



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Evidencia de validez del Maslach Burnout Inventory - General Survey en una muestra de conductores de taxis de la ciudad de Trujillo

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR:

Br. Diego Alonso García Dávila

ASESORES:

Dra. Karla Adriana Azabache Alvarado

Dra. Susana Rafaela Coronado Matta

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Psicometría

**Trujillo – Perú
2018**

PÁGINA DEL JURADO

Dra. Azabache Alvarado, Karla Adriana
Presidente de jurado

Dra. Coronado Matta, Susana Rafaela
Secretaria de jurado

Mg. Ventura León, José Luis
Tercer miembro de jurado

DEDICATORIA

A mis familiares, quienes me brindaron siempre palabras de aliento para poder culminar con esta investigación.

A mis maestros, los que me enseñaron y los que no, y que sin embargo estaban presentes en mi vida, dándome soporte para lograr mis objetivos.

A mis amigos, que nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional y que pudimos sobrellevar grandes momentos difíciles y de estrés. Ustedes saben quiénes son.

A todos aquellos que participaron directa o indirectamente en la elaboración de esta tesis.

AGRADECIMIENTO

La vida es un continuo aprendizaje, un largo camino por recorrer, y en ella te encontrarás a personas extraordinarias que contribuyan a tu crecimiento personal y profesional. En cada etapa vivida, en cada momento, dentro y fuera de las aulas universitarias, siempre existirán seres de luz dispuestos a brindarte su guía y apoyo incondicional para el logro de tus objetivos. Aprovecho, sin lugar a dudas, la libertad de plasmar en este lienzo los nombres de quienes fueron mi base y soporte para la realización de esta investigación.

A la persona que me impartió grandes conocimientos sobre el área de la psicología organizacional, a aquella que me hizo amar, extrañar y volver a lo que es y será mi vida profesional, a la Dra. Susana Coronado Matta, quien con su guía y asesoría temática me ayudó a consolidar y a estructurar de manera eficaz las diferentes teorías presentes en este estudio.

A aquella docente que con su simpatía, carisma y excelente actitud estuvo dispuesta a apoyarme en todo momento y a toda hora, a quien cuando tropezaba en las vicisitudes de la estadística siempre me brindaba su mano amiga para seguir adelante, a la Dra. Karla Azabache Alvarado, ya que sin sus amplios conocimientos en psicometría, este trabajo no sería el que es ahora.

A mi compañera, amiga y promoción de colegio, quien a pesar de su delicado y avanzado estado de embarazo me abrió las puertas de su centro de labores para desarrollar la presente tesis en la población que la conforma, a la Lic. Yesenia Contreras Romero, quien ahora ya no solo es una gran profesional en psicología, sino una excelente madre.

Por último, la vida universitaria no hubiera sido la misma sin los excelentes compañeros y amigos que esta me regaló. Agradezco infinitamente a cada uno de ellos, sobre todo a aquellos que compartieron conmigo las mismas enseñanzas impartidas en esta casa del saber.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Diego Alonso García Dávila, con DNI. N° 47236063, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 10 de Febrero del 2018

Br. Diego Alonso García Dávila

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada: “Evidencia de validez del Maslach Burnout Inventory - General Survey en una muestra de conductores de taxis de la ciudad de Trujillo”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciando en Psicología.

Trujillo, 10 de Febrero del 2018

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	vi
PRESENTACIÓN	vii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad Problemática	12
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulación del problema	28
1.5. Justificación del estudio	29
1.6. Objetivos	29
II. MÉTODO	30
2.1. Diseño de Investigación	30
2.2. Variable, operacionalización.....	30
2.3. Población y muestra.....	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	33
2.5. Método de análisis de datos.....	34
2.6. Aspectos éticos	35
III.RESULTADOS.....	36
IV.DISCUSIÓN	43
V. CONCLUSIONES	49
VI.RECOMENDACIONES.....	50
VII.REFERENCIAS	51
ANEXOS	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Matriz de correlaciones Policóricas del Maslach Burnout Inventory</i>	
- <i>General Survey</i>	38
Tabla 2: <i>Estadísticos descriptivos del Maslach Burnout Inventory</i>	
- <i>General Survey</i>	39
Tabla 3: <i>Estimación de las cargas factoriales estandarizadas del Maslach Burnout Inventory - General Survey</i>	41
Tabla 4: <i>Estimación de los índices de ajuste del Maslach Burnout Inventory - General Survey</i>	42
Tabla 5: <i>Índices de consistencia interna del Maslach Burnout Inventory - General Survey</i>	43

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general conocer la evidencia de validez del Maslach Burnout Inventory - General Survey en conductores de taxis de la ciudad de Trujillo. Para ello, se trabajó con una muestra conformada por un número de 331 sujetos, pertenecientes a 6 empresas privadas de taxis, los cuales laboran, en el mayor de los casos, superando una jornada de 10 horas al día. El instrumento a utilizar fue el Maslach Burnout Inventory – General Survey, siendo este una nueva edición del MBI original, creado por Maslach, Jackson y Leiter en el año de 1996. Los resultados obtenidos fueron favorables, ya que al determinar la evidencia de validez basada en la estructura interna por medio del análisis factorial confirmatorio, se hallaron cargas factoriales ubicadas en un rango de .43 a .78. Asimismo, se evidenció un chi cuadrado con un valor de 261.29, grados de libertad con un valor de 101 con error cuadrático medio de .06. El índice de ajuste comparativo como el normalizado alcanzaron valores de .88 y .82 respectivamente, mientras que el índice relativo de ajuste obtuvo un valor de .79. Por otro lado, al determinar la confiabilidad por consistencia interna mediante el coeficiente Omega, se obtuvieron valores calificados cualitativamente como aceptables, siendo de .73 para la dimensión de agotamiento emocional, .80 para la dimensión de cinismo, y de .70 para eficacia profesional.

Palabras clave: Evidencia de validez, análisis factorial confirmatorio, burnout, Maslach Burnout Inventory - General Survey.

ABSTRACT

The main objective of the present investigation was to know the validity evidence of the Maslach Burnout Inventory - General Survey in taxi drivers of the city of Trujillo. To do this, we worked with a sample consisting of a number of 331 subjects, belonging to 6 private taxi companies, which work, in most cases, exceeding a day of 10 hours a day. The instrument to be used was the Maslach Burnout Inventory - General Survey, this being a new edition of the original MBI, created by Maslach, Jackson and Leiter in the year of 1996. The results obtained were favorable, since when determining the evidence of validity based in the internal structure by means of confirmatory factor analysis, factorial loads located in a range of .43 to .78 were found. Likewise, a chi square with a value of 261.29, degrees of freedom with a value of 101 with an average square error of .06 was evidenced. The index of comparative adjustment as normalized reached values of .88 and .82 respectively, while the relative index of adjustment obtained a value of .79. On the other hand, when determining the reliability by internal consistency by means of the Omega coefficient, qualified qualitatively acceptable values were obtained, being of .73 for the dimension of emotional exhaustion, .80 for the dimension of cynicism, and of .70 for professional efficiency.

Key words: Evidence of validity, confirmatory factor analysis, burnout, Maslach Burnout Inventory - General Survey.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

El término Burnout se empezó a utilizar a partir de 1977, tras la exposición de Maslach ante una convención de la Asociación Americana de Psicólogos, en la que conceptualizó el síndrome como el desgaste profesional de las personas que trabajan en diversos sectores de servicios humanos, siempre en contacto directo con los usuarios, especialmente personal sanitario y profesores. El síndrome sería la respuesta extrema al estrés crónico originado en el contexto laboral y tendría repercusiones de índole individual, pero también afectaría a aspectos organizacionales y sociales (Martínez, 2010).

Ante este problema, y sabiendo cómo ha evolucionado el mundo laboral en los últimos años, la importancia de elaborar y adaptar instrumentos que identifiquen y midan este tipo de síndrome ocupacional ha tomado gran relevancia dentro de las organizaciones, ya que las demandas de trabajo se hacen cada vez más complejas y los colaboradores podrían disminuir por ejemplo su índice de productividad ante estas. Otro gran problema frente a estas demandas es mantener un régimen de vida adecuado respecto a la salud, ya que al enfrentarse cada vez más a estas exigencias y retos del medio, se debe contar con una importante cantidad de recursos físicos y psicológicos que, de no tenerlos, se pueden originar un sin número de síndromes psicológicos, entre los que se halla el síndrome de Burnout (Gil-Monte, 2001).

Si se busca referir a una población, la cual tenga problemas graves de estrés relacionados a una pesada carga laboral, se puede señalar a los conductores de taxis. Estos tienen una escasa actividad física (hábitos sedentarios) y laboran, en el mayor de los casos, superando una jornada de 10 horas al día. Sus agitados ritmos de vida los expone a una serie de factores estresantes (constantes ruidos, vibraciones, malas posiciones, etc.) que les pueden originar un estrés agudo o crónico, por lo que es

necesario contar con un instrumento que permita medir el nivel de estrés en esta población para evitar o disminuir en el futuro enfermedades y/o problemas que afecten tanto a los trabajadores del volante como a las empresas a las cuales pertenecen (González et al., 2013).

Así pues, para el estudio de este síndrome es indispensable que se cuente con una herramienta de medición, el cual contribuya a detallar los conceptos asociados al mismo. Es así que existe, por ejemplo, el Staff Burnout Scale de Jones (1980) el cual es una escala que consigue medir los aspectos afectivos, cognitivos, conductuales y psicofisiológicos que están en el origen del burnout. La herramienta presenta una estructura factorial de cuatro componentes: insatisfacción con el trabajo, tensión psicológica e interpersonal, enfermedad física y tensión, y nulas relaciones profesionales con los pacientes; sin embargo, es una escala preparada para medir burnout sólo en profesiones relacionadas con la salud, siendo así un instrumento bastante limitado en lo que respecta a su campo de aplicación.

Así también existe el Tedium Measure, creado por Pines y Aronson (1981), el cual es una escala tipo Likert de 21 ítems con siete opciones de respuesta (desde nunca a siempre) que mide las tres dimensiones del burnout que los autores conceptualizaron, que son el agotamiento físico, el agotamiento emocional y el agotamiento mental. La puntuación en estas tres dimensiones se combina en una puntuación única que es la suma de los 21 ítems, de tal forma que se pueden alcanzar puntuaciones entre 21 y 147. No obstante, aunque puede considerarse que los niveles de agotamiento emocional son la variable principal del síndrome, no es suficiente por no correlacionarlo con las otras dos variables actitudinales. Además de ello, sus ítems guardan gran similitud, generando incertidumbre al momento de contestar cada pregunta.

Por último, se halla el Burnout Scale (BS) de Kremer y Hofman (1985) en

donde los autores crean 5 ítems que a modo de autoinforme se incluyen en un instrumento más ambicioso que mide otros constructos. Lamentablemente, estos ítems no se someten a análisis factorial, por lo que se desconoce si analizan realmente burnout, si lo hacen unidimensionalmente o sí, por el contrario, sus ítems se distribuyen en más de un factor. El único dato que ofrecen los autores es el relacionado con su reducida fiabilidad.

Por otro lado, se encuentra el Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson, conocida también como MBI por sus siglas en inglés, elaborado en 1981, el cual es un inventario que en su versión inicial estuvo dirigida a asistentes de la salud y educadores; contaba con 22 ítems, en los que se planteaba al sujeto un conjunto de enunciados sobre sus sentimientos y pensamientos relacionados con diversos aspectos de su interacción continua con el trabajo y su desempeño habitual. Posteriormente, para tratar de mejorar las limitaciones de estas primeras ediciones y, debido a los resultados y notable evidencia de que el burnout no consistía en un proceso propio de las profesiones asistenciales, se desarrolló el MBI-GS (Maslach Burnout Inventory – General Survey).

En esta nueva edición del MBI, el concepto de burnout toma una ligera modificación, siendo este un estrés laboral crónico y una crisis en la relación con el propio trabajo, sin que signifique necesariamente una crisis de las relaciones con las personas en el trabajo (Maslach, Jackson & Leiter, 1996). Este instrumento también contaría con 3 subescalas, denominadas agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional. Por consiguiente, el MBI-GS demuestra ser una versión mejor sobre su edición anterior, ya que su estructura factorial se presenta más clara, el número de ítems por dimensión viene a ser más equilibrado y la formulación teórica de las dos nuevas dimensiones es correcta.

De hecho, las investigaciones con el MBI, y con las tres dimensiones

originalmente propuestas por este instrumento (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal), cuando se aplicaba a poblaciones no asistenciales, arrojaban resultados confusos y ambiguos, pues los problemas psicométricos de la prueba se daban a notar y tendían a aparecer otro número de factores (Gil-Monte & Peiró, 1997). Específicamente, la dimensión de despersonalización parecía extraño en las áreas en las que el servicio a los usuarios no era asistencial o no existía una interrelación con clientes de forma especial. La tendencia al aplicar el MBI a este tipo de poblaciones era a la marcada correlación de los factores de cansancio emocional y despersonalización en un solo factor (Leiter, Clark & Durup, 1994).

Es por ello que, ante lo mencionado, se hace necesario y urgente revisar las propiedades psicométricas del Maslach Burnout Inventory – General Survey, ya que es una herramienta que se ha utilizado reiteradamente en muestras de todo tipo de profesionales, constituyéndose así como una de las pruebas con mayor uso de medición de la variable de síndrome de burnout en el campo de la psicología.

1.2. Trabajos previos

Diversos estudios se hicieron en torno a la validación factorial del MBI-GS, tal es el caso de Gil-Monte (2002) en su investigación Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory – General Survey, el cual tuvo como objetivo explorar la estructura factorial de la adaptación al castellano del MBI-GS elaborado por su equipo de investigación. Su muestra la integraron 149 policías municipales de Tenerife, España, a quienes se les aplicó el cuestionario en 1999. Se realizó un análisis factorial mediante componentes principales y rotación varimax, siendo los resultados valores que oscilan entre .55 y .84. Los valores de confiabilidad de las escalas según alfa de Cronbach en dicho estudio fueron .85 para eficacia profesional, .83 para agotamiento y .74 para cinismo, llegando a la conclusión de que, si bien es cierto esa adaptación del MBI-GS presentaba

algunas debilidades, los resultados apoyaban la estructura trifactorial de la escala, ya que dichas debilidades eran propias del instrumento y no específicas de la adaptación. Por tanto, la adaptación al castellano del MBI-GS reunía los suficientes requisitos de validez factorial y consistencia interna como para ser empleada en la estimación del síndrome de burnout.

Asimismo Moreno-Jiménez, Rodríguez-Carvajal y Escobar (2001) cuentan con una investigación titulada La evaluación del burnout profesional - factorialización del MBI-GS - un análisis preliminar, en el cual tuvieron como objetivo adaptar al castellano el MBI-GS y comprobar sus características psicométricas en una versión en castellano mediante su aplicación a una muestra de 114 administrativos. El análisis factorial y de consistencia efectuados indican que los datos encontrados son adecuados, los cuales fueron comprobados mediante el método de componentes principales, con resultados entre .47 y .93, y por medio del alfa de Cronbach, siendo los resultados de .89 para el factor de agotamiento emocional, .84 para el factor de cinismo y .85 para eficacia profesional respectivamente.

También se encuentran los investigadores Oramas, González y Vergara (2007) quienes desarrollaron un estudio llamado El Desgaste Profesional: Evaluación y Factorialización del MBI-GS, el cual tuvo como objetivo la adaptación del cuestionario a partir de la adecuación cultural de los 16 ítems del MBI-GS desarrollado por Moreno-Jiménez et al. (2001) a partir de la traducción y adaptación del original MBI-GS de Maslach y Jackson del año 1996, siendo determinada por su factorialización y consistencia interna. La muestra de esta investigación estuvo conformada por 125 trabajadores de ambos sexos y diferentes ocupaciones. Los resultados fueron óptimos, obteniéndose cargas factoriales entre .53 y .83 mediante el método de componentes principales con rotación varimax, y una buena consistencia interna mediante el alfa de Cronbach de .70 para el factor de agotamiento emocional, .78 para el factor de cinismo y .80 para eficacia profesional, concluyéndose así que esta versión del MBI resulta válida y confiable para medir el burnout en trabajadores de profesiones no asistenciales.

Por otro lado se encuentra Millán y D'Aubeterre (2012) en su investigación llamada Propiedades Psicométricas del Maslach Burnout Inventory - GS en una muestra multiocupacional venezolana, el cual tuvo como objetivo la adaptación del MBI-GS a partir de la validación de Oramas et al. (2007). Su muestra válida la conformó 233 participantes provenientes del área metropolitana de Caracas. Los valores referentes a la estructura interna del instrumento fueron obtenidos mediante el método ítem – test, los cuales se encuentran entre .22 y .70. No obstante, cuenta con una buena consistencia interna, la cual fue hallada a través del alfa de Cronbach, siendo .70 para el factor de agotamiento emocional, .83 para el factor de cinismo y .81 para eficacia profesional, sugiriendo solo la necesidad de eliminar el ítem 1 para asegurar la validez de constructo del mismo.

A nivel local, se encuentra el estudio de Arribasplata (2013), quien en su investigación sobre las Propiedades Psicométricas del Inventario de Burnout de Maslach en Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, tuvo como objetivo la adaptación lingüística del MBI-GS, estudiando su validez y confiabilidad. En este estudio, participaron 328 trabajadores. Los resultados de validez mediante la correlación ítem – test mostraron una carga factorial entre .48 y .83, y una buena consistencia interna con valores alfa de Cronbach de .92 para agotamiento emocional, .82 para cinismo y .80 para eficacia profesional.

Por último está también Muñoz (2016) en su investigación Propiedades Psicométricas del Inventario Burnout de Maslach en Teleoperadores de dos Empresas de Trujillo, el cual se trabajó con una muestra conformada por un total de 356 trabajadores. Para dicho estudio aplicó el MBI-GS, encontrando una consistencia interna de .87 en la escala de agotamiento emocional, .64 en la escala de cinismo y .79 en la escala de eficacia profesional, obteniéndose puntajes altos. Asimismo, en la validez de constructo se obtuvieron puntajes entre .14 y .62 mediante correlación ítem - test, encontrando que el MBI-GS es válido y confiable para los trabajadores de

dichas Empresas.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Conceptualización de Burnout

El término burnout fue utilizado por primera vez por Freudenberguer en 1974 para referirse a problemas de los servicios sociales. Sin embargo, se da a conocer públicamente a la comunidad científica en 1977 por Maslach, psicóloga social, quien usó esta expresión en el Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicólogos (APA) para referirse a una situación cada vez más frecuente en los trabajadores de los servicios humanos, manifestando que después de un tiempo prolongado de dedicación, estos trabajadores acababan quemándose (Gil-Monte, 2006).

Generalmente estrés y burnout son términos que durante mucho tiempo han causado confusión debido a que ambos términos hacen referencia al mismo fenómeno. Por un lado el estrés se describe como una respuesta emocional y física nociva que se suscita cuando la demanda del trabajo no es compatible con las capacidades, los recursos o las necesidades de los trabajadores, mientras que Burnout es básicamente un concepto que toma como base el hecho de que un síndrome es un conjunto de signos y síntomas (agotamiento, síntomas de ansiedad, depresión, desmotivación en el trabajo y agresividad hacia los demás), y aunque en el estrés hay también signos y síntomas, se considera que Burnout es un abordaje más completo del estrés crónico y se manifiesta como una consecuencia de este último (Bazalar & Balarezo, 2016). Hay que recordar que las demandas laborales son aquellos aspectos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales del trabajo que requieren de un esfuerzo sostenido vinculado a costos físicos y psicológicos (Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001).

Respecto a esto, se establece que este síndrome llega a ser una respuesta

al estrés que se da dentro del trabajo, de manera acumulativa y a largo plazo, dando como resultado consecuencias que son negativas tanto a nivel individual como organizacional. Este síndrome se manifiesta en menor magnitud cuando el tipo de trabajo llega a ser administrativo, manual, etc. En ese caso, el estrés laboral no llega a ser considerado como síndrome de Burnout (Martínez, 2010).

Por otro lado, Burke (citado por Martínez, 2010), define al síndrome de Burnout como un proceso de adaptación del estrés laboral, caracterizado por desorientación profesional, desgaste, sentimientos de culpa por falta de éxito profesional, frialdad o distanciamiento emocional y aislamiento.

El Burnout también es definido como el cansancio emocional que origina la ausencia de motivación y, posteriormente, produce en el sujeto sentimientos de inadecuación y fracaso debido a un estrés laboral crónico (Suca-Saavedra & López-Huamanrayme, 2016).

Asimismo, Farber (2000) refiere que el Burnout llega a ser como un reflejo de la mayoría de los ambientes laborales actuales, ya que la competencia en el trabajo exige producir simultáneamente resultados propuestos al menor tiempo posible utilizando el mínimo de recursos.

Silva (2016) lo conceptualizó como la sensación de agotamiento, decepción y falta de interés por la actividad laboral, que surge especialmente en aquellos que se dedican a profesiones de servicios como consecuencia del contacto diario y frecuente con su trabajo.

Es así como se convierte en una respuesta al estrés continuo o tensión psicológica que involucra sensaciones diversas relacionadas con el agotamiento emocional, la fatiga física y el cansancio cognitivo (Shirom & Melamed, 2006) que se resuelve al final en implicancias perjudiciales a la productividad y salud del colaborador (Bakker & Costa, 2014).

Así pues, Maslach (citado por Martínez, 2010) define al síndrome de Burnout como una manifestación comportamental del estrés laboral, y lo conciben como un síndrome tridimensional que es caracterizado por cansancio emocional, despersonalización y realización personal. En consecuencia, elaboró el “Maslach Burnout Inventory” (MBI), el cual tuvo como objetivo medir el Burnout en las personas en las áreas de servicios humanos. Sin embargo, se origina una polémica por la extensión del Burnout a otros ámbitos diversos de los asistenciales en el mismo momento en que Maslach propone el término en 1976, la cual solo se aplicaría a trabajadores dentro de su ámbito laboral, es decir los que están inmerso al contacto directo con otras personas.

Maslach y Schaufeli (citado por Martínez, 2010) intentaron establecer una ampliación del concepto de Burnout aceptando diversas definiciones que tenían en común características que eran similares:

- Se encuentra una predominancia de los síntomas mentales o los conductuales frente a los síntomas físicos. Se señala como síntoma principal el cansancio emocional frente a los síntomas disfóricos, los cuales son: el cansancio cognitivo, la fatiga y la depresión.
- Se hace de manifiesto los síntomas en personas que no padecían alguna psicopatología anteriormente.
- Se califica como un síndrome clínico que tiene impacto a nivel laboral.
- Es desencadenada por la inadecuada adaptación que se tiene al trabajo, lo cual conlleva a la disminución del rendimiento en el centro laboral que se vincula con la sensación de baja autoestima.

Cuando se realizan estudios en donde se busca hallar este síndrome en profesionales los cuales no son asistenciales, destacan las investigaciones realizadas por Pines y Aronson (citados por Martínez, 2010), los cuales definen que los síntomas del Burnout se pueden

evidenciar en personas que no laboran en sectores de asistencia social. Este síndrome se hace de manifiesto igualmente como un estado que se caracteriza por el agotamiento emocional y físico vinculado a sentimientos de impotencia e inutilidad, sensaciones de llegar a sentirse atrapado, baja autoestima y falta de entusiasmo.

1.3.2. Tipos

Gillespie (citado por González, 2015), diferenció dos tipos de burnout. Uno de ellos, el Burnout activo, el cual abarca los elementos externos a la profesión, caracterizándose por la permanencia de conductas asertivas; y el otro, el Burnout pasivo, refiere los factores internos psicosociales reflejando sentimientos de retirada y apatía ante los demás.

Por otra parte, Farber (1988, 1998, 2000), comprueban en los resultados de sus estudios, tres tipos de burnout. El primer tipo es el “frenético”, el cual se encuentra conformado por sujetos que se sienten optimistas y energéticos descuidando su salud y vida personal por el éxito en el trabajo. Para ellos el fracaso es imposible, negándose a reconocerlo hasta que sus esfuerzos se encuentren completamente agotados (Farber, 1988). El individuo trabaja excesivamente en búsqueda de gratificación suficiente para que coincida con sus niveles de estrés percibido (Farber, 1998). Por otro lado, a este grupo, también se le puede denominar burnout “Clásico” (Farber, 2000). El segundo tipo es el de los desgastados, las personas se sienten abrumadas y desgastadas por los factores de la organización, como las políticas de ésta, el bajo salario, excesiva carga laboral, entre otras; y, el excesivo trabajo que deben realizar (Farber, 1988). Posteriormente, Farber, hace referencia a este tipo, con el nombre “desgaste natural”, en donde los individuos se dan por vencidos ante las situaciones generadoras de estrés (Farber, 2000). En conclusión, estas personas se caracterizan por presentar mucho estrés y poca gratificación (Farber, 1998); y, finalmente, el tipo de infraestimulado, en el cual no se encuentra grados excesivos de trabajo, ni existe sobrecarga laboral; sin

embargo, las personas sienten ausencia de reconocimiento y recompensas hacia su trabajo (Farber, 1988). Este agotamiento se debe a las condiciones de trabajos monótonos y poco estimulantes a los que se deben enfrentar día a día (Farber, 2000).

1.3.3. Fases del proceso y evolución

Se llega a admitir que el síndrome de Burnout llega a ser un proceso de respuesta a la experiencia en la vida diaria frente a ciertos acontecimientos y que se llega a desarrollar progresivamente en cuanto a la aparición de rasgos y síntomas globales. La sintomatología puede variar mucho de una persona a otra, llegando a influir en las discrepancias entre algunos autores al momento de llegar a definirlo (Martínez, 2010).

Por ejemplo, el modelo de Farber (citado por Martínez, 2010) describe seis estadios sucesivos: 1. Entusiasmo y dedicación. 2. Respuesta de ira y frustración del trabajador ante los estresores laborales. 3. No hay una correspondencia entre el esfuerzo y los resultados y recompensas. 4. Se abandona el compromiso e implicación en el trabajo. 5. Aumenta la vulnerabilidad del trabajador y aparecen síntomas físicos, cognitivos y emocionales. 6. Agotamiento y descuido.

El modelo procesual de Leiter surge a partir del modelo secuencial de Leiter y Maslach (citado por Martínez, 2010) y plantea que la aparición del Burnout se da a través de un proceso que empieza por un desequilibrio entre las demandas organizacionales y los recursos personales. Esto provocaría Cansancio Emocional en el trabajador, para luego experimentar la Despersonalización como una estrategia de afrontamiento. El proceso concluye con baja Realización Personal como resultado de la ineficacia al afrontar los diferentes estresores laborales, es decir que las estrategias de afrontamiento no son afines con el compromiso exigible en el trabajo asistencial. Como se puede observar, son tres las dimensiones que explican la evolución del síndrome. De éstas,

el agotamiento emocional es el aspecto clave en este modelo y se refiere a la fatiga, pérdida progresiva de energía, etc. La despersonalización experimentada por el trabajador se refiere a una forma de afrontamiento que protege al trabajador de la desilusión y agotamiento. Esta implica actitudes y sentimientos cínicos, negativos sobre los propios clientes, que se manifiestan por irritabilidad y respuestas impersonales hacia las personas que prestan sus servicios. Y por último, la dificultad para la realización personal en el trabajo son respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo. Es el deterioro del autoconcepto acompañado de sensaciones de inadecuación, de insuficiencia y de desconfianza en sus habilidades (Martínez, 2010).

El modelo de Price y Murphy (citados por Caballero, Hederich & Palacio, 2010), se asemeja a un duelo, pues conlleva a nivel personal, la pérdida de la ilusión; a nivel interpersonal, la ausencia de los beneficios; y a nivel social, la pérdida de un trabajador eficiente. En este modelo, se desarrollan varias fases sintomáticas: la primera es la desorientación, luego, labilidad emocional, prosigue con la culpa, debido al fracaso, y finalmente, la soledad y tristeza.

El modelo de Cherniss (citado por Llinares, 2011 & Forbes, 2011), postula el desarrollo del burnout mediante un proceso de adaptación psicológica entre el sujeto estresado y un trabajo estresante (Llinares, 2011), en el cual la principal característica es la pérdida de compromiso por parte del sujeto (Forbes, 2011). El proceso lo describe en tres fases; el primero de éstos es la fase de estrés en donde se presenta un desequilibrio entre las demandas exigidas del trabajo y los recursos con los que dispone el trabajador para afrontar estas situaciones (Forbes, 2011; Llinares, 2011); posteriormente, se genera la fase de agotamiento, en el que la persona da una respuesta emocional inmediata ante el desequilibrio presentado en la primera fase (Llinares, 2011), como preocupación, sentimientos de ansiedad, tensión, fatiga y agotamiento (Forbes, 2011); y por último, se evidencia el agotamiento defensivo, en el cual se aprecian cambios en la

conducta del sujeto, como el cinismo, asimismo, también se reflejan cambios en la actitud, como el trato frío y distante de los demás (Forbes, 2011; Llinares, 2011).

Posteriormente, Gil-Monte, Carretero, Roldán y Nuñez (2005) contribuyen una jerarquización diferente de los síntomas del burnout, el primero de ellos es la pérdida de ilusión por el trabajo, teniendo un fuerte deseo por cumplir las metas propuestas manifestando plena satisfacción hacia el entorno laboral; posteriormente, se evidencia el desgaste psíquico, caracterizándose por un agotamiento físico y emocional, dando paso a la presencia de actitudes negativas hacia los clientes de la organización, y finalmente, sentimientos de culpa, los cuales se presenta en determinados casos.

1.3.4. Causas

En referencia a sus causas, al Burnout se le atribuye causas emocionales. Es por eso que los estudios de Maslach apuntan al factor emocional, los cuales están relacionados con la depresión, sentimiento de fracaso, falta de autoestima, disgusto, irritabilidad, agresividad. Por otra parte, en cuanto a las causas cognitivas, estas no han sido muy estudiadas, sin embargo son de suma importancia ya que al inicio del desarrollo del síndrome existe una incoherencia entre lo que es la expectativa laboral y lo real, lo cual conlleva a una frustración y depresión de naturaleza cognitiva (Martínez, 2010).

Ante esta sintomatología, se pueden definir otras causas que generen el Burnout. Rosales y Rosales (2013) refieren como elementos causales el estado físico y salud, el estilo de vida de la persona, las características de la personalidad, las motivaciones por las que el sujeto realiza sus estudios superiores, las altas demandas planteadas y la ausencia de recursos para afrontar éstas exigencias.

Por otro lado, Llinares (2011) y Bosqued (2008) agrupan las causas del burnout en dos factores, como los personales y situacionales, estas variables no tienen la misma relevancia e influencia en el desarrollo del síndrome de burnout, puesto que los factores personales son facilitadores del síndrome, mientras que los factores situacionales son desencadenantes.

1.3.5. Factores asociados al Burnout

Existen estudios que muestran que la prevalencia del síndrome de Burnout varía ampliamente de un país a otro e incluso dentro del mismo territorio nacional que se valore, dependiendo de las características del sistema en que se trabaje, así como de otros factores organizacionales intrínsecos, ya sea de un centro laboral o un centro académico (Borda & Navarro, 2007).

Por otro lado, Díaz, López y Varela (2012), encontraron que las variables sexo, edad, número de hijos, relaciones personales y número de materias no funcionaban como mediadores respecto a la presencia del burnout. A pesar de ello, algunos resultados de investigaciones refieren la existencia de factores que intervienen en el desarrollo del burnout, aumentando o disminuyendo la probabilidad de su aparición en el sujeto.

Uno de estos factores moderados del burnout es el sexo, así pues Castro, Ceballos y Ortiz (2011) refieren altos puntajes de la presencia de burnout en el sexo masculino; sin embargo, Maslach y Jackson (1981) y Atance (1997) encontraron una mayor incidencia de éste en las mujeres, refiriendo el género femenino como el grupo más vulnerable a padecer el síndrome, debido a que deben compatibilizar la sobre carga de la carrera profesional y las tareas domésticas; asimismo, Grau, Flichtentrei, Suñer, Prats y Braga (2009) evidenciaron en su estudio una mayor prevalencia de burnout en las mujeres pero con menor incidencia de despersonalización y realización personal. Por otro lado, Bosqued (2008)

manifiesta que las mujeres presentan características personales que les permiten sobrellevar adecuadamente las situaciones generadoras de estrés.

Otro de los factores, es la edad, la cual puede generar un grado de vulnerabilidad hacia la presencia del burnout; de este modo, por ejemplo en la formación académica existe un cierto tiempo en el que la persona puede encontrarse muy débil emocionalmente como los primeros años de la carrera profesional, puesto que las expectativas que habían establecido no cumplen con la realidad (Atance, 1997), dado que es aquí donde los estudiantes ejercen una comparación entre las expectativas idealistas que tenían y la realidad encontrada (Bosqued, 2008). Las edades principalmente vulnerables según un estudio, serían entre los 19 y 25 años (Castro, Ceballos & Ortiz, 2011).

Por otro lado, el estado civil parece moderar la presencia de burnout, siendo las personas separadas o divorciadas las más vulnerables, presentando falta de realización personal (Atance, 1997); asimismo, Quiroz y Saco (2003), demuestran una incidencia alta en el estado civil soltero o separado.

Se consideran también factores organizativos los turnos laborales nocturnos debido a las alteraciones biológicas y emocionales que generan en la persona; también se considera que en época de crisis de empleo influye la seguridad y estabilidad que tiene el trabajador en su puesto y por último la estrategia empresarial que maneja su centro de trabajo ya que a veces se realiza la minimización de costos, poca inversión en equipo y material de trabajo, limitación de descansos, etc. (Apiquian, 2007).

1.3.6. Consecuencias

En torno a sus consecuencias, Schaufeli y Buunk (2002), afirman que esta situación se traduce en una serie de repercusiones tanto a nivel individual

(agotamiento, fatiga crónica, cansancio, distancia mental, depresión, ansiedad, quejas psicosomáticas, incremento del uso de sustancias tóxicas, generalización o “desbordamiento” a la vida privada, dudas respecto a la propia capacidad para desempeñar el trabajo), a nivel de trabajo (insatisfacción laboral, falta de compromiso organizacional e intención de abandonar la organización) y a nivel organizacional (incremento de la tasa de ausentismo y bajas laborales, disminución del desempeño del trabajo y falta de calidad del servicio).

Si se especifica aún más, otra de las consecuencias que atribuye Maslach, Jackson y Leiter (1996) al Burnout, principalmente a la dimensión de cinismo, podría tener algún tipo de relación con el área cognitiva, manifestado por la autocrítica radical, la desvalorización personal la cual puede conllevar al autosabotaje, la desconfianza y la desconsideración al trabajo. En lo que concierne al área conductual, una de las cuales no ha sido muy estudiada, las consecuencias directas recaen en la dimensión de despersonalización. Estas se sintetizan en la pérdida de acción proactiva y de soluciones que, en efecto, llevan al consumo de estimulantes, abuso de sustancias y en general conductas dañinas para la salud. La persona puede llegar a exteriorizar una serie de manifestaciones fisiológicas tales como cefaleas, dolores musculares (sobretudo dorsal), dolor de muelas, náuseas, hipertensión, disfunciones sexuales y problemas de sueño. Por otra parte, las consecuencias sociales están ligadas con la organización del trabajo que tiene el sujeto, siendo una de las más relevantes su predisposición al aislamiento y a su indiferencia a cualquier forma de interacción social.

De la definición de Maslach, Schaufeli y Leiter (2001), los cuales conceptualizan al síndrome de Burnout como una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, determinado a partir de las dimensiones conocidas como agotamiento, cinismo e ineficacia profesional, se puede corroborar el carácter tridimensional del burnout, entendiendo que afecta, por un lado a un nivel personal traducido en el agotamiento como la sensación de no poder dar más de sí a nivel

emocional. A un nivel social, afectando la actitud que tenemos ante el trabajo, ante las personas objeto del mismo así como a los compañeros de trabajo, lo cual se resuelve en el factor de cinismo, y por último, a nivel profesional, en la sensación de no hacer adecuadamente las tareas y ser ineficaz profesionalmente.

Mansilla (2010) añade dos tipos de consecuencias para quienes sufren de Burnout: tanto para el trabajador como para la organización en la que labora. Con respecto a las consecuencias para el trabajador, este poco a poco va deteriorando su salud debido a la exposición a los diversos factores estresantes y condiciones que no le resultan controlables, a pesar de utilizar todos sus recursos, mientras que para la organización se manifiesta en un deterioro progresivo de la comunicación y de las relaciones interpersonales, una disminución de la productividad y de la calidad del trabajo que se resuelve en sentimientos que abarcan desde la indiferencia hasta la desesperación frente al trabajo.

Por todo lo mencionado, se puede decir que cuando el Burnout es evaluado por el MBI-GS se valoraría una crisis en la relación de una persona con su trabajo, y no necesariamente una crisis entre una persona y la gente con la que se relaciona esta. En otras palabras, el síndrome de Burnout sería producto de la interacción del trabajador con el ambiente laboral o también de las relaciones interpersonales entre el trabajador y las personas para las que trabaja. Por ello, este instrumento de medición es propuesto para evaluar las actitudes ante el propio trabajo (López, García & Pando, 2014).

Por consiguiente, el síndrome de Burnout se considera en la actualidad como uno de los daños laborales de carácter psicosocial más importantes. Este síndrome contiene connotaciones afectivas negativas que afecta a los trabajadores en distintos niveles tanto, personal, social como laboral.

1.4. Formulación del problema

¿Qué evidencia de validez existe del Maslach Burnout Inventory - General

Survey en una muestra de conductores de taxis de la ciudad de Trujillo?

1.5. Justificación del estudio

La presente tesis tuvo como finalidad determinar la evidencia de validez del Maslach Burnout Inventory - General Survey en los conductores de taxis de la ciudad de Trujillo, como consecuencia podrá servir de referente o antecedente a investigaciones futuras, permitiendo así generar un mayor número de fuentes de información.

Así pues tendrá un valor teórico importante, puesto que su meta a un plazo mayor es lograr medir adecuadamente el síndrome de Burnout, generando resultados que contribuirán a la amplitud de los conocimientos acerca de este síndrome, confirmando una coincidencia entre las teorías planteadas y los datos que se obtengan en la población de conductores de taxis de la ciudad de Trujillo con la que se trabaje.

Por último, será útil a los psicólogos y estudiantes de esta profesión, puesto que contarán con un instrumento psicométrico confiable y con evidencia de validez, adaptado a la realidad del contexto trujillano.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la evidencia de validez del Maslach Burnout Inventory - General Survey en una muestra de conductores de taxis de la ciudad de Trujillo.

1.6.2. Objetivos específicos

Determinar la evidencia de validez basada en la estructura interna por medio del análisis factorial confirmatorio del Maslach Burnout Inventory

- General Survey en una muestra de conductores de taxis de la ciudad de Trujillo.

Estimar la confiabilidad por consistencia interna mediante el coeficiente Omega del Maslach Burnout Inventory - General Survey en una muestra de conductores de taxis de la ciudad de Trujillo.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

Instrumental

Este tipo de estudio está referido a la elaboración, diseño, construcción o adaptación de instrumentos psicométricos válidos y confiables (Montero & León, 2007).

2.2. Variable, operacionalización

Síndrome de Burnout

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Escala de medición
----------	-----------------------	------------------------	-------------	--------------------

Síndrome de Burnout	Definida como un estrés laboral crónico y una crisis en la relación con el propio trabajo, sin que signifique necesariamente una crisis de las relaciones con las personas en el trabajo (Maslach et al., 1996).	El síndrome de Burnout se medirá a través de su puntaje directo y tipificado en el Maslach Burnout Inventory - General Survey.	AGOTAMIENTO EMOCIONAL: Fatiga y cansancio ante la idea y el contexto en que se realiza el propio trabajo (Maslach et al., 1996).	El nivel de medición es ordinal, puesto que existen varias categorías, pero además mantienen un orden de mayor a menor (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).
			CINISMO: Refleja la indiferencia y el distanciamiento frente al trabajo que se está realizando (Maslach et al., 1996).	
			EFICACIA PROFESIONAL: Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en torno a los objetivos del trabajo (Maslach et al., 1996).	

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La presente investigación contó con una población objetivo que ascendía a 9 mil conductores de taxis, entre formales e informales, en la ciudad de Trujillo (Diario La República, 2014). De este número se

trabajó con una población accesible de 760 sujetos de género masculino, en edades entre los 21 y 77 años, pertenecientes a 6 empresas privadas de taxis, siendo esta una porción finita de la población objetivo y de la cual se extraería una muestra. Esta cantidad fue elegida teniendo en cuenta los recursos y el tiempo que demandaría esta investigación (Arias, 2006).

2.3.2. Muestra

En torno a la muestra, la elección de la misma fue de tipo no probabilística, siendo este un procedimiento de selección en el que se desconoce la probabilidad que tienen los elementos de la población para integrar la muestra, por tanto fue de tipo intencional, es decir los sujetos fueron escogidos con base en criterios preestablecidos por el investigador (Arias, 2006).

Asimismo, la muestra estuvo conformada por un número de 331 sujetos, tomando como referencia la teoría de Ferrando y Anguiano-Carrasco (2010), quienes afirman que para evaluar la calidad de un test se recomienda un tamaño muestral de, al menos, 200 casos como mínimo.

2.3.3. Criterios de selección

2.3.3.1. Criterios de inclusión

Dentro de los criterios de inclusión, se consideró solo a los sujetos varones que se encontraban entre las edades de 23 y 65 años. Así también, formaron parte solo los conductores que estuvieron empadronados o inscritos adecuadamente en las empresas privadas de taxis que estaban siendo evaluadas, es decir tuvieron que ser formales. Por último, los participantes tenían que llevar como mínimo 6 meses en el servicio de taxi.

2.3.3.2. Criterios de exclusión

Dentro de los criterios de exclusión, no formaron parte de dicha investigación los sujetos que contaban con alguna discapacidad o dificultad física. Así también, se excluyó a aquellos que no firmaron el consentimiento informado entregado junto a la evaluación. Por último, se invalidó la participación de quienes no completaron adecuadamente la encuesta.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para la presente investigación se utilizó como técnica de evaluación el test psicométrico, entendido este como un instrumento estructurado en el cual la persona evaluada tiene que escoger, entre alternativas de respuestas, aquella que considera se ajusta mejor en su caso particular (González, 2007).

Así también, el instrumento a utilizar fue el Maslach Burnout Inventory – General Survey, siendo este una nueva edición del MBI original, en donde la definición de Burnout toma una cierta modificación, siendo un estrés laboral crónico y una crisis en la relación con el propio trabajo, sin que signifique necesariamente una crisis de las relaciones con las personas en el trabajo (Maslach et al., 1996). Este instrumento abarca un ámbito de aplicación solo para adultos, el tiempo de desarrollo es de aproximadamente 10 minutos y su forma de administración puede ser individual o colectiva. Por otro lado, esta nueva edición mide 3 áreas denominadas agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional, y su forma de interpretación se determinará a través de sus baremos correspondientes. De esta manera, conociendo el nivel de cada puntaje directo por subescala y de acuerdo a su interpretación, se determinaría si el sujeto evaluado posee o no el síndrome de Burnout.

Diversos estudios se han realizado en torno a la adaptación de este instrumento para confirmar el nivel de validez y confiabilidad dentro de él.

Para esta tesis, se optó por tomar como partida y referencia la investigación realizada por Oramas et al. (2007) llamada El Desgaste Profesional: Evaluación y Factorialización del MBI-GS. En dicho estudio participó una muestra de 125 sujetos de ambos sexos y diferentes ocupaciones, los cuales fueron evaluados siempre por el mismo personal, con una consigna explícita y debidamente informados para garantizar su participación voluntaria. El instrumento fue adaptado culturalmente y lingüísticamente y modificado en relación al orden de presentación de algunos ítems. En el análisis factorial de la prueba mediante el método de componentes principales con rotación varimax normalizada, se hallaron correlaciones que fluctúan entre un mínimo de .53 y un máximo de .83, comprobándose la validez de los datos obtenidos por medio del instrumento. Para el análisis de la consistencia interna del MBI-GS, se efectuó un análisis de fiabilidad de cada una de las escalas del cuestionario mediante la determinación del alfa de Cronbach. Para el instrumento en general se obtuvo un alfa de Cronbach de .78 concluyéndose en un puntaje óptimo en cuanto a la confiabilidad.

2.5. Método de análisis de datos

Para poder analizar los datos recogidos mediante las encuestas aplicadas, se hizo uso de dos programas estadísticos: En primer lugar, se trabajó con el paquete estadístico Amos Graphics versión 24 de IBM, el cual sirvió para examinar los estadísticos descriptivos de cada ítem, siendo estos la media, desviación estándar, curtosis y asimetría. Asimismo, mediante un análisis factorial confirmatorio, se estimaron las cargas factoriales estandarizadas por cada variable, haciendo uso de los índices de ajuste absoluto: chi cuadrado (X^2), los grados de libertad (Gl), la razón entre chi cuadrado y los grados de libertad (X^2/Gl) y la raíz del error cuadrático medio de aproximación (RMSEA); los ajustes comparativos: índice de ajuste comparativo (CFI), índice de ajuste normalizado (NFI), índice relativo de ajuste (RFI), índice de ajuste incremental (IFI), y el índice de Tucker-Lewis (TLI); adicionalmente los índices de ajuste parsimonioso, tales como el

índice normado de ajuste parsimonioso (PNFI) y el índice de ajuste comparativo parsimonioso (PCFI). Cabe indicar que todos estos índices fueron calculados mediante el método de estimación de máxima verosimilitud.

Asimismo, se utilizó el paquete estadístico Factor versión 10.8.01 (Lorenzo-Seva & Ferrando, 2018) para hallar la matriz de correlaciones policóricas, ya que los datos de interés guardan naturaleza de tipo ordinal (Elosua & Zumbo, 2008) y se adecuan más a la forma de respuesta de un test psicológico.

Por último, para estimar la confiabilidad por consistencia interna, tanto de las dimensiones como en la totalidad del test, se hizo uso del coeficiente Omega (ω), el cual fue hallado haciendo uso de una plantilla en Excel (Ventura-León & Caycho-Rodríguez, 2017) estructurada con diversas fórmulas, en donde se encuentran implicadas las cargas factoriales de cada ítem.

2.6. Aspectos éticos

La investigación se elaboró teniendo presente la ética profesional y honestidad del investigador, la veracidad de los datos, sin alterar su contenido real, dando a conocer información correcta y verídica.

En un primer momento, se solicitó el permiso a la autoridad correspondiente a la entidad o institución donde se aplicó el instrumento de evaluación. Este permiso vendría de la mano con un documento formal en el cual contenía el nombre de la investigación, sus objetivos y quien la realizaba. Por otro lado, se respetó el derecho de confidencialidad en la aplicación de los instrumentos presentados a los evaluados, explicándoles los objetivos y fines de la misma, haciéndoles saber que se busca conocer su opinión, inclinaciones o intenciones respecto a determinados temas en su organización, sin que ello signifique que los resultados obtenidos

perjudicarán de alguna manera su desempeño y relaciones laborales.

Asimismo, se les informó que pueden abandonar el estudio en cualquier momento y que no se veían obligados a responder todas las preguntas si es que percibían alguna incomodidad en torno a esta, sin embargo como señal de aceptación o conformidad de participación en dicha investigación, firmarían un consentimiento informado en el cual indicaba explícitamente el título del estudio, su objetivo general y quien la estaba ejecutando.

III. RESULTADOS

En la tabla número 1 se observan las puntuaciones obtenidas en la matriz de correlaciones policóricas, siendo el valor extremo negativo la correlación existente entre el ítem 3 y 10, con una puntuación de $-.429$. Asimismo, se percibe el valor extremo positivo en la correlación entre el ítem 3 y 9, el cual alcanza una estimación de $.690$.

Tabla 1

Matriz de correlaciones Policóricas del Maslach Burnout Inventory - General Survey

Ítems	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15
i2	-.017														
i3	.363	-.272													
i4	.409	-.032	.335												
i5	-.022	.425	-.139	-.079											
i6	.419	-.087	.288	.328	-.007										
i7	-.102	.387	-.374	-.053	.310	.041									
i8	.489	-.066	.431	.505	-.114	.372	-.049								
i9	.369	-.203	.690	.479	-.238	.236	-.306	.529							
i10	-.184	.544	-.429	-.154	.424	-.094	.529	-.147	-.275						
i11	.212	-.203	.401	.285	-.258	.115	-.368	.285	.499	-.246					
i12	.345	-.260	.672	.315	-.112	.281	-.370	.389	.642	-.335	.603				
i13	.260	-.046	.405	.268	.065	.257	-.081	.309	.303	-.173	.335	.499			
i14	-.054	.292	-.171	-.084	.510	-.021	.530	-.086	-.184	.333	-.394	-.153	-.010		
i15	.166	-.117	.414	.267	-.123	.108	-.294	.278	.502	-.228	.531	.399	.264	-.294	
i16	-.139	.318	-.303	-.162	.362	-.163	.437	-.237	-.307	.504	-.414	-.349	-.070	.507	-.415

La siguiente tabla describe las características básicas de los datos en términos cuantitativos, hallándose una asimetría menor a 2 y una curtosis menor a 7 en la totalidad de los ítems. De esta forma se puede afirmar que los datos obtenidos en las variables no son elevados, comprobándose una distribución multivariada normal.

Tabla 2

Estadísticos descriptivos del Maslach Burnout Inventory - General Survey

Ítem	Asimetría	Curtosis	Media	Desviación Estándar
1	.023	-1.000	3.86	1.691
2	-1.443	.935	5.80	1.742
3	1.228	.406	2.33	1.726
4	.012	-1.213	3.82	1.915
5	-1.184	.206	5.73	1.682
6	-.318	-1.195	4.43	2.059
7	-1.347	.688	5.82	1.702
8	.185	-1.271	3.51	1.993
9	.968	-.350	2.54	1.834
10	-1.887	2.525	6.13	1.568
11	1.721	1.788	1.85	1.517
12	1.113	-.067	2.40	1.842
13	.262	-1.504	3.61	2.314
14	-1.357	.581	5.82	1.728
15	1.296	.334	2.25	1.835
16	-2.223	4.043	6.24	1.531

Al procesar los datos mediante un análisis factorial confirmatorio, el cual permite probar la estructura hipotetizada, poniendo a prueba si el modelo hipotetizado se ajusta adecuadamente a los datos (Lloret, Ferreres, Hernández & Tomás, 2014), se obtuvieron valores que se encuentran en el rango de .43 (ítem n°16 "*En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas*") a .78 (ítem n°9 "*He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo*") los cuales se encuentran plasmados en la tabla número 3.

Tabla 3

Estimación de las cargas factoriales estandarizadas del Maslach Burnout Inventory - General Survey

Dimensión	Ítem	Estimación
Agotamiento emocional	1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	.63
	4. Trabajar todo el día, es realmente estresante para mí.	.64
	6. Me siento acabado al final de la jornada.	.52
	8. Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo.	.73
	13. Solo quiero hacer lo mío y que no me molesten.	.44
Cinismo	3. Desde que comencé este trabajo, he ido perdiendo mi interés en él.	.73
	9. He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo.	.78
	11. Me he vuelto más cínico, inseguro, acerca de si mi trabajo sirve para algo.	.58
	12. Me siento 'quemado', 'hastiado' de mi trabajo.	.75
	15. Dudo sobre el valor de lo que realizo laboralmente.	.53
Eficacia profesional	2. Soy capaz de resolver adecuadamente los problemas que surgen en mi trabajo.	.53
	5. He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo.	.53
	7. Siento que estoy haciendo una buena contribución a la actividad de mi centro laboral.	.53
	10. En mi opinión, soy muy bueno en lo que hago.	.58
	14. Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo.	.57
	16. En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas.	.43

Asimismo, en la tabla número 4 se evidencia un chi cuadrado (X^2) con un

valor de 261.29, grados de libertad (GI) con un valor de 101 y un radio de verosimilitud de 2.58 con un error cuadrático medio de .06. En torno a los índices de ajuste, tanto el comparativo (CFI) como el normalizado (NFI), alcanzaron valores de .88 y .82 respectivamente, mientras que para el índice relativo de ajuste (RFI) se alcanzó un valor de .79, el índice de ajuste incremental (IFI) un valor de .88 y el índice de Tucker-Lewis (TLI) un valor de .86. Sobre el índice de ajuste parsimonioso se observa el índice normado de ajuste parsimonioso (PNFI) con un valor de .69, y un índice de ajuste comparativo parsimonioso (PCFI) con un valor de .74.

Tabla 4

Estimación de los índices de ajuste del Maslach Burnout Inventory - General Survey

Índice de ajuste	Criterio		Estimación
Ajuste Absoluto	Chi Cuadrado	X ²	261.29
	Grados de libertad	GI	101
	Radio de verosimilitud	X ² /GI	2.58
	Raíz del error cuadrático medio de aproximación	RMSEA	.06
	Índice de ajuste comparativo	CFI	.88
Ajuste Comparativo	Índice de ajuste normalizado	NFI	.82
	Índice relativo de ajuste	RFI	.79
	Índice de ajuste incremental	IFI	.88
	Índice de Tucker-Lewis	TLI	.86
Ajuste Parsimonioso	Índice normado de ajuste parsimonioso	PNFI	.69
	Índice de ajuste comparativo parsimonioso	PCFI	.74

Por último, en la tabla número 5 se evidencian los resultados obtenidos a

través del análisis de fiabilidad por consistencia interna mediante el coeficiente Omega, siendo de .73 para la dimensión de agotamiento emocional, .80 para cinismo, .70 para la dimensión de eficacia profesional y .89 como valor de confiabilidad general para todo el instrumento.

Tabla 5

Índices de consistencia interna del Maslach Burnout Inventory - General Survey

Dimensión	Omega	Nro. de ítems
Agotamiento emocional	.73	5
Cinismo	.80	5
Eficacia profesional	.70	6
Burnout	.89	16

IV. DISCUSIÓN

A fin de poder conocer la evidencia de validez del Maslach Burnout Inventory - General Survey en una muestra de conductores de taxis de la ciudad de Trujillo, se desarrolló la presente investigación la cual fue sometida a un análisis de datos minucioso mediante softwares estadísticos.

Como primer objetivo, se propuso determinar la evidencia de validez basada en la estructura interna por medio de un análisis factorial confirmatorio (AFC). Para ello, los datos obtenidos de las encuestas aplicadas fueron analizados mediante el programa estadístico AMOS Graphics versión 24. Cabe señalar que la metodología numérica de este software estadístico está entre las más efectivas y fiables de la actualidad, presentando una interfaz gráfica bastante fácil y con calidad en la representación de sus diagramas (González & Martín, 2012).

Las estimaciones halladas tras el proceso estadístico se ubicaron en un rango de .43 a .78, los cuales, contrastados con la teoría de Glutting (citado por Pérez & Medrano, 2010) recomienda que cada dimensión debe poseer al menos 4 ítems con cargas iguales o superiores a .40 para ser interpretado, cumpliéndose dicho supuesto en la totalidad de variables.

Estos resultados no guardan una similitud exacta con los valores encontrados por los investigadores referidos en los trabajos previos; sin embargo, frente al estudio tomado como referencia para esta investigación (Oramas, González y Vergara, quienes obtuvieron valoraciones entre .53 y .83), demuestran ser estimaciones óptimas, comprobándose que el instrumento modificado culturalmente, lingüísticamente y en un orden nuevo de presentación de ítems, no alteraría la capacidad del instrumento para cuantificar de forma significativa y adecuada el rasgo para cuya medición ha sido diseñado, en este caso el burnout.

No obstante, es necesario recalcar que estos investigadores hallaron aquellos resultados procesándolos mediante el método de componentes

principales, a comparación de los obtenidos en la presente investigación, los cuales fueron analizados mediante el método de máxima verosimilitud (MV), siendo este último un método que busca aquellos parámetros que hacen más verosímiles las respuestas de los sujetos, asumiendo que la distribución de las variables sea multivariada normal (Abad, Olea, Ponsoda, & García, 2011). Para comprobar esto (la distribución multivariada normal), se debe analizar los datos obtenidos como resultado de la aplicación de los estadísticos descriptivos, los cuales deben cumplir el supuesto de no ser excesivamente elevados.

Al contrastar los datos de la tabla 2 con esta teoría, se observa que el valor máximo obtenido en la medida asimétrica es de 1.721, asimismo el mayor valor obtenido en la medida de curtosis, o también llamado apuntamiento, es de 4.043, por lo tanto y, al ser estos valores lo suficientemente pequeños (asimetría < 2; curtosis < 7), se puede justificar el uso del método de MV como medida estadística en el AFC (Abad et al., 2011). Además de ello, Lloret-Segura et al. (2014) recomienda usar el método de MV si los ítems tienen un número suficiente de categorías de respuesta (5 o más), además que tiene como ventaja la obtención adicional de indicadores muy útiles en la evaluación del ajuste (Ferrando & Anguiano-Carrasco, 2010).

Sobre estos indicadores, los cuales se encuentran plasmados en la tabla 4, se observan los índices de ajuste absoluto (IAA), los cuales sirven para establecer en qué grado el modelo propuesto reproduce los datos, los índices de ajuste comparativo (IAC), quienes sirven para determinar el grado en que el modelo propuesto es mejor que otro modelo alternativo, y los índices de ajuste parsimonioso, de los cuales no se discutirá ya que existe un consenso en no utilizar estos indicadores cuyo uso no es tan frecuente (Abad et al., 2011).

Según la teoría de Abad et al. (2011) se analizaron y compararon los resultados obtenidos en los principales criterios del IAA: sobre el radio de verosimilitud (X^2/GI), los radios menores a 2 o 3 suelen considerarse

indicadores de ajuste aceptable, por lo tanto se cumple dicho supuesto ya que el valor obtenido en el presente estudio es de 2.58. Cabe mencionar que este indicador está desaconsejado por los autores, ya que son sensibles al tamaño de la muestra, es decir, que a mayor tamaño muestral es más fácil rechazar el modelo. Asimismo, sobre la raíz del error cuadrático medio de aproximación (RMSEA), el modelo se ajusta o es aceptable si es \leq a .06 (Hu & Bentler, 1999), por lo cual cumple también dicho supuesto al obtenerse una estimación de .06.

Al comparar los resultados obtenidos en los principales criterios del IAC, se debe comprobar que el índice de ajuste normalizado (NFI), el índice de Tucker-Lewis (TLI), y el índice de ajuste comparativo (CFI) sean \geq a .95 para afirmar que el modelo se ajusta; sin embargo, los valores obtenidos en los mencionados criterios son inferiores a la teoría propuesta. Cabe indicar que el TLI y el CFI dependen del tamaño de las correlaciones entre las variables analizadas, es decir, si el promedio de las correlaciones no es alto, el TLI y el CFI tampoco lo serán (Abad et al., 2011).

Esto se puede comprobar visualizando la matriz de correlaciones policóricas (tabla 1), habiendo optado por este tipo de correlación debido a que los datos de interés tienen naturaleza ordinal (Elosua & Zumbo, 2008); es en esta tabla donde se detecta una baja multicolinealidad, definido como la correlación entre 2 variables predictoras; los problemas en este tipo de investigaciones se presentan a medida que el valor de multicolinealidad se acerca a 1, por lo tanto, y para no tener variables repetidas o similares, no deben incluirse ítems que correlacionen en un valor absoluto mayor a .80, e incluso se menciona que las relaciones entre los ítems son elevadas si superan el .40 (Abad et al., 2011). Se verifica así en la tabla 1 que, el mayor valor obtenido, se encuentra en la correlación entre el ítem 3 y 12, el cual alcanza una estimación de .606, considerándosele como aceptable.

Cabe recalcar que este análisis factorial recayó sobre variables de tipo politómicas, las cuales proporcionan información muy útil para estudiar la calidad de los ítems y sobre los procesos de respuesta de los evaluados.

Asimismo, su forma de respuesta es de tipo graduada, el cual sirve para ítems de categorías ordenadas, es decir, es un modelo donde las categorías de respuesta pueden ordenarse “a priori” por el grado en el que implican un nivel de rasgo mayor (Abad et al., 2011).

Se verifica entonces que los datos obtenidos en el X^2/GI y en el RMSEA cumplen los supuestos teóricos propuestos líneas arriba, no obstante, algunos indicadores (NFI, TLI, CFI) señalan un cierto desajuste; sin embargo se puede deducir que este desajuste viene a ser por la baja multicolinealidad existente entre las correlaciones de las variables predictoras plasmadas en la tabla 1 que, a pesar de todo, beneficia a los ítems en su estructura y diferenciación.

Hay que tener en cuenta que el modelo puede ser re-especificado hasta lograr un ajuste aceptable de todos los indicadores, no obstante, ya se estaría utilizando un modelo confirmatorio de manera exploratoria, y de ser así, lo correcto sería contrastar las modificaciones en una muestra distinta. Además de ello, las modificaciones sólo se deberían realizar si desde un punto de vista racional o teórico son defendibles, como por ejemplo si los ítems guardan un modo de redacción muy similar, o si el tamaño de la muestra no fue realmente la adecuada (Abad et al., 2011).

Como segundo objetivo, se planteó determinar la confiabilidad por consistencia interna mediante el coeficiente Omega (ω). Este coeficiente es un estimador de consistencia interna basado en las cargas factoriales que indica la proporción de varianza atribuida a la totalidad de la varianza común (McDonald, citado en Ventura-León, 2018).

El coeficiente Omega, a diferencia de otros coeficientes de confiabilidad, como por ejemplo el alfa de Cronbach, el cual es el más utilizado en estudios psicométricos (Maroco & García-Marques, 2013), presenta una serie de ventajas que otorga la posibilidad de obtener el coeficiente de fiabilidad de las puntuaciones del test de una forma más robusta. Así pues, el coeficiente

Omega trabaja directamente con las cargas factoriales, lo que hace más estable los cálculos en el proceso de estimación de la confiabilidad; no depende tampoco del número de ítems, del número de alternativas de respuesta, ni de la proporción de la varianza del test (Ventura-León & Caycho-Rodríguez, 2017).

En consecuencia, para poder estimar este valor, los datos obtenidos de cada subescala fueron procesados mediante un archivo en Excel, siendo los resultados .73 para la dimensión de agotamiento emocional, .80 para la dimensión de cinismo, .70 para eficacia profesional, y .89 para la confiabilidad general del test. Así pues, al encontrarse estos valores entre .70 y .90, son calificados cualitativamente como aceptables (Campo-Arias & Oviedo, 2008).

Por otro lado, al comparar estos últimos resultados con los estadísticos de confiabilidad de algunos estudios previos, se observan cifras muy parecidas e incluso superiores, tal es el caso de la investigación de Millán y D'Aubeterre (2012) en su estudio llamado Propiedades Psicométricas del Maslach Burnout Inventory - GS en una muestra multiocupacional venezolana, el cual cuenta con una buena consistencia interna, hallada, sin embargo, a través del coeficiente α de Cronbach, siendo .70 para el factor de agotamiento emocional, .83 para el factor de cinismo y .81 para eficacia profesional.

Por todo lo dicho, es justificable e importante investigar, crear o adaptar herramientas que ayuden a identificar y medir este tipo de síndrome laboral, sobre todo en aquellas poblaciones vulnerables como son los conductores de taxis, que no cuentan con un apoyo real para combatir este problema dentro de sus empresas, que en la mayoría de casos son tomados sin importancia, y que se enfrentan día a día a las exigencias del medio, luchando por mantener un régimen de vida adecuado respecto a su salud, tanto física como emocional.

Finalmente, cabe señalar que los resultados obtenidos en los objetivos

propuestos alcanzaron valores favorables que confirman la posibilidad de adaptación del instrumento MBI-GS en una población de conductores de taxis de la ciudad de Trujillo.

V. CONCLUSIONES

- Al determinar la evidencia de validez basada en la estructura interna por medio del análisis factorial confirmatorio, se hallaron cargas factoriales

ubicadas en un rango de .43 a .78, los cuales, al superar el .40, son catalogadas como cargas favorables para ser interpretadas.

- Al determinar la confiabilidad por consistencia interna mediante el coeficiente Omega, se obtuvieron valores calificados cualitativamente como aceptables al estar entre .70 y .90, siendo de .73 para la dimensión de agotamiento emocional, .80 para la dimensión de cinismo, y de .70 para eficacia profesional.

VI. RECOMENDACIONES

- Continuar con el estudio de la variable, para ampliar los conocimientos sobre el manejo de esta en muchas más herramientas de evaluación

psicológica, con el fin de proponer mayores soluciones a este tipo de síndrome ocupacional.

- Para futuras investigaciones, trabajar con un número de muestra mayor, con el objetivo de consolidar aún más los valores, específicamente los índices de ajuste comparativo, que conforman los resultados mostrados en la presente tesis.
- Proponer la obtención de evidencias de validez en otros segmentos poblacionales, con el fin de ampliar el uso de la herramienta, haciendo mucho más significativo su valor y aporte a la comunidad científica.

VII. REFERENCIAS

Abad, F., Olea, J., Ponsoda, V. & García, C. (2011). *Medición en ciencias sociales y de la salud*. Madrid: Síntesis.

- Apiquian, A. (2007). *El síndrome de Burnout en las empresas*. Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac Mérida, Yucatán.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme.
- Arribasplata, J. (2013). *Propiedades psicométricas del inventario de burnout de Maslach en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Atance, J. (1997). Aspectos epidemiológicos del síndrome de burnout en personal sanitario. *Rev. Esp. Salud Pública*, 71(3), 293-303. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/resp/v71n3/burnout.pdf>
- Bakker, A. & Costa, P. (2014). Chronic job burnout and daily functioning: A theoretical analysis. *Burnout Research*, 1(3), 112-119.
- Bazalar, M. & Balarezo, G. (2016). El síndrome de burnout en los profesionales de odontología. *Revista de la Escuela de Posgrado*, 5(6), 114-125. Recuperado de <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/620681/1/El+S%C3%ADndrome+de+Burnout+en+los+Profesionales+de+Odontolog%C3%ADa.pdf>
- Borda, M. & Navarro, E. (2007). Síndrome de Burnout en estudiantes de internado del Hospital Universidad del Norte. *Salud Uninorte*, 23(1). 43-51.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados: El síndrome del Burnout: Qué es y cómo superarlo*. Barcelona: Paidós Iberica.
- Caballero, C., Hederich, C. & Palacio, J. (2010). El burnout académico: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42(1), 131-146.
- Campo-Arias, A. & Oviedo, H. (2008). Propiedades psicométricas de una escala: la consistencia interna. *Revista de Salud Pública*, 10(5), 831 – 839.

- Castro, C., Ceballos, O. & Ortiz, L. (2011). Síndrome de burnout en estudiantes de pregrado de la Universidad de Nariño. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 14(4), 223-246. Recuperado de <http://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/vol14num4/Vol14No4Art13.pdf>
- Demerouti, E., Bakker, A., Nachreiner, F. & Schaufeli, W. (2001). The Job Demands Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Diario La República (10 de agosto de 2014). *Trujillo solo necesita 9 mil taxis pero tiene el triple*. Recuperado de <http://larepublica.pe/10-08-2014/trujillo-solo-necesita-9-mil-taxis-pero-tiene-el-triple>
- Díaz, F., López, A. & Varela, M. (2012). Factores asociados al síndrome de burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia. *Universitas Psychologica*, 11(1), 217-227.
- Elosua, P. & Zumbo, B. (2008). Coeficientes de fiabilidad para escalas de respuesta categórica ordenada. *Psicothema*, 20(4), 896 – 901.
- Farber, B. (1988). *Burnout en psicoterapeutas: incidencia, tipos y tendencias*. Documento presentado en la Reunión Anual de la American Psychological Association, 1-13.
- Farber, B. (1998). *Adaptación de estrategias de tratamiento para diferentes tipos de burnout*. Documento presentado en la Reunión Anual de la American Psychological Association, 1-21.
- Farber, B. (2000). Understanding and Treating Burnout in a Changing Culture. *JCLP/In Session. Psychotherapy in Practice*, 56(4).
- Ferrando, P. & Anguiano-Carrasco, C. (2010). El análisis factorial como técnica de investigación en psicología. *Papeles del Psicólogo*, 31(1), 18-33.
- Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, 160, 1-4. Recuperado de

http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf

George, D. & Mallery, P. (2003). *Spss para Windows paso a paso: Una guía simple y referencial*. Boston: Allyn y Bacon.

Gil-Monte, P. & Peiró, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.

Gil-Monte, P. (2001). Falta de reciprocidad en los intercambios sociales como antecedente del “síndrome de quemarse por el trabajo” (Burnout) en profesionales de enfermería: un estudio longitudinal. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 11(1), 21-31.

Gil-Monte, P. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory – General Survey. *Salud Pública de México*, 44(1), 33 – 40. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0036-36342002000100005&script=sci_arttext

Gil-Monte, P., Carretero, N., Roldán, M. & Núñez, E. (2005). Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en monitores de taller para personas con discapacidad. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21(1-2), 107-123.

Gil-Monte, P. (2006). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.

González, F. (2007). *Instrumentos de evaluación psicológica*. La Habana: Ciencias Médicas.

González, M., Landero, R., Maruris, M., Cortés, P., Vega, R. & Godínez, F. (2013). Estrés cotidiano en trabajadores del volante. *Suma Psicológica UST*, 10(1), 85-90. Recuperado de <https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjZx5Poo-PUAhUI6iYKHeWUBm4QFgg8MAM&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja>.

es%2Fdescarga%2Farticulo%2F4421491.pdf&usg=AFQjCNEAlvL037inE5G4_60khU5vDnl7vg

- González, N. & Martín, R. (2012). *Introducción a la modelización con estructuras de covarianzas en ciencias sociales: uso del programa AMOS*. Universidad de León.
- González, P. (2015). *El síndrome de burnout en los profesionales de enfermería*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Valladolid, Valladolid, España.
- Grau, A., Flichtentrei, D., Suñer, R., Prats, M. & Braga, F. (2009). Influencia de factores personales, profesionales y transnacionales en el síndrome de burnout en personal sanitario hispanoamericano y español. *Rev. Esp. Salud Pública*, 83(2), 215- 230. Recuperado de <http://www.scielosp.org/pdf/resp/v83n2/original1.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5a ed.). México DF: McGraw Hill.
- Hu, L. & Bentler, P. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 6(1), 1 – 55.
- Jones, J. (1980). *The staff burnout scale for police and security personnel*. Londres: Park Ridge.
- Kremer, L. & Hofman, J. (1985). Professional identity and burn-out. *Research in Education*, 34, 89 – 95.
- Leiter, M., Clark, D. & Durup, J. (1994). Distinct models of burnout and commitment among men and women in the military. *Journal of Applied Behavioral Science*, 30(1), 63 – 82.
- López, M., García, S. & Pando, M. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población Económicamente Activa de Lima, Perú. *Ciencia & trabajo*, 16(51), 164-169. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300007>

- Lorenzo-Seva, U. & Ferrando, P. (2018). Factor: a computer program to fit the exploratory factor analysis model. *Behavior research methods*, 38(1), 88 – 91.
- Llinares, M. (2011). ¿En qué consiste el burnout o síndrome del quemado?. *Revista de Análisis Transaccional y Psicología Humanista*, 65, 237-266.
- Lloret, S., Ferreres, A., Hernández, A. & Tomás, I. (2014). El análisis factorial exploratorio de los ítems: una guía práctica, revisada y actualizada. *Anales de psicología*, 30(3), 1151-1169.
- Mansilla, F. (2010). Consecuencias del estrés de rol. *Interpsiquis*. Recuperado de <http://www.psiquiatria.com>.
- Maroco, J. & García-Marques, T. (2013). Qual a fabilidade do alfa de Cronbach? Questões antigas e soluções modernas? *Laboratório de Psicologia*, 4(1), 65 – 90.
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112). Recuperado de <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/DATOSS.htm>
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational Behaviour*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., Jackson, S. & Leiter, M. (1996). *Maslach Burnout Inventory. Manual*. (3a ed.). California: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, B., & Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Millán, A. & D'Aubeterre, M. (2012). Propiedades psicométricas del Maslach Burnout Inventory-GS en una muestra multiocupacional venezolana. *Revista de Psicología*, 30(1), 1 – 26.
- Montero, I. & León, O. (2007). A guide for naming research studies in psychology. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 7(3), 847 – 862. Recuperado de http://www.aepc.es/ijchp/GNEIP07_es.pdf

- Morales, P. (2008). *Estadística aplicada a las ciencias sociales*. Madrid: Comillas.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Carvajal, R. & Escobar, E. (2001). La evaluación del burnout profesional factorialización del MBI-GS. Un análisis preliminar. *Ansiedad y Estrés*, 7(1), 69 – 78.
- Muñoz, M. (2016). *Propiedades psicométricas del inventario burnout de Maslach en los trabajadores de dos Empresas de Trujillo*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Oramas, A., González A. & Vergara A. (2007). El Desgaste Profesional: Evaluación y Factorialización del MBI-GS. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 8(1), 97 – 45. Recuperado de http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol8_1_07/rst06107.pdf
- Pérez, E. & Medrano, L. (2010). Análisis factorial exploratorio: bases conceptuales y metodológicas. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 2(1), 58-66. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/3334/333427068006/>
- Pines, A. & Aronson, E. (1981). *Burnout: from tedium to personal growth*. Nueva York: Free Press.
- Quiroz, R. & Saco, S. (2003). Factores asociados al síndrome burnout en médicos y enfermeras del hospital nacional sur este de Essalud del Cusco. *Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco*, 12(23), 11-22. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004_n23/enPDF/a04.pdf
- Rosales, Y. & Rosales, F. (2013). Burnout estudiantil universitario. Conceptualización y estudio. *Salud mental*, 36(4), 337-345. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/582/58228969009.pdf>
- Schaufeli, W. & Buunk, B. (2002). Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing. En: M. Schabracq, J. Winnubst, & C. Cooper (Eds.), *The handbook of work & health psychology* (2a ed., pp. 383-425). Chichester: John Wiley and Sons. Recuperado de <http://www.al-edu.com/wp->

content/uploads/2014/05/Handbook-of-Work-and-Health-Psychology-2Ed-2003.pdf

- Shirom, A. & Melamed, S. (2006). A comparison of the construct validity of two Burnout measures in two groups of professionals. *International Journal of Stress Management*, 13(2), 176-200.
- Silva, O. (2016). *Prevalencia y factores asociados al síndrome de Burnout en el personal médico del área crítica del hospital San José de Callao en el periodo octubre – diciembre 2015*. (Tesis de licenciatura). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Suca-Saavedra, R. & López-Huamanrayme, E. (2016). Síndrome de burnout en internos de medicina del Perú: ¿es un problema muy prevalente?. *RevNeuropsiquiatr*, 79(1), 69-70.
- Ventura-León, J. (2018). Intervalos de confianza para coeficiente Omega: Propuesta para el cálculo. *Adicciones*, 30(1). doi: <https://doi.org/10.20882/adicciones.962>.
- Ventura-León, J. & Caycho-Rodríguez, T. (2017). El coeficiente Omega: un método alternativo para la estimación de la confiabilidad. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 15(1), 625 – 627.

ANEXOS

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

Fecha: ____/____/____

El propósito de esta ficha de consentimiento informado, es brindar a los participantes de la investigación una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como del rol que cumplen como participantes.

La presente investigación está conducida por Diego Alonso García Dávila, alumno de la Universidad César Vallejo de Trujillo. El objetivo del estudio es conocer las evidencias de validez del Maslach Burnout Inventory - General Survey en una muestra de conductores de taxis de la ciudad de Trujillo.

Si usted accede a participar en este estudio, la información que se recoja solo será utilizada para el propósito de la investigación. Asimismo, sus respuestas serán anónimas ya que no se le solicitará su identidad.

De presentar alguna duda sobre la investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación.

De antemano, se agradece su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Diego Alonso García Dávila. He sido informado que el objetivo es conocer las evidencias de validez del Maslach Burnout Inventory - General Survey en una muestra de conductores de taxis de la ciudad de Trujillo.

Me han indicado también que tendré que responder un cuestionario de 16 ítems con 7 alternativas, lo cual tomará aproximadamente 10 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial, ya que los resultados de este estudio serán parte de una tesis y a la vez servirán para ayudar a nuevas investigaciones a realizar. Asimismo, no será usada para ningún otro propósito fuera de los mencionados en este estudio sin mi consentimiento. Finalmente, he sido informado que puedo hacer preguntas sobre la investigación en cualquier momento durante mi participación.

Participante

Br. Diego Alonso García Dávila

MBI – GENERAL SURVEY

INSTRUCCIONES: En la siguiente página hay 16 enunciados sobre sentimientos con relación al trabajo. Por favor lea cada enunciado cuidadosamente y decida si alguna vez se ha sentido así acerca de su trabajo. Si nunca se ha sentido así, escriba el número "1" (uno) en el espacio antes del enunciado. Si se ha sentido así, indique con qué frecuencia se ha sentido así escribiendo un número (del 2 al 7) que describa mejor que tan frecuente se ha sentido así.

Por favor, responda con sinceridad, recuerde que de su respuesta dependen nuestras acciones. Al finalizar, cerciórese de que no dejó preguntas sin contestar. Si tiene alguna duda, no demore en preguntar.

1 – Nunca
2 – Algunas veces al año o menos
3 – Una vez al mes
4 – Algunas veces al mes
5 – Una vez a la semana
6 – Algunas veces a la semana
7 – Todos los días

1. _____ Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.
2. _____ Soy capaz de resolver adecuadamente los problemas que surgen en mi trabajo.
3. _____ Desde que comencé este trabajo, he ido perdiendo mi interés en él.
4. _____ Trabajar todo el día, es realmente estresante para mí.
5. _____ He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo.
6. _____ Me siento acabado al final de la jornada.
7. _____ Siento que estoy haciendo una buena contribución a la actividad de mi centro laboral.
8. _____ Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo.
9. _____ He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo.
10. _____ En mi opinión, soy muy bueno en lo que hago.
11. _____ Me he vuelto más cínico, inseguro, acerca de si mi trabajo sirve para algo.
12. _____ Me siento 'quemado', 'hastiado' de mi trabajo.
13. _____ Solo quiero hacer lo mío y que no me molesten.
14. _____ Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo.
15. _____ Dudo sobre el valor de lo que realizo laboralmente.
16. _____ En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas.