

Relación entre estrés laboral y Síndrome de Burnout en conductores de taxi de la ciudad de Trujillo. Perú, 2019.

Relationship between labor stress and Burnout syndrome in taxi drivers of the city of Trujillo. Perú, 2019.

Luis Fernando Chunga – Trigozo¹, Eva Stephanía Duarte – Gonzáles¹, Joana Mabel Magallanes – Cabrera¹, Karla Jelian Amelia Torres – Chávez¹, Ruth Kiara Verde – Gutiérrez¹, David Rene Rodríguez – Díaz², Aníbal Manuel Morillo – Arqueros²

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre el estrés laboral y el Síndrome de Burnout en conductores de taxi de la ciudad de Trujillo en Perú en los meses de mayo – junio del 2019. **Material y Métodos:** Se realizó un estudio analítico – transversal sobre el estrés laboral y el Síndrome de Burnout en una población de 50 taxistas de la ciudad de Trujillo en Perú. La técnica aplicada fue la encuesta. El estrés laboral fue medido mediante el “Cuestionario para la Evaluación del Estrés” en su tercera versión, mientras que el Síndrome de Burnout a través del “Cuestionario Maslach Burnout Inventory – General Survey”. **Resultados:** Se observó que el grupo etario más frecuente estuvo comprendido entre los 27 a 38 años, además el 48 % de los conductores de taxi trabajaba entre 8 – 10 horas diarias. Fue evidente un nivel de estrés alto en un 72 %, un nivel de estrés medio en un 16 % y un nivel de estrés bajo en un 12 % de los conductores. En el análisis dimensional del Síndrome de Burnout se observó que el 70 % tuvo un alto nivel de desgaste emocional, el 66 % un alto nivel de cinismo y en un 44 % un nivel de eficiencia laboral alto. Finalmente, se evidenció estadísticamente (valor p = 0,014) relación entre estrés laboral y Síndrome de Burnout. **Conclusión:** Existe una relación significativa entre estrés laboral y Síndrome de Burnout en conductores de taxi.

Palabras Clave: estrés laboral, Síndrome de Burnout, conductores de taxi.

SUMMARY

Objective: To determine the relationship between work stress and Burnout Syndrome in taxi drivers from the city of Trujillo in Peru in the months of may – june 2019. **Material and Methods:** An analytical – cross – sectional study was carried out on work stress and Burnout Syndrome in a population of 50 taxi drivers in the city of Trujillo in Peru. The technique applied was the survey. Work – related stress was measured through the "Stress Assessment Questionnaire" in its third version, while Burnout Syndrome through the "Maslach Burnout Inventory – General Survey" Questionnaire. **Results:** It was observed that the most frequent age group was between 27 and 38 years old, in addition 48 % of taxi drivers worked between 8 – 10 hours a day. A high stress level of 72 %, an average stress level of 16 % and a low stress level of 12 % of drivers were evident. In the dimensional analysis of Burnout Syndrome, it was observed that 70 % had a high level of emotional attrition, 66 % had a high level of cynicism and 44 % had a high level of work efficiency. Finally, it was statistically evident (p value = 0,014) relationship between work stress and Burnout Syndrome. **Conclusion:** There is a significant relationship between work stress and Burnout Syndrome in taxi drivers.

Keywords: work stress, Burnout Syndrome, taxi drivers.

¹ Estudiante de la Escuela de Medicina. Universidad César Vallejo.

² Docente de la Escuela de Medicina. Universidad César Vallejo.

Correspondencia a: Joana Mabel Magallanes – Cabrera (joana05@live.com)

Identificador Abierto de Investigador y Colaborador (ORCID):

Luis Fernando Chunga – Trigozo	 https://orcid.org/0000-0002-1556-1375
Eva Stephanía Duarte – Gonzáles	 https://orcid.org/0000-0002-7329-2847
Joana Mabel Magallanes – Cabrera	 https://orcid.org/0000-0003-2361-9845
Karla Jelian Amelia Torres – Chávez	 https://orcid.org/0000-0002-5311-8390
Ruth Kiara Verde – Gutiérrez	 https://orcid.org/0000-0002-0154-6019
David Rene Rodríguez – Díaz	 https://orcid.org/0000-0002-9203-3576
Aníbal Manuel Morillo – Arqueros	 https://orcid.org/0000-0001-5179-8110

Citar como: Chunga – Trigozo LF, Duarte – Gonzáles ES, Magallanes – Cabrera JM, Torres – Chávez KJA, Verde – Gutiérrez RK, Rodríguez – Díaz DR, et al. Relación entre estrés laboral y Síndrome de Burnout en conductores de taxi de la ciudad de Trujillo. Perú, 2019. Rev Med Vallejana 2020; 9(1): 13 – 7.

Recibido: 01/12/19 – Revisado: 21/12/19 – Aceptado: 15/01/20

Introducción

En el año 1974, Freudenberger describió por primera vez el Síndrome de Burnout (SBO), reportándolo como una percepción de fracaso y agotamiento, el cual era el resultado de una sobre carga personal, espiritual y laboral que afectaba al trabajador. ¹ Conocido también como síndrome de desgaste profesional, SBO fue declarado como un factor de riesgo laboral en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud (OMS), considerando dentro de sus consecuencias la probabilidad de poner en riesgo la vida de las personas afectadas. ²

Algunos investigadores como Cherniss, han postulado que el SBO ocurre dentro de un proceso de adaptación psicológica entre el individuo estresado y una labor estresante, donde el principal precursor resulta ser la pérdida de compromiso. ³ Existe consenso en el hecho de que el SBO constituye una respuesta al estrés laboral crónico (ELC) con repercusiones negativas tanto individual como organizacionalmente, con características propias a nivel laboral, profesional o doméstico, cuando es llevado en forma directa en colectivos de usuarios. ^{1,3}

La informalidad laboral constituye desde hace muchas décadas un problema creciente, sobre todo en choferes de taxi, quienes aparte de trabajar en forma independiente, no siempre son dueños de los vehículos que conducen y carecen con cierta regularidad de la licencia correspondiente. ⁴ Con particularidades como no contar con aportes para jubilación, carencia de seguro médico y gastos propios del mantenimiento de su unidad móvil, este grupo humano presenta una percepción de activos económicos variable, sujeta a extensas y extenuantes jornadas de trabajo, las cuales contemplan inclusive, las noches y los días feriados. ⁵⁻⁷

Existen investigaciones que han hecho evidente la íntima relación entre la conducción de vehículos y el estrés. ⁸⁻¹⁰ Diversos estudios han evaluado los niveles del SBO en choferes de taxi, encontrando reportes variables, algunos de ellos, incluso han informado hasta más del 50 % de afección. ¹¹⁻¹⁵ Álvarez et al, evaluaron la relación entre el estrés y el SBO en choferes del servicio público, encontrando que el 41,5 % de los sujetos se encontró “desilusionado”; 53,1 % “desgastados psíquicamente” y 63,1 % con experiencia de “indolencia”. La edad demostró ser significativa en la comparación de medias entre el estrés y SBO, siendo las dimensiones “desgaste psíquico” e “indolencia” las que tuvieron mayor puntaje, en

conductores entre los 66 y 80 años, y entre los 51 y 65 años, respectivamente. ¹⁶

Una revisión sistemática reciente concluyó en la existencia de relación entre el estrés, la ansiedad y el SBO en conductores de servicio público, en especial por la adversidad de las condiciones de trabajo; así mismo, se encontró una variable inesperada, en cuanto a algunas de las investigaciones revisadas, éstas mostraron una relación con la depresión. ¹⁷

El estrés y el SBO forman parte de la problemática sanitaria en los choferes, más aún en un contexto desfavorable por las condiciones de trabajo en las cuales laboran, sin embargo son pocos los estudios que han evaluado la interrelación entre estas dos entidades patológicas. Por tal motivo la presente investigación se desarrolló con la finalidad de determinar la relación entre el estrés laboral y el SBO en conductores de taxi de la ciudad de Trujillo en Perú en los meses de mayo – junio del 2019.

Material y Métodos

Se llevó a cabo un estudio analítico – transversal en 50 taxistas de 27 a 74 años de edad con un nivel de instrucción mínimo de secundaria completa en la ciudad de Trujillo durante los meses de mayo – junio del 2019, previa firma de consentimiento informado. Fueron excluidos de la investigación aquellos conductores con menos de 3 meses de antigüedad en el servicio de taxi, con un itinerario de trabajo menor a 3 días a la semana, con otra ocupación laboral como principal fuente de ingresos económicos y con diagnóstico pre establecido de trastornos del comportamiento, ansiedad y depresión. La técnica aplicada fue la encuesta. El estrés laboral fue medido mediante el “Cuestionario para la Evaluación del Estrés” en su tercera versión, mientras que el Síndrome de Burnout a través del “Cuestionario Maslach Burnout Inventory – General Survey” en su versión adaptada cultural y lingüísticamente por Sáenz ¹⁸ (la cual incluye las dimensiones desgaste emocional, cinismo y eficacia laboral. No fueron incluidos aquellos cuestionarios que presentaron llenado incompleto. Para valorar la independencia entre las variables estrés laboral y SBO se utilizó la prueba de chi cuadrado de Pearson, considerándose significancia estadística para un valor $p < 0,05$.

Resultados

Se evidencia que el 30 % de los conductores presentaron una edad comprendida entre los 27 a 38

años, siendo los otros grupos etarios de menor distribución porcentual (28 % de 39 – 50 años, 24 % de 51 – 62 años y 18 % de 63 – 74 años). Se observa además que el 48 % de ellos presentó una jornada laboral de 8 – 10 horas diarias (Tabla 1).

Tabla 1. Características generales de los 50 conductores de taxi participantes en la investigación.

Características	n	%	
Edad (años)	27 – 38	15	30
	39 – 50	14	28
	51 – 62	12	24
	63 – 74	9	18
Horas de Trabajo	5 – 7	9	18
	8 – 10	24	48
	11 – 13	17	34

Al evaluar los niveles de estrés en los taxistas, se encontró un nivel alto en el 72 % de ellos, un nivel medio de 16 % y un nivel bajo de un 12% (Tabla 2).

Tabla 2. Estrés laboral en los 50 conductores de taxi de la ciudad de Trujillo incluidos en el estudio.

Estrés Laboral	Puntaje	n	%
Bajo	0 – 12,6	6	12
Medio	12,7 – 17,7	8	16
Alto	17,8 – 100	36	72
Total	---	50	100

En el análisis de las dimensiones del Síndrome de Burnout se observa que el 70 % tiene un nivel alto de desgaste emocional, el 66 % presenta un nivel alto en cinismo y sólo 44 % un alto nivel de eficacia laboral (Tabla 3).

Tabla 3. Dimensiones del Síndrome de Burnout en los 50 conductores de taxi evaluados.

Dimensiones	Puntaje	n	%
Desgaste Emocional	Bajo: $\leq 1,6$	8	16 %
	Moderado: 1,61 – 2,99	7	14 %
	Alto: $\geq 3,0$	35	70 %
Cinismo	Bajo: $\leq 0,6$	9	18 %
	Moderado: 0,61 – 1,39	8	16 %
	Alto: $\geq 1,4$	33	66 %
Eficacia Laboral	Bajo: $\geq 6,0$	19	38 %
	Moderado: 5,34 – 5,99	9	18 %
	Alto: $\leq 5,33$	22	44 %

El 54 % de los conductores de taxi presentaron niveles altos de estrés laboral y Síndrome de Burnout (porcentaje de intersección entre ambos niveles. El

valor de la prueba de chi cuadrado fue de 12,565 y el valor p de 0,014 (Tabla 4).

Tabla 4. Tabla de contingencia entre el nivel de estrés laboral y el nivel de Síndrome de Burnout en los 50 taxistas evaluados.

Nivel de Síndrome de Burnout	Nivel de Estrés						Total	
	Bajo		Medio		Alto		n	%
Bajo	2	4	0	0	2	4	4	8
Moderado	2	4	5	10	7	14	14	28
Alto	2	4	3	6	27	54	32	64
Total	6	12	8	16	36	72	50	100

Chi cuadrado: 12,565; valor p = 0,014.

Discusión

En nuestro estudio el grupo etario predominante fue el de 27 – 38 años (30 %), seguido por una distribución porcentualmente no muy distante de las edades comprendidas entre 39 – 50 años (28 %) y 51 – 62 años (24 %); el grupo de edad con menor frecuencia fue el de 63 – 74 años (18 %). Estudios nacionales concuerdan con nuestros hallazgos, reportando una mayor frecuencia y medias de edad correspondientes a la tercera y cuarta década de vida; la similitud corresponde al hecho de este grupo ocupacional, de hallarse dentro de un mismo contexto nacional social, económico y educativo.^{11,12,14}

Sin embargo al comparar la estructura sociodemográfica con investigaciones como las desarrolladas por Wang⁴ y Gany⁵ en Estados Unidos de América (Los Ángeles y Nueva York), los grupos de edad correspondientes entre los 40 – 50 años son los de mayor frecuencia, ello, dentro una realidad muy distinta a la nuestra, en donde las condiciones ya expuestas son mejores.

Casi la mitad de los conductores que fueron evaluados (48 %) labora entre 8 – 10 horas al día, mientras un 34 % de ellos, de 11 – 13 horas diarias. Sólo un 18 % se encuentra dentro de la jornada laboral diaria no mayor a 8 horas. Este hecho parte como consecuencia de la informalidad, el desempleo y el subempleo, que genera una mayor necesidad de obtener recursos económicos, requiriendo para ello, una mayor demanda de tiempo, incrementando así la jornada laboral.^{4-7,19} Romero,²⁰ textualmente ha expuesto, que esta situación resulta de nunca acabar, pues en Perú, desde hace décadas, distintos gobiernos se han preocupado por revertirla, sin embargo, han insistido en la aplicación de los mismos criterios, a pesar de

obtener resultados negativos, tanto así, que hoy en día la informalidad representa casi el 70 % de la clase asalariada.

Al analizar los niveles de estrés laboral, encontramos que, el 72 % presentó un nivel alto, un 16 % un nivel medio y el 12 % restante un nivel bajo. Lago et al,¹⁷ en una revisión sistemática, reportó que existe una relación favorable entre el trabajo desarrollado por los conductores del servicio público de transporte y la ocurrencia de estrés, ansiedad y SBO. Los informes con respecto a la frecuencia de estrés laboral en conductores son variables. González et al⁹, en México, ha determinado que la prevalencia de hiperestrés en conductores es del 26,7 %, mientras que, Coyoy,¹⁰ en Guatemala, sólo reportó niveles altos de estrés en un 6 %.

En contraparte, Wang,⁴ halló un nivel de estrés alto en el 54,4 % de taxistas que evaluó. Aun así, en cuanto al estrés laboral, nuestros hallazgos preocupan, pues estudios como los de Dalziel et al,²¹ han demostrado que los accidentes de tránsito son más comunes entre los conductores expuestos a altos niveles de estrés laboral, incluidas las altas demandas laborales debido a las horas de trabajo extendidas y el bajo control del trabajo sobre los horarios de trabajo y los patrones de los turnos.

En cuanto a las dimensiones del SBO, en nuestros resultados, se observa que el 70 % posee un nivel alto de desgaste emocional, el 66 % presenta un nivel alto en cinismo y sólo 44 % un alto nivel de eficacia laboral (Tabla 3). Arias et al¹¹ encontraron altos porcentajes de conductores afectados por niveles severos de agotamiento emocional, despersonalización y SBO. Mannucci et al¹⁴ hallaron que la frecuencia del SBO en transportistas fue 27,4 %, y en sus dimensiones, agotamiento emocional (AE) 18,4 %, despersonalización (DP) 38,2 % y realización personal (RP) 32,2 % respectivamente. Salazar et al¹⁵ encontraron que el SBO se relaciona significativamente con los patrones de comportamiento en contexto de tráfico en los conductores de ruta interprovincial.

Nuestros resultados evidenciaron estadísticamente (Chi cuadrado: 12,565, valor p: 0,014) la relación que existe entre estrés laboral y SBO en conductores de taxi. Se expone entonces, que los conductores de transporte público, atraviesan un sin número de situaciones que dan lugar a un agotamiento emocional, sin embargo, debe tenerse en cuenta que existen situaciones asociadas al SBO que pueden estar

correlacionadas con otras formas de trastornos conductuales, ante ello, se plantea profundizar nuevas investigaciones con respecto a las dimensiones de este fenómeno.¹⁷

Referencias Bibliográficas

1. Carlin M. El síndrome de Burnout: evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología* 2010; 26(1): 169 – 80.
2. Saborío L, Hidalgo LF. Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica* 2015; 32(1): 119 – 24.
3. Martínez A. El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia* 2010; 112: 42 – 80.
4. Wang PC, Delp L. Health status, job stress and work – related injury among Los Angeles taxi drivers. *Work* 2014; 49(4): 705 – 12.
5. Gany FM, Ramirez J, Aragonés A, Bari S, Ayash C, Leng J. Step on it! Workplace cardiovascular risk assessment of New York City yellow taxi drivers. *J Inmigr Minor Health* 2015; 18(1): 118 – 34.
6. Ledesma R, Poó F, Úngaro J, López S, Cirese A, Enev A, Nucciarone M, Tosi J. Trabajo y salud en conductores de taxis. *Cienc Trab* 2017; 19(59): 113 – 9.
7. Bulduk EÖ, Gustavsson P, Hallqvist J, Hogstedt C, Lewné M, Plato N, et al. Assessing exposure to risk factors for work – related musculoskeletal disorders using Quick Exposure Check (QEC) in taxi drivers. *Int J Ind Ergon* 2014; 44(6): 817 – 20.
8. Espiritu N. El transporte y el estrés en la ciudad de Lima. Lima: Universidad Ricardo Palma; 2018. [Citado el 17 de setiembre del 2019]. Disponible en: <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1486/8.%20Espiritu%20Salinas%20Natividad%20El%20transporte%20y%20el%20estr%C3%A9s%20en%20la%20ciudad%20de%20Lima.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
9. González M, Landero R, Maruris M, Cortés P, Vega R, Godínez F. Estrés cotidiano en trabajadores del volante. *Summa Psicológica UST* 2013; 10(1): 85 – 90.
10. Coyoy GD. Ansiedad y estrés en conductores de transporte urbano de la cabecera departamental de Quetzaltenango. [Tesis]. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala. 2014.
11. Arias WL, Mendoza L, Masías MA. Síndrome de Burnout en conductores de transporte público de la ciudad de Arequipa. *Rev. Per. Psi. y Trab. Soc.* 2013; 2(2): 111 – 22.

12. Hurtado D. Síndrome de Burnout en conductores de una empresa de taxi de Lima Metropolitana. [Tesis]. Universidad de Lima. Lima, Perú. 2017.
13. Dioses K. Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en conductores de una empresa de transporte interprovincial en Lima Metropolitana 2017. [Tesis]. Universidad César Vallejo. Lima, Perú. 2017.
14. Mannucci J, Sarabia VM. Frecuencia y factores asociados al síndrome de Burnout en choferes de transporte público en Lima, Perú. [Trabajo de Investigación]. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima, Perú. 2017.
15. Salazar SI, Pereda EC. Síndrome de Burnout y patrones de comportamiento ante tráfico en conductores. *Rev. Psicol.* 2010; 12: 141 – 69.
16. Álvarez PL, Pérez W, Reyes D, Jofré B. Síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) y estrés: funcionarios de locomoción colectiva de la ciudad de Arica, Chile. *Revista Iberoamericana de Psicología* 2017; 10(2): 125 – 34.
17. Lago DP, Sandoval AC. Análisis de la relación existente entre la conducción de un vehículo de transporte público y la aparición de estrés, ansiedad y el Síndrome Burnout en sus conductores: una revisión sistemática de literatura. [Trabajo de Grado]. Universidad Cooperativa de Colombia. Santa Marta, Colombia. 2018.
18. Sáenz K. Adaptación y estandarización del Maslach Burnout Inventory versión General Survey (MBI-GS) a una muestra de la población trabajadora costarricense. [Tesis]. Universidad de Costa Rica. San Pedro de Montes de Oca, Costa Rica. 2014.
19. Rosales – Flores RA, Mendoza – Rodríguez JM, Granados – Cosme JA. Condiciones de vida, salud y trabajo en conductores de taxi en la ciudad de México. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc* 2018; 56(3): 279 – 86.
20. Romero FJ. La creación de empleo y la formalización de las relaciones de trabajo. *Rev Intern Comp Relac Laboral Der Empl* 2016; 4(2): 1 – 35.
21. Dalziel JR, Job RFS. Motor vehicle accidents, fatigue and optimism bias in taxi drivers. *Accident Analysis and Prevention* 1997; 29(4): 489 – 94.

Conflicto de Interés

Los autores niegan conflictos de interés.

Autoría

Luis Fernando Chunga – Trigozo, Eva Stephanía Duarte – Gonzáles, Joana Mabel Magallanes – Cabrera, Karla Jelian Amelia Torres – Chávez, Ruth Kiara Verde – Gutiérrez, David Rene Rodríguez – Díaz y Aníbal Manuel Morillo – Arqueros realizaron la concepción y diseño del artículo, recolección de resultados, análisis e interpretación de datos, redacción del artículo, revisión crítica del artículo y aprobación de la versión final.