

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

**SÍNDROME DE BURNOUT, UN RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS CONDUCTORES
DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE LA CIUDAD DE
BOGOTÁ.**

**JAVIER ALONSO DÍAZ VÁSQUEZ
JORGE ANIBAL JIMENEZ MARIN**

**ESCUELA COLOMBIANA DE CARRERAS INDUSTRIALES
FACULTAD DE INGENIERIA
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
BOGOTÁ, D.C.
2016**

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

**SÍNDROME DE BURNOUT, UN RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS CONDUCTORES
DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE LA CIUDAD DE
BOGOTÁ.**

**JAVIER ALONSO DÍAZ VÁSQUEZ
JORGE ANIBAL JIMENEZ MARIN**

Anteproyecto de Investigación

**CLAUDIA LILIANA INFANTE
TUTOR**

**ESCUELA COLOMBIANA DE CARRERAS INDUSTRIALES
FACULTAD DE INGENIERIA
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
BOGOTÁ, D.C.
2016**

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

INDICE GENERAL

		<i>Páginas</i>
1.	TÍTULO DE INVESTIGACIÓN	10
2.	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	10
	2.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	10
	2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	12
3.	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	12
	3.1 OBJETIVO GENERAL	12
	3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
4.	JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	13
	4.1 JUSTIFICACIÓN	13
	4.2 DELIMITACIÓN	14
5.	MARCO DE REFERENCIA DE LA INVESTIGACIÓN	14
	5.1 MARCO TEÓRICO	14
	5.1.1 Reseña Histórica y Conceptualización del Síndrome de Burnout	14
	5.1.2 MANIFESTACIONES DEL SÍNDROMA DE BURNOUT	18
	5.1.2.1 Agotamiento Emocional	18
	5.1.2.2 Despersonalización	18
	5.1.2.3 Baja Realización Personal	18
	5.1.3 PROCESO DEL SÍNDROME DE BURNOUT	18
	5.1.4 VARIABLES FACILITADORAS DEL BURNOUT	19
	5.1.5 VARIABLES SOCIOECONÓMICAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT	20
	5.1.6 SÍNDROME DE BURNOUT EN CONDUCTORES	22
	5.1.7 TÉCNICAS MULTIVARIABLES UTILIZADAS EN EL ANÁLISIS	23
	5.1.7.1 ANÁLISIS DE CLÚSTER	23
	5.1.7.2 REGRESIÓN LOGÍSTICA	26
	5.1.7.2.1 REGRESIÓN LOGÍSTICA ORDINAL	26
	5.2 ESTADO DEL ARTE	27

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

5.3	<i>MARCO CONCEPTUAL</i>	29
5.4	<i>HIPÓTESIS</i>	30
5.5	<i>MARCO LEGAL</i>	31
6.	<i>TIPO DE INVESTIGACIÓN</i>	32
6.1	<i>Variables</i>	32
6.2	<i>Muestra</i>	32
7.	<i>DISEÑO METODOLÓGICO</i>	33
7.1	<i>Instrumento de Medición</i>	33
7.1.1	<i>Contenido de la Prueba</i>	34
7.1.2	<i>Validación</i>	36
8.	<i>FUENTES PARA LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN</i>	36
8.1	<i>FUENTES PRIMARIAS</i>	36
8.2	<i>FUENTES SECUNDARIAS</i>	36
9.	<i>RECURSOS</i>	37
10.	<i>CRONOGRAMA</i>	38
11.	<i>RESULTADOS</i>	39
11.1	<i>ANÁLISIS DESCRIPTIVO</i>	39
11.2	<i>ANÁLISIS DE CONGLOMERADOS</i>	51
	11.2.1. <i>DENDOGRAMA</i>	51
11.3	<i>MODELO DE REGRESIÓN LOGÍSTICA ORDINAL</i>	53
	11.3.1 <i>Agotamiento Emocional</i>	53
	11.3.2 <i>Despersonalización</i>	58
	11.3.3 <i>Baja Realización Personal</i>	62
12.	<i>CONCLUSIONES</i>	66
13.	<i>RECOMENDACIONES</i>	67
14.	<i>REFERENCIAS</i>	68

ANEXOS

Anexo a: cuestionario socioeconómico de los conductores del sistema integrado de transporte público de la ciudad de Bogotá

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

Anexo b: inventario de Maslach

Anexo c: respuestas dadas por parte de los conductores del sistema integrado de transporte público de la ciudad de Bogotá

Anexo d: sumatoria de las manifestaciones del síndrome de Burnout

Anexo e: nivel que se presenta cada una de las manifestaciones del síndrome de Burnout

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

LISTA DE FIGURAS

Figura N° 1: Distribución en función de la edad

Figura N° 2: Distribución de frecuencias en función del sexo.

Figura N°3: Distribución de frecuencias en función de los años trabajando en Conducción.

Figura N°4: Distribución de frecuencias en función del Estrato

Figura N°5: Distribución de frecuencias en función de Horas laborales semanal

Figura N°7: Distribución de frecuencias en función de la Situación Laboral

Figura N°8: Distribución de frecuencias en función de la Formación Académica

Figura N°9: Distribución de frecuencias en función del Estado Civil

Figura N°10: Distribución de frecuencias del Lugar de residencia

Figura N°11: Distribución de frecuencias del nivel de Agotamiento Emocional

Figura N°12: Distribución de frecuencias del nivel de Despersonalización

Figura N°13: Distribución de frecuencias del nivel de Baja Realización Personal

Figura N°14: Dendograma que relaciona las características comunes de un grupo de personas.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

LISTA DE TABLAS

Tabla N° 1: Escala Likert

Tabla N°2: Preguntas relacionadas del Agotamiento Emocional

Tabla N°3: Preguntas relacionadas a la Despersonalización

Tabla N°4: Preguntas relacionadas a la Baja Realización Personal

Tabla N°5: Rango donde se puede presentar los niveles de las manifestaciones del síndrome de Burnout.

Tabla N° 6: Distribución de edades en porcentaje

Tabla N° 7: Distribución de porcentajes en función del sexo

Tabla N° 8: Distribución de porcentajes en función de los años trabajando

Tabla N°9: Distribución de porcentaje en función del Estrato

Tabla N°10: Distribución de porcentaje en función de horas laborales semanalmente

Tabla N°11: Distribución de porcentajes en función de la situación laboral

Tabla N°12: Distribución de porcentaje en función de Formación Académica

Tabla N°13: Distribución de porcentaje en función del Estado Civil

Tabla N°14: Distribución de porcentaje en función del lugar de Residencia

Tabla N°15: Distribución de porcentaje según el nivel que se presenta el Agotamiento Emocional

Tabla N°16: Distribución de porcentaje según el nivel que se presenta la Despersonalización

Tabla N°17: Distribución de porcentajes según el nivel que se presenta Baja Realización Personal

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

LISTA DE ANEXOS

Anexo A: cuestionario socioeconómico de los conductores del sistema integrado de transporte público de la ciudad de Bogotá

Anexo B: inventario de Maslach

Anexo C: respuestas dadas por parte de los conductores del sistema integrado de transporte público de la ciudad de Bogotá

Anexo D: sumatoria de las manifestaciones del síndrome de Burnout

Anexo E: nivel que se presenta cada una de las manifestaciones del síndrome de Burnout

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

INTRODUCCIÓN

El presente estudio trata de cuáles son las características personales y sociales de los conductores del sistema Integrado de transporte Público de la Ciudad de Bogotá con el fin de determinar cuáles de ellas están relacionadas con las manifestaciones del Síndrome de Burnout.

Esta investigación está estructurada por un solo documento, en donde cada contenido se describe a continuación:

Se realizó el marco general de toda la investigación, en donde está estipulada la información relacionada al planteamiento del problema, su formulación, los objetivos planteados, el alcance y las limitaciones, y la respectiva justificación de toda la investigación.

Se hizo el marco de referencia, que comprende toda la información relacionada al síndrome de Burnout, es decir las conceptualizaciones que dan varios autores, como se manifiesta el síndrome de Burnout, las fases desencadenantes, el síndrome en los conductores, las herramientas estadística utilizada, el estado del arte que comprende todos los países que han realizado estudios relevantes en el sector de conducción relacionados con este síndrome. También se encuentra la hipótesis planteada.

Se desarrolló el diseño metodológico, relacionando toda la información pertinente a la investigación, detallando el tipo de estudio, las variables, la muestra, el procedimiento y el tipo de instrumento utilizado para llevar a cabo esta investigación.

Se analizaron los resultados obtenidos de la encuesta aplicada, seguidamente se hicieron el análisis descriptivo, el análisis de conglomerado para determinar la caracterización que hay entre los conductores del sistema Integrado de transporte público de la ciudad de Bogotá y modelo estadístico de regresión logística ordinal para determinar que variables socioeconómicas estas relacionados con las manifestaciones del síndrome de Burnout.

Se efectuó las conclusiones generales de esta investigación, las recomendaciones, las referencias bibliográficas y los respectivos anexos.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Síndrome de Burnout, un riesgo psicosocial de los conductores del Sistema Integrado de Transporte Público (SITP) de la ciudad de Bogotá.

2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Los factores de riesgo psicosocial deben ser entendidos como toda condición que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea, por lo tanto no se constituye en un riesgo sino hasta el momento en que se convierte en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibran su relación con el trabajo o con el entorno (Villalobos Fajardo, 1999).

La importancia en relación con la Gestión de Recursos Humanos radica en que los factores de riesgo psicosocial son una de las principales causas de enfermedades y accidentes laborales (Gil-monte, 2009), y por lo tanto los mismos, tienen un efecto significativo en la productividad y el bienestar laboral.

El riesgo psicosocial es uno de los más importantes en entornos laborales asociados, sobre todo a empresas de servicios, debido a la naturaleza del trabajo y el entorno laboral de las mismas. Sin embargo en este proyecto se escogió como objeto de estudio el trabajo realizado por Conductores de un Sistema de Transporte Público, quienes caracterizan adecuadamente a los empleados del sector anteriormente mencionado.

Entre los riesgos psicosociales, el Síndrome de Burnout, ha cobrado especial relevancia en las últimas décadas debido a que un conductor estresado, bien por tráfico o por estresores personales, se puede ver afectado en cada una de las fases del Síndrome general de adaptación del estrés. En la reacción de alarma el conductor se va a ver afectado a nivel cognitivo (problemas de memoria, de atención, toma de decisiones impulsiva y alteración del estado de ánimo) y a nivel psicofisiológico (incremento de la tasa cardíaca y de la tensión arterial, elevación de los niveles de adrenalina...), lo que en la conducción puede derivar fácilmente en mayor agresividad, hostilidad y conductas competitivas, mayor impaciencia e impulsividad y menor respeto a las señales y a las normas de circulación. En la fase de resistencia se agravan todos los síntomas o problemas generados en la reacción de alarma, pudiendo aparecer incluso menor tolerancia a la frustración, lo que puede desencadenar comportamientos aún más desajustados para la seguridad en el tráfico. Por último en la fase de agotamiento, el conductor se encuentra gravemente enfermo por el debilitamiento físico y mental, lo que

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

puede suponer unas consecuencias verdaderamente graves en la conducción (enlentecimiento del tiempo de reacción, dificultad para mantener la atención, potenciación de la aparición de fatiga y graves alteraciones del estado de ánimo, así como un posible aumento del consumo de sustancias psicoactivas). (Villareal Raquel, 2010), es por ello que el estudio del mismo significa un aporte valioso a la Gestión de los Recursos Humanos en este tipo de organizaciones.

En el caso de los conductores de transporte público, los principales desencadenantes de estrés son: la presión del tiempo por marcar su tarjeta a la hora, la frustración por sentirse incapaces de atender plenamente a los pasajeros, los horarios de trabajo por turnos rotatorios, el ruido, la polución y las congestiones de tráfico (Salazar & Pereda, 2010). Los estudios realizados en conductores señalan también que aquellos que tienen más accidentes son más individualistas, osados, además de ser agresivos y tener dificultad para controlar sus impulsos (Lamounier & Villemor-Amaral, 2006). De hecho, Ponce (2009) ha reportado que los conductores que no respetan las normas de tránsito tienen puntuaciones más elevadas en conducta antisocial.

También se ha reportado que los conductores con mayor tiempo de conducción, los que tienen más edad y los casados conducen mejor, presentan mayor serenidad y prudencia ante el volante (Ponce et al., 2006). Con respecto al síndrome de Burnout en conductores, aquellos con mayores puntuaciones en este síndrome son incapaces de actuar adecuadamente ante al estrés, además aquellos que tienen más accidentes presentan mayor cansancio físico y emocional, cinismo, baja autoestima, desmotivación e impulsividad. Por otro lado, los conductores que tienen mayor realización personal son más felices, están cómodos con su trabajo, cumplen con las reglas y son respetuosos, atentos y precavidos (Salazar & Pereda, 2010).

Hoy día, uno de los riesgos psicosociales, asociados a la vida laboral de los individuos en las organizaciones es el estrés ocupacional, y los conductores no es ajeno ante esta problemática, por lo que se hace necesario analizar desde un enfoque sistemático las características de los mismos para determinar el grado en que se producen las manifestaciones que conllevan al Síndrome de Burnout y los aspectos socioeconómicos que tienen efecto sobre el mismo.

Según (Maslach & Jackson, 1981), el Burnout es un síndrome de cansancio emocional, despersonalización, y baja realización personal, que ocurre en individuos, que son gente trabajadora-social. Es una respuesta al esfuerzo emocional crónico por el trato extenso con otros seres humanos.

Por esto es de gran importancia indagar sobre el Síndrome de Burnout a los conductores del Sistema Integrado de Transporte Público SITP de la Ciudad de Bogotá, debido a que los diferentes desafíos que deben atravesar los mismos, la interacción directa con el usuarios, con sus mismos compañeros de trabajo, la carga laboral, la

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

evaluación periódica, los horarios, la deficiencia en el sistema de transporte, entre otras, son múltiples factores en los cuales recae la responsabilidad, de que el conductor pueda padecer esta patología.

2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La investigación tendrá como interrogante los siguientes:

- ¿Qué características socioeconómicas identifican a los conductores del Sistema Integrado de Transporte Público (SITP) en la ciudad de Bogotá?
- ¿Qué efecto tienen los factores socioeconómicos de los Conductores del Sistema Integrado de Transporte Público (SITP) de la ciudad de Bogotá en las manifestaciones del Síndrome de Burnout?

3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. OBJETIVO GENERAL

- Determinar si los factores socioeconómicos de los Conductores del Sistema Integrado de Transporte (SITP) Público de la ciudad de Bogotá tienen efecto significativo sobre las manifestaciones del Síndrome de Burnout.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico de los Conductores del Sistema Integrado de Transporte Público de la ciudad de Bogotá para conocer sus características Socioeconómicas.
- Describir por medio de un análisis de Clúster (Conglomerados) la asociatividad que tienen los Conductores del Sistema Integrado de Transporte Público de la Ciudad de Bogotá, con las características socioeconómicas.
- Identificar mediante un Modelo de regresión logística Ordinal factores socioeconómicos de los Conductores del Sistema Integrado de Transporte Público de la Ciudad de Bogotá está relacionado con las manifestaciones del síndrome de Burnout.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

4. JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. JUSTIFICACIÓN

El Síndrome de Burnout ha sido definido por Maslach (2003) como "un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal, que ocurre en individuos que son gente trabajadora-social. Es una respuesta al esfuerzo emocional crónico por el trato extenso con otros seres humanos, particularmente cuando estos son problemáticos puede considerarse un tipo de estrés laboral (Noyola Cortés & Padilla González, 2009).

En general, esta patología se presenta con mucha frecuencia en las personas que constantemente prestan un servicio a otras personas, entre las cuales se destacan individuos relacionadas con el sector de transporte, educativo, y el sector de la salud, entre otros que ocupen jornadas muy extensas.

Por tal motivo, la presente investigación busca adquirir conocimiento sobre las variables sociodemográficas del Conductor del Sistema Integrado de Transporte Público de la Ciudad de Bogotá, con el fin de aportar información, por un lado de las variables laborales y personales, que pueden ejercer una influencia en su desarrollo, y por otro lado de los diferentes síntomas mentales y físicos relacionados con dicho síndrome. Esto conlleva a indagar en prevención de tratamientos futuros para poder mejorar considerablemente la calidad de vida de las personas implicadas con este síndrome, mas el beneficio prospero que se puede alcanzar para tener alumnos eficientes que progresen para un mejor mañana.

Es lógico pensar que si al menos un Conductor presenta alguna irregularidad en su carga laboral, puede alterar el normal funcionamiento de los usuarios que transporta a diario, y el del sistema de Transporte como tal, por ende es necesario buscar una función reciproca entre el bienestar del ser humano y el aporte hacia el rendimiento.

Los conductores tienen un papel clave en la prestación del servicio de transporte público, ya que ellos son los encargados de asumir, en última instancia, la responsabilidad diaria de prestar el servicio concreto. Son ellos los que a diario movilizan miles de personas en sus vehículos, lo que significa una gran responsabilidad frente a los usuarios y al funcionamiento adecuado del sistema de transporte en la ciudad. Sin embargo, sus comportamientos manifiestos día a día, han originado el caos en el tránsito, no sólo en la región La Libertad sino que en cualquier parte del país y del mundo. Pocos estudios se han realizado respecto a dicha problemática, para poder explicar el perfil de esta situación. (Salazar Sandra y Pereida Elane 2010)

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

Entre los aspectos del trabajo que se asocian al estrés laboral se identifican las exigencias insuficientes del puesto, insatisfacción con relación a las metas previamente concebidas, las funciones a desempeñar en el trabajo, el ambiente laboral, el trabajo por turnos y las exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar así como la carga, el contenido la organización del trabajo.

Luego entonces es necesario el equilibrio entre la búsqueda de la competitividad y el bienestar del talento humano, que podrían definirse en un solo contexto como una función recíproca.

4.2. DELIMITACIÓN

- El planteamiento del problema es muy delimitado, por ende no existe la posibilidad de abordarse otros temas y solo busca lo especificado en ello.

5. MARCO DE REFERENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. MARCO TEÓRICO

En el presente marco teórico, se pretende analizar y mostrar algunas teorías del síndrome de Burnout que se consideran necesarios para el desarrollo de esta investigación.

El marco teórico se baso en profundizar las variables del estudio, el síndrome de Burnout y las variables socioeconómicas de los Conductores del Sistema Integrado de Transporte Público de la ciudad de Bogotá. Dando como inicio al concepto de estrés, debido a la importancia que este genera para poder comprender aun mejor el síndrome de Burnout.

Además, el marco teórico tiene el propósito analizar e interpretar los resultados que se obtuvieron en la investigación.

5.1.1. Reseña Histórica y Conceptualizaciones del Síndrome de Burnout

Las primeras investigaciones formales se realizaron en los años setenta cuando el psiquiatra Herbert Freudenberger (1974) citado por (Gil-monte, 2002) utilizo este término con voluntarios que trabajan con él en una Clínica para toxicómanos, en los estados unidos. Estos voluntarios presentaban cambios en las tareas de trabajo, presentaban síntomas de depresión, Progresiva pérdida de energía y desmotivación por su trabajo.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

Freudenberger denominó a este conjunto de síntomas <<burnout>>, reconociendo que el mismo lo presentaba y utilizando el término que usaba en la clínica para referirse a los efectos del abuso crónico de sustancias tóxicas, y lo definió como:

Un conjunto de síntomas médico-biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía. (Bosqued, Marisa. 2008)

Según Freudenberger citado por (Cáceres Bermejo, 2006) las personas más dedicadas y comprometidas con el trabajo son las más propensas a padecer el Burnout, especialmente las que trabajan en profesiones de ayuda a otras personas, de tal forma que estas personas “sentirían una presión desde dentro para trabajar y ayudar, a veces de forma excesiva y poco realista, además de una presión desde el exterior para dar”. Otra condición para que ocurra este síndrome es el aburrimiento, la rutina y la monotonía en el trabajo, que aparecerían una vez perdido el entusiasmo inicial por el mismo, generalmente, después de un año del comienzo del trabajo.

Además este autor, el síndrome de Burnout así descrito, se manifestaría clínicamente por signos físicos y conductuales. Entre los primeros destacaría el agotamiento y la fatiga, la aparición de cefaleas, así como alteraciones gastrointestinales, insomnio y dificultad respiratoria.

En cuanto a las alteraciones de la conducta, sería frecuente la aparición de sentimientos de frustración, así como signos de irritación ante la más mínima presión en el trabajo. También puede aparecer un estado paranoide, que puede conducir a un sentimiento de prepotencia hacia otras personas. Y todo esto puede conllevar a un consumo excesivo de tranquilizantes y barbitúricos.

Freudenberger describe como la persona con Burnout se vuelve “rígida, obstinada e inflexible, no se puede razonar con él, bloquea el progreso y el cambio constructivo, porque eso significa otra adaptación y su agotamiento le impide experimentar más cambios. Estas personas aparecen deprimidas, y todos estos cambios son percibidos por sus familiares”.

Propone Freudenberger una serie de medidas para prevenirlo: realización de programas de adiestramiento o entrenamiento a los trabajadores, rotación en las actividades laborales, limitación del tiempo de trabajo, importancia del trabajo en grupo y apoyo al trabajador “quemado”. (Cáceres Bermejo, 2006).

Por otro lado (Ponce Díaz, Bulnes Bedón, Aliaga Tovar, Atalaya Psico, & Huerta Rosales, 2005) argumenta diciendo que dentro de las enfermedades asociadas al estrés laboral, el síndrome de "Burnout", también llamado "síndrome de estar quemado", "síndrome de la quemazón", "síndrome del estrés laboral asistencial" o "síndrome del desgaste profesional", es cada vez más conocido y lamentablemente

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

más extendido, y suele afectar principalmente a personas cuyas tareas laborales tienen un componente central de ayuda a los demás y de gran intervención social como los médicos, enfermeros, odontólogos y demás profesionales de la salud, así como a docentes, trabajadores sociales, deportistas, policías, entre otros.

Pocos años después, fue la psicóloga social Christina Maslach citado por (Bosqued, Marisa. 2008) quien, por decirlo así, oficializo el término Burnout, exponiéndolo públicamente en el congreso anual de la APA (Asociación Americana de Psicología) de 1976, y consiguiendo de esta manera captar para el síndrome la atención de los medios académicos.

Estos autores (Pines y Kafry, 1978) citado por (Rubio Jiménez, 2003) introdujeron el término "**tedium**" para diferenciar dos estados psicológicos de presión diferentes. Para ellos Burnout sería el resultado de la repetición de la presión emocional, mientras que tedium sería consecuencia de una presión crónica a nivel físico, emocional y mental. El constructo tedium sería más amplio que el de Burnout.

Pines y Kafry (1978) han afirmado que el tedium se caracteriza por sentimientos de depresión, vaciamiento emocional y físico y una actitud negativa hacia la vida, el ambiente y hacia sí mismo, y ocurre como resultado de un evento vital traumático súbito y abrupto, o como resultado de un proceso lento y gradual diario de "machaque".

Pines, Aronson y Kafry (1981) citado por (Rubio Jiménez, 2003) han descrito el Burnout como un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por estar implicada la persona durante largos periodos de tiempo en situaciones que le afectan emocionalmente.

En 1984, Brill citado por (Fidalgo, 2006), otro investigador de esta área, entiende el Síndrome del Burnout, como un estado disfuncional relacionado con el trabajo en una persona que no padece otra alteración psicopatológica significativa. Una vez que está afectado el trabajador, si no es con una intervención externa de cambio de las condiciones que han motivado esa alteración, de protección, de ayuda o mediante un reajuste laboral, no conseguirá recuperar su salud. El Síndrome de Burnout, no se da como consecuencia de un salario insuficiente, o de incompetencia por falta de conocimientos, o debido a las dificultades físicas, ni es consecuencia de cualquier trastorno mental existente. Lo que se deriva de estos aspectos no se debe interpretar como Burnout. Brill (1984) citado por (Fidalgo, 2006), considera que el desarrollo de Síndrome del Burnout puede tener lugar en cualquier trabajo, y no sólo en los que existe un trato directo con el usuario receptor de los servicios laborales.

En 1986, se redefine el término por Maslach y Jackson citado por (Da Silva, 2001), como un "Síndrome de agotamiento emocional con deshumanización e insatisfacción personal que aparece en individuos que trabajan con personas" también lo describían como "una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

principales son un agotamiento físico y/o psicológico, una actividad fría y despersonalizada en la relación con los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que ha de realizar”.

Maslach y Jackson lo considera como un proceso de estrés crónico por contacto y lo definió en 1981 como:

Un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes.

Por otro lado Gil Monte y Peiro (1997) define el síndrome de quemarse en el trabajo como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos citado por (Del Angel et al., 2008) hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por una vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta se da, frecuentemente, en las organizaciones de servicios, aunque no está restringida a ellas.

En 1998, Pines y Aronson citado por (Fidalgo, 2006), proponen una definición más amplia, no restringida a los profesionales de ayuda. “Es el estado de agotamiento mental, físico y emocional, producido por la involucración crónica en el trabajo en situaciones con demandas emocionales”. El agotamiento físico se caracteriza por baja energía, fatiga crónica, debilidad general y una amplia variedad de manifestaciones psicosomáticas, El agotamiento emocional incluye sentimiento de incapacidad, desesperanza o de alineación con el trabajo, El agotamiento emocional se refiere al desarrollo de actitudes negativas hacia uno mismo, hacia el trabajo y hasta hacia la vida misma. Las excesivas demandas psicológicas no se dan únicamente en el servicio directo al público, sino que pueden darse también en otros ámbitos laborales, como en puestos directivos, en el trabajo comercial, en la política, etc.

Pines destaca la importancia, desde la prevención, de la calidad de las relaciones interpersonales en el trabajo, del modo de supervisión y de las oportunidades de aprendizaje continuo y desarrollo de la carrera con las que cuente el trabajador.

Nagy (1985) citado por (Rubio Jiménez, 2003) señala que el Burnout describe un gran número de manifestaciones psicológicas y físicas evidenciadas en trabajadores empleados en profesiones consideradas de interacción humana, añadiendo que Burnout y estrés podrían ser conceptos similares y que Burnout sería un tipo específico de estrés.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

5.1.2. MANIFESTACIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT

El estudio se basa en el síndrome de Burnout ofrecida por Maslach y Jackson 1981, entendiéndolo como un proceso caracterizado tridimensionalmente por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

5.1.2.1. Agotamiento Emocional

Se describe como la fatiga o falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado. Puede darse en conjunto con sentimientos de frustración y tensión, en la medida que ya no se tiene motivación para seguir lidiando con el trabajo (Maslach et al, 2001) citado por (Buzzetti, 2005).

5.1.2.2. Despersonalización

Alude al intento de las personas que proveen servicios a otros, de poner distancia entre sí misma y al usuario por medio de ignorar activamente las cualidades y necesidades que los hace seres humanos únicos (Maslach et al, 2001) citado por (Buzzetti, 2005).

5.1.2.3. Baja Realización Personal

Describe la tendencia a auto evaluarse negativamente, declinando el sentimiento de competencia en el trabajo. En otras palabras, los individuos sienten que no se desempeñan tan bien como lo hacían en un comienzo (Maslach et al, 2001) citado por (Buzzetti, 2005).

5.1.3. PROCESO DEL SÍNDROME DEL BURNOUT

(Cordes & Doughert, 1993), han desarrollado un interesante modelo explicativo del proceso mediante el cual se adquiere esta patología:

La interpretación de este modelo ha de hacerse a partir de las siguientes proposiciones:

1. La existencia de altos niveles de demanda para la realización del trabajo es el determinante primario del agotamiento emocional. Estas demandas incluyen sobrecarga laboral en:
 - Conflictividad del puesto de trabajo.
 - Contactos personales en el ejercicio de las funciones laborales directas, frecuentes y extensas.
2. Si se producen altos niveles de demanda laboral sobre el individuo, se facilita la propensión al agotamiento emocional. Los trabajadores de menor edad y los que se

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

forman altas expectativas de rendimiento en el desempeño de sus puestos de trabajo y respecto de la organización en su conjunto, así como aquello que convierten su actividad laboral en el centro de su vida, tienen mayores riesgos de padecer agotamiento emocional.

3. La presencia de altos niveles de agotamiento emocional son el primer desencadenante de la despersonalización, siendo esta proposición especialmente verificable en trabajadores varones que han sido socializados laboralmente de forma altamente profesionalizada e impersonal.
4. Quienes experimentan agotamiento emocional son más proclives a “cosificar”¹ a las personas con las que se relacionan laboralmente, intensificándose esta tendencia si trabajan en un ambiente burocrático, rígido, con escasa o nula participación en la adopción de decisiones y con un sistema de incentivos no equitativo respecto de las contingencias organizacionales (eficacia, eficiencia, dedicación, etc.).
5. Los trabajadores que padecen altos niveles de despersonalización alteran sus relaciones con los “clientes”, con los colegas y con la organización de forma tal que inhiben su percepción de autoeficacia.
6. Cuando las personas juzgan que su esfuerzo no es apreciado, o que es inefectivo o inadecuado, disminuyen la autovaloración de sus capacidades.
7. La disponibilidad de recursos que tiene la persona para proteger su sensación de bienestar laboral amortigua el efecto del proceso que instaura la patología del “quemado laboral”.
8. La percepción de soporte organizacional y personal minorra el riesgo de agotamiento emocional, despersonalización y deterioro de la auto-evaluación de competencia personal.

5.1.4. VARIABLES FACILITADORAS DEL BURNOUT

La investigación se encauza en analizar la prevalencia de las variables socioeconómicas de los conductores en las manifestaciones del síndrome de Burnout, ello nos conlleva a enfocarnos en las variables más relevantes coligadas al síndrome de Burnout.

Según (Rubio Jiménez, 2003) las variables más utilizadas son las del contexto laboral. Sin embargo, los Autores creen que las actitudes individuales, las creencias

¹ *Cosificar: Deshumanizar y Considerar a una persona como cosa u objeto.*

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

personales, los factores de personalidad, y estrategias aprendidas de enfrentamiento, a los problemas pueden jugar un papel importante en el inicio y desarrollo del síndrome.

Maslach (1978), citado por (Rubio Jiménez, 2003) exponía que las variables organizacionales, influían mas significativamente sobre el Burnout que las variables personales, los trabajos de LeCroy y Rank (1986), ratifican esta propuesta.

Sin embargo Smith, Bybee y Raish (1988) has señalado que las características situacionales y de personalidad son subyacentes al Burnout.

A continuación exponemos la posición de diferentes autores con respecto a la posición que tienen las variables personales, en la explicación del Burnout. Cabe destacar que las siguientes declaraciones son citadas por (Rubio Jiménez, 2003).

Moreno y Oliver (1993), exponen que los factores organizacionales son la causa principal en la configuración del Burnout. También Olabarria (1995) explica el origen del síndrome desde factores exclusivamente laborales y organizacionales.

Pedrabissi, Rolland, y Santinello, (1994) plantean que el Burnout no puede explicarse exclusivamente a partir de los rasgos de personalidad particulares.

Autores como Kremer y Hofman (1985), Helliwell (1985), Brissie, Hoover-Dempsey y Bassler (1988) y Friedman (1981), resaltan la importancia tanto de las variables individuales como de las organizacionales.

Maslach y Jackson (1984) en un intento por reconciliar la gran diversidad de correlaciones encontradas, en los distintos estudios con el Burnout, exponen que no todas las variables asociadas al Burnout, tienen la misma capacidad predictiva del síndrome, ya que las variables estarán interrelacionadas, de manera diferente, con cada una de sus tres dimensiones.

5.1.5. VARIABLES SOCIOECONÓMICAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Son numerosos estudios del Síndrome de Burnout que se enfocan en al análisis de aspectos socioeconómicos y la relación con las manifestaciones que presenta el Burnout.

- **Sexo:** (Maslach & Jackson, 1981), encontraron baja incidencia de Burnout en mujeres, debido a que ellas llevan mejor las situaciones de conflicto en el trabajo, pero experimentan mayor agotamiento emocional y menor despersonalización que los hombres. Mientras que (Quaas, 2006) encontró que las mujeres presentan un agotamiento emocional en un grado medio y los hombres en un grado bajo.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

(Schwab & Iwanicki, 1982) y (Gil-Monte & Peiró, 1997) encontraron que los hombres tienen mayor sentimiento negativo hacia los estudiantes. En cambio otros autores (Abraham, 1984) y (Maslach, 1999) centran su atención en el doble rol ejercido por la mujer en el trabajo y en la casa como fuente de estrés.

- Edad:** (Maslach & Jackson, 1981) sostienen que las personas más jóvenes presentan mayor agotamiento emocional y las personas mayores presentan alto grado de realización personal. Además afirman que el desgaste ocurre en los primeros años de trabajo. (Van Ginkel, 1987) y (Borg y Falzon, 1989) citados por (Moriana Elvira & Herruzo Cabrera, 2004) informaban que los docentes más experimentados, que llevaban más de veinte años en la profesión, tenían una respuesta de estrés mayor que la de sus compañeros. Sin embargo, (Malik, Mueller, & Meinke, 1991) citados por (Moriana Elvira & Herruzo Cabrera, 2004) no informaban sobre diferencias significativas respecto a la edad.
- Estado civil y relaciones familiares:** (Maslach & Jackson, 1981) hallaron que las personas que eran solteras o divorciadas presentaron puntuaciones más altas que los casados. Y (Maslach, 1982) citado por (Moriana Elvira & Herruzo Cabrera, 2004), afirma que el hecho de tener hijos puede funcionar como un factor de protección ante el Burnout puesto que se relacionaría con la supuesta maduración que acompaña al ser padre, la mayor experiencia en resolver problemas en los que están involucrados niños y el apoyo emocional recibido por parte de la familia. De esta forma, se ha planteado la cuestión de llevarse a casa algunos aspectos relacionados con el trabajo, lo cual ha sido considerado negativo para las relaciones interpersonales del profesor dentro de la familia y, por tanto, una fuente de estrés. Sin embargo, autores como (Cooke & Rousseau, 1984) puntualizan que esta situación también puede aportar algo positivo, ya que puede darse una oportunidad para recibir apoyo, consejo o simplemente desahogo, al tener la posibilidad de exponer asuntos del trabajo en el seno familiar.
- Nivel Impartido:** En esta variable según (Maslach & Jackson, 1981) entre mayor nivel educativo tengan las personas mayor agotamiento emocional presentan, pero menor despersonalización debido a una mayor realización personal. Según (Beer & Beer, 1992) y (Burke & Greenglass, 1989) citados por (Moriana Elvira & Herruzo Cabrera, 2004) a medida que se tenga mayor nivel educativo a excepción de los profesores universitarios, el nivel de Burnout aumenta, siendo los profesores de secundaria los más afectados en cuanto a la despersonalización y realización personal.
- Tipo de centro:** (Moriana Elvira & Herruzo Cabrera, 2004) plantea que el tipo de centro en donde se desarrolla la función docente tiene grandes implicaciones en la

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

percepción de estrés por parte del profesorado. Si diferenciamos estos, por encontrarse en núcleos urbanos, rurales o por ser centros denominados suburbanos (tradicionalmente denominados marginales), todas las investigaciones apuntan en la misma dirección: existen mayores índices de Burnout en los centros suburbanos que en los dos anteriores. Parece ser que el comportamiento de los alumnos sería el factor principal, ya que se trata de personas que frecuentemente pertenecen a minorías marginadas y a familias multiproblemáticas.

Otros investigadores sostienen que los resultados en relación al síndrome de quemarse y antigüedad en la profesión, son similares a los obtenidos con la variable edad, y presentan idéntica justificación teórica.

Es decir, que los profesionales noveles son más jóvenes e inexpertos y poseen menos estrategias de afrontamiento para prevenir las situaciones de estrés, siendo mayor el riesgo a quemarse por el trabajo.

Las diferencias en los resultados obtenidos respecto a otros estudios podrían estar influidas por las características de las muestras de las investigaciones, ya que no siempre se trata de comparaciones con profesorado de educación secundaria sino que algunas de ellas están integradas por profesorado de otros niveles (primaria y universitaria). Es este sentido, en un estudio se señala que la realización personal se ve afectada de forma estadísticamente significativa por el nivel educativo en que se imparte la docencia.

5.1.6. SÍNDROME DE BURNOUT EN CONDUCTORES

Los conductores de transporte público, los principales desencadenantes de estrés son: la presión del tiempo por marcar su tarjeta a la hora, la frustración por sentirse incapaces de atender plenamente a los pasajeros, los horarios de trabajo por turnos rotatorios, el ruido, la polución y las congestiones de tráfico (Salazar & Pereda, 2010). Los estudios realizados en conductores señalan también que aquellos que tienen más accidentes son más individualistas, osados, además de ser agresivos y tener dificultad para controlar sus impulsos (Lamounier & Villemor-Amaral, 2006). De hecho, Ponce (2009) ha reportado que los conductores que no respetan las normas de tránsito tienen puntuaciones más elevadas en conducta antisocial. Además de eso, los choferes que se accidentan más se sienten insatisfechos, desmotivados y dicen no tener conocimientos suficientes (Vázquez, González & Perera, 2002). Otros estudios han señalado que tienen déficits atencionales (Velásquez & Escobar, 2011). Citado por (Arias Gallegos, Mendoza del Solar y Masías Salinas, 2013)

También se ha reportado que los conductores con mayor tiempo de conducción, los que tienen más edad y los casados conducen mejor, presentan mayor serenidad y prudencia ante el volante (Ponce et al., 2006). Con respecto al síndrome de burnout en

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

conductores, aquellos con mayores puntuaciones en este síndrome son incapaces de actuar adecuadamente ante al estrés, además aquellos que tienen más accidentes presentan mayor cansancio físico y emocional, cinismo, baja autoestima, desmotivación e impulsividad. Por otro lado, los conductores que tienen mayor realización personal son más felices, están cómodos con su trabajo, cumplen con las reglas y son respetuosos, atentos y precavidos (Salazar & Pereda, 2010). Citado por Citado por (Arias Gallegos, Mendoza del Solar y Masías Salinas, 2013)

Ponce (2009) señala que los conductores que infringen las normas de tránsito presentan mayores niveles de conducta psicopática, lo cual puede sobrevenir como producto de la despersonalización. En ese sentido, pudimos constatar como para el caso de los policías, que las mujeres presentaban mayores niveles de despersonalización que sus pares varones, lo cual dejaba entrever cambios en su manera de ser y de actuar debido a su inmersión en un ambiente masculinizado, con todo lo que ello representa (Arias & Jiménez, 2011). Del mismo modo, los conductores pueden estar siendo afectados por el estrés de tal manera, que cambian su manera de ser, es decir se despersonalizan. Citado por Citado por (Arias Gallegos, Mendoza del Solar y Masías Salinas, 2013)

5.1.7. TECNICAS MULTIVARIABLES UTILIZADAS EN EL ANALISIS

5.1.7.1. ANÁLISIS DE CLÚSTER

Según (Tathan Black, 2007), el análisis clúster es la denominación de un grupo de técnicas multivariantes cuyo principal propósito es agrupar objetos basándose en características que poseen. El análisis de clúster clasifica objetos (es decir, encuestados, productos u otras entidades) de tal forma que cada objeto es muy parecido a los que hay en el conglomerado con respecto a algún criterio de selección predeterminado. Los conglomerados de objetos resultantes deberían mostrar un alto grado de homogeneidad interna (dentro del conglomerado) y un alto grado de heterogeneidad extra (entre conglomerados).

El objetivo principal del análisis de clúster es definir la estructura de los datos colocando las observaciones más parecidas en grupos, para ello debemos tener en cuenta:

- **Medición de la similitud**

La similitud son métodos de observaciones simultáneamente comparadas sobre dos variables de aglomeraciones (V_1 , V_2). Para indicar entre las distancia su similaridad. (Tathan Black, 2007).

En esta investigación utilizaremos:

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

- **Medidas de similitud para variables métricas**

Según (Uriel & Aldás, 2005) Ocurren cuando las variables que se utilizan para caracterizar las observaciones sean métricas, es decir, de intervalo o de razón, se puede utilizar cualquiera de las siguientes medidas de similitud.

- 1. Distancia euclídea:**

Cuando se consideran dos observaciones i, j de las n posibles y si llamamos X_{ip} y X_{jp} al valor que toma la variable X_p de las K existentes en dichas observaciones, la distancia euclídea D_{ij} entre ambas se calcula de la siguiente forma:

$$D_{ij} = \sqrt{\sum_{p=1}^k (X_{ip} - X_{jp})^2}$$

- 2. Distancia euclídea al cuadrado**

$$D_{ij} = \sum_{p=1}^k (X_{ip} - X_{jp})^2$$

- 3. Distancia Manhattan**

$$D_{ij} = \sum_{p=1}^k |X_{ip} - X_{jp}|$$

- **Formación de Grupos**

Después de tener la medida de similitud, se debe escoger el método adecuado para la formación de conglomerados, existen muchos métodos, pero para nuestra investigación utilizamos el análisis jerárquico de conglomerados. (Uriel & Aldás, 2005)

- **Análisis Jerárquico de Conglomerados**

Según (Uriel & Aldás, 2005), Este método consiste en que cada individuo es un grupo en sí mismo. Sucesivamente se va formando grupos de mayor tamaño fusionando grupos cercanos entre sí, hasta que todos los individuos confluyen en un solo grupo. Según (Uriel & Aldás, 2005), Los principales agrupamientos Jerárquicos son:

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

- **Método del centroide**

Este método del centroide, comienza uniendo aquellas dos observaciones que están más cercanas. Después el grupo formado, es sustituido por una observación que lo representa y en la que las variables toman los valores medios de todas las observaciones que constituyen el grupo representado (centroide).

- **Método del vecino más cercano**

En el método del vecino más cercano, es la distancia entre dos grupos es representada entre los dos miembros más cercano de esos dos grupos.

- **Método del vecino más lejano**

El método del vecino más lejano, es análogo al anterior, pero con la diferencia de que la distancia entre dos grupos se mide por la distancia entre sus miembros más lejanos.

- **Método de la vinculación promedio**

La distancia entre dos grupos de este método se obtiene calculando la distancia promedio entre todos los pares de observaciones que pueden formarse tomando un miembro de un grupo y otro miembro del otro grupo.

- **Método Ward**

El método Ward no calcula distancia entre los distintos conglomerados para decidir cuales se deben fusionar, ya que sus objetos es maximizar la homogeneidad dentro de cada conglomerado. Para ello plantea todas las posibles combinaciones de observaciones para el número de grupos que se esté considerando en cada etapa concreta. Después de haber seleccionado el método para formar números de conglomerado, que en nuestra investigación se utilizo el método del vecino más cercano, por medio de una figura llamada Dendograma se muestran las agrupaciones encontradas por el método seleccionado.

- **Dendograma**

Es una representación visual de cada uno de los pasos de la asociación, mostrando los conglomerados que se combinan y el valor de los coeficientes de asociación en cada paso.

Para trazar el Dendograma se representan los conglomerados por líneas horizontales proyectadas de izquierda a derecha, que se conectan y unen secuencialmente

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

mediante líneas verticales trazadas al correspondiente nivel de disimilitud conforme se cierra los clúster, preservando la razón de los coeficientes en cada paso; cuanto antes se cierren es que más parecido entre sí son los elementos, y cuanto más tardan en cerrarse es que son menos afines. El Dendograma permite evaluar la cohesión de los conglomerados que se forman y proporcionan información sobre el número adecuado de los conglomerados que se forman y proporcionan información sobre el número adecuado de conglomerados que deben conservarse. (Mongay Fernández, 2005).

5.1.7.2. REGRESIÓN LOGÍSTICA

Según (Díaz Monroy & Morales Rivera, 2009), La regresión logística es un modelo estadístico que tienen como finalidad primordial explicar el comportamiento de las variables que, de acuerdo con el marco conceptual asumido por el investigador, están ligadas a un fenómeno mediante otras variables asociadas al mismo fenómeno. Un modelo está compuesto por la variable a explicar (dependiente o respuesta) y las variables explicativas (independientes o regresoras) con las cuales se pretende dar cuenta del comportamiento de la variable respuesta. El modelo se hace visible a través de una función matemática con la cual se expresan las relaciones entre las variables puestas en juego.

5.1.7.2.1. REGRESIÓN LOGÍSTICA ORDINAL

Según (Díaz Monroy & Morales Rivera, 2009), los modelos que se usan comúnmente cuando se tienen categorías ordinales son el modelo logit acumulativo, el modelo de categoría adyacente, el modelo logit de continuación de razón y el modelo de odds proporcionales; este último, por ser el que se implementa en la mayoría de los programas de análisis estadísticos, se trata a continuación.

El modelo de odds proporcionales se basa en el supuesto que el efecto de las covariables X_1, \dots, X_p es igual para todas las categorías en la escala logarítmica, el modelo es

$$\text{Log} \pi_1 + \dots + \pi_j \pi_{j+1} + \dots + \pi_r = \beta_{0j} + \beta_1 X_1 + \dots + \beta_p X_p$$

Note que el productor lineal tiene un intercepto que depende de la categoría j , pero las otras variables explicativas no dependen de j .

En el caso de una respuesta ordinal con tres categorías y dos variables explicativas, de acuerdo con el modelo, se tiene:

$$\text{Log} \pi_1 \pi_2 + \pi_3 = \beta_{01} + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_p$$

$$\text{Log} \pi_1 + \pi_2 \pi_3 = \beta_{02} + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_p$$

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

A partir de las ecuaciones anteriores, teniendo en cuenta que $\pi_1 + \pi_2 + \pi_3 = 1$, se demuestra que

$$P_{Y=1} = 11 + \exp -(\beta_{01} + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2)$$

$$P_{Y=3} = 11 + \exp -(\beta_{02} + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2)$$

El valor de P (Y = 2) se obtiene por diferencia

$$P(Y = 2) = 1 - P(Y = 1) - P(Y = 3)$$

5.2. ESTADO DEL ARTE

El estudio del Síndrome de Burnout en Conductores se ha desarrollado en diferentes países del mundo, aportando estos conocimientos a orientar a ver las manifestaciones que podrían presentar los Conductores. Por esta razón se verá a continuación los aportes que realizan algunos autores desde la perspectiva del país en materia y en especial estudios realizados a nivel de Colombia.

- **CHILE**

(Olivares Faúndez, Jélvez Wilke, Mena Miranda y Lavarello Salinas, 2013). Realizaron un estudio sobre Burnout y Carga Mental en Conductores del Transporte Público de Chile. La muestra del estudio la componen 112 conductores de transporte público de la ciudad de Santiago de Chile. Los instrumentos utilizados fueron el CESQT y el NASA-TLX (Task Load Index). Los análisis descriptivos y correlacionales se realizaron mediante el programa SPSS 22. Confirmaron la hipótesis, Burnout se correlaciona con Carga mental, pues los niveles del síndrome se asociaron positiva y significativamente. Todas las subescalas presentaron valores de consistencia interna superiores a 0,70. La prevalencia del Burnout fue del 23,22% para el Perfil 1 y un 6,25% para el nivel clínico (Perfil 2) (Gil-Monte, 2005). Los niveles de Burnout en la muestra recabada, de acuerdo a la literatura internacional, es alto, y se confirma la importancia de estos fenómenos en la salud mental de los conductores del transporte público de Santiago de Chile.

- **ECUADOR**

(Torres Mullo, 2016). Realizo un estudio "CONDUCTAS AGRESIVAS Y ESTRÉS LABORAL DE LOS CONDUCTORES DE LA COOPERATIVA VÍA FLORES DE LA CIUDAD DE AMBATO". Se ha planteado con el objetivo de indagar si existe una relación entre conductas agresivas (agresión física, agresión verbal, ira y hostilidad) y el estrés laboral de los conductores de la Cooperativa Vía Flores de la ciudad de Ambato, esta población cuenta con 80 personas, de los cuales todos son hombres con edades comprendidas entre los 25 y 50 años. Como instrumentos psicométricos se ha planteado la prueba para Identificar Conductas Agresivas Cuestionario de Agresión (A-

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

Q) Versión reducida (Matalinares, et al., 2012).y la Escala de Apreciación del Estrés (EAE), para posterior al estudio establecer la relación existente entre las dos variables. En la ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua las conductas agresivas y el estrés laboral han sido un contenido de suma importancia debido a una relación estrecha entre las dos, además la agresividad y el estrés se las ha catalogado como un fenómeno que es perjudicial para la persona y que va en aumento, el lugar donde se presenta mencionado fenómeno es en los conductores de la Cooperativa “Vía Flores”. Los factores de riesgo más relevantes de dicha problemática son: inconvenientes familiares, económicos y personales en los cuales existe una influencia de las emociones sobre los ejes fundamentales del desarrollo humano.

- **MÉXICO**

(Aranda Beltrán, Rendón Lizárraga y Ramos Gutiérrez, 2011). Hicieron una investigación del Síndrome de burnout y salud en trabajadores del sistema de tren eléctrico, México. El estudio fue transversal y analítico. La población participante lo hizo de manera voluntaria y bajo consentimiento informado. Los instrumentos de evaluación fueron: un cuestionario con ítems generales y el Maslach Burnout Inventory. La participación fue del 92%. El 83.5% son hombres. La permanencia en la institución fue de 10.8 años. El 56.6% trabaja el turno vespertino. El 20% mencionó haber estado enfermo por culpa del trabajo. El síndrome se presentó en el 39.4%, asociándose la dimensión agotamiento emocional con estar enfermo. El síndrome se refleja en la calidad de vida y rendimiento laboral; evitarlo es lo ideal.

(Chávez Ventura y Merino Carranza, 2014). Realizaron una investigación en ACCIÓN PLANIFICADA, BURNOUT, SENTIDO DE VIDA, VALORES Y TEMERIDAD EN CHOFERES DE RUTA URBANA. Se efectuó un estudio correlacional, con el objetivo de determinar la relación entre las variables psicológicas: acción planificada, Síndrome de Burnout, sentido de vida, valores y variables sociodemográficas con las conductas temerarias e historial de infracciones en los choferes de ruta urbana de una empresa del distrito de Trujillo. Para tal fin, se evaluó a una muestra de 31 choferes con las pruebas de Acción Planificada, el Test de Propósito en la vida, la prueba MBI-GS y el Cuestionario de Valores de Schwartz. Transcurridas dos semanas, fueron registradas por 30 minutos, las conductas temerarias de los choferes durante el manejo. Dos observadores emplearon el registro de observación de eventos, de manera independiente y se consideraron los registros con acuerdo unánime. Se concluye que existen correlaciones moderadas en algunas de sus dimensiones. La población estuvo constituida por los choferes de combi (camionetas rurales) de ruta urbana: El Bosque - Trujillo - La Esperanza, adscritos a una empresa, cuyo tipo es de una sociedad de responsabilidad limitada, donde el 99% de las unidades son de propiedad de terceros. Los propietarios de dichas móviles en un 70% tienen choferes y cobradores. En la actualidad, la empresa cuenta con 70 unidades, de las cuales 50 trabajan diariamente.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

- **PERU**

(Arias Gallegos, Mendoza del Solar y Masías Salinas, 2013). Realizaron una investigación sobre el SÍNDROME DE BURNOUT EN CONDUCTORES DE TRANSPORTE PÚBLICO DE LA CIUDAD DE AREQUIPA. Este estudio presenta los niveles de síndrome de burnout que exhiben un grupo de conductores de la ciudad de Arequipa. Se tomó una muestra de 94 choferes de cuatro empresas de transporte metropolitano a quienes se les aplicó el Inventario de Burnout de Maslach, en su formato genérico. Los resultados señalan altos porcentajes de conductores afectados por niveles severos de agotamiento emocional, despersonalización y burnout. Mientras que el agotamiento emocional ($r= 0.729$) y la despersonalización ($r= 0.651$) se relacionaron positiva y significativamente con el síndrome de burnout ($p < 0.01$), la baja realización personal se relaciona negativamente con estas dimensiones y de manera débil con el síndrome de burnout

5.3. MARCO CONCEPTUAL

A continuación se relacionan una serie de términos que han sido importantes para tal investigación, se ha querido identificar y definir cada una de ellas para comprender un poco más el contexto de tal investigación. Todos están funcionando como un sistema, se relacionan entre sí para poder tener un entorno favorable, llegar a lo que se busca y abrir puertas a otros posibles estudios científicos.

- **BURNOUT:** Es un síndrome de cansancio emocional, despersonalización, y baja realización personal, que ocurre en individuos, que son gente trabajadora-social. Es una respuesta al esfuerzo emocional crónico por el trato extenso con otros seres humanos. (Maslach & Jackson, 1981).
- **ANÁLISIS DE CONGLOMERADOS:** Es una técnica multivariante que busca agrupar elementos (o variables) tratando de lograr la máxima homogeneidad en cada grupo y la mayor diferencia entre los grupos.
- **BARBATORICOS:** Drogas que actúan como sedantes del sistema nervioso central y, por virtud, producen un amplio esquema de efectos, desde sedación suave hasta anestesia.
- **CEFALIAS:** Referencia a los dolores y molestias localizadas en cualquier parte de la cabeza.
- **CONFIABILIDAD:** Se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

- **DENDOGRAMA:** Es la representación gráfica que mejor ayuda a interpretar el resultado de un análisis clúster.
- **PATOLOGIA:** Parte de la medicina encargada del estudio de las enfermedades en su más amplio sentido, es decir, como procesos o estados anormales de causas conocidas o desconocidas.
- **RIESGO PSICOSOCIAL:** Condición que se encuentra presente en una situación laboral, y que están directamente relacionada, con la organización, el contenido del trabajo, y la realización de la tarea, y que se presenta con la capacidad de afectar tanto al desarrollo del trabajo como a la salud del trabajador.
- **SALUD OCUPACIONAL:** ciencia que busca proteger y mejorar la salud física, mental, social y espiritual de los trabajadores en sus puestos de trabajo, repercutiendo positivamente en la empresa.
- **SINDROME:** .cuadro clínico o conjunto sintomático que presenta alguna enfermedad con cierto significado y que por sus características posee cierta identidad.
- **SOMATICOS:** Significa que "afecta a todo el cuerpo", en lugar de una sola parte o un solo órgano.
- **VALIDEZ:** Grado en que un instrumento realmente mide lo que el investigador pretende.

5.4. HIPÓTESIS

Los factores socioeconómicos de los Conductores del Sistema Integrado de Transporte Público de la ciudad de Bogotá afectan las manifestaciones del Síndrome de Burnout.

5.5. MARCO LEGAL

Dentro del área legal para la preservación de nuestra Investigación y fomento a mejorar las condiciones del bienestar del trabajador, en nuestro estudio sería el objeto enfocado a preservar la seguridad y salud del trabajador en el sector transporte, siendo esta parte afectados por la constante labor y responsabilidad que tiene en proteger las vidas de otras personas (cuando las transportan en el sistema), debido a que tiene que interactuar con ellos y soportar todo tipo de críticas son los conductores del sistema integrado de transporte público de la ciudad de Bogotá.

Se relaciona una serie de normatividad colombiana que pertenece a los riesgos

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

psicosociales que hacen parte de la seguridad Integral del trabajador para su bienestar físico y mental en el entorno de transporte como lo son los conductores del sistema integrado de transporte público de la ciudad de Bogotá.

Cada una de esta normatividad aporta al desarrollo adecuado y benéfico de la labor conducir, donde ese tipo de trabajador este sano y no encamine enfermedades laborales como el estrés ocupacional originando un síndrome muy silencioso que muchos sufren y no tienen idea de padecerlo como lo es el Burnout.

- Resolución 1075 de 1992, Por la cual se reglamentan actividades en materia de Salud Ocupacional. (Posada de la peña, francisco 1992)
- Resolución 2844 de 2007, por la cual se adoptan las guías de atención integral de salud ocupacional basada en evidencias. (Palacio, Diego 2008)
- Resolución 2646 de 2008, la cual establece las disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. (Palacio, Diego 2008)
- Resolución 652 de 2012, por la cual establece la conformación y funcionamiento del comité de convivencia laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones. (Pardo, Rafael 2012)
- Ley 1556 de 2012, Por la cual se dictan normas para garantizar la atención integral a personas que consumen sustancias psicoactivas y se crea el premio nacional "Entidad Comprometida con la prevención del consumo, abuso y adicción a sustancias Psicoactivas" (Londoño soto, Beatriz. 2012)
- Ley 1616 de 2013, Por medio del cual se expide la ley de la salud mental y se dictan otras disposiciones. (Gaviria Uribe, Alejandro. 2013)

6. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El diseño a utilizar en la investigación es no experimental del tipo transaccional y correlacional; se dice que es no experimental, dado que se observan situaciones ya existentes y las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas. Se dice que es transaccional puesto que los datos para analizar y medir la relación variable independiente- variable dependiente se recolectan en un solo momento y en un tiempo único; y correlacional puesto que se intenta establecer el grado de relación

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

existente entre los factores socioeconómicos y el impacto que estas tienen en las manifestaciones del Síndrome de Burnout (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2006).

6.1. Variables

Una variable es una propiedad que puede variar (adquirir diversos valores) y cuya variación es susceptible a medirse, es decir se aplica a un grupo de personas u objetos, las cuales pueden adquirir diversos valores respecto a la variable. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2006).

- Variable Dependiente: Manifestaciones del Síndrome de Burnout.

Las manifestaciones son: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización personal.

- Variable Independiente: las características personales y sociales (factores socioeconómicos) de los Conductores del sistema integrado de transporte público de la ciudad de Bogotá.

Las características personales son: sexo, edad, estado civil, etc.

Las características sociales: Formación académica, experiencia, número de horas de trabajo, entre otros.

6.2. Muestra

Se realizara una Muestra a los conductores del sistema integrado de transporte público de la ciudad de Bogotá. En este caso, nuestra investigación es un estudio no probabilísticas, porque la elección del objeto de estudio no dependen de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2006)

7. DISEÑO METODOLÓGICO

Para la recolección de datos se diseñó un instrumento tipo cuestionario (ver Anexo A) que mide los aspectos socioeconómicos del Conductor y se utilizó el Inventario de Maslach (MBI) donde se muestran las dimensiones del Síndrome de Burnout (ver Anexo B) consideradas.

Los datos obtenidos serán analizados en dos etapas: 1. Se realizara un Análisis de Agrupamiento, usando el software Statgraphics, que permite identificar las variables que caracterizan a los conductores objeto de estudio y 2. La aplicación de una Regresión Logística Ordinal, realizada en el Software R, que permite determinar los efectos que los aspectos socioeconómicos tienen sobre las dimensiones del Síndrome de Burnout.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

La recolección de datos se recolectara en el segundo semestre del 2016, con previa autorización de la gerencia y coordinación del sistema integrado de transporte público de la ciudad de Bogotá.

En cada uno de los casos se mantendrá el carácter confidencial y el anonimato de las pruebas.

7.1. Instrumento de Medición

Con el propósito de determinar las manifestaciones del Síndrome de Burnout, se empleó el Maslach Inventory Burnout (Maslach y Jackson, 1981) (ver Anexo B). Este instrumento consiste en 22 ítems valorados con una escala tipo Likert, donde la persona indica la frecuencia con que se experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems, en el último año, en un rango de 7 adjetivos que van de “Nunca” (0) a “Todos los días” (6).

Según la investigación, la factorización de los ítems arroja en la mayoría de los trabajos 3 factores ortogonales que son denominados agotamiento emocional con 9 ítems, despersonalización que también se nombra deshumanización o despersonalización con 5 ítems, y realización personal en el trabajo con 8 ítems. (Gil-Monte & Peiró, 1997) citado por (Alvarado Calderón, 2009).

Escala Likert	
Rango	Frecuencia
0	Nunca / Ninguna vez
1	Casi nunca / Pocas veces al año
2	Algunas veces / Una vez al mes o menos
3	Regularmente / pocas veces al mes o menos
4	Bastantes Veces / Una vez a la semana
5	Casi Siempre / Pocas veces a la semana
6	Siempre / Todos los días

Tabla 1: Escala Likert, Maslach Inventory Burnout

Fuente: Alvarado Calderón, 2009

7.1.1. Contenido de la Prueba

- **Agotamiento Emocional.** Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. La conforman los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome. La puntuación máxima es de 54 puntos, y cuanto mayor

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

es la puntuación en esta subescala mayor es el agotamiento emocional y el nivel de Burnout experimentado por el sujeto.

ÍTEMS	PREGUNTAS
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar
6	Trabajar con alumnos todos los días es una tensión para mi
8	Me siento agotado por el trabajo
13	Me siento frustrado por mi trabajo
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro
16	Trabajar en contacto directo con los alumnos me produce bastante estrés
20	En el trabajo siento que he llegado al límite de mis probabilidades

Tabla 2: preguntas relacionadas del Agotamiento Emocional, Maslach Inventory Burnout.

Fuente: Alvarado Calderón, 2009

- **Despersonalización.** Está formada por 5 ítems, que son los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. La puntuación máxima es de 30 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la despersonalización y el nivel de Burnout experimentado por el sujeto.

ÍTEMS	PREGUNTAS
5	Creo que trato a algunos alumnos con diferencia
10	Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo
11	Me preocupa que este trabajo me este endureciendo emocionalmente
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los alumnos a los que tengo a mi cargo en la universidad.
22	Siento que los alumnos me culpan de algunos de sus problemas

Tabla 3: preguntas relacionadas a la Despersonalización, Maslach Inventory Burnout.

Fuente: Alvarado Calderón, 2009

- **Baja Realización Personal.** Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. La Realización Personal está

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

conformada por los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. La puntuación máxima es de 48 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la realización personal, porque en este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de Burnout. Es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto.

ÍTEM	PREGUNTAS
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis alumnos
7	Me enfrento muy bien con los problemas que presentan mis alumnos
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros
12	Me encuentro con mucha vitalidad
17	Tengo facilidad para crear una atmosfera relajada a mis alumnos
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con mis alumnos
19	He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma

Tabla 4: preguntas relacionadas a la Baja Realización Personal, Maslach Inventory Burnout.

Fuente: Alvarado Calderón, 2009

Según (Bareño y etal, 2008) los Rangos de puntuaciones totales de cada subescala en tres tramos que define un nivel de Burnout son los siguientes:

NIVEL	MANIFESTACIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT		
	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACIÓN	BAJA REALIZACIÓN PERSONAL
BAJO	0<18	0<5	0>40
MEDIO	19-26	6-9	34-39
ALTO	0>27	0>10	<33

Tabla 5: Rango donde se puede presentar los niveles de las manifestaciones del síndrome de Burnout.

Fuente: Bareño y etal, 2008

7.2. Validación

El proceso de validación de un instrumento de medición de un constructo está vinculado con la teoría (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista, 2006), es así que la validez del instrumento usado en esta investigación se garantiza a través de la revisión de literatura, la cual nos proporciona una amplia evidencia sobre la validez y consistencia que el mismo muestra en estudios realizados en distintos contextos.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

8. FUENTES PARA LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN

8.1. FUENTES PRIMARIAS

La información que se requiere para comprobar y realizar toda nuestra investigación se realizaría a través o medio de encuestas a los conductores del sistema integrado de transporte público de la ciudad de Bogotá para conocer en detalle sus aspectos socioeconómicos y la evaluación del instrumento de medición para establecer el índice de presencia del síndrome de Burnout.

8.2. FUENTES SECUNDARIAS

La información secundaria se ha basado en la consulta de libros de investigación científica y en artículos relacionados al síndrome de Burnout, para establecer índices de tolerancia y llevar a cabalidad tal investigación.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

9. RECURSOS

A continuación para nuestro trabajo investigativo se requiere los siguientes recursos para llevarlos a cabalidad., los costos son en pesos.

- Descripción detallada del Personal requerido

Nº	NOMBRE Y APELLIDOS	PROFESIÓN	POSGRADO	FUNCIÓN BÁSICA DENTRO DEL PROYECTO	DEDICACIÓN	DURACIÓN	COSTO
1		Estadístico	N/A	Asesoría sobre el manejo de los Software estadístico para el análisis de los datos	Medio Tempo	8 días	\$300.000

- Descripción de equipos requeridos

DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO	PROPÓSITO FUNDAMENTAL DEL EQUIPO EN EL PROYECTO	ACTIVIDAD EN LAS CUALES LO UTILIZA PRIORITARIAMENTE	COSTOS REALES				TOTAL
			IMPORTADO	LOCAL	ARRENDADO	PROPIO	
Computador	Redacción y evaluación de la investigación	Análisis y redacción de la investigación				x	\$1000.000
Software	Análisis de datos	Registrar y evaluar los datos de la investigación			x		\$200.000

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

- Descripción de otros gastos

DESCRIPCION	PROPOSITO FUNDAMENTAL DE LA INVESTIGACION	COSTOS
Materiales y suministro	Fotocopias	\$100.000
Transporte y viaticos	Encuestadores	\$500.000
Imprevistos	-	\$100.000

10. CRONOGRAMA

Las actividades a desarrollar en nuestra investigación se dan a conocer de la siguiente manera:

Tiempo Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3			
	Semanas				Semanas				Semanas			
Recolección de datos y/o Literatura	x	x	x	x								
Procesamiento de datos y/o estudio			x	x	x							
Análisis de Información y resultados					x							
Elaboración de Informe						x						
Entrega del informe final al director para revisión						x						
Ajustes al informe final							x					
Entrega del informe final								x				

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

11. RESULTADOS

11.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

En esta investigación se presentan los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario de los datos socioeconómicos de los conductores del Sistema Integrado de Transporte Público de la Ciudad de Bogotá (Ver Anexo A), en el cual participaron 33 Conductores de forma voluntaria.

✓ EDAD

Se dividió la muestra en grupos de edades de la siguiente manera: Jóvenes (26-30), pre-maduros (31-35), maduros (36-40), media de edades (41-45), mayores (46-50) y prejubilados (51-55). (Tabla N°)

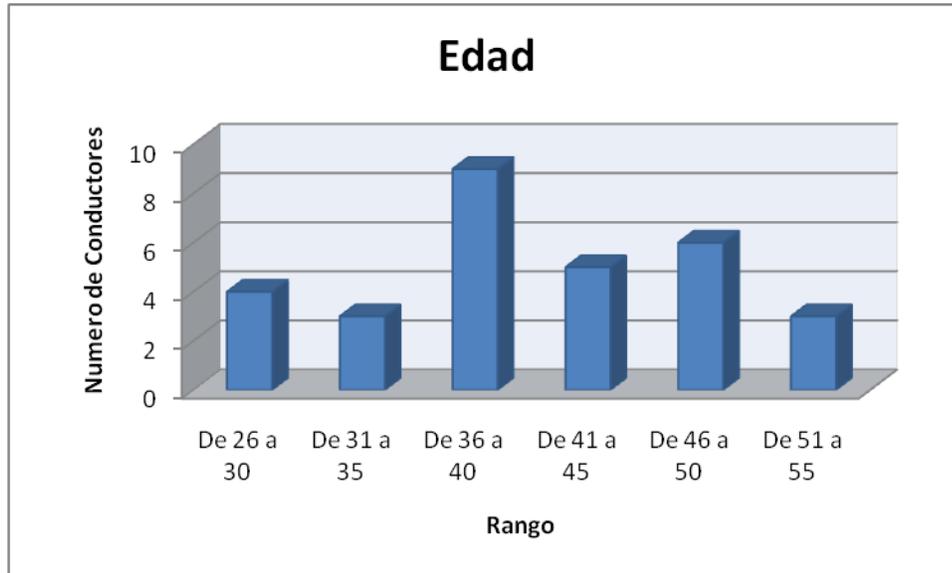
Edad	Porcentaje
De 26 a 30	13%
De 31 a 35	10%
De 36 a 40	30%
De 41 a 45	17%
De 46 a 50	20%
De 51 a 55	10%

Fuente: Los Autores

Tabla N°6: Distribución de edades, en años y en Porcentaje

De la Tabla N°6, los conductores del Sistema Integrado de Transporte Público son maduros con un porcentaje del 30%

De la Figura N° 1, se observa en que rango de edad se encuentran los conductores del Sistema integrado de Transporte Público de la ciudad de Bogotá, es decir, el primer rango encontramos 4 conductores que tienen edades entre 26-30, en el segundo rango 3 conductores están entre edades de 31-35, en el tercer rango 9 conductores con edades entre 36-40, en el cuarto rango 5 conductores entre edades 41-45, en el quinto rango 6 conductores entre edades 46-50 y en el sexto rango 3 conductores que tienen edades entre 51-55 años.



Fuente: Los Autores

Figura N° 1: Distribución en función de la edad en años.

✓ **SEXO**

Hay una mayor participación de los hombres de los conductores encuestados (Tabla N°7)

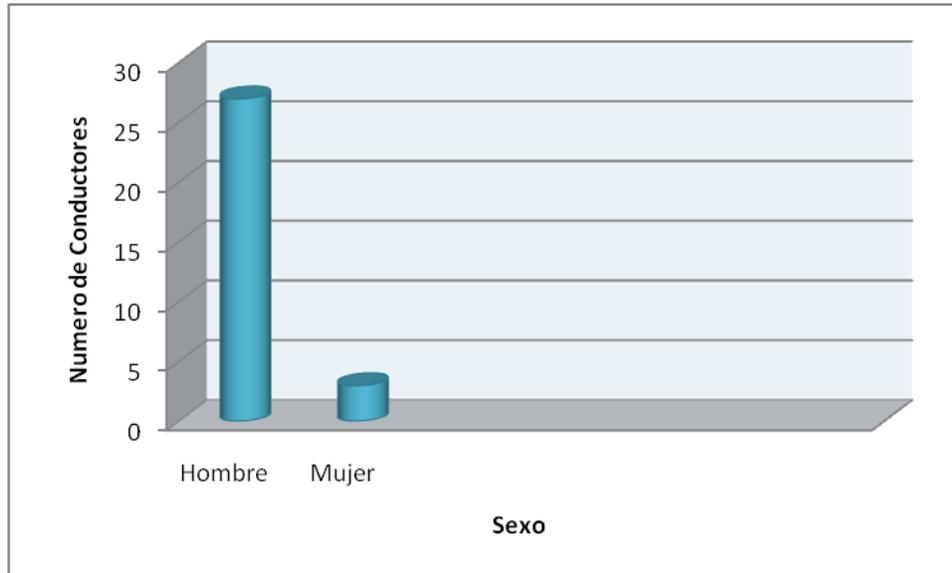
Sexo	Porcentaje
Hombre	90%
Mujer	10%

Fuente: Los Autores

Tabla N°7: Distribución de porcentajes en función del sexo.

La Figura N° 2, hace referencia a la cantidad de Conductores encuestados dependiendo del sexo, es decir 27 son Hombres y 3 Mujeres.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009



Fuente: Los Autores

Figura Nº 2: Distribución de frecuencias en función del sexo.

✓ AÑOS TRABAJANDO EN CONDUCCIÓN

La Tabla Nº8, nos muestra el porcentaje de los años que hay trabajado como conductores en la Empresa, teniendo un rango alto los que tienen más de 3 años trabajando en conducción.

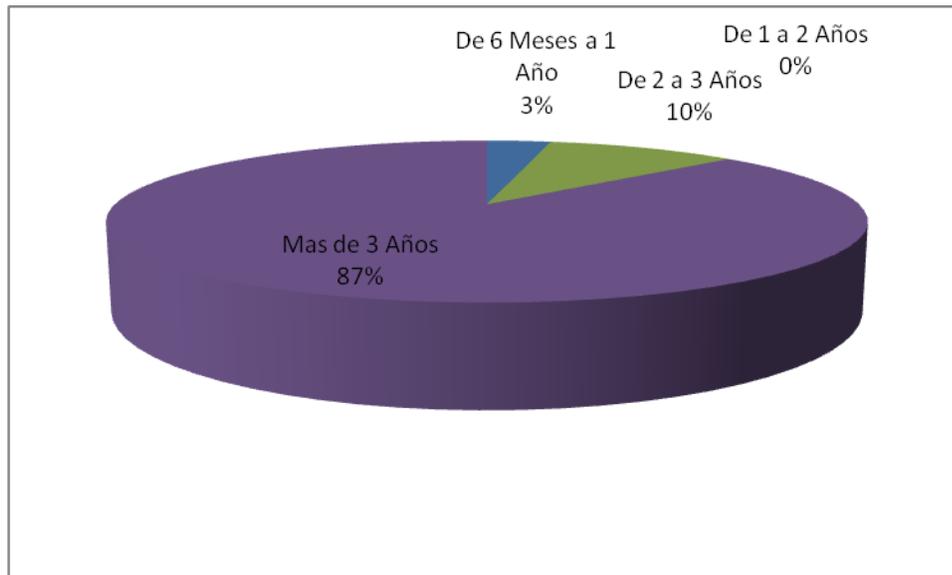
Tiempo	Porcentaje
De 6 Meses a 1 Año	3%
De 1 a 2 Años	0%
De 2 a 3 Años	10%
Más de 3 Años	87%

Fuente: Los Autores

Tabla Nº8: Distribución de porcentajes en función de los años trabajando

En la Figura Nº3 , de los conductores encuestados 26 Conductores tienen más de 3 años de estar trabajando en el sistema Integrado de transporte público de la ciudad de Bogotá, 3 Conductores tienen entre 2 – 3 años y un conductor está entre meses y 1 año.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009



Fuente: Los Autores

Figura N°3: Distribución de frecuencias en función de los años trabajando en Conducción.

✓ ESTRATO

En cuanto la variable estrato, encontramos que el 77% de los conductores del sistema integrado de transporte público de la ciudad de Bogotá se encuentran en estrato 1 y el 23% son de estrato 2. (Tabla N° 9).

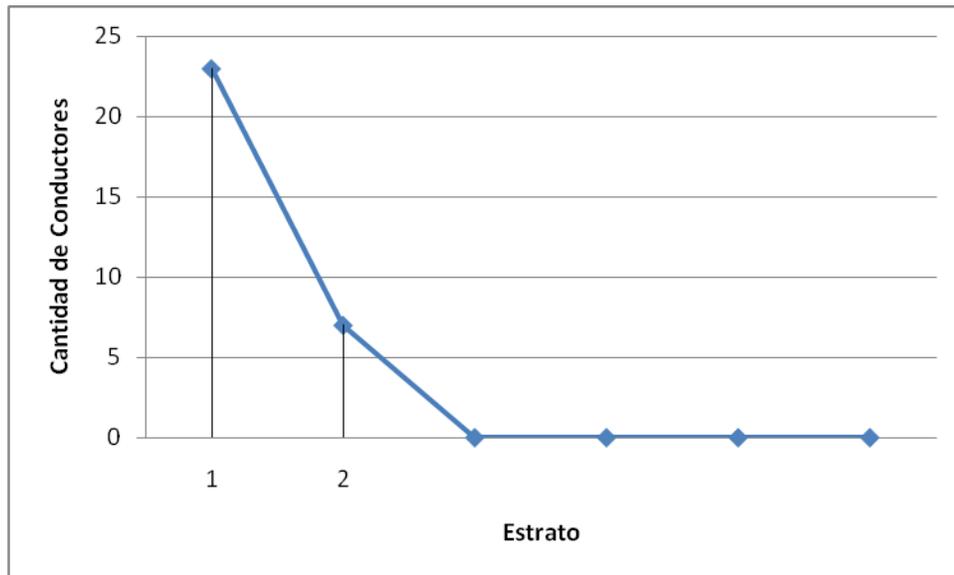
Estrato	Porcentaje
1	77%
2	23%

Fuente: Los Autores

Tabla N°9: Distribución de porcentajes en función del Estrato socioeconómico.

En la Figura N° 4, hace referencia a la estratificación que tienen los conductores del sistema integrado de transporte público de la ciudad de Bogotá, es decir 23 conductores pertenecen a estrato 1 y 7 conductores a estrato 2.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009



Fuente: Los Autores

Figura N°4: Distribución de frecuencias en función del Estrato socioeconómico.

✓ HORAS LABORALES SEMANALMENTE

En la siguiente Tabla N°10, nos muestra en porcentaje la cantidad de horas que trabajan los conductores semanalmente, en este caso se observa que el 73% trabaja 48 Horas semanales, mientras que el 17% trabaja 50 horas semanales y un 10% trabaja 55 horas semanales.

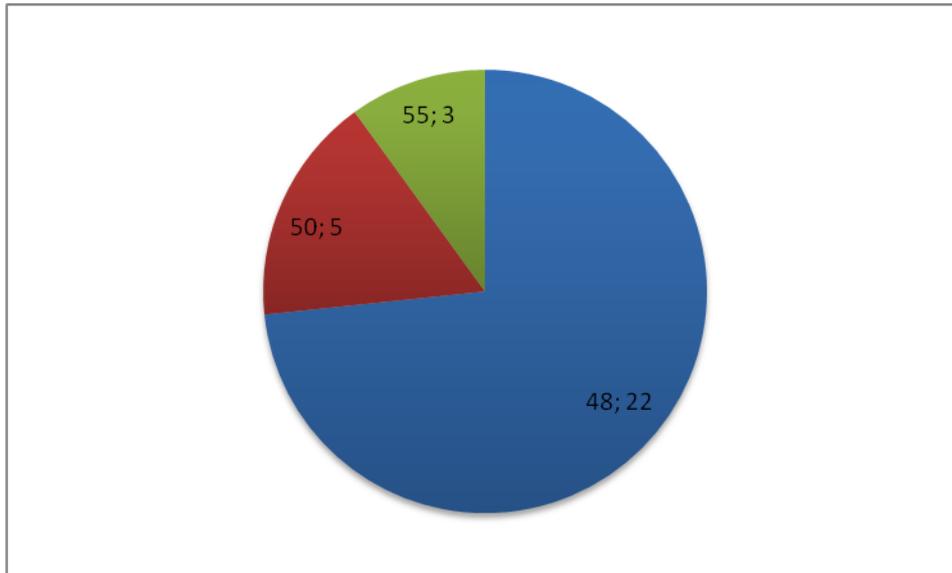
Horas Laborales Semanal	Porcentaje
48	73%
50	17%
55	10%

Fuente: Los Autores

Tabla N°10: Distribución de porcentajes en función de Horas laborales semanalmente

La siguiente Figura N°5, hace énfasis en la cantidad de horas que trabajan los conductores semanalmente, es decir, 22 conductores trabajan 48 horas, 5 conductores trabajan 50 horas y 3 conductores trabajan 55 horas semanales en el sistema integrado de transporte público de la ciudad de Bogotá.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009



Fuente: Los Autores

Figura N°5: Distribución de frecuencias en función de Horas laborales semanal

✓ SITUACIÓN LABORAL

En cuanto a la situación laboral, se informa que el 100% de los conductores son trabajadores de Tiempo Completo en la empresa del sistema integrado de transporte público de la ciudad de Bogotá. (Tabla N° 11)

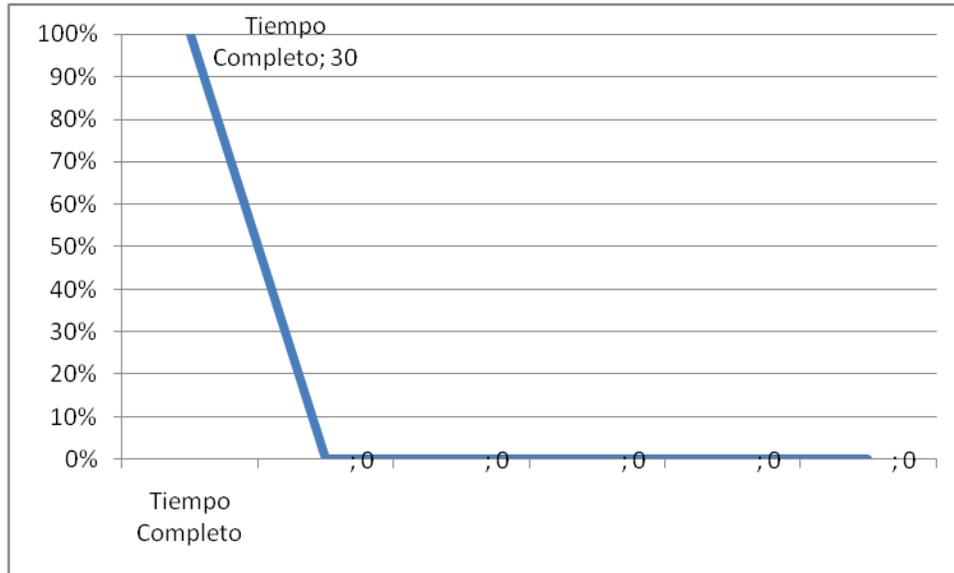
Situación Laboral	Porcentaje
Tiempo Completo	100%

Fuente: Los Autores

Tabla N°11: Distribución de porcentajes en función de la situación Laboral

Los 30 conductores encuestados del sistema integrado de transporte público de la ciudad de Bogotá trabajan tiempo completo Figura N°7

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009



Fuente: Los Autores

Figura N°7: Distribución de frecuencias en función de la Situación Laboral

✓ FORMACIÓN ACADÉMICA

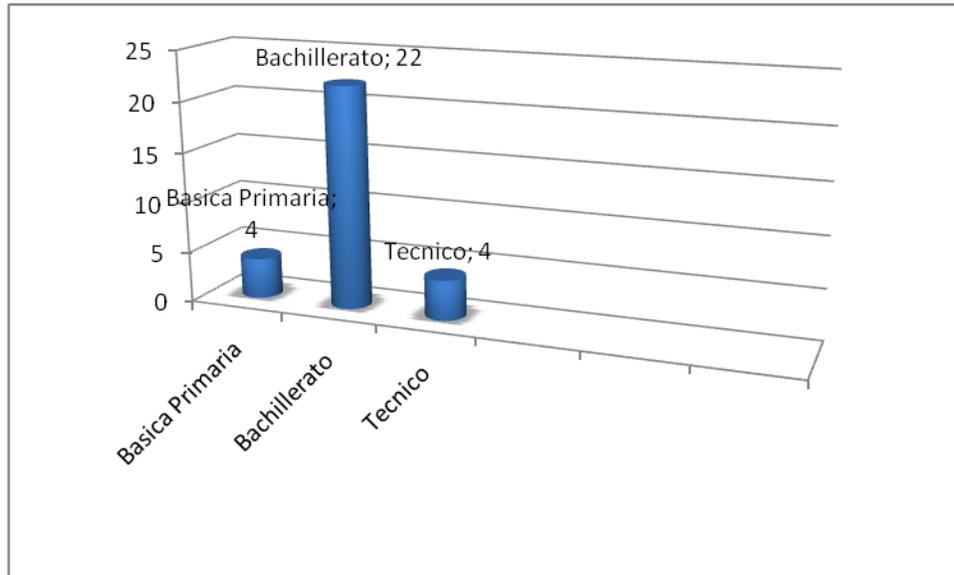
Esta variable nos muestra la formación Académica de los conductores del sistema integrado de transporte público de la ciudad de Bogotá, donde el 73% son Bachilleres, mientras que el 13% tienen estudios de Básica Primaria e igual porcentaje tienen para conductores técnicos. Tabla N°12

Formación Académica	Porcentaje
Básica Primaria	13%
Bachillerato	73%
Técnico	13%

Fuente: Los Autores

Tabla N°12: Distribución de porcentajes en función de Formación Académica

En cuanto a la formación Académica de los conductores, 4 de ellos solo tienen básica primaria, 22 conductores cuentan con Bachillerato Académico y 4 Conductores son técnicos. Figura N°8



Fuente: Los Autores

Figura N°8: Distribución de frecuencias en función de la Formación Académica

✓ **ESTADO CIVIL**

En la variable estado civil de los conductores del sistema integrado de transporte público de la ciudad de Bogotá, encontramos que el 50% viven en Unión Libre y el otro porcentaje son Casados. Tabla N°13

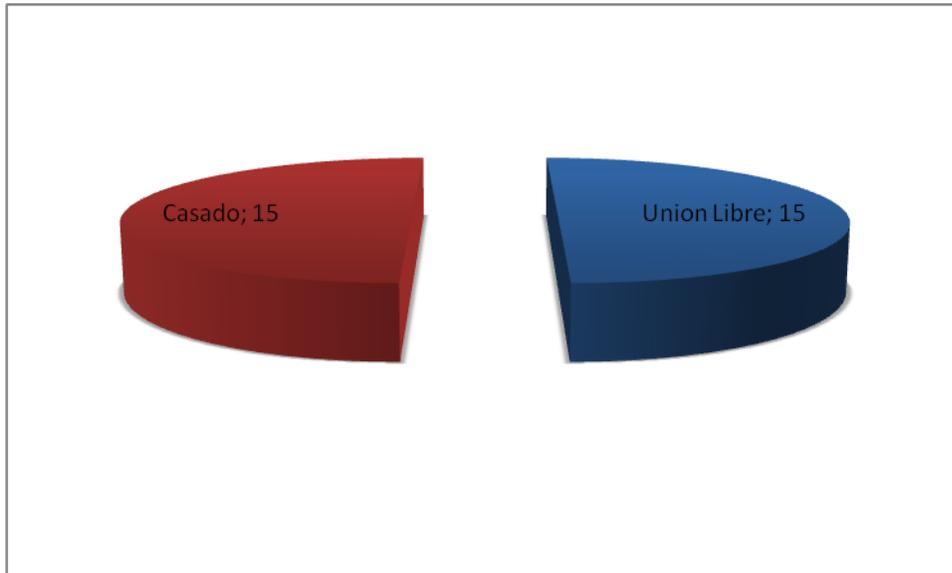
Estado Civil	Porcentaje
Unión Libre	50%
Casado	50%

Fuente: Los Autores

Tabla N°13: Distribución de porcentajes en función del estado Civil

La Figura N°9, nos muestra que 15 conductores del sistema integrado de transporte Público de la ciudad de Bogotá viven en Unión Libre y 15 son casados.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009



Fuente: Los Autores

Figura N°9: Distribución de frecuencias en función del Estado Civil

✓ LUGAR DE RESIDENCIA

En cuanto al lugar donde viven los conductores del sistema integrado de transporte público de la ciudad de Bogotá, encontramos que el 97% viven en la Ciudad de Bogotá y el 3% Viven en otra Ciudad. Tabla N°14

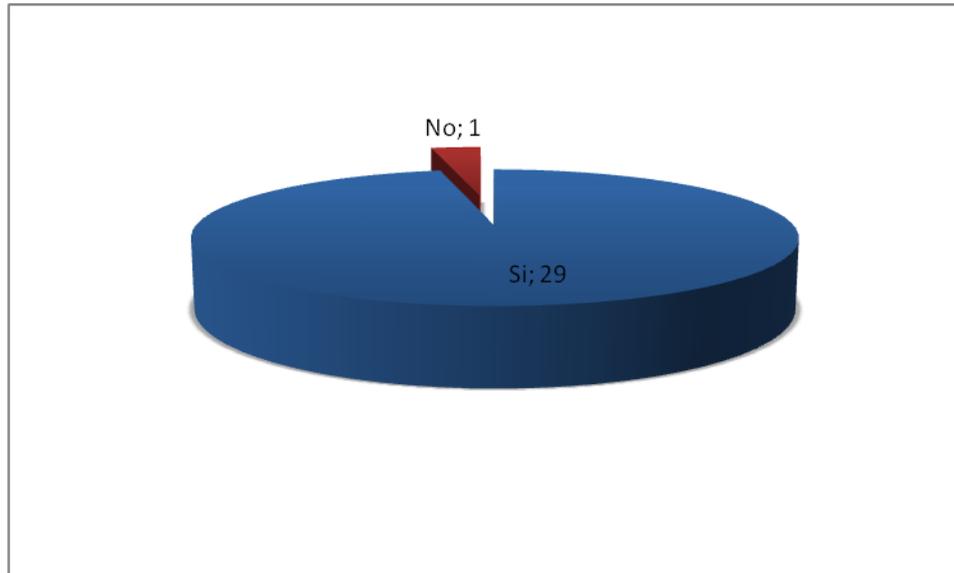
Lugar de Residencia	Porcentaje
Si	97%
No	3%

Fuente: Los Autores

Tabla N°14: Distribución de porcentajes en función del lugar de Residencia, en Bogota?

La Figura N°10, nos representa el Numero 29 conductores que viven en Bogotá y 1 conductor viven en otra ciudad.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009



Fuente: Los Autores

Figura N°10: Distribución de frecuencias del Lugar de residencia, en Bogotá?

En cuanto a las manifestaciones del síndrome de Burnout se tiene:

✓ **Agotamiento Emocional**

Según la respuesta dada por parte de los Conductores del Sistema Integrado de Transporte Público de la ciudad de Bogotá encuestados el 3% tiene un alto Agotamiento Emocional, el 10% se encuentra en un rango medio y la mayoría cuenta con un 87% de bajo Agotamiento Emocional. (Tabla N° 15) (Ver Anexo E)

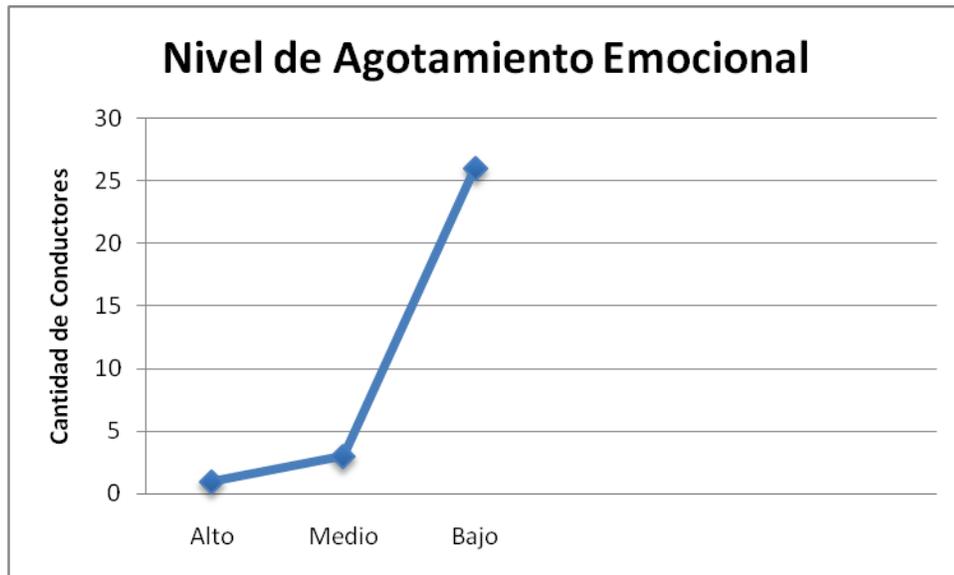
Nivel de Agotamiento Emocional	Porcentaje
Alto	3%
Medio	10%
Bajo	87%

Fuente: Los Autores

Tabla N°15: Distribución de porcentaje según el nivel que se presenta el Agotamiento Emocional

La Figura N°11, describe el número de conductores que se encuentran en cada nivel de presentar Agotamiento Emocional, podemos apreciar que la gran mayoría tienen un nivel bajo.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009



Fuente: Los Autores

Figura N°11: Distribución de frecuencias del nivel de Agotamiento Emocional

✓ Despersonalización

De los conductores encuestados, se encontró que el 13% de ellos presentan alta despersonalización, el 30% tienen media despersonalización y el 57% tienen una baja despersonalización. (Tabla N°16) (Ver Anexo E)

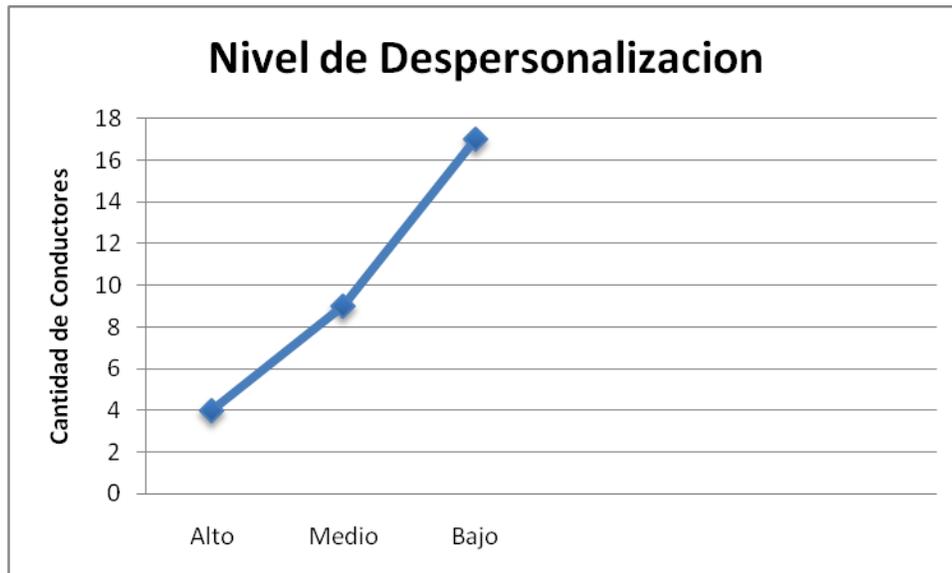
Nivel de Despersonalización	Porcentaje
Alto	13%
Medio	30%
Bajo	57%

Fuente: Los Autores

Tabla N°16: Distribución de porcentaje según el nivel que se presenta la Despersonalización

La Figura N°12, hace referencia el nivel en que se presenta la Despersonalización en los conductores del sistema Integrado de Transporte público de la ciudad de Bogotá, de los cuales tenemos que 4 conductores presentan alta Despersonalización, 9 conductores están en un rango medio de Despersonalización y 17 conductores tienen una bajo nivel de presentar Despersonalización.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009



Fuente: Los Autores

Figura N°12: Distribución de frecuencias del nivel de Despersonalización

✓ **Baja Realización personal**

De los Conductores encuestados, se encontró que el 80% de ellos presentan alta despersonalización, el 17% tienen media despersonalización y el 3% tienen una baja despersonalización. (Tabla N°17) (Ver Anexo E).

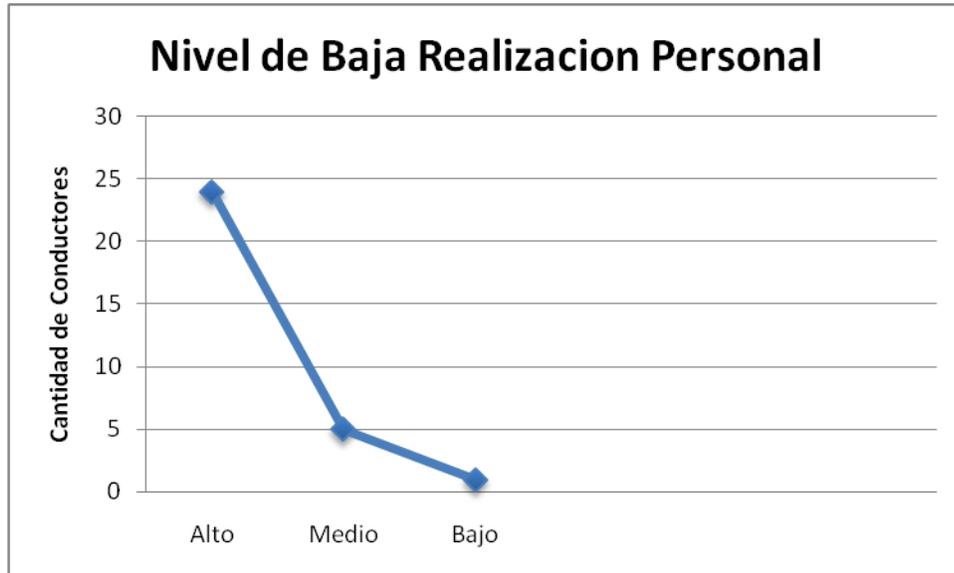
Nivel de Baja Realización Personal	Porcentaje
Alto	80%
Medio	17%
Bajo	3%

Fuente: Los Autores

Tabla N°17: Distribución de porcentaje según el nivel que se presenta Baja Realización Personal

La Figura N°13, nos muestra la cantidad de Conductores que se encuentran en los distintos niveles que se presentan el síndrome de Burnout.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009



Fuente: Los Autores

Figura N°13: Distribución de frecuencias del nivel de Baja Realización Personal

11.2. ANÁLISIS DE CONGLOMERADOS

Esta es una técnica multivariante que permite agrupar los casos de una matriz rectangular en subgrupos o agrupamientos. La ocurrencia de este agrupamiento se debe a la supuesta existencia de una relación natural entre los casos de cada conglomerado (Ato García, López Pina, Velandrino Nicolas, & Sánchez Meca, 1990).

Según (Ato García, López Pina, Velandrino Nicolas, & Sánchez Meca, 1990). La medida de similitud utilizada en este caso fue la medida de distancia Euclideana Cuadrada así:

$$d_{ij} = (X_i - X_j)^2 + (Y_i - Y_j)^2$$

Dado que se busca la mayor semejanza entre los elementos o grupos más cercanos.

11.2.1. DENDOGRAMA

Es una representación visual de cada uno de los pasos de la asociación, mostrando los conglomerados que se combinan y el valor de los coeficientes de asociación en cada paso.

Para trazar el Dendograma se representan los conglomerados por líneas horizontales proyectadas de izquierda a derecha, que se conectan y unen secuencialmente mediante líneas verticales trazadas al correspondiente nivel de disimilitud conforme se cierra los clúster, preservando la razón de los coeficientes en cada paso; cuanto antes

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

se cierran es que más parecido entre sí son los elementos, y cuanto más tardan en cerrarse es que son menos afines. El Dendograma permite evaluar la cohesión de los conglomerados que se forman y proporcionan información sobre el número adecuado de los conglomerados que se forman y proporcionan información sobre el número adecuado de conglomerados que deben conservarse. (Mongay Fernández, 2005).

Datos/VARIABLES:

Burnout

Edad

Experiencia Conductores

Sexo

Nivel de formación

Estrato

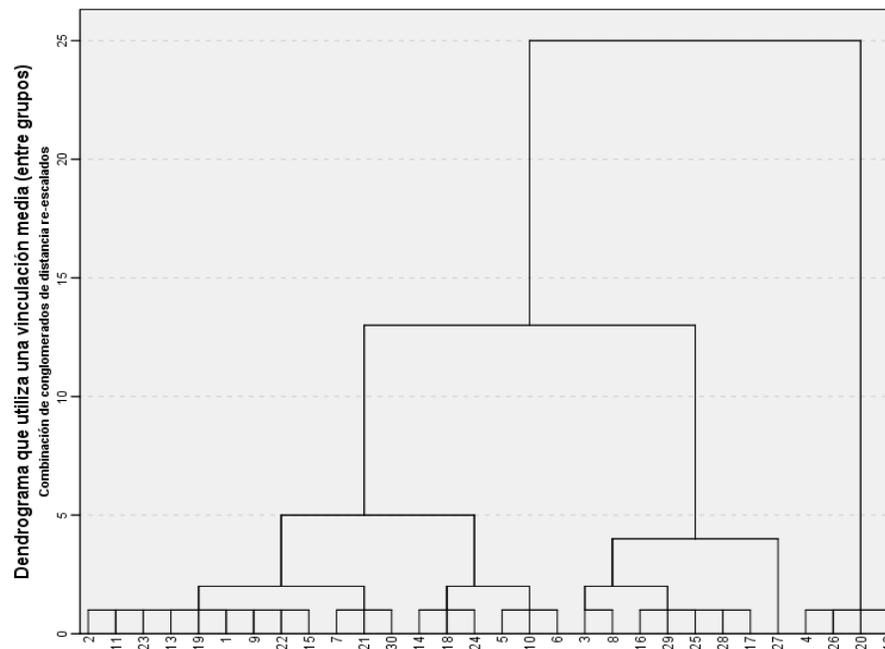
Número de casos completos: 30

Método de Conglomeración: Vecino Más Cercano (Vínculo Simple)

Métrica de Distancia: Euclídeana Cuadrada

Conglomeración: observaciones.

Estandarización si



Fuente: Los Autores

Figura N°14: Dendrograma que relaciona las características comunes de un grupo de personas.

Los números que se encuentran en la parte inferior de la Figura N°14, hacen referencia a los treinta (30) conductores que realizaron el cuestionario pertinente para nuestro objeto estudio, es decir los objetos y su orden corresponde al agrupamiento de

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

características comunes.

Es importante aclarar que la decisión sobre el número óptimo de clúster es subjetiva (Vicente, José Luis. 2003).

En este caso el equipo investigador decide autónomamente efectuarlo como se indica en la figura, derivándose tres (3) grupos, mostrándonos las relaciones que existen entre los conductores, analizándolo de izquierda a derecha, encontramos:

El primer grupo al que llamamos Hombres, porque las características comunes que presenta son: género masculino, no presentan el Síndrome de Burnout, tienen más de 3 años trabajando como conductor y su máximo nivel de formación es de Bachillerato Académico. Además se observa 1 Conductor con el síndrome de Burnout.

En cuanto al grupo siguiente, encontramos las mismas características anteriores, pero son de estrato 1.

El tercer grupo, son Hombres, de estrato 1, y son Técnicos.

11.3. MODELO DE REGRESIÓN LOGÍSTICA ORDINAL

Según, (Díaz Monroy & Morales Rivera, 2009) los modelos que se usan comúnmente cuando se tienen categorías ordinales son el modelo logit acumulativo, el modelo de categoría adyacente, el modelo logit de continuación de razón y el modelo de odds proporcionales; este último, es el que se implementa en la mayoría de los programas de análisis estadísticos.

El modelo de odds proporcionales se basa en el supuesto que el efecto de las covariables X_1, \dots, X_p es igual para todas las categorías en la escala logarítmica, el modelo es:

$$\text{Log} \pi_1 + \dots + \pi_j / \pi_{j+1} + \dots + \pi_r = \beta_{0j} + \beta_1 X_1 + \dots + \beta_p X_p$$

11.3.1. Agotamiento Emocional

Para la variable Agotamiento Emocional, no se encontraron variables que expliquen significativamente la probabilidad de ocurrencia de cada una de sus categorías $\text{polr}(\text{formula} = \text{AE} \sim 1)$

En la antepuesta formula podemos apreciar que la variable realización (AE), no es explicada por ninguna de las variables expuestas en la respectiva investigación.

Resumen del procesamiento de los casos

		N	Porcentaje marginal	
Agotamiento	1,00	26	86,7%	
	2,00	3	10,0%	
	3,00	1	3,3%	
	26,00	1	3,3%	
	27,00	1	3,3%	
	28,00	2	6,7%	
	34,00	1	3,3%	
	35,00	2	6,7%	
	36,00	1	3,3%	
	37,00	3	10,0%	
	38,00	2	6,7%	
	39,00	3	10,0%	
	41,00	2	6,7%	
Edad	42,00	1	3,3%	
	44,00	1	3,3%	
	45,00	1	3,3%	
	46,00	1	3,3%	
	47,00	1	3,3%	
	48,00	2	6,7%	
	49,00	1	3,3%	
	50,00	1	3,3%	
	51,00	1	3,3%	
	52,00	1	3,3%	
	55,00	1	3,3%	
	Sexo	1,00	27	90,0%
		2,00	3	10,0%
Años.Traba	1,00	1	3,3%	
	2,00	3	10,0%	
Estrato	3,00	26	86,7%	
	1,00	23	76,7%	
Horas.Laborales	2,00	7	23,3%	
	48,00	22	73,3%	
	50,00	5	16,7%	

	55,00	3	10,0%
Situacion.Laboral	1,00	30	100,0%
	1,00	4	13,3%
Formacion.Acad	2,00	22	73,3%
	3,00	4	13,3%
Estado.Civil	1,00	15	50,0%
	2,00	15	50,0%
Vive.Bogota	1,00	29	96,7%
	2,00	1	3,3%
Válidos		30	100,0%
Perdidos		0	
Total		30	

Estimaciones de los parámetros

	Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[Agotamiento = 1,00]	7,440	12,167	,374	1	,541	-16,406	31,286
	[Agotamiento = 2,00]	10,329	12,641	,668	1	,414	-14,446	35,104
	[Edad=26,00]	49,246	25,940	3,604	1	,058	-1,596	100,088
	[Edad=27,00]	-36,718	,000	.	1	.	-36,718	-36,718
	[Edad=28,00]	,872	17,952	,002	1	,961	-34,314	36,057
	[Edad=34,00]	37,204	16,688	4,970	1	,026	4,496	69,912
	[Edad=35,00]	5,404	16,516	,107	1	,744	-26,967	37,776
	[Edad=36,00]	3,001	18,706	,026	1	,873	-33,662	39,663
	[Edad=37,00]	2,129	16,767	,016	1	,899	-30,734	34,992
	[Edad=38,00]	,872	23,682	,001	1	,971	-45,544	47,288
	[Edad=39,00]	2,129	15,765	,018	1	,893	-28,770	33,028
Ubicación	[Edad=41,00]	3,001	18,706	,026	1	,873	-33,662	39,663
	[Edad=42,00]	,872	21,013	,002	1	,967	-40,314	42,057
	[Edad=44,00]	,872	17,952	,002	1	,961	-34,314	36,057
	[Edad=45,00]	,872	17,952	,002	1	,961	-34,314	36,057
	[Edad=46,00]	,872	21,013	,002	1	,967	-40,314	42,057
	[Edad=47,00]	,872	17,952	,002	1	,961	-34,314	36,057
	[Edad=48,00]	,872	30,310	,001	1	,977	-58,534	60,278
	[Edad=49,00]	37,204	16,688	4,970	1	,026	4,496	69,912
	[Edad=50,00]	3,001	18,706	,026	1	,873	-33,662	39,663
	[Edad=51,00]	3,001	18,706	,026	1	,873	-33,662	39,663

[Edad=52,00]	35,075	11,369	9,517	1	,002	12,791	57,359
[Edad=55,00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
[Sexo=1,00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
[Sexo=2,00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
[Años.Traba=1,00]	2,515	22,589	,012	1	,911	-41,758	46,788
[Años.Traba=2,00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
[Años.Traba=3,00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
[Estrato=1,00]	-2,129	11,369	,035	1	,851	-24,413	20,155
[Estrato=2,00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
[Horas.Laborales=48,00]	1,257	17,738	,005	1	,943	-33,508	36,023
[Horas.Laborales=50,00]	-32,946	,000	.	1	.	-32,946	-32,946
[Horas.Laborales=55,00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
[Situacion.Laboral=1,00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
[Formacion.Acad=1,00]	1,257	17,738	,005	1	,943	-33,508	36,023
[Formacion.Acad=2,00]	1,257	8,722	,021	1	,885	-15,837	18,352
[Formacion.Acad=3,00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
[Estado.Civil=1,00]	2,129	3,160	,454	1	,500	-4,064	8,322
[Estado.Civil=2,00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
[Vive.Bogota=1,00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
[Vive.Bogota=2,00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de vínculo: Logit.

a. Este parámetro se establece en cero porque es redundante.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

11.3.2. Despersonalización

Para la variable Despersonalización, no se encontraron variables que expliquen significativamente la probabilidad de ocurrencia de cada una de sus categorías $\text{polr}(\text{formula} = D \sim 1)$

En la antepuesta formula podemos apreciar que la variable Despersonalización (D), no es explicada por ninguna de las variables expuestas en la respectiva investigación.

Resumen del procesamiento de los casos

		N	Porcentaje marginal
Desp	1,00	17	56,7%
	2,00	9	30,0%
	3,00	4	13,3%
	26,00	1	3,3%
	27,00	1	3,3%
	28,00	2	6,7%
	34,00	1	3,3%
	35,00	2	6,7%
	36,00	1	3,3%
	37,00	3	10,0%
	38,00	2	6,7%
	39,00	3	10,0%
	Edad	41,00	2
42,00		1	3,3%
44,00		1	3,3%
45,00		1	3,3%
46,00		1	3,3%
47,00		1	3,3%
48,00		2	6,7%
49,00		1	3,3%
50,00		1	3,3%
51,00		1	3,3%
52,00		1	3,3%
55,00		1	3,3%
Sexo		1,00	27

	2,00	3	10,0%
	1,00	1	3,3%
Años.Traba	2,00	3	10,0%
	3,00	26	86,7%
Estrato	1,00	23	76,7%
	2,00	7	23,3%
	48,00	22	73,3%
Horas.Laborales	50,00	5	16,7%
	55,00	3	10,0%
Situacion.Laboral	1,00	30	100,0%
	1,00	4	13,3%
Formacion.Acad	2,00	22	73,3%
	3,00	4	13,3%
Estado.Civil	1,00	15	50,0%
	2,00	15	50,0%
Vive.Bogota	1,00	29	96,7%
	2,00	1	3,3%
Válidos		30	100,0%
Perdidos		0	
Total		30	

Estimaciones de los parámetros

	Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[Desp = 1,00]	14,213	1663,426	,000	1	,993	-3246,043	3274,469
	[Desp = 2,00]	40,155	1692,532	,001	1	,981	-3277,148	3357,457
	[Edad=26,00]	-26,746	2835,618	,000	1	,992	-5584,454	5530,962
	[Edad=27,00]	-26,558	2581,806	,000	1	,992	-5086,806	5033,689
	[Edad=28,00]	-53,858	2571,187	,000	1	,983	-5093,291	4985,575
	[Edad=34,00]	-53,828	3116,045	,000	1	,986	-6161,165	6053,509
	[Edad=35,00]	-26,753	2357,354	,000	1	,991	-4647,082	4593,577
	[Edad=36,00]	,178	2572,370	,000	1	1,000	-5041,576	5041,931
	[Edad=37,00]	,148	2519,384	,000	1	1,000	-4937,754	4938,050
	[Edad=38,00]	-26,746	3259,475	,000	1	,993	-6415,201	6361,708
Ubicación	[Edad=39,00]	-26,753	2280,230	,000	1	,991	-4495,921	4442,416
	[Edad=41,00]	-26,934	2778,146	,000	1	,992	-5471,999	5418,132
	[Edad=42,00]	-26,746	2835,618	,000	1	,992	-5584,454	5530,962
	[Edad=44,00]	-53,858	2571,187	,000	1	,983	-5093,291	4985,575
	[Edad=45,00]	-53,858	2571,187	,000	1	,983	-5093,291	4985,575
	[Edad=46,00]	-26,746	2835,618	,000	1	,992	-5584,454	5530,962
	[Edad=47,00]	-,181	2465,756	,000	1	1,000	-4832,974	4832,611
	[Edad=48,00]	,366	3888,536	,000	1	1,000	-7621,025	7621,756
	[Edad=49,00]	-26,716	2925,420	,000	1	,993	-5760,435	5707,003
	[Edad=50,00]	26,743	2699,196	,000	1	,992	-5263,585	5317,071
[Edad=51,00]	-26,934	2778,146	,000	1	,992	-5471,999	5418,132	

[Edad=52,00]	-53,640	3283,487	,000	1	,987	-6489,156	6381,876
[Edad=55,00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
[Sexo=1,00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
[Sexo=2,00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
[Años.Traba=1,00]	26,888	3002,941	,000	1	,993	-5858,769	5912,544
[Años.Traba=2,00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
[Años.Traba=3,00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
[Estrato=1,00]	,188	1396,053	,000	1	1,000	-2736,026	2736,401
[Estrato=2,00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
[Horas.Laborales=48,00]	-,006	2360,566	,000	1	1,000	-4626,631	4626,618
[Horas.Laborales=50,00]	26,888	3002,941	,000	1	,993	-5858,769	5912,544
[Horas.Laborales=55,00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
[Situacion.Laboral=1,00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
[Formacion.Acad=1,00]	-,218	2191,826	,000	1	1,000	-4296,117	4295,682
[Formacion.Acad=2,00]	26,894	859,007	,001	1	,975	-1656,729	1710,517
[Formacion.Acad=3,00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
[Estado.Civil=1,00]	26,924	684,313	,002	1	,969	-1314,305	1368,153
[Estado.Civil=2,00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
[Vive.Bogota=1,00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
[Vive.Bogota=2,00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de vínculo: Logit.

a. Este parámetro se establece en cero porque es redundante.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

11.3.3. Baja realización Personal

Para la variable Realización Personal, no se encontraron variables que expliquen significativamente la probabilidad de ocurrencia de cada una de sus categorías polr(formula = RP ~ 1)

En la antepuesta formula podemos apreciar que la variable realización (RP), no es explicada por ninguna de las variables expuestas en la respectiva investigación.

Resumen del procesamiento de los casos

		N	Porcentaje marginal
	1,00	1	3,3%
Baja.Realiza	2,00	5	16,7%
	3,00	24	80,0%
	26,00	1	3,3%
	27,00	1	3,3%
	28,00	2	6,7%
	34,00	1	3,3%
	35,00	2	6,7%
	36,00	1	3,3%
	37,00	3	10,0%
	38,00	2	6,7%
	39,00	3	10,0%
	41,00	2	6,7%
Edad	42,00	1	3,3%
	44,00	1	3,3%
	45,00	1	3,3%
	46,00	1	3,3%
	47,00	1	3,3%
	48,00	2	6,7%
	49,00	1	3,3%
	50,00	1	3,3%
	51,00	1	3,3%
	52,00	1	3,3%
	55,00	1	3,3%
Sexo	1,00	27	90,0%

	2,00	3	10,0%
	1,00	1	3,3%
Años.Traba	2,00	3	10,0%
	3,00	26	86,7%
Estrato	1,00	23	76,7%
	2,00	7	23,3%
	48,00	22	73,3%
Horas.Laborales	50,00	5	16,7%
	55,00	3	10,0%
Situacion.Laboral	1,00	30	100,0%
	1,00	4	13,3%
Formacion.Acad	2,00	22	73,3%
	3,00	4	13,3%
Estado.Civil	1,00	15	50,0%
	2,00	15	50,0%
Vive.Bogota	1,00	29	96,7%
	2,00	1	3,3%
Válidos		30	100,0%
Perdidos		0	
Total		30	

Estimaciones de los parámetros

	Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[Baja.Realiza = 1,00]	-82,513	11650,568	,000	1	,994	-22917,207	22752,181
	[Baja.Realiza = 2,00]	-51,252	11170,273	,000	1	,996	-21944,585	21842,081
	[Edad=26,00]	-15,720	,000	.	1	.	-15,720	-15,720
	[Edad=27,00]	15,541	,000	.	1	.	15,541	15,541
	[Edad=28,00]	-15,720	10734,795	,000	1	,999	-21055,531	21024,091
	[Edad=34,00]	-45,715	,000	.	1	.	-45,715	-45,715
	[Edad=35,00]	-65,707	4508,414	,000	1	,988	-8902,036	8770,623
	[Edad=36,00]	-46,980	,000	.	1	.	-46,980	-46,980
	[Edad=37,00]	-16,985	7299,471	,000	1	,998	-14323,686	14289,716
	[Edad=38,00]	-50,166	8297,941	,000	1	,995	-16313,832	16213,500
	[Edad=39,00]	-65,707	4508,414	,000	1	,988	-8902,036	8770,623
Ubicación	[Edad=41,00]	-46,980	9573,532	,000	1	,996	-18810,758	18716,797
	[Edad=42,00]	-50,166	8306,330	,000	1	,995	-16330,274	16229,941
	[Edad=44,00]	-15,720	,000	.	1	.	-15,720	-15,720
	[Edad=45,00]	-15,720	,000	.	1	.	-15,720	-15,720
	[Edad=46,00]	-50,166	8306,330	,000	1	,995	-16330,274	16229,941
	[Edad=47,00]	-15,720	,000	.	1	.	-15,720	-15,720
	[Edad=48,00]	-50,166	16767,018	,000	1	,998	-32912,918	32812,585
	[Edad=49,00]	-45,715	,000	.	1	.	-45,715	-45,715
	[Edad=50,00]	-46,980	,000	.	1	.	-46,980	-46,980
[Edad=51,00]	-46,980	,000	.	1	.	-46,980	-46,980	

[Edad=52,00]	-14,454	,000	.	1	.	-14,454	-14,454
[Edad=55,00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
[Sexo=1,00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
[Sexo=2,00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
[Años.Traba=1,00]	-16,806	,000	.	1	.	-16,806	-16,806
[Años.Traba=2,00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
[Años.Traba=3,00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
[Estrato=1,00]	31,260	7780,013	,000	1	,997	-15217,286	15279,807
[Estrato=2,00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
[Horas.Laborales=48,00]	-15,541	10554,531	,000	1	,999	-20702,042	20670,961
[Horas.Laborales=50,00]	-16,806	11021,279	,000	1	,999	-21618,117	21584,505
[Horas.Laborales=55,00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
[Situacion.Laboral=1,00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
[Formacion.Acad=1,00]	33,181	12554,044	,000	1	,998	-24572,293	24638,655
[Formacion.Acad=2,00]	-1,265	8358,784	,000	1	1,000	-16384,180	16381,649
[Formacion.Acad=3,00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
[Estado.Civil=1,00]	-31,260	1941,228	,000	1	,987	-3835,997	3773,476
[Estado.Civil=2,00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
[Vive.Bogota=1,00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
[Vive.Bogota=2,00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de vínculo: Logit.

a. Este parámetro se establece en cero porque es redundante.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

CONCLUSIONES

Con el trabajo desarrollado en este proyecto podemos expresar lo siguiente:

- ✓ En cuanto a la descripción de los Conductores del Sistema Integrado de Transporte Público de la Ciudad de Bogotá en sus características socioeconómicas, se precisó que los Conductores se caracterizan por tener un nivel de formación de Bachillerato Académico y por no presentar el síndrome de Burnout, el cual es evidenciado en la Figura N°14
De acuerdo al marco teórico de la presente investigación, a medida que se tenga mayor nivel educativo a excepción de los profesores universitarios, el nivel de de Burnout aumenta, (Burke & Greenglass, 1989) citados por (Mariana Elvira & Herruzo Cabrera, 2004), lo que permite concluir que los resultados se ajustan a lo indagado.

En la identificación de los factores socioeconómicos que están relacionados con las manifestaciones del síndrome de Burnout, podemos argumentar lo siguiente:

- ✓ Es necesario resaltar que no se encontraron evidencias que dichos aspectos socioeconómicos tengan efectos sobre las manifestaciones del síndrome de Burnout (Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal).
- ✓ Lo anterior nos permite afirmar que los aspectos socioeconómicos de los Conductores no influyen de manera significativa en la probabilidad que estos tengan las manifestaciones del síndrome de Burnout.
- ✓ Finalmente cabe mencionar que la hipótesis formulada para realizar este proyecto, no pudo ser comprobada durante la realización de esta investigación, puesto que los aspectos socioeconómicos de los conductores no tienen efecto sobre las dimensiones del síndrome de Burnout.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados del estudio, podemos observar que los Conductores del Sistema Integrado de Transporte Público de la Ciudad de Bogotá, poseen un nivel bajo de síndrome de Burnout, esto indica que en la empresa donde llevamos a cabo nuestro tipo de estudio conserva un excelente clima laboral, donde el estrés se mantiene controlado, y por ende el cuerpo de Conductores mantiene una verdadera vocación por el servicio prestado.

Para futuros estudios de esta población, se recomienda tener en cuenta otras variables socioeconómicas que puedan tener alguna relación con las manifestaciones del síndrome de Burnout y analizarlo con diferentes organizaciones.

Como recomendaciones sugerimos que se lleve a cabo programas preventivos, donde se pueda mantener ese clima laboral, y por supuesto mejorarlo, además proponemos la continuación con estudios similares donde se hagan participes los diferentes Empresas transportadoras, y al mismo tiempo vincular a empresas de nuestro región, aclarando que muchos estudios se enfocan en los recursos materiales, dejando a un lado la importancia del recurso humano en las organizaciones, el cual al ser estudiado y controlado mantiene un alto grado de satisfacción en los funcionarios y se ve reflejado en la calidad de su trabajo.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

REFERENCIAS

- ALVARADO CALDERÓN, K. (2009). Validez factorial de Maslach Burnout Inventory (versión castellana) en educadores costarricenses. Revista Electrónica Publicada por el Instituto de Investigación en Educación., 9(1), 1-22.
- ARANDA BELTRÁN, (2011). Rendón Lizárraga y Ramos Gutiérrez, 2011. Síndrome de Burnout y salud en trabajadores del sistema de tren eléctrico, México. Año 3, Vol. 2, No. 5 Jul-Dic 2011.
- ARIAS GALLEGOS, Mendoza del Solar y Masías Salinas, (2013). SÍNDROME DE BURNOUT EN CONDUCTORES DE TRANSPORTE PÚBLICO DE LA CIUDAD DE AREQUIPA. Revista de Peruana de Psicología y Trabajo Social 2013, Volumen 2- N° 2: 111-122.
- BOSQUED, Marisa. (2008). El síndrome de Burnout, Que es y cómo superarlo. España 2008 pág. 19-20
- BUZZETTI, M. (2005). Validación del Maslach Burnout Inventory (mbi), en dirigentes del colegio de profesores a . g . de chile. Universidad de chile. Facultad de ciencias sociales., 139.
- CÁCERES BERMEJO, G. (2006). Prevalencia del síndrome de Burnout en personal sanitario militar. universidad complutense de madrid, 199.
- CHÁVEZ VENTURA y Merino Carranza, (2014). acción planificada, burnout, sentido de vida, valores y temeridad en choferes de ruta urbana. arequipa 2014.
- COOKE, R., & Rousseau, D. (1984). Stress and strain from family roles and work role expectation. Journal of Applied Psychology, 69, 252 - 260.
- CORDES, & Doughert. (1993). El síndrome del quemado laboral (“Burnout”)., 9.
- DA SILVA, F. (2001). El síndrome del Burnout. Historia y definiciones., 1-15.
- DEL ANGEL, E., Martínez, N., Santes, M. D., Pando, M., Salazar, J., Navarro, C., et al. (2008). factores psicosociales en la docencia que se asocian con el síndrome de Burnout en académicos de una universidad pública del estado de veracruz . 2º foro de las Américas en investigaciones sobre factores psicosocial., 1-13.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

- FIDALGO, M. V. (2006). NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o " Burnout " (I): definición y proceso de generación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo., (I), 7.
- GAVIRIA URIBE, Alejandro. (2013). Ley 1616. Ministerio de salud y protección social. Enero 21. Bogotá. <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY%201616%20DEL%2021%20DE%20ENERO%20DE%202013.pdf>
- GIL-MONTE, P., & Peiró, J. (1997). Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse. Madrid.
- GIL-MONTE, P. R. (2002). Influencia del género sobre el proceso de desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) en profesionales de enfermería. Psicología em Estudo, Maringá, 7(1), 3-10.
- GIL-MONTE, P. R. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. Unidad de Investigación psicosocial de la Conducta Organizacional (UNIPSIPO)., 83(2), 169-173.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). Metodología de la investigación.
- LAMOUNIER, R. y Villemor-Amaral, A. E. de (2006). Evidencias de validez para el Rorschach en el contexto de la psicología del tránsito. Revista Interamericana de Psicología, 40(2), 167-176.
- LONDOÑO SOTO, Beatriz (2012). Ley 1556. Ministerio de protección social. Julio 31. Bogotá. <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/ley156631072012.pdf>
- MASLACH, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. JOURNAL OF OCCUPATIONAL BEHAVIOUR. 2(01), 15.
- MASLACH, C. (1999). Progress in understanding teacher burnout. (R. Vandenberghe & A. Huberman) (pp. 211 - 222). New York: Cambridge University Press.
- MONGAY F., Carlos. (2005). Quimiometría. Pág. 236 Universidad de Valencia.
- MORIANA Elvira, J., & Herruzo Cabrera, J. (2004). Estrés y Burnout en profesores. International Journal of Clinical and Health Psychology. 4(3), 597-621.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

- NOYOLA CORTÉS, V., & Padilla González, L. (2009). Desgaste profesional (síndrome Burnout) en profesores de escuelas primarias públicas del municipio de Aguascalientes. X Congreso Nacional de Investigación Educativa., 1-12.
- OLIVARES FAÚNDEZ, Jélvez Wilke, Mena Miranda y Lavarello Salinas, (2013). Estudios sobre Burnout y Carga Mental en Conductores del Transporte Público de Chile (Transantiago). Cienc Trab. vol.15 no.48 Santiago dic. 2013.
- PALACIO BETANCUR, Diego (2007). Resolución 2844. Ministerio de protección social. Agosto 16, Bogotá. http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/resolucion_2844_colombia.pdf
- PALACIO BETANCUR, Diego (2008). Resolución 2646. Ministerio de protección social. Julio 17, Bogotá http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/resolucion_2646_2008_Factores%20de%20Riesgo%20Sicosocial.pdf
- PARDO RUEDA, Rafael (2012). Resolución 652. Ministerio del trabajo. Abril 30, Bogotá <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=47374>.
- PONCE DÍAZ, C., Bulnes Bedón, M., Aliaga Tovar, J., Atalaya Psico, M., & Huerta Rosales, R. (2005). El síndrome del "quemado" por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios. Revista IIPSI. Facultad de Psicología UNMSM, 8(2), 87-112.
- PONCE, C.; Bulnes, M.; Aliaga, J.; Delgado, E. & Solís, R (2006). Estudio psicológico sobre los patrones de conducta en contextos de tráfico, en grupos de automovilistas particulares y profesionales de Lima Metropolitana. Revista de Investigación en Psicología, 9(2), 33-64.
- PONCE, C. (2009). Estudios sobre algunas variables del llamado "factor humano" que juegan un papel importante en los accidentes de tránsito en Lima. Revista de Psicología de la UIGV, 1(1), 15-29.
- POSADA DE LA PEÑA, Francisco 1992. Resolución 1075. Ministerio de trabajo y seguridad social. Marzo 24. Bogotá. <http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/Res.1075-1992.pdf>

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

- RUBIO JIMÉNEZ, J. (2003). Fuentes de estrés, Síndrome de Burnout y Actitudes disfuncionales en Orientadores de Instituto de Enseñanza Secundaria. Departamento de Psicología y Sociología de la Educación., 383.
- QUAAS, C. (2006). Diagnóstico de Burnout y técnicas de afrontamiento al estrés en profesores universitarios de la quinta región de Chile. Psicoperspectiva. Revista de la escuela de Psicología., 1, 65-75.
- SALAZAR SANDRA y Pereda Elaine (2010). Síndrome De Burnout Y Patrones De Comportamiento Ante Tráfico En Conductores. http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/rev_psicologia_cv/v12_2010/pdf/a07.pdf
- SCHWAB, R., & Iwanicki, E. (1982). Who are our burned out teachers? Educational Research Quarterly, 7, 5 - 16.
- TORRES MULLO, (2016). "Conductas agresivas y estrés laboral de los conductores de la cooperativa vía flores de la ciudad de Ambato". universidad técnica de Ambato facultad de ciencias de la salud carrera de psicología clínica. Ambato – Ecuador Enero.
- VILLALOBOS FAJARDO, G. (1999). Identificación y Evaluación de los factores de riesgo Psicosocial. In 32º. Congreso de Seguridad Integral, Higiene y Medicina del Trabajo.
- VILLAREAL RAQUEL (2010), el Burnout en el colectivo de conductores de autobús urbano y su reacción con conductas inseguras en el tráfico. <http://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2012/burnout-en-colectivo-conductores-autobus-urbano-su-reacion-con-conductas>

ANEXOS

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

ANEXO A: CUESTIONARIO SOCIOECONOMICO DE LOS CONDUCTORES DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ



**ESCUELA COLOMBIANA DE CARRERAS INDUSTRIALES
FACULTAD DE INGENIERIA**

PROGRAMA: ESPECIALIZACION EN GERENCIA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Esta actividad pretende indagar sobre las características personales y sociales de los conductores del sistema integrado de transporte público de la ciudad de Bogotá. Esta exploración nos permitirá conocer de manera científica, la realidad actual de los Conductores. Por tal motivo, necesitamos la colaboración de ustedes para responder el siguiente cuestionario en su totalidad.

1. NOMBRE Y APELLIDO: _____
2. EDAD: _____
3. SEXO: F____ M____
4. ESTRATO: _____
5. LUGAR DE RESIDENCIA: BOGOTÁ ____ OTRO ____ CUAL: _____
6. AÑOS TRABAJANDO EN CONDUCCION: _____
7. CUANTAS HORAS LABORA SEMANALMENTE: _____
8. SITUACIÓN LABORAL: TEMPORAL____ TIEMPO COMPLETO____
9. FORMACIÓN ACADÉMICA:
BACHILLERATO____ TECNICO____ OTRO____
10. ESTADO CIVIL:
SOLTERO (A) ____ CASADO (A) ____ VIUDO (A) ____
DIVORCIADO (A) ____ SEPARADO (A) ____
11. NÚMERO DE HIJOS: _____

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

ANEXO B: INVENTARIO DE MASLACH

A continuación se presenta un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar con qué frecuencia ha experimentado cada una de las situaciones que se le presentan marcándola con (X) utilizando la siguiente escala,

- 0 = Nunca / Ninguna vez
- 1 = Casi nunca / Pocas veces al año
- 2 = Algunas veces / Una vez al mes o menos
- 3= Regularmente / pocas veces al mes o menos
- 4= Bastantes Veces / Una vez a la semana
- 5= Casi Siempre / Pocas veces a la semana
- 6= Siempre / Todos los días

1.Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	0	1	2	3	4	5	6
3.Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar	0	1	2	3	4	5	6
4.Puedo entender con facilidad lo que piensan mis usuarios	0	1	2	3	4	5	6
5.Creo que trato a usuarios algunos con diferencia	0	1	2	3	4	5	6
6.Trabajar con usuarios todos los días es una tensión para mi	0	1	2	3	4	5	6
7. Me enfrento muy bien con los problemas que presentan mis usuarios.	0	1	2	3	4	5	6
8.Me siento agotado por el trabajo	0	1	2	3	4	5	6
9.Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros	0	1	2	3	4	5	6
10.Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo	0	1	2	3	4	5	6
11.Me preocupa que este trabajo me este endureciendo emocionalmente	0	1	2	3	4	5	6
12. Me encuentro con mucha vitalidad	0	1	2	3	4	5	6
13.Me siento frustrado por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
14.Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro	0	1	2	3	4	5	6
15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los usuarios a los que tengo a mi cargo en la universidad.	0	1	2	3	4	5	6
16.Trabajar en contacto directo con los usuarios me produce bastante estrés	0	1	2	3	4	5	6

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01			
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009			

17.Tengo facilidad para crear una atmosfera relajada a mis usuarios	0	1	2	3	4	5	6
18.Me encuentro animado después de trabajar junto con mis usuarios	0	1	2	3	4	5	6
19.He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo	0	1	2	3	4	5	6
20. En el trabajo siento que he llegado al límite de mis probabilidades	0	1	2	3	4	5	6
21.En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma	0	1	2	3	4	5	6
22.Siento que los usuarios me culpan de algunos de sus problemas	0	1	2	3	4	5	6

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

ANEXO C: RESPUESTAS DADAS POR PARTE DE LOS CONDUCTORES DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ

INVENTARIO DE MASLACH																						
CONDUCTORES	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	1	6	1	6	0	2	5	6	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	6
2	0	3	0	6	0	4	5	2	0	3	0	6	0	0	0	3	6	6	2	1	5	4
3	0	0	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	1
4	2	0	0	6	1	6	6	6	3	0	0	6	0	5	0	0	6	6	5	0	5	5
5	0	0	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	5	0	0	0	6	6	6	0	5	0
6	0	0	0	5	0	0	6	0	0	0	0	6	0	5	0	0	6	5	6	0	5	0
7	3	0	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0
8	0	0	1	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	1	0	0	6	6	6	0	6	0
9	6	6	0	6	0	0	6	3	6	2	6	6	0	0	0	0	5	0	6	3	6	4
10	0	0	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	4	0
11	0	0	5	6	0	5	2	0	0	0	0	6	0	0	0	0	6	5	6	0	6	0
12	5	5	5	6	0	5	6	6	6	2	5	5	0	2	0	0	6	5	6	0	2	0
13	3	2	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	3
14	0	0	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	4	0	0	6	6	6	0	6	5
15	1	0	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	6	0	6	6	6	0	6	0
16	2	0	0	6	0	0	5	6	6	1	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	5
17	0	0	0	6	0	0	6	6	6	0	0	6	0	0	6	0	6	6	6	6	6	5
18	3	0	5	6	0	0	3	6	6	0	1	6	2	3	0	1	6	6	3	0	4	0
19	0	0	0	6	0	0	6	4	6	0	0	6	0	0	0	0	6	1	6	0	0	0
20	0	0	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	1	0	0	6	6	6	0	6	1
21	3	5	3	4	3	3	6	3	5	1	0	5	1	1	0	1	5	5	1	1	1	5
22	0	0	6	6	0	0	6	6	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	6
23	1	1	0	6	0	1	6	2	3	0	0	6	0	0	0	2	6	6	6	0	6	1
24	3	0	0	6	0	0	3	1	6	1	0	6	0	3	0	0	6	6	6	0	0	0
25	0	0	0	6	0	0	6	0	6	0	4	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0
26	1	0	0	6	0	1	0	1	6	0	0	6	0	0	0	1	6	6	6	0	6	1
27	1	0	0	6	0	1	6	1	6	6	0	6	0	0	6	0	6	6	6	0	6	0
28	5	0	3	6	0	4	6	1	6	0	5	2	0	4	0	0	6	6	6	1	5	4
29	2	0	2	6	3	6	6	1	6	3	5	6	0	4	0	0	6	6	6	3	6	4
30	5	0	5	6	0	0	6	1	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	1

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

Cabe aclarar que en la primera columna aparece los 30 Conductores que participaron en la realización del cuestionario para el desarrollo de esta investigación y que los conductores como lo pueden notar no aparece su nombre debido a la confiabilidad que se tiene al respecto, por lo tanto se le asigno con un numero consecutivo. El resto de columnas pertenecen a cada uno de los ítems del Inventario de Maslach, colocando cada Conductor la frecuencia con que ellos presentaban.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

ANEXO D: SUMATORIA DE LAS MANIFESTACIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Después de tener la frecuencia que se presentan cada uno de los ítems del Inventario de Maslach por parte de cada Conductor (Anexo C), se proceden a sumar de acuerdo al número de preguntas de cada una de las manifestaciones del síndrome de Burnout descrito en contenido de la prueba.

SUMATORIA DE LAS MANIFESTACIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT			
Conductores	VALOR AGOTAMIENTO EMOCIONAL	VALOR DESPERSONALIZACIÓN	VALOR REALIZACIÓN PERSONAL
1	16	6	47
2	13	7	36
3	0	1	48
4	19	6	43
5	5	0	47
6	5	0	39
7	3	0	48
8	2	0	48
9	18	12	41
10	0	0	46
11	10	0	37
12	28	7	42
13	5	3	48
14	4	5	48
15	1	6	48
16	8	6	47
17	12	11	48
18	20	1	40
19	4	0	37
20	1	1	48
21	21	9	32
22	12	6	48
23	7	1	45
24	7	1	39
25	0	4	48
26	4	1	42

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

27	3	12	48
28	18	9	43
29	18	15	48
30	11	1	48

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

ANEXO E: NIVEL QUE SE PRESENTA CADA UNA DE LAS MANIFESTACIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Conductores	Nivel que se presenta cada una de las manifestaciones		
	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACIÓN	REALIZACIÓN PERSONAL
1	Bajo	Medio	Alto
2	Bajo	Medio	Medio
3	Bajo	Bajo	Alto
4	Medio	Medio	Alto
5	Bajo	Bajo	Alto
6	Bajo	Bajo	Medio
7	Bajo	Bajo	Alto
8	Bajo	Bajo	Alto
9	Bajo	Alto	Alto
10	Bajo	Bajo	Alto
11	Bajo	Bajo	Medio
12	Alto	Medio	Alto
13	Bajo	Bajo	Alto
14	Bajo	Bajo	Alto
15	Bajo	Medio	Alto
16	Bajo	Medio	Alto
17	Bajo	Alto	Alto
18	Medio	Bajo	Alto
19	Bajo	Bajo	Medio
20	Bajo	Bajo	Alto
21	Medio	Medio	Bajo
22	Bajo	Medio	Alto
23	Bajo	Bajo	Alto
24	Bajo	Bajo	Medio
25	Bajo	Bajo	Alto
26	Bajo	Bajo	Alto
27	Bajo	Alto	Alto
28	Bajo	Medio	Alto
29	Bajo	Alto	Alto
30	Bajo	Bajo	Alto