



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN PSICÓLOGIA ORGANIZACIONAL

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA
SINDROME DE BURNOUT EN CONDUCTORES DE LA EMPRESA TRANSPORTE

MORICHAL S.A.S

PRESENTA:

CARLOS ANDRES MAESTRE ÁLVAREZ	CÓDIGO: 1721024136
ELIANA PACHECO TORRES	CÓDIGO: 1510010552
MAROLIN JOHANA RAMIREZ CASTRO	CÓDIGO: 1421027928
JUAN SEBASTIAN ROJAS ZEA	CÓDIGO: 1411022946

SUPERVISOR:

KAROL LILIAN GUTIERREZ RUBIANO. MGS.

BOGOTÁ, MARZO- JULIO DE 2020.

Tabla de Contenidos

Resumen.....	1
Introducción.....	2
Pregunta de investigación.....	3
Objetivo general.....	3
Objetivos específicos.....	3
Justificación.....	3
Marco Conceptual.....	5
Marco Teorico.....	¡Error! Marcador no definido.
Marco Empírico.....	9
Metodología.....	12
Resultados.....	14
Discusión.....	18
Conclusiones.....	20
Limitaciones.....	21
Recomendaciones.....	22
Referencias Bibliográficas.....	23
Anexos.....	27

Lista de tablas

Tabla 1. Calificación subescalas del Síndrome de Burnout en conductores.....	14
Tabla 2. Valores y grado del Síndrome de Burnout en conductores.....	14

Lista de figuras

Figura 1. Características demográficas Transporte Morichal S.A.S.....	30
Figura 2. Gráficas cuestionario MBI.....	31
Figura 3. Consentimientos Informados Transporte Morichal S.A.S.....	31
Figura 4. Cuestionario MBI aplicado a conductores.....	31

Resumen.

El presente trabajo se fundamenta en investigar y conocer cómo impacta el Síndrome de Burnout a los conductores de la empresa Transporte Morichal S.A.S, determinando como objetivo principal, cuales son los riesgos del Burnout en los conductores de una empresa mediana del transporte terrestre de pasajeros. El método utilizado para recolectar los datos de los trabajadores y conocer el nivel de incidencia de este síndrome es el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory, compuesto de 22 preguntas que evalúan 3 aspectos del trabajador: cansancio emocional, realización profesional y despersonalización, el tipo de diseño aplicado es el enfoque mixto descriptivo, la población de estudio consta de 37 conductores, con turnos rotativos que van entre las 8 (ocho) horas a las 12 (doce) horas diarias de trabajo, de lunes a domingo, con un día de compensatorio a la semana cada 15 días. Los resultados encontrados darán una aproximación contextual y estadística sobre el Burnout, en donde se evidencia el panorama del dicho síndrome en Colombia, concluyendo así cuales son los puntos fuertes y débiles, los riesgos que puedan correr si presentan Burnout, una gran parte de los conductores han sentido en algún momento decaimientos en el área de trabajo, cansancio, estrés.

Palabras Clave: Síndrome de Burnout, Estrés Laboral, Bienestar y Calidad de Vida, Sintomatología, Conductores.

Capítulo 1.

Introducción.

Descripción del contexto general del tema.

Este proyecto de investigación tiene como finalidad conocer cómo afecta el Síndrome de Burnout a los conductores de Transporte Morichal S.A.S, por este motivo es importante comprender los hallazgos encontrados acerca de este trastorno. Durante los últimos 40 años se han desarrollado varias investigaciones con diferentes aproximamientos sobre el Síndrome de Burnout a nivel global, en Colombia no ha sido la excepción, pues existen investigaciones, principalmente, sobre el impacto de este fenómeno en profesionales en el sector de la salud y educativo. No obstante, a pesar de la falta de estudios académicos, en los últimos años ha existido una aproximación contextual sobre el Burnout que permiten evidenciar el panorama de dicho síndrome en Colombia, siendo los informes de organizaciones internacionales o firmas privadas la principal o casi única fuente de información cuantitativa del problema (Capital Humano Colsubsidio, 2019; RCN Radio, 2017); algunas de estas fuentes manifiestan que en “Colombia se estima que uno de cada cinco empleados padece estrés y fatiga, siendo estos los factores más perjudiciales para la salud de los trabajadores y detonantes para los altos índices de rotación de personal en las organizaciones” (La República, 2019), o bien que “el 38% de los colombianos que están empleados sufren de estrés laboral” (El espectador, 2012), también que en “Colombia, entre un 20% y un 33% de trabajadores manifestaron sentir altos niveles de estrés” (Muñoz, A., Osorio M., Robles, P., & Romero, E. 2014).

Planteamiento del problema.

La importancia de llevar a cabo una investigación que evidencie la manera en como las empresas de transporte, están decididas a darle una parte de importancia a este tema, y así poder mejorar en gran parte el clima laboral en estas compañías. La elaboración de esta investigación es de gran importancia, dado que nos dará una mirada propia de la situación en la que se encuentran las compañías y con un énfasis especial a la empresa de Transporte Morichal S.A.S. En lo expuesto anteriormente es importante darle valor a esta investigación para dar respuesta a la siguiente pregunta.

Pregunta de investigación.

¿Cuáles son los riesgos del Síndrome de Burnout en los conductores de la empresa Transportes Morichal S.A.S?

Objetivo general.

Determinar los riesgos del Síndrome de Burnout en los conductores de la empresa Transportes Morichal S.A.S ubicada en la ciudad de Villavicencio.

Objetivos específicos.

Investigar cuáles son los riesgos más relevantes del Síndrome de Burnout en los conductores de la empresa Transporte Morichal S.A.S.

Evaluar por medio del instrumento el desgaste profesional laboral de los conductores de la empresa Transporte Morichal S.A.S.

Estudiar los resultados obtenidos con base en la metodología empleada para conocer el nivel de incidencia que presentan los conductores frente al Síndrome de Burnout.

Justificación.

El Síndrome de Burnout referido como el “mal del nuevo siglo” (El Universo, 2014), “un mal de moda en el siglo XXI” (Blastingnews, 2018) o “la nueva depresión del siglo XXI”

(Infobae, 2016), es, sin lugar a duda, un reto que debe afrontar la sociedad en sus diferentes entornos laborales para optimizar el desempeño de los trabajadores en las instituciones u organizaciones, “con el fin de impulsar el desarrollo organizacional e integración del capital humano para un mejor desempeño en un ambiente que contribuya a minimizar el estrés que afecta la salud” (Camacho, 2019).

El presente proyecto servirá para ofrecer una línea de estudios que traten las diferentes dimensiones de riesgo asociado al Síndrome de Burnout, con el fin de identificar cuáles son los avances en la materia en la sociedad colombiana. Conviene destacar que realizar dicha investigación es especialmente importante, teniendo en cuenta que la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2000, calificó al Síndrome de Burnout como riesgo laboral y que el concepto de desgaste profesional, conocido como "burn-out", fue incluido en la Clasificación Internacional de Enfermedades por la misma organización (Semana, 2019). Teniendo en cuenta lo anterior, es igualmente importante agregar que los estudios relacionados con el Síndrome de Burnout adquieren mayor trascendencia dado el impacto que representa para las relaciones interpersonales. Por otra parte el desempeño laboral y la insatisfacción personal pueden convertirse en un estado habitual. Para ello se tendrá en cuenta el estudio del caso de la empresa Transporte Morichal S.A.S.

Capítulo 2.

Marco de referencia.

Marco conceptual.

Síndrome de Burnout.

“El síndrome de Burnout o síndrome del desgaste profesional es una respuesta al estrés crónico en el trabajo (a largo plazo y acumulativo), con consecuencias negativas a nivel individual y organizacional, que ha despertado mucha atención en las últimas dos décadas en el ámbito de la Psicología” (Buendía & Ramos, 2001; Hombrados; 1997).

Freudenberger (1974), nombra por primera vez el término Burnout para determinar el estado físico y mental de los voluntarios que trabajaban en su "Free Clinic" de Nueva York. “Estos se esforzaban en sus funciones, sacrificando su propia salud con el fin de alcanzar ideales superiores y recibiendo poco o nada de reforzamiento por su esfuerzo. Por lo tanto, después de uno a tres años de labor, presentaron conductas cargadas de irritación, agotamiento, actitudes de cinismo con los clientes y una tendencia a evitarlos”. (Buendía & Ramos, 2001; Ramos, 1999; Buendía 1998; Mingote, 1998; Hombrados, 1997).

Bienestar y calidad de vida.

Es el estado de satisfacción, tranquilidad y realización propia de una persona, aplicarlo en el campo laboral se logra por medio de unas normas establecidas en las organizaciones, que permiten brindar soluciones a las necesidades de los empleados en Colombia y en el mundo. En los años 70 la idea o pensamiento del bienestar laboral se asociaba mucho al estilo y calidad de vida laboral, en ese momento, el trabajo era muy poco remunerado y reconocido, obteniendo como resultado un nivel muy alto de insatisfacción laboral (Kast & Rosenzweig, 1987 citados por Arévalo & Chevliakova, 2006), por lo tanto se extiende hacia una corriente que brinda y

direcciona una nueva propuesta que comprenda el desarrollo humano de manera integra a los empleados dentro de las organizaciones. El termino calidad de vida significa la vida de cada individuo de una manera digna, cómoda, plena, agradable y satisfactoria, esto conlleva a él buen desarrollo de la persona, posee una estrecha relación con el bienestar. Según los autores (Huerta, Pedraja, Contreras & Almodóvar, 2011) definen la calidad de vida como una agrupación de diferentes variables que son examinadas por los recursos empresariales, como deben responder a las necesidades que presentan los empleados y la oportunidad que tienen para tomar decisiones, teniendo en cuenta su ambiente laboral.

Estrés Laboral.

Schaufeli y Buunk (1996), distinguen al Síndrome de Burnout en función al proceso de desarrollar; el cual expresa la ruptura en la adaptación que va asociado por una operación critica en el trabajo. El estrés laboral es una transformación temporal de síntomas mentales, físicos y emocionales, el individuo puede estar nuevamente en su etapa inicial o normal, antes de presentar estrés laboral.

Teniendo en cuenta lo anterior, el Burnout podría considerarse como una patología de estrés laboral crónico prolongado, una de sus cualidades es la falta de adaptación al estrés que se produjo en el campo laboral. Es fundamental mencionar que el estrés laboral, no siempre conlleva al Burnout (Pines, 1993).

Sintomatología.

El cuerpo humano percibe y manifiesta cualquier alteración que haya en nuestro organismo, y así es cuando existe un alto estrés en una persona. En algunos se manifiesta en parálisis facial, parálisis en todo el cuerpo, pero lo que hace tan grave al Síndrome de Burnout

son los síntomas que manifiestan los empleados y aquí nombraremos algunos de ellos: baja autoestima, estrés, disminución de la realización personal, depresión, irritabilidad, ansiedad, insomnio y problemas conductuales.

Conductores.

Personas que se encuentran en la capacidad de conducir un vehículo que transporta pasajeros o material de carga, puede ser público, privado o urbano. Los conductores de las empresas de transporte son los más afectados y son la fuente principal de producción de estrés: por la presión y cumplimiento de sus funciones, horario, tráficos, el manejo de relaciones con los pasajeros, turnos, congestión (Salazar & Pereda, 2010).

Marco teórico.

Teoría de Maslach.

La teoría de Maslach explica o concluye al Burnout como una sintomatología caracterizada por la experiencia de sentirse emocionalmente cansado, este modelo fundamenta el fenómeno y la problemática central del estudio. En 1981 las psicólogas Christina Maslach y Susan Jackson, diseñaron e introdujeron uno de los instrumentos para evaluar la incidencia de este síndrome en el entorno laboral o el estrés crónico que presenta el trabajador por múltiples motivos, el Maslach Burnout Inventory- MBI, es un cuestionario que contiene 22 ítems y evalúa 3 subescalas del síndrome: cansancio emocional, despersonalización y realización personal, representada en una escala de Likert, contiene 6 valores que muestra la continuidad y potencia de los síntomas. Es un hecho que estas subescalas son las más aptas y se han transformado para su aplicación en diferentes tipos de poblaciones o muestras.

A la fecha estas escalas han presentado tres verificaciones, la última que se realizó se incluyó las “profesiones no asistenciales”, ya que anteriormente solo tenían en cuenta las profesiones asistenciales y se reemplazó la palabra despersonalización por “cinismo”. (Maslach, Jackson y Leiter. 1996). Con lo anterior se puede deducir que el Síndrome de Burnout puede aplicar o afectar a múltiples profesiones, refiriéndonos a las empresas de transporte, cuyo oficio muestra un alto índice de estrés, demandas y esfuerzo arduo en sus jornadas laborales. Existe aproximadamente más de un 50% de estudios acerca de los efectos, relaciones, salud y calidad de vida del Síndrome de Burnout en los conductores, los riesgos son determinados por las variables individuales y sociales. Por medio de una entrevista realizada a la psicóloga Christina Maslach, identificó que delimita al Burnout como un estado psicológico en 3 categorías: agotamiento, cambios negativos generales y negatividad sobre sí mismo en cuanto a sus virtudes, motivaciones y propósitos laborales. Como consecuencia se genera un cuestionamiento, si se hace bien o no el trabajo, problemas de salud, dificultades familiares, bajo rendimiento, generando un estrés constante, afectando tanto la seguridad y la calidad de vida humana, como el ambiente que los rodea.

Maslach argumenta que por el momento no se ha llegado a un mejor modelo o teorías que comprendan esta situación, Colombia no presenta muchos registros investigativos que soporten una teoría como el Síndrome de Burnout, actualmente se trabaja en ello, las teorías que se conocen, de ahí se derivan otras, el objetivo es que siga evolucionando las teorías desde diferentes puntos de vista social, clínico, educativo, organizacional y psicológico. La investigación del Burnout sigue creciendo, la encuesta MBI está desarrollada para aplicarse en cualquier grupo de trabajo y personas, se ha implementado en varios países y ha sido aprobada.

Marco Empírico.

Uno de los riesgos característicos según el artículo de Díaz Vásquez (2016), en una investigación del comportamiento psicosocial de los conductores del sistema de transporte público en Bogotá, Colombia, es el Burnout, porque gira en torno al clima laboral, debido al trabajo constante, servicio, responsabilidades y funciones demandantes que deben cumplir. Los autores que definen desde diferentes perspectivas el significado de la palabra Burnout y sus implicaciones, la síntesis de los hallazgos hasta la fecha que han podido determinar sus investigaciones y artículos con fundamentos y bases sólidas que conduzcan a cómo combatir o intervenir en esta problemática de sentirse quemado en el trabajo o sufrir de Burnout. El Síndrome de Burnout es calificado por ser una enfermedad que viene acompañada de altos niveles de estrés y depresión, alterando así sus niveles emocionales, todos estos factores provienen del área de trabajo, ya que al haber una sobrecarga laboral, el empleado aumenta sus horas de trabajo, aumenta la ansiedad y por ende, afecta directamente la vida de la persona, tanto laboral, personal y social.

Por medio de cuestionarios como el de Burnout de Christina Maslach, Connor y Davidson CD-RISC y su escala de resiliencia, entre otros. Catillo. Karen (2019) afirma. “El estrés es un factor que permea el vivir cotidiano, pues condiciones tales como los cambios tecnológicos, las excesivas cargas laborales en los trabajadores, lo que genera a su vez que el nivel de estrés aumente y se sufra un deterioro global que afecta directamente su comportamiento” (p.52).

Uno de los hallazgos encontrados en Lima, Perú, demostró que un 68% de los conductores presentan el Síndrome de Burnout entre los niveles medio y alto. (Dioses K, 2017). Este trastorno está enlazado con las condiciones laborales y es frecuente darles a personas que brindan servicio o atienden a los demás como los conductores de transporte público de Lima, cuyo objeto de estudio era establecer el enlace entre la personalidad y el SB en un grupo de conductores, evidenciando resultados psicológicos significativos como la personalidad o extraversión, agotamiento físico y emocional. Se concluyó que estos trabajadores del sector de transporte presentaron Burnout en un grado promedio.

Navas Abreo (2011) estableció el “Diagnostico de riesgo psicosocial de transporte Pie de Cuesta S.A”, en este año, el propósito era evaluar los riesgos psicosociales de la empresa de transporte, ubicada en el departamento de Santander, Colombia. Se empleó como método de instrumento para la recolección de datos, formularios de riesgos psicosociales, entrevistas, cuestionarios, pruebas psicológicas en aproximadamente 380 trabajadores. Uno de los principales descubrimientos de la empresa de transporte Pie de Cuesta fue el ambiente agradable o clima organizacional óptimo para con sus empleados, el relacionamiento interno y externo, al encuestar 150 conductores se obtuvo un porcentaje del 60% el cual significa que la empresa promueve las capacitaciones de su personal y se preocupa por los factores de riesgo psicosociales como el Síndrome de Burnout y el estrés que puedan correr los trabajadores en la empresa de transporte.

Según Gil- Monte y entre otros autores como Schaufeli y Salanova (citado en Mababu Mukiur, 2012), define los síntomas psicológicos en el Síndrome de Burnout como *cognitivos*: Percibirse incapaz para realizar las tareas, sensación de no mejorar, inseguridad, agresividad, entre otros. Por otro lado, están los *afectivos emocionales*: Fracaso, tristeza, melancolía,

desánimo y desgaste emocional, sentimientos de culpa, entre otros, y los *actitudinales*: Apatía, intolerancia, impaciencia, falta de ganas de trabajar, aislamiento, entre otros y en los síntomas físicos: cansancio. Uno de los estudios que ha llevado a cabo Gil-Monte en diferentes oficios como la docencia, enfermería, entre otros, no solo define el Burnout, también menciona cuatro factores que hacen parte de un modelo sobre el progreso de dicho trastorno (Gil- Monte, 2005; 2012) que se evalúa a través del “Spanish Burnout Inventory” (SBI) (Gil- Monte, 2012). Los factores sintomatológicos son: ilusión de trabajo, desgaste psíquico, indolencia y la culpa.

Es aquí en esta situación específica que el Síndrome de Burnout cobra gran importancia en el área de transportes y conductores en general, según los últimos años, estos trabajadores presentan ciertos niveles de estrés, ya sea por factores ambientales o personales, se ven totalmente afectados, tomando como inicio el estrés característico, el cual pasa por una transición al Burnout llegado el caso que presente los síntomas. Esto puede repercutir y afectar a nivel cognitivo, emocional, conductual y mental.

En resumen, el Síndrome de Burnout actualmente puede darse en diferentes campos profesionales, ya sean cargos administrativos, operativos, trabajos sociales, voluntariados en las organizaciones y entre otros. Este síndrome es el producto que obtiene una persona que está expuesta a cualquier situación laboral que genere estrés crónico, las estrategias que se implementan no son efectivas, carecen de planificación y se debe investigar a profundidad para disminuir el riesgo de incidencia de Burnout en los conductores de organizaciones de transporte terrestres a nivel global.

Capítulo 3.

Metodología.

Tipo y diseño de investigación.

El tipo de investigación a utilizar en los conductores de la empresa Transporte Morichal S.A.S es el enfoque mixto, porque da respuesta a una problemática por medio del análisis, procesos e interpretación de los datos cuantitativos y cualitativos de un estudio en específico. Hernández, Fernández y Batista (2010), hacen referencia al enfoque mixto como la implementación y unión de las fortalezas de ambos datos cuantitativos y cualitativos, los cuales pretenden disminuir las debilidades en potencia.

El diseño a implementar es tipo descriptivo, ya que permite describir los sucesos, mide, evalúa, especifica las características y recolecta información pertinente del caso.

Participantes.

La población de estudio son los conductores de la empresa Transporte Morichal S.A.S de la ciudad de Villavicencio, Meta, ubicada en el Centro de Colombia, es una empresa de transporte terrestre de pasajeros, la cual brinda servicio en diferentes departamentos. Se tomó como muestra 37 conductores, actualmente ejercen un cargo operativo, todos ellos son hombres que oscilan entre las edades de 24 a 58 años.

Instrumentos de recolección de datos.

El instrumento que se aplicara es el cuestionario Maslach Burnout Inventory MBI, cuya finalidad es medir el desgaste profesional en los conductores, está constituido por 22 ítems y evalúa 3 aspectos: cansancio emocional, despersonalización o actitudes negativas y realización

personal, se deben tener en cuenta los siguientes rangos de medida: “ 0: nunca, 1: pocas veces al año o menos, 2: una vez al mes o menos, 3: unas pocas veces en el mes, 4: una vez a la semana, 5: unas pocas veces a la semana y 6: todos los días”.

Estrategia del análisis de datos.

El programa estadístico a utilizar son las hojas de cálculo en Excel, tomando la función de insertar para la representación gráfica de barras y como estrategia para el análisis mixto se realizó el cuestionario por medio de la aplicación Google Forms, teniendo en cuenta la situación actual del COVID-19, para evitar el esparcimiento y cuidar la salud y bienestar de los conductores, en los anexos se puede observar el modelo o instrumento a trabajar. Por medio de esta información se espera obtener si los conductores de la empresa Transporte Morichal S.A.S padecen o no de estrés como el Síndrome de Burnout.

Consideraciones éticas.

La principal función de los psicólogos es promover el bienestar psicológico-emocional de la sociedad, ayudándolos a encontrar soluciones oportunas a sus conflictos para que adquieran una buena salud mental. Teniendo en cuenta que trabaja con personas deberá ser discreto, guardar y proteger la información con el fin de cuidar la integridad de cada persona brindando la confianza en él (Calderón, et al., 2016).

Ley 1090 de 2006. Código deontológico (ética del psicólogo) y Resolución 8430 del 1993, norma de investigación en los derechos de los participantes.

Capítulo 4.

Resultados.

En la tabla 1 se suman las puntuaciones de las respuestas dadas en el cuestionario Maslach Burnout Inventory MBI, teniendo en cuenta los rangos de medida de la escala y el cálculo de las puntuaciones en las tres subescalas evaluadas de cada uno de los conductores, se alcanzó un valor total que se mide o compara con la escala de puntuación de indicios de tener Síndrome de Burnout. En la tabla 2 muestra el nivel o grado del síndrome que puede presentar los conductores de la compañía, estos son: bajo, medio y alto, se toma como ejemplo uno de los conductores encuestados cuyos valores están reflejados en la tabla 1 y así con cada uno de los conductores.

Tabla 1. Calificación subescalas del Síndrome de Burnout en conductores.

Aspectos evaluados	Preguntas a evaluar	Total	Índice de Burnout
Cansancio Emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	21	Más de 26
Despersonalización	5, 10, 11, 15, 22	12	Más de 9
Realización personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	37	Menos de 34

Fuente: Elaboración Propia a partir de Colciencias (2014)

Tabla 2. Valores y grado del Síndrome de Burnout en conductores

Aspectos evaluados	Bajo	Medio	Alto
Cansancio Emocional	0-18	19-26	27-54
Despersonalización	0-5	6-9	10-30
Realización personal	0-33	34-39	40-56

Fuente: Elaboración Propia a partir de Colciencias (2014)

Posteriormente se realizara la tabulación de los 22 ítems del cuestionario como herramienta de medición (escala Likert) en relación con las 6 variables y descripción de las gráficas, más la valoración de puntuaciones, teniendo en cuenta los ítems, en donde puede mostrar en que puntos son fuertes o débiles según la labor que desempeñan. Los niveles a considerar dependen de la sumatoria encontrada en cada uno de los conductores, a continuación se indicara cada uno de los aspectos valorados del Síndrome de Burnout con sus respectivas observaciones.

Cansancio Emocional

- El 51% de los conductores pocas veces al año o menos se sienten emocionalmente cansados y exhaustos al terminar su jornada laboral, aunque el 14% respondió que unas pocas veces al mes se sienten exhaustos, los demás respondieron nunca.
- El 73% de los conductores no requieren de gran esfuerzo al relacionarse con muchos compañeros y pasajeros durante su labor.
- Con un bajo porcentaje, los conductores nunca se sienten estresados a causa de su trabajo, el 62% respondió que pocas veces al año, el 14% una vez al mes, el 16% unas pocas veces al mes y el 8% una vez a la semana.
- Muy pocas veces en el año o menos se sienten frustrados en su trabajo con un valor representativo del 68%, el 13% una vez al mes, un 11% respondió nunca.
- El trabajar con sus compañeros constantemente y/o pasajeros no es un factor que les genere mucho estrés, obteniendo resultados como nunca y unas pocas veces en el mes.

- La respuesta oscila entre los rangos 5 y 6, con un valor de 65% que los conductores casi siempre manejan sus problemas emocionales con calma y tranquilidad en su trabajo, el 27% todos los días da solución y el 8% una vez a la semana.

Despersonalización

- El 49% de los conductores considera que casi siempre brinda un buen trato o servicio a sus compañeros y/o pasajeros, el 32% lo hace todos los días y el 19% varias veces.
- Con un porcentaje del 95% los conductores no presentan insensibilidad desde que desempeñan su cargo actual, el 5% una vez o menos se han sentido así.
- Los conductores no se preocupan que su actual trabajo los endurezca emocionalmente, dando como resultado un 86%, es decir, no le dan importancia.
- El 70% de los conductores casi siempre se preocupan por sus compañeros al igual que los pasajeros, el 22% respondió que todos los días muestran preocupación por los clientes y compañeros de trabajo.
- Al describir si los conductores sienten que las personas a su alrededor le atribuyen la culpa de los problemas de su entorno, el 60% se refirió a casi nunca, el 19% dijo nunca, el 10% unas pocas veces en el mes, el 8% una vez a la semana y el 3% casi siempre.

Realización Personal

- El 57% de los trabajadores es empático con sus compañeros de trabajo y los pasajeros, el 13% de vez en cuando, el 22% casi nunca y el 8% unas pocas veces.

- Casi siempre el 67% de los conductores soluciona asertivamente sus problemas personales, el 22% algunas veces a la semana, el 5% todo el tiempo, el 3% casi nunca y el 3% unas pocas veces.
- El 86% contribuye e impacta de forma positiva su entorno laboral y las personas que lo rodean y el 14% algunas veces consideran que sí.
- El 78% de los conductores se sienten activos y llenos de energía, en cambio el 8% siempre manifiesta sentirse así y el 14% algunas veces.
- El 11% de los trabajadores todos los días sienten que su trabajo los motiva, el 79% casi siempre, el 14% una vez a la semana y el 5% unas pocas veces en el mes.
- El 57% manifiesta que desempeñar su labor casi nunca los desgasta, el 21% respondió nunca, el 11% una vez al mes, el 8% una vez a la semana y el 3% casi siempre.

Se identificó en el cansancio físico y emocional un valor de referencia medio en los conductores, el cual puede ser una señal de advertencia que se debe considerar, un 14% se sienten exhaustos y el 24% en ocasiones manifiestan estar estresados, unas pocas veces se sienten agotados al iniciar un nuevo día de labores. La despersonalización o cinismo marca un valor de referencia bajo, no se reflejan actitudes negativas o distanciamiento social grave, con respecto a la realización personal representa un valor de referencia medio en los trabajadores, porque el 43% no manifiesta empatía con la sociedad y un 22% se sienten desgastados. Por consiguiente las consecuencias o riesgos psicosociales que pueden generarse a futuro en los conductores de Transporte Morichal S.A.S con base a los resultados obtenidos son: negativismo, bajo rendimiento, no tomar decisiones correctas, desmotivación, accidentes laborales, daños síntomas físicos y psicológicos.

Discusión.

En la presente investigación se busca precisar los riesgos del Síndrome de Burnout en los conductores de la empresa Transporte Morichal S.A.S, teniendo en cuenta los hallazgos encontrados de este trastorno en el marco referencial, más los resultados encontrados en el proceso de la metodología aplicada. En los diferentes sectores de transporte terrestre se presentan pocos estudios que hablen de los riesgos psicosociales y el estrés crónico como el Burnout, sin embargo existen estudios de otras organizaciones prestadoras de servicio.

Cabe resaltar que anteriormente solo era importante evaluar el Burnout en las carreras asistenciales (maestros de instituciones educativas, auxiliares de enfermería en centros médicos y privados y públicos, y servicios sociales), ahora es un gran acierto poder detectar a tiempo o darle manejo a este trastorno emocional en todas las ocupaciones, sobre todo en los conductores que manejan todo tipo de transporte. Una de las diferencias notables y que no se ha mencionado es que sucede cuando el trabajador o empleado se siente estresado por la presión o dominio por la sobrecarga laboral, “sentirse quemado”, está circulando por unas fases que pueden ser repetitivas en varios momentos de la vida personal y laboral del trabajador.

Se plantean cinco fases de Burnout y refiriéndose al Instituto de Seguridad e Higiene en el trabajo de España (Fidalgo, 2005), se basa en unos modelos que pueden resumirse de la siguiente manera:

- *Entusiasmo*: Expectativas positivas del puesto de trabajo.
- *Estancamiento*: Falta de cumplimiento profesional, el esfuerzo y la recompensa no tienen un equilibrio.

- *Frustración*: Desilusión a nivel personal, falla o problemas de salud, cambios conductuales y emocionales.
- *Apatía*: Malas relaciones y siempre estar a la defensiva.
- *Quemado*: Se presentan importantes consecuencias que comprometen la salud, insatisfacción y derrumbarse emocionalmente como mentalmente.

Esto puede generar un contraste entre riesgos y factores psicosociales en los trabajadores, los conductores de Transporte Morichal S.A.S no presentan señales altas o de alerta para estos grandes riesgos que pueden repercutir y tener grandes consecuencias como: el estrés, Síndrome de Burnout, acoso laboral “mobbing”, acoso sexual y violencia en el trabajo.

Los factores psicosociales exponen daños a un nivel menor, están enfocados a involucrarse con las organizaciones, orientando, planeando, brindando un manejo a los recursos y velar por la salud de los empleados. Los casos encontrados específicamente del Burnout que afecte a los conductores a nivel nacional no son muchos, se muestra mayor incidencia en manejar estrés laboral por un clima organizacional no apto o apropiado para sus trabajadores.

Una de las coincidencias en esta investigación es diferenciar adecuadamente el estrés Vs Síndrome de Burnout, marca una pauta muy importante con respecto a síntomas, causas y efectos, variación en la personalidad y cambio en el entorno de trabajo y en la sociedad. No se puede hacer a un lado los síntomas o patologías que pueden presentar los conductores o cualquier otro profesional, si bien está mencionado, no se ha profundizado en los hallazgos, una de las consecuencias psicosomáticas puede ser en primer lugar las cefaleas, trastornos de sueño y digestivo, dolores musculares, fatiga, defensas bajas, depresión, mal comportamiento.

Conclusiones.

Los principales hallazgos obtenidos producto del proceso de investigación y teniendo en cuenta los objetivos establecidos desde un principio fueron los siguientes:

El análisis de los resultados encontrados en los 37 conductores de la empresa Transportes Morichal S.A.S de Villavicencio, permite evidenciar como las empresas de transporte terrestre le dan cierta importancia a este tema del Burnout, mejorando el clima laboral de las organizaciones, destacando los riesgos y factores psicosociales posibles del síndrome que pueden en algún momento presentar o no, aunque el proyecto realizado arrojó resultados que demuestran que los conductores de transporte no son tan propensos a “quemarse en el trabajo”.

La finalidad de los objetivos era determinar, investigar, evaluar y estudiar los riesgos del Síndrome de Burnout en los conductores de la empresa Transporte Morichal, demostrando y concluyendo que los trabajadores tienen una gran apertura mental, buen manejo de las relaciones interpersonales, buen desempeño trabajando en equipo, resolución de conflictos, se sienten motivados, es fundamental resaltar en trabajar en valores como la empatía, ya que están en constante comunicación y prestando servicio en cada jornada.

Sin embargo en el presente proyecto se impactó a una compañía de transporte para conocer el estilo de vida laboral y confort de los empleados en Colombia. Seguido a esto, se aplicó por medio del instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) a los conductores para conocer si son propensos a tener desgaste profesional, con el fin de medir el estado emocional, la realización profesional del empleado y la despersonalización y en efecto las respuestas alcanzadas, arrojaron información sobre el estado de cada uno de los conductores.

Limitaciones.

La mayoría de los estudios, artículos científicos, documentos textuales, libros académicos y revistas que existen sobre el Síndrome de Burnout, se encuentran en los campos del sector de la salud e instituciones académicas educativas. La exploración de las fechas de las investigaciones que se tomaron como base, algunas no están muy actualizadas, limitando a estudiantes y profesionales con pocas biografías, encuestas, entrevistas, pruebas técnicas, grabaciones auditivas o audiovisuales acerca de este trastorno psicológico.

La investigación no incluye las fases de identificación e implementación de las estrategias y los datos reflejan que los conductores no sufren altas puntuaciones del Síndrome de Burnout, pero si han presentado en su lugar de trabajo síntomas como, por ejemplo: niveles de cansancio emocional, estrés laboral, riesgos psicosociales entre otros. Existen otros instrumentos que permiten medir el Síndrome de Burnout, refiriéndonos a varios autores, pero se tomó como herramienta de medición la escala de Likert aterrizada al cuestionario de Maslach, por su margen de error mínima y gran efectividad a la hora de valorar la muestra estudiada. El cuestionario se realiza únicamente al cargo operativo de los conductores de la empresa Transporte Morichal S.A.S y no incluye las directivas. El problema de salubridad que vivimos a nivel mundial por el COVID-19, impide tener contacto más directo con los conductores a la hora de realizar el cuestionario.

Recomendaciones.

Como estrategias preventivas para la empresa Transporte Morichal S.A.S de la ciudad de Villavicencio, se debe identificar y minimizar las fuentes de estrés que genera el trabajo, así como los recargos en los horarios y flexibilización de las tareas, realizar programas preventivos en donde se informe al profesional de la salud de la existencia de este síndrome, la formación de los equipos de trabajo para ser parte activa en los procesos de la organización para así lograr un ambiente apropiado para la comunicación, para que todos puedan expresar sus inquietudes y emociones, el resultado de este programa es lograr minimizar tensiones y angustias.

De igual forma, hacer reconocimiento por la labor desempeñada, aumentar el compromiso del personal encargado del programa bienestar laboral de la compañía para con sus empleados, lo que podría reflejarse con mayor productividad y un mejoramiento en el estilo de vida y prestación de los servicios de los colaboradores. De esta forma, las estrategias organizacionales, psicológicas y ambientales deben evitar y mitigar el estrés laboral y con ello la posibilidad de que se desarrolle el Síndrome de Burnout. El crear y fomentar espacios para la recreación a través de la relajación, deportes, actividades dinámicas, y otras. Realizar capacitaciones con el comité de salud ocupacional dentro del lugar de trabajo son herramientas que mejoran la comunicación de los empleados para mejorar la satisfacción profesional.

Como un reforzamiento para los conductores y debería ser considerado para todos los trabajadores a nivel mundial, las evaluaciones psicosociales, retroalimentación, formación y desarrollo del personal, flexibilidad en sus jornadas de trabajo, competencias y responsabilidades, seguridad en el trabajo, implementar y mejorar los recursos, supervisión directiva, psicológica y personal para cada uno de los empleados.

Referencias bibliográficas.

- Álvarez, R. F. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, 160, 1-4.
- Antolínez Pabón, L. (2019). Revisión documental sobre el síndrome de burnout en funcionarios de organizaciones colombianas.
- Bambula, F. D., & Gómez, I. C. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*.
- Benítez, A. M. (2014). La inclusión educativa desde la voz de los padres. *Revista de Educación Inclusiva*, 7(1), 110-120.
- Calatayud, R. V. (2015). El Síndrome de Burnout en trabajadores sociales. Apoyo social y cansancio emocional.
- Calderón, A. D. C. Á., Tavera, A. A., Becceril, M. F. B., Pérez, M. R. G., Meza, A. L., Montalvo, S. L.,... & Chaire, M. F. M. (2016). Código Ético Del Psicólogo. *Revista Huella de la Palabra*, (3).
- Capital H. (25 de Julio de 2019). Burnout: panorama de una enfermedad laboral en Colombia. Chrome Colsubsidio. Capital Humano Recuperado de <https://www.capitalhumano.com.co/gerencia/burnout-panorama-de-una-enfermedad-laboral-en-colombia-11487/>
- Cobo Molina, N., Álvarez Mena, J., Parra Osorio, L., Gómez Salazar, L., & Acosta Fernández, M. (2019). Prevalencia del síndrome de Burnout en médicos iberoamericanos entre 2012 y 2018: una revisión sistemática. *Diálogos De Saberes*, (50), 39-60. <https://doi.org/10.18041/0124-0021/dialogos.50.2019.5551>.

Díaz Bambula, Fátima, & Gómez, Ingrid Carolina. (2016). LA INVESTIGACIÓN SOBRE EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LATINOAMERICA ENTRE 2000 Y EL 2010. *Psicología desde el Caribe*, 33(1), 113-131. <https://dx.doi.org/10.14482/psdc.33.1.8065>

Díaz Vásquez, J. A., & Jiménez Marín, J. A. (2016). Síndrome de burnout, un riesgo psicosocial en los conductores del sistema integrado de transporte público de la ciudad de Bogotá.

El Universo. (19/02/2014). El síndrome de burnout, ‘nuevo mal del siglo’ El Universo, p. 1

Escuderos, Ailed Marengo, Colorado, Yuly Suarez, & Sañudo, Jorge Palacio. (2017). Burnout académico y síntomas relacionados con problemas de salud mental en universitarios colombianos. *Psychologia. Avances de la Disciplina*, 11(2), 51-

72. <https://dx.doi.org/10.21500/19002386.2926>

Figueiredo-Ferraz, H., Grau-Alberola, E., & Gil-Monte, P. (2016). Influencia de los valores y la culpa en el síndrome de burnout. *Psicologia do Trabalho e das Organizações*, (nd).

Gil-Monte, P. R., & Olivares, V. (2011). Psychometric properties of the “Spanish Burnout Inventory” in Chilean professionals working to physical disabled people. *The spanish journal of psychology*, 14(1), 441-451.

Gómez, M. A. B., Isaza, D. P., Gutiérrez, M. C. Q., & Quintero, J. D. Z. (2016). Factores influyentes en el bienestar de los individuos en un contexto laboral. *Revista Electrónica Psyconex*, 8(12), 1-9.

González, L. D., & Vargas, D. M. (2017). Factores psicosociales, estrés laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Cooperativa Unión de Transportadores Unitrans SA.

Herrera, Y. C., Betancur, J., Jiménez, N. L. S., & Martínez, A. M. (2017). Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones. *Revista Electrónica Psyconex*, 9(14), 1-13.

Juárez García, Arturo (2014). ENTREVISTA CON CHRISTINA MASLACH: REFLEXIONES SOBRE EL SÍNDROME DE BURNOUT. *Liberabit. Revista Peruana de Psicología*, 20(2), 199-208. [Fecha de Consulta 23 de Mayo de 2020]. ISSN: 1729-4827. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=686/68632617001>

Martínez Pérez, Anabella (2010). EL SÍNDROME DE BURNOUT. EVOLUCIÓN CONCEPTUAL Y ESTADO ACTUAL DE LA CUESTIÓN. *Vivat Academia*, (112), 42-80. [fecha de Consulta 3 de Julio de 2020]. ISSN. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=5257/525752962004>

Noticias 24/7. (15/05/1018). El síndrome de Burnout: un mal de moda en el siglo XXI blasting news, p.1

Pando Moreno, Manuel, Aranda Beltrán, Carolina, & López Palomar, María del Refugio. (2015). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory-General Survey en ocho países Latinoamericanos. *Ciencia & trabajo*, 17(52), 28-31. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000100006>

Polo Vargas, Jean David, & Santiago Briñez, Vianny, & Navarro Segura, María Camila, & Alf Nieto, Alejandra (2016). Creencias irracionales, síndrome de Burnout y adicción al trabajo en las organizaciones. *Psicogente*, 19(35), 148-160. [fecha de Consulta 22 de Junio de 2020]. ISSN: 0124-0137. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4975/497555220005>

Ponguillo, K. A. B., & Sánchez, F. C. H. (2017). Burnout: el síndrome laboral. *Journal of business and entrepreneurial studie*, 1(1), 1-9.

Quintero, Carlos & Martínez, Oscar. (2019). Una mirada desde el Síndrome de Burnout hacia la Gerencia Integral en el Siglo XXI. *Revista Scientific*. 4. 40-59. 10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.13.2.40-59.

RCN Radio. (14 de Agosto de 2017). Uno de cada cinco empleados en Colombia sufre de estrés y fatiga laboral. Chrome RCN Radio. RCN Recuperado de <https://www.rcnradio.com/salud/uno-de-cada-cinco-empleados-en-colombia-sufre-de-fatiga-laboral>.

Redacción N. (07/09/2012). Estrés afecta al 38% de los trabajadores en Colombia El Espectador, p. 1

Rojas Botero, Maylen Liseth, & Grisales Romero, Hugo. (2011). Burnout syndrome in professors from an academic unit of a Colombian university. *Investigación y Educación en Enfermería*, 29(3), 427-434. Retrieved April 21, 2020, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-53072011000300011&lng=en&tlng=en.

Rusu, C. (2011). Metodología de la Investigación. *Recuperado el, 19*.

Santa Maria-Rodríguez, R. C., & Ceron-Eguiluz, L. (2019). Rasgos de personalidad y síndrome burnout en un grupo de conductores de transporte de lima. *CASUS. Revista de Investigación y Casos en Salud*, 4(3), 176-186.

Segura, Omar. (2014). Agotamiento profesional: concepciones e implicaciones en la salud pública. *Biomédica*, 34(4), 535-545. <https://dx.doi.org/10.7705/biomedica.v34i4.2315>

Serna Gómez, Héctor Mauricio, García Rivera, Blanca Rosa, Olguín Tiznado, Jesús, & Vásquez Grisales, Daniela. (2018). Spanish burnout inventory: A meta-analysis based

approach. *Contaduría y*

administración, 63(2) <https://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1120>

Tacar, P. P. C., Rodríguez, Y. Z. R., & Candel, R. V. (2012). Síndrome de Burnout: enfermedad silenciosa. *Enfermería integral: Revista científica del Colegio Oficial de Enfermería de Valencia*, 100, 19-24.

Venegas, A. L. (14/08/2019). Uno de cada cinco trabajadores en Colombia sufre del síndrome de 'Burnout' *La República*, p. 1

Vida Moderna. (05/27/2019). La OMS incluye el desgaste profesional en su lista de enfermedades *Semana*, p.1

Anexos.

	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	1 DE 2

Dentro de las normas deontológicas y bioéticas para el ejercicio de la profesión de psicología estipuladas en Colombia en la ley 1090 de 2006, se encuentra el cumplimiento del artículo 25, el cual estipula que cuando se trata de niños pequeños o menores de edad que no pueden dar su consentimiento informado. La información se entregará a los padres, tutor o persona encargada para recibir la misma.

La información busca comunicar oportunamente al padre o tutor los riesgos que puedan derivarse del tratamiento que le será practicado, solicitando su consentimiento anticipadamente.

Por tanto, con el presente documento escrito se busca informar a usted (acompañante) acerca del procedimiento que se realizará, por lo cual solicitamos llene de su puño y letra los espacios en blanco.

Yo,

Solicito a los psicólogos:

Y a sus asociados/asistentes que realicen el procedimiento elegido, el cual consiste en:

DIAGNÓSTICO Y PROCEDIMIENTO

Lo que sigue se me ha explicado en términos generales y comprendo que la naturaleza y propósito del procedimiento es terapéutico.

RIESGOS GENERALES

RIESGOS ESPECÍFICOS

La probabilidad de éxito del procedimiento mencionado es Alta (_), Media (_x), Baja (_)
Si decido no efectuar el procedimiento mencionado arriba, mi pronóstico (condiciones médicas futuras) es:

Comprendo y acepto que durante el procedimiento pueden aparecer circunstancias imprevisibles o inesperadas, que puedan requerir una extensión del procedimiento original o la realización de otro procedimiento no mencionado arriba.

Solicito a los psicólogos:

Y a sus asociados/asistentes que realicen, los procedimientos adicionales que juzguen necesarios. Al firmar este formulario reconozco que los he leído o que me ha sido leído y explicado y que comprendo perfectamente su contenido. Se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento. Acepto que la medicina no es una ciencia exacta y que no se me han garantizado los resultados que se esperan de la intervención procedimientos terapéuticos, en el sentido de que la práctica de la intervención o procedimiento que requiero compromete una actividad de medio, pero no de resultados.

Comprendiendo estas limitaciones,

Doy mi consentimiento a:

Y a sus asociados/asistentes para que realicen el procedimiento.

Persona que da el consentimiento si no es el mismo paciente.

FIRMA
NOMBRE DE LA PERSONA:

Lugar y Fecha del Consentimiento Informado: _____

FIRMA DEL PROFESIONAL DE LA SALUD
NOMBRE DEL PROFESIONAL:



Cuestionario para los conductores de la empresa Transportes Morichal S.A.S

Estimado Colaborador:

El presente cuestionario hace parte del desarrollo de un proyecto de carácter académico universitario, cuyos fines están limitados por la naturaleza del mismo

Al diligenciarlo se compromete a responder las preguntas de la forma más honesta posible y aceptar participar de manera voluntaria en el proyecto denominado: Síndrome de Burnout en conductores de la empresa de Transporte Morichal S.A.S

Posteriormente encontrará 3 aspectos a evaluar: cansancio emocional, despersonalización y realización personal, que permitirán estimar la incidencia del Síndrome de Burnout en los conductores.

Consta de 22 preguntas puede marcar sus respuestas en una escala del 0 al 6, en donde:

0: Nunca 1: Pocas veces al año o menos 2: Una vez al mes o menos 3: Unas pocas veces al mes 4: Una vez a la semana 5: Unas pocas veces a la semana 6: Todos los días

Nombre Completo: _____

Apellido Completo: _____

Fecha: _____

Cuestionario Maslach Burnout Inventory MBI								
1	¿ Se siente emocionalmente cansado en su trabajo ?	0	1	2	3	4	5	6
2	¿ Se siente exhausto al final de su jornada laboral ?	0	1	2	3	4	5	6
3	¿ Se siente agotado al levantarse e iniciar un nuevo día de trabajo ?	0	1	2	3	4	5	6
4	¿ Es empático con sus compañeros de trabajo y/o pasajeros ?	0	1	2	3	4	5	6
5	¿ Considera que da un buen trato o servicio a sus compañeros y/o pasajeros ?	0	1	2	3	4	5	6
6	¿ Relacionarse durante su labor con muchos clientes y/o pasajeros requiere de gran esfuerzo?	0	1	2	3	4	5	6
7	¿ Soluciona acertivamente sus problemas personales ?	0	1	2	3	4	5	6
8	¿ Se siente estresado a causa de su trabajo?	0	1	2	3	4	5	6
9	¿ Contribuye de una forma positiva a su entorno laboral y a las personas que lo rodean?	0	1	2	3	4	5	6
10	¿ Considera que es una persona insensible desde que se desempeña en su trabajo actual?	0	1	2	3	4	5	6
11	¿ Se preocupa que su actual trabajo lo endurezca emocionalmente ?	0	1	2	3	4	5	6
12	¿ Se siente activo y lleno de energía ?	0	1	2	3	4	5	6
13	¿ Se siente frustrado en su trabajo ?	0	1	2	3	4	5	6
14	¿ Considera que esta trabajando excesivamente ?	0	1	2	3	4	5	6
15	¿ Le preocupan sus compañeros y/o pasajeros ?	0	1	2	3	4	5	6
16	¿ Trabajar constantemente con sus compañeros y/o pasajeros le produce estrés ?	0	1	2	3	4	5	6
17	¿ Su trabajo lo motiva ?	0	1	2	3	4	5	6
18	¿ Considera que ha adquirido beneficios en su trabajo ?	0	1	2	3	4	5	6
19	¿ Siente que desempeñar su labor lo desgasta ?	0	1	2	3	4	5	6
20	¿ Maneja sus problemas emocionales con calma y tranquilidad en su trabajo ?	0	1	2	3	4	5	6
21	¿ Puede crear fácilmente un ambiente de trabajo agradable ?	0	1	2	3	4	5	6
22	¿ Siente que las personas a su alrededor le atribuyen la culpa de los problemas de su entorno ?	0	1	2	3	4	5	6

Figura 1. Características demográficas Transportes Morichal S.A.S.



Figura 2. Graficas cuestionario MBI.

<https://1drv.ms/w/s!AqvAVe8Wjqv8gSrUhZrHk1sXChA6?e=YOy6bh>

Figura 3. Consentimientos Informados Transporte Morichal S.A.S.

<https://drive.google.com/file/d/1FiWyPN8RQFsmvCPQfrmHVZLLOzWk6KAK/view?usp=sharing>

Figura 4. Cuestionario MBI aplicado a conductores.

Timestamp	Primer apellido	Segundo apellido	Nombre	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	Resultados			
1	6/23/2020 14:27:55	Fernández	Mendez	Andrés	0	2	0	4	5	1	5	1	5	1	1	5	2	1	4	1	5	5	1	5	5	1	13	17	35
2	6/23/2020 14:28:50	Linares	Ortiz	Edwin	0	2	0	5	5	3	5	1	5	1	4	5	1	1	5	1	5	5	1	5	5	2	14	16	36
3	6/23/2020 14:29:53	Quevedo	Quevedo	Germán Andrés	0	2	0	5	5	4	5	1	5	1	4	5	1	1	5	1	5	5	1	5	5	1	15	12	36
4	6/23/2020 14:30:18	Patño	Muñoz	Didier	0	1	0	4	5	1	4	1	5	1	1	5	1	1	4	2	3	5	1	4	5	1	11	13	32
5	6/23/2020 14:30:26	Castro	Marlín	Daniel	0	3	0	5	5	5	5	2	5	1	1	5	1	2	5	2	3	3	2	5	5	1	20	12	33
6	6/23/2020 14:34:35	Espitia	Mojica	Jorge	3	3	2	5	4	1	5	4	5	1	1	5	1	1	5	2	4	5	4	4	4	1	21	11	37
7	6/23/2020 14:35:41	Gómez	Acevedo	Elkin	0	2	0	4	4	2	4	3	4	1	1	5	1	1	5	4	5	5	1	5	4	0	18	11	32
8	6/23/2020 14:38:07	Sánchez	Sánchez	Delio	0	1	0	5	4	1	5	3	5	1	1	5	1	1	5	1	5	5	1	5	5	0	13	12	36
9	6/23/2020 14:43:36	Machado	Morales	Julio	0	1	0	5	4	1	5	3	5	1	1	6	3	0	6	1	5	3	4	5	5	0	14	11	38
10	6/23/2020 14:51:04	Arango	Ramos	Honey	0	1	0	1	4	2	5	4	5	1	1	5	4	0	5	0	5	5	4	5	5	0	16	14	35
11	6/23/2020 14:54:23	Peña	Alvarez	Carlos	0	1	0	5	4	1	4	4	5	1	4	5	3	1	5	0	5	4	5	6	5	0	16	12	38
12	6/23/2020 15:10:34	Gutierrez	Rodriguez	Edgar	0	1	0	1	5	1	5	2	5	1	1	5	2	1	5	0	6	3	1	5	5	0	12	12	31
13	6/23/2020 15:10:40	Amortegui	Lopez	Jorge Iván	0	2	0	3	5	1	5	1	5	1	1	5	2	1	5	0	5	5	1	5	5	0	12	13	34
14	6/23/2020 15:19:49	Marín	Alméciga	Ramiro Alfonso	2	2	1	5	5	1	5	1	5	1	1	5	2	1	5	1	5	1	6	5	1	1	17	13	36
15	6/23/2020 15:23:15	Padilla	Rojas	Hermes	2	1	1	1	5	1	5	1	5	1	1	6	1	1	5	1	5	5	1	5	5	1	14	13	33
16	6/23/2020 15:23:27	Pasive	Rozo	Victor Alfonso	2	2	1	5	5	2	4	1	5	1	1	6	1	1	5	1	5	5	2	5	5	1	16	16	37
17	6/23/2020 15:26:20	Martínez	Pulido	Edgar Javier	1	1	1	3	4	3	3	2	4	1	3	5	1	0	5	1	6	4	1	5	5	3	15	13	31
18	6/23/2020 15:29:46	Sánchez	Méndez	Jhon Jairo	1	2	1	5	5	1	5	1	5	1	1	5	1	0	5	1	5	5	2	6	5	1	14	13	37
19	6/23/2020 15:30:31	Silva	Estupiñán	Daniel	1	1	1	5	5	1	5	1	5	1	1	5	1	0	5	1	5	5	2	6	5	1	13	13	37
20	6/23/2020 15:30:49	Gómez	Huertas	Carlos Alberto	1	1	1	1	5	1	4	1	5	1	1	5	1	0	5	0	5	4	1	6	5	1	12	12	30
21	6/23/2020 15:32:35	Cedano	Pinzón	Waldo	1	2	1	1	5	1	4	1	5	2	1	4	1	1	2	0	6	4	1	6	4	2	14	15	29
22	6/23/2020 15:34:58	Matías	Quevedo	Juan	1	1	1	5	6	4	5	1	5	1	1	5	1	1	6	0	5	5	1	6	5	1	16	14	36
23	6/23/2020 15:35:55	Cortés	Marín	Manuel Humberto	1	1	1	1	6	1	5	1	5	1	1	5	1	1	5	0	5	5	1	6	5	1	13	15	32
24	6/23/2020 15:36:55	Camacho	Cruz	Jose del Carmer	1	2	1	5	6	2	4	2	4	1	1	4	2	1	6	0	4	4	1	6	5	1	17	15	31
25	6/23/2020 15:38:55	Cardenas	Doncel	Carlos Andrés	1	3	3	3	6	1	5	1	5	1	1	5	1	1	6	0	5	5	0	5	5	1	16	17	33
26	6/23/2020 15:48:21	Rivera	Rodríguez	Freddy	1	1	3	5	6	1	5	1	5	1	1	5	1	1	5	1	4	5	0	5	5	4	15	17	34
27	6/23/2020 15:53:02	Corredor	Castellanos	Francisco	1	3	3	4	6	1	5	1	5	1	1	5	1	1	5	1	4	3	0	6	5	4	18	18	31
28	6/23/2020 15:55:53	Torres	Cruz	Luis Torres	1	1	3	1	6	1	5	3	5	1	1	5	1	2	6	1	5	5	0	5	5	4	18	16	31
29	6/23/2020 15:56:57	Rodríguez	Pedrerros	Oscar	1	2	3	5	6	1	5	3	5	1	1	5	1	1	5	1	5	5	0	5	5	3	18	18	35
30	6/23/2020 16:03:26	Castro	Carrillo	Hugo	1	1	3	5	6	1	5	3	5	1	1	4	1	1	5	0	5	4	0	5	5	5	16	14	33
31	6/23/2020 17:01:24	Vargas	Cardenas	Juan orlando	1	1	2	5	6	1	1	2	5	1	1	4	1	1	5	0	5	5	0	5	5	1	14	18	30
32	6/23/2020 17:24:48	Prada	Varela	Wilson	1	2	1	5	6	1	5	1	5	1	5	4	0	1	5	0	5	5	0	5	5	1	12	15	34
33	6/23/2020 18:07:20	Guevara	Guevara	Santos Cristóbal	1	1	1	4	6	2	4	1	4	1	1	5	0	1	6	2	5	5	1	4	5	1	13	14	33
34	6/23/2020 18:30:55	RIVERA	Pulido	Armando	2	2	2	1	5	1	5	1	4	2	1	5	0	2	5	1	5	6	1	5	5	1	16	13	32
35	6/23/2020 19:37:36	Vasquez	Quintero	Nelson	2	3	1	5	5	1	6	1	5	1	1	5	0	1	5	1	5	5	1	5	5	1	15	14	37
36	6/24/2020 10:43:52	castro	calderon	jose Neri	1	1	1	5	5	1	5	1	5	1	1	5	1	1	6	1	4	5	1	5	5	1	13	14	35
37	6/24/2020 10:44:21	Flórez	Avendaño	Luis Antonio	1	1	1	5	5	1	6	1	5	1	1	5	1	1	6	1	6	6	1	5	5	1	13	7	39

Subescalas	Característica
Cansancio Emocional	
Despersonalización	
Realización Personal	