

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**  
**FACULTAD DE MEDICINA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**



**DESGASTE OCUPACIONAL Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO AL  
ESTRÉS EN CONDUCTORES DE UNA COMPAÑÍA DE TAXI DE TRUJILLO**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL  
DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTORA:** Br. Ana Claudia Rojas Lozano

**ASESOR:** Dra. Cecilia Romero Vásquez

Trujillo-Perú

2018

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador

Cumpliendo con las disposiciones vigentes emanadas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor, Facultad de Medicina, Escuela Profesional de Psicología, someto a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación titulado “Desgaste ocupacional y estrategias de afrontamiento al estrés en conductores de una compañía de taxi de Trujillo”, elaborado con el propósito de obtener el título de Licenciada en Psicología.

Con la convicción de que se le otorgara el valor justo y mostrando apertura a sus observaciones, les agradezco por anticipado por las sugerencias y apreciaciones que se brinden en la investigación.

Trujillo, 06 de junio del 2018.

Bachiller. Ana Claudia Rojas Lozano

## DEDICATORIA

*A Dios*

*Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.*

*A mi madre Anita*

*Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.*

*A mi padre Javier.*

*Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.*

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios como ser supremo y creador de todo lo que nos rodea y por haberme dado la inteligencia y paciencia para seguir adelante.

A mis Padre y a mi Madre. Que siempre han estado ahí para mí, brindándome su apoyo incondicional.

A mi Tía Dorita por darme ánimos y apoyo moral para poder continuar con esta investigación.

## INDICE DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS .....	iv
INDICE DE CONTENIDO.....	v
INDICE DE TABLAS Y FIGURAS .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
CAPITULO I: MARCO METODOLOGICO.....	10
1.1. EL PROBLEMA .....	11
1.1.1. Delimitación del problema .....	11
1.1.2. Formulación del problema .....	15
1.1.3. Justificación del problema .....	16
1.1.4. Limitaciones del estudio .....	16
1.2. OBJETIVOS .....	17
1.2.1. Objetivos general.....	17
1.2.2. Objetivos específicos.....	17
1.3. HIPOTESIS .....	18
1.3.1. Hipótesis general.....	18
1.3.2. Hipótesis específicas .....	18
1.4. VARIABLES E INDICADORES .....	19
1.5. DISEÑO DE EJECUCIÓN .....	20
1.5.1. Tipo de investigación .....	20
1.5.2. Diseño de investigación.....	20
1.6. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	21
1.6.1. Población.....	21
1.6.2. Muestra.....	21
1.7. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS .....	22
1.8. PROCEDIMIENTO .....	26
1.9. ANALISIS ESTADISTICO.....	27
CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL TEORICO .....	29
2.1. Antecedentes.....	30
2.2. Marco teórico.....	32

2.3. Marco conceptual .....	54
CAPITULO III: RESULTADOS .....	55
CAPITULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	63
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	80
CAPITULO VI: REFERENCIAS Y ANEXOS.....	84

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 .....	56
Nivel de Desgaste Ocupacional en conductores de una compañía de taxi de Trujillo	
Tabla 2.....	57
Nivel de Desgaste Ocupacional según dimensiones, en conductores de una compañía de taxi de Trujillo	
Tabla 3.....	58
Nivel de Estrategias de Afrontamiento según dimensiones, en conductores de una compañía de taxi de Trujillo	
Tabla 4.....	59
Correlación entre la dimensión Agotamiento del Desgaste Ocupacional y las dimensiones de las Estrategias de Afrontamiento en conductores de una compañía de taxi de Trujillo	
Tabla 5.....	60
Correlación entre la dimensión Despersonalización del Desgaste Ocupacional y las dimensiones de las Estrategias de Afrontamiento en conductores de una compañía de taxi de Trujillo	
Tabla 6.....	61
Correlación entre la dimensión Insatisfacción de Logro del Desgaste Ocupacional y las dimensiones de las Estrategias de Afrontamiento en conductores de una compañía de taxi de Trujillo	
Tabla 7.....	62
Correlación entre la dimensión Factores Psicosomáticos del Desgaste Ocupacional y las dimensiones de las Estrategias de Afrontamiento en conductores de una compañía de taxi de Trujillo	

## RESUMEN

Se ha realizado un estudio correlacional entre desgaste ocupacional y estrategias de afrontamiento al estrés en conductores de una compañía de taxi de Trujillo. Para ello se trabajó con una muestra de 205 conductores de sexo masculino, cuyas edades oscilan entre los 23 y 60 años, pertenecientes a una compañía de taxi de Trujillo, empleando para su evaluación la Escala de Desgaste Ocupacional (Burnout) – EDO y el Inventario de respuestas de afrontamiento para Adultos - CRI-A

Los resultados muestran, en cuanto al Desgaste Ocupacional, predomina en los estudiantes evaluados, un nivel medio a nivel general y en sus dimensiones, con porcentajes de estudiantes que registran este nivel que oscilan entre 46.5% y 61.2%; y un nivel medio de Estrategias de Afrontamiento a nivel general y en sus dimensiones, con porcentajes que oscilan entre 43.5% y 54.6%.

En cuanto al análisis relacional, se encontró una correlación muy significativa, negativa, entre Agotamiento y las dimensiones Búsqueda de guía y soporte, Solución de problemas, Aceptación y resignación y Descarga emocional; y significativa, negativa, con las dimensiones Revaluación positiva y Búsqueda de recompensas alternativas. Se encontró también una correlación muy significativa, negativa, entre Despersonalización y las dimensiones Análisis lógico, Revaluación positiva, Búsqueda de guía y soporte, Solución de problemas, Evitación cognitiva, Aceptación y resignación y Búsqueda de recompensas alternativas; una correlación muy significativa, negativa, Insatisfacción de Logro y las dimensiones Revaluación positiva, Búsqueda de guía y soporte, Solución de problemas, Búsqueda de recompensas alternativas y Descarga emocional; y una correlación muy significativa, negativa, entre la dimensión Factores Psicosomáticos y las dimensiones Análisis lógico, Revaluación positiva, Búsqueda de guía y soporte, Solución de problemas, Evitación cognitiva, Aceptación y resignación y Búsqueda de recompensas alternativas

**Palabras clave:** Desgaste Ocupacional, Estrategias de Afrontamiento, Conductores de taxi

## ABSTRACT

A correlational study between occupational wear and stress coping strategies in drivers of a Trujillo taxi company has been carried out. To do this, a sample of 205 male drivers, ranging in age from 23 to 60 years, from a taxi company in Trujillo, using the Occupational Despair Scale (EDO) and the Inventory Of Coping Responses for Adults - CRI-A

The results show that, in terms of Occupational Deterioration, a mean level in general and in its dimensions predominates in the students evaluated, with percentages of students that register this level ranging from 46.5% to 61.2%; And an average level of coping responses in general and in its dimensions, with percentages ranging from 43.5% to 54.6%.

Regarding relational analysis, a very significant, negative correlation was found between Exhaustion and the dimensions Search for guidance and support, Problem solving, Acceptance and resignation and Emotional discharge; And significant, negative, with the dimensions Positive revaluation and Search for alternative rewards. There was also a very significant negative correlation between Depersonalization and the dimensions Logical analysis, Positive revaluation, Guidance and support search, Problem solving, Cognitive avoidance, Acceptance and resignation and Search for alternative rewards; A very significant, negative correlation, Achievement Dissatisfaction and Dimensions Positive Revaluation, Guidance and Support Search, Problem Solving, Alternative Reward Search and Emotional Discharge; And a very significant, negative correlation between the psychosomatic dimension and the dimensions Logical analysis, Positive revaluation, Guidance and support search, Problem solving, Cognitive avoidance, Acceptance and resignation and Search for alternative rewards

**Key words:** Occupational Wear, Coping Strategies, Taxi Drivers

# **CAPÍTULO I**

## **MARCO METODOLÓGICO**

## **1.1. EL PROBLEMA**

### **1.1.1. Delimitación del problema**

En el mundo laboral existen diversidades de fenómenos, complejos y cambiantes. Estos cambios ocurren en las últimas décadas sobre los procesos laborales y el diseño del trabajo son de carácter sociodemográfico, económico, político, y tecnológico. Asimismo, estos cambios, además de estar relacionados hacia la economía de los países, también tienen consecuencias sobre la población laboral activa, ya que influyen en la calidad de vida laboral, niveles de estrés; las relaciones sociales o familiares; las necesidades de formación, ritmos de trabajo; disponibilidad de recursos y también sobre la salud de la población. (Gil - Monte, 2009).

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

Por lo que, este entorno hace cada vez más complejas las demandas sobre el individuo; una consecuencia de estas demandas es el equilibrio en la salud, puesto que al enfrentarse cada vez más a estos retos y exigencias del medio, se debe contar con una gran cantidad de recursos físicos y psicológicos que, de no tenerlos, se pueden generar un sin número de síndromes psicológicos entre los que se encuentra el Síndrome de Burnout o del quemado (Gil-Monte, 2001)

Al respecto, el desgaste ocupacional, burnout o síndrome de quemarse por el trabajo, genera colapso físico, emocional y cognitivo con infinidad de consecuencias relacionadas a nivel personal, organizacional y social (Uribe, 2010).

En relación a lo anterior, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2010) hace referencia que en el mundo, 1.9 millones de personas mueren cada año a causa de las enfermedades ocupacionales. Asimismo, mencionan que según la Organización Internacional del Trabajo, tres de cada diez trabajadores sufre depresión, ansiedad, estrés o cansancio.

Sin ir muy lejos, en el Perú, en base a considerar que el síndrome de burnout o desgaste ocupacional es uno de los principales problemas psicológicos en el ámbito laboral y que inicialmente ha sido estudiado en contextos asistenciales en donde los trabajadores tienen contacto directo con las personas; en un trabajo de la socióloga Bielich (2009) con respecto al transporte en Lima - Perú, sobre la normativa del sistema laboral de los conductores, ella concluye que este sistema regulatorio fuerza a los choferes a manejar de una manera avezada y peligrosa que a tantos lleva a calificarlos de “salvajes”. Igualmente, los obliga a trabajar en condiciones precarias, durante largas horas, de manera tensa; desarrollando constantemente nuevas tácticas para poder conseguir un ingreso significativo. Sostiene, además, que esto es lo que se encuentra detrás de la congestión del tránsito, combis que corren en competencia por un pasajero, choferes y cobradores que perciben a sus pasajeros como dinero y no como personas, y esto no sólo está permitido, sino que incluso es incentivado por el marco institucional que regula al transporte público.

Por lo tanto, la operación de los vehículos de transporte público es un trabajo muy estresante. Ha habido, sin embargo, poco análisis detallado de cuáles son las características específicas del trabajo psicosocial o de medio ambiente físico de los operadores de transporte público que contribuyen a los altos niveles de estrés (Salazar y Pereda, 2010). Además, el estrés y el manejo de vehículos están íntimamente vinculados: el estrés modula en buena medida la forma de

conducir de las personas y puede ser la causa de un número considerable de accidentes y, además, puede ocasionar efectos negativos en el conductor, como por ejemplo, generación de mayor nivel de hostilidad y de comportamiento competitivo, mayor tendencia a la impaciencia, toma de decisiones arriesgadas y conducción imprudente, disminución de la concentración, y el efecto negativo que tiene el uso incontrolado de fármacos, alcohol u otras sustancias que se puedan utilizar para reducir el estrés. (Salazar y Pereda, 2010)

Por otro lado, ante lo mencionado sobre el desgaste ocupacional o burnout; denota que el estudio de los aspectos organizacionales y psicosociales y su relación con la salud laboral, no es nuevo aunque si la importancia y reconocimiento que ha adquirido en los últimos años (Moreno y Báez, 2010).

Dentro de esta misma línea, sobre la salud laboral, el estrés en la vida cotidiana y los estilos de vida, así como la manera de afrontar los problemas laborales y familiares, llevan a los individuos y sus sociedades a jugar un papel activo y responsable de las variables que afectan la salud es decir existe una reacción peligrosa cuando las exigencias laborales se ven sometidos a una fuerte presión, la que puede desencadenar en estrés y que fácilmente puede abrumar la vida. Es por ello que es necesario conocer los modos correctos de abordarlos y cómo afrontarlos. (Uribe, 2010)

En referencia, el planteamiento de afrontamiento, que en definitiva remite a la consideración de su eficacia o ineficacia, conlleva a una vez más, a contemplar las circunstancias que garantizan el éxito. Como afirma, (Moos, 2010) a nivel conceptual y metodológico interpreta el afrontamiento como una variable de carácter bien sea mediador, bien moderador, que modifica los efectos desestabilizadores del estrés. El concepto incluye todos los recursos y mecanismos biopsico-sociales que activa el sujeto ante una situación que le genera malestar y tensión, la calidad y adecuación de estos recursos incidirá en el grado de ajuste psicológico.

Como plantea Moos (2010) las características y la naturaleza de los sucesos a los que se enfrentan los sujetos influyen en la disponibilidad y en la movilización de recursos, así como también en las modalidades de afrontamiento de los mismos. Desde el modelo de afrontamiento que plantea este autor, las características específicas de una crisis o transición vital y la evaluación que un sujeto hace de la situación, contextualizan la selección de respuestas específicas de afrontamiento. En tal sentido, se ha observado que sucesos estresantes, tales como enfermedades físicas, tienden a promover mayor cantidad de respuestas de afrontamiento activo conductual y los debidos a relaciones interpersonales más de afrontamiento focalizado en la emoción.

Ahora bien, teniendo en cuenta la importancia de ambas variables (desgaste ocupacional y afrontamiento al estrés), se desea desplazar lo mencionado a una población específica como son los conductores de una empresa de taxi; ya que la vida del taxista está determinada por su condición laboral: autónomo. Esta condición establece los parámetros de trabajo y las posibilidades bajo las que puede organizar su vida y disfrutar de ella. El trabajo delimita el tiempo personal, y, por tanto, configura los aspectos que conforman las características de la vida. Asimismo, autónomo sugiere libertad, capacidad de decisión, posibilidades de elegir entre opciones varias. Sin embargo, es un concepto que no sólo enmascara realidades diversas, sino que también encubre debilidades económicas y humanas. Además, la atracción que puede inducir la autonomía laboral es truncada por las restricciones que establecen el mercado o la empresa, la libre competencia, las normas no escritas que impone el sistema de trabajo. No obstante, el mercado laboral del taxista está delimitado por la demanda, la necesidad social, por el número de taxistas que ofrecen su servicio y por los requisitos bajo los que han de realizar su trabajo (Federación de Comunicación y Transporte, 2001)

A lo mencionado se suma que, la realidad del taxista, si bien es cierto existe peculiaridades semejantes entre los diferentes países, también existen diferencias de las realidades del conductor de taxi en cada contexto, como en el Perú en la

ciudad de Lima, se ha determinado que de cada doce automóviles que son robados, más del 50% son de Taxistas, y muchos de ellos suelen ser asesinados cruelmente, luego estas unidades son desmanteladas y vendidas por piezas en los mercados informales; además, 30 taxistas mueren anualmente a manos de los delincuentes (Federación Nacional de Taxistas, 2014).

Si nos centramos en la realidad existente en una compañía de taxi de Trujillo, podemos mencionar que sus conductores, se ven expuestos a múltiples riesgos, prioritariamente la delincuencia, que puede atentar no solo contra su integridad física, sino también psicológica, mediante la extorsión de la cual pueden llegar a ser víctima. Asimismo, el hecho de lidiar de forma continua con el tráfico de la ciudad y la imprudencia de algunos conductores, en vías de evitar accidentes en vías de salvaguardar su propia vida y la entereza de su unidad, genera una profunda preocupación, comparable con la obligación de realizar un gran número de servicios durante el día, que les permita ostentar un considerable margen de ganancias, para satisfacer adecuadamente las necesidades básicas de su hogar. A ello se suma, el hecho de que el personal que realiza este tipo de labor, no posee adecuadas estrategias de afrontamiento, que le permitan lidiar con el constante estrés al que se ven expuestos diariamente, presentando por ende un alto grado de dificultad para mantener el equilibrio necesario que les permita sobrellevar las vicisitudes propias de su cotidianidad.

En base a esta problemática, es que la presente investigación se orienta a determinar qué relación entre el desgaste ocupacional y las estrategias de afrontamiento al estrés en los conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo.

### **1.1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre desgaste ocupacional y estrategias de afrontamiento al estrés en conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo?

### **1.1.3. Justificación del estudio**

El presente estudio se justifica por las siguientes razones:

Es conveniente por que los beneficiados son los profesionales de la salud mental dentro del ámbito organizacional, ya que los resultados a hallar, permitirán formar la base de la labor de intervención del mejoramiento y en el desarrollo de conocimientos de las diferentes problemáticas de los trabajadores.

A nivel práctico, permite conocer la realidad de los conductores de taxi, a partir de la cual se podrá implementar medidas preventivas, por parte de la empresa. Asimismo, fortalecerá los niveles de control de casos relacionados de las variables por parte del área psicológica de la empresa, a través del análisis en los procesos designados para sus resultados. Sopesando en el aspecto de la individualidad psicológica.

A nivel teórico, permite fortalecer y englobar el repertorio de la psicología organizacional en temas de desgaste ocupacional y afrontamiento al estrés, esto permitirá ampliar la visión organizacional debido a que se tomarán en cuenta características psicológicas con lo cual se mejoraran los perfiles de los conductores.

Posee relevancia social, ya que la población beneficiaria lo constituirían los conductores de taxis; al brindarles información sobre los resultados de la investigación; y en base a esto, tomar medidas pertinentes como medio de prevención.

### **1.1.4. Limitaciones**

La validez externa de la presente investigación solamente se limitara a segmentos poblacionales afines a la muestra representativa seleccionada para el desarrollo de la misma.

Esta investigación solamente se limita a cotejar las bases teóricas de Desgaste ocupacional de Uribe, García, Pichardo y Retiz (2007); y asimismo con

respecto a la variable estrategias de afrontamiento, la teoría propuesta por Moos (1993).

## **1.2. OBJETIVOS**

### **1.2.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre desgaste ocupacional y estrategias de afrontamiento al estrés en los conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

Identificar el nivel de Desgaste Ocupacional en los conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo.

Identificar las estrategias de afrontamiento al estrés predominantes en los conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo.

Establecer la relación entre la dimensión Agotamiento del Desgaste Ocupacional y las dimensiones de las estrategias de afrontamiento al estrés (Análisis Lógico, Reevaluación Positiva, Búsqueda de guía y soporte, Solución de problemas, Evitación cognitiva, Aceptación o resignación, Búsqueda de recompensas Alternativas y Descarga emocional) en los conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo.

Establecer la relación entre la dimensión Despersonalización del Desgaste Ocupacional y las dimensiones de las estrategias de afrontamiento al estrés (Análisis Lógico, Reevaluación Positiva, Búsqueda de guía y soporte, Solución de problemas, Evitación cognitiva, Aceptación o resignación, Búsqueda de recompensas Alternativas y Descarga emocional) en los conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo.

Establecer la relación entre la dimensión Insatisfacción de logro del Desgaste Ocupacional y las dimensiones de las estrategias de afrontamiento al estrés (Análisis Lógico, Reevaluación Positiva, Búsqueda de guía y soporte, Solución de

problemas, Evitación cognitiva, Aceptación o resignación, Búsqueda de recompensas Alternativas y Descarga emocional) en los conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo.

Establecer la relación entre la dimensión Factores Psicosomáticos total del Desgaste Ocupacional y las dimensiones de las estrategias de afrontamiento al estrés (Análisis Lógico, Reevaluación Positiva, Búsqueda de guía y soporte, Solución de problemas, Evitación cognitiva, Aceptación o resignación, Búsqueda de recompensas Alternativas y Descarga emocional) en los conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo.

### **1.3. HIPÓTESIS**

#### **1.3.1. Hipótesis General**

H<sub>G</sub>: Existe relación entre desgaste ocupacional y estrategias de afrontamiento al estrés en los conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo.

#### **1.3.2. Hipótesis Específicas**

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la dimensión Agotamiento del Desgaste Ocupacional y las dimensiones de las estrategias de afrontamiento al estrés (Análisis Lógico, Reevaluación Positiva, Búsqueda de guía y soporte, Solución de problemas, Evitación cognitiva, Aceptación o resignación, Búsqueda de recompensas Alternativas y Descarga emocional) en los conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo.

H<sub>2</sub>: Existe relación entre la dimensión Despersonalización del Desgaste Ocupacional y las dimensiones de las estrategias de afrontamiento al estrés (Análisis Lógico, Reevaluación Positiva, Búsqueda de guía y soporte, Solución de problemas, Evitación cognitiva, Aceptación o resignación, Búsqueda de recompensas Alternativas y Descarga emocional) en los conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo.

H<sub>3</sub>: Existe relación entre la dimensión Insatisfacción de logro del Desgaste Ocupacional y las dimensiones de las estrategias de afrontamiento al estrés (Análisis Lógico, Reevaluación Positiva, Búsqueda de guía y soporte, Solución de problemas, Evitación cognitiva, Aceptación o resignación, Búsqueda de recompensas Alternativas y Descarga emocional) en los conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo.

H<sub>4</sub>: Existe relación entre la dimensión Factores Psicosomáticos del Desgaste Ocupacional y las dimensiones de las estrategias de afrontamiento al estrés (Análisis Lógico, Reevaluación Positiva, Búsqueda de guía y soporte, Solución de problemas, Evitación cognitiva, Aceptación o resignación, Búsqueda de recompensas Alternativas y Descarga emocional) en los conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo.

#### **1.4. VARIABLES E INDICADORES**

**A. Variable 1:** Desgaste Ocupacional, que será evaluado a través de la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO).

**\* Indicadores:**

- Agotamiento
- Despersonalización
- Insatisfacción de logro
- Factores Psicosomáticos

**B. Variable 2:** Estrategias de afrontamiento al estrés, que serán evaluadas a través del Inventario de respuestas de afrontamiento para Adultos (CRI-A)

**\* Indicadores:**

- Análisis lógico
- Reevaluación positiva
- Búsqueda de guía y soporte

- Solución de problemas
- Evitación cognitiva
- Aceptación o resignación
- Búsqueda de recompensas alternativas
- Descarga emocional

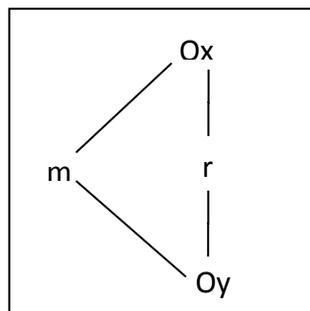
## 1.5. DISEÑO DE EJECUCIÓN

### 1.5.1. Tipo de Investigación

El presente estudio es una investigación sustantiva - descriptiva, ya que se orienta a describir, explicar y predecir la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población, lo que permite buscar leyes generales que permita organizar resultados científicos. (Sánchez y Reyes, 2006)

### 1.5.2. Diseño de Investigación

El presente estudio adopta un diseño descriptivo - correlacional, ya que se orienta a determinar el grado de relación existente entre dos o más variables en una misma muestra de sujeto. (Sánchez y Reyes, 2006). Asume el siguiente diagrama:



Dónde:

m: Muestra del grupo de conductores de una compañía de taxi de Trujillo.

Ox: Observación de desgaste ocupacional

Oy: Observación de estrategias de afrontamiento

r: índice de relación existente entre ambas variables.

## 1.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 1.6.1. Población

La población objetivo estará conformada por 438 conductores de género masculino, cuyas edades oscilan entre los 23 y 60 años, pertenecientes a una compañía de taxi de Trujillo.

*Cuadro 1: Tamaño poblacional de los conductores por edad, según tiempo de servicio*

Edad	1 año		2 años		mas de 2 años		Subtotal	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
23 - 30	12	21.1	26	16.0	43	19.7	81	18.5
31 - 40	34	59.6	74	45.4	89	40.8	197	45.0
41 -50	7	12.3%	45	27.6	57	26.1	109	24.9
50+	4	7.0	18	11.0	29	13.3	51	11.6
Total	57	100.0	163	100.0	218	100.0	438	100.0

*Fuente: Datos alcanzados en el estudio*

### 1.6.2. Muestra

Sobre el número total de sujetos que conforman la población, se determinará el tamaño de la muestra, mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple, empleando la fórmula de Cochran:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N - 1)(E)^2 + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

- Z: 1.96
- p: 0.50 (50% de posibilidad).
- q: 0.50 (50% sin posibilidad).
- N: tamaño de muestra.

- E: 0.05

Por lo tanto, la muestra estará constituida por 205 conductores de género masculino, cuyas edades oscilan entre los 23 y 60 años, pertenecientes a una compañía de taxi de Trujillo.

*Cuadro 2: Tamaño muestral de los conductores por edad, según tiempo de servicio*

Edad	1 año		2 años		mas de 2 años		Subtotal	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
23 - 30	6	21.1	12	16.0	20	19.7	38	18.5
31 - 40	16	59.6	35	45.4	41	40.8	92	45.0
41 -50	3	12.3	21	27.6	27	26.1	51	24.9
50+	2	7.0	8	11.0	14	13.3	24	11.6
Total	27	100	76	100	102	100	205	100

*Fuente: Datos alcanzados en el estudio*

### **Criterios inclusión**

- Conductores que aceptaron voluntariamente ser evaluados
- Protocolos que fueron completados adecuadamente.

### **Criterios de exclusión**

- Conductores que no estuvieron presentes durante las fechas programadas para la evaluación.

## **1.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **1.7.1 Técnicas**

- Evaluación psicométrica

## **1.7.2. Instrumentos**

### **1.7.2.1. Escala de Desgaste Ocupacional (EDO)**

Esta escala fue creada por Jesús Felipe Uribe, García, Pichardo y Retiz Prado de la Universidad de México, cuya administración es individual o colectiva, está dirigido a sujetos normales con escolaridad y su tiempo de aplicación dura entre 30 a 50 minutos. La EDO posee 70 ítems con forma de respuesta tipo Likert; los cuales están distribuidos en cuatro factores de la siguiente manera: 9 ítems en el factor Agotamiento, 9 también en el factor Despersonalización, 12 para el factor Insatisfacción de logro, y 40 ítems para el factor psicossomático, el que a su vez, presenta 7 sub-factores: sueño con 11 ítems, psicosexual con 10 (de los cuales 3 son exclusivos para varones y 3 para mujeres), gastrointestinal con 6, psiconeuróticos de igual manera con 6, dolor con 5, ansiedad y depresión cada quien con 1 ítem. Siendo su ámbito de aplicación la salud ocupacional.

#### **Validez**

Uribe (2008) en la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México, dichos investigadores desarrollaron un instrumento basándose en los tres factores mencionado en el marco teórico de este manual, obteniendo mediante un análisis factorial exploratorio. Dicho instrumento mostró validez en esta primera fase con algunas variables demográficas (edad, sexo, número de hijos, etc), de igual manera mostro relaciones significativas con variables psicossomáticas (trastornos del sueño, del dolor, neuróticos, gástricos, depresión, ansiedad y psicosexuales).

Posteriormente, el EDO se aplicó a 523 sujetos, se seleccionaron los reactivos con base en valores propios superiores o iguales a 1; que además, cumplirán con la composición teórica conceptual; mostrando así una correlación entre -1 y 1 superior a .40. De los 50 reactivos que ingresaron al análisis factorial, sólo 30 cumplieron los criterios para conformar una versión validada de 110 reactivos; el factor de apoyo social desapareció. Se realizó un Análisis Factorial Confirmatorio donde se estudiaron 50 reactivos correspondientes a los factores 1,

2, 3 y 5 mediante un análisis factorial confirmatorio con el método de componentes principales, rotación varimax y normalización Kaiser obteniendo así en el Factor Agotamiento 0.445 a 0.637, en el Factor Despersonalización 0.438 a 0.691 y en el Factor Insatisfacción de logro 0.497 a 0.699.

### **Confiabilidad**

Uribe (2008) desarrolló un análisis de consistencia interna utilizando un Alfa de Cronbach considera el número de elementos del cuestionario, la varianza de cada ítem y el total, basando su derivación en la covarianza media entre los “n” ítems como un estimador de la confiabilidad de un test de longitud  $n=1$ . El instrumento final estuvo conformado por 30 reactivos teóricos con una consistencia interna general de 0.8910 de Alfa de Cronbach, en los factores Agotamiento 0.7894, Despersonalización 0.7748 y en Insatisfacción de logro 0.8620.

### **Validez y confiabilidad interna**

En la presente investigación, se obtuvo la validez de constructo de Inventario la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), por medio del método Item – test, empleando el estadístico Alpha de Cronbach, el cual permitió establecer que todos los ítems que conforman el instrumento, correlacionan en forma directa y muy significativamente ( $p<.01$ ), con la puntuación total, registrando valores que superan el valor mínimo requerido de .20, los mismos que oscilan entre .253 y .589. Con respecto a la confiabilidad, se procedió mediante el método de consistencia interna, empleando el estadístico Alpha de Cronbach, alcanzando los siguientes índices: Agotamiento (.823), Despersonalización (.814), Insatisfacción de logro (.829), Psicossomático (.847) y Escala General (.889).

#### **1.7.2.2. Inventario de respuestas de afrontamiento para Adultos - CRI-A**

El Inventario de Respuestas de Afrontamiento para Adultos (CRI-A) fue creado por Rudolf Moos en el año 1993, mide las estrategias de afrontamiento del estrés, siendo los baremos de población general mediante percentiles, y

puntuaciones T divididos por sexo (varones y mujeres), cuyo ámbito de aplicación es adultos a partir de los dieciocho años de edad. Referente a su aplicación es individual y colectiva durando la aplicación en un promedio de 10 y 15 minutos en el formato de cuestionario y entre 15 y 30 minutos en el formato de entrevista estructurada, para su aplicación se hace uso del Manual y ejemplar autocorregible. Para su adaptación en lenguaje castellano fue realizado por Teresa Kirchner Nebot y María Fornsi Santacana denominado. Inventario de Respuestas de Afrontamiento – Adultos. (CRI-A), por sus siglas en Inglés. El CRI-A está conformado por 48 ítems de alternativa múltiple (4 alternativas por ítem): No, Nunca (N), Una O Dos Veces (U), Bastante Veces (B) Y Sí Casi Siempre (S), los cuales se encuentran distribuidos en 8 dimensiones:

- Análisis lógico: 1, 9, 17, 25, 33, 41.
- Revaluación positiva: 2, 10, 18, 26, 34, 42.
- Búsqueda de guía y soporte: 3, 11, 19, 27, 35, 43
- Solución de problemas: 4, 12, 20, 28,36, 44
- Evitación cognitiva: 5, 13, 21, 29, 37, 45
- Aceptación y resignación: 6, 14, 22, 30, 38, 46.
- Búsqueda de recompensas alternativas: 7, 15, 23, 31, 39, 47
- Descarga emocional: 8, 16, 24, 32, 40, 48.

## **Validez**

Para obtener indicadores de validez convergente se aplicó a una muestra de 100 estudiantes de la Facultad de Psicológica de la Universidad de Barcelona el CRI-A y la adaptación española del Coping Strategy Indicator (CSI). En los coeficientes de correlación entre las escalas del CRI-A y del CSI los valores son de .66 en la escala de solución de problemas (CRI-A) y la solución de problemas del CSI, la correlación para la escala de búsqueda de guía y apoyo (CRI-A) y la dimensión de búsqueda de soporte social del CSI, el valor es de .55, para la dimensión de evitación del CSI la correlación con las escalas de evitación

cognitiva, aceptación – resignación y descarga emocional del CRI-A los coeficientes son de .48, .55, y .57.

### **Confiabilidad**

Los estudios basados en la consistencia interna de la adaptación hispana mencionaron los valores mediante Alfa de Cronbach, que fluctuaron entre .81 y .90 según las escalas.

Asimismo, se obtuvo la fiabilidad del instrumento, mediante el método test re-test, obteniendo coeficientes que oscilan entre .71 y .88 para varones .53 a .81, para mujeres entre .1 a .38. El coeficiente de correlación intraclase se utilizó para determinar el acuerdo o consistencia intrapersonal entre puntuaciones en los dos momentos temporales.

### **Validez y confiabilidad interna**

En la presente investigación, se obtuvo la validez de constructo del Inventario de Respuestas de Afrontamiento para Adultos (CRI-A), por medio del método Item – test, empleando el estadístico Alpha de Cronbach, el cual permitió establecer que todos los ítems que conforman el instrumento, correlacionan en forma directa y muy significativamente ( $p < .01$ ), con la puntuación total, registrando valores que superan el valor mínimo requerido de .20, los mismos que oscilan entre .226 y .517. Con respecto a la confiabilidad, se procedió mediante el método de consistencia interna, empleando el estadístico Alpha de Cronbach, alcanzando los siguientes índices: Análisis lógico (.851), Revaluación positiva (.834), Búsqueda de guía y soporte (.826), Solución de problemas (.849), Evitación cognitiva (.823), Aceptación y resignación (.836), Búsqueda de recompensas alternativas (.810), Descarga emocional (.862) y Escala General (.931).

## **1.8. PROCEDIMIENTO**

Para la recolección de datos se solicitó el permiso a la Gerencia de Recursos Humanos de la empresa, mediante una carta de presentación de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego; una

vez conseguido el permiso se coordinó con las autoridades de la empresa, los horarios para la aplicación de los instrumentos. En el horario acordado, se reunió a los conductores, donde se les informó con la lectura del consentimiento informado el objetivo de la recolección de datos y se recalcó su participación voluntaria.

Se distribuyó primero la Escala de Desgaste Ocupacional (Burnout) – EDO, una vez terminada, se les entregará el Inventario de respuestas de afrontamiento para Adultos - CRI-A. Por lo tanto, una vez que se terminada la evaluación de los trabajadores, se seleccionó los protocolos debidamente contestados procediendo a codificarlos correlativamente, separando a la misma vez, aquellos incompletos.

### **1.9. ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

Los puntajes obtenidos producto de la aplicación fueron ingresadas en una hoja de cálculo de Microsoft Office Excel, para ser procesadas con el soporte del paquete estadístico SPSS 24.0, procediendo luego a realizar el análisis de los datos obtenidos, empleando métodos que proporcionan la estadística descriptiva y la estadística Inferencial, tales como:

- Correlación ítem-test corregido para evaluar la validez de constructo de los instrumentos a utilizar.
- Coeficiente alfa de Cronbach, que permitió evaluar la consistencia interna de los instrumento en la población investigada.
- Construcción de normas percentilares de ambos instrumentos: la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) y el Inventario de respuestas de afrontamiento para Adultos - CRI-A.
- Tablas de distribución de frecuencias simples y porcentuales, (elaboradas según las norma APA), para la organización y presentación de los resultados obtenidos referente al nivel de Desgaste Ocupacional y nivel de Afrontamiento en los conductores de una compañía de taxi de Trujillo.
- En lo que respecta al análisis correlacional, en primer lugar, se determinó el cumplimiento de la normalidad de las puntuaciones obtenidas por los estudiantes en ambas pruebas, mediante la aplicación de la prueba

estadística de Kolmogorov-Smirnov, a partir de la cual se seleccionó la prueba no paramétrica de correlación de Spearman, para la evaluación de la asociación entre las variables de estudio.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO REFERENCIAL**  
**TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes**

### **Antecedentes internacionales**

Olivares, Jelvez, Mena, y Lavarrello (2013), desarrollaron un estudio en la Universidad Santiago de Chile. Dicha investigación tuvo como objetivo fue conocer los niveles y la relación de Burnout y Carga mental en una muestra de 112 conductores del transporte público. Con un diseño descriptivo – correlacional. Los instrumentos utilizados fueron el CESQT y el NASA-TLX (Task Load Index). Entre los resultados se destaca, que se confirmaron la hipótesis, Burnout se correlaciona con Carga mental, ya que los niveles del síndrome se asociaron positiva y significativamente. La prevalencia del Burnout fue del 23,22% para el Perfil 1 y un 6,25% para el nivel clínico (Perfil 2). Asimismo, los niveles de Burnout es alto en los conductores del transporte público de Chile.

### **Antecedentes nacionales**

Quirós (2013), elaboró un estudio en la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. La investigación tuvo como objetivo determinar los niveles de burnout y la relación que existe entre sus componentes y los estilos y estrategias de afrontamiento. Con un diseño descriptivo – correlacional. La muestra fueron 60 agentes de tráfico de varias aerolíneas. Para ello, se empleó la prueba Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Cuestionario de Estimación del Afrontamiento (COPE). Se encontró que el 35% de la muestra había desarrollado el síndrome de burnout. Por otro lado, se encontró que el estilo centrado en el problema correlaciona de manera positiva con la realización personal; y que los estilos evitativos se relacionan con todas las dimensiones del burnout.

### **Antecedentes locales**

Salazar y Pereda (2010) realizaron una investigación en la Universidad César Vallejo, filial Trujillo, investigaron relación entre el síndrome de Burnout y los patrones de comportamiento en contexto de tráfico, en conductores de ruta interprovincial, La Libertad. Con un diseño de investigación descriptivo correlacional. La muestra estuvo constituida por 237 conductores entre 25 y 60

años, a quienes se les aplicó el Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de personalidad PSS, de la Batería de conductores de Fernández-Seara. Se encontró que el síndrome de Burnout se relaciona significativamente con los patrones de comportamiento en contexto de tráfico en los conductores de ruta interprovincial, La Libertad.

Quevedo (2013) ejecutó una investigación que tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima laboral y el estrés en los conductores de taxi de la empresa Agape Clave 4 S.A.C. de la ciudad de Trujillo. Con tipo de diseño descriptivo correlacional y una muestra conformada por 75 conductores de sexo masculino; a quienes se les aplicó la escala de Clima Laboral (CL-SPC) y la Escala de Apreciación al Estrés (EAE – C). De acuerdo al estudio estadístico se encontró los siguientes resultados: existe una relación parcial entre el Clima Laboral y el Estrés en los conductores de taxi, se evidencia una correlación inversa, de grado fuerte y altamente significativa entre el clima laboral total y el estrés en la conducción.

Chávez y Merino (2014) realizaron estudio correlacional, con el objetivo de determinar la relación entre las variables psicológicas: acción planificada, Síndrome de Burnout, sentido de vida, valores y variables sociodemográficas con las conductas temerarias e historial de infracciones en los choferes de ruta urbana de una empresa del distrito de Trujillo. Para tal fin, se evaluó a una muestra de 31 choferes de 21 a 73 años, en su totalidad de sexo masculino con las pruebas de Acción Planificada, el Test de Propósito en la vida, la prueba MBI-GS y el Cuestionario de Valores de Schwartz. Transcurridas dos semanas, fueron registradas por 30 minutos, las conductas temerarias de los choferes durante el manejo. Dos observadores emplearon el registro de observación de eventos, de manera independiente y se consideraron los registros con acuerdo unánime. En lo que concierne a la incidencia del síndrome de burnout, se encontró que la mayoría de los choferes (97%) no lo presenta y en las dimensiones desgaste emocional, cinismo y eficacia, se encuentran en el nivel promedio con un 64%, 62% y 58% respectivamente así mismo las dimensiones del síndrome de burnout (desgaste

emocional, eficacia y cinismo) no se relacionan con las conductas temerarias (hablar por celular, cruzar el semáforo en rojo y subir o dejar pasajeros en medio de la pista) ni con el historial de infracciones, en choferes de ruta urbana del distrito de Trujillo.

Valverde (2014) en Trujillo, Peru, investigó la relación entre el síndrome de Burnout y el Clima Social Laboral en el personal de una Empresa de Transportes y Servicios Múltiples de la ciudad de Trujillo. Se trabajó con 200 (hombres y mujeres de los cuales 100 eran choferes y 100 cobradores, con una edad promedio de 28 años. Se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), y la Escala de Clima Social Laboral en el Trabajo (WES) de Moos y Trickett. Los resultados muestran que el 51% revela agotamiento emocional, el 63% despersonalización y el 10.1% revelan realización personal. Las dimensiones de autorrealización y estabilidad/cambio se ubican en un nivel promedio en la percepción de los sujetos de la muestra; sin embargo, predominan también en el área de presión 34% y control 47.5%. También se haya correlación significativa en dirección negativa entre el agotamiento emocional y la despersonalización con cada una de las dimensiones del WES y a la vez una correlación directa entre la realización del Síndrome de Burnout con las diferentes áreas del Clima Social Laboral a excepción de presión, control y comodidad.

## **2.2. Marco teórico**

### **2.2.1. Desgaste ocupacional**

#### **2.2.1.1. Definición**

El desgaste ocupacional es una respuesta al estrés laboral crónico, El estrés laboral se conceptualiza como un conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de agentes estresantes derivados directamente o indirectamente del trabajo que pueden afectar su salud. (Alcaraz, 2006)

Bosqued (2008) considera que es un problema de salud y de calidad de vida laboral, un tipo de estrés crónico que se define como la respuesta psicofísica que tiene lugar en el individuo como consecuencia de un esfuerzo frecuente cuyos resultados la persona considera ineficaces e insuficientes, ante lo cual reacciona quedándose exhausta, con sensación de indefensión y con retirada psicológica y a veces física de la actividad a causa del estrés excesivo y de la insatisfacción.

Uribe (2010) menciona que el desgaste ocupacional es un conjunto de síntomas médicos-biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía.

Uribe (2010) considera que el desgaste ocupacional es un proceso de estrés crónico por contacto y como una respuesta al estrés laboral crónico que tiene una gran incidencia en los profesionales del sector servicio que trabajan hacia personas. Se caracteriza por un deterioro cognitivo, una experiencia de desgaste psicológico y por la aparición de actitudes y conductas negativas hacia los clientes y hacia la organización.

Ante estas investigaciones, en el presente estudio se tomará en base a la definición de Gil- Monte (2005), indica que es una respuesta psicológica al estrés laboral crónica de carácter interpersonal y emocional que aparece en los profesionales de las organizaciones de servicios que trabajan en contacto con los clientes o usuarios de la organización. Esta respuesta se caracteriza por un deterioro afectivo, caracterizado por agotamiento emocional y físico; y por la aparición de actitudes y conductas negativas hacia clientes y hacia la organización, en forma de comportamientos indiferentes, fríos, distantes y, a veces, lesivos. En ocasiones se acompañan de sentimientos de culpa.

## **2.2.1.2. Modelos etiológicos del Desgaste Ocupacional**

### **2.2.1.2.1. Modelos etiológicos basados en la Teoría Sociocognitiva del Yo**

#### **a. Modelo de Competencia Social de Harrison (1983)**

Este autor se basa en la competencia y eficacia percibida para explicar la "competencia percibida" como función del Desgaste Ocupacional. Éste explica que gran parte de los profesionales que empiezan a trabajar en servicios de asistencia tienen un grado alto de motivación para ayudar a los demás y de altruismo, pero ya en el lugar de trabajo habrá factores que serán de ayuda o de barrera que determinarán la eficacia del trabajador.

En el caso que existan factores de ayuda junto con una alta motivación, los resultados serán beneficiosos; ya que aumenta la eficacia percibida y los sentimientos de competencia social. Sin embargo, cuando hay factores de barrera, que dificultan el logro de metas en el contexto laboral, el sentimiento de autoeficacia disminuirá. Si estas condiciones se prolongan en el tiempo puede aparecer el Desgaste Ocupacional.

Entre los factores de ayuda y de barrera se mencionan: la existencia de objetivos laborales realistas, el nivel de ajuste entre los valores del sujeto y la institución, la capacitación profesional, la toma de decisiones, la ambigüedad del rol, disponibilidad y disposición de los recursos, retroalimentación recibida, sobrecarga laboral, ausencia o escasez de recursos, conflictos interpersonales, disfunciones del rol, etc.

#### **b. Modelo de Pines (1993)**

Pines, señala que el fenómeno del Desgaste Ocupacional radica cuando el sujeto pone la búsqueda del sentido existencial en el trabajo y fracasa en su labor. Estos sujetos les dan sentido a su existencia por medio de tareas laborales humanitarias. Este modelo es motivacional, y plantea que sólo se queman aquellos sujetos con alta motivación y altas expectativas. Un trabajador con baja

motivación inicial puede experimentar estrés, alienación, depresión o fatiga, pero no llegará a desarrollar el Desgaste Ocupacional.

Por lo tanto, el Desgaste Ocupacional lo explica como un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por afrontar situaciones de estrés crónico junto con muy altas expectativas. El Desgaste Ocupacional sería el resultado de un proceso de desilusión donde la capacidad de adaptación del sujeto ha quedado disminuida severamente.

### **c. Modelo de autoeficacia de Cherniss (1993)**

Para Cherniss, la consecución independiente y exitosa de las metas aumenta la eficacia del sujeto. Sin embargo, la no consecución de esas metas lleva al fracaso psicológico; es decir, a una disminución de la autoeficacia percibida y, por último, al desarrollo del Desgaste Ocupacional.

Por otro lado, los sujetos con fuertes sentimientos de autoeficacia percibida tienen menos probabilidad de desarrollar el Desgaste Ocupacional, porque experimentan menos estrés en situaciones amenazadoras; ya que éstos creen que pueden afrontarlas de forma exitosa.

### **d. Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993)**

Thompson, Page y Cooper (1993) destacan cuatro factores implicados en la aparición del Desgaste Ocupacional, y señalan que la autoconfianza juega un papel fundamental en ese proceso. Los cuatro factores son:

- Las discrepancias entre las demandas de la tarea y los recursos del sujeto.
- El nivel de autoconciencia.
- Las expectativas de éxito personal.
- Los sentimientos de autoconfianza.

Estos autores plantean que tras reiterados fracasos en la consecución de las metas laborales junto con altos niveles de autoconciencia, de las discrepancias

percibidas o anticipadas entre las demandas y recursos, se tiende a utilizar la estrategia de afrontamiento de "retirada mental o conductual" de la situación amenazadora. Un patrón de retirada serían las conductas de despersonalización. Estas estrategias tienen como objetivo reducir las discrepancias percibidas en el logro de los objetivos laborales.

#### **2.2.1.2.2. Modelos etiológicos basados en las Teorías del Intercambio Social**

##### **a. Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993)**

Este modelo se desarrolló para explicar la aparición del Desgaste Ocupacional en enfermeras. A partir de este contexto plantea dos tipos de etiología del Desgaste Ocupacional: uno de ellos se refiere a los procesos de intercambio social con los pacientes, y pone el énfasis en los mecanismos y procesos de afiliación y comparación con los compañeros de trabajo.

Según Buunk y Schaufeli (1993), existen tres fuentes de estrés que están relacionadas con los procesos de intercambio social:

- La incertidumbre: Es la ausencia o falta de claridad sobre los propios sentimientos y pensamientos sobre cómo actuar.
- La percepción de equidad: Hace referencia al equilibrio percibido sobre lo que se da y lo que se recibe en el curso de sus relaciones.
- La falta de control: Se explica como la posibilidad/capacidad del trabajador para controlar los resultados de sus acciones laborales. Respecto a los mecanismos y procesos de afiliación social y comparación con los compañeros de trabajo, los autores explican que los profesionales de enfermería no buscan apoyo social de los compañeros ante situaciones estresantes, por temor a ser catalogados como incompetentes.

##### **b. Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (1993)**

La teoría de Conservación de Recursos es una teoría motivacional basada en la idea de que cuando la motivación básica del trabajador se ve amenazada o

negada lleva al estrés que, a su vez, puede producir el Desgaste Ocupacional. Según esta teoría, para reducir los niveles de Desgaste Ocupacional se deben aumentar los recursos de los empleados y, así, eliminar la vulnerabilidad a perderlos. También se debe intentar modificar de manera positiva las cogniciones y percepciones, con el fin de disminuir los niveles de estrés percibido y, por consecuencia, del Desgaste Ocupacional. Por lo tanto, las estrategias de afrontamiento que recomiendan estos autores para prevenir el desarrollo de Desgaste Ocupacional son las de tipo "activo".

La idea básica de la Conservación de Recursos es que los trabajadores se esfuerzan por aumentar y mantener sus recursos, que es lo que ellos valoran. Entonces, el Desgaste Ocupacional aparecería si esos recursos están amenazados, perdidos, o cuando el sujeto invierte en sus recursos; pero no recibe lo que espera. De acuerdo con esta teoría, la exposición prolongada a las situaciones de demandas profesional hace que el trabajador llegue a estados de agotamiento emocional y físico; lo que es el componente central de Desgaste Ocupacional. En suma, esta teoría define cuatro categorías básicas de recursos: propósitos (capacidad intrínseca para afrontar), condiciones, características personales, capacidad física (Hatinen y cols, 2004).

### **2.2.1.2.3. Modelos etiológicos basados en la Teoría Organizacional**

#### **a. Modelo de Fases de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1988)**

Este modelo propone una progresión secuencial en el tiempo, en la que la ocurrencia de un componente precipita el desarrollo de otro. Así, en la secuencia, la despersonalización es la primera fase del Desgaste Ocupacional, le seguiría la realización personal disminuida y, por último, el incremento del agotamiento emocional.

Golembiewski (1986), uno de los seguidos más relevantes del modelo, subraya la importancia de las disfunciones del rol -pobreza, conflicto y ambigüedad del rol- en un proceso en el que los trabajadores disminuyen el grado de responsabilidad laboral ante la tensión del estrés laboral. Siendo sus fases:

- En la primera fase, se desencadena el estrés por la sobrecarga laboral y pobreza del rol, provocando sentimientos de pérdida de autonomía y de control. Esto, a la vez, genera sentimientos de irritabilidad, fatiga y una disminución de la autoimagen positiva.
- En la segunda fase, el sujeto desarrolla estrategias de alejamiento para afrontar la situación amenazante del contexto laboral. Este tipo de estrategia puede ser constructiva o no, dependiendo de su naturaleza (sin eliminar la empatía o con cinismo). Si se desarrollan actitudes de despersonalización (cinismo), aparece el Desgaste Ocupacional. Las siguientes fases se caracterizarán por baja realización personal, para desembocar en agotamiento emocional.

#### **b. Modelos de Cox, Kuk y Leiter (1993)**

Este modelo sugiere, desde un enfoque transaccional del estrés laboral, que el Desgaste Ocupacional es un acontecimiento particular que se da en las profesiones humanitarias, y que el Agotamiento Emocional es la dimensión esencial de este síndrome.

La despersonalización es considerada una estrategia de afrontamiento ante el agotamiento, y la baja realización personal es el resultado de la evaluación cognitiva del estrés al que se enfrenta el trabajador. En este punto también intervienen los distintos significados que el sujeto le atribuye al trabajo o las posibles expectativas frustradas en el ámbito laboral.

Otro antecedente del Desgaste Ocupacional es lo que Cox y cols (1993) denominan "salud de la organización". Éste se refiere al ajuste entre la coherencia e integración de los sistemas psicosociales de la organización (estructuras, políticas, procedimientos, cultura, etc).

### **c. Modelo de Winnubst (1993)**

Este modelo adopta la definición de Desgaste Ocupacional propuesta por Pines y Aronson (1988), y plantea que surge de las interrelaciones entre el estrés, la tensión, el apoyo social en el contexto de la estructura y la cultura de la organización. Por lo tanto, la etiología del Desgaste Ocupacional estaría influida por los problemas derivados de la estructura, el clima y cultura organizacional.

Para Winnubst (1993), la cultura de la organización está determinada por su estructura y, por lo tanto, los antecedentes del Desgaste Ocupacional variarán en función del tipo de cultura organizacional e institucionalización del apoyo social. Paralelamente, al estar estrechamente relacionado el apoyo social con la estructura organizacional, éste es un factor fundamental que afecta la percepción del sujeto respecto la estructura organizacional y, por lo tanto, es una variable esencial sobre la cual intervenir para prevenir o disminuir los niveles de Desgaste Ocupacional. Este autor, al igual que Golembiewski y cols (1983; 1986) defiende que el Desgaste Ocupacional puede afectar a todo tipo de profesionales, y no sólo a aquellos que trabajan en áreas de salud o de servicios de ayuda.

#### **2.2.1.2.4. Modelos etiológicos basados en la Teoría Estructural**

##### **a. Modelo de Gil-Monte y Peiró (1997)**

Este modelo explica el Desgaste Ocupacional teniendo en cuenta variables de tipo organizacional, personal y estrategias de afrontamiento. Plantea que este síndrome es una respuesta al estrés laboral percibido (conflicto y ambigüedad del rol), y surge como producto de un proceso de reevaluación cuando la forma de afrontamiento a la situación amenazante es inadecuada. Esta respuesta implica una variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias, por ejemplo, la falta de salud, baja satisfacción laboral, pasividad, evitación, etc.).

### **2.2.1.3. Dimensiones del Desgaste Ocupacional**

Uribe (2010) manifiesta que las dimensiones del Desgaste Ocupacional son:

- Agotamiento emocional: es la pérdida progresiva de energía o el agotamiento de recursos emocionales propios, además de la presencia de cansancio, desgaste y fatiga. El trabajador se siente emocionalmente agotado debido al contacto cotidiano y sostenido con personas que atiende como objeto de su trabajo.
- Despersonalización: desarrollo de sentimientos negativos, actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo. Se manifiesta por la presentación de irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas (clientes, pacientes, alumnos, etc.).
- Insatisfacción de logro: es la tendencia de los trabajadores a evaluarse negativamente y a presentar respuestas negativas hacia sí mismos y el trabajo
- Factores Psicosomáticos: se define como todos los factores se combinan con una serie de malestares físicos y somáticos en un espiral de deterioro que terminan con una enfermedad.

### **2.2.1.4. Desarrollo del proceso del Desgaste Ocupacional**

Este proceso de desarrollo del síndrome se aprecia desde la perspectiva evolutiva de la relación del sujeto con el medio laboral, a través de cuatro etapas diferenciadas:

- Fase de entusiasmo, en la que el trabajador tiene unas expectativas irreales de lo que puede ocurrir.
- Fase de estancamiento: supone una paralización tras la constatación de la realidad de las expectativas y una pérdida del idealismo y entusiasmo iniciales.
- Fase de frustración: constituye el inicio en sí del síndrome y se caracteriza por el cuestionamiento del valor del trabajo en sí mismo y el descenso de la

motivación, iniciándose los sentimientos de baja realización personal por el trabajo y agotamiento emocional.

- Fase de apatía: o núcleo central de la instauración del síndrome se caracteriza por indiferencia y falta de interés en la que se establece un sentimiento de vacío total que puede manifestarse en forma de distanciamiento emocional y de desprecio. Es decir, se consolidan los sentimientos de baja realización personal y el agotamiento emocional y se establece como estrategia negativa de afrontamiento la despersonalización.

Por otro lado, desde que se conceptualizó el desgaste ocupacional (Uribe, 2010) se ha intentado dar una explicación al mismo desde muy distintas perspectivas.

El auge que han tomado las organizaciones de prestación de servicios, en las que la calidad de la atención al usuario o cliente es crítica para el éxito de la organización, así como la preocupación por el bienestar psicológico y calidad de vida laboral, ha dejado manifiesta la necesidad de explicar el fenómeno e integrarlo en marcos teóricos que permitieran identificar su etiología de manera satisfactoria. Ello ha dado lugar a la aparición de diversos modelos teóricos que entienden el Desgaste Ocupacional como una respuesta al estrés laboral crónico y que agrupan una serie de variables, consideradas como antecedentes y consecuentes del síndrome, y discuten a través de qué procesos los sujetos llegan a sentirse quemados (Uribe, 2010)

Entre los modelos, el de Gil-Monte, hace referencia al Modelo estructural sobre la etiología y el proceso del síndrome considerando antecedentes de nivel personal, interpersonal y organizacional. La etiología del Desgaste Ocupacional radica en las percepciones de falta de equidad o de ganancia que desarrollan los sujetos como resultado del proceso de comparación cuando establecen relaciones interpersonales (Uribe, 2010)

Por otro lado, cuando de manera continuada, los sujetos perciben que aportan más de lo que reciben a cambio de su implicación personal y de su

esfuerzo, sin ser capaces de resolver adecuadamente esa situación, desarrollarán sentimientos de Desgaste Ocupacional o quemarse por el trabajo (Gil- Monte, 2005)

Por otro lado, los planteamientos basados en la teoría organizacional ponen el énfasis en la importancia de los estresores del contexto de la organización y de las estrategias de afrontamiento, y entiende el Desgaste Ocupacional como una respuesta al estrés laboral (Gil- Monte, 2005). Como variable que influye en la etiología consideran: La estructura organizacional, el clima organizacional, las disfunciones de rol y el apoyo social percibido.

#### **2.2.1.5. Desencadenantes y potenciadores del Desgaste Ocupacional**

Uribe (2010) define a los desencadenantes del desgaste ocupacional como aquellos estresores del ambiente laboral que se perciben como crónicos, e identifica cuatro tipos de desencadenantes del síndrome:

- Variables organizacionales: son todas aquellas variables relacionadas con el ambiente físico del lugar de trabajo y con los contenidos específicos de cada puesto. Son de considerar el nivel de ruidos, las condiciones de higiene, temperatura, oportunidad de utilizar las capacidades que el trabajador posee, cantidad de tareas asignadas, etc.
- Variables por desempeño de rol, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera: aquí se incluye la jerarquía del puesto, la ambigüedad de responsabilidades y tareas, las relaciones con superiores, subordinados y personas a quienes se brinda el servicio, y la seguridad que se siente respecto de la continuidad en el trabajo. El rol se puede definir como demandas y expectativas que pesan sobre la persona que ocupa un determinado puesto.

En este caso, el estrés del rol estaría dado por la ambigüedad del rol y por el conflicto del rol, cuando se presentan demandas contradictorias:

- Variables dadas por las nuevas tecnologías y demás aspectos de la organización: la nueva tecnología puede resultar tanto un facilitador del trabajo como una fuente de estrés en el caso de que el trabajador sienta que la nueva tecnología requiere aptitudes que superan sus habilidades. Asimismo, el reemplazo de cierto contacto directo con pares y superiores por la comunicación a través de computadoras puede generar una sensación de aislamiento. Otros aspectos de la organización que pueden ser fuente de estrés laboral es la jerarquía, la falta de participación en la toma de decisiones, la falta de apoyo por parte de la supervisión y la falta de autonomía.
- Variables personales: están relacionadas con las características del contexto extra organizacional del trabajador, el ambiente familiar, otras relaciones sociales, etc.

#### **2.2.1.6. Consecuencias del Desgaste Ocupacional**

Las experiencias de estrés provocan en el individuo respuestas fisiológicas, cognitivo-afectivas y conductuales que, si se mantienen en el tiempo, ocasionan alteraciones en su adaptación. Estas respuestas actúan como mediadoras en la relación estresor-salud. En las consecuencias del estrés asociadas al Desgaste Ocupacional podemos diferenciar las que se derivan para el propio individuo y las que se derivan para la organización.

La presencia de estresores en el trabajo no se traduce de manera inmediata en efectos adversos para la salud, pues los individuos poseen características personales que ayudan a protegerles y moderan la relación entre estresores en el trabajo y la salud, aunque cuando las estrategias de afrontamiento fallan, puede aparecer el Desgaste Ocupacional (Gil-Monte, 2005), el cual es entendido como un síndrome de agotamiento físico y emocional que implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, pobre autoconcepto y pérdida de interés por los clientes o usuarios del servicio. Este fenómeno altera el funcionamiento mental, origina una capacidad de toma de decisiones más lenta y menos segura,

aumenta la ansiedad y reduce la autoestima, la confianza y el autocontrol. A largo plazo conlleva insatisfacción, ejecución empobrecida y hasta el abandono de la actividad (Márquez, 2006)

Las consecuencias para la salud relacionadas con el SQT son diversas. Entre ellas cabe citar la aparición de numerosos síntomas de carácter psicosomático y síntomas de carácter psicológico como depresión, ansiedad, y alteraciones cognitivas que llevan a un incremento de la distracción, baja eficacia y errores en el trabajo. Asimismo, se ha concluido que los niveles más graves del SQT se asocian con un incremento en la probabilidad de tener una baja laboral por enfermedad (Uribe, 2010)

Los resultados de algunos estudios sugieren que estos problemas de carácter psicosomático y psicológico pueden estar relacionados con alteraciones del sistema inmunológico y defensivo del organismo, alteraciones en los niveles de cortisol y bio-marcadores relacionados con procesos inflamatorios (Uribe, 2010)

Las consecuencias a nivel individual si identifican con una sintomatología que integran en cuatro grandes grupos en función de sus manifestaciones, como son: emocionales, actitudinales, conductuales y psicosomáticos. En el primer caso hablaremos de manifestaciones de sentimientos y emociones, mientras que el segundo aspecto hace referencia a las actitudes o posicionamientos que el sujeto toma como reacción a la influencia del síndrome, y que son el sostén cognitivo de las conductas que se manifiestan en las relaciones interpersonales identificadas en el tercer aspecto. Estos tres índices enmarcan el aspecto emocional y el cognitivo conductual que se desprenden de la aparición del síndrome. (Uribe, 2010)

Por otro lado, el grupo de manifestaciones psicosomáticas es amplio y de persistir la situación estresante, podría desembocar en la instauración de patología somática. Las manifestaciones psicosomáticas se puede agrupar en:

- Alergias. Como dolor precordial, pinchazos en el pecho, dolores cervicales y de espalda, dolor de estómago y jaqueca.
- Neurovegetativas. Como taquicardias, palpitaciones, hipertensión y temblor de manos.
- Fenómenos psicósomáticos tipificados. Como crisis asmáticas, alergias, úlcera gastroduodenal, diarrea.
- Otras manifestaciones: Catarros frecuentes, mayor frecuencia de infecciones, fatiga, alteraciones menstruales e insomnio.

Asimismo, Gil-Monte y Peiró (1997) refieren que desde el análisis de los síntomas que se encuentran descritos en la literatura podemos deducir que aparecen implicados todos los sistemas del organismo, en mayor o menor medida.

En cuanto a las consecuencias sobre las relaciones interpersonales extralaborales, Maslach (1982) señala que las repercusiones del Desgaste Ocupacional no terminan cuando el sujeto deja el trabajo, por el contrario afecta a su vida privada, pues las actitudes cínicas y de desprecio impactan fuertemente sobre su familia y amigos, mostrándose irritable e impaciente pudiendo derivar en conflictos con la pareja e incluso en la separación.

El agotamiento emocional les impiden aislarse de la problemática laboral, cuando llegan a casa desean estar solos e incomunicados, lo que repercute en sus relaciones interpersonales. La actitud de despersonalización lleva al endurecimiento de los sentimientos, lo que puede incidir en gran medida en la familia.

En todo caso, se ha demostrado la relación significativa entre el Desgaste Ocupacional y el deterioro de las relaciones familiares. Los sujetos con menos satisfacción matrimonial expresaban más sentimientos de estar quemados por el trabajo.

Entre las consecuencias más importantes que repercuten en la organización (Gil-Monte, 2005):

- Disminución de la satisfacción laboral.
- Elevación del absentismo laboral.
- Abandono del puesto y/o organización.
- Baja implicación laboral.
- Bajo interés por las actividades laborales.
- Deterioro de la calidad del servicio.
- Incremento de los conflictos interpersonales con los supervisores, compañeros y usuarios.
- Aumento de la rotación laboral.
- Incremento de accidentes laborales.

Asimismo, existe una relación directa entre Desgaste Ocupacional y mayor número de errores en el trabajo, conductas más deshumanizadas, recriminaciones y niveles de compromiso organizacional más bajo.

Sus consecuencias van a ir más allá de la propia organización y van a repercutir de manera directa sobre el conjunto de la sociedad. Otro aspecto a considerar es la instauración de culturas organizacionales que perpetúen las actitudes y conductas que provocan el Desgaste Ocupacional, mediante el aprendizaje por modelado (Uribe, 2010).

## **2.2.2. Estrategias de Afrontamiento al estrés**

### **2.2.2.1. Definición**

#### **a. Definición de Estresores**

Según Farre y Casas (2001) son demandas o peticiones del medio que superan los recursos y capacidades de la persona de la persona, de manera que se ve incapaz de responder con éxito y salir airoso de la situación. Así mismo son situaciones del entorno que influyen, en la reacción del propio sujeto, estas pueden ser más o menos amenazantes.

Sandin (2002) considera que los estresores generalmente son eventos habituales y más o menos normativos, tales como el matrimonio, la separación, el divorcio, la pérdida de trabajo, la pérdida de un amigo o las pequeñas violaciones de la ley. No obstante pueden ser eventos extraordinarios y extremadamente traumáticos, esto hace referencia a situaciones extremas, tales como las catástrofes naturales o ciertas situaciones especialmente traumáticas, los cuales suelen ser estresores de corta duración y, en consecuencia, sus efectos suelen ser más agudos que crónicos. También refiere que un mismo tipo de suceso puede generar niveles elevados de estrés e importantes perturbaciones de la salud en unas personas pero no en otras.

Por lo mencionado anteriormente, los estresores son situaciones, acontecimientos y eventos que acompañan la vida de cada persona y cuya intensidad varía dependiendo del origen de la situación generan cambios deseados e indeseados. Además la inmensa mayoría de estas situaciones son de tipo psicosocial en los cuales se resalta el matrimonio, el trabajo, la relación con los hijos, el estudio entre otros.

## **b. Definición de Afrontamiento**

La definición propuesta por Sandin (2002) describe el afrontamiento como las acciones que realiza la gente por su propia cuenta para evitar o aminorar el impacto o los efectos de los problemas en su vida. También incluye a cualquier esfuerzo, sea sano o no, consciente o inconsciente que prevenga, elimine o debilite a los estresores o que permitan tolerar sus efectos de la manera menos dañina.

Mikulic y Crespi (2008) mencionan que el afrontamiento son esfuerzos cognitivos y comportamentales constantemente cambiantes para manejar las demandas específicas externas o internas apreciadas como excedentes o que desbordan los recursos del individuo.

Kirchner y Forns (2010) Consideran que el afrontamiento es un proceso dinámico que depende de las exigencias del momento y de la valoración de la situación y que fluctúa a lo largo del tiempo.

El afrontamiento constituye un elemento importante que la persona emplea para hacer frente al estrés, dirigiendo su acción tanto a los estresores (tratando de eliminarlos o reducir su nivel de amenaza) como a sus propias respuestas físicas, psicológicas y sociales. Es así que el afrontamiento cumple un papel central como una variable mediadora que permite el manejo de diversas situaciones estresantes que producen efectos desestabilizadores y que pueden afectar la salud y la calidad de vida de las personas.

#### **2.2.2.2. Teoría unificadora de Moos al afrontamiento**

El modelo de estrés propuesto por Moos se arraiga en la segunda generación de afrontamiento, y tiene el mérito de incorporar aspectos cruciales en las generaciones siguientes. El valor otorgado a los recursos (estables y fluctuantes), el considerar los valores sociales en la elección del tipo de afrontamiento, el otorgar peso a las características de personalidad y finalmente el considerar que el afrontamiento no sólo tiene un valor mediacional, sino que puede ser motivo de estrés futuro

Kirchner y Forns (2010) trabajaron intensamente en la identificación de las dimensiones que permitieran caracterizar al contexto. Dado que en su posición de partida dependía que la explicación de la conducta humana estuviera vinculada al contexto, era preciso desarrollar teorías que pudieran dar cuenta de las dimensiones que estaban reflejadas en los contextos. Moos planteó un sistema explicativo mediante cinco paneles, los cuales permiten visualizar la influencia entre las variables que interaccionan y que participan en el proceso explicativo de la conducta.

Kirchner y Forns (2010) reconoció que la valoración y las conductas de afrontamiento son los mecanismos esenciales para canalizar y modificar la

influencia de los contextos vitales (estresantes), tanto estables como transitorios, hacia el buen funcionamiento y la maduración personal.

Moos (2010) identificó las principales conductas de valoración del estresor: a) experiencia sobre el conflicto, b) previsión de ocurrencia, c) tiempo de preparación para afrontar, d) percepción del problema como amenaza o como reto-desafío. e) causalidad personal o ajena en el problema, f) percepción de consecuencias como beneficios obtenidos, g) solución del problema y h) funcionamiento actual (positivo o negativo). Estas valoraciones ayudan a tomar la decisión del tipo de afrontamiento que se debe activar en vistas a afrontar el problema.

### **2.2.2.3. Proceso de afrontamiento**

Así como el estrés no es simplemente una reacción inmediata ante los estresores, el afrontamiento tampoco es una reacción de defensa inmediata. Una vez que la situación es valorada como amenaza real o potencial, la manifestación del estrés va a venir condicionada por la eficacia de las actuaciones o estrategias de afrontamiento que ponga en marcha el individuo, para frenar, amortiguar y, si es posible, anular el impacto y los efectos de la situación amenazante. En las ocasiones en que el individuo comienza a sentirse amenazado y se desequilibra la transacción individuo-ambiente, estos procesos entran en funcionamiento bien por la valoración de las características de la situación o bien por la valoración de los recursos disponibles para hacerlas frente con éxito (Moos, 2010)

Kirchner y Forns (2010) emplearon el diseño de paneles para explicar el "proceso de afrontamiento en términos de un esquema-marco que comprende factores personales estables y factores situacionales transitorios como precursores de los esfuerzos de afrontamiento". Esta integración es, según los autores, de gran importancia ya que ambos elementos - factores de disposición y factores de situación - permiten dar cuenta de aspectos diferentes de la conducta de afrontamiento. Este esquema - marco consta de cinco paneles.

- El panel 1 es denominado sistema ambiental. Incluye las condiciones ambientales que son relativamente estables (estresores vitales crónicos y recursos sociales duraderos como salud física, nivel socio-económico, relaciones familiares, amistades y clima social).
- El panel 2 descrito como sistema personal, incluye características biogenéticas y variables personales como auto-eficacia, sentido de coherencia, habilidades cognoscitivas, estilo cognitivo Dependencia-Independencia de Campo, competencia social, compromisos y aspiraciones y rasgos de personalidad, entre otros. El estilo de afrontamiento de tipo disposicional queda incluido en este panel.
- El panel 3 transacciones o condiciones de cambio, hace referencia a condiciones ambientales que afectan al sujeto en tanto que producen estrés o potencian cambios. En este panel se incluyen acontecimientos vitales estresantes y las situaciones diseñadas para producir cambios, tales como las intervenciones o programas de tratamiento.
- El panel 4 es denominado valoración cognitiva y respuestas de coping o formas de respuesta al estrés. Las conductas de afrontamiento incluidas en este panel son de naturaleza situacional y se conceptualizan como respuestas específicas que median entre las condiciones estresantes (panel III) y el logro de la salud y del bienestar (panel V).
- El panel 5, con el rótulo de salud y bienestar, representa el estado actual de salud o de bienestar de un sujeto en un momento dado.

En tal sentido se puede concluir que el proceso de afrontamiento surge a partir del análisis de los acontecimientos estresantes y de la valoración como amenazas o desafíos reales, esto lleva a la necesidad de utilizar estrategias apropiadas para lograr hacer frente a las demandas percibidas y salir con éxitos de estas situaciones, logrando conservar salud y bienestar.

#### **2.2.2.4. Estrategias de afrontamiento**

Cada individuo es diferente uno de otro debido a que presenta características, habilidades y capacidades distintas. Es así que las respuestas que presentan ante eventos o situaciones presumiblemente similares también son distintas.

Sandin (2002) manifiesta que las estrategias de afrontamiento son habilidades y capacidades que tienen las personas a la hora de afrontar los problemas. Pero no todas las personas tienen la misma capacidad para controlar sus respuestas emocionales, ni la misma motivación y compromiso personal ante una determinada situación.

Kirchner y Forns (2010) reconoce que las estrategias de afrontamiento son los mecanismos esenciales para canalizar y modificar la influencia de los contextos vitales (estresantes), tanto estables como transitorios, para el buen funcionamiento y la maduración personal.

#### **2.2.2.5. Dimensiones de las estrategias de afrontamiento**

Para Fernández - Abascal (2002) en la actualidad podemos decir que existen tres dimensiones básicas a lo largo de las cuales se sitúan los diferentes estilos de afrontamiento: El método empleado en el afrontamiento, la focalización del afrontamiento y la actividad movilizada en el afrontamiento.

Según Moos, Cronkite, Billings y Finney (1986), hay tres dimensiones que definen los diferentes tipos de afrontamiento:

Según el método empleado, hay dos maneras de afrontar el estrés – directa o defensivamente

- Los métodos directos, implican dedicar toda la atención a un acontecimiento estresante y emplear los recursos cognitivos y conductuales para provocar un cambio en el acontecimiento, de manera que la situación pase de ser estresante a no serlo.

- Los métodos de afrontamiento defensivo, implican la evitación del acontecimiento estresantes una vez que ha ocurrido o bien la supresión de la respuesta emocional, cognitiva y fisiológica ante él, con la consiguiente reducción de su impacto.

También Sánchez y Vasco (2011) consideran que el afrontamiento puede ser activo/aproximación, moviliza esfuerzos para los distintos tipos de solución de la situación o pasivo/ evitación aquel se basa en no hacer nada directamente sobre la situación y solo espera a que cambien las situaciones. Consecuentemente, las estrategias de tipo activo tienen consecuencias más adaptativas, mientras que las pasivas suelen ser menos exitosas.

Según la focalización de la respuesta, el afrontamiento puede estar enfocado en el problema o en la emoción.

- En tal sentido, el afrontamiento dirigido al problema, tiene como objetivo la fuente provocadora de estrés, ya sea al modificar las condiciones ambientales o al variar nuestra forma de comportarnos.
- Por otro lado la estrategia de afrontamiento dirigido a las emociones, trama de controlar y reducir las emociones como consecuencia del estrés, están configurados por formas de reacción que no resuelven el problema en sí pero hacen que el sujeto se sienta mejor en los momentos de peligro o amenaza.

Moos (1993) han ofrecido un modelo de afrontamiento que contempla el cruce de las dos dimensiones: foco y método. Además, se realizó una catalogación exhaustiva de tales estrategias en cuatro grandes categorías cognitivas, comportamentales, aproximación y de evitación.

- El foco, se refiere a la orientación que el sujeto toma hacia la solución del problema: aproximación frente a evitación.

- La aproximación, es una forma activa de resolver los conflictos que se focalizan en el problema han definido la aproximación como los esfuerzos activos, cognitivos o conductuales que el sujeto realiza para definir y comprender una situación y para resolver o dominar un estresor buscando apoyo y comprometiéndose en actividades de solución de problemas.
- La evitación, es una forma más pasiva, de alejamiento de los problemas y de focalización en el control de las emociones generadas por el estresor. han definido la evitación como un conjunto de esfuerzos cognitivos y conductuales que tienen como objetivo evitar pensar sobre el estresor y sus consecuencias, aceptar o resignarse frente a una situación, buscar actividades alternativas o expresar directamente la emoción como forma de manejo de la tensión.

El método, se refiere al tipo de esfuerzos que realiza la personas: cognitivos o conductuales. Los esfuerzos cognoscitivos equivalen a estrategias mentales y al uso del lenguaje intento; los esfuerzos conductuales se refieren a acciones o actividades concretas. El cruce de estas dos dimensiones da lugar a cuatro tipos de afrontamiento (Moos, 2010):

- Aproximación cognoscitiva.
- Aproximación conductual.
- Evitación cognoscitiva.
- Evitación conductual.

#### **2.2.2.6. Clasificación de las estrategias de afrontamiento según Moos (2010)**

Moos (2010), al combinar los aspectos de foco y método, en los que se incluye estrategias activas y pasivas, así como cognitivas y conductuales, estableció dos estrategias de cada tipo:

- Análisis Lógico (AL): intentos cognitivos de comprender y prepararse mentalmente para enfrentar un estresante y sus consecuencias.

- Reevaluación Positiva (RP): intentos cognitivos de construir y reestructurar un problema en un sentido positivo mientras se acepta la realidad de una situación.
- Búsqueda de Guía y Apoyo (BG): intentos conductuales de buscar información, apoyo y orientación
- Solución de Problemas (SP): intentos conductuales de realizar acciones conducentes directamente al problema.
- Evitación Cognitiva (EC): intentos cognitivos de evitar pensar en el problema de forma realista.
- Aceptación/Resignación (AR): intentos cognitivos de reaccionar al problema aceptándolo.
- Búsqueda de Recompensas Alternativas (BR): intentos conductuales de involucrarse en actividades substitutivas y crear nuevas fuentes de satisfacción.
- Descarga Emocional (DE): intentos conductuales de reducir la tensión expresando sentimientos negativos.

## **2.3. Marco Conceptual**

### **a. Desgaste ocupacional**

Experiencia subjetiva de carácter negativo compuesta por cogniciones, emociones y actitudes hacia el trabajo, hacia las personas y hacia el propio rol profesional; probablemente como respuesta al estrés laboral. Aunada a todos estos malestares, se presenta una serie de disfunciones conductuales, psicológicas y fisiológicas que impacta de manera nociva a las personas (Uribe, García, Pichardo y Retiz, 2007).

### **b. Estrategias de Afrontamiento al estrés**

Son los mecanismos esenciales para canalizar y modificar la influencia de los contextos vitales (estresantes), tanto estables como transitorios, hacia el buen funcionamiento y la maduración personal (Moos, 2010).

# **CAPÍTULO III**

## **RESULTADOS**

**Tabla 1**

*Nivel de Desgaste Ocupacional en conductores de una compañía de taxi de Trujillo*

Nivel de Dependencia Emocional	N	%
Bajo	82	31.5
Medio	121	46.5
Alto	57	21.9
Total	260	100.0

En la tabla 1, se aprecia una predominancia de nivel medio de Desgaste Ocupacional, representado por el 46.5% de conductores de una compañía de taxi de Trujillo que presentan este nivel; seguido del 31.5% que presenta nivel bajo; y el 21.9% que presenta nivel alto.

**Tabla 2**

*Nivel de Desgaste Ocupacional según dimensiones, en conductores de una compañía de taxi de Trujillo*

Nivel de Dependencia Emocional	N	%
<b>Agotamiento</b>		
Bajo	59	22.7
Medio	159	61.2
Alto	42	16.2
Total	260	100.0
<b>Despersonalización</b>		
Bajo	57	21.9
Medio	134	51.5
Alto	69	26.5
Total	260	100.0
<b>Insatisfacción de Logro</b>		
Bajo	83	31.9
Medio	142	54.6
Alto	35	13.5
Total	260	100.0
<b>Factores Psicossomáticos</b>		
Bajo	74	28.5
Medio	139	53.5
Alto	47	18.1
Total	260	100.0

En la tabla 2, se observa una predominancia de nivel medio en las dimensiones de la Dependencia Emocional, con porcentajes de conductores de una compañía de taxi de Trujillo que registran este nivel que oscilan entre 51.5% y 61.2%.

**Tabla 3**

*Nivel de Estrategias de Afrontamiento según dimensiones, en conductores de una compañía de taxi de Trujillo*

Nivel de Estrategias de Afrontamiento	N	%
<b>Análisis lógico</b>		
Bajo	108	41.5
Medio	114	43.8
Alto	38	14.6
Total	260	100.0
<b>Revaluación positiva</b>		
Bajo	95	36.5
Medio	122	46.9
Alto	43	16.5
Total	260	100.0
<b>Búsqueda de guía y soporte</b>		
Bajo	93	35.8
Medio	133	51.2
Alto	34	13.1
Total	260	100.0
<b>Solución de problemas</b>		
Bajo	91	35.0
Medio	113	43.5
Alto	56	21.5
Total	260	100.0
<b>Evitación cognitiva</b>		
Bajo	90	34.6
Medio	142	54.6
Alto	28	10.8
Total	260	100.0
<b>Aceptación y resignación</b>		
Bajo	93	35.8
Medio	137	52.7
Alto	30	11.5
Total	260	100.0
<b>Búsqueda de recompensas alternativas</b>		
Bajo	89	34.2
Medio	117	45.0
Alto	54	20.8
Total	260	100.0
<b>Descarga emocional</b>		
Bajo	92	35.4
Medio	121	46.5
Alto	47	18.1
Total	260	100.0

En la tabla 3, se observa un predominancia de nivel medio en las dimensiones de Estrategias de Afrontamiento, con porcentajes de conductores de una compañía de taxi de Trujillo que registran este nivel que oscilan entre 43.5% y 54.6%

**Tabla 4**

*Correlación entre la dimensión Agotamiento del Desgaste Ocupacional y las dimensiones de las Estrategias de Afrontamiento en conductores de una compañía de taxi de Trujillo*

	Agotamiento (r)	Sig.(p)
Análisis lógico	-.083	.203
Revaluación positiva	-.152	.029 *
Búsqueda de guía y soporte	-.273	.000 **
Solución de problemas	-.314	.000 **
Evitación cognitiva	-.105	.125
Aceptación y resignación	-.271	.000 **
Búsqueda de recompensas alternativas	-.163	.017 *
Descarga emocional	.234	.000 **

Nota

r : Coeficiente de correlación de Spearman

Sig.(p) : Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

\*\*p<.01 : Muy significativa

\*p<.05 : Significativa

En la tabla 4, se observa que la prueba de correlación de Spearman identifica la existencia de una correlación muy significativa ( $p<.01$ ), negativa y en grado medio, entre la dimensión Agotamiento del Desgaste Ocupacional y las dimensiones Búsqueda de guía y soporte, Solución de problemas, Aceptación y resignación y Descarga emocional de las Estrategias de Afrontamiento en conductores de una compañía de taxi de Trujillo. Asimismo, se aprecia una correlación significativa ( $p<.05$ ), negativa y en grado débil, entre Agotamiento y las dimensiones Revaluación positiva y Búsqueda de recompensas alternativas.

**Tabla 5**

*Correlación entre la dimensión Despersonalización del Desgaste Ocupacional y las dimensiones de las Estrategias de Afrontamiento en conductores de una compañía de taxi de Trujillo*

	Despersonalización (r)	Sig.(p)
Análisis lógico	-.432	.000 **
Revaluación positiva	-.581	.000 **
Búsqueda de guía y soporte	-.534	.000 **
Solución de problemas	-.624	.000 **
Evitación cognitiva	-.432	.000 **
Aceptación y resignación	-.337	.000 **
Búsqueda de recompensas alternativas	-.574	.000 **
Descarga emocional	-.082	.224

Nota

r : Coeficiente de correlación de Spearman

Sig.(p) : Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

\*\*p<.01 : Muy significativa

\*p<.05 : Significativa

En la tabla 5, se observa que la prueba de correlación de Spearman identifica la existencia de una correlación muy significativa ( $p<.01$ ), negativa y en grado medio, entre la dimensión Despersonalización del Desgaste Ocupacional y las dimensiones Análisis lógico, Revaluación positiva, Búsqueda de guía y soporte, Solución de problemas, Evitación cognitiva, Aceptación y resignación y Búsqueda de recompensas alternativas de las Estrategias de Afrontamiento en conductores de una compañía de taxi de Trujillo.

**Tabla 6**

*Correlación entre la dimensión Insatisfacción de Logro del Desgaste Ocupacional y las dimensiones de las Estrategias de Afrontamiento en conductores de una compañía de taxi de Trujillo*

	Insatisfacción de Logro (r)	Sig.(p)
Análisis lógico	.014	.885
Revaluación positiva	-.249	.000 **
Búsqueda de guía y soporte	-.257	.000 **
Solución de problemas	-.338	.000 **
Evitación cognitiva	-.049	.480
Aceptación y resignación	-.046	.485
Búsqueda de recompensas alternativas	-.241	.000 **
Descarga emocional	.235	.000 **

Nota

r : Coeficiente de correlación de Spearman

Sig.(p) : Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

\*\* $p < .01$  : Muy significativa

\* $p < .05$  : Significativa

En la tabla 6, se observa que la prueba de correlación de Spearman identifica la existencia de una correlación muy significativa ( $p < .01$ ), negativa y en grado medio, entre la dimensión Insatisfacción de Logro del Desgaste Ocupacional y las dimensiones Revaluación positiva, Búsqueda de guía y soporte, Solución de problemas, Búsqueda de recompensas alternativas y Descarga emocional de las Estrategias de Afrontamiento en conductores de una compañía de taxi de Trujillo.

**Tabla 7**

*Correlación entre la dimensión Factores Psicosomáticos del Desgaste Ocupacional y las dimensiones de las Estrategias de Afrontamiento en conductores de una compañía de taxi de Trujillo*

	Factores Psicosomáticos (r)	Sig.(p)
Análisis lógico	-.261	.000 **
Revaluación positiva	-.424	.000 **
Búsqueda de guía y soporte	-.463	.000 **
Solución de problemas	-.547	.000 **
Evitación cognitiva	-.262	.000 **
Aceptación y resignación	-.278	.000 **
Búsqueda de recompensas alternativas	-.424	.000 **
Descarga emocional	.103	.105

Nota

r : Coeficiente de correlación de Spearman

Sig.(p) : Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

\*\*p<.01 : Muy significativa

\*p<.05 : Significativa

En la tabla 7, se observa que la prueba de correlación de Spearman identifica la existencia de una correlación muy significativa ( $p<.01$ ), negativa y en grado medio, entre la dimensión Factores Psicosomáticos del Desgaste Ocupacional y las dimensiones Análisis lógico, Revaluación positiva, Búsqueda de guía y soporte, Solución de problemas, Evitación cognitiva, Aceptación y resignación y Búsqueda de recompensas alternativas de las Estrategias de Afrontamiento en conductores de una compañía de taxi de Trujillo.

# **CAPÍTULO IV**

## **ANALISIS DE RESULTADOS**

Después de haber realizado el análisis estadístico, en el presente capítulo se procederá a analizar los resultados de la investigación, por lo que, se cumplió con el objetivo general de la investigación: Determinar la relación entre el desgaste ocupacional y las estrategias de afrontamiento al estrés en los conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo.

Al analizar los resultados encontrados, se acepta de forma parcial la hipótesis general de la investigación que dice: Existe relación entre el desgaste ocupacional y las estrategias de afrontamiento al estrés en los conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo, de lo cual se deduce que la experiencia subjetiva de carácter negativo compuesta por cogniciones, emociones y actitudes hacia el trabajo, hacia las personas y hacia el propio rol profesional, que vivencian este grupo de conductores, se relaciona significativamente con los mecanismos esenciales que emplean para canalizar y modificar la influencia de los contextos vitales (estresantes), tanto estables como transitorios, en busca de bienestar. Esto es apoyado por Mikulic y Crespi (2008), quienes mencionan que el afrontamiento son esfuerzos cognitivos y comportamentales constantemente cambiantes para manejar las demandas específicas externas o internas apreciadas como excedentes o que desbordan los recursos del individuo. Asimismo, Kirchner y Forns (2010) consideran que el afrontamiento es un proceso dinámico que depende de las exigencias del momento y de la valoración de la situación y que fluctúa a lo largo del tiempo. Siendo así, el afrontamiento constituye un elemento importante que la persona emplea para hacer frente al estrés, dirigiendo su acción tanto a los estresores (tratando de eliminarlos o reducir su nivel de amenaza) como a sus propias respuestas físicas, psicológicas y sociales. Es así que el afrontamiento cumple un papel central como una variable mediadora que permite el manejo de diversas situaciones estresantes que producen efectos desestabilizadores y que pueden afectar la salud y la calidad de vida de las personas.

Resultados similares, fueron encontrados por Quirós (2013), quien al evaluar un grupo de conductores en Lima, Perú, encontró que existe relación

significativa negativa entre el síndrome de burnout y los estilos y estrategias de afrontamiento; y a la misma vez, el estilo centrado en el problema correlaciona de manera positiva con la realización personal; y que los estilos evitativos se relacionan con todas las dimensiones del burnout. Asimismo, Valverde (2014) en Trujillo, Perú, al evaluar un grupo de 100 eran choferes y 100 cobradores de transporte público, encontró que existe relación significativa, negativa entre el agotamiento emocional y la despersonalización con cada una de las dimensiones del Clima Social Laboral; y una correlación directa entre la realización del Síndrome de Burnout con las diferentes áreas del Clima Social Laboral a excepción de presión, control y comodidad.

Ante lo expuesto podemos afirmar que la relación entre desgaste ocupacional y estrategias de afrontamiento en conductores de transporte público y/o privado, puede variar de una realidad a otra, en base al contexto, las características sociodemográficas y la diversidad de factores emocionales que estos puedan presentar, por lo que no se puede generalizar los resultados alcanzados en la presente investigación.

Se rechaza la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión Agotamiento del Desgaste Ocupacional y la dimensión Análisis lógico de las Estrategias de afrontamiento en conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo, de lo cual se deduce que el desgaste de energía, cansancio y fatiga, que este grupo de conductores puede experimentar, no se relaciona significativamente con sus intentos cognitivos de comprender y prepararse mentalmente para enfrentar un estresor y sus consecuencias. Ante ello, Huaquín y Loaiza (2004), manifiestan que una alta autoestima se acompaña con niveles moderadamente bajos de estrés personal. Para los investigadores Carver et al. (1989) las personas con más autoestima tienden a utilizar estrategias de afrontamiento más positivas y activas; las que tienen menos autoestima tienen a desatender sus metas bajo estrés.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión Agotamiento del Desgaste Ocupacional y la dimensión Revaluación positiva de las Estrategias de afrontamiento en conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo, de lo cual se deduce que el desgaste de energía, cansancio y fatiga, que este grupo de conductores puede experimentar, se relaciona significativamente con sus intentos cognitivos de construir y reestructurar un problema en un sentido positivo mientras se acepta la realidad de una situación. Esto es apoyado por Gil-Monte y Peiró (1997), quienes manifiestan que el Desgaste Ocupacional es una respuesta al estrés laboral percibido (conflicto y ambigüedad del rol), y surge como producto de un proceso de reevaluación cuando la forma de afrontamiento a la situación amenazante es inadecuada. Esta respuesta implica una variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias, por ejemplo, la falta de salud, baja satisfacción laboral, pasividad, evitación, etc.).

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión Agotamiento del Desgaste Ocupacional y la dimensión Búsqueda de guía y soporte de las Estrategias de afrontamiento en conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo, de lo cual se deduce que el desgaste de energía, cansancio y fatiga, que este grupo de conductores puede experimentar, se relaciona significativamente con sus intentos conductuales de buscar información, apoyo y orientación. Esto es apoyado por Farre y Casas (2001), quien manifiesta que los estresores son demandas o peticiones del medio que superan los recursos y capacidades de la persona de la persona, de manera que se ve incapaz de responder con éxitos y salir airosa de la situación. Así mismo son situaciones del entorno que influyen, en la reacción del propio sujeto, estas pueden ser más o menos amenazantes.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión Agotamiento del Desgaste Ocupacional y la dimensión Solución de problemas de las Estrategias de afrontamiento en conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo, de lo cual se deduce que el desgaste de energía,

cansancio y fatiga, que este grupo de conductores puede experimentar, se relaciona significativamente con sus intentos conductuales de realizar acciones conducentes directamente al problema. Siendo así, Carver, Scheier y Weintraub (1989), quienes refieren que las personas optimistas utilizan más estrategias de afrontamiento centradas en el problema así como una variedad de estrategias de afrontamiento centradas en emociones positivas además de trabajar para aceptar la realidad de situaciones difíciles y mirar los acontecimientos de la mejor manera posible. El hecho de que los optimistas experimenten menos estrés que los pesimistas al enfrentarse con dificultades en su vida podría deberse al modo particular en que las afrontan lo cual fomenta una mejor adaptación.

Se rechaza la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión Agotamiento del Desgaste Ocupacional y la dimensión Evitación cognitiva de las Estrategias de afrontamiento en conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo, de lo cual se deduce que el desgaste de energía, cansancio y fatiga, que este grupo de conductores puede experimentar, no se relaciona significativamente con sus intentos cognitivos de evitar pensar en el problema de forma realista. Esto es apoyado por Sandin (2002), quien describe el afrontamiento como las acciones que realiza la gente por su propia cuenta para evitar o aminorar el impacto o los efectos de los problemas en su vida. También incluye a cualquier esfuerzo, sea sano o no, consciente o inconsciente que prevenga, elimine o debilite a los estresores o que permitan tolerar sus efectos de la manera menos dañina.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión Agotamiento del Desgaste Ocupacional y la dimensión Aceptación y resignación de las Estrategias de afrontamiento en conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo, de lo cual se deduce que el desgaste de energía, cansancio y fatiga, que este grupo de conductores puede experimentar, se relaciona significativamente con sus intentos cognitivos de reaccionar al problema aceptándolo. Esto es apoyado por Pines (1993), quien señala que el fenómeno del Síndrome de Burnout radica cuando el sujeto pone la búsqueda del sentido

existencial en el trabajo y fracasa en su labor. Estos sujetos les dan sentido a su existencia por medio de tareas laborales humanitarias. Este modelo es motivacional, y plantea que sólo se queman aquellos sujetos con alta motivación y altas expectativas. Un trabajador con baja motivación inicial puede experimentar estrés, alienación, depresión o fatiga, pero no llegará a desarrollar el Síndrome de Burnout.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión Agotamiento del Desgaste Ocupacional y la dimensión Búsqueda de recompensas alternativas de las Estrategias de afrontamiento en conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo, de lo cual se deduce que el desgaste de energía, cansancio y fatiga, que este grupo de conductores puede experimentar, se relaciona significativamente con sus intentos conductuales de involucrarse en actividades substitutivas y crear nuevas fuentes de satisfacción. Esto es apoyado por Lazarus y Folkman (1984, en Holahan y Moos, 1994), quienes manifiestan que el apoyo social puede ayudar a la gente a afrontar el estrés a través de la acción directa o indirecta. El efecto indirecto podría denominarse 'amortiguador', es cuando por si solo no aporta nada directamente para reducir el estrés, sino que protege a la persona de sus efectos negativos. Pero, por otro lado, el apoyo social puede ser benéfico en sí mismo, al proporcionales a la persona una sensación de control directo sobre el estrés o asegurar múltiples formas de actuar contra el estrés.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión Agotamiento del Desgaste Ocupacional y la dimensión Descarga emocional de las Estrategias de afrontamiento en conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo, de lo cual se deduce que el desgaste de energía, cansancio y fatiga, que este grupo de conductores puede experimentar, se relaciona significativamente con sus intentos conductuales de reducir la tensión expresando sentimientos negativos. Esto es apoyado por Bosqued (2008), quien considera que el Desgaste Emocional es un problema de salud y de calidad de vida laboral, un tipo de estrés crónico que se define como la respuesta psicofísica

que tiene lugar en el individuo como consecuencia de un esfuerzo frecuente cuyos resultados la persona considera ineficaces e insuficientes, ante lo cual reacciona quedándose exhausta, con sensación de indefensión y con retirada psicológica y a veces física de la actividad a causa del estrés excesivo y de la insatisfacción.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión Despersonalización del Desgaste Ocupacional y la dimensión Análisis lógico de las Estrategias de afrontamiento en conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo, de lo cual se deduce que los sentimientos y actitudes negativas dirigidos hacia los clientes que usualmente atienden, que este grupo de conductores manifiestan, se relaciona significativamente con sus intentos cognitivos de comprender y prepararse mentalmente para enfrentar un estresor y sus consecuencias. Esto es apoyado por Kirchner y Forns (2010), quienes reconocen que la valoración y las conductas de afrontamiento son los mecanismos esenciales para canalizar y modificar la influencia de los contextos vitales (estresantes), tanto estables como transitorios, hacia el buen funcionamiento y la maduración personal.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión Despersonalización del Desgaste Ocupacional y la dimensión Revaluación positiva de las Estrategias de afrontamiento en conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo, de lo cual se deduce que los sentimientos y actitudes negativas dirigidos hacia los clientes que usualmente atienden, que este grupo de conductores manifiestan, se relaciona significativamente con sus intentos cognitivos de construir y reestructurar un problema en un sentido positivo mientras se acepta la realidad de una situación. Esto es apoyado Moos (2010), quien manifiesta que así como el estrés no es simplemente una reacción inmediata ante los estresores, el afrontamiento tampoco es una reacción de defensa inmediata. Una vez que la situación es valorada como amenaza real o potencial, la manifestación del estrés va a venir condicionada por la eficacia de las actuaciones o estrategias de afrontamiento que ponga en marcha el individuo, para frenar, amortiguar y, si es posible, anular el impacto y los efectos de la

situación amenazante. En las ocasiones en que el individuo comienza a sentirse amenazado y se desequilibra la transacción individuo-ambiente, estos procesos entran en funcionamiento bien por la valoración de las características de la situación o bien por la valoración de los recursos disponibles para hacerlas frente con éxito (Moos, 2010)

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión Despersonalización del Desgaste Ocupacional y la dimensión Búsqueda de guía y soporte de las Estrategias de afrontamiento en conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo, de lo cual se deduce que los sentimientos y actitudes negativas dirigidos hacia los clientes que usualmente atienden, que este grupo de conductores manifiestan, se relaciona significativamente con sus intentos conductuales de buscar información, apoyo y orientación. Esto es apoyado por Gil- Monte (2005), quien manifiesta que el Burnout es una respuesta psicológica al estrés laboral crónica de carácter interpersonal y emocional que aparece en los profesionales de las organizaciones de servicios que trabajan en contacto con los clientes o usuarios de la organización. Esta respuesta se caracteriza por un deterioro afectivo, caracterizado por agotamiento emocional y físico; y por la aparición de actitudes y conductas negativas hacia clientes y hacia la organización, en forma de comportamientos indiferentes, fríos, distantes y, a veces, lesivos. En ocasiones se acompañan de sentimientos de culpa.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión Despersonalización del Desgaste Ocupacional y la dimensión Solución de problemas de las Estrategias de afrontamiento en conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo, de lo cual se deduce que los sentimientos y actitudes negativas dirigidos hacia los clientes que usualmente atienden, que este grupo de conductores manifiestan, se relaciona significativamente con sus intentos conductuales de realizar acciones conducentes directamente al problema. Esto es apoyado por Lazarus y Folkman (1986), quienes manifiestan que los recursos de afrontamiento son “aquellos” esfuerzos cognitivos y conductas

constantes, cambiantes que se desarrollan para mejorar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo. Ellos mencionan el afrontamiento como un proceso de constante cambio en el cual las personas, ante diversas demandas internas y externas de su entorno deben contar con estrategias que sirvan para resolver sus problemas.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión Despersonalización del Desgaste Ocupacional y la dimensión Evitación cognitiva de las Estrategias de afrontamiento en conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo, de lo cual se deduce que los sentimientos y actitudes negativas dirigidos hacia los clientes que usualmente atienden, que este grupo de conductores manifiestan, se relaciona significativamente con sus intentos cognitivos de evitar pensar en el problema de forma realista. Esta idea es reforzada por Parker y Endler (1996), quienes explican que un individuo puede reaccionar a situaciones estresantes buscando otras personas (diversión social) o puede ocuparse en tareas sustitutivas (distracción). Así como las estrategias de afrontamiento de tipo activas están relacionadas con una mejor adaptación, el afrontamiento evitativo está asociado con angustia psicológica.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión Despersonalización del Desgaste Ocupacional y la dimensión Aceptación y resignación de las Estrategias de afrontamiento en conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo, de lo cual se deduce que los sentimientos y actitudes negativas dirigidos hacia los clientes que usualmente atienden, que este grupo de conductores manifiestan, se relaciona significativamente con sus intentos cognitivos de reaccionar al problema aceptándolo.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión Despersonalización del Desgaste Ocupacional y la dimensión Búsqueda de recompensas alternativas de las Estrategias de afrontamiento en

conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo, de lo cual se deduce que los sentimientos y actitudes negativas dirigidos hacia los clientes que usualmente atienden, que este grupo de conductores manifiestan, se relaciona significativamente con sus intentos conductuales de involucrarse en actividades substitutivas y crear nuevas fuentes de satisfacción.

Se rechaza la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión Despersonalización del Desgaste Ocupacional y la dimensión Descarga emocional de las Estrategias de afrontamiento en conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo, de lo cual se deduce que los sentimientos y actitudes negativas dirigidos hacia los clientes que usualmente atienden, que este grupo de conductores manifiestan, no se relaciona significativamente con sus intentos conductuales de reducir la tensión expresando sentimientos negativos. Ante ello, Compás (1987), refiere que el afrontamiento dirigido a la emoción, representa las acciones que se emplean con el objeto de cambiar el significado de una situación estresante y para regular el resultado negativo de las emociones. El principio básico es que se puede facilitar el ajuste o adaptación por medio de una regulación emocional que se alcanzaría evitando al agente estresante, situándolo en un nuevo marco cognitivo o centrándose de forma selectiva en los aspectos positivos de la situación.

Se rechaza la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión Insatisfacción de logro del Desgaste Ocupacional y la dimensión Análisis lógico de las Estrategias de afrontamiento en conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo, de lo cual se deduce que la evaluación negativa, que realizan este grupo de conductores, sobre sus habilidades en la realización del trabajo y la relación con las personas a quien se dirige, no se relaciona significativamente con sus intentos cognitivos de comprender y prepararse mentalmente para enfrentar un estresor y sus consecuencias. Esto es apoyado por White (1974), quien dentro del marco psicológico del yo, propone como funciones del afrontamiento: 1) asegurar la información adecuada del entorno, 2) mantener condiciones internas satisfactorias tanto para la acción como

para el procesamiento de la información, 3) mantener autonomía o libertad de movimientos, libertad para utilizar el propio repertorio según el modelo flexible de expresión.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión Insatisfacción de logro del Desgaste Ocupacional y la dimensión Revaluación positiva de las Estrategias de afrontamiento en conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo, de lo cual se deduce que la evaluación negativa, que realizan este grupo de conductores, sobre sus habilidades en la realización del trabajo y la relación con las personas a quien se dirige, se relaciona significativamente con sus intentos cognitivos de construir y reestructurar un problema en un sentido positivo mientras se acepta la realidad de una situación. Esta concepción es reforzada por Soucase et al. (2005), quienes manifiestan que el afrontamiento para referirse es un proceso que incluye los intentos del individuo para resistir y superar demandas excesivas que se le plantean en un acontecer vital, y restablecer el equilibrio, es decir, para adaptarse a la nueva situación.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión Insatisfacción de logro del Desgaste Ocupacional y la dimensión Búsqueda de guía y soporte de las Estrategias de afrontamiento en conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo, de lo cual se deduce que la evaluación negativa, que realizan este grupo de conductores, sobre sus habilidades en la realización del trabajo y la relación con las personas a quien se dirige, se relaciona significativamente con sus intentos conductuales de buscar información, apoyo y orientación. Esto es apoyado por Sandin (2002), quien manifiesta que las estrategias de afrontamiento son habilidades y capacidades que tienen las personas a la hora de afrontar los problemas. Pero no todas las personas tienen la misma capacidad para controlar sus respuestas emocionales, ni la misma motivación y compromiso personal ante una determinada situación.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión Insatisfacción de logro del Desgaste Ocupacional y la dimensión

Solución de problemas de las Estrategias de afrontamiento en conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo, de lo cual se deduce que la evaluación negativa, que realizan este grupo de conductores, sobre sus habilidades en la realización del trabajo y la relación con las personas a quien se dirige, se relaciona significativamente con sus intentos conductuales de realizar acciones conducentes directamente al problema. Esto es apoyado por Olson y McCubbin (1989), quienes definen el afrontamiento como un proceso que el sujeto pone en marcha para hacer frente a situaciones estresantes y no siempre la puesta en marcha de este proceso garantiza el éxito. Si al hacerlo el individuo tiene éxito para solucionar la situación problemática presente, repetirá el mismo ante situaciones similares en caso contrario buscará otro recurso. Así mismo el Afrontamiento actual como regulador de la perturbación emocional si es efectivo, no se presentará dicho malestar, en caso contrario podría verse afectada la salud de forma negativa, aumentando el riesgo de mortabilidad o morbilidad.

Se rechaza la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión Insatisfacción de logro del Desgaste Ocupacional y la dimensión Evitación cognitiva de las Estrategias de afrontamiento en conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo, de lo cual se deduce que la evaluación negativa, que realizan este grupo de conductores, sobre sus habilidades en la realización del trabajo y la relación con las personas a quien se dirige, no se relaciona significativamente con sus intentos cognitivos de evitar pensar en el problema de forma realista. Esto es apoyado por Márquez (2006), quien manifiesta que el afrontamiento de evitación o evitativo, representa las acciones para desentenderse de la tarea y redirigir la atención a estímulos no relevantes para la misma, e incluye estrategias como: la negación o el uso de alcohol y drogas. Dependiendo de los modelos teóricos, la dimensión del afrontamiento de evitación fue conceptualizada como involucrando respuestas evitativas orientadas hacia las personas y/u orientadas hacia la tarea.

Se rechaza la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión Insatisfacción de logro del Desgaste Ocupacional y la dimensión

Aceptación y resignación de las Estrategias de afrontamiento en conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo, de lo cual se deduce que la evaluación negativa, que realizan este grupo de conductores, sobre sus habilidades en la realización del trabajo y la relación con las personas a quien se dirige, no se relaciona significativamente con sus intentos cognitivos de reaccionar al problema aceptándolo.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión Insatisfacción de logro del Desgaste Ocupacional y la dimensión Búsqueda de recompensas alternativas de las Estrategias de afrontamiento en conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo, de lo cual se deduce que la evaluación negativa, que realizan este grupo de conductores, sobre sus habilidades en la realización del trabajo y la relación con las personas a quien se dirige, se relaciona significativamente con sus intentos conductuales de involucrarse en actividades substitutivas y crear nuevas fuentes de satisfacción.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión Insatisfacción de logro del Desgaste Ocupacional y la dimensión Descarga emocional de las Estrategias de afrontamiento en conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo, de lo cual se deduce que la evaluación negativa, que realizan este grupo de conductores, sobre sus habilidades en la realización del trabajo y la relación con las personas a quien se dirige, se relaciona significativamente con sus intentos conductuales de reducir la tensión expresando sentimientos negativos. Ante ello, Lazarus (2006), manifiesta que cada persona tiene una serie de variables que condicionan su manera de responder ante las situaciones estresantes de su vida. En el proceso y resultado final del afrontamiento pueden intervenir muchas variables interfiriéndolo o potenciándolo. Tanto los factores internos (estilos de afrontamiento y algunas características de personalidad) como los factores externos (apoyo social) pueden modular de forma favorable o desfavorable, el impacto de un estresor.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión Factores Psicosomáticos del Desgaste Ocupacional y la dimensión Análisis lógico de las Estrategias de afrontamiento en conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo, de lo cual se deduce que los malestares físicos y somáticos que este grupo de conductores experimenta, que devienen en una enfermedad, se relaciona significativamente con sus intentos cognitivos de comprender y prepararse mentalmente para enfrentar un estresor y sus consecuencias. Siendo así, Lazarus y Folkman (1984, en Holahan y Moos, 1994), refieren que los Recursos de Afrontamiento Personal, incluyen características de la personalidad relativamente estables que dan forma a la evaluación y procesos de afrontamiento. Una variedad de factores disposicionales relacionados ampliamente al control personal, parecen ser especialmente importantes para los recursos de afrontamiento, incluyendo la autoeficacia, el optimismo, energía, sentido de coherencia y un locus de control interno.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión Factores Psicosomáticos del Desgaste Ocupacional y la dimensión Revaluación positiva de las Estrategias de afrontamiento en conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo, de lo cual se deduce que los malestares físicos y somáticos que este grupo de conductores experimenta, que devienen en una enfermedad, se relaciona significativamente con sus intentos cognitivos de construir y reestructurar un problema en un sentido positivo mientras se acepta la realidad de una situación. Esto es apoyado por Gil-Monte (2005), quien refiere que las experiencias de estrés provocan en el individuo respuestas fisiológicas, cognitivo-afectivas y conductuales que, si se mantienen en el tiempo, ocasionan alteraciones en su adaptación. Estas respuestas actúan como mediadoras en la relación estresor-salud. En las consecuencias del estrés asociadas al burnout podemos diferenciar las que se derivan para el propio individuo y las que se derivan para la organización.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión Factores Psicosomáticos del Desgaste Ocupacional y la dimensión

Búsqueda de guía y soporte de las Estrategias de afrontamiento en conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo, de lo cual se deduce que los malestares físicos y somáticos que este grupo de conductores experimenta, que devienen en una enfermedad, se relaciona significativamente con sus intentos conductuales de buscar información, apoyo y orientación. Esto es apoyado por Uribe (2010), quien refiere que las consecuencias del Burnout, a nivel individual se identifican con una sintomatología que integran en cuatro grandes grupos en función de sus manifestaciones, como son: emocionales, actitudinales, conductuales y psicosomáticos. En el primer caso hablaremos de manifestaciones de sentimientos y emociones, mientras que el segundo aspecto hace referencia a las actitudes o posicionamientos que el sujeto toma como reacción a la influencia del síndrome, y que son el sostén cognitivo de las conductas que se manifiestan en las relaciones interpersonales identificadas en el tercer aspecto. Estos tres índices enmarcan el aspecto emocional y el cognitivo conductual que se desprenden de la aparición del síndrome. (Uribe, 2010)

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión Factores Psicosomáticos del Desgaste Ocupacional y la dimensión Solución de problemas de las Estrategias de afrontamiento en conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo, de lo cual se deduce que los malestares físicos y somáticos que este grupo de conductores experimenta, que devienen en una enfermedad, se relaciona significativamente con sus intentos conductuales de realizar acciones conducentes directamente al problema. Esto es apoyado por Márquez (2006), quien manifiesta que el Desgaste Ocupacional altera el funcionamiento mental, origina una capacidad de toma de decisiones más lenta y menos segura, aumenta la ansiedad y reduce la autoestima, la confianza y el autocontrol. A largo plazo conlleva insatisfacción, ejecución empobrecida y hasta el abandono de la actividad.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión Factores Psicosomáticos del Desgaste Ocupacional y la dimensión Evitación cognitiva de las Estrategias de afrontamiento en conductores de una

compañía de taxi del distrito de Trujillo, de lo cual se deduce que los malestares físicos y somáticos que este grupo de conductores experimenta, que devienen en una enfermedad, se relaciona significativamente con sus intentos cognitivos de evitar pensar en el problema de forma realista. Esto es apoyado por, Maslach (1991), quien señala que las repercusiones del burnout no terminan cuando el sujeto deja el trabajo, por el contrario afecta a su vida privada, pues las actitudes cínicas y de desprecio impactan fuertemente sobre su familia y amigos, mostrándose irritable e impaciente pudiendo derivar en conflictos con la pareja e incluso en la separación.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión Factores Psicosomáticos del Desgaste Ocupacional y la dimensión Aceptación y resignación de las Estrategias de afrontamiento en conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo, de lo cual se deduce que los malestares físicos y somáticos que este grupo de conductores experimenta, que devienen en una enfermedad, se relaciona significativamente con sus intentos cognitivos de reaccionar al problema aceptándolo. Esto es apoyado por Gil-Monte (2005), quien refiere que la presencia de estresores en el trabajo no se traduce de manera inmediata en efectos adversos para la salud, pues los individuos poseen características personales que ayudan a protegerles y moderan la relación entre estresores en el trabajo y la salud, aunque cuando las estrategias de afrontamiento fallan, puede aparecer el síndrome de burnout (Gil-Monte, 2005), el cual es entendido como un síndrome de agotamiento físico y emocional que implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, pobre autoconcepto y pérdida de interés por los clientes o usuarios del servicio.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión Factores Psicosomáticos del Desgaste Ocupacional y la dimensión Búsqueda de recompensas alternativas de las Estrategias de afrontamiento en conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo, de lo cual se deduce que los malestares físicos y somáticos que este grupo de conductores experimenta, que devienen en una enfermedad, se relaciona significativamente

con sus intentos conductuales de involucrarse en actividades substitutivas y crear nuevas fuentes de satisfacción.

Se rechaza la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión Factores Psicosomáticos del Desgaste Ocupacional y la dimensión Descarga emocional de las Estrategias de afrontamiento en conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo, de lo cual se deduce que los malestares físicos y somáticos que este grupo de conductores experimenta, que devienen en una enfermedad, no se relaciona significativamente con sus intentos conductuales de reducir la tensión expresando sentimientos negativos. Esto es apoyado por Uribe (2010), quien manifiesta que las consecuencias para la salud relacionadas con el SQT son diversas. Entre ellas cabe citar la aparición de numerosos síntomas de carácter psicosomático y síntomas de carácter psicológico como depresión, ansiedad, y alteraciones cognitivas que llevan a un incremento de la distracción, baja eficacia y errores en el trabajo. Asimismo, se ha concluido que los niveles más graves del SQT se asocian con un incremento en la probabilidad de tener una baja laboral por enfermedad.

**CAPÍTULO V**  
**CONCLUSIONES Y**  
**RECOMENDACIONES**

## 5.1. Conclusiones

- En los conductores de una compañía de taxi del distrito de Trujillo, predomina un nivel medio de Desgaste Ocupacional, a nivel general y en sus dimensiones, con porcentajes que oscilan entre 46.5% y 61.2%.
- En los sujetos de estudio, predomina un nivel medio en las dimensiones de las Estrategias de afrontamiento, con porcentajes que oscilan entre 43.5% y 54.6%
- Existe una correlación muy significativa, negativa y en grado medio, entre la dimensión Agotamiento del Desgaste Ocupacional y las dimensiones Búsqueda de guía y soporte, Solución de problemas, Aceptación y resignación y Descarga emocional de las Estrategias de afrontamiento en conductores de una compañía de taxi de Trujillo. Asimismo, existe una correlación significativa, negativa y en grado débil, entre Agotamiento y las dimensiones Revaluación positiva y Búsqueda de recompensas alternativas.
- Existe una correlación muy significativa, negativa y en grado medio, entre la dimensión Despersonalización del Desgaste Ocupacional y las dimensiones Análisis lógico, Revaluación positiva, Búsqueda de guía y soporte, Solución de problemas, Evitación cognitiva, Aceptación y resignación y Búsqueda de recompensas alternativas de las Estrategias de afrontamiento en conductores de una compañía de taxi de Trujillo.
- Existe una correlación muy significativa, negativa y en grado medio, entre la dimensión Insatisfacción de Logro del Desgaste Ocupacional y las dimensiones Revaluación positiva, Búsqueda de guía y soporte, Solución de problemas, Búsqueda de recompensas alternativas y Descarga emocional de las Estrategias de afrontamiento en conductores de una compañía de taxi de Trujillo.
- Existe una correlación muy significativa, negativa y en grado medio, entre la dimensión Factores Psicosomáticos del Desgaste Ocupacional y las dimensiones Análisis lógico, Revaluación positiva, Búsqueda de guía y soporte, Solución de problemas, Evitación cognitiva, Aceptación y resignación y Búsqueda de recompensas alternativas de las Estrategias de afrontamiento en conductores de una compañía de taxi de Trujillo.

## 5.2. Recomendaciones

De acuerdo a los hallazgos encontrados podemos sugerir las siguientes recomendaciones:

- Diseñar y ejecutar talleres de sociabilización, participación e integración, basados en los postulados propuestos por la psicología positiva, dirigidos en específico, a los conductores que alcanzaron niveles altos de desgaste ocupacional y sus dimensiones, orientados al desarrollo de técnicas de relajación (yoga, meditación y relajación muscular), que les permitan desarrollar de manera progresiva una adecuada capacidad de autocontrol y gestión de emociones, permitiendo así, reducir la tensión y los síntomas generados a partir de la concreción de sus actividades laborales diarias.
- Realizar sesiones de orientación y consejería psicológica basadas en el enfoque cognitivo conductual, dirigidas a los conductores que presentan niveles bajos de respuestas de afrontamiento, con el propósito de que logren desestimar pensamientos negativos e irracionales sobre sus actividades, obligaciones y deberes; y por ende puedan adquirir en un corto y/o mediano plazo, actitudes positivas, como parte de sus recursos personales, hacia la resolución de problemas de la vida cotidiana, en el aspecto personal y laboral, constituyéndose en adelante como personas activas que planifican sus acciones en busca de confrontar apropiadamente las vicisitudes y situaciones problemáticas que el destino les demanda.
- Considerar el desarrollo de actividades extra laborales que ayuden a los conductores a descansar, relajarse y salir del contexto del trabajo, mediante la ejecución de dinámicas de grupo y juego de roles, permitiéndoles ostentar un mayor sentido humano a nivel personal y colectivo. Asimismo, se puede programar un día recreacional cada fin de mes, que incluya actividades como: gimnasia, deportes, paseos, excursiones, etc., que permitan mejorar las relaciones interpersonales, el bienestar psicológico y el compromiso de los conductores involucrados en la investigación.

- Se recomienda desarrollar nuevas investigaciones con las variables de estudio, sea correlacionando con otras variables, o comparando con otros grupos y en el mejor de los casos desarrollando programas experimentales, permitiendo así, conocer de manera objetiva el aspecto socioemocional de los conductores de las empresas de taxi de la localidad.

# **CAPÍTULO VI**

## **REFERENCIAS Y ANEXOS**

## 7.1. REFERENCIAS

- Alcaraz, C. (2006). *Frecuencia y Factores de riesgo asociados al síndrome de burnout en un Hospital del Estado*. Tesis de posgrado, Instituto Mexicano del Seguro Social, México. Recuperado de: [http://digeset.ucol.mx/tesis\\_posgrado/Pdf/Carlos\\_David\\_Alcaraz\\_Ramos.pdf](http://digeset.ucol.mx/tesis_posgrado/Pdf/Carlos_David_Alcaraz_Ramos.pdf)
- Bosqued, M. (2008). *Quemado: El Síndrome del Burnout; Que es y cómo Superarlo*. Buenos aires: Paidós Ibérica.
- Bielich, C. (2009). *El transporte público limeño y la guerra del centavo*. En Revista Argumentos, Edición 2. Recuperado de: <http://revistaargumentos.iep.org.pe/articulos/el-trasnporte-publico-limeno-y-la-guerra-del-centavo/> ISSN 2076-7722.
- Buunk, A. y Schaufeli, W.B. (1993). *Burnout: a perspective from social comparison theory*. Professional Burnout Recent developments in theory and research. London: Taylor & Francis.
- Chávez, G., y Merino, E. (2014). *Acción planificada, burnout, sentido de la vida, valores y temeridad en choferes de ruta urbana*. Revista de Psicología Peruana, 4(2), 145-170.
- Cherniss, C. (1993). *The role of professional self - efficacy in the etiology of burnout*. Maslach y T. Marek (Eds.), Professional burnout: Recent developments in theory and research. London: Taylor & Francis
- Cox, T., Kuk, G. y Leiter, M. (1993). *Burnout, health, work stress, and organizational healthiness*. Professional burnout: Recent developments in theory and research (pp. 177-193). London: Taylor & Francis.
- Farre, J., y Casas, J. (2001). *La Reacción del cuerpo*. Madrid: Océano.
- Federación de Comunicación y Transporte. (2001). *Condiciones de Trabajo y Salud de los Taxistas*. Madrid: Federación de Comunicación y Transporte.

- Federación Nacional de Taxistas. (2014). *Taxistas de Lima en el gremio*. Recuperado de: <http://www.taxifull.com.ar/taxistasperu.htm>
- Fernández - Abascal, E. (2002). Estilos y estrategias de afrontamiento. En E. Fernández - Abascal, F. Palmero: M.Chóliz y F. Martínez (Eds.). Cuaderno de prácticas y de motivación y emoción. Barcelona: Pirámide, pp. 189-206.
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. M. (1997): *A longitudinal study on burnout syndrome in nursing professionals*. Quaderni di Psicologia del Lavoro, 5 (Feelings work in Europe), 407-414.
- Gil- Monte, P. (2005). *El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (burnout). Una enfermedad Laboral en la Sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P. (2009). *Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública*. Revista Española Salud Publica, 237-341.
- Gil-Monte, P. (2001). *Falta de Reciprocidad en los intercambios sociales como antecedente del Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) en profesionales de enfermería*. Revista de Psicología Social Aplicada.
- Golembiewski, R., Munzenrider, R. y Carter, D. (1986). *Phases of progressive burnout and their work site co-variants: Critical issues in OD research and praxis*. Journal of Applied Behavioral Science, 19(4), 461-481. Green,
- Harrison, W. D. (1983). *A social competence model of burnout*. En B. A. Farber (ed.), *Stress and burnout in the human services professions (1985, 20 ed., pp. 29-39)*. New York: Pergamon Press.
- Kirchner, T., y Forns, A. (2010). *Estrategias de Afrontamiento y Nivel de Psicopatología en Jóvenes Presidarios. Relación con el Tiempo de Reclusión y Situación Penitenciaria*. Acción Psicológica, 199-211.

- Pines, A. (1993). *Burnout: An Existential Perspective. Professional burnout: recent developments in theory and research*. London: Taylor & Francis
- Maslach, C. (1982): *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NY: Prentice Hall
- Mikulic, I., y Crespi, M. (2008). *Adaptación y validación del inventario de respuestas de afrontamiento de Moos (CRI-A) para adultos*. Anuario de investigación.
- Moos, R. (1993). *Coping Responses Inventory Psychological Assessment Resources*. Inc Florida. USA.
- Moos, R. (2010). *Adaptación Española de Inventario de Respuestas de Afrontamiento-adultos*. Madrid: TEA.
- Moreno, B., y Báez, C. (2010). *Factores y Riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas practicas*. Madrid.
- Olivares, V., Jelvez, C., Mena, L., y Lavarrello, J. (2013). Estudios sobre burnout y Carga Mental en Conductores de Transporte Publico. *Ciencia y Salud*, 46-51.
- Organización Mundial de la Salud. (2010). *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS Contextualización, Práctica y Literatura de Apoyo*. Ginebra, Suiza.
- Pines, A. y Aronson, E. (1988). *Carrer burnout: causes and cures*. New York: The Free Press.
- Quevedo, M. (2013). *Clima laboral y estrés en conductores*. Tesis de licenciatura. Trujillo.

- Quiros, S. (2013). *Burnout y afrontamiento en un grupo de agentes de tráfico del aeropuerto*. Tesis de Licenciatura. Lima.
- Salazar, S., y Pereda, E. (2010). *Síndrome de burnout y patrones de comportamiento ante tráfico en conductores*. Revista Psicología de la Universidad Cesar Vallejo, 141-169.
- Sánchez, H., y Reyes, C. (2006). *Metodología y Diseños en la investigación Científica*. Lima: Visión universitaria.
- Sánchez, R., y Vasco, A. (2011). *Análisis psicométrico del inventario de respuestas de afrontamiento de Moos (CRI-A) en población clínica. Estudios preliminares, Argentina*. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10401/2543>
- Sandin, B. (2002). *El Estrés: Un análisis basado en el papel de los factores sociales*. Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud, 141 – 157.
- Thompson, M. S., Page, S. L., Cooper, C. L. (1993). *A test of Caver and Scheier's self-control model of stress in exploring burnout among mental health nurses*. Stress Medicine, 9, 221-235.
- Uribe, J. (2010). *Escala de Desgaste Ocupacional (burnout)*. México: Manual Moderno.
- Valverde F. (2014). *Síndrome de burnout y clima social laboral en el personal de una empresa de transportes y servicios múltiples de la ciudad de Trujillo*. Tesis para obtener el grado de Licenciado en Psicología. Universidad Privada Antenor Orrego.
- Winnubst, J. A. (1993). *Organizational structure, social support, and burnout*. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), Professional burnout: Recent

developments in theory and research (pp. 151-162). London: Taylor & Francis.

## ANEXO A1

*Prueba de Normalidad de Kolgomorov-Smirnov de la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) en conductores de una compañía de taxi de Trujillo*

	<b>Z(K-S)</b>	<b>Sig.(p)</b>
Desgaste Ocupacional	2.017	.000 **
Agotamiento	2.505	.000 **
Despersonalización	1.443	.031 **
Insatisfacción de logro	2.686	.000 **
Factores Psicossomáticos	1.902	.001 **

Nota:

Z(K-S) : Valor Z de la distribución normal estandarizada

Sig.(p) : Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

\*\*p<.01 : Muy significativa

\*p<.05 : Significativa

## ANEXO A2

*Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov del Inventario de Respuestas de Afrontamiento para Adultos (CRI-A), en conductores de una compañía de taxi de Trujillo*

	<b>Z(K-S)</b>	<b>Sig.(p)</b>
Análisis lógico	1,942	.001 **
Revaluación positiva	1.504	.022 **
Búsqueda de guía y soporte	2.085	.000 **
Solución de problemas	1.448	.030 **
Evitación cognitiva	2.085	.000 **
Aceptación y resignación	2.154	.000 **
Búsqueda de recompensas alternativas	1.823	.003 **
Descarga emocional	2.505	.000 **

Nota:

Z(K-S) : Valor Z de la distribución normal estandarizada

Sig.(p) : Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

\*\* $p < .01$  : Muy significativa

\* $p < .05$  : Significativa

En los anexos A1 y A2, se muestra los resultados de la aplicación de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov aplicada para evaluar el cumplimiento del supuesto de normalidad en las distribuciones de las variables en estudio. En la Tabla A1, se aprecia que las dimensiones del Desgaste Ocupacional, difieren muy significativamente ( $p < .01$ ), de la distribución normal. En lo que respecta a las Respuestas de Afrontamiento (Tabla A2), se aprecia que todas las dimensiones que la conforman, difieren significativamente ( $p < .01$ ), de la distribución normal. De los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de normalidad se deduce que para el proceso estadístico de evaluación de la correlación entre ambas variables de estudio, debería usarse la prueba no paramétrica de correlación de Spearman.

## Tabla B

*Correlación ítem-test en la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) en conductores de una compañía de taxi de Trujillo*

Agotamiento		Despersonalización		Insatisfacción de logro				Factores Psicosomáticos									
Ítem	ritc	Ítem	ritc	Ítem	ritc	Ítem	ritc	Ítem	ritc	Ítem	ritc	Ítem	ritc	Ítem	ritc	Ítem	ritc
Ítem01	.360	Ítem01	.404	Ítem01	.350	Ítem10	.283	Ítem01	.267	Ítem10	.492	Ítem19	.391	Ítem28	.589	Ítem37	.352
Ítem02	.284	Ítem02	.475	Ítem02	.494	Ítem11	.272	Ítem02	.341	Ítem11	.380	Ítem20	.565	Ítem29	.311	Ítem38	.588
Ítem03	.394	Ítem03	.362	Ítem03	.486	Ítem12	.343	Ítem03	.539	Ítem12	.297	Ítem21	.390	Ítem30	.337	Ítem39	.518
Ítem04	.322	Ítem04	.557	Ítem04	.328			Ítem04	.328	Ítem13	.334	Ítem22	.408	Ítem31	.291	Ítem40	.416
Ítem05	.270	Ítem05	.579	Ítem05	.303			Ítem05	.440	Ítem14	.554	Ítem23	.452	Ítem32	.472		
Ítem06	.538	Ítem06	.439	Ítem06	.372			Ítem06	.294	Ítem15	.357	Ítem24	.360	Ítem33	.470		
Ítem07	.497	Ítem07	.451	Ítem07	.258			Ítem07	.369	Ítem16	.582	Ítem25	.441	Ítem34	.378		
Ítem08	.336	Ítem08	.312	Ítem08	.340			Ítem08	.253	Ítem17	.529	Ítem26	.303	Ítem35	.390		
Ítem09	.585	Ítem09	.528	Ítem09	.336			Ítem09	.411	Ítem18	.387	Ítem27	.340	Ítem36	.302		

Nota:

ritc : Coeficiente de correlación ítem-test corregido

a : Ítem valido si ritc es significativo o es mayor o igual a .020.

En la tabla B1, se presentan los índices de homogeneidad ítem-test corregido de la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), donde se puede observar que todos los ítems que conforman el instrumento, correlacionan en forma directa y muy significativamente ( $p < .01$ ), con la puntuación total, registrando valores que superan el valor mínimo requerido de .20, los mismos que oscilan entre .253 y .589.

## Tabla C

*Confiabilidad en la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) en conductores de una compañía de taxi de Trujillo*

	$\alpha$	Sig.(p)	N° Ítems
Desgaste Ocupacional	.889	.000**	70
Agotamiento	.823	.000**	9
Despersonalización	.814	.000**	9
Insatisfacción de logro	.829	.000**	12
Factores Psicosomáticos	.847	.000**	40

$\alpha$  : Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach

Sig.(p) : Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

\*\* $p < .01$  : Muy significativa

En la Tabla A4, se muestran los índices de confiabilidad según el coeficiente Alfa de Cronbach, donde se observa que la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) y sus subescalas registran una confiabilidad calificada como muy buena, por lo se deduce que este instrumento, presenta consistencia interna y que todos los ítems dentro de cada subescala tienden a medir lo mismo.

## ANEXO C1

*Correlación ítem-test en el Inventario de Respuestas de Afrontamiento para Adultos (CRI-A) en conductores de una compañía de taxi de Trujillo*

AL		RP		BGS		SP		EC		AYR		BRA		DE	
Ítem	ritc														
Ítem01	.316	Ítem01	.399	Ítem01	.327	Ítem01	.286	Ítem01	.226	Ítem01	.346	Ítem01	.510	Ítem01	.244
Ítem02	.420	Ítem02	.356	Ítem02	.390	Ítem02	.457	Ítem02	.333	Ítem02	.351	Ítem02	.465	Ítem02	.456
Ítem03	.464	Ítem03	.465	Ítem03	.241	Ítem03	.390	Ítem03	.261	Ítem03	.455	Ítem03	.270	Ítem03	.500
Ítem04	.483	Ítem04	.378	Ítem04	.278	Ítem04	.322	Ítem04	.473	Ítem04	.463	Ítem04	.436	Ítem04	.299
Ítem05	.360	Ítem05	.251	Ítem05	.242	Ítem05	.305	Ítem05	.341	Ítem05	.240	Ítem05	.512	Ítem05	.365
Ítem06	.369	Ítem06	.367	Ítem06	.232	Ítem06	.497	Ítem06	.423	Ítem06	.247	Ítem06	.360	Ítem06	.358

Nota:

ritc : Coeficiente de correlación ítem-test corregido

a : Ítem valido si ritc es significativo o es mayor o igual a .020.

En la tabla C1, se presentan los índices de homogeneidad ítem-test corregido de las subescalas correspondientes al Inventario de Respuestas de Afrontamiento para Adultos (CRI-A), donde se puede observar que todos los ítems que conforman el instrumento, correlacionan en forma directa y muy significativamente ( $p < .01$ ), con la puntuación total, registrando valores que superan el valor mínimo requerido de .20, los mismos que oscilan entre .226 y .517.

## ANEXO C2

*Confiabilidad en el Inventario de Respuestas de Afrontamiento para Adultos (CRI-A) en conductores de una compañía de taxi de Trujillo*

	<b><math>\alpha</math></b>	<b>Sig.(p)</b>	<b>N° Ítems</b>
Respuestas de Afrontamiento	.931	.000**	48
Análisis lógico	.851	.000**	6
Revaluación positiva	.834	.000**	6
Búsqueda de guía y soporte	.826	.000**	8
Solución de problemas	.849	.000**	6
Evitación cognitiva	.823	.000**	6
Aceptación y resignación	.836	.000**	6
Búsqueda de recompensas alternativas	.810	.000**	6
Descarga emocional	.862	.000**	6

$\alpha$  : Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach

Sig.(p) : Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

\*\*p<.01 : Muy significativa

En la Tabla C2, se muestran los índices de confiabilidad según el coeficiente Alfa de Cronbach, donde se observa que el Inventario de Respuestas de Afrontamiento para Adultos (CRI-A) y sus subescalas registran una confiabilidad calificada como muy buena, por lo se deduce que este instrumento, presenta consistencia interna y que todos los ítems dentro de cada subescala tienden a medir lo mismo.

## ANEXO D: Cuestionario del EDO Escala de Desgaste Ocupacional



### INSTRUCCIONES

A continuación se le presentarán una serie de enunciados a los cuales debe responder considerando su forma de pensar, sentir y actuar en determinadas situaciones; le pedimos que conteste de la manera más sincera posible, ya que nos es de gran utilidad.

Para contestar utilice la **HOJA DE RESPUESTAS (F02)**, marcando con una X el óvalo correspondiente a la respuesta que describa mejor su forma de pensar, sentir y actuar.

Se le presentarán dos tipos de enunciados, los cuales tienen **seis opciones de respuesta**. En el primer tipo va en una escala de **Totalmente en Desacuerdo (TD) a Totalmente de Acuerdo (TA)** y puede elegir cualquiera de las seis opciones.

#### Ejemplo Tipo 1) 1. Considero que es importante asistir a fiestas

	TD					AD
1.	x					

En el segundo tipo de enunciados le pedimos que responda ¿con qué frecuencia...? Ha tenido cierto padecimiento, debe contestar sin considerar los efectos producidos por sustancias como alcohol, estimulantes, cafeína, cocaína, opiáceos, sedantes, antidepresivos, hipnóticos, ansiolíticos, etc.

#### Ejemplo Tipo 2) ¿Con qué frecuencia...?

##### 2. Tienes sangrado por la nariz.

	TD					AD
2.					x	

**LAS PREGUNTAS QUE NO CORRESPONDAN A SU SEXO, DÉJELAS EN BLANCO NO EXISTEN RESPUESTAS BUENAS NI MALAS** Sus repuestas son anónimas y confidenciales Sólo serán utilizadas con fines estadísticos

**NO ESCRIBA EN ESTE CUADERNILLO  
¡GRACIAS!**

**¿CÓMO ME SIENTO EN EL TRABAJO?**

1. Siento que mi trabajo es tan repetitivo, que ya no me gusta.
2. Me cuesta mucho trabajo levantarme por las mañanas para ir a trabajar.
3. He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato bien.
4. Despierto por las mañanas con facilidad y energía para iniciar un nuevo día de trabajo.
5. Siento que un día de estos mi mente estallará de tanta presión en el trabajo.
6. Siento cansancio mental al grado de no poder concentrarme en mi trabajo.
7. Me cuesta mucho ser cortés con los usuarios de mi trabajo.
8. Siento que mi desempeño laboral sería mejor si tuviera otro tipo de empleo.
9. Establezco fácilmente comunicación con los usuarios de mi trabajo.
10. Hace mucho tiempo que dejé de hacer mi trabajo con pasión.
11. Todos los días me levanto y pienso que debo buscar otro empleo donde pueda ser eficiente.
12. Aunque realizo bien mi trabajo, lo hago por compromiso.
13. Si encontrara un empleo motivador de mis intereses personales, no dudaría en dejar el actual.
14. Las situaciones a las que me enfrento en mi trabajo no me provocan tensión alguna.
15. Siento que mis habilidades y conocimientos están desperdiciados en mi trabajo.
16. En mi trabajo todos me parecen extraños, por lo cual no me interesa interactuar con ellos.

17. Aunque me esfuerzo al realizar mi trabajo no logro sentirme satisfecho con ello.
18. He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato mal.
19. Mi cuerpo me reclama más horas de descanso, porque mi trabajo me tiene agotado.
20. Al llegar a casa después de mi trabajo lo único que quiero es descansar.
21. Lo que más me gusta de mi trabajo es la relación con los usuarios del mismo.
22. Se me facilita entender los problemas de los usuarios de mi trabajo.
23. Aunque un usuario de mi trabajo sea descortés conmigo, lo trato bien.
24. Mi trabajo es tan poco interesante que me es difícil realizarlo bien.
25. Mis actividades de trabajo han dejado de parecerme importantes.
26. Siento que la energía que ocupo en mi trabajo no la puedo reponer.
27. Mis horas de descanso son suficientes para reponer la energía que gasto al realizar mi trabajo.
28. No me siento contento con mi trabajo y eso me ha ocasionado problemas con mis compañeros.
29. Proporcionar un buen trato a los usuarios de mi trabajo es muy importante para mí.
30. En mi trabajo he llegado a un momento en que actúo únicamente por lo que me pagan.

## ¿CON QUÉ FRECUENCIA...?

31. Consideras que tienes sueño en exceso (más de 8 horas).
32. Te sientes deprimido (muy triste).
33. Sientes que la calidad de tu sueño es mala.
34. Tienes dolores de cabeza.
35. Sientes dificultad para deglutir.
36. Te despiertas bruscamente con gritos, llanto y mucho miedo.
37. Te has desmayado.
38. Tienes dolor durante tus relaciones sexuales.
39. Sientes indiferencia sexual.
40. Tienes pesadillas que alteran tu tranquilidad al dormir.
41. Te sientes desesperado (ansioso).
42. Despiertas y eres incapaz de moverte o hablar.
43. Te duelen las articulaciones de brazos y piernas.
44. Sufres intolerancia a diferentes alimentos.
45. Sufres vómitos.
46. Pierdes sensibilidad táctil (manos, piel, etc.).
47. Tienes dolores en el abdomen.
48. Tienes la sensación de debilidad muscular en cien
49. Te duele la espalda y el cuello
50. Tienes molestias al orinar.
- 50 Consideras que tienes problemas respiratorios al dormir (p. ej., roncar).
52. Te levantas de la cama durante la noche sin despertar.
53. Sientes un nudo en la garganta.

54. Llegas a perder la voz.
  55. Dejas de dormir por varios días.
  56. Sientes que interrumpes tu sueño durante la noche.
  57. Sufres náuseas.
  58. Sufres golpes irresistibles de sueño en situaciones inadecuadas (p. ej., manejando, conversando).
  59. Te duele el pecho.
  60. Tienes molestias al defecar.
  61. Tienes problemas para alcanzar un orgasmo cuando estás con una pareja.
  62. Sufres diarrea.
  63. Tienes la sensación de perder el equilibrio.
  64. Te despiertas sintiendo taquicardia, sudoración, tensión muscular y confusión.
- Las preguntas **65, 66 y 67** son sólo para **HOMBRES**, las preguntas **68, 69 y 70** son **sólo para MUJERES**
65. Tienes problemas de eyaculación precoz.
  66. Tienes problemas de erección.
  67. Tienes problemas para alcanzar la eyaculación.
  68. Tu menstruación es irregular.
  69. Tienes pérdida menstrual excesiva (sangrado).
  70. Durante tu periodo menstrual, sufres dolores insoportables que te limitan en tus actividades.

## Hoja de respuestas del EDO Escala de Desgaste Ocupacional

Total	Total					Acuerdo
	Desacuerdo					
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						

	nunca					siempre				
31										
32										
33										
34										
35										
36										
37										
38										
39										
40										
41										
42										
43										
44										
45										
46										
47										
48										
49										
50										
51										
52										
53										
54										
55										
56										
57										
58										
59										
60										
61										
62										
63										
64										
65										
66										
67										
68										
69										
70										

TD = Total Desacuerdo

TA = Total Acuerdo

H = Sólo hombres

M = Sólo mujeres

Profesión		género	)	Fecha		tipo de servicio	
estado civil		Edad		Grado de instrucción	aria Completa ( ) nico	ndaria Completa( ) fesional	( )

## ANEXO E: INVENTARIO DE RESPUESTAS DE AFRONTAMIENTO PARA ADULTOS (CRI-A)

Nombres y Apellidos					
edad		sexo	V	M	Fecha de evaluación: ..... / ..... / .....
Institución					
Trabajo actual					

### INSTRUCCIONES

Este ejemplar contiene preguntas sobre cómo se enfrenta a los problemas importantes que surgen en su vida. Consta de dos partes. En la **PARTE 1** deberá describir el problema más importante o la situación más difícil que haya vivido en los últimos 1 meses. Ejemplos de estas situaciones pueden ser problemas con familiares o amigos, la enfermedad o muerte de un ser querido, un accidente o problema de salud, dificultades financieras o de trabajo...si no ha vivido ningún problema importante, piense en un problema de menor importancia que haya tenido que resolver.

Seguidamente tendrá que indicar su grado de acuerdo en **10 preguntas** que se le formulan acerca de **cómo valora** este problema, siguiendo este criterio:

- SN:** Si su respuesta es **SEGURO QUE NO.**
- GN:** Si su respuesta es **GENERALMENTE NO.**
- GS:** Si su respuesta es **GENERALMENTE SÍ.**

En la **PARTE 2** deberá responder a **48 preguntas** expresando en cada una la frecuencia con la que actúa de la manera que se indica. Deberá marcar:

- N:** Si su respuesta es **NO, NUNCA.**
- U:** Si su respuesta es **UNA O DOS VECES.**
- B:** Si su respuesta es **BASTANTE VECES.**

Trate de responder a todas las preguntas de la forma más precisa que pueda. Recuerde que sus respuestas son confidenciales y que **no hay contestaciones buenas y malas**, sencillamente siga su criterio personal.

Si quiere corregir alguna respuesta, tache bien la primera y redondee la nueva respuesta.

Antes de empezar no olvide anotar sus datos de identificación en la parte superior de esta página.

# Parte 1

Por favor, piense en el problema más importante o la situación más difícil que haya vivido en los últimos 12 meses, describa este problema en el siguiente espacio

- puntúe del 1 al 10 (1= casi nada, 10 = muchísimo) la intensidad de estrés que le ha generado.
- puntúe del 1 al 10 (1= casi nada, 10 = muchísimo) el grado en que creía controlar este problema.

A continuación responda a las siguientes 10 preguntas y marque y rodee su contestación en el espacio indicado.

SN	GN	GS	SS
SEGURO QUE NO	GENERALMENTE NO	GENERALMENTE SÍ	SEGURO QUE SÍ

1.	¿Había tenido que resolver antes un problema como éste?	SN	GN	GS	SS
2.	¿Sabía que este problema le iba a ocurrir a usted?	SN	GN	GS	SS
3.	¿Tuvo suficiente tiempo de preparación para afrontar este problema?	SN	GN	GS	SS
4.	Cuando ocurrió este problema, ¿pensó en él como una amenaza?	SN	GN	GS	SS
5.	Cuando ocurrió este problema, ¿pensó en él como un reto?	SN	GN	GS	SS
6.	Este problema, ¿fue causado por algo que hizo usted?	SN	GN	GS	SS
7.	Este problema, ¿fue causado por algo que hizo otra persona?	SN	GN	GS	SS
8.	¿Sacó algo bueno de enfrentarse a este problema?	SN	GN	GS	SS
9.	¿Se ha resuelto ya este problema o situación?	SN	GN	GS	SS
10.	Si el problema ya se ha solucionado, ¿le va ya todo bien?	SN	GN	GS	SS

# Parte 2

Lea atentamente cada una de las **48 preguntas** que aparecen a continuación y señale con qué frecuencia actúa de la manera que la pregunta indica para afrontar el problema que ha descrito en la PARTE 1 y marque con una (X) su contestación en el espacio indicado. Observe que las respuestas están ordenadas en filas. Si no desea contestar una pregunta, redondee el número de dicha pregunta para indicar que ha decidido omitirla. Si alguna pregunta no se aplica a su caso escriba NA (No Aplicable) a la derecha del número de la pregunta. Si quiere corregir alguna de sus respuestas, tache bien la primera y redondee la nueva respuesta.

N	U	B	S
NO, NUNCA	UNA O DOS VECES	BASTANTE VECES	SÍ CASI SIEMPRE

1.	¿Pensó en diferentes maneras de resolver el problema?	N	U	B	S
2.	¿Se decía a sí mismo algo para sentirse mejor?	N	U	B	S
3.	¿Habló con su conyugue u otro familiar acerca del problema?	N	U	B	S
4.	¿Decidió una forma de resolver el problema y la aplicó?	N	U	B	S

5.	¿Intentó olvidarlo todo?	N	U	B	S
6.	¿Pensó que el tiempo lo resolvería y que la única cosa que tenía que hacer era esperar?	N	U	B	S
7.	¿Intentó ayudar a otros a resolver un problema similar?	N	U	B	S
8.	¿Descargó su enfado sobre otras personas cuando se sentía triste o enfadado?	N	U	B	S
9.	¿Intentó distanciarse del problema y ser más objetivo?	N	U	B	S
10.	¿Se recordó a sí mismo(a) que las cosas podían ser mucho peores?	N	U	B	S
11.	¿Habló con algún amigo sobre el problema?	N	U	B	S
12.	¿Sabía lo que tenía que hacer y se esforzó para que las cosas funcionaran?	N	U	B	S
13.	¿Intentó no pensar en el problema?	N	U	B	S
14.	¿Se dio cuenta de que no controlaba el problema?	N	U	B	S
15.	¿Empezó a hacer nuevas actividades?	N	U	B	S
16.	¿Se aventuró e hizo algo arriesgado?	N	U	B	S
17.	¿Le dio vueltas en su cabeza sobre lo que tenía que hacer o decir	N	U	B	S
18.	¿Intentó ver el lado positivo de la situación?	N	U	B	S
19.	¿Habló con algún profesional (por ejemplo doctor, abogado, sacerdote...)?	N	U	B	S
20.	¿Decidió lo que quería y se esforzó en conseguirlo?	N	U	B	S
21.	¿Fantaseó o imaginó mejores tiempos y situaciones que los que estaba viviendo?	N	U	B	S
22.	¿Creyó que el resultado sería decidió por el destino?	N	U	B	S
23.	¿Intentó hacer nuevos amigos?	N	U	B	S
24.	En general, ¿Se mantuvo apartado de la gente?	N	U	B	S
25.	¿Intentó prever cómo podrían cambiar las cosas?	N	U	B	S
26.	¿Pensó que estaba mejor que otras personas con el mismo problema que el suyo?	N	U	B	S
27.	¿Buscó la ayuda de otras personas o grupos con el mismo tipo de problema?	N	U	B	S
28.	¿Intentó resolver el problema al menos de dos formas diferentes?	N	U	B	S
29.	¿Intentó no pensar en la situación, aun sabiendo que tendría que hacerlo en otro momento?	N	U	B	S
30.	¿Aceptó el problema porque no se podía hacer nada para cambiarlo?	N	U	B	S
31.	¿Leyó con más frecuencia como forma de distracción?	N	U	B	S
32.	¿Gritó o chilló para desahogarse?	N	U	B	S
33.	¿Trató de dar algún sentido personal a la situación?	N	U	B	S
34.	¿Intentó decirse a sí mismo que las cosas mejorarían?	N	U	B	S
35.	¿Procuró informarse más sobre la situación?	N	U	B	S
36.	¿Intentó aprender a hacer más cosas por su cuenta?	N	U	B	S
37.	¿Deseó que el problema desapareciera o deseó acabar con él de algún modo?	N	U	B	S
38.	¿Esperó que se resolviera de la peor manera posible?	N	U	B	S
39.	¿Empleó mucho tiempo en actividades de descanso?	N	U	B	S
40.	¿Lloró para manifestar sus sentimientos?	N	U	B	S
41.	¿Intento anticipar las nuevas demandas que le podían pedir?	N	U	B	S
42.	¿Pensó en cómo esta situación podía cambiar su vida a mejor?	N	U	B	S
43.	¿Rezó para guiarse o fortalecerse?	N	U	B	S
44.	¿Se tomó las cosas día a día, paso a paso?	N	U	B	S
45.	¿Intentó negar que el problema era realmente muy serio?	N	U	B	S
46.	¿Perdió la esperanza de que las cosas volvieran a ser como antes?	N	U	B	S
47.	¿Volvió al trabajo, o a otras actividades, para enfrentarse al problema?	N	U	B	S
48.	¿Alguna vez hizo algo que pensó que no funcionaría, pero al menos usted estaba haciendo algo?	N	U	B	S

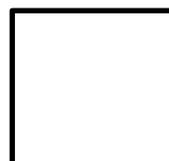
## ANEXO F: CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Yo, \_\_\_\_\_ con N° de DNI: \_\_\_\_\_ acepto participar voluntariamente en la investigación titulada **“Desgaste ocupacional y estrategias de afrontamiento al estrés en conductores de una compañía de taxi de Trujillo”**, realizada por la estudiante de Psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego, Ana Claudia Rojas Lozano.

He sido informado sobre la naturaleza y los propósitos de la investigación y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos. Convengo en participar en este estudio de investigación.

\_\_\_\_\_  
Firma del participante



DNI: