTE

ELVIS ARAPA BUSTOS

GERENTE GENERAL CEOS TOURS S.R.L.

Anexo 9: Pantallazo del Formulario Virtual (Consentimiento Informado)

Desgaste Ocupacional y Estilos de Afrontamiento al Estrés en Conductores

Preguntas Respuestas 113

Desgaste Ocupacional y Estilos de Afrontamiento al Estrés en conductores de taxi.

La presente investigación tiene como objetivo determinar si hay una relación entre desgaste ocupacional y afrontamiento al estrés en conductores de taxi.
Solicitamos su participación para el llenado de las siguientes preguntas con la mayor sinceridad, no hay respuestas correctas ni incorrectas.
Aseguramos el anonimato de su participación, los resultados que se obtengan serán utilizados con fines exclusivos de investigación.

DOY MI CONSENTIMIENTO PARA PARTICIPAR VOLUNTARIAMENTE EN LA PRESENTE INVESTIGACION. *

SI

No

Sección 3 de 4

ESCALA DE DESGASTE OCUPACIONAL

A continuación se le presentaran una serie de enunciados a los cuales debe responder considerando su forma de pensar, sentir y actuar en determinadas situaciones, le pedimos que conteste de la manera más sincera posible.

Se le presentarán dos tipos de enunciados, los cuales tienen seis opciones de respuesta y puede elegir cualquiera de las seis opciones, eligiendo solo una respuesta en cada enunciado.

Asegúrate de contestar con SINCERIDAD. La encuesta es totalmente anónima. No hay respuestas correctas ni incorrectas.

- Primer Enunciado: ¿COMO ME SIENTO EN EL TRABAJO?
1. Totalmente en Desacuerdo (TD)
 2. Parcialmente Desacuerdo (PD)
 3. Desacuerdo (D)
 4. Acuerdo (A)
 5. Parcialmente de Acuerdo (PA)
 6. Totalmente de Acuerdo (TA)

1. Siento que mi trabajo es tan repetitivo, que va no me gusta *

Sección 4 de 4

CUESTIONARIO DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS

Para contestar debe leer con detenimiento cada una de las formas de afrontamiento y recordar en qué medida usted la ha utilizado recientemente cuando ha tenido que hacer frente a situaciones de estrés. Aunque este cuestionario a veces hace referencia a una situación o problema, tenga en cuenta que esto no quiere decir que usted piense en un único acontecimiento, sino más bien en las situaciones o problemas más estresantes vividos recientemente (aprox. durante el pasado año).

Se le presentarán enunciados, los cuales tienen cinco opciones de respuesta y puede elegir cualquiera de las cinco opciones, eligiendo solo una respuesta en cada enunciado.

- 0. NUNCA
- 1. POCAS VECES
- 2. A VECES
- 3. FRECUENTEMENTE
- 4. CASI SIEMPRE

Asegúrate de contestar con SINCERIDAD. La encuesta es totalmente anónima. No hay respuestas correctas ni incorrectas.

+
📄
Tt
🖼️
▶️
☰



Anexo 10: Pantallazo de la base de datos del SPSS.

base_tesis.sav [Conjunto_de_datos1] - PASW Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

1: Consentimiento SI Visible: 141 de 141 variables

	Consentimiento	Edad	Sexo	Estado_civil	Grado_Instrucción	Hijos	Tiempo_de_servici	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7
1	SI	45-59 añ	Hombre	Casado	Universitario Completos	Sí	De 7- 9 años	Parcialmen...	Parcialmen...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...
2	SI	60 a más	Hombre	Soltero	Universitario Completos	No	Menos de un año	Parcialmen...	Parcialmen...	Totalmente...	Desacuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Desacuerdo
3	SI	18- 29 a	Hombre	Casado	Técnico Completo	Sí	De 10 años a más	Totalmente...	Totalmente...	Desacuerdo	Totalmente...	Parcialmen...	Parcialmen...	Desacuerdo
4	SI	45-59 añ	Hombre	Conviviente	Técnico Completo	Sí	De 4- 6 años	Parcialmen...	Totalmente...	Totalmente...	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
5	SI	18- 29 a	Hombre	Soltero	Universitario Incompleto	No	De 1- 3 años	Desacuerdo	Parcialmen...	Parcialmen...	Parcialmen...	Desacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
6	SI	18- 29 a	Hombre	Casado	Instituto Superior Pedagógico	Sí	De 4- 6 años	Parcialmen...	Acuerdo	Acuerdo	Parcialmen...	Parcialmen...	Parcialmen...	Parcialmen...
7	SI	18- 29 a	Hombre	Soltero	Secundaria Completa	No	De 1- 3 años	Desacuerdo	Parcialmen...	Totalmente...	Parcialmen...	Totalmente...	Parcialmen...	Totalmente...
8	SI	45-59 añ	Hombre	Soltero	Secundaria Completa	No	De 1- 3 años	Acuerdo	Parcialmen...	Acuerdo	Acuerdo	Parcialmen...	Parcialmen...	Totalmente...
9	SI	60 a más	Hombre	Casado	Secundaria Completa	Sí	De 10 años a más	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...
10	SI	60 a más	Hombre	Conviviente	Secundaria Completa	Sí	Menos de un año	Parcialmen...	Desacuerdo	Desacuerdo	Parcialmen...	Desacuerdo	Parcialmen...	Totalmente...
11	SI	18- 29 a	Hombre	Soltero	Técnico Completo	No	De 1- 3 años	Desacuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...
12	SI	45-59 añ	Hombre	Soltero	Universitario Incompleto	No	Menos de un año	Parcialmen...	Desacuerdo	Parcialmen...	Parcialmen...	Acuerdo	Parcialmen...	Parcialmen...
13	SI	18- 29 a	Hombre	Soltero	Técnico Completo	No	De 1- 3 años	Parcialmen...	Acuerdo	Parcialmen...	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente...	Parcialmen...
14	SI	18- 29 a	Hombre	Conviviente	Secundaria Completa	Sí	De 7- 9 años	Parcialmen...	Parcialmen...	Parcialmen...	Parcialmen...	Parcialmen...	Desacuerdo	Parcialmen...
15	SI	18- 29 a	Hombre	Casado	Secundaria Completa	Sí	De 4- 6 años	Desacuerdo	Parcialmen...	Parcialmen...	Desacuerdo	Parcialmen...	Totalmente...	Parcialmen...
16	SI	18- 29 a	Hombre	Soltero	Universitario Completos	No	De 4- 6 años	Parcialmen...	Acuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Acuerdo	Parcialmen...	Totalmente...
17	SI	18- 29 a	Hombre	Conviviente	Secundaria Completa	Sí	De 10 años a más	Acuerdo	Desacuerdo	Totalmente...	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...
18	SI	45-59 añ	Hombre	Casado	Técnico Incompleto	Sí	De 7- 9 años	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...
19	SI	18- 29 a	Hombre	Casado	Técnico Completo	Sí	De 1- 3 años	Parcialmen...	Acuerdo	Totalmente...	Parcialmen...	Parcialmen...	Acuerdo	Totalmente...
20	SI	18- 29 a	Hombre	Casado	Universitario Completos	No	De 1- 3 años	Acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Acuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	Totalmente...
21	SI	18- 29 a	Hombre	Soltero	Secundaria Completa	No	De 1- 3 años	Parcialmen...	Parcialmen...	Acuerdo	Parcialmen...	Acuerdo	Parcialmen...	Parcialmen...
22	SI	20- 44 a	Hombre	Soltero	Universitario Incompleto	No	Menos de un año	Acuerdo	Desacuerdo	Parcialmen...	Desacuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Parcialmen...

Vista de datos Vista de variables

PASW Statistics Processor está listo

Anexo 11: Prueba piloto (validez y confiabilidad)

*Matriz de componente rotado

	Componente								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Item 1		.775							
Item 2	.574								.475
Item 3		.537				.514			
Item 4	.749								
Item 5						.765			
Item 6				.733					
Item 7			.762						
Item 8		.702							
Item 9	.418								.742
Item 10		.727							
Item 11	.869								
Item 12	.403			.502					
Item 13		.418		.499					
Item 14			.698						
Item 15		.690							
Item 16							.727		
Item 17		.551							
Item 18	.682								
Item 19						.519			
Item 20				.575					
Item 21			.789						
Item 22		.669							
Item 23	.532				.411				
Item 24								.646	
Item 25	.728								
Item 26								.660	
Item 27				.462		.508			
Item 28			.797						
Item 29		.568						.470	
Item 30	.557								
Item 31				.436	.518				
Item 32	.749								
Item 33									
Item 34				.442					
Item 35			.884						
Item 36		.575							
Item 37	.511								
Item 38					.768				
Item 39							.577		
Item 40	.461				.631				
Item 41				.574					
Item 42			.794						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

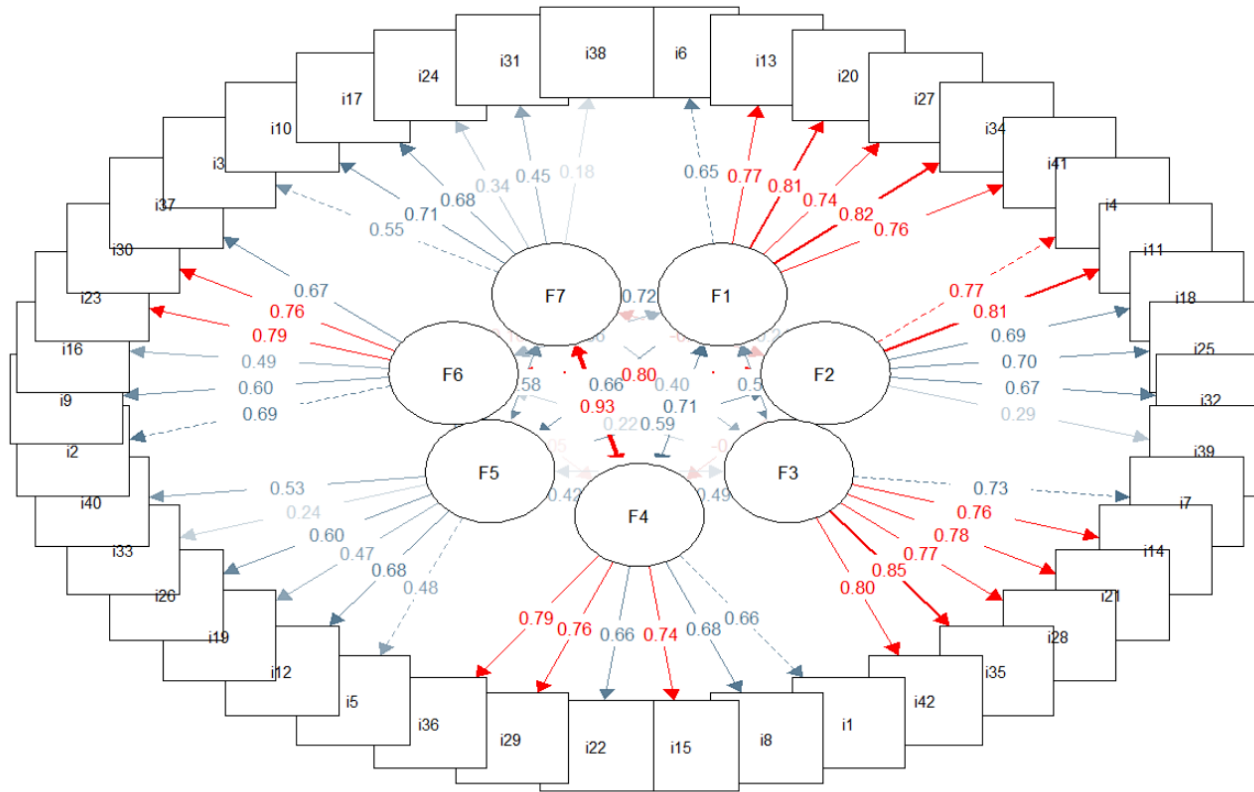
Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 17 iteraciones.

Un análisis factorial confirmatorio arrojó los siguientes indicadores:

Indicador de Ajuste	Valor
P-value (Chi-square)	0.000
Comparative Fit Index (CFI)	0.762
RMSEA	0.082
P-value RMSEA <= 0.05	0.000

*Diagrama de senderos del análisis factorial confirmatorio



*Correlación ítem-test

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item 1	81.2743	562.719	.416	.630	.920
Item 2	82.5664	567.087	.324	.723	.921
Item 3	81.3009	570.498	.282	.526	.922
Item 4	82.1504	566.397	.299	.708	.922
Item 5	81.5487	567.678	.335	.471	.921
Item 6	81.9469	555.015	.543	.617	.919
Item 7	82.2566	562.175	.372	.705	.921
Item 8	81.4779	561.430	.416	.643	.920
Item 9	82.3717	570.825	.276	.685	.922
Item 10	81.1770	567.468	.336	.647	.921
Item 11	82.3363	563.082	.370	.749	.921
Item 12	81.6018	555.599	.491	.627	.920
Item 13	81.7080	549.548	.652	.694	.918
Item 14	82.4602	547.340	.592	.774	.918
Item 15	81.8230	552.683	.521	.691	.919
Item 16	82.0442	561.293	.471	.617	.920
Item 17	81.2035	563.753	.399	.657	.921
Item 18	82.1150	558.710	.470	.669	.920
Item 19	81.4513	561.803	.417	.583	.920
Item 20	81.8761	548.699	.649	.785	.918
Item 21	82.4071	553.565	.506	.779	.920
Item 22	81.6637	555.439	.555	.648	.919
Item 23	82.1681	562.480	.435	.763	.920
Item 24	81.6549	565.353	.394	.581	.921
Item 25	82.6726	573.026	.212	.703	.923
Item 26	81.6991	562.462	.416	.571	.920
Item 27	81.8850	549.192	.642	.681	.918
Item 28	81.6814	556.040	.461	.805	.920
Item 29	81.4248	559.782	.484	.717	.920
Item 30	82.1239	559.074	.490	.630	.920
Item 31	81.4690	558.162	.502	.540	.920
Item 32	81.9646	569.802	.302	.614	.922
Item 33	81.5841	570.781	.280	.516	.922
Item 34	81.8584	549.873	.695	.763	.918
Item 35	81.6991	553.909	.492	.844	.920
Item 36	81.3628	562.037	.461	.722	.920
Item 37	81.9469	565.801	.359	.637	.921
Item 38	81.5133	565.127	.395	.613	.921
Item 39	81.7522	555.331	.525	.641	.919
Item 40	81.6814	562.023	.410	.680	.921
Item 41	81.9027	547.321	.712	.689	.918
Item 42	82.3009	551.105	.517	.804	.919

*Confiabilidad (7 escalas del instrumento)

	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7
Alpha	0.889446	0.810343	0.904109	0.861702	0.665334	0.829011	0.675763
Omega	0.890092	0.82878	0.905031	0.862145	0.680116	0.83188	0.6628