



Seminario para acceder al grado académico de Licenciado en Psicología

“Evaluación de los Niveles de Burnout en Conductores de Buses Interurbanos de la Empresa Yuris de la Ciudad de Iquique: Un Estudio Cuantitativo Descriptivo”.

Elaborado por:

Stefani Alarcón Herrera

Mario Maturana Munita

Paulina Montecinos Elgueta

Profesor guía:

Ps. José Peirano Santander

Santiago, Julio de 2023

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo evaluar los niveles de Burnout en conductores de buses interurbanos de la empresa Yuris de la ciudad de Iquique, Chile. Con un diseño cuantitativo de tipo descriptivo correlacional, esta investigación cuenta con una muestra no probabilística de 27 conductores donde se aplicó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI, 1986) para la evaluación de los niveles de Burnout.

Con respecto a los resultados obtenidos en cada dimensión de Burnout, en la dimensión Agotamiento Emocional (A.E.) los resultados de la muestra indican que en promedio un 85% de los entrevistados tienen un nivel bajo de Burnout y un 15% presentan un nivel medio de Burnout y no aparecen antecedentes de nivel alto de Burnout.

En la dimensión despersonalización, los resultados de la muestra indican que en promedio un 92% de la muestra presenta un nivel bajo de Burnout, un 4% un nivel medio y un 4% un nivel alto de Burnout.

En la dimensión Realización Personal, los resultados de la muestra indican que en promedio un 41% de la muestra presenta un nivel bajo de Burnout, 44% nivel medio y un 15% presenta un nivel alto de Burnout.

Abstract

The objective of this research is to evaluate the levels of Burnout in intercity bus drivers of the Yuris Company in the city of Iquique, Chile. With a quantitative descriptive-correlational design, this research has a non-probabilistic sample of 27 drivers where the

Maslach Burnout Inventory questionnaire (MBI, 1986) was applied to assess Burnout levels.

The results obtained in each Burnout dimension, in the Emotional Exhaustion (E.E.) dimension, the results of the sample indicate that an average of 85% of the interviewees have a low level of Burnout and 15% present a medium level of Burnout and there is no history of high level of Burnout.

In the depersonalization dimension, the results of the sample indicate that on average 92% of the sample presents a low level of Burnout, 4% a medium level and 4% a high level of Burnout.

In the Personal Accomplishment dimension, the results of the sample indicate that on average 41% of the sample presents a low level of Burnout, 44% a medium level and 15% a high level of Burnout.

Palabras clave: Burnout, salud mental, síndrome, test, emociones, rendimiento, conductor, cansancio, desgaste, desempeño laboral, fatiga, ambiente laboral, prevención.

Introducción

En el año 2000, la Organización Mundial de la Salud declaró al síndrome de Burnout como un factor de riesgo laboral debido a su capacidad para perjudicar la calidad de vida, la salud mental e incluso poner en peligro la vida de las personas afectadas. Si bien no se

encuentra explícitamente definido en el DSM-V ni en el CIE 10, se describe como una respuesta inapropiada al estrés crónico (Saborío & Hidalgo, 2015).

La presente investigación busca medir el nivel Burnout de los conductores pertenecientes a la empresa de Buses Yuris ubicada en la ciudad de Iquique, donde se busca evidenciar de una forma científica el nivel y alcance del síndrome de Burnout utilizando el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) año 1986, que contempla dimensiones de tipo Desgaste Emocional, Despersonalización y Realización Personal, ofreciendo a la empresa de transporte resultados que permitan identificar los niveles de Burnout a los cuales se encuentran propensos los conductores de transporte, y a su vez, a crear medidas preventorias adecuados ante posibles altos índices de Burnout en sus trabajadores.

En el ambiente laboral es de vital importancia tener una salud compatible con el trabajo en especial cuando se trabaja en el área del transporte en donde los conductores deben tener actitudes agudizadas como la motricidad, audición y visión, conocimientos de la zona de trabajo y al mismo tiempo tener capacidades comunicativas para tratar con las personas en distintas condiciones, lidiando con conductas y distintos estados de ánimo de los pasajeros, dichos conocimientos y habilidades pueden verse seriamente afectadas por un desgaste profesional o bien llamado “Síndrome de Burnout”

El Síndrome de Burnout se presenta principalmente en personas que se desarrollan laboralmente en atención directa como es el caso de los entrevistados quienes podrían presentar niveles de agotamiento y cansancio propios del trabajo de acuerdo con información entregada por estudios previos de Burnout en conductores del transporte urbano (Tapia, 2020).

Por consiguiente, este estudio es de vital importancia para crear las medidas precautorias ante este síndrome, creando pautas que permitan revertir y modificar las situaciones de desgaste de los trabajadores en base a los resultados del estudio, evitando llegar de esta manera a las últimas instancias dentro de las empresas como son la reubicación, la deserción laboral y el aumento de los niveles de riesgo en la conducción (Bohórquez, 2020).

Este estudio busca sentar un precedente para nuevas investigaciones en la ciudad de Iquique y de la misma manera prevenir los distintos niveles que este síndrome produce, permitiendo a las empresas tener trabajadores sanos, competentes, motivados y eficaces lo cual se verá reflejado en el progreso y eficiencia de la empresa, su desarrollo social y tranquilidad familiar.

I. Planteamiento y formulación del problema

El término “síndrome de Burnout”, es también conocida como “síndrome de desgaste profesional” o como “síndrome del trabajador quemado”, se conoce como un trastorno psicológico que se caracteriza por un agotamiento a nivel físico, mental y emocional resultante de la exposición constante ante el estrés laboral (Osorio & Ponce, 2022). El síndrome fue descrito por primera vez en la década del 70 por Herbert Freudenberger y luego desarrollado ampliamente por Christina Maslach y Jackson en 1986, quienes introducen la palabra Síndrome de Burnout (SB), definiéndolo como un síndrome conformado por tres dimensiones que se desarrolla principalmente en trabajadores cuya

área laboral implica algún tipo de trabajo con relación en otras personas (Cruz & Puentes, 2017; Alarcón, 2018; Vicente de Vera, & Gabari, 2019, citados en Osorio & Ponce, 2022).

La principal característica de este síndrome es que se manifiesta en personas cuyas áreas de trabajo implica atención directa con las personas, por lo tanto, se considera como una respuesta en situaciones de estrés donde la demanda laboral es alta y los tipos de estrategias de afrontamiento que el individuo pueda tener ante el estrés percibido (Mercado, 2014). Como se mencionó anteriormente, este síndrome se caracteriza por tres dimensiones:

- Agotamiento emocional: Sensación de estar física y emocionalmente exhausto y con notoria disminución de energía para enfrentar las demandas laborales.
- Despersonalización: Desarrollo de actitudes y sentimientos negativos hacia las demás personas con las que se trabaja, se adopta una actitud de indiferencia.
- Baja realización personal: Se experimenta disminución de la autoeficacia y satisfacción laboral, percibiendo una falta de sentido en el trabajo (Mercado, 2014).

Aunado a lo anterior, los autores Useche et al. (2017) señalan que el síndrome de Burnout está completamente ligado a efectos nocivos para la salud, como la ansiedad, depresión, trastornos del sueño, dolores de cabeza, problemas gastrointestinales, hipertensión, tensión muscular y fatiga crónica, principalmente en conductores profesionales con bajo rendimiento laboral.

De esta forma, es posible entender que el síndrome de Burnout trae consecuencias tanto para el individuo como para su entorno, o en este caso a conductores de buses interurbanos de la empresa Yuris de la ciudad de Iquique, donde, de acuerdo con la

demanda por servicios de transporte de personal se ha visto incrementada exponencialmente debido al desarrollo de proyectos de crecimiento en la industria de la gran minería de empresas como Quebrada Blanca con inversiones por US \$4.739.- millones que incluye la construcción de una concentradora de 143.000 toneladas por día e instalaciones relacionadas, que están conectadas a un nuevo puerto y a una nueva planta desalinizadora a través de un concetraducto y a tuberías de agua desalinizada de 165 kilómetros de longitud con una fuerza laboral de alrededor de 10.000 personas durante la mayor demanda de la construcción (Quebrada Blanca, s.f.).

Con relación al flujo de trabajo del proyecto Quebrada Blanca, también es relevante mencionar el proyecto de expansión de Cía. Minera Doña Inés de Collahuasi quienes también dependen del servicio de la empresa de buses interurbanos Yuris, cuya labor consiste en obras de ampliación y optimización localizada en dos áreas principales: Faena Cordillera –donde se encuentra el Rajo y botadero Rosario, la planta y el depósito de relaves, y en la zona de Borde Costero, donde está emplazado Puerto Collahuasi (Collahuasi, s.f.). El proyecto implica una inversión de US\$3.200 millones para extender la vida útil de la operación hasta 2040 y proyectar el aporte económico y social de Collahuasi en el tiempo, permitiendo conservar los casi 19 mil empleos directos e indirectos que genera en toda su cadena de valor, donde el crecimiento por servicios de transporte de personal se ha visto incrementado de 887 conductores en enero del 2022 a 1562 conductores a junio 2023 (Collahuasi, s.f.).

Este crecimiento minero regional ha generado una alta demanda en el número de servicios de transporte solicitados diariamente así como en la contratación de profesionales con experiencia, y con la fuerte competencia por lograr un mejor posicionamiento en

empresas acreditadas de alto prestigio en calidad de servicio, nivel de sueldo y ambiente laboral, es posible que a nivel individual esta competencia se traduzca en problemas físicos y mentales, induciendo a una disminución del rendimiento laboral y un impacto negativo a nivel organizacional en razón del ausentismo, un posible clima laboral negativo y disminución de la productividad y compromiso que puede ser asociado a un aumento de costos para la organización, como podría ser la rotación del personal (Gallegos et al., 2017).

i. Justificación y relevancia

El síndrome de Burnout ha sido constantemente estudiado por diferentes áreas profesionales y ha sido reconocido como un problema relevante que afecta la salud mental de los trabajadores, y por consecuencia, la fatiga que se desprende de este síndrome también tiene efectos en el comportamiento del conductor y los riesgos de accidentes son de especial relevancia en la seguridad vial de los usuarios del transporte público y peatones (Van Schagen, 2003, citado en Tapia, 2020).

Estudios previos realizados en diversas regiones del mundo, destacan la importancia de comprender este síndrome y el cómo los conductores se enfrentan a factores de riesgo laboral, como la fatiga, que pueden llevar al desarrollo del Burnout (Filtness y Naweed, 2017). De esta forma, investigaciones como la realizada por Filtness y Naweed en 2017, dan cuenta que la fatiga percibida con el agotamiento emocional es un factor de riesgo significativo en el entorno laboral. A su vez, otros estudios más específicos en el campo profesional del transporte de buses también llegan a concluir que conducir con síntomas de fatiga es una de las principales causas de los accidentes de tráfico (Li, Chen, Peng y Wu,

2017). En este mismo contexto, Phillips (2015) argumenta que la fatiga tiene su origen en el "esfuerzo", mientras que el término "fatiga" describe un estado psicofisiológico subóptimo.

En 2017, González et al., señalan que los conductores de transporte público son quienes están más expuestos a enfrentar mayores riesgos para su salud en comparación con otras profesiones. El estrés ocupacional, debido a la exposición constante, es considerado el factor de riesgo psicolaboral más significativo para los conductores de transporte público ya que este estrés surge como resultado del tráfico intenso y los conflictos en el tránsito urbano, o bien las largas distancias, así como el cumplimiento de los horarios estipulados, las rutas que les son asignadas y las múltiples tareas que deben realizar durante sus recorridos (González et al., 2017). En suma, en este mismo estudio se evidencia una mayor prevalencia de sobrepeso y obesidad en los conductores con dos o más años de experiencia en el desempeño de sus funciones (González et al., 2017).

La relevancia teórica en esta investigación busca aportar mayor comprensión a la existencia del Burnout en conductores de buses interurbanos de la empresa Yuris en la ciudad de Iquique, Chile. También existe la necesidad de conocer si existe una correlación entre las variables del Burnout, antigüedad laboral y edad, respecto a la población mencionada, ya que, si bien es posible encontrar investigaciones sobre el Burnout alrededor del mundo, la mayoría de esos estudios están focalizados principalmente en el desarrollo del síndrome en trabajadores del sistema de salud (Ordenes, 2004, citado en Gallegos et al., 2017). Por lo anterior, hasta el momento no se han encontrado investigaciones respecto a mediciones sobre el nivel de Burnout en conductores de buses interurbanos en la ciudad de Iquique, ni tampoco investigaciones relacionadas al estrés en este rubro de aquella ciudad,

de momento solo existen los aportes que fueron entregados por Olivares et al. (2013), en torno a un estudio realizado a conductores del Transantiago de la Región Metropolitana y el cual confirma que el síndrome de Burnout se correlaciona con la carga mental debido que los niveles del síndrome se asociaron positiva y significativamente confirmando la importancia de estos fenómenos en la salud mental de los conductores del transporte público de Chile (Olivares et al., 2013).

II. Marco Teórico

i. Concepto de Estrés

El estrés es inherente al ser humano, es imprescindible para la supervivencia como un modo adaptativo ante las emergencias. Todas las personas en diferentes situaciones de sus vidas han estado expuestas a grandes presiones que desencadenan diferentes emociones, pues en términos físicos como explicó Selye (1980, citado en Sierra et al., 2003), el estrés es aquella fuerza que actúa sobre un objeto y que, en consecuencia de mucha presión, puede producir un quiebre del mismo objeto. Para este autor, el estrés es aquella respuesta inespecífica que el organismo manifiesta ante diferentes y complejas exigencias, pues hay que tener en cuenta que no considera una emoción en sí misma, sino más bien, un agente generador de las emociones resultante de la relación entre el individuo y su entorno (Sierra et al., 2003).

Si bien muchas personas asocian y entienden el estrés como un factor negativo y que puede conducir a la angustia, el doctor Selye (citado en Espinoza et al., 2018) hace la

distinción de este “estrés negativo” refiriéndose a él como distrés, y donde toda armonía entre el cuerpo y la mente se desequilibra e impide responder de forma óptima a situaciones muchas veces cotidianas. Sin embargo, la contraparte de este término Selye lo define como eustrés, el cual refiere todas aquellas situaciones en la que una adecuada salud física y mental facilitan que el cuerpo en su conjunto adquiera y desarrolle un potencial adecuado para superar situaciones con ciertos niveles de exigencia (Sierra et al., 2003). Algunos ejemplos de eustrés los podemos evidenciar en una mudanza de casa o lugar de residencia, ascender en el trabajo cuyas responsabilidades son mayores y diferentes o también puede ser experimentado en el proceso de enamoramiento. Si bien todas estas situaciones se pueden considerar como cotidianas, el eustrés que se percibe en ese momento también depende de la claridad mental, las estrategias que tengamos para afrontar dichas situaciones y de condiciones físicas óptimas, pues de lo contrario, algo que podría ser positivo como un ascenso en el trabajo, puede llegar a provocar el mismo estrés que podría sentir, por ejemplo, un individuo al perder un trabajo (Sierra et al., 2003).

Con base en lo anterior, es posible comprender que el estrés se trata de una interpretación subjetiva dependiendo de las herramientas que el individuo tenga para afrontar diferentes obstáculos, tal como indica Kahn y Byosiére (1992, citado en Becerra et al., 2021) se relaciona con la percepción que el individuo tenga acerca de un estresor, por lo que en un corto plazo el estrés que el individuo perciba podría afectar las actitudes o su comportamiento ya que la exposición prolongada de estos estresores podría afectar su equilibrio. De esta forma, para efectos de esta investigación se considerarán las consecuencias que el estrés identificado como negativo para el bienestar físico y mental (o distrés) pone a la persona y a su organismo en estado de alerta, causando provocando

reacciones fisiológicas como puede ser el aumento de la presión sanguínea cardiaca, aumento de la actividad estomacal, dolor de cabeza, entre otras; reacciones emocionales en relación al temor, el miedo, ansiedad, cólera, depresión, pérdida de la autoestima e incompetencia; y reacciones cognitivas como una mayor disminución de la concentración, de la atención, pérdida de memoria, entre otros (Espinoza et al., 2018).

De acuerdo con una investigación realizada por Arias-Meléndez et al. en 2021, los conductores de buses suelen estar constantemente sujetos a presión como: mantenerse largas horas de trabajo sentado, el sedentarismo, altos niveles de estrés, baja concentración, hostilidad por parte de pasajeros, peatones y conductores, y asimismo el consumo excesivo de tabaco y alcohol que puedan presentar cierta población de conductores. Es a partir de los resultados de esta investigación que se señala que los conductores profesionales están propensos a padecer enfermedades crónicas debido a una inadecuada alimentación, a la obesidad y a la baja o nula actividad física, lo que provoca altos riesgos de hipertensión, diabetes, entre otras enfermedades y de las cuales se presume son consecuencias del Burnout y trastorno de ansiedad por el agotamiento laboral que sufren, siendo esto directamente lo que afecta a su salud física y mental, por lo que se siguen realizando diversos estudios a nivel mundial para tratar esta problemática (Arias-Meléndez et al., 2021).

Tabla 1

Estados de ánimo que denotan estrés

Sentimientos	Comportamientos	Pensamientos	Sensaciones físicas
Ansiedad. Frustración. Enojo. Sensibilidad. Hostilidad. Irritabilidad. Depresión. Miedo. Vergüenza. Inseguridad. Culpabilidad.	Aumentar el consumo de alcohol, tabaco o drogas. Comer exagerada o deficientemente. Procrastinar. Deficiente gestión del tiempo. Dejar de realizar actividades recreativas. Adicción al trabajo. Hacer todo con prisa. Volverse olvidadizo.	Pensamientos negativos o de preocupación. Centrar los pensamientos en sí mismos. Culparse. Compararse. Pesimismo. Dudar sobre la capacidad personal. Tomarse las cosas muy a pecho. Confusión. Obsesión. Pensamiento desestructurado.	Tensión en cuello y hombros. Calambres y espasmos. Tic's nerviosos. Dolor en pecho. Pulso acelerado. Diarrea y estreñimiento. Mareos. Ansiedad. Dificultad al tragar. Estar perezoso o inquieto. Insomnio. Pérdida de concentración. Exceso o falta de apetito. Sudor. Dificultad al respirar. Cansancio exagerado. Erupciones e irritaciones en la piel. Pérdida de libido. Tendencia a la adquisición de resfriados. Tendencia a la adquisición de infecciones.

Fuente: Soriano y Décaro (2020, P. 44).

ii. Concepto de Burnout

Tal como lo exponen Koutsimani et al. (2019), las descripciones del Burnout se encuentran en registros históricos y parecen ser evidentes en diferentes épocas y culturas, tanto es así que incluso se pueden encontrar informes de Burnout desde el Antiguo Testamento (Kaschka et al., 2011, citado en Koutsimani et al., 2019). Sin embargo, solo a partir de mediados de la década de 1970 que investigadores se propusieron estudiar los síntomas, como se inicia, que lo detona y cómo afecta en el ser humano el Burnout.

Herbert Freudenberger, psiquiatra, y Christina Maslach, psicóloga social, fueron aquellos primeros investigadores en interesarse por este fenómeno. Particularmente fue Freudenberger (1974, citado en Koutsimani et al., 2019) el primero en describir el concepto de Burnout, cuyos elementos básicos de su definición describen experiencias como el

fracaso, el desgaste o el agotamiento debido a demandas excesivas de energía, fuerza o recursos, y todavía se encuentran en las definiciones modernas de Burnout en el trabajo en la actualidad.

Por otro lado, Maslach et al. (1996, citado en Koutsimani et al., 2019) definen el Burnout como la experiencia de agotamiento en la que los individuos afectados se vuelven cínicos sobre el valor de su trabajo y dudan de su capacidad para realizarlo. Por lo tanto en sus investigaciones, Maslach indica que el Burnout incluye tres dimensiones a entender: el agotamiento, el cinismo y falta de eficacia laboral, siendo la primera dimensión, el agotamiento, que refiere a la sensación de estrés, particularmente la fatiga crónica que resulta de las demandas laborales excesivas; la segunda dimensión, considerado como despersonalización o cinismo, se refiere a una actitud apática o distante hacia el trabajo en general y las personas con las que se trabaja, lo cual lleva a una pérdida de interés en el trabajo y una sensación de que el trabajo ha perdido su propósito; y por último, la tercera dimensión considerado como falta de eficacia laboral y el cual está ligada a una reducida sensación de eficiencia, éxito y logro tanto en el trabajo como en la organización (Koutsimani et al., 2019).

En coherencia con el foco de esta investigación, es posible vincular el Burnout a la diaria exposición de diversos factores en conductores de buses interurbanos en la ciudad de Iquique, pues los síntomas podrían advertir niveles de estrés que por consiguiente podrían derivar en Burnout teniendo en cuenta las condiciones de trabajo específicas a las que se enfrentan los conductores de transporte como el incremento del tráfico vehicular, el ruido, horarios demandantes, entre otros (Bohórquez, 2020). Estudios previos como el realizado por Useche et al. (2017), manifiestan que el Burnout está completamente ligado a efectos

nocivos para la salud, como la ansiedad, depresión, trastornos del sueño, dolores de cabeza, problemas gastrointestinales, hipertensión, tensión muscular y fatiga crónica, principalmente en conductores profesionales con bajo rendimiento laboral. Este estudio demuestra que el Burnout también se asocia con resultados organizacionales negativos, como el ausentismo y la alta intención de rotación (Useche et al., 2017).

La Teoría Social Cognitiva de Bandura (1977, citado en Molero et al., 2018) demostró que el efecto de las creencias positivas en la autoeficacia aumenta la motivación para comenzar y mantener el comportamiento para alcanzar las metas deseadas, de esta forma, el trabajador que posee o se aprecia con un óptimo estado de salud y un entorno a gusto tiene mayor productividad, ello basado principalmente en la motivación y satisfacción que le produce el realizar exitosamente una tarea encomendada, por lo tanto, las experiencias personales exitosas aumentan las autoevaluaciones positivas de la autoestima y esto impacta positivamente en los indicadores de productividad de la empresa. Cabe destacar que estudios longitudinales han demostrado que existe una relación recíproca entre la autoeficacia y la autoestima a lo largo del tiempo (Caprara et al., 2010, 2013, citado en Molero et al., 2018).

Respecto de la importancia que tiene en la sociedad el fenómeno del Burnout, Pedro Gil – Monte (2019) en su libro “el síndrome de quemarse por el trabajo” indica que las razones para realizar este tipo de estudios radican en una cultura que lleva a profundizar en mejorar la calidad de vida laboral, cambios social demográficos, aumento de la competencia por obtener los mejores resultados con tal de mantener o mejorar en la estructura de la organización, el control que ejercen los organismos públicos y privados como son las mutualidades por el bienestar laboral así como también el hecho de considerar

al Burnout una enfermedad laboral, llevan a las empresas a poner especial atención a este tipo de patología mental apoyando este tipo de estudios ya que entienden que estos significan beneficios económicos, sociales, y laborales.

Tabla 2

Análisis de los síntomas del síndrome de burnout a partir de diversos autores

Paine	Gil y Monte	Alarcón en 2002 y Fernández en 2008
<p>Los síntomas del síndrome de Burnout se presentan en cinco categorías:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Síntomas físicos. 2. Desarrollo de conductas de exceso. 3. Problemas de ajuste emocional. 4. Alteración de las relaciones interpersonales. 5. Síntomas actitudinales y cambios en los valores y en las creencias del individuo. 	<p>Describen los síntomas psicológicos desde 3 factores principalmente, Afectivos-Emocionales, Cognitivos y Actitudinales:</p> <p>Afectivos – Emocionales: Nerviosismo, irritabilidad y mal humor. Disgusto y enfado. Frustración, agresividad, desencanto, aburrimiento, agobio, tristeza y depresión. Desgaste emocional, angustia, sentimientos de culpa.</p> <p>Cognitivos: Sentirse contrariado, que no valoran su trabajo, percibirse incapaz para realizar las tareas, pensar que no puede abarcarlo todo, pensar que se trabaja mal, falta de control, verlo todo mal, todo se hace una montaña, sensación de no mejorar. Inseguridad, pensar que el trabajo no vale la pena, pérdida de la autoestima.</p> <p>Actitudinales: Falta de ganas de seguir trabajando, apatía, irresponsabilidad, estar harto, intolerancia, impaciencia, quejarse por todo, evaluar negativamente a compañeros, romper con el entorno laboral, ver al paciente como un enemigo, frialdad hacia los pacientes no aguantar a los pacientes, indiferencia, culpar a los demás de su situación.</p> <p>Otros síntomas: Aislamiento, no colaborar, contestar mal, enfrentamientos, cansancio cefaleas.</p>	<p>Dividen el síndrome en tres fases, leve, moderada y grave:</p> <p>Fase Leve: En esta fase el individuo presenta síntomas físicos, vagos e inespecíficos tales como: cefaleas, dolores de espalda y lumbalgias.</p> <p>Fase Moderada: Aparece el insomnio, déficit de atención y concentración, tendencia a la automedicación, distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, progresivamente pérdida de idealismo que convierte al individuo en emocionalmente exhausto con sentimientos de frustración, incompetencia, culpa y autoevaluación negativa. Los síntomas son más constantes, duran mayor tiempo y cuesta más trabajo sobreponerse a ellos.</p> <p>Fase Grave: Se manifiesta un mayor ausentismo, aversión por la tarea, abuso de alcohol o tabaco, aislamiento, crisis existencial, depresión crónica, problemas familiares e incluso riesgos de suicidio.</p>

Fuente: Soriano y Décaro (2020, P. 48).

iii. Diferencias entre Burnout y Estrés

Con base en una investigación realizada por Soriano y Décaro en 2020, se concluye que el estrés y el burnout, aunque no son iguales, si están correlacionados. El Burnout se

produce después del estrés de manera inmediata, y resulta importante mencionar que la ansiedad es el antecedente más próximo del estrés de manera directa, y a pesar de que el estrés y el burnout son dos estados psicológicos que se correlacionan entre sí existen diferencias notables entre ambos (Soriano y Décaro, 2020). En primer lugar, el estrés es un fenómeno que ocurre en la persona y puede tener repercusiones tanto beneficiosas como perjudiciales ya que en ocasiones el estrés puede desempeñar el papel de una reacción defensiva y ser considerado como un estrés positivo, también conocido como *distrés*, pues la tensión puede manifestarse durante cualquier etapa de la vida del individuo y su grado de intensidad cambia dependiendo de la situación que enfrente, sin embargo, cuando el estrés se hace crónico, permanece durante un período prolongado de tiempo y resulta complicado de gestionar, es cuando se está frente al Síndrome de Burnout, pues éste se desarrolla en el ámbito laboral y un motivo por el que surge esta situación es debido a estar expuesto(a) a circunstancias sobre las cuales no se tiene control, lo cual resulta en un exceso para la gestión de habilidades en la toma de acciones y dichas capacidades de acción quedan desbordadas (Soriano y Décaro, 2020).

En otra investigación realizada en 2023 por Villarreal, indica que en caso de que el estrés persista por un lapso prolongado, podría generar la aparición del síndrome de Burnout, en pocas palabras, este síndrome surge debido a un estrés crónico y progresivo (El-Sahili, 2010, citado en Villarreal, 2023) y se caracteriza por causar fatiga en el ámbito físico, emocional y actitudinal. Las tres dimensiones principales del Burnout: El agotamiento emocional, que se refiere a la sensación de cansancio emocional debido a las tareas laborales; La despersonalización evalúa el nivel de frialdad y distanciamiento en las relaciones interpersonales; mientras que la disminución de la realización personal se

vincula con los sentimientos de eficacia, logro de metas personales y competencia laboral (Maslach y Jackson, 1986, citado en Villarreal, 2023). Ampliar el concepto desde una perspectiva psicosocial implica definir el Burnout como la percepción de bajos niveles de realización personal en el trabajo y, a su vez, niveles altos de cansancio emocional y despersonalización (Gil-Monte, 2005, citado en Villarreal, 2023).

Tabla 3

Diferencias entre estrés y burnout

Aspecto	Estrés	Burnout
Implicación en asuntos críticos	Excesiva	Casi ausente
Emotividad	Hiperactiva	Desgastada
Predominio de daño al organismo	Fisiológico	Emocional
Tipo de agotamiento	Físico	Físico, motivacional y emocional
Depresión	Es visto como una forma de economizar la energía	Se traduce en una pérdida de ideales por ahorro energético

Fuente: El-Sahili & Munguía (2011), extraído de Soriano y Décaro (2020).

iv. Situación del transporte de buses a nivel mundial y nacional

De acuerdo con el Decreto Supremo 212 del MTT, se define y entiende por bus interurbano de transporte público de pasajeros aquellos que superan los 200 kilómetros de recorrido (CONASET, 2013). La OIT (2015) señala que en varias regiones del mundo se han creado servicios interurbanos de buses, las cuales tienen paradas intermedias en la vía

pública y que están programados con puntos de origen y de destino distintos de las terminales de autobuses tradicionales.

A nivel mundial, el transporte de buses desempeña un papel fundamental en el progreso social y económico ya que se destinan considerables inversiones y recursos financieros en este sector, es por ello que, debido a su importancia, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) adopta un enfoque personalizado para abordar los desafíos del sector y de esa forma promover el trabajo adecuado con el objetivo de asegurar su resistencia, la sostenibilidad, la seguridad y la salud en el trabajo a partir de mejoras en las condiciones de trabajo (OIT, 2015).

El autor Narváez et al. (2022) indica que, en torno al nivel de riesgo de estrés en conductores del sector de transporte público en Colombia, se evidencia que la ausencia de estrategias de afrontamiento para encarar situaciones complejas como la excesiva carga de trabajo, las expectativas económicas insatisfechas y la baja motivación que ello conlleva, da lugar para un escenario propenso a que las consecuencias de salud sean tales que no sólo afecte a la persona en sí, sino también al rendimiento laboral, su entorno familiar y el clima de la organización en general. El Ministerio de Trabajo y Previsión Social de Chile (2011) manifiesta que las personas están propensas en un mayor grado a sufrir estrés cuando se ven enfrentados a una alta exposición a ruidos y estímulos visuales, también aquellos que llevan a cabo trabajos de naturaleza rutinaria o repetitiva o que requieren una importante inversión personal, como es el caso de los docentes, enfermeras, empleados que atienden al público y por supuesto, conductores de vehículos y/o transporte.

Otros estudios internacionales realizados en China por Tu, He, Zhou y Shen (2021) advierten que el efecto directo del estrés en la salud mental de los conductores de buses se

sostiene entre la mala relación de los trabajadores con el supervisor y el salario y bonificación que no condice con la carga de trabajo. Autores como Bakker et al. (2014, citado en Molero et al., 2018) y Bakker y Demerouti (2017, citados en Molero et al., 2018) manifiestan el importante rol de las estrategias de afrontamiento por su capacidad para atenuar el impacto negativo de los estresores laborales y su relación con diversos resultados positivos en el ámbito de la organización, así como el compromiso y el desempeño laboral, al mismo tiempo, indican que las creencias sobre la autoeficacia influyen de manera positiva en la autoestima, aumentando la percepción de la propia valía a medida que se superan con éxito las situaciones estresantes.

En una investigación para una tesis doctoral en España, se utilizaron respuestas de 518 conductores profesionales del sector del transporte, con diferentes tipos de actividad como transporte de mercancías peligrosas, sanitario y asistencial, transporte interurbano de pasajeros, de grúas o taxis, entre otros (Tapia, 2020). Para el procedimiento los conductores fueron seleccionados de manera no-aleatoria, tratándose de un muestreo no-probabilístico, se utilizaron tres programas informáticos estadísticos: el SPSS 19.0, el FACTOR 7.2 y el Mplus. Los resultados arrojados señalan que la fatiga laboral y el Síndrome de Burnout en los conductores profesionales de transporte se puede predecir por medio de ciertas variables como: las conductas en relación a la seguridad personal, la edad de los conductores, el número de kilómetros recorridos, el control, el reto, el esfuerzo, el soporte lumbar del asiento del conductor, la identidad de la tarea, la impulsividad, la recompensa de la labor, la responsabilidad, la retroalimentación de los agentes, la retroalimentación del trabajo, la estabilidad emocional o el apoyo (Tapia, 2020).

En Chile, estudios como el realizado por Olivares et al. (2013), confirman la evidencia de que la carga mental es una variable importante en el proceso de deterioro psíquico y físico de los conductores, pues en consecuencia puede afectar negativamente la salud mental de aquellos profesionales al volante, ratificando a su vez la relación existente entre el Burnout y la carga mental determinada en varios estudios previos concernientes a esta materia. Este estudio demostró que de una muestra de 112 conductores el 23,22% de los participantes percibieron niveles de Burnout para afirmar que se encontraban afectados debido a riesgos psicosociales durante sus trabajos diarios de conducción, categorizándolos como personal de alto riesgo que requerían intervención con especialistas para prevenir un deterioro mayor (Olivares et al., 2013). Así también se demostró que el 6,25% de los conductores se ajustaba a un diagnóstico de “caso muy grave” con altos niveles de sentimientos de culpa, y con un rango de un 79,47% de los conductores mostraban altos niveles de desgaste psíquico con un riesgo emocional importante a tener en cuenta por la organización (Olivares et al., 2013).

En ocasiones, se ha evidenciado que debido a las largas jornadas laborales y las pocas horas de sueño y descanso traen consigo un aumento en la probabilidad de que los conductores se expongan a accidentes de tránsito (Calderón, 2013, citado en Carranza y Calvache, 2021), al sedentarismo, altos niveles de estrés, baja concentración y lentitud en el procesamiento de información de la conducción, lo cual aumenta los riesgos para el conductor, pasajeros y peatones (Calderón, 2013). Por tanto, se indica que los conductores profesionales podrían estar propensos a padecer enfermedades crónicas debido a una inadecuada alimentación, a la obesidad y a la baja o nula actividad física, lo que provoca

altos riesgos de hipertensión, diabetes, entre otras enfermedades (Arias-Meléndez et al., 2021).

La carga mental es una variable importante en el proceso de deterioro psíquico y físico de los conductores profesionales, pues no es solo un problema que afecte negativamente la salud mental del conductor de manera individual, en algunos casos, un mal manejo de la ansiedad podría ocasionar situaciones que perjudiquen colectivamente a las personas a su alrededor, lo cual nos lleva a ratificar la relación entre Burnout, la carga mental, el estrés y la ansiedad en varios estudios previos (Olivares et al., 2013).

v. Preguntas de investigación

- ¿Cuál es el nivel de Burnout de los conductores de buses interurbanos de la empresa Yuris en la ciudad de Iquique en Chile?
- ¿Cuál es el nivel de Burnout percibido por los conductores de buses interurbanos con más de 1 año de antigüedad en la empresa Yuris de la ciudad de Iquique?
- ¿Cuál es la dimensión de Burnout más alta entre los conductores de buses interurbanos de la empresa Yuris en la ciudad de Iquique?

vi. Objetivo general

- Evaluar los niveles de Burnout en una muestra de conductores de buses interurbanos de la empresa Yuris de la ciudad de Iquique durante el año 2023.

vii. Objetivos específicos

- Evaluar el nivel de Burnout de los conductores de la empresa de transporte interurbano Yuris de la ciudad de Iquique por medio del inventario de Maslach Burnout (MBI).
- Analizar los datos recogidos por medio de métodos estadísticos descriptivos para la medición de la sintomatología asociada al síndrome de Burnout.
- Identificar los niveles de Burnout más altos correlacionando con estado civil y turno laboral de los conductores de la empresa Yuris en la ciudad de Iquique.

viii. Hipótesis

Hi1: Los conductores de buses interurbanos de la empresa Yuris de la ciudad de Iquique presentan altos niveles de Burnout.

Ho1: Los conductores de buses interurbanos de la empresa Yuris de la ciudad de Iquique presentan bajos niveles de Burnout.

Hi2: Existe una correlación entre niveles altos de Burnout y el estado civil de los conductores de buses interurbanos de la empresa Yuris de la ciudad de Iquique.

Ho2: No existe una correlación entre niveles altos de Burnout y el estado civil de los conductores de buses interurbanos de la empresa Yuris de la ciudad de Iquique.

Hi3: Existe una correlación entre niveles altos de Burnout y los turnos de trabajo de los conductores de buses interurbanos de la empresa Yuris de la ciudad de Iquique.

Ho3: No existe una correlación entre niveles altos de Burnout y los turnos de trabajo de los conductores de buses interurbanos de la empresa Yuris de la ciudad de Iquique.

III. Marco Metodológico

i. Metodología

El presente estudio se caracteriza por ser cuantitativa. Este enfoque metodológico se comprende como un proceso secuencial en el que cada etapa sigue a la otra de forma ordenada (Gallegos et al., 2017). Es así que la primera etapa considera generar una idea que se va acotando de acuerdo con las necesidades de la investigación y de la cual se deducen las preguntas de investigación y los objetivos del estudio, se realiza una revisión exhaustiva de la literatura existente y se construye el marco teórico correspondiente, luego, a partir de las preguntas planteadas, se crean hipótesis específicas y, por último, se realiza un diseño de investigación adecuado para proceder a medir las variables que previamente fueron definidas en el estudio (Hernández et al., 2006, citado en Gallegos et al., 2017). De lo anterior, este enfoque metodológico trata con fenómenos que se pueden medir, ya sea asignando un número, como por ejemplo el número de hijos, la edad, el peso, la estatura, el género, entre otros (Sánchez, 2019). Ello, por medio de la utilización de métodos estadísticos para el análisis de los datos recolectados donde su propósito central reside en proporcionar una descripción, una explicación, una predicción fiable y un control objetivo de las causas subyacentes, así como la predicción de su ocurrencia mediante la revelación de dichas causas, lo cual se fundamenta en la rigurosa aplicación de técnicas de medición y

cuantificación, tanto en la recopilación de los resultados como en su posterior procesamiento, análisis e interpretación, siguiendo el enfoque del método hipotético-deductivo (Sánchez, 2019).

Aunado a lo anterior, Ugalde & Balbastre (2013) señalan que la investigación cuantitativa se emplea cuando se busca explicar fenómenos que involucran relaciones de causa y efecto, por lo tanto, este enfoque requiere el uso de un lenguaje unificado y la capacidad de cuantificar los fenómenos estudiados, basándose en principios similares validados por métodos científicos u otras fuentes confiables. El estudio cuantitativo está ampliamente generalizado y se le atribuye una mayor credibilidad puesto que se caracteriza por mantener una relación neutral entre el investigador y el objeto de estudio, sumado a ello, los procedimientos de investigación son estructurados con el objetivo de confirmar o refutar teorías a partir de los resultados obtenidos donde posteriormente se hacen inferencias estadísticas por lo tanto, se considera que este enfoque es completamente objetivo, en definitiva, la aplicación de este método es preferible cuando existe una base teórica suficiente con conceptos definidos que pueden ser analizados y medidos de manera concreta (Ugalde & Balbastre, 2013).

ii. Tipo de estudio

El tipo de estudio es de carácter Descriptivo correlacional. En los estudios descriptivos se muestran, narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, características u aspectos concretos del objeto de estudio, así como también abarcan diagnósticos, perfiles o el diseño de productos, modelos, prototipos y guías, pese a esto no se proporcionan

explicaciones ni razones para las situaciones, hechos o fenómenos investigados (Bernal, 2016, p.143, citado en Guillén et al., 2020). Algunos ejemplos de investigaciones descriptivas son los estudios de carácter diagnóstico los diseños de guías, modelos, productos o prototipos; aquellos estudios orientados a la descripción o identificación de rasgos o características de un objeto de estudio; y estudios de descripción de conductas, actitudes y perfiles (Bernal, 2016, p. 144, citado en Guillén et al., 2020). Especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos comunitarios, procesos, objetos u otros tipos de fenómenos es el objetivo principal de los estudios descriptivos. Resumiendo, la idea principal, se recolectan o miden datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno investigado (Hernández et al., 2017, p. 76, citado en Guillén et al., 2020).

En cuanto a la investigación de tipo correlacional, se propone mostrar o examinar la relación existente entre variables, pero en ningún momento intenta explicar que una sea la causa de la otra, por ello, la correlación analiza asociaciones más no relaciones causales, donde un cambio en uno de sus factores influye directamente en un cambio en otro (Bernal, 2016, p. 147, citado en Guillén et al., 2020).

iii. Participantes

De un total de 56 conductores que trabajan en la empresa Yuris de la ciudad de Iquique, se considerará una muestra de 27 conductores como representativa del universo total del personal de conductores de la empresa Yuris de Iquique. También se consideran las siguientes variables:

- Variable independiente: Variables demográficos. (Rango etario; estado civil; antigüedad laboral en la empresa; tipo de turno)
- Variable dependiente: Nivel de Burnout.

Con base en la información entregada por el área de recursos humanos de la empresa, cabe destacar como característica relevante que el 78% de los conductores de la empresa no tienen completos sus estudios de enseñanza media por lo tanto es posible estar en presencia de una falta de comprensión lectora de los participantes, característica que puede poner el riesgo los resultados del estudio.

Para la conformación de la muestra en estudio, se tomaron en consideración los siguientes criterios:

De la empresa:

Teniendo en consideración el tipo de estudio y los objetivos de la investigación, para seleccionar a la empresa se consideraron los siguientes criterios, los cuales fueron analizados en una muestra de 20 empresas de transporte de pasajeros que prestan servicios a Cía. Minera Doña Inés de Collahuasi, información que fue entregada por la empresa.

- La empresa debe tener sus instalaciones en la ciudad de Iquique en un lugar de fácil acceso por medios de locomoción.
- La gerencia de la empresa, así como el sindicato de trabajadores (si existe) deben aceptar realizar el estudio.

- Las instalaciones de la empresa deben tener las condiciones necesarias para recibir a los trabajadores y realizar el cuestionario sin interrupciones externas.
- Los trabajadores deben llegar a las instalaciones de la empresa al momento de iniciar o finalizar su turno para tener oportunidad de conversar con ellos y poder realizar el cuestionario.
- Los trabajadores deben aceptar voluntariamente ocupar una hora aproximadamente de sus tiempos de descanso para participar del estudio.

Entrevistadas las 20 empresas, finalmente se llegó a la conclusión que la empresa de transportes Yuris, con una dotación de 56 conductores, cumplía con todos los requisitos para realizar el estudio.

Tabla 4

Listado de empresas para el transporte de personal Subcontratista Cía. Minera doña Inés de Collahuasi

Empresas para el transporte de pasajeros Cía. Minera Collahuasi	Dotación de conductores
Cruzero Chile	49
Evaluna Transportes EIRL	1
Logística Hualpen	178
Pullman García	2
Pullman Placeres	37
PULLMAN YURIS	56
Santa Angela	6
Sociedad de Transportes Santa Angela	7
Tandem	6
Transportes San Jose	5
Transcgal Ltda	10
Translim	4
Transmin	48
Transporte Pullman San Luis	61
Transporte Rioja Limitada	34
Transportes Isaver Ltda.	52
Transportes Kyo	8
Transportes León	16
Transportes Alvimar	11
Upper Transport SPA	26

Fuente: Información entregada por Cía. Minera Collahuasi.

a) Criterios de inclusión:

- Conductores empleados en la empresa Yuris: Se incluyen solo a conductores que sean empleados activos en dicha empresa, de esta forma se asegurará que los participantes estén familiarizados con el entorno laboral, así como las características específicas de la organización.

- Conductores con experiencia laboral mínima: Se incluyen conductores que tengan un período mínimo de experiencia laboral en la empresa de al menos 6 meses, ello para asegurar que los participantes hayan tenido suficiente tiempo para experimentar y reportar niveles de Burnout.
- Rango de edad y género: Se incluyen conductores de ambos sexos y dentro de un rango de edad entre 25 y 55 años, esto para enfocar el estudio en una población activa relacionada con la experiencia laboral y que pueda estar particularmente vulnerable a presentar Burnout.
- Estar de acuerdo con la participación del estudio; aplicación del cuestionario y resultados. Manifestándolo a través de la firma en el consentimiento informado.

b) Criterios de exclusión:

- Conductor a tiempo parcial: Se excluyen a aquellos conductores que trabajen a tiempo parcial, ya que su relación con la empresa y la exposición al entorno laboral pueden ser diferentes en comparación con los conductores a tiempo completo. Esto garantizará una mayor homogeneidad en la muestra.
- Conocimientos previos sobre Burnout y cuestionario MBI: Se excluyen a aquellos conductores que tengan conocimientos previos sobre el concepto del síndrome de Burnout o así mismo el cuestionario, ya que estos factores podrían influir en la validez de las respuestas y el nivel Burnout de manera independiente a los relacionados con el trabajo.
- Conductores empleados en período de prueba: Se excluyen a conductores que se encuentren en un período de prueba en la empresa Yuris, esto debido que su experiencia

laboral y sus niveles de Burnout podrían no ser representativos de aquellos que hayan superado el período de prueba y estén establecidos en la organización.

- No estar de acuerdo con la participación del estudio; aplicación del cuestionario y resultados. Manifestándolo a través de la negación de la firma en el consentimiento informado.

Tabla 5

Criterios de exclusión

Criterios de Inclusión	Criterios de Exclusión
1. Empleados en la empresa Yuris de Iquique.	1. Conductores a tiempo parcial.
2. Conductores con experiencia laboral mínima de 6 meses en la empresa Yuris de Iquique.	2. Conocimientos previos sobre Burnout y/o cuestionario MBI.
3. Conductores de ambos sexos desde los 25 a los 60 años de edad.	3. Conductores en período de prueba en la empresa Yuris de Iquique.
4. Estar de acuerdo con la participación manifestándolo a través de la firma de un consentimiento informado.	4. No estar de acuerdo con la participación en el estudio. Negarse a firmar el consentimiento informado.

Fuente: Elaboración propia.

iv. Técnicas de recolección de datos e instrumentos utilizados

Dado el diseño de esta investigación y el tipo de muestra, la técnica utilizada para la recolección de datos se realiza mediante la aplicación de un cuestionario estandarizado en Chile de tipo Likert los cuales poseen una serie de enunciados en forma de afirmaciones y que son utilizados para medir la reacción o percepción de los evaluados dentro de tres,

cinco o siete categorías, consiguiendo medir la tendencia de los sujetos de la muestra hacia las distintas variables (Hernández et al., 2014). El cuestionario que se utilizará es el MBI (Maslach y Jackson, 1986). La aplicación de los cuestionarios será de manera individual, es decir, se proporciona directamente a los participantes (Hernández et al., 2014).

El instrumento es el inventario de agotamiento de Maslach, uno de los instrumentos que más se utiliza para medir el nivel de Burnout en el trabajo independiente de las características ocupacionales que tenga la muestra (Mercado, 2014). Este instrumento fue desarrollado por Maslach y Jackson y la primera versión data del año 1981; constituido por tres dimensiones: 1) agotamiento emocional con 9 ítems (emotional exhaustion), despersonalización que también se nombra deshumanización con 5 ítems (despersonalización), y realización personal en el trabajo con 8 ítems (personal accomplishment), permite identificar las características principales del Burnout como son el cansancio, el desgaste emocional, intolerancia, impaciencia, agresividad y pérdida de la competencia profesional (Mercado, 2014). El instrumento plantea al trabajador 22 preguntas sobre sentimientos y pensamientos relacionados con su trabajo, divididas en 9 preguntas para analizar el nivel de agotamiento emocional, 5 preguntas para el análisis del nivel de despersonalización y 8 preguntas para analizar el nivel de realización personal; los resultados se miden en variables continuas y el entrevistado se clasifica con un sistema de percentiles para cada una de las escalas (Olivares, 2017).

La muestra de estudio es del tipo no probabilístico ya que el personal elegido no depende de la probabilidad, sino que de las características propias que presentan vinculadas con el objetivo de la investigación, además de considerar que los conductores se

encontraban presentes al momento de aplicar el instrumento Maslach Burnout Inventory (Guillén et al., 2020).

Para el levantamiento de información se utilizó el instrumento MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI) de Maslach y Jackson (1986) ya que es un instrumento que permite realizar comparaciones con otros estudios realizados y es aceptado a nivel internacional en Latinoamérica, Unión europea y Estados unidos además de poseer la característica que puede ser utilizado en distintos tipos de industria (Olivares, 2017).

v. Procedimientos

Para la fase de aplicación efectiva, el cuestionario se aplicó en las instalaciones de la empresa Yuris una hora antes de comenzar el turno de trabajo, con una introducción por parte del equipo investigador de Uniacc informando el objetivo de la tesis, el nivel de confiabilidad de la información, qué es el Burnout, sus dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización, realización personal), y método para contestar el cuestionario y aclarar dudas en caso de no entender alguna pregunta. Posteriormente, se entregó una hoja con el consentimiento informado para la participación del estudio, el cuál fue facilitado por el comité ético científico de la universidad Uniacc.

Durante la aplicación de la encuesta, los conductores estuvieron acompañados por el investigador a cargo Mario Maturana Munita, quién previamente capacitado, respondió las consultas que tenían algunos conductores para el llenado de los campos solicitados. Todos los conductores de la empresa Yuris de la ciudad de Iquique que formaron parte de la

muestra, respondieron en silencio dentro de una sala de reuniones, en un proceso que tuvo una duración de alrededor de 30 minutos sin interrupciones de por medio.

Para la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory se trabajó con una muestra de 27 conductores con rango etario entre los 37 años y los 65 años, con una antigüedad laboral en la empresa de transporte de personal Yuris de entre 1 año y 4.5 años, quienes realizan servicios desde la ciudad de Iquique hacia la empresa Compañía minera doña Inés de Collahuasi, de ida y vuelta, en turnos 5X2 de lunes a viernes. Los conductores no presentan alteraciones físicas o psicológicas de acuerdo con los exámenes psicosenotécnico, información que fue entregada por el área de RRHH de la empresa. Una vez recopilados los instrumentos de recolección de datos, se procedió al análisis y sistematización por medio del uso de Microsoft Excel como herramienta.

Tabla 6

Nº de trabajadores por datos demográficos

Antigüedad laboral	0 - 1 años	1 - 2 años	Mayor a 2 años
Cantidad de conductores	12	8	7

Rango etario	30 a 40 años	41 a 50 años	mayor a 50 años
Cantidad de conductores	4	16	7

Tipo de turno	5X2	7X7	14X14
Cantidad de conductores	10	5	12

Estado civil	Casado	Soltero	Divorciado	Viudo
Cantidad de conductores	16	7	3	1

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con Maslach Burnout Inventory (1986), la evaluación del cuestionario se realiza de la siguiente manera:

1. Se presentan 3 dimensiones denominados agotamiento emocional (A.E.), despersonalización (D) y realización personal (R.P.) con un total de 22 preguntas distribuidas en 9 ítems para agotamiento emocional, 5 ítems para despersonalización y 8 ítems para realización personal.
2. La distribución de ítems según las dimensiones se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 7

Agotamiento emocional

AE	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo
AE	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado
AE	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado
AE	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa
AE	Siento que mi trabajo me está desgastando
AE	Me siento frustrado por el trabajo
AE	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo
AE	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa
AE	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades

Fuente: Maslach Burnout Inventory (1986).

Tabla 8

Despersonalización

D	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.
D	Siento que me he hecho más duro con la gente
D	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente
D	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.
D	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.

Fuente: Maslach Burnout Inventory (1986).

Tabla 9

Realización Personal

RP	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender
RP	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender
RP	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo
RP	Me siento muy enérgico en mi trabajo
RP	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo
RP	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender
RP	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo
RP	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada

Fuente: Maslach Burnout Inventory (1986).

A cada uno de los ítems se debe responder indicando la frecuencia con que se presenta ese sentimiento y cada respuesta tiene un puntaje determinado:

- Nunca: 0
- Pocas veces al año o menos: 1
- Una vez al mes o menos: 2
- Algunas veces al mes: 3
- Una vez a la semana: 4
- Pocas veces a la semana: 5
- Diariamente: 6

Para la interpretación de resultados, para cada dimensión, se debe sumar algebraicamente los valores indicados por el entrevistado y los resultados se interpretan en la siguiente tabla:

Tabla 10

Interpretación

DIMENSIÓN	BAJO	MEDIO	ALTO
Agotamiento emocional	0 a 18	19 a 36	37 a +
Despersonalización	0 a 10	11 a 20	21 a +
Realización personal	32 a +	16 a 31	0 a 15

Fuente: Maslach Burnout Inventory (1986).

IV. Análisis de Resultados

i. Resultados

a) Dimensión Agotamiento Emocional (A.E.):

Los resultados de la muestra indican que en promedio un 85% de los entrevistados tienen un nivel bajo de Burnout y un 15% presentan un nivel medio de Burnout. No aparecen antecedentes de nivel alto de Burnout.

Tabla 11

Dimensión agotamiento emocional

AE etiquetas de fila	AE % estado
B	85%
M	15%
Total general	100,00%

Fuente: Elaboración propia con ayuda de Microsoft Excel.

b) Dimensión Despersonalización:

Los resultados de la muestra indican que en promedio un 92% de la muestra presenta un nivel bajo de Burnout, un 4% un nivel medio y un 4% un nivel alto de Burnout.

Tabla 12

Dimensión despersonalización

D etiquetas de fila	D % estado
B	92%
M	4%
A	4%
Total general	100%

Fuente: Elaboración propia con ayuda de Microsoft Excel.

c) Dimensión Realización Personal:

Los resultados de la muestra indican que en promedio un 41% de la muestra presenta un nivel bajo de Burnout, 44.4% nivel medio y un 15% presenta un nivel alto de Burnout.

Tabla 13

Dimensión realización personal

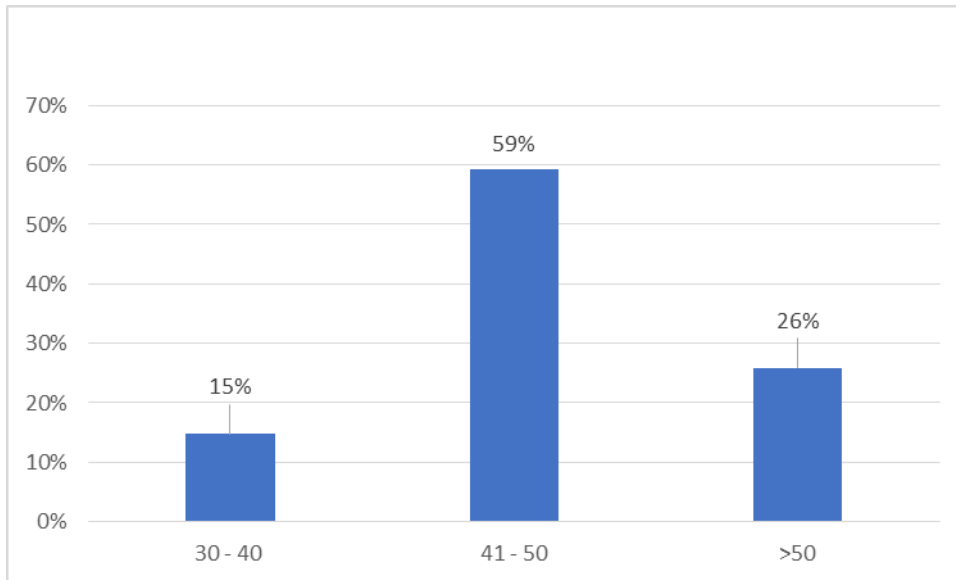
RP etiquetas de fila	RP % estado
A	15%
B	41%
M	44%
Total general	100,00%

Fuente: Elaboración propia con ayuda de Microsoft Excel.

ii. **Análisis diferencial de la muestra por rango etario**

Analizando el rango etario de los conductores se puede apreciar que el 15% se encuentra entre los 30 y 40 años, el 59% se encuentra entre los 41 y 50 años y un 26% es mayor a los 50 años.

Figura 1



Fuente: Elaboración propia con ayuda de Microsoft Excel.

Analizando las dimensiones del cuestionario, es posible indicar lo siguiente:

- Dimensión agotamiento emocional: En el rango etario entre 41 y 50 años (16), un 81% (13) de los encuestados se encuentra en un nivel de Burnout bajo y un 19% (3) se encuentra en un nivel medio. No aparecen resultados para el nivel alto de Burnout.

Para el rango etario mayor 50 años (7), el 100% de la muestra (7) se encuentra en un nivel de Burnout bajo. No aparecen resultados para el nivel medio y alto de Burnout.

Para el rango etario entre los 30 y 40 años (4), el 75% de la muestra (3) se encuentra en un nivel bajo de Burnout y el 25% de los entrevistados (1) se encuentra en nivel medio de Burnout. No aparecen resultados para el nivel alto de Burnout.

Tabla 14*Niveles de Burnout en dimensión agotamiento emocional*

Etiquetas de fila	% total	Cantidad de conductores
41 a 50 años	100%	16
B	81%	13
M	19%	3
Mayor a 50 años	100%	7
B	100%	7
30 a 40 años	100%	4
B	75%	3
M	25%	1

Fuente: Elaboración propia con ayuda de Microsoft Excel.

- Dimensión despersonalización: En el rango etario entre 41 y 50 años (16), el 94% de los entrevistados (15) se encuentra en nivel bajo de Burnout y el 6% (1) se encuentra en nivel medio de Burnout. No aparecen resultados para niveles altos de Burnout.

Para el rango etario mayor a 50 años (7), un 86% (6) se encuentra en un nivel bajo de Burnout y un 14% se encuentra en nivel alto. No aparecen resultados para niveles medio de Burnout.

Para el rango etario entre 30 y 40 años (4), el 100% de la muestra presenta niveles bajos de Burnout. No aparecen resultados para niveles altos y medios de Burnout.

Tabla 15*Niveles de Burnout en la dimensión despersonalización*

Etiquetas de fila	% total	Cantidad de conductores
41 a 50 años	100,00%	16
B	94%	15
M	6%	1
Mayor a 50 años	100,00%	7
B	86%	6
A	14%	1
30 a 40 años	100,00%	4
B	100,00%	4

Fuente: Elaboración propia con ayuda de Microsoft Excel.

- Dimensión realización personal: En el rango etario entre los 41 y 50 años (16) un 12% de los entrevistados (2) presentan niveles altos de Burnout, un 38% (6) presenta nivel bajo y un 50% (8) presenta niveles medio de Burnout.

En el rango etario mayor a 50 años (7), un 14% de los entrevistados (1) presenta niveles altos de Burnout, un 57% (4) presentan niveles bajo y un 29% (2) se encuentran con niveles medio de burnout.

En el rango etario entre 20 a 40 años, un 25% de los entrevistados (1) presenta niveles altos de Burnout, un 25% (1) niveles bajo y un 50% (2) niveles medio de Burnout.

Tabla 16

Niveles de Burnout en la realización personal

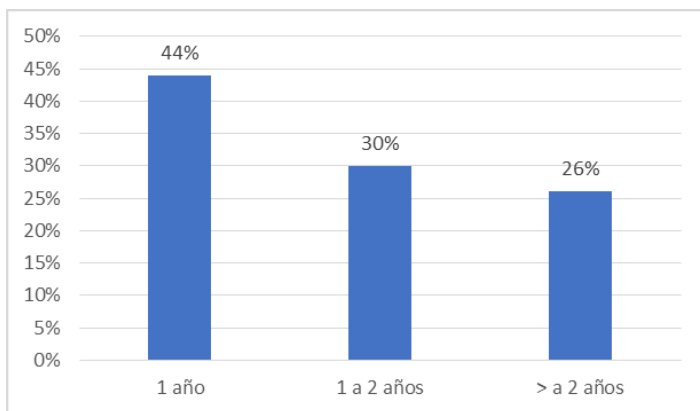
Etiquetas de fila	% total	Cantidad de conductores
41 a 50 años	100%	16
A	12%	2
B	38%	6
M	50%	8
Mayor a 50 años	100%	7
A	14%	1
B	57%	4
M	29%	2
30 a 40 años	100%	4
A	25%	1
B	25%	1
M	50%	2

Fuente: Elaboración propia con ayuda de Microsoft Excel.

iii. Análisis diferencial de la muestra por antigüedad laboral

Analizando la antigüedad laboral de los conductores, podemos señalar que el 44% tiene un año de antigüedad en la empresa, un 30% entre 1 y 2 años de antigüedad y un 26% tiene más de dos años de antigüedad en la empresa.

Figura 2



Fuente: Elaboración propia con ayuda de Microsoft Excel.

Analizando las dimensiones de cuestionario, es posible indicar lo siguiente:

- Dimensión agotamiento emocional: Conductores con un año de antigüedad (12), un 75% de los encuestados (9) se encuentra en un nivel bajo de Burnout, y un 25% (3) se encuentra con nivel medio de Burnout. No aparecen resultados para el nivel alto de Burnout.

Conductores entre 1 y 2 años de antigüedad (8), un 88% de los encuestados (7) se encuentra en un nivel bajo de Burnout, y un 12% (1) se encuentra con nivel medio de Burnout. No aparecen resultados para el nivel alto de Burnout.

Conductores con más de dos años de antigüedad, el 100% de los entrevistados (7) se encuentra en nivel bajo de Burnout. No aparecen resultados para el nivel medio y alto de Burnout.

Tabla 17

Niveles de Burnout en dimensión agotamiento emocional por antigüedad laboral

Etiquetas de fila	% total	Cantidad de conductores
0 a 1 años	100%	12
B	75%	9
M	25%	3
1 a 2 años	100%	8
B	88%	7
M	12%	1
Mayor a 2 años	100%	7
B	100%	7

Fuente: Elaboración propia con ayuda de Microsoft Excel.

- Dimensión despersonalización: Conductores con un año de antigüedad (12), un 92% de los encuestados (11) se encuentra en un nivel bajo de Burnout, y un 8% (1) se encuentra con nivel medio de Burnout. No aparecen resultados para el nivel alto de Burnout.

Conductores entre 1 y 2 años de antigüedad (8), un 88% de los encuestados (7) se encuentra en un nivel bajo de Burnout, y un 12% (1) se encuentra con nivel alto de Burnout. No aparecen resultados para el nivel medio de Burnout.

Conductores con más de dos años de antigüedad (7), el 100% de los entrevistados se encuentra en nivel bajo de Burnout. No aparecen resultados para el nivel medio y alto de Burnout.

Tabla 18

Niveles de Burnout en dimensión despersonalización por antigüedad laboral

Etiquetas de fila	% total	Cantidad
0 a 1 años	100%	12
B	92%	11
M	8%	1
1 a 2 años	100%	8
B	88%	7
A	12%	1
Mayor a 2 años	100%	7
B	100%	7

Fuente: Elaboración propia con ayuda de Microsoft Excel.

- Dimensión realización personal: Conductores con un año de antigüedad (12), un 8% de los entrevistados (1) se encuentra con nivel alto de Burnout, un 33% (4) con niveles bajo y un 58% de los entrevistados (7) se encuentra con niveles medio de Burnout.

Conductores entre 1 y 2 años de antigüedad (8), un 13% (1) de los entrevistados se encuentra con niveles altos de Burnout, un 63% (5) se encuentra con niveles bajo y un 25% (2) se encuentran con niveles medio de Burnout.

Conductores con más de dos años de antigüedad (7), un 29% de los entrevistados (2) se encuentra con niveles altos de Burnout, un 29% (2) con niveles medio y un 43% de los entrevistados (3) se encuentra con niveles medios de Burnout.

Tabla 19

Niveles de Burnout en realización personal por antigüedad laboral

Etiquetas de fila	% total	Cantidad
0 a 1 años	100%	12
A	9%	1
B	33%	4
M	58%	7
1 a 2 años	100%	8
A	12%	1
B	63%	5
M	25%	2
Mayor a 2 años	100%	7
A	28%	2
B	28%	2
M	44%	3

Fuente: Elaboración propia con ayuda de Microsoft Excel.

iv. Análisis diferencial de la muestra por condición demográfica

A continuación, se presentan los resultados demográficos obtenidos por estado civil casado, divorciado y separado.

Tabla 20

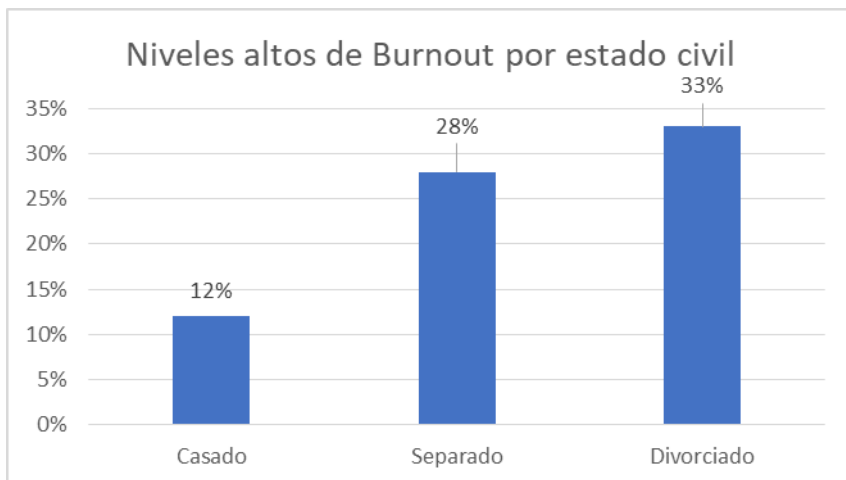
Niveles de Burnout por estado civil

Estado civil: Casado - Cantidad de conductores: 16			
Dimensiones	BAJO	MEDIO	ALTO
A.E.	81%	19%	0%
D.	94%	6%	0%
R.P.	44%	44%	12%
Estado civil: Divorciado - Cantidad de conductores: 3			
A.E.	100%	0%	0%
D.	100%	0%	0%
R.P.	33%	33%	33%
Estado civil: Separado - Cantidad de conductores: 7			
A.E.	86%	14%	0%
D.	86%	0%	14%
R.P.	29%	57%	14%
Estado civil: Viudo - Cantidad de conductores: 1			
A.E.	100%	0%	0%
D.	100%	0%	0%
R.P.	100%	0%	0%

Fuente: Elaboración propia con ayuda de Microsoft Excel.

Analizando los resultados con niveles altos de Burnout, el estado civil casado tiene un 12% de los encuestados con niveles altos de Burnout, estado civil separado muestra un 28% y el estado civil divorciado entrega un resultado del 33% de los encuestados con niveles altos de Burnout.

Figura 3



Fuente: Elaboración propia con ayuda de Microsoft Excel.

A continuación, se presentan los resultados demográficos obtenidos por turnos 7 X 7, 14 X 14 y 5 X 2.

Tabla 21

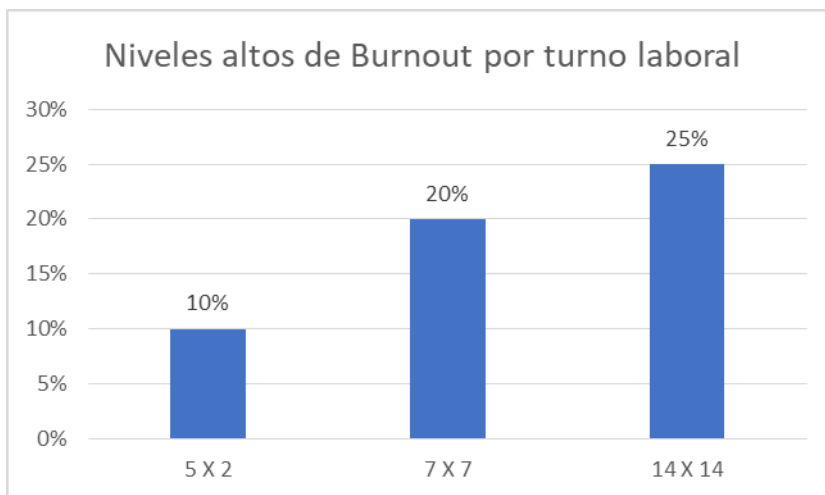
Niveles de Burnout por turnos de trabajo

Análisis por turno 7 X 7 - Cantidad de conductores: 5			
Dimensiones	BAJO	MEDIO	ALTO
A.E.	80%	20%	0%
D.	100%	0%	0%
R.P.	0%	80%	20%
Análisis por turno 14 X 14 - Cantidad de conductores: 12			
A.E.	92%	8%	0%
D.	82%	9%	9%
R.P.	42%	42%	16%
Análisis por turno 5 X 2 - Cantidad de conductores: 10			
A.E.	80%	20%	0%
D.	100%	0%	0%
R.P.	60%	30%	10%

Fuente: Elaboración propia con ayuda de Microsoft Excel.

Analizando los resultados con niveles altos de Burnout, el turno 7 X 7 arroja un resultado de 20% de la muestra con niveles altos de Burnout, turno 14 X 14 presenta un 25% de niveles altos de Burnout y el turno 5 X 2 presenta un 10% de la muestra con niveles altos de Burnout.

Figura 4



Fuente: Elaboración propia con ayuda de Microsoft Excel.

V. Discusión y Conclusión

Este estudio logra dar soporte en relación a que los mayores niveles de Burnout los podemos encontrar en la correlación de rango etario, dado que al dividir en rangos etarios la dimensión Realización personal presenta altos niveles de Burnout en los tres grupos con un 25% en el grupo de 30 a 40 años; 12% en el grupo de 41 a 50 años y 14% en el grupo

mayor a 50 años, mientras que en la dimensión de Agotamiento Emocional y Despersonalización independientemente de la edad, los niveles de Burnout son estables.

Al correlacionar la antigüedad laboral con los niveles de Burnout es posible observar que tanto en los 0 a 1 años; 1 a 2 años y mayor a 2 años, versus los niveles de Burnout, en la dimensión Realización Personal encontramos altos índices de Burnout en los tres grupos con un 8% en el grupo 0 a 1 año de antigüedad; 13% en el grupo de 1 a 2 años de antigüedad y 29% en el grupo de más de 2 años de antigüedad.

Por otro lado, los resultados generales de este estudio demuestran que el 19% de los conductores (5) están afectados por el síndrome de Burnout, mientras que el 48% (13) se encuentra en niveles medios y el 33% en niveles bajos. Estos resultados se pueden comprender dado que al trabajar por turnos y con los mismos pasajeros se crean proximidades en las personas o familiaridad, permitiendo con ello disminuir las dificultades características de la sociabilidad, lo que brinda confianza y tranquilidad a la hora de desarrollar su trabajo (Maslach & Jackson, 1986).

Se destaca de esta investigación la posibilidad de que la empresa Yuris conozca y evalúe la posible implementación del instrumento de evaluación (MBI) dentro de sus controles de salud, y así identificar los niveles de Burnout a los que están expuestos los conductores para tomar las medidas necesarias en caso de obtener resultados con altos niveles de Burnout. También es importante destacar esta investigación ya que, hasta el momento, no se han encontrado investigaciones respecto a mediciones sobre el nivel de Burnout en conductores de buses interurbanos en la ciudad de Iquique, ni tampoco investigaciones relacionadas al estrés en este rubro de aquella ciudad. Los aportes entregados por Olivares et. Al (2013) permitirán complementar la realización de un análisis

de posibles correlaciones que se puedan encontrar entre conductores del transporte público e interurbano.

Por medio de los resultados obtenidos de la investigación, es posible indicar que se cumplió el objetivo de medir los niveles de Burnout en los conductores del transporte interurbano que trabajan en la empresa Yuris ubicada en la primera región del país, ciudad de Iquique.

Analizando los resultados desde el punto de vista de las dimensiones, destaca la dimensión de realización personal como la más alta en porcentaje de conductores que se encuentran en rango medio (44%) y alto (15%) y sólo un 41% se encuentra en rango bajo, siendo que en la dimensión agotamiento emocional un 85% de la muestra presenta niveles bajos de Burnout y en la dimensión despersonalización un 92% presenta niveles bajos de Burnout. Este resultado permite inferir que los conductores perciben su labor como un aporte leve para sus objetivos personales, así como también para sus compañeros de trabajo (Maslach, Jackson, 1986).

Con respecto a la dimensión agotamiento emocional los resultados muestran que un 85% de los conductores presentan bajos niveles de Burnout y un 15% se encuentra en rango medio, no existiendo conductores con niveles altos de Burnout. Esto refleja un buen manejo del sobre esfuerzo físico, relaciones interpersonales en la empresa y relación con los clientes, en este caso los pasajeros (Maslach, Jackson, 1986).

Estos bajos niveles de Burnout se pueden comprender debido a que la empresa tiene un programa de trabajo por turno 5X2, 7X7 y 14X14 los cuales no se pueden alterar ya que son controlados por los clientes de las empresas mandantes por medio de sistemas

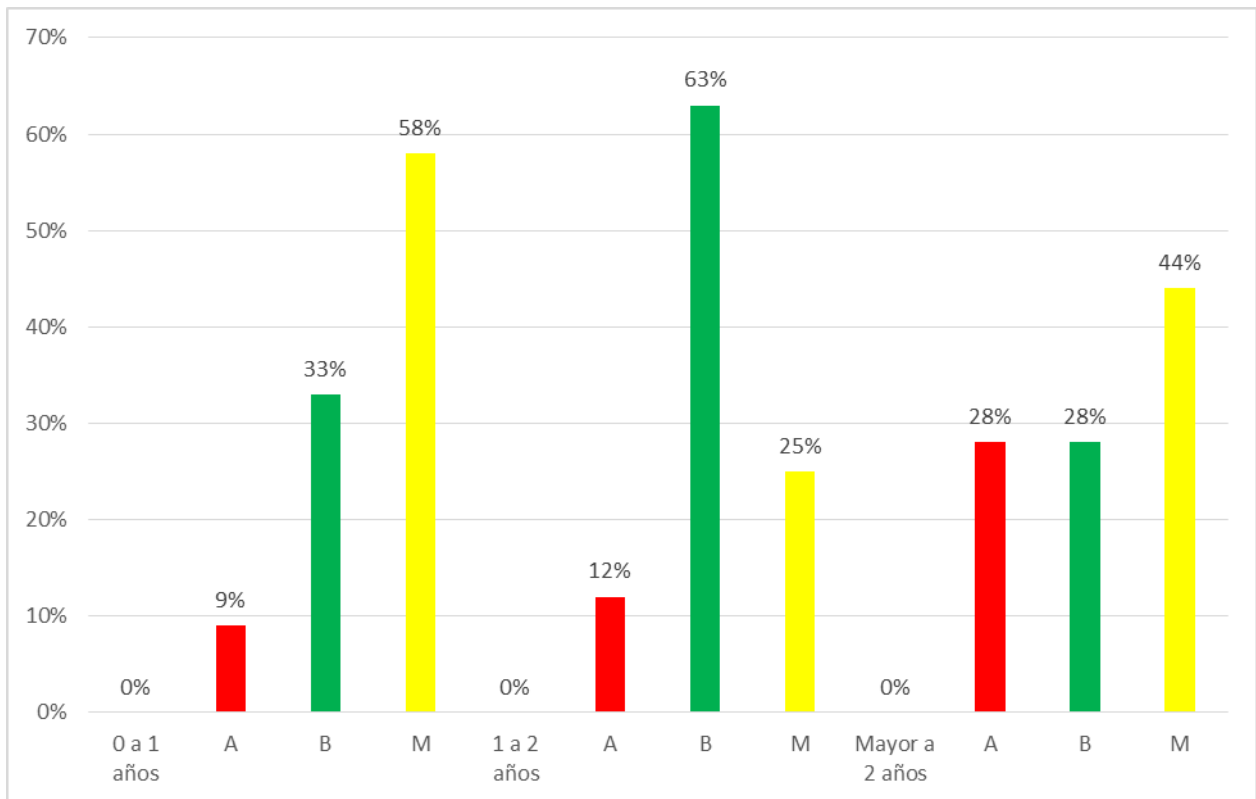
computacionales y por las empresas mineras, en este caso Collahuasi, la que cuenta con una plataforma computacional llamada TMS (Collahuasi, 2023) asegurando el uso correcto de las horas de trabajo así como también las horas de descanso de los conductores de acuerdo con el tiempo de conducción. También es importante mencionar que, al momento de trabajar por turnos, los conductores se relacionan siempre con los mismos pasajeros y compañeros de trabajo, lo que permite fomentar las confianzas interpersonales, logrando con ello una mayor satisfacción laboral (Aguirre et al, 2018).

La dimensión despersonalización muestra resultados importantes ya que el 92% de los trabajadores presenta bajos niveles de Burnout, un 4% medio y un 4% alto (1 trabajador). Esto muestra una actitud positiva de los conductores hacia sus clientes, los pasajeros, debido a buenas relaciones de confianza motivadas por prestar servicios de transporte de personal a un grupo de trabajadores que es permanente en el tiempo, lo que fomenta la satisfacción laboral tal como se menciona en la dimensión agotamiento emocional (Aguirre et al, 2018).

Realizando una correlación por antigüedad laboral de 0 a 1 años; 1 a 2 años y mayor a 2 años, versus los niveles de Burnout, es posible mencionar que en la dimensión realización personal se evidencia la presencia de altos niveles de Burnout en los tres grupos con un 9% en el grupo 0 a 1 año de antigüedad; 12% en el grupo de 1 a 2 años de antigüedad y 28% en el grupo de más de 2 años de antigüedad.

Figura 5

Correlación por antigüedad laboral con dimensión realización personal

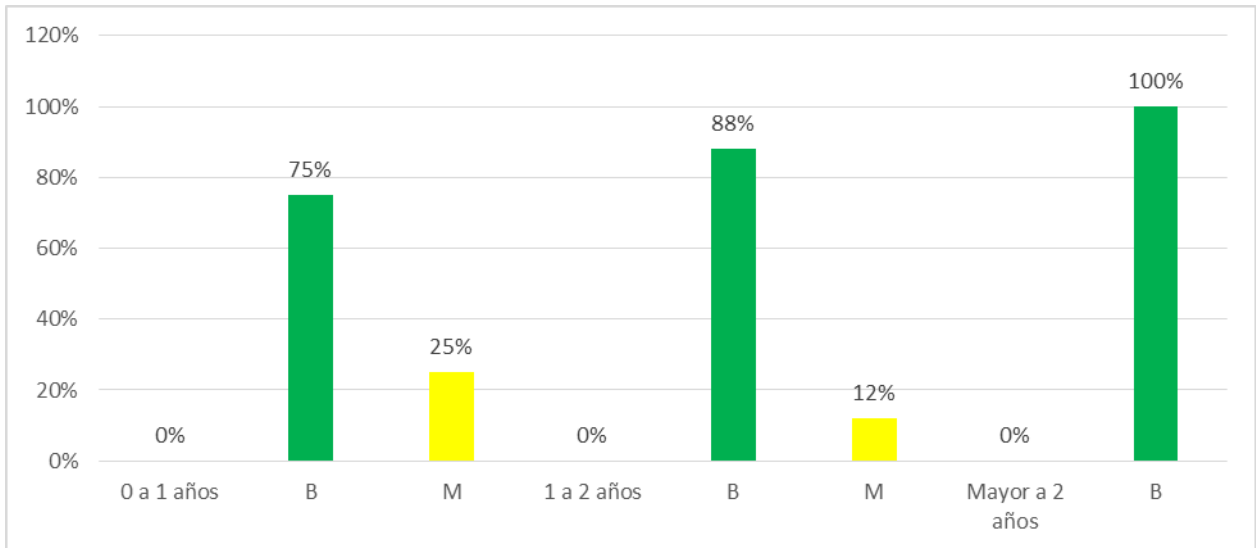


Fuente: Elaboración propia con ayuda de Microsoft Excel.

En la dimensión agotamiento emocional y despersonalización no existe una correlación por rangos de antigüedad laboral ya que, independiente de la antigüedad laboral, los niveles de Burnout se mantienen estables en los tres rangos de antigüedad laboral.

Figura 6

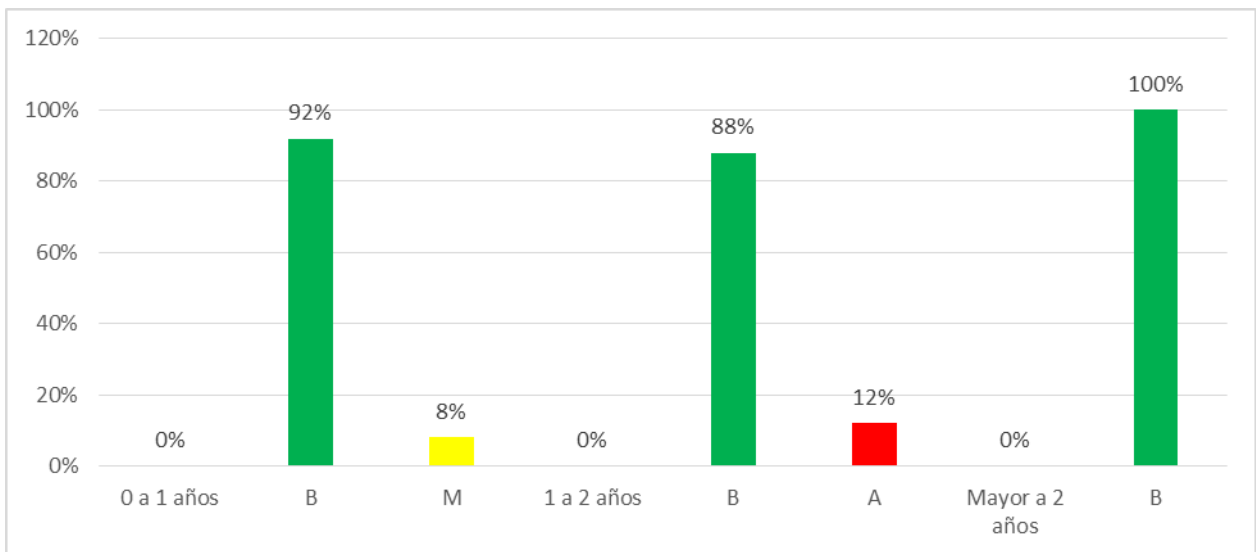
Correlación por antigüedad laboral con dimensión Agotamiento emocional



Fuente: Elaboración propia con ayuda de Microsoft Excel.

Figura 7

Correlación por antigüedad laboral dimensión Despersonalización

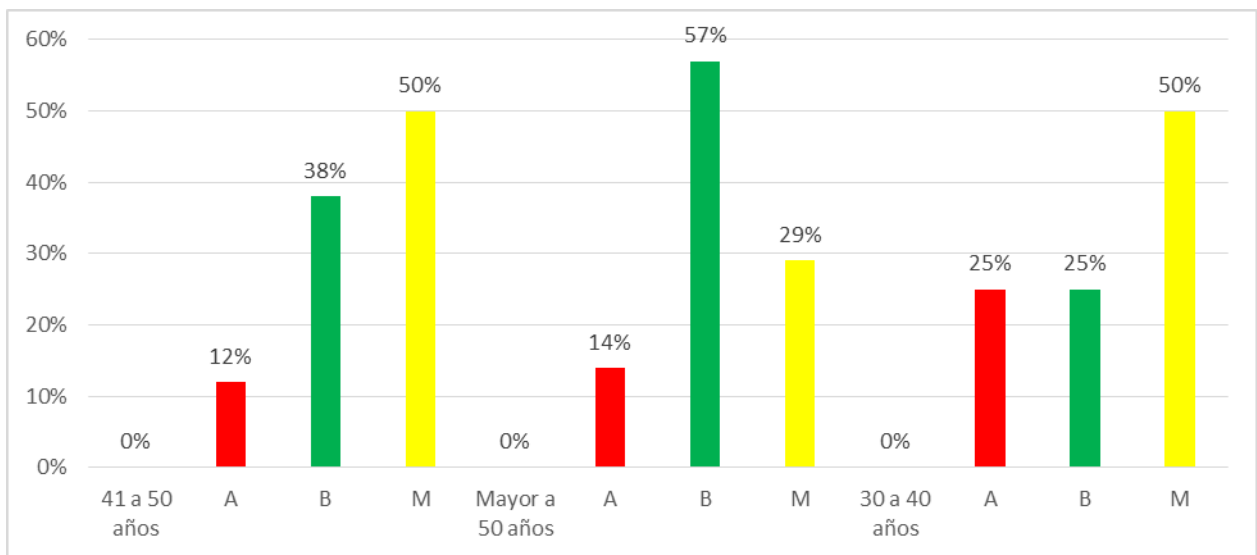


Fuente: Elaboración propia con ayuda de Microsoft Excel.

Realizando una correlación por rango etario versus los niveles de Burnout, podemos mencionar que en la dimensión realización personal se aprecia la presencia de altos niveles de Burnout en los tres grupos con un 12% en el grupo de 41 a 50 años; 14% en el grupo mayor a 50 años y 25% en el grupo de 30 a 40 años.

Figura 8

Correlación por rango etario y niveles de Burnout



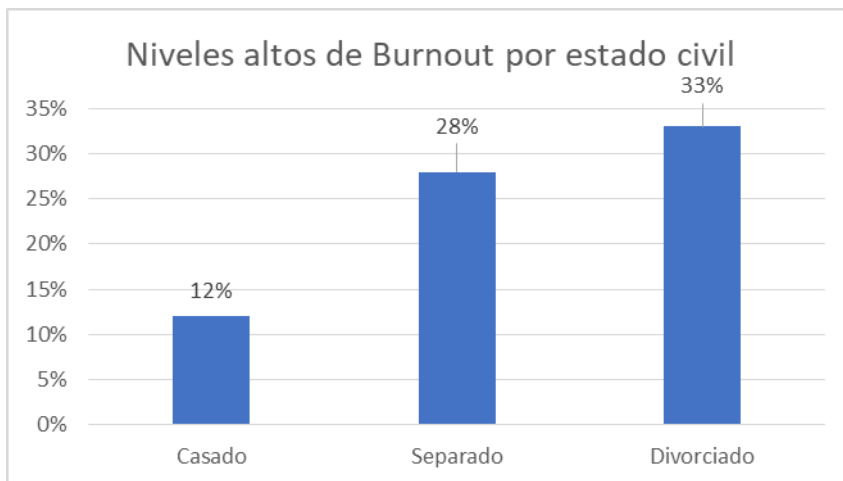
Fuente: Elaboración propia con ayuda de Microsoft Excel.

En la dimensión agotamiento emocional y despersonalización no existe una correlación por rangos etarios ya que, independiente de la edad, los niveles de Burnout se mantienen estables.

Al correlacional el estado civil con altos niveles de Burnout, podemos apreciar que el estado civil casado presenta un nivel de Burnout bajo con un 12% en comparación con el estado civil separado (28%) y divorciado con un 33%. Esta situación refleja la importancia que tiene el núcleo familiar compuesto por matrimonio e hijos como un elemento contenedor al momento de afrontar conflictos personales o laborales. (Maslach & Jackson, 1986).

Figura 9

Niveles altos de Burnout por estado civil



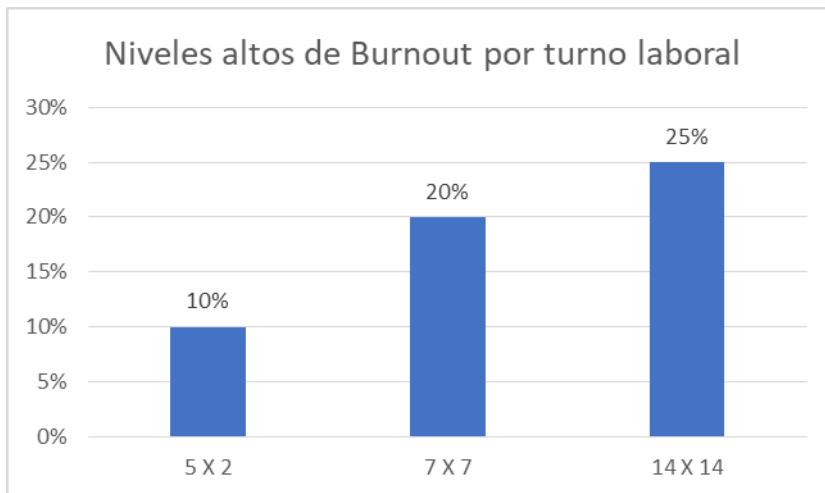
Fuente: Elaboración propia con ayuda de Microsoft Excel.

De igual forma se puede relacionar los altos niveles de Burnout con los turnos laborales, destacando el turno 5X2 con sólo un 10% de conductores con altos niveles de Burnout en comparación con el turno 7X7 con un 20% y el turno 14X14 con un 25% de conductores con altos niveles de Burnout. Estos resultados nos permiten inferir que aquellos

trabajadores que laboran en turno 5X2 y, por consiguiente, pasan más tiempo de la semana en contacto con la familia, pueden afrontar de mejor forma conflictos personales y laborales tal como ocurre con los trabajadores que tienen un estado civil de casados (Maslach & Jackson, 1986).

Figura 10

Niveles altos de Burnout por turno laboral



Fuente: Elaboración propia con ayuda de Microsoft Excel.

i. Comprobación de hipótesis descriptiva

En cuanto a la comprobación de hipótesis descriptiva se concluye que, de acuerdo con los datos entregados, se puede apreciar que no se cumplen las hipótesis H_{i1} ya que los resultados indican que el 33% de los conductores (9) presentan niveles bajo de Burnout, un 48% (13) niveles medio y sólo un 19% (5) presenta niveles altos Burnout.

Con respecto a la hipótesis Hi2 se puede visualizar que se cumple la hipótesis ya que existe una correlación entre los niveles de Burnout y el estado civil de los trabajadores, destacando en estado civil casado como el más bajo dentro de los niveles altos de Burnout.

De igual manera se acepta la hipótesis Hi3 ya que los resultados muestran una correlación entre los turnos laborales y los niveles altos de Burnout, destacando el turno 5X2 con aquel que presenta los niveles más bajos dentro de los niveles altos de Burnout.

ii. Sugerencias a la empresa

Teniendo en consideración que la muestra representa solo el 45% del total de conductores, debido a limitaciones al momento de reunir a los conductores (ausentismo, atrasos en la hora de llegada, urgencias de última hora, etc.), con los resultados y conclusiones obtenidas, se presentan algunas sugerencias para mejorar los niveles de Burnout en la dimensión realización personal donde existen síntomas asociados a Burnout que aún no se manifiestan (44% de la muestra en rango medio de Burnout) caracterizada por una pérdida de confianza por lograr los objetivos personales de cada trabajador y un auto concepto negativo muchas veces inadvertido (Maslach, Jackson, 1986). En este contexto y, considerando que las variables desencadenantes del Burnout se dividen en las categorías organizacionales, sociales y personales, la dimensión realización personal se asocia a la variable desencadenante “personal” la que se caracterizan por ser propias de la persona, reflejando aspectos de su personalidad, sentimientos, emociones, actitudes, etc. (Maslach y Jackson, 1986). A continuación, se indican las variables desencadenantes personales según lo indicado por Maslach (1986): Locus de control, personalidad resistente,

sexo, edad, estado civil, estrategias de afrontamiento del individuo, autoeficacia, patrón de personalidad tipo A, expectativas personales. De todas ellas, debido a que el foco de esta investigación no considera el análisis particular de cada una de ellas, se orientará en las expectativas personales laborales ya que, en la medida que estas expectativas se cumplan, bajarán los riesgos de padecer Burnout y también la empresa puede apoyar en la correcta administración de estas de acuerdo con el rol que les compete a los supervisores y conductores.

De acuerdo con Maslach & Jackson (1986) a continuación se indican las estrategias organizacionales necesarias para mantener bajos los niveles de Burnout:

1. Estrategias individuales para la supervisión, cuyo rol debe estar orientado a la contención y orientación en las expectativas laborales del conductor:

- 1.1. Capacitación dirigida a estrategias instrumentales con el objetivo de adquirir destrezas para ayudar al personal a tomar las decisiones más adecuadas para la resolución de problemas y el logro de objetivos personales posibles de conseguir.

- 1.2. Capacitación en asertividad manifestada en conductas honestas, no exclusión de las opiniones contradictorias como medidas para ayudar a las expectativas personales de los conductores.

2. Estrategias individuales para los conductores, como medida para fortalecer las estrategias de afrontamiento individuales, logrando con ello mantener bajos los niveles de Burnout:

- 2.1. Desconexión del trabajo laboral haciendo ejercicios físicos, Yoga, Mindfulness.

2.2. Optimizar los descansos en el trabajo y en el entorno familiar por medio de capacitaciones a las familias de los conductores, explicando la importancia de un descanso adecuado para bajar los niveles de riesgos físicos, psicológicos y operacionales de la conducción.

3. Estrategia para la organización, como medida para asegurar un clima organizacional y social adecuado a mayor apego del trabajador con la empresa

3.1. Optimizar los lugares de descanso y de trabajo en la empresa, asegurando un entorno adecuado para sociabilizar y trabajar mientras el trabajador se encuentra en la empresa.

3.2. Mantener buenas relaciones laborales entre compañeros de trabajo y organizacionales con sus jefaturas, todos ellos como factores protectores enfocados en el conductor, permitiendo la generación de un clima laboral apoyador que potencie sus recursos personales (Cordes y Doughery, 1993, citado en Gallegos et al., 2017).

Bibliografía

Aguirre, C., Gallo, A., Ibarra, A., y Sánchez, J. (2018). Relación entre estrés laboral y burnout en una muestra de controladores de tráfico aéreo en Chile. *Ciencias Psicológicas*, 12(2), 239-248. http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-42212018000200239

Arias-Meléndez, C., Comte-González, P., Donoso-Núñez, A., Gómez-Castro, G., Luengo-Martínez, C., y Morales-Ojeda, I. (2021). Condiciones de trabajo y estado de salud en conductores de transporte público: una revisión sistemática. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 67(265), 278-297. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2021000400278

Becerra, T., Bellido, B., Miranda, F. y Tintayo, L. (2021). *Riesgos psicosociales y estrés laboral en conductores de buses de transporte público de Lima Metropolitana, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Católica del Perú]. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/20733/Riesgos%20psicosociales%20y%20estr%C3%A9s%20laboral%20en%20conductores%20de%20buses%20de%20transporte-BECERRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bohórquez, M. (2020). *Agresión y Estrés Laboral en Conductores de Transporte Urbano en Tunja* [Tesis de grado, Universidad Antonio Nariño].

<http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/2775/1/2020Mar%C3%ADaPaulaBoh%C3%B3rquezCifuentes.pdf>

Calderón, G. (2013). Consumo de sustancias psicoactivas y condiciones de riesgo para conductores de Medellín. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (39), 182-194. <https://www.redalyc.org/pdf/1942/194227509015.pdf>

Carranza, E. y Calvache, R. (2021). *Consumo de alcohol, tabaco y su relación con variables sociodemográficas - ocupacionales en conductores de transporte público urbano - Fase 1* [Tesis de grado, Universidad El Bosque]. https://repositorio.unbosque.edu.co/bitstream/handle/20.500.12495/8945/Carranza_Abello_Erika_Nathalia_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Collahuasi. (s.f.). *Proyecto de desarrollo de infraestructura y mejoramiento de capacidad productivo de Collahuasi*. <https://www.collahuasi.cl/que-hacemos/proyecto-de-desarrollo-de-infraestructura-y-mejoramiento-de-capacidad-productiva-de-collahuasi/>

CONASET. (2013). *Guía para el pasajero de buses interurbanos*. https://www.mtt.gob.cl/wp-content/uploads/2014/03/GUIA_PASAJEROS.pdf

Espinoza, A., Pernas, I. & González, R. (2018). Consideraciones teórico metodológicas y prácticas acerca del estrés. *Humanidades Médicas*, 18(3), 697-717.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-81202018000300697&lng=es&nrm=iso

Filtness, A. J. & Naweed, A. (2017). Causes, consequences and countermeasures to driver fatigue in the rail industry: The train driver perspective. *Applied ergonomics*, 60, 12-21. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28166870/>

Gallegos, G., Padilla, H. y Reyes, C. (2017). *Burnout y agresividad: Un estudio cuantitativo en conductores de microbuses de la ciudad de Chillán* [Tesis de pregrado, Universidad del Bío-Bío].
<http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/2474/1/Gallegos%20Brogi%2C%20Gonzalo%20Esteban.pdf>

Gil- Monte, P. (2019). Manual CESQT, cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse en el trabajo, 2da edición.
https://web.teaediciones.com/Ejemplos/Manual_CESQT.pdf

González, C., Giraldo, D., Cano, M. y Ramírez, D. (2017). Factores laborales y estrés percibidos en los conductores de buses Medellín, 2017. *Investigaciones Andina*, 21 (38), 23-37. <https://www.redalyc.org/journal/2390/239066209002/html/>

Guillén, O., Sánchez, M. y Begazo, L. (2020). *Pasos para elaborar una tesis de tipo correlacional bajo el enfoque cuantitativo, variable categórica, escala ordinal y la estadística no parametrada*. Lima: editor Oscar Rafael Guillen Valle. https://cliic.org/2020/Taller-Normas-APA-2020/libro-elaborar-tesis-tipo-correlacional-octubre-19_c.pdf

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6a Edición). <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Koutsimani, P., Montgomery, A., & Georganta, K. (2019). The Relationship Between Burnout, Depression, and Anxiety: A Systematic Review and Meta-Analysis. *Frontiers in psychology*, 10, 284. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30918490/>

Li, Z., Chen, L., Peng, J. & Wu, Y. (2017). Automatic detection of driver fatigue using driving operation information for transportation safety. *Sensors*, 17(6), 1212. <https://www.mdpi.com/1424-8220/17/6/1212>

Maslach, C. & Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual* (2a. ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press

Mercado, C. (2014). *Burnout y estilos de afrontamiento en profesores de enseñanza media de establecimientos municipales y particulares subvencionados de la provincia de Santiago* [Tesis de pregrado, Universidad de Chile]. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/135747/TESIS%202014.pdf?sequ>

Ministerio de Trabajo y Previsión Social de Chile. (2011). *Fortalecimiento de la capacidad fiscalizadora y mejoramiento de la atención a usuarios*. Santiago de Chile: Autor. www.dt.gob.cl/1601/articles86559_recurso_1.pdf.

Molero, M., Pérez, M. & Gázquez, J. (2018). Analysis of the Mediating Role of Self-Efficacy and Self-Esteem on the Effect of Workload on Burnout's Influence on Nurses' Plans to Work Longer. *Frontiers in Psychology*, 9, 2605. https://www.researchgate.net/publication/329764593_Analysis_of_the_Mediating_Role_of_Self-Efficacy_and_Self-

[Esteem on the Effect of Workload on Burnout's Influence on Nurses' Plans to Work Longer](#)

Narváez, A., Basante, Y., Zambrano, C., Hernández, E. y Salas, M. (2022). Nivel de riesgo de estrés en conductores del sector transporte público. *Psicología y Salud*, 32 (2), 351-362. <https://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/2755/4623>

OIT. (2015). *Informe para la discusión en la Reunión sectorial tripartita sobre la seguridad y la salud en el sector del transporte por carretera. Cuestiones prioritarias de seguridad y salud en el sector del transporte por carretera. Ginebra: Organización Internacional de Trabajo.* https://www.ilo.org/sector/Resources/publications/WCMS_410253/lang--es/index.htm

Olivares, V., Jélvez, C., Mena, L. y Lavarello, J. (2013). Estudios sobre Burnout y Carga Mental en Conductores del Transporte Público de Chile (Transantiago). *Ciencia & trabajo*, 15(48), 173-178. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492013000300011

Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 59-63. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf>

Osorio, C., y Ponce, Z. (2022). Impacto del síndrome de Burnout en el balance trabajo-familia, una mirada documental. *Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo*, 4(5), 62 - 66. <https://journal.poligran.edu.co/index.php/gsst/article/view/3060/3241>

Phillips, R. O. (2015). A review of definitions of fatigue—And a step towards a whole definition. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 29, 48-56. <https://psycnet.apa.org/record/2015-10086-005>

Quebrada Blanca. (s.f.). *Proyecto QB2*. <https://www.quebradablancafase2.cl/el-proyecto/>

Saborío y Hidalgo. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124. [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014#:~:text=El%20s%C3%ADndrome%20de%20Burnout%20\(SB,debid%20a%20su%20capacidad%20para](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014#:~:text=El%20s%C3%ADndrome%20de%20Burnout%20(SB,debid%20a%20su%20capacidad%20para)

Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008

Sierra, J. C., Ortega, V., y Zubeidat, I. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Revista Mal-estar E Subjetividade*, 3(1), 10 - 59.
<https://www.redalyc.org/pdf/271/27130102.pdf>

Soriano, M. y Décaro, L. (2021). Estrés y burnout. Efectos en la organización. *Tlatemoani: revista académica de investigación*, 12 (36), 36-57.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7958804>

Tapia, P. (2020). *Burnout y fatiga laboral en conductores profesionales del sector del transporte* [Tesis de doctorado, UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI].
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=298170>

Tu, Z., He, J., Zhou, N. et al. (2021). Driver-passenger communicative stress and psychological distress among Chinese bus drivers: the mediating effect of job burnout. *BMC Public Health* 21, 547. <https://bmcpublihealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12889-021-10618-x#citeas>

Ugalde, N. y Balbastre, F. (2013). Investigación cuantitativa e investigación cualitativa: buscando las ventajas de las diferentes metodologías de investigación. *Revista de*

ciencias económicas, 31 (2), 179-187.

<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/view/12730/11978>

Useche, S., Alonso, F., Cendales, B. & Autukeviciute, R. (2017). Burnout, Job strain and road accidents in the field of public transportation: The case of city bus drivers. *Journal of Environmental and Occupational Science* 6(1).

https://www.researchgate.net/publication/316354289_Burnout_Job_strain_and_road_accidents_in_the_field_of_public_transportation_The_case_of_city_bus_drivers

Villarreal-Fernández, J. (2023). El Estrés y Burnout percibidos en docentes colombianos en el regreso a la presencialidad en las aulas. Un estudio exploratorio. *Revista de Psicología y Educación*, 18(1), 71-81.

<https://www.revistadepsicologiayeducacion.es/pdf/236.pdf>

ANEXOS

i. Escala Maslach Burnout Inventory cuestionario

ESCALA MASLACH ENCUESTA PERSONAL

NOMBRE _____ EDAD _____ SEXO (M) (F) _____ ESTADO CIVIL _____

TURNO _____

ITEM	CÓDIGO	PREGUNTA	NUNCA	POCAS VECES AL AÑO O MENOS	UNA VEZ AL MES O MENOS	ALGUNAS VECES AL MES	UNA VEZ A LA SEMANA	POCAS VECES A LA SEMANA	DIARIAMENTE
1	AE	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo							
2	AE	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.							
3	AE	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.							
4	RP	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.							
5	D	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.							
6	AE	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
7	RP	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.							
8	AE	Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9	RP	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.							
10	D	Siento que me he hecho más duro con la gente							
11	D	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	RP	Me siento muy energético en mi trabajo.							
13	AE	Me siento frustrado por el trabajo.							
14	AE	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15	D	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.							
16	AE	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17	RP	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.							
18	RP	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender							
19	RP	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20	AE	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21	RP	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22	D	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.							

A. E. AGOTAMIENTO EMOCIONAL
D. DESPERSONALIZACIÓN
R. P. REALIZACIÓN PERSONAL

ii. Ejemplo de evaluación del cuestionario

NOMBRE Diego Bruno ESCALA MASLACH ENCUESTA PERSONAL
 EDAD 48
 TURNO 7x7 SEXO (M/F) M ESTADO CIVIL Casado
954204100 FECHA 23/Jan/123

ITEM	CODIGO	PREGUNTA	NUNCA	POCAS VECES AL AÑO O MENOS	UNA VEZ AL MES AL MENOS	ALGUNAS VECES AL MES	LUNA VEZ A LA SEMANA	POCAS VECES A LA SEMANA	DIARIAMENTE
1	AE	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.		X 1					
2	AE	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.		X 1					
3	AE	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	X 0				X 3		
4	RP	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.							X 6
5	D	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.	X 0						
6	AE	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.		X 1					
7	RP	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.		X 1					X 6
8	AE	Siento que mi trabajo me está desgastando.		X 1					
9	RP	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.							X 6
10	D	Siento que me he hecho más duro con la gente.	X 0						
11	D	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.		X 1					
12	RP	Me siento muy enérgico en mi trabajo.		X 1					X 6
13	AE	Me siento frustrado por el trabajo.		X 1					
14	AE	Siento que estoy demastado tiempo en mi trabajo.		X 1					
15	D	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	X 0						
16	AE	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.		X 1					
17	RP	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.							X 6
18	RP	Me siento estirado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.							X 6
19	RP	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							X 6
20	AE	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	X 0						
21	RP	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							X 6
22	D	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.		X 1					

A. E. AGOTAMIENTO EMOCIONAL $1+3+0+1+1+1+1+1+1+1+1+0 = 9 \Rightarrow B$
 D. DESPERSONALIZACION $0+0+1+0+1 = 2 \Rightarrow B$
 R. P. REALIZACION PERSONAL $6+6+6+6+6+6+6+6+6+6 = 48 \Rightarrow B$

iii. Carta de consentimiento informado

Título del proyecto: Evaluación de los niveles de Burnout en conductores del transporte interurbano.	
Nombre Investigador/Investigadora Responsable: Mario Maturana Munita; Stefani Alarcón Herrera; Paulina Montecinos.	
Facultad/Escuela: de Psicología Universidad Uniacc	
Centro de Investigación:	
Teléfono investigador/investigadora Responsable: 9 88396928	
Correo electrónico investigador/investigadora Responsable: Mario.maturanam@uniacc.edu	
Patrocinador (si fuere el caso):	
Consentimiento Informado Versión N°	Fecha:

iv. Información al participante y/o representante

- Invitación

El propósito de esta información es hacerle una invitación para que usted participe en el proyecto referido en el título de este documento.

Para que pueda tomar una decisión informada de si desea o no participar, en este documento se describe los objetivos y procedimientos de la investigación, sus derechos y obligaciones y los posibles beneficios y riesgos de participar en él.

Tome el tiempo que necesite para decidir, lea detenidamente la información que sigue y no dude en hacer las preguntas que desee al investigador o investigadora que se lo está explicando, a su familia o amigos.

- Razones de la invitación

Usted es invitado a participar en este proyecto porque se necesita evaluar los niveles de Burnout a conductores que realicen servicios de transporte de personal interurbano en altura geográfica.

- Objetivo del proyecto

El objetivo de esta investigación es realizar un estudio de los niveles de Burnout en conductores que realicen servicios de transporte de personal interurbano en altura geográfica.

- Procedimientos de la investigación

- a) Explicación de los objetivos específicos del estudio a realizar.
- b) Presentación del documento “Consentimiento informado proyecto experimental adultos”.
- c) Presentación y capacitación en el instrumento de evaluación “inventario de Burnout Maslach”.
- d) Aplicación del instrumento Maslach.
- e) Evaluación de los resultados.
- f) Entrega de información particular al trabajador.

- Beneficios posibles para los sujetos participantes

Para el caso del conductor, el beneficio de este estudio es conocer el nivel de Burnout en que se encuentra el conductor para sí determinar los cursos de acción a implementar en caso de que los niveles sean medio o altos.

- Riesgos posibles para los sujetos participantes del proyecto

“Esta investigación no tiene riesgos para usted”.

- Voluntariedad y revocación del consentimiento

Su participación en esta investigación es completamente voluntaria. Usted tiene el derecho a no aceptar participar o revocar su consentimiento y retirarse de esta investigación en el momento que lo estime conveniente. Al hacerlo usted no pierde ningún derecho y no implica sanciones o consecuencias negativas que lo afecten.

- Confidencialidad

Toda la información derivada de esta investigación será mantenida en estricta confidencialidad. Sólo tendrán acceso a ella los miembros del equipo investigador autorizados por el Comité Ético Científico de Universidad UNIACC y será utilizada exclusivamente para el desarrollo de los objetivos del estudio.

- Custodia de los Datos: El o la investigador/investigadora responsable guardará la información personal relacionada al proyecto por 5 años una vez terminada la investigación. Posterior a este periodo se destruirá toda documentación física y/o digital que se relacione con su identidad.

- Derecho a la imagen del y la participante: en caso que el proyecto amerite un registro visual o audiovisual de su participación, tendrá derecho a consentir o no. En caso de consentir tendrá que firmar un Consentimiento Informado anexo especial para el uso de imágenes.

- Focus group: En caso de que la investigación amerite focus group usted deberá firmar un documento de confidencialidad anexo.

- Publicación científica y confidencialidad

Es posible que los datos y resultados derivados de este proyecto puedan ser publicados en revistas y congresos científicos, si esto ocurre, y en conformidad en lo establecido las leyes 20.584, 20.120 y 19.628, sus datos personales serán anonimizados a fin de que usted no pueda ser identificado(a).

- Costos

No hay costos asociados a este estudio.

- Compensaciones

No hay compensaciones asociadas a este estudio

- Derechos del participante

Cualquier pregunta que usted desee hacer en relación a su participación en esta investigación, será respondida por el Investigador Responsable cuyos datos de contacto se encuentran al inicio de este documento.

Cualquier pregunta que usted desee hacer en relación a sus derechos como participante del presente proyecto de investigación puede comunicarse con la Presidenta del Comité Ético Científico de Universidad UNIACC Prof. Marila García Puelpan al correo comitedeetica@uniacc.edu o al teléfono 961226271.

El Comité Ético Científico está conformado por un grupo de personas independientes del investigador y del patrocinador, que evalúa y monitorea el estudio desde su inicio hasta su finalización, y cuya función es asegurar que su bienestar como participante sea preservado y sus derechos respetados.

v. Consentimiento Informado. Hoja de firmas

Al firmar el presente documento, declaro que:

1. Se me ha explicado el propósito de esta investigación, los procedimientos, beneficios y riesgos.
2. Firmo este documento voluntariamente, sin ser forzado/a a hacerlo.
3. No estoy renunciando a ningún derecho que me corresponda.
4. Al momento de la firma, se me entrega una copia firmada de este documento.

Los espacios que siguen van escritos de puño y letra por los firmantes

Nombre del participante	RUT	Firma	Fecha	Hora
Nombre del Investigador Responsable	RUT	Firma	Fecha	Hora

Este documento sólo es válido si cuenta con la autorización y timbre del Comité Ético Científico de Universidad Uniacc.