



SÍNDROME DE BURNOUT EN CONDUCTORES PERTENECIENTES A COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES

BURNOUT SYNDROME IN DRIVERS BELONGING TO TRANSPORTERS COOPERATIVE

Para citar este artículo:

Agudelo C. & Santafé A. (2022). Síndrome de Burnout en conductores pertenecientes a cooperativa de transportadores. *Revista cuidado y ocupación humana*, 11 (II), 61-66

Camila Andrea Agudelo Amaris¹
Anyela Alexandra Santafé Roza²

RESUMEN

Para determinar la presencia del síndrome de Burnout en los conductores de la Cooperativa de Transportadores se plantea un estudio cuantitativo que permita el mejoramiento de la salud mental de los mismos, con un diseño no experimental de tipo transversal con alcance descriptivo en donde participaron 70 conductores, seleccionados a través de un muestreo representativo de tipo no probabilístico, por conveniencia. Para recolectar la información se aplicó la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) forma corta de Jesús Felipe Uribe Prado, la cual evalúa el desgaste ocupacional en adultos dentro de su vida laboral a través de 30 reactivos. En cuanto a los resultados, los datos evidencian lo siguiente; los conductores se encuentran en un nivel Bajo (sano) fase 1 de Desgaste Ocupacional del modelo Leiter, mostrando que en la Cooperativa no se observan rasgos significativos del Desgaste Ocupacional a nivel global; sin embargo, al comparar los resultados de Desgaste Ocupacional con el Agotamiento emocional, individualmente, los análisis arrojan que el 31,4% correspondientes a 22 participantes se encuentran en estado Alto (Peligro) de padecer dicho Síndrome.

PALABRAS CLAVE: Psicología organizacional, síndrome de burnout, conductores, salud.

ABSTRACT

To determine the presence of Burnout syndrome in the drivers of the Cooperativa de Transportadores, a quantitative study is proposed that allows the improvement of their mental health, with a non-experimental design of a cross-sectional type with a descriptive scope in which 70 drivers participated. selected through a representative sampling of a non-probabilistic type, for convenience. To collect the information, the Occupational Burnout Scale (EDO) short form of Jesús Felipe Uribe Prado was applied, which evaluates occupational burnout in adults within their working life. through 30 reagents. As for the results, the data show the following: the drivers are in a Low (healthy) phase 1 level of Occupational Burnout of the Leiter model, showing that no significant features of Occupational Burnout are observed in the Cooperativa at a global level. However, when comparing the results of Occupational Burnout with Emotional Exhaustion, individually, the analyzes show that 31.4% corresponding to 22 participants are in a High (Danger) state of suffering from said Syndrome.

KEYWORDS: Organizational psychology, burnout syndrome, drivers, health.



INTRODUCCIÓN

En Colombia las estadísticas estiman que por cada cinco empleados que hayan en una organización, al menos uno padece estrés y fatiga, encontrándose que estos factores son perjudiciales para la salud de los trabajadores y detonantes para los altos índices de rotación de personal en las organizaciones, por lo cual, el síndrome de Burnout es un tema al que se le ha prestado especial atención en las empresas, teniendo en cuenta que el capital humano es de suma importancia para la buena gestión de las empresas (Loaiza 2019). Por consiguiente, los conductores no son ajenos a esta situación ya que su profesión es bastante demandante debido a las actividades rutinarias, presión de usuarios entre otros aspectos que son de interés para la investigación.

Con base en lo anterior, se encuentra que el desgaste ocupacional es una consecuencia directa, que resulta de la exposición del individuo a un constante estrés crónico, es decir, es un malestar laboral cuya incidencia ha venido aumentando progresivamente en los trabajadores en los últimos años (Guillen, 2010; citado por Orozco 2018).

Es importante resaltar que el síndrome está compuesto por tres variables mencionadas a continuación: agotamiento emocional, caracterizado por generar en los individuos una falta o carencia de energía; despersonalización, evidenciándose en la falta de empatía hacia los demás; y finalmente, la variable de insatisfacción laboral, la cual hace referencia a la tendencia de autoevaluarse constantemente de manera negativa (Maslach & Colaboradores 2001; citado por Figueiredo, Grau & Gil, 2016).

Teniendo en cuenta lo anterior, se realizó un estudio cuantitativo para determinar el

nivel del síndrome de Burnout en los conductores de la Cooperativa de Transportadores de la ciudad de Pamplona, con un diseño no experimental de tipo transversal con alcance descriptivo en donde participaron 70 conductores pertenecientes a la cooperativa, seleccionados a través de un muestreo representativo de tipo no probabilístico, por conveniencia. Para la recolección de la información se aplicó la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) forma corta de Jesús Felipe Uribe Prado, la cual evalúa el desgaste ocupacional en adultos dentro de su vida laboral a través de 30 reactivos.

Por medio del análisis de los resultados, se evidenció que los conductores se encuentran en un nivel Bajo (sano) de padecer Desgaste Ocupacional, observándose que en la cooperativa no se encontraron rasgos significativos del Síndrome de Burnout a nivel global. Sin embargo, al tomar los datos de cada variable de manera individual, se halló que los conductores se encuentran en riesgo de padecer agotamiento emocional, debido a que los análisis arrojan que el 31,4% correspondientes a 22 participantes se encuentran en estado Alto (Peligro) de padecer dicho Síndrome.

METODOLOGÍA

Diseño

Esta investigación cuenta con una metodología de enfoque cuantitativo, se emplea un diseño no experimental de tipo transversal con alcance descriptivo en donde se describan las variables en un determinado tiempo, Hernández & Cols. (2014). Por consiguiente, la presente investigación es de tipo descriptivo el cual consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos, detallar, como son y cómo se manifiestan, especificando las propiedades, las



características y los perfiles de personas grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta un análisis siendo sobre los conceptos o variables a los que se refieren.

Población y muestra

La población de interés son los conductores de la Cooperativa de Transportadores el Motilón de la ciudad de Pamplona Norte de Santander. El tipo de muestra es no probabilística, seleccionada por conveniencia, la cual permite seleccionar a los participantes de los estudios por medio de la accesibilidad que se tenga a los mismos y por la aceptación que tengan los participantes al estudio, de igual forma, facilita al investigador el proceso de recolección de la información de forma flexible y rápida (Otzen y Monterola, 2017).

La ventaja de utilizar un tipo de muestreo no probabilístico desde la visión cuantitativa es su utilidad para determinados estudios que no requieren de una representatividad sino más bien, una cuidadosa y controlada elección de casos con ciertas características especificadas previamente en el planteamiento del problema (Hernández, 2014). Teniendo en cuenta lo anterior, la muestra seleccionada por conveniencia para la investigación está compuesta por 70 conductores de nómina interdepartamentales de las rutas Bochalema, Pamplona, Pamplonita, Bucaramanga y Cúcuta, que pertenecen a la Cooperativa COOPTMOTILON.

Aspectos Éticos

Para la investigación en curso se tomarán en cuenta las normas éticas y legales de la investigación organizacional aplicada según el código de ética del psicólogo. Por ende, el psicólogo está obligado a salvaguardar la información acerca de un individuo o

el objetivo de este medir o recoger la información de manera independiente.

grupo, que fuere obtenida en el curso de su práctica, enseñanza o investigación. La información recibida en ejercicio de la profesión se revela solo después de las más cuidadosas deliberaciones y cuando hay un peligro claro e inminente para un individuo o la sociedad y únicamente a profesionales adecuados o a las autoridades públicas competentes.

En investigación psicométrica se debe ser cuidadoso y guardar los parámetros tanto éticos como legales que salvaguardan la integridad de los operarios y la confidencialidad de su proceso de evaluación. Asimismo, el consentimiento informado se tendrá en cuenta, cuyo documento permitirá que cada participante de la evaluación deja constancia de su asistencia voluntaria y autoriza el uso de la información proporcionada únicamente a la investigación. Este documento se completa antes del desarrollo del test (Vega & Rosa 2016).

RESULTADOS

Recolección de los datos

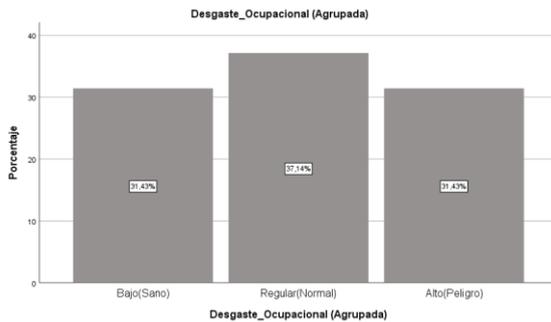
Para medir el desgaste ocupacional en la Cooperativa de Transportadores COOTMOTILON de la ciudad de Pamplona se utilizará el instrumento llamado la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) el cual es un Instrumento de Medición Cuantitativo. La confiabilidad de un test de longitud $n=1$. El instrumento final estuvo conformado por 30 reactivos teóricos con una consistencia interna general de 0.8910 de Alfa de Cronbach, en los factores Agotamiento 0.7894, Despersonalización 0.7748 y en Insatisfacción de logro 0.8620. Para la recolección de los datos se aplicó el instrumento a 70 conductores de la



Cooperativa de transportadores COOPTMOTION de la ciudad de Pamplona, con previa autorización por parte del jefe de talento humano de dicha empresa.

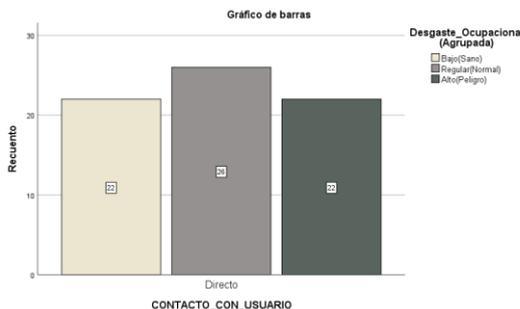
Análisis de los datos

Los datos fueron analizados por medio de técnicas estadísticas de los programas Excel, SPSS Versión 25 y la escala Leiter propia de la prueba.



Fuente: autores

Se puede evidenciar los niveles de Desgaste Ocupacional presentado por los conductores de la Cooperativa en donde se evidencia que el 31,43% de los participantes se encuentra en Alto (Peligro) riesgo de padecer Desgaste Ocupacional, el 37,14% de los participantes están en un nivel Regular (Normal) de padecer Desgaste Ocupacional y finalmente, el 31,43% de la población restante se encuentra en un nivel Bajo (Sano) de presentar desgaste ocupacional. Teniendo en cuenta lo anterior, solo una pequeña parte de la población se encuentra en Alto riesgo de padecer desgaste ocupacional.



Fuente: autores

Se presentan los resultados de la comparación entre el tipo de contacto con los usuarios (Directo o indirecto) dentro de la Empresa COOPMOTILÓN y la relación que tiene con el nivel de desgaste ocupacional, la cual fue respondida de la siguiente forma: el 100% de los participantes respondió que su contacto con los usuarios era directo dentro de lo que se destaca lo siguiente, 22 de los participantes se encuentran en un nivel Alto (Peligro) de padecer desgaste ocupacional; 26 individuos se situaron en un nivel Regular (Normal) de padecer desgaste ocupacional; y 22 de los participantes están en un nivel Bajo (Sano) de padecer desgaste ocupacional.



Fuente: autores

En los resultados obtenidos para la variable de Agotamiento, se evidencia que la muestra de 70 conductores de la Cooperativa obtuvo un puntaje de 2,221 para dicha variable, la cual al ser comparada con el parámetro de medición de la escala Leiter, el cual debía ser 2,874, arroja como resultado que los Conductores no presentan agotamiento laboral, al encontrarse el puntaje de los mismos por debajo de la medida estándar.

DISCUSION Y CONCLUSIONES

Para efectos de los datos sociodemográficos, exactamente de contacto con el usuario, los resultados



obtenidos arrojan que el 100% de la población durante el desempeño de su labor tienen un contacto directo con los mismos, según Menéndez, Calle, Delgado, Espinel & Cedeño (2018), afirman que el desgaste ocupacional tiende a presentarse con mayor frecuencia en personas que por su trabajo deben tener un contacto directo y constante con los usuarios, es decir, en aquellas personas que tienen como objeto de trabajo la atención a otro sujeto, lo cual se refuta con los resultados arrojados de la aplicación de la escala EDO a los conductores de la Cooperativa de transportadores, debido a que en los resultados de los mismos no se evidencio un nivel de Desgaste laboral significativo.

El síndrome de Burnout, fue definido por primera vez, al evidenciar en 1969 un cuadro de comportamientos extraños en unos oficiales de policías que padecían la misma sintomatología (Freudenberger, 1974; citado por Segura, 2014) adjudicando que este es la respuesta a un cuadro de estrés crónico ocasionado generalmente en personas que trabajan en contacto directo con clientes o usuarios, causando un cansancio emocional y una desestabilidad laboral.

Teniendo en cuenta los objetivos planteados, es pertinente mencionar que estos fueron cumplidos satisfactoriamente, por lo tanto, es importante para las Cooperativas de Transportadores conocer el nivel de Desgaste Ocupacional de sus empleados en virtud de ser un factor que ha sido relacionado con la calidad de vida de los mismos. Así mismo, el objetivo general proyectado fue determinar la presencia del Síndrome de Burnout en los conductores de la Cooperativa de transportadores de la ciudad de Pamplona, de esta manera se evidenció, que los conductores de transporte se encuentran ubicados en la fase 1 de Desgaste Ocupacional del modelo Leiter, en donde el nivel de Desgaste es

Bajo (Sano), mostrando que en la Cooperativa no se observan rasgos significativos del Desgaste Ocupacional a nivel global.

Del mismo modo, en los resultados obtenidos en la Escala de Desgaste Ocupacional, se dio cumplimiento a la identificación de las características sociodemográficas de los trabajadores a través de un cuestionario que permitió la recolección de información necesaria, en este caso se encontraron características de edad, estado civil, años con pareja, nivel de escolaridad, número de hijos, cargo en la empresa, tipo de empleo, contacto con el usuario, cantidad de trabajos durante su vida, número de actividades diarias, horas de trabajo, años en la empresa, ingresos mensuales, personas a cargo, si toma medicamentos, si sufren algún accidente de qué tipo de accidente ha sido, si fuman, cantidad de horas libres, frecuencia de ejercicios, entre otros, que fueron identificados y comparados con el Desgaste Ocupacional.

Por lo cual los datos más significativos comparados en dicho desgaste fueron: horas libres, años en la empresa y contacto con el usuario. Los resultados muestran que estos tres (3) son significativos ya que la mayoría de conductores refirieron que tienen horas libres diarias y los resultados son corroborados con la información comunicada por ellos, de igual manera, en años en la empresa, la mayoría de los conductores arroja que llevan de 1 a 10 años trabajando en la Cooperativa y el restante se encuentra por encima de los 11 años en la misma y se sienten satisfechos por pertenecer a esta cooperativa, confirmando los resultados por la escala de Desgaste Ocupacional.

Sin embargo, al comparar los resultados de Desgaste Ocupacional con el Agotamiento emocional, individualmente, los análisis



arrojan que el 31,4% correspondientes a 22 participantes se encuentran en estado Alto (Peligro) de padecer dicho síndrome, es importante agregar que la mayoría de la muestra estudiada se encuentra en niveles Bajo (Sano) y Regular (Normal) con respecto al padecimiento del Desgaste Ocupacional. Además, en los Variables de despersonalización y satisfacción al logro se encontraron rangos normales lo que puede influir de manera positiva para que puedan proporcionar un mejor servicio y afrontar de mejor manera las dificultades que se lleguen a presentar en el transcurso de su labor como conductores.

Para finalizar, cumpliendo con el ultimo objetivo específico de la investigación, se materializó una cartilla, la cual consiste en sugerir pautas de prevención con respecto al Desgaste Ocupacional logrando potencializar el desempeño laboral y disminuir el desgaste ocupacional, esta cartilla se encuentra estructurada por un conglomerado de actividades sencillas y eficaces, a través de una tecnología como la realidad aumentada, para una mejor visualización de los ejercicios, encaminadas al fortalecimiento de las áreas carentes según los resultados del instrumento.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Figueiredo-Ferraz, H., Grau-Alberola, E., & Gil-Monte, P. (2016). Influencia de los valores y la culpa en el síndrome de burnout. *Psicologia do Trabalho e das Organizações: Contributos*, 85-98. disponible en: https://www.uv.es/unipsico/pdf/Publicaciones/Capitulos/01_SQT/2016_Braga.pdf
2. Hernández R. Fernández. & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. Recuperado el 27 de mayo de 2019, disponible en: <https://docs.google.com/file/d/0B7qpQvDV3vxvWFk3YkltMTJxb3M/preview>
3. Loaiza A. (2019). Uno de cada cinco trabajadores en Colombia sufre del síndrome de “Burnout”. Obtenido de: <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/uno-de-cada-cinco-trabajadores-en-colombia-sufre-del-sindrome-de-burnout-2896073>
4. Orozco S. (2018), Desgaste Ocupacional y Ansiedad (Burnout), obtenido de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/22/Orozco-Sara.pdf>
5. Menéndez T. Calle A. Delgado D. Espinel J. Cedeño Y. (2018). Síndrome de burnout y calidad de atención del personal de enfermería de un hospital general en la provincia de manabi, ecuador. Obtenido de: <https://www.eumed.net/rev/cccss/2018/10/sindrome-burnout-ecuador.html>
6. Otzen T. & Manterola C. (2017) Técnicas de muestreo sobre una población de estudio. *SciELO* Obtenido de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
7. Segura O. (2014). Agotamiento Profesional: concepciones e implicaciones en la salud pública. *Biomédica*. Obtenido de: <http://www.scielo.org.co/pdf/bio/v34n4/v34n4a06.pdf>
8. Vega, C. Rosa, C.(2016). Propiedades Psicométricas del EDO Escala de Desgaste Ocupacional en Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo. Tesis de grado. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/258/chav%C3%A9z_vc.pdf?sequence=1&isAllowed=y