UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

**SÍNDROME DE BURNOUT Y AUTOEFICACIA EN TRIPULANTES DE
CABINA DE LIMA**

TESIS

Para optar por el título profesional de Licenciado en Psicología

AUTOR

Gil Grados Tejeda, Lorena (0000-0002-5400-9823)

ASESOR

Eduardo Manzanares Medina (0000-0001-5125-3639)

Villa, 7 de Diciembre del 2018

Resumen

El objetivo del estudio fue identificar la relación entre el Síndrome de *Burnout* y la Autoeficacia en tripulantes de cabina . Mediante un muestreo probabilístico intencional se evaluó a 157 participantes entre los 25 y 60 años de la ciudad de Lima, a quienes se les aplicó el Inventario de *Burnout* de Maslach-General (1996) ($\alpha = .77$) y la Escala de autoeficacia general de Baessler & Schwarzer (1993) ($\alpha = .81$). Como resultados se halló una correlación positiva y significativa entre la autoeficacia y eficacia profesional ($r_s = .43$, $p < .01$). Mientras que entre la autoeficacia y el distanciamiento se obtuvo una relación negativa y significativa ($r_s = -.32$, $p < .01$). Asimismo, se encontró una relación negativa entre los años de experiencia y los años en la empresa actual con la eficiencia profesional y la autoeficacia; y una relación positiva con distanciamiento. Por otro lado, no hay diferencias significativas en las variables de estudio en relación al sexo, presencia o no de hijos y estado civil. Se concluye que los tripulantes de cabina perciben una capacidad adecuada para realizar sus funciones, las cuales se ven disminuidas al ser expuestas a condiciones laborales que desembocan en el *Síndrome de Burnout*.

Palabras clave: Síndrome de burnout, Autoeficacia, Lima, capacidad y Tripulantes de cabina

BURNOUT SYNDROME AND SELF-EFFICACY IN CABIN CREW IN LIMA

ABSTRACT

The objective of the study was to identify the relationship between Burnout Syndrome and Self-efficacy in cabin crew. Using an intentional probabilistic sampling, 157 participants were evaluated between 25 and 60 years of age in the city of Lima, where the Maslach-General Burnout Inventory (1996) ($\alpha = .77$) and the General Self-Efficacy Scale were applied. by Baessler & Schwarzer (1993) ($\alpha = .81$). As results, a positive and significant correlation was found between self-efficacy and professional efficacy ($r_s = .43, p < .01$). While between self-efficacy and distancing a negative and significant relationship was obtained ($r_s = -.32, p < .01$). Likewise, a negative relationship was found between the years of experience and the years in the current company with professional efficiency and self-efficacy; and a positive relationship with distancing. On the other hand, there are no significant differences in the study variables in relation to sex, presence or not of children and marital status. It is concluded that cabin crew perceive an adequate capacity to perform their functions, which are diminished when exposed to working conditions that lead to Burnout Syndrome.

Keywords: Burnout, self-efficacy, cabin crew, Lima, capacity

TABLA DE CONTENIDO

CAPITULO 1:

INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO 2: MÉTODO.....	7

2.1 PARTICIPANTES.....	8

2.2 MEDIDAS	9

2.3 PROCEDIMIENTO.....	11

CAPÍTULO 3: RESULTADO.....	12

CAPÍTULO 4: DISCUSIÓN.....	24

CONCLUSION Y RECOMENDACIONES.....	26

REFERENCIAS.....	28

APÉNDICES.....	32

APÉNDICE A	32

APÉNDICE B	33

APÉNDICE C	34

APÉNDICE D	35

APÉNDICE F	36

APÉNDICE G	37

INDICE DE TABLAS

TABLA 1

.....	14
<i>Matriz Factorial del Inventario de Burnout de Maslach-General.....</i>	<i>14</i>

TABLA 2

.....	15
<i>Correlaciones total elementos corregida de la dimensión Distanciamiento.....</i>	<i>15</i>
<i>TABLA 3.....</i>	<i>16</i>
<i>Correlación total elementos corregida de la dimensión Eficacia.....</i>	<i>16</i>

<i>TABLAS 4.....</i>	<i>18</i>
<i>Matriz factorial de la Escala de autoeficacia general de Baessler y Schwarzer.....</i>	<i>18</i>

TABLA

<i>5.....</i>	<i>19</i>
<i>Correlación total elementos corregida de la variable Autoeficacia .....</i>	<i>19</i>
<i>TABLA 6.....</i>	<i>20</i>
<i>Estadísticos descriptivos de las variables Síndrome de Burnout y Autoeficacia.....</i>	<i>20</i>
<i>TABLA 7.....</i>	<i>21</i>
<i>Prueba de Normalidad de las Variables Autoeficacia y Síndrome de Burnout.....</i>	<i>21</i>
<i>TABLA 8.....</i>	<i>22</i>
<i>Matriz de correlación de las variables Autoeficacia y Síndrome de Burnout.....</i>	<i>22</i>
<i>TABLA 9.....</i>	<i>22</i>
<i>Análisis comparativo de las variables Autoeficacia y Síndrome de Burnout con Sexo.....</i>	<i>22</i>

TABLA

<i>10.....</i>	<i>23</i>
<i>Análisis comparativo de las variables Autoeficacia y Síndrome de Burnout con Presencia de hijos.....</i>	<i>23</i>

TABLA

<i>11.....</i>	<i>23</i>
<i>Análisis comparativo de las variables Autoeficacia y Síndrome de Burnout con estado civil.....</i>	<i>23</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

**Figura 1. Gráfico de sedimentación de Inventario de Burnout de Maslach -
General..... 13**

Figura 2. Gráfico de Sedimentación de la Escala de Autoeficacia General..... 17

CAPÍTULO I: Introducción

Las empresas pueden pasar por momentos de alta búsqueda de personal ante el desgano de los trabajadores por falta de entusiasmo hacia su función, lo cual puede verse reflejado en constantes renunciaciones y necesidades de despido de personal (García, 2009).

El Síndrome de Burnout, presenta síntomas de desgano y alto nivel de estrés, que están ligados a un mal funcionamiento del clima laboral que finalmente disminuye su satisfacción laboral (Moreno-Jimenez, Gonzales & Garroza, 2001; Silva & Portalanza, 2015). El Síndrome de Burnout genera síntomas emocionales, conductuales, cognitivos y sociales, los cuales causan una disminución de las capacidades del colaborador, ya que existe una modificación de su auto concepto, así como de los síntomas emocionales, donde surge una desilusión y pesimismo sobre su desempeño (Moreno-Jimenez et al., 2001).

En cuanto a los síntomas emocionales, pueden surgir a partir de la relación que se genere con los clientes, la comparación con los compañeros o la ausencia del apoyo de estos, e incluso el maltrato a la capacidad de cada compañero. Muchos de estos casos se dan por la falta de una buena comunicación, que implica desde la percepción de lo dicho, como el conocimiento certero de lo que se quiere transmitir en la conversación (Álvarez, 2011)

Los síntomas cognitivos suelen surgir por factores que pueden alterar el desempeño de su función como la poca disponibilidad de recursos, objetivos poco realistas planteados por la empresa, así como crear falsas expectativas en el colaborador; también puede generarse por lo opuesto, como poco desafío para el empleado, al ser básico y plano su desarrollo profesional (Álvarez, 2011).

Uno de los rasgos del Síndrome de Burnout, es el sentimiento de poca capacidad personal y profesional, para llevar a cabo las funciones (Álvarez & Fernández, 1991). En muchas ocasiones el profesional procura evitar que se note su posible incapacidad, por lo que opta por afrontar la situación con el fin, de que su contexto vea la dedicación e interés por sobresalir en su puesto. El proceso de burnout, implica tres puntos importantes donde, primero se genera el estrés, debido a las altas exigencias del trabajo, estos superan la capacidad humana y de recursos. Después, suele ocurrir que el colaborador tiende a sobre exigirse, generando los primeros síntomas de ansiedad y gran cansancio. En el tercer punto, el personal tiende a producir respuestas conductuales y de actitudes, como medio de defensa a la alta demanda de desempeño que pide su puesto (Álvarez & Fernández, 1991). Para el modelo tridimensional, la secuencia en la que ocurre, coloca primero a la baja realización personal que junto con el cansancio emocional generan, en el sujeto, actitudes de despersonalización (Maslach, 1982).

Estos síntomas se pueden ver en muchas profesiones como la enfermería, medicina, psicología, asistencia social, docencia, fuerzas policiales, etc. Otra de las poblaciones que también evidencia la presencia del síndrome de burnout son los tripulantes de cabina (Álvarez, 2011), debido a que esta profesión tiene constante contacto directo con el cliente, para ofrecer servicios y seguridad durante el vuelo (Martinez & Ibañez, 2002). El servicio está establecido en base de un claro itinerario y tarifa en donde la calidad de servicio marca un punto importante para la elección de la empresa que llevará a cabo dicha función (Boza & Oré, 2007). Está se mide gracias a los profesionales que pilotan un avión, así como aquellos capaces de verificar la comodidad y bienestar del cliente (Oliva, 2005).

Quienes desarrollan esta ocupación, según Mengenci (2014), no pueden sufrir de fatiga, desgano o inseguridad durante el vuelo, ya que pueden generar una emergencia. Ello debido a

que los tripulantes de cabina, no podrían responder como es debido a la emergencia. Sin tomar en cuenta el trato que se generaría con los pasajeros, los cuales afectarían la imagen de la empresa, por lo tanto si estos maltratos ocurren en plena situación de emergencia, complicarían los procesos a seguir.

Dichos profesionales comprenden la importancia de su función durante el vuelo dada la responsabilidad que conlleva trabajar en el avión, ya que es parte de su función velar por la seguridad evitando que se generen errores durante el vuelo y/o emergencias. Sin embargo, es imposible que no ocurran errores, acto que daña o causa un defecto de forma inintencionada la acción o situación presentada (Ceriani, 2001), ya que errar es inherente al ser humano (Pereira, 2012) lo que acentúa la presión que se da en dicha profesión (Modesto, 2012). Asimismo, ocurre que daña la efectividad, seguridad o rendimiento, sin haberse planificado (Cárdenas, 2009).

La Organización de Aviación Civil Internacional (OACI, 2013) manifestó que en el 2012 hubo una presencia de 3.2 accidentes, no mortales, por un millón de salidas en el mundo. Si bien esta cifra no es alarmante hay que tener en cuenta que la presencia o producción de errores afecta negativamente a la empresa, ya que su presencia refleja síntomas de la baja calidad de la organización donde la responsabilidad recae en los pilotos, tripulantes de cabina y en mucho otros casos, en el personal de mantenimiento, entre otros (Cárdenas, 2009).

En un estudio realizado por la OACI (2013), se puede encontrar que en 2012, el 14% de los accidentes que involucraron vuelos comerciales regulares se debió en parte a fallas de componentes del sistema o de centrales eléctricas. La investigación de la OACI prevenir estos errores mediante el mantenimiento de un buen clima laboral; sin embargo, la productividad a veces se ve debilitada cuando no hay un buen manejo del control de errores, de supervisión constante y un óptimo apoyo al personal. Según la OACI (2013), han dado en el 2011 el inicio de

un sistema de gestión de riesgos asociados a la fatiga (FRMS) para la tripulación de vuelo y de cabina que tiene cierto impacto, por lo cual será impartido, también, a los asistentes de tráfico.

Según Martínez y Ibañez (2012), hay errores que se presentan por la propia condiciones del trabajo, como la infraestructura, procesos, etc., así como por los horarios y la carga que con lleva el puesto, es decir por problemas de diseño de trabajo. Lo que resulta ser común en las organizaciones (Pereda & Berrocal, 1999). Así, por ejemplo, por un mal diseño, los puestos, herramientas, objetivos y ambientes de trabajo, podrían no favorecer el desempeño y finalmente perjudican la salud laboral (Pereda et al, 1999). Otro aspecto que podría perjudicar la salud laboral es la falta promoción del auto conocimiento, de lo que sienten y perciben, los propios colaboradores, debido a que es mayormente nula en el ambiente en el que trabajan.

Debido a las condiciones exigentes de trabajo de los tripulantes de cabina, como el constante trabajo en grupo, donde es indispensable una buena comunicación, la personalidad, el liderazgo, la resolución de problemas, etc., ya que juegan un papel importante en su día a día (Modesto, 2012). Asimismo, los horarios y vida de sueño, son bastante variables, lo cual contribuye al cansancio; esto finalmente genera la presencia del Síndrome de Burnout (Mengenci, 2014) por lo tanto podemos afirmar que de presentarse estas variables, se podría generar un accidente. Como muestra de la existencia de estos accidentes, la OACI mostró una lista que incluye a los países del continente americano, quienes sufrieron pérdidas aeronáuticas, sin motivo mecánico evidente.

Por otro lado, si el área de recursos humanos prevé el síndrome de burnout puede asegurar la productividad de sus trabajadores. Para esto se debe tomar en cuenta el apoyo de los compañeros y la importancia de detectar el estímulo activador de la fatiga a tiempo (Silva & Portalanza, 2015). Cabe mencionar que de presentarse la fatiga y la falta de motivación generarán

que el rendimiento disminuya, ya que el colaborador pierde el sentido real de su aporte en el puesto (Pereda & Berrocal, 1999). Causando así que el trabajador no sea capaz de ser objetivo con el monitoreo de su rendimiento (Álvarez, 2011). El esfuerzo que el trabajador aplica en su puesto no pueda ser valorado por él mismo, interpretándolo como evidencia de su baja capacidad, debilitando la percepción de su autoeficacia (Quijano & Navarro, 2012).

La autoeficacia hace referencia a la percepción del propio sujeto sobre su capacidad para lograr sus metas (Bandura, 1977). Es la idea de poder dar respuestas correctas y funcionar de forma adecuada ante problemas, ya que se cree en su capacidad para hacerlo (Quijano & Navarro, 2012). Baessler y Schwarzer (1996) se conoce dicha variable como la percepción del control propio de sus acciones, guiado de la confianza que esta implica para manejar los diversos factores que pueden generarse del día a día.

Esto se debe a los recursos que pueda poseer cada persona, pero también a la importancia que le de cada organización para el mantenimiento de la salud en sus trabajadores (Meseguer, Soler & García-izquierdo, 2014). Uno de ellos podría ser la persuasión verbal, que claro está, necesita el refuerzo del verdadero éxito. Asimismo, es importante tomar en cuenta que la autoeficacia genera que la persona esté más satisfecha con su trabajo, mejorando en su productividad, ya que se genera una visión futura sobre su posible desempeño y crecimiento profesional. Ahora bien, es importante también la intervención de los compañeros y que el salario vaya acorde con la función que cumplen; sin embargo no es algo determinante para la autoeficacia positiva (Merino, Fernández & Bargsted, 2015).

Para que se dé un óptimo desarrollo de las funciones, los colaboradores deberían pasar por evaluaciones que permitan conocer y medir, aquello que los motiva y satisface en el trabajo y cuáles son las expectativas de mejora, en el caso que no se presente un beneficio claro para el

trabajador (García, 2009). Por otro lado, se debe de tomar en cuenta que esto no evitara que se generen conflictos que perjudiquen el ambiente, generando estímulos estresores. Cabe mencionar que los conflictos, no tienen por qué ser obligatoriamente negativos y pueden ser de gran aporte al grupo de trabajo; sin embargo, en otros puede generar una gran disfuncionalidad. (Herrera, 2014)

Finalmente, a través de la teoría que se ha ido evidenciando, se puede ver la importancia de la autoeficacia en el desarrollo laboral, así como los efectos que tiene el burnout en las funciones del trabajo a cumplir. Es por esto que la presente investigación tiene como objetivo conocer la relación que existe entre el Síndrome de Burnout, que está compuesto por Agotamiento Emocional, Cinismo y Eficacia Profesional; y la Autoeficacia en tripulantes de cabina. Para lograr llevar a cabo la investigación el presente estudio es de un diseño no experimental transversal y correlacional, ya que no va interferir ni provocar ninguna conducta en la población a estudiar. Asimismo, este estudio se realizara en un momento dado y un tiempo definido. Además, relacionara dos o más variables (Hernández, Fernández & Baptista, 2006).

Diversos estudios manifiestan que existe una relación entre el síndrome de burnout y la autoeficacia, como en el estudio de Ballinas-Aguilar, Alarcón-Morales y Balseiro-Almario en el 2009, donde concluyeron que si bien hay funciones de los puestos de trabajo que ocasionan agotamiento también pueden generar ciertos niveles de satisfacción que contribuyen a la autoeficacia, estos resultados fueron arrojados en el estudio de Síndrome de Burnout en enfermeras. Dicho esto, la evidencia permite que se pueda decir que se va a encontrar una relación entre el Síndrome de Burnout y autoeficacia en tripulantes de cabina.

Con el fin de comprender con mayor profundidad cuál es la relación en una población poco estudiada, la cual tiende a ser investigada desde la perspectiva del error pero evitan

comprender el por qué estos suceden y los posibles proyectos de prevención. Asimismo, como se menciona si bien la aviación es un medio de bajo porcentaje de accidentes no lo exime de la posibilidad de estos; además, que el impacto en daños de este tipo de siniestros puede ser mayúsculo. Por otro lado, el estudio podría informar a las empresas sobre ciertos parámetros necesarios para tomar en cuenta cuando trabajen con dicha población. Con esto los tripulantes de cabina, podrán conocer los beneficios que podrían darse si se implementaran estándares en las organizaciones para disminuir el estrés laboral y potenciar su talento.

El estudio podrá explicar mejor, si finalmente la autoeficacia se ve afectada ante el síndrome de burnout, y si cuando esta no está bien delimitada y tiende a ser débil. También, se debe recordar que los seres humanos somos organismos que respondemos de forma integrada, es decir que ciertos eventos no solo afectan la situación explícita, sino que además, afectan los contextos en los que interactúan, la parte emocional, cognitiva y conductual (Álvarez, Ibarra & García, 2010). Finalmente, es necesario recordar que según Álvarez et al. (1991), en su estudio sobre el desgaste profesional, menciona que al presentarse los síntomas de fatiga y desganarse los servicios que se ofrecen, bajan su calidad por la pérdida de visión sobre el objetivo propio del puesto de trabajo.

CAPITULO 2: MÉTODO

Diseño

Es por esto que la presente investigación tiene como objetivo identificar la relación que existe entre el Síndrome de *Burnout*, que está compuesto por Agotamiento Emocional, Cinismo y Eficacia Profesional; y la Autoeficacia en tripulantes de cabina. A la par, se desea determinar si existe una relación entre las dimensiones y las variables sociodemográficas con la población

trabajada. Para lograr llevar a cabo la investigación el presente estudio es de un diseño no experimental transversal y correlacional, ya que no va interferir ni provocar ninguna conducta en la población a estudiar. Asimismo, este estudio se realizara en un momento dado y un tiempo definido. Además, relacionara dos o más variables (Hernández, Fernández & Baptista, 2006).

2.1 Participantes

La muestra estuvo compuesta por 157 participantes, tripulantes de cabina que se encontraban trabajando en la aviación comercial. Para obtener el tamaño muestral se utilizó el programa de GPower versión 3.1.9.2, con un tamaño del efecto de .20, un poder estadístico de .80 y con un error de .05, se obtuvo una muestra de 153 participantes. El muestreo fue probabilístico intencional (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Los participantes tienen entre los 21 y 60 años de edad ($M= 33.04$, $DE=7.55$); viven en Lima, de los cuales 82.2% (129) provienen de Lima metropolitana, 15,9% (25) de provincia y 1.9% (3) del extranjero. Se encuentran trabajando actualmente, 17.8% (28) son del sexo masculino y el 82.2% (129) son del sexo femenino. En cuanto al estado civil, el 65.5% (103) son solteros, 22.3% (35) son casados, 11.5% (18) son divorciados y 0.6 % (1) es viudo. Respecto a la presencia o no de hijos, el 52.2% (82) no tienen hijos y el 47.8% (75) manifiesta tener hijos. En el grado de instrucción, se encontró que 54.8% (82) tienen estudios superiores completos, 2.5% (4) superior incompleto, 38.2% (60) técnica completa; 0.6% (1) técnica incompleta y 3.8% (6) solo secundaria. Además, el 31 % (52) estudiaron la profesión de tripulantes de cabina y el 66. 9% (105) otras carreras. Por otro lado, se obtuvo los datos referentes a los meses de experiencia profesional con un mínimo de 12 meses y un máximo de 444 meses ($M= 116.64$, $DE=85.77$), y el

tiempo que vienen laborando actualmente en la empresa es entre 12 a 312 meses ($M=69.87$, $DE=51.11$).

2.2 Medidas

Ficha de datos sociodemográficos. Se toma en cuenta la edad, sexo y profesión. También, el estado civil, la presencia o no de hijos, su nacionalidad y grado de instrucción. Además, lugar donde adquirieron los conocimientos de la profesión que desempeñan, años de experiencia y el tiempo que se encuentran laborando en la empresa actual (ver Apéndice B).

Inventario de Burnout de Maslach-General (ver Apéndice D). El inventario tiene como finalidad, medir el nivel de intensidad de burnout. Está compuesto por tres dimensiones: Agotamiento Emocional, Cinismo y Eficacia Profesional. Se usará el inventario de MBI-General Survey de Maslach, creada en 1996. Está diseñada para cualquier tipo de profesionales, fue adaptada al español por Gil-Monte en el 2002. Millán y D'Aubeterre realizan un estudio donde analiza la propiedades psicométricas con muestra Venezolana multiocupacional en el 2012, donde se obtuvo que la mayoría de los ítems muestran un valor aceptable en su aporte para la comunidad. Obtuvo un resultado positivo respecto a su consistencia interna con un .84. Para motivos de esta investigación, se utilizara la adaptación para Latinoamérica realizada por Moreno, Aranda y López (2015).

La prueba tiene un total de 16 ítems que tienen una puntuación de frecuencia de tipo Likert que va del 1 a 5, donde 1 representa a “*nunca*”, mientras que 5 es el equivalente a “*siempre*”. La primera dimensión está compuesta por seis ítems, la segunda y tercera por cinco ítems. Se puede afirmar la presencia del síndrome de burnout cuando las dos primeras

dimensiones obtienen una puntuación alta mientras que la dimensión de “*Eficacia Profesional*” debe obtener una baja puntuación.

Dicha adaptación, presenta una muestra peruana que valida la aplicación para el presente estudio, por lo que es adecuada utilizar (Moreno et al., 2015). Se realizó con población latinoamericana, un análisis factorial mediante el método de componentes principales y la rotación de varimax para ver la correlación de las variables. Se obtuvo tres factores, donde se explica 53.85% de la varianza. La escala de desgaste emocional presenta un 19.36 de la varianza total, eficacia profesional con un 17.45%, y el cinismo con un 17.03%. Se pudo obtener una consistencia interna de .86 para el primer factor, un .75 para el segundo y finalmente, .70 para el último factor.

El coeficiente de consistencia interna (análisis de confiabilidad de las puntuaciones) alfa de Cronbach del inventario es de .75 para Latinoamérica, .75 para Eficacia profesional, .86 para Agotamiento y .70 para Cinismo (Moreno, Aranda & López, 2015)

Escala de autoeficacia general de Baessler & Schwarzer (1993) (ver Apéndice C).

Tiene como objetivo conocer el sentir respecto a la capacidad de competencia personal para actuar ante estímulos estresores. Fue adaptada en el 2000 para una población española por Suárez, García y Moreno. En el 2010, la prueba fue adaptada por Cid, Orellana y Barriga. Donde concluyeron que dicha escala era adecuada para su uso en población Chilena, de igual forma ocurre para la población española y peruana. En dicha investigación se obtuvo que la confiabilidad, mediante el cálculo del alfa de Cronbach, es de .84, demostrando que los elementos son homogéneos, asegurando una consistencia del constructo de autoeficacia. (Cid, Orellana & Barriga, 2010).

Para objeto de esta investigación se utilizará la Escala de Autoeficacia General adaptada para la población peruana por Grimaldo (2005). Consta de 10 ítems, con una escala de respuesta del 1 que es "*Incorrecto*" al 4 "*Cierto*" donde los puntajes totales, pueden ir desde los 10 a 40 puntos. En la adaptación se obtuvo correlaciones satisfactorias entre la autoeficacia y la calidad de vida, el coeficiente de consistencia interna de .81, menciona que esto tiene un peso importante tomando en cuenta que es una escala pequeña. Asimismo, se realizó un análisis de componentes principales, donde el primer factor fue el único con un valor propio superior a uno, evidenciando su unidimensionalidad donde explica el 39% de la varianza total.

2.3 Procedimiento

Las pruebas fueron aplicadas a tripulantes de cabinas que viven en Lima y se encuentran laborando actualmente, el tiempo de recojo de la información tuvo una duración de 2 meses en el año 2016. Se hizo uso de TypeForm que pudo permitirles el acceso con total comodidad según el horario que disponían, a través de un link que fue subido a su red de trabajo y en otros casos a través del contacto con la misma persona. Dentro de esta herramienta web, ellos pudieron encontrar el consentimiento informado (Apéndice A), que incluye la aceptación de la participación voluntaria y la confidencialidad de la información, que contiene una explicación breve sobre las pruebas y la posibilidad de poder contar con su participación. Asimismo, se les pidió que realizaran las pruebas en ambientes cómodos y donde no tuvieran la supervisión o la presión del tiempo. Además, se estableció bajo el *Código de ética en la investigación científica de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, INV-COD- 01, Versión 02*. Luego, pasaron a llenar la ficha sociodemográfica para corroborar su compatibilidad con los requisitos de la investigación, una vez se confirmó esto, se pasó a la aplicación los instrumentos: donde se pidió que lean atentamente las instrucciones y que respondan con la mayor sinceridad posible.

Finalmente, las respuestas fueron codificadas y digitadas en el programa SPSS (SPSS Statistics 22), realizando los análisis correspondientes que se evidencian en el siguiente apartado.

Análisis de datos

Se realizó un análisis psicométrico de los instrumentos usados, por lo que se vio la validez relacionada a la estructura interna de estos mediante el análisis factorial; y la consistencia interna de las puntuaciones mediante el coeficiente alfa de Cronbach, como parte de la confiabilidad. Se calculó los estadísticos descriptivos de acuerdo a cada dimensión y se analizó la normalidad de los puntajes obtenidos determinando la prueba estadística de correlación apropiada para analizar la relación entre el Síndrome de Burnout y Autoeficacia. Se empleara la correlación Pearson en caso normalidad y si no fuera el caso Spearman.

CAPITULO 3: RESULTADOS

Con el fin de reportar evidencias de validez y confiabilidad, se realizaron los análisis psicométricos del Inventario de Burnout de Maslach-General y de la Escala de autoeficacia general de Baessler y Schwarzer; donde se analizará la validez relacionada a la estructura interna de ambos instrumentos, es decir que se compruebe los factores y la correlación de estos con sus ítems mediante el análisis factorial exploratorio (AFE). Asimismo, se reportará la confiabilidad de las dimensiones de ambas pruebas, ya que se desea conocer la consistencia interna de las puntuaciones obtenidas mediante el coeficiente alfa de Cronbach.

Dicho esto se hará, en primer lugar, un análisis de la estructura interna del Inventario de Burnout de Maslach-General, para ello se utilizó la técnica del AFE. Sin embargo, para poder llevarla a cabo se analizó el grado de correlación entre los ítems, ya que es necesaria para poder

sopesar la posibilidad de aplicar la técnica. Debido a ello se realizaron las pruebas estadísticas de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), donde para demostrar que los ítems estén correlacionados se deben encontrar entre el rango de 0 a 1, siendo el ideal, mayor a .70. Lo arrojado de dicha prueba fue .85, siendo un resultado meritorio. Por otro lado, la prueba de Bartlett exige una significancia menor a .05, donde demuestra si las variables están relacionadas, el resultado obtenido fue estadísticamente significativo, $\chi^2 (120), = 1291.80, p < .001$. Estos resultados obtenidos permiten concluir que se puede dar pase al análisis factorial.

En el análisis factorial se aplicó el método de extracción de ejes principales con el objetivo de conocer cuántos factores pueden representar la variable y la rotación Oblimin directo, dicho análisis se realiza para dimensiones que teóricamente se espera que correlacionen entre sí (Ferrando & Anguiano-Carrasco, 2010). Para determinar la cantidad de factores a extraer que representen el Síndrome de Burnout, se aplicaron dos criterios. El primero, es autovalores mayores a uno, el cual arroja dos factores que deben ser tomados en cuenta debido a que explican un 49.13% de la varianza. El primer método sugiere una cantidad menor de dimensiones a la de los autores. Esto llevo a que se realice un criterio adicional, el gráfico de sedimentación de Cattell; sin embargo este nuevamente representa la extracción de dos factores (ver Figura 1).

Figura

Gráfico

1.

de

sedimentación de Inventario de Burnout de Maslach-General

Con el fin de ver la posibilidad de mantener la estructura original se realizó el análisis con tres dimensiones pero se pudo observar que el tercer factor extraído solo contiene dos ítems, lo que indica que el factor no podría ser interpretado, ya que contiene poca cantidad de ítems (ver Apéndice F). Dicho esto, finalmente se consideró reportar solo dos dimensiones, ya que se ha encontrado cierta recurrencia en estos resultados como en la validación de Moreno et al., en el 2015, aunque los autores decidieron mantener la estructura original.

De este análisis, se obtuvo que la primera dimensión tuvo un autovalor de 6.84 y explicó el 39.94% de la varianza. Esta agrupa 10 ítems que originalmente pertenecían a las dimensiones de Agotamiento y Cinismo; cuyas cargas factoriales se encuentran entre .53 y .87 siendo estas consideradas aceptables pues superan el valor mínimo recomendado de .30 (Ferrando & Anguiano, 2010). Esta dimensión se llamará *Distanciamiento*. La segunda dimensión, arrojó un autovalor de 2.03 y explicó el 9.25% de la varianza. Este factor si ha mantenido los ítems

originales de la dimensión de eficacia profesional. Las cargas factoriales han estado entre .33 y .70 valor considerados aceptables (ver Tabla1).

Tabla1

Matriz Factorial del Inventario de Burnout de Maslach-General

	Factor	
	Distanciamiento	Eficacia Profesional
12. Me siento ‘quemado(a)’, ‘hastiado(a)’ de mi trabajo.	.87	
9. He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo.	.85	
4. Trabajar todo el día, es realmente estresante para mí.	.83	
3. Desde que comencé este trabajo, he ido perdiendo mi interés en él.	.80	
8. Me siento fatigado(a) al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo.	.76	
1. Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo.	.74	
6. Me siento acabado(a) al final de la jornada	.63	
11. Me he vuelto más cínico, inseguro, acerca de sí mi trabajo 1rve para algo.	.61	
13. Sólo quiero hacer lo mío y que no me molesten.	.58	
15. Dudo sobre el valor de lo que realizo laboralmente.	.53	
16. En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas.		.70
7. Siento que estoy haciendo una buena contribución a la actividad de mi centro laboral.		.64
10. En mi opinión, soy muy bueno en lo que hago.		.63
5. He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo.		.61
14. Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo.		.56
2. Soy capaz de resolver adecuadamente los problemas que surgen en mi trabajo.		.33

Una vez realizado el análisis y encontrar la cantidad de factores de la variable, se pasó a realizar un análisis de confiabilidad de las puntuaciones. Para ver la consistencia interna se usó el coeficiente alfa de Cronbach, donde .70 será lo aceptable por la dimensión en general y .30 por

ítem como lo sugieren Huh, Delorme y Reid (2006). En la dimensión distanciamiento se encontró un alfa de Cronbach de .92, lo cual muestra que es una consistencia interna mayor a lo aceptable. En cuanto a la correlación ítem-test muestra un rango entre .59 a .78, estando dentro del límite permitido (ver Tabla 2)

Tabla2

Correlaciones total elementos corregida de la dimensión Distanciamiento

Ítem	Correlación ítem-test corregida
1. Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo.	.70
3. Desde que comencé este trabajo, he ido perdiendo mi interés en él.	.76
4. Trabajar todo el día, es realmente estresante para mí.	.71
6. Me siento acabado(a) al final de la jornada	.59
8. Me siento fatigado(a) al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo.	.74
9. He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo.	.78
11. Me he vuelto más cínico, inseguro, acerca de sí mi trabajo sirve para algo.	.70
12. Me siento 'quemado(a)', 'hastiado(a)' de mi trabajo.	.84
13. Sólo quiero hacer lo mío y que no me molesten.	.63
15. Dudo sobre el valor de lo que realizo laboralmente.	.56

En cuanto al factor de Eficacia Profesional arrojó un alfa de Cronbach de .77 encontrándose dentro de lo aceptable. En el análisis ítem-test estos arrojan un rango de .31 a .60 mostrando valores aceptables (ver Tabla 3).

Tabla3.

Correlación total elementos corregida de la dimensión Eficacia

Ítem	Correlación ítem-test corregida
2. Soy capaz de resolver adecuadamente los problemas que surgen en mi trabajo.	.31

5. He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo.	.56
7. siento que estoy haciendo una buena contribución a la actividad de mi centro laboral.	.61
10. En mi opinión, soy muy bueno en lo que hago.	.49
14. Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo.	.56
16. En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas.	.59

En segundo lugar, se analizaron las propiedades psicométricas para la Escala de autoeficacia general de Baessler y Schwarzer de 1993, se encontró que en la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin el resultado fue de .89 obteniendo un resultado meritorio. En cuanto a la prueba de Bartlett el resultado obtenido fue estadísticamente significativa, $\chi^2 (45) = 460.70, p < .001$. Con lo obtenido de ambas pruebas se puede afirmar que los ítems están relacionados y puede realizarse el análisis factorial.

Para saber con cuantos factores se puede representar la variable, se aplicó la extracción de ejes principales. Se aplicaron dos criterios para determinar la cantidad de factores a extraer. El primero es autovalores mayores a uno el cual sugirió que se deben tomar en cuenta dos factores que explican el 40.68% de la varianza. Este criterio sugirió un factor más del que sugiere el autor por lo que se analizó el criterio de gráfico de Cattell que sugiere la existencia de un solo factor.

(ver
Figura
2).

Figura 2. Gráfico de Sedimentación de la Escala de Autoeficacia General

Sin embargo, si se asumen dos factores, al analizar la matriz de patrón se puede encontrar que la rotación oblimin indica solo tres ítems en el segundo factor. Uno de ellos presenta una carga menor a .30, por lo que al tener un número bajo de ítems no se les puede tomar como un factor interpretable (ver Apéndice G). Dicho esto, se realizó el análisis con una sola dimensión, la cual explicó una varianza acumulada de 35.43%, la cantidad de varianza hace aceptable su unidimensionalidad, ya que se conoce dicha estructura del constructo (Grimaldo, 2005), lo cual si representa la estructura original siendo esta interpretable. Asimismo, si se eliminara el ítem con carga menor no tiene un impacto directo con la confiabilidad, por lo que se decide mantenerlo (ver Tabla 4).

Tabla 4.

Matriz factorial de la Escala de autoeficacia general de Baessler y Schwarzer

	Factor Autoeficacia
6. Cuando me encuentro en dificultades puedo permanecer tranquilo(a) porque cuento con las habilidades necesarias para manejar situaciones difíciles.	.73
5. Gracias a mis cualidades y recursos, puedo superar situaciones imprevistas.	.67
4. Tengo confianza en que podría manejar eficazmente acontecimientos inesperados.	.67
9. Si me encuentro en una situación difícil, generalmente se me ocurre qué debo hacer.	.67
7. Venga lo que venga, por lo general soy capaz de manejarlo.	.66
8. Puedo resolver la mayoría de los problemas si me esfuerzo lo necesario.	.64

10. Al tener que hacer frente a un problema, generalmente se me ocurren varias alternativas de cómo resolverlo.	.59
2. Puedo resolver problemas difíciles si me esfuerzo lo suficiente.	.49
3. Me es fácil persistir en lo que me he propuesto hasta llegar a alcanzar mis metas.	.41
1. Puedo encontrar la manera de obtener lo que quiero aunque alguien se me oponga.	.23

Al encontrar la unidimensionalidad de la variable, se realizó un análisis de confiabilidad de las puntuaciones. Para ver la consistencia interna usando el Alfa de Cronbach, donde .70 y .30 son los valores aceptables correspondientemente. La dimensión de Autoeficacia presenta un alfa de Cronbach de .81, lo cual muestra una consistencia interna mayor a lo aceptable. En cuanto a la correlación ítem-test corregidas muestran un rango entre .21 a .64, encontrando dentro de los límites permitidos, ya que si bien .21 es menor a lo esperado su eliminación no cambia en gran medida la confiabilidad de la prueba por lo que se decide mantenerla (ver Tabla 5).

Tabla5.

Correlación total elementos corregida de la variable Autoeficacia

Ítem	Correlación ítem-test corregida
1. Puedo encontrar la manera de obtener lo que quiero aunque alguien se me oponga.	.22
2. Puedo resolver problemas difíciles si me esfuerzo lo suficiente.	.46
3. Me es fácil persistir en lo que me he propuesto hasta llegar a alcanzar mis metas.	.38
4. Tengo confianza en que podría manejar eficazmente acontecimientos inesperados.	.58
5. Gracias a mis cualidades y recursos, puedo superar situaciones imprevistas.	.58
6. Cuando me encuentro en dificultades puedo permanecer tranquilo(a) porque cuento con las habilidades necesarias para manejar situaciones difíciles.	.64
7. Venga lo que venga, por lo general soy capaz de manejarlo.	.59

8. Puedo resolver la mayoría de los problemas 1 me esfuerzo lo necesario.	.57
9. 1 me encuentro en una 1tuación difícil, generalmente se me ocurre qué debo hacer.	.60
10. Al tener que hacer frente a un problema, generalmente se me ocurren varias alternativas de cómo resolverlo.	.52

Una vez obtenido los resultados psicométricos, se pasó a analizar los estadísticos descriptivos con el fin de realizar la prueba de normalidad y decidir cuál instrumento de correlación es el más adecuado para las variables Síndrome de Burnout y Autoeficacia. Como se muestra en la Tabla 6, el promedio obtenido para la variable Autoeficacia, se encuentra cercano al puntaje máximo de la prueba. También, evidencia que hay poca dispersión de los puntajes, acercándose así al promedio arrojado. En cuanto a la variable Síndrome de burnout, la dimensión distanciamiento muestra que el promedio se encuentra ligeramente orientado al puntaje máximo del factor, al igual que la media ajustada (se calculó al dividir el puntaje bruto entre el número de ítems de la dimensión). Esta dimensión, muestra una alta dispersión, mostrando que ciertos puntajes se alejan al promedio obtenido. Por otro lado, en cuanto al factor de Eficacia Profesional, se pudo conocer que el promedio se encuentra cercano al puntaje máximo de la dimensión, siendo este un resultado que se repite al realizar la media ajustada. Además, los análisis muestran poca dispersión de los puntajes.

Tabla6.

Estadísticos descriptivos de las variables Síndrome de Burnout y Autoeficacia

	Mínimo	Máximo	Media/n ítems	Media	DE	CV
Autoeficacia	23	40	-	35.92	3.59	9.98%
Distanciamiento	11	50	2.63	26.31	8.10	30.79%
Eficacia Profesional	16	30	4.27	25.61	3.11	12.16%

Seguidamente, se analizó la normalidad de los puntajes mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov, con el fin de determinar el estadístico más apropiado para analizar la relación entre la autoeficacia y las dos dimensiones del burnout. Se encontró que los factores Autoeficacia y eficacia profesional no se aproximan a la normalidad ($p < .05$). Mientras que la dimensión de distanciamiento si se aproxima a la normalidad ($p > .05$). Por lo tanto, con dichos resultados se determina que la prueba a realizar es el estadístico de correlación de Spearman (ver Tabla 7).

Tabla 7.

Prueba de Normalidad de las Variables Autoeficacia y Síndrome de Burnout

Variables	Estadístico	Sig.
Autoeficacia	.135	< .001
Distanciamiento	.068	.770
eficacia Profesional	.132	< .001

En el análisis correlacional se encontró que las hipótesis planteadas se comprobaron en su totalidad, ya que se encontró una relación positiva y significativa entre autoeficacia y eficacia profesional ($r_s = .43, p < .01$); y por el contrario una relación negativa y significativa entre distanciamiento y autoeficacia ($r_s = -.32, p < .01$). Esto quiere decir que a una mayor autoeficacia general se asocia que hay una mayor eficacia profesional, esto debido a su alta relación conceptual. Mientras que a una menor autoeficacia un mayor distanciamiento, ya que al disminuir la percepción sobre la capacidades de sí mismos, los profesionales se distancian de sus labores,

Adicionalmente también se consideraron las correlaciones de estas dimensiones con variables sociodemográficas. Donde se observa que a mayor cantidad de años de experiencia menor eficacia profesional, esto enfocado desde la perspectiva del desgaste que ocurre en la persona por el tiempo de trabajo (Álvarez & Fernández, 1991). De la misma forma ocurre con los resultados donde se evidencia que a mayor tiempo en la empresa donde labora actualmente menor eficacia profesional y menor autoeficacia. Asimismo, se observa que a mayor edad menor eficacia profesional. Por otro lado, se evidencia que a mayor cantidad de años que se laboran en la empresa actual hay un mayor distanciamiento, este resultado sirve de sustento para los anteriores, ya que estos también se rigen por el desgaste que puede tener el profesional Álvarez (2011) (ver Tabla 8).

Tabla 8.

Matriz de correlación de las variables Autoeficacia y Síndrome de Burnout

	1	2	3	4	5	6
1. Autoeficacia	-					
2. Distanciamiento	-.32**	-				
3. Eficacia Profesional	.43**	-.46**	-			
4. Años de experiencia	-.10	.08	-.17*	-		
5. Años de trabajo en empresa actual	-.27**	.37**	-.30**	.60**	-	
6. Edad	-.10	.033	-.26**	.76**	.51**	-

** $p < .01$

* $p < .05$

Asimismo se realizaron análisis comparativos, con el fin de ver si existían diferencias entre las dos dimensiones de burnout y autoeficacia con algunas variables sociodemográficas (sexo, estado civil y presencia de hijos). Según la variable sociodemográfica sexo no se encontraron diferencias significativas en ninguna de las tres variables (ver tabla 9).

Tabla 9.

Análisis comparativo de las variables Autoeficacia y Síndrome de Burnout con Sexo

Variables	Sexo		Estadístico	p
	Hombre	Mujer		
Autoeficacia	35.5	35.37	1579 ^a	.29
Distanciamiento	25.07	26.58	-.89 ^b	.37
Eficacia Profesional	25.64	25.6	1755 ^a	.81

a. Estadístico *U* de Mann Withney

b. Estadístico *T*-Student

De igual forma ocurre con los datos sociodemográficos de presencia o no de hijos, donde los resultados obtenidos evidencian que no existen diferencias significativas con alguna de las variables de autoeficacia y síndrome de burnout.

Tabla 10.

Análisis comparativo de las variables Autoeficacia y Síndrome de Burnout con Presencia de hijos

Variables	Hijos		Estadístico	p
	No	Si		
Autoeficacia	35.88	35.96	3054.50 ^a	0.942
Distanciamiento	26.45	26.16	.224 ^b	0.82
Eficacia Profesional	25.73	25.47	2828.50 ^a	0.384

a. Estadístico *U* de Mann Withney

b. Estadístico *T*-Student

Finalmente, el dato sobre el estado civil de nuestra muestra que no hay diferencias significativas con nuestras variables. Evidenciando, la posibilidad de que dichos datos sociodemográficos,.

Tabla 11.

Análisis comparativo de las variables Autoeficacia y Síndrome de Burnout con estado civil

Variables	Estado Civil		Estadístico	p
	Soltero	Casado		
Autoeficacia	35.78	36.09	1798.00 ^a	0.98
Distanciamiento	26.34	26.26	.057 ^b	0.82
Eficacia Profesional	25.69	25.66	1734.50 ^a	0.96

a. Estadístico U de Mann Withney

b. Estadístico T-Student

CAPITULO 6: DISCUSIÓN

El objetivo de la presente investigación era conocer la relación que existe entre el Síndrome de *Burnout*, que está compuesto por Distanciamiento (Agotamiento Emocional, Cinismo) y Eficacia Profesional; y la Autoeficacia en tripulantes de cabina. Los resultados obtenidos nos permiten afirmar la existencia de esta relación y la importancia que tiene dicho vínculo. La autoeficacia y la eficacia profesional en tripulantes de cabina muestran una relación significativa y esto puede deberse a la cercanía conceptual de las variables, muestra de ello es que para Bandura (1977) la autoeficacia hace referencia a la percepción que tiene la persona sobre sí mismo para realizar diversas actividades. Mientras que la eficacia profesional, dirige el concepto original hacia un área de desarrollo específica, como la laboral (Salanova, Bresó & Schaufeli, 2005). Dicho esto, las evidencias arrojan que los tripulantes de cabina presentan un grado óptimo de percepción sobre su capacidad para desenvolverse en sus funciones y responsabilidades dentro del avión. Otros estudios sostienen que si una persona no se siente capaz de desarrollarse

correctamente en su dominio, no pueden afrontar correctamente a los estresores en los que se ve expuesto (Sánchez, Guillén León, 2006; Carlotto, Gonçalves & Brazil, 2005).

Al analizar los resultados de autoeficacia con el distanciamiento laboral, se encuentra que la persona agotada emocionalmente suele presentar una actitud de desgano y poca valoración a sus funciones (Moreno-Jiménez, Rodríguez-Carvajal & Escobar, 2001). Esto ocasiona que la persona disminuya su capacidad alterando su autoeficacia (Bandura, 1997, Elvira1 & Herruzo, 2004; Basset & Estévez, 2010). Otro estudios, por el contrario, sustentan que la autoeficacia sirve como herramienta para disminuir la percepción sobre las variables generadoras de estrés, ya que presentan una mayor cantidad de estrategias para afrontar las situaciones (Rueda & Pérez-García, 2004; Sánchez, Guillén & León, 2006).

Por otro lado, la cantidad de años en la empresa, el tiempo de experiencia y la edad, pueden causar que el tripulante de cabina sienta con mayor presencia el desgaste laboral e identifique con mayor naturalidad la presencia de estresores (Gil-Monte & García-Juesas, 2008; Gascón, Olmedo & Ciccotelli, 2003). La cantidad de años en la empresa y la edad, están significativamente relacionadas debido a que ante mayor cantidad de años el desgaste y la tensión pueden dificultar las relaciones psicosociales y la percepción de los sistemas que se manejen dentro de la empresa (Gil-Monte, Unda & Sandoval, 2009; Pines y Yafe, 2001). También, cabe mencionar, que ha mayor tiempo en una empresa la persona debe adaptar ante los cambios e innovaciones, lo cual genera un estrés en las personas al desempeñarse dentro de una empresa (Gil-Monte, 2001). De igual forma, esto es debido a que el cuerpo también sufre mayor complicación para manejar situaciones de estrés (Gonzáles & Gutiérrez, 2006). Igualmente, esto también puede deberse a que muchas empresas no toman en cuenta la ergonomía que en personas de avanzada edad, toman un papel importante (Putz-Anderson, 1988). Por otro lado, diversos

estudios manifiestan que la edad no es un determinante para la aparición del Síndrome de *Burnout* (Atance, 1997). En algunos estudios se ha determinado que en los trabajadores jóvenes puede haber mayores niveles de estrés debido a que están desarrollando herramientas para manejarlo, para otros se encuentra en las personas adultas por el propio cansancio que conllevan los años de trabajo y en algunos casos se conoce que el nivel de estrés laboral no es determinado por ninguna etapa del desarrollo (Yagil, 1998; Aranda, Pando & Reyes, 2004). Tomando en cuenta esta información, podría haber más indicadores envueltos en esta variable sociodemográfica que deben seguir siendo investigadas.

Asimismo, el tripulante puede encontrarse expuesto al *Burnout*, teniendo altas probabilidades de volverse algo cíclico llegando a influenciar en su salud, más cuando las condiciones laborales no presentan mejora alguna (Ortega & López, 2003; Martínez & Ibáñez, 2002). Siendo este un motivo clave para la alza de rotación en las empresas debido a la falta de mejora y apoyo dentro del personal con el que se interactúa (Aranda, Pando & Pérez, 2004). Se debe mencionar que el proceso de recuperación es largo, siendo el entorno el que puede generar herramientas para contribuir a la mejora del trabajador, sobre su capacidad para desarrollarse (Gil-Monte, 2012; Silva & Portalaza, 2015).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se concluye que los tripulantes de cabina perciben una capacidad adecuada para realizar sus funciones. Sin embargo estas se ven disminuidas al ser expuestas a condiciones laborales de alto contenido estresor, desembocando en el Síndrome de *Burnout*.

La presente investigación puede aportar a futuros estudios, que se desarrollen en la psicología Aeronáutica. Con el objetivo de ampliar el conocimiento acerca de esta ciencia y la población que se desarrolla en esta área laboral.

Una de las principales limitaciones, son los pocos estudios que sean realizando con la presente población y el ámbito Aeronáutico. Esto, se entrelaza con el tamaño de la muestra debido a las características de esta población y el limitado acceso que se tiene a ella. Además, las pruebas fueron tomadas online, lo cual inhabilita la posibilidad de controlar el espacio y tiempo en el que se desarrolla. Asimismo, se debió tomar en cuenta el cargo que ocupaban los tripulantes de cabina, ya que los puestos como “jefe de cabina” implican una mayor responsabilidad.

Finalmente, se recomienda emprender estudios cualitativos con la población evaluada, ya que permitirían explorar en aquellos estresores a los que están expuestos, con mayor frecuencia y como su experiencia laboral toma un papel importante en el manejo de estos. También, considerar aquellas variables sociodemográficas que permitirían recolectar una mayor información, a través de métodos cualitativos. Asimismo, tomar en cuenta la variable de estrategias de afrontamiento y estudios de personalidad, para completar el estudio realizado con el objetivo de planificar un proyecto de mejora para dicha población.

REFERENCIAS

- Álvarez, R. (2011). El Síndrome de *Burnout*: Síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, 160, 1- 4. Recuperado de:
[http://datateca.unad.edu.co/contenidos/101007/Sindrome_de_Burnout_-
_sintomas_causas_y_medidas_de_atencion_en_la_empresa.pdf](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/101007/Sindrome_de_Burnout_-_sintomas_causas_y_medidas_de_atencion_en_la_empresa.pdf)
- Álvarez, E. & Fernández, L. (1991). El Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional (1): Revisión de estudios. *Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 11(39), 257-265.
- Álvarez, L., Ibarra, L. & García, E. (2010). Eficacia de un programa para la promoción del bienestar a partir de las dimensiones del esquema de sí mismo en un grupo de adultos mayores de la ciudad de Bucaramanga. *Psychologia. avances de la disciplina*, 5(1), 73-79. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2972/297224114007.pdf>
- Aranda, C., Pando, M & Pérez, M. (2004). Apoyo social y Síndrome de quemarse en el trabajo o Burnout: un revisión. *Psicología y Salud*. 14(1), 79-87.

- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215.
- Ballinas-Aguilar, A., Alarcón-Morales, C. & Balseiro-Almario, C. (2009). Síndrome de burnout en enfermeras de un centro médico. *Revista Enfermería Instituto Mexico Seguro Soc*, 17(1): 23-29.
- Boza, S. & Oré, T. (2007). *El Sector Aerocomercial Peruano: Situación y Perspectivas*. (Documento de Trabajo N° 001 – 2007/GEE). Recuperado del sitio de internet del Consorcio de Investigación Económica y Social: <http://cies.org.pe/>
- Cárdenas, S. (2009). Fallo humano: la quiebra de un paradigma. *Apuntes de Psicología*, 27(1), 21-51. Recuperado de http://www.cop.es/delegaci/andocci/files/contenidos/VOL.%2027_1_2009/vol.%2027_1_2.pdf
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2 ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Ferrando, P. & Anguiano, C. (2010). El análisis factorial como técnica de Investigación en psicología. *Papeles del Psicólogo*, 31(1), 18-33
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de administración*, 42, 43-61.
- Gascón, S., Olmedo, M. & Ciccotelli, H. (2003). La prevención del Burnout en las organizaciones: el chequeo preventivo de Leiter y Maslach. *Psicopatología y Psicología Clínica*, 8(1), 55-66.

- Gil-Monte, P. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud pública de México*. 44(1), 33-40. Recuperado de: <http://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/6365/7685>
- Gil-Monte,P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista peruana de Medicina Experimental y Salud pública*. 29(2), 237-241.
- Gil-Monte, P. & García-Juesas, J. (2008). Influencia de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería. *Interam. j. psychol.* 42 (1). 113 - 118
- Grimaldo, M. (2005). Propiedades psicométricas de la escala de Autoeficacia general de Baessler & Shwarzer. *Cultura neolatina*. 19. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/236220396_Propiedades_Psicometricas_de_la_escalade_Autoeficacia_General_de_Baessler_Schwarzer
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, L. (2006). *Metodología de la Investigación* (5a ed.). México: Mc Graw Hill
- Huh, J., Delorme, D. & Reid, L. (2006). Perceived third-person effects and consumer attitudes on prevetting and banning DTC advertising. *The Journal of Consumer Affairs*, 40(1), 90–116. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1745-6606.2006.00047.x>
- Martínez, R. & Ibañez, S. (2002). El síndrome “Burnout” entre los tripulantes de cabina de pasajeros. *Medicina aeroespacial y ambiental*, 3(5), 216-221.
- Maslach, C. (1982): *MBI. Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press

- Mengenci, C. (2014). Could burnout be a reason behind airlines accident? An Emperical Research Study in Turkish Airlines Companies. *European Journal of Business and Management*, 6(30), 52-63.
- Merino, E., Fernández, M., & Bargsted, M. (2015). El papel moderador de la autoeficacia ocupacional entre la satisfacción y la irritación laboral. *Universitas Psychologica*, 14(1), 219- 230. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.upsy13-5>
- Millán, A., & D'Aubeterre, M. (2012). Propiedades psicométricas del Maslach Burnout Inventory-GS en una muestra multiocupacional venezolana. *Revista de Psicología*, 30(1), 103-128.
- Modesto, A. (2012). *Psicología aeronáutica y Seguridad Operacional*. Manual de medicina aeronáutica. Buenos Aires: INMAE
- Moreno-Jimenez, B., Gonzales, J., & Garroza, E. (2001). Desgaste profesional (burnout), Personalidad y Salud percibida. En J. Buendía & F. Ramos (Eds.), *Empleo, estrés y salud* (pp. 59-83). Madrid: Pirámide.
- Moreno, M., Aranda, C., & López, M. (2015). Validez Factorial del Maslach Burnout Inventory-General Survey en Ocho Países Latinoamericanos. *Ciencia & Trabajo*. 17(52), 28-31.
- Oliva, E. (2005). Revisión del concepto de calidad de servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR*, 15(25), 64-80. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- Organización de Aviación Civil Internacional. (2013). *Situación de la seguridad de la aviación mundial*. Montreal, Canadá.

- Quijano, S., & Navarro, J. (2012). La autoeficacia y la motivación en el trabajo. *Apuntes de Psicología*, 30(1-3), 337-349.
- Salanova, M., Bresó, E. & Schaufeli, W.B (2005) Hacia un modelo espiral de las creencias de eficacia en el estudio del *Burnout* y del *Engagement*. *Ansiedad y Estrés*. 11(2-3), 215-231
- Schaufeli, W. & Salanova, M. (2007) Efficacy or inefficacy, that's the question: Burnout and work engagement, and their relationships with efficacy beliefs, Anxiety, Stress, & Coping, 20:2, 177-196, DOI: 10.1080/10615800701217878
- Sánchez, M., Guillén, C. & León, M. (2006) La autoeficacia percibida en el afrontamiento de riesgos laborales psicosociales como variable moduladora del burnout. . *Ansiedad y Estrés*. 12(2-3), 495-504
- Silva, M. & Portalanza, A. (2015). El burnout y su aplicación en el sector de la aviación: una aproximación conceptual. *Suma de Negocio*, 6, 204-211.

APENDICES

APENDICE A

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación se encuentra siendo conducida por Lorena Gil Grados Tejeda, estudiante de la carrera de Psicología de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). El objetivo del estudio es poder determinar si existe una relación entre Síndrome de burnout y la Autoeficacia en Pilotos y Tripulantes de Cabina de Lima Metropolitana.

Si usted acepta participar en el presente estudio, se le solicitará resolver dos breves cuestionarios, los cuales cuentan con una duración de aproximadamente 20 minutos. La información que usted brinde se mantendrá en absoluta confidencialidad y sólo será utilizado para fines de investigación.

Su participación es voluntaria, por lo cual usted puede acceder a participar y retirarse en el momento que crea oportuno. Las respuestas brindadas serán codificadas usando únicamente su número de identificación, por ello, en todo momento se protege su anonimato. Es importante mencionar, que el investigador no se compromete a entregar resultados individuales del estudio.

En caso tenga alguna duda sobre los puntos anteriormente mencionados, siéntase en la libertad de poder efectuar preguntas en cualquier momento de su participación. Asimismo, si alguna de las preguntas del cuestionario le pareciera incomoda tiene el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderla, de lo contrario se le agradece de antemano responder todas las preguntas y hacerlo con la mayor sinceridad posible.

En caso de tener alguna duda sobre su participación o sobre el estudio, puede contactarse con la autora al siguiente correo electrónico: u201210255@upc.edu.pe

Yo _____ con DNI _____ he sido informado (a) del estudio de investigación del alumno Lorena Gil Grados Tejeda y he decidido:

Firma del investigador

Firma del participante

APENDICE B

FICHA DE DATOS

1. Sexo:

Masculino ( )   Femenino ( )

2. Edad: _____

3. Lugar de Nacimiento: _____

4. Estado Civil

Soltero ( )   Casado ( )   Viudo ( )   Divorciado ( )

5. Presencia o no de hijos

Si ( )   No ( )

6. Grado de instrucción: _____

7. Institución de Estudios: _____

8. Años de experiencia: _____

9. Cantidad de horas de vuelo: _____

10. Empresa donde labora actualmente: _____ Años: _____

APÉNDICE C

ESCALA DE AUTOEFICACIA GENERAL

Las siguientes afirmaciones se refieren a tu capacidad para resolver problemas. Lee cada una de ellas, y marca la alternativa que consideres conveniente. No hay respuestas correctas, ni incorrectas. Usa la siguiente escala para responder a todas las afirmaciones

1	2	3	4
INCORRECTO	APENAS CIERTO	MAS BIEN CIERTO	CIERTO

MARCA TODAS LAS AFIRMACIONES

	Incorrecto (1)	Apenas cierto (2)	Más bien cierto (3)	Cierto (4)

1. Puedo encontrar la manera de obtener lo que quiero aunque alguien se me oponga.	1	2	3	4
2. Puedo resolver problemas difíciles si me esfuerzo lo suficiente.	1	2	3	4
3. Me es fácil persistir en lo que me he propuesto hasta llegar a alcanzar mis metas.	1	2	3	4
4. Tengo confianza en que podría manejar eficazmente acontecimientos inesperados.	1	2	3	4
5. Gracias a mis cualidades y recursos, puedo superar situaciones imprevistas.	1	2	3	4
6. Cuando me encuentro en dificultades puedo permanecer tranquilo(a) porque cuento con las habilidades necesarias para manejar situaciones difíciles.	1	2	3	4
7. Venga lo que venga, por lo general soy capaz de manejarlo.	1	2	3	4
8. Puedo resolver la mayoría de los problemas si me esfuerzo lo necesario.	1	2	3	4
9. Si me encuentro en una situación difícil, generalmente se me ocurre qué debo hacer.	1	2	3	4
10. Al tener que hacer frente a un problema, generalmente se me ocurren varias alternativas de cómo resolverlo.	1	2	3	4

APÉNDICE D

MBI-G

Conteste con sinceridad, como en las ocasiones anteriores, las siguientes frases indicando la frecuencia con que Ud. ha experimentado ese sentimiento.

Escriba en cada cuadrícula el número correspondiente. Recuerde que sus respuestas son confidenciales.

1: nunca   2: casi nunca   3: algunas veces   4: casi siempre   5: siempre

	1	2	3	4	5
1. Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo	1	2	3	4	5
2. Soy capaz de resolver adecuadamente los problemas que surgen en mi	1	2	3	4	5

trabajo					
3. Desde que comencé este trabajo, he ido perdiendo mi interés en él	1	2	3	4	5
4. Trabajar todo el día, es realmente estresante para mí	1	2	3	4	5
5. He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo	1	2	3	4	5
6. Me siento acabado(a) al final de la jornada	1	2	3	4	5
7. Siento que estoy haciendo una buena contribución a la actividad de mi centro laboral	1	2	3	4	5
8. Me siento fatigado(a) al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo	1	2	3	4	5
9. He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo	1	2	3	4	5
10. En mi opinión, soy muy bueno en lo que hago	1	2	3	4	5
11. Me he vuelto más cínico, inseguro, acerca de si mi trabajo sirve para algo	1	2	3	4	5
12. Me siento 'quemado(a)', 'hastiado(a)' de mi trabajo	1	2	3	4	5
13. Sólo quiero hacer lo mío y que no me molesten	1	2	3	4	5
14. Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo	1	2	3	4	5
15. Dudo sobre el valor de lo que realizo laboralmente	1	2	3	4	5
16. En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas	1	2	3	4	5

APENDICE F

Matriz de patrón^a

	Factor		
	1	2	3
9. He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo.	.954		
3. Desde que comencé este trabajo, he ido perdiendo mi interés en él.	.882		
12. Me siento 'quemado(a)', 'hastiado(a)' de mi trabajo.	.831		
4. Trabajar todo el día, es realmente estresante para mí.	.631		
11. Me he vuelto más cínico, inseguro, acerca de sí mi trabajo sirve para algo.	.607		
1. Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo.	.462		.338
15. Dudo sobre el valor de lo que realizo laboralmente.	.416		
13. Sólo quiero hacer lo mío y que no me molesten.	.395		
16. En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas.		.705	
7. Siento que estoy haciendo una buena contribución a la actividad de mi centro laboral.		.649	
10. En mi opinión, soy muy bueno en lo que hago.		.629	
5. He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo.		.615	
14. Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo.		.571	
2. Soy capaz de resolver adecuadamente los problemas que surgen en mi trabajo.		.331	
6. Me siento acabado(a) al final de la jornada			.872
8. Me siento fatigado(a) al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo.	.313		.552

APÉNDICE G

Matriz de patrón^a

	Factor	
	1	2
4. Tengo confianza en que podría manejar eficazmente acontecimientos inesperados.	.772	
6. Cuando me encuentro en dificultades puedo permanecer tranquilo(a) porque cuento con las habilidades necesarias para manejar 1tuaciones difíciles.	.765	
5. Gracias a mis cualidades y recursos, puedo superar 1tuaciones imprevistas.	.676	
7. Venga lo que venga, por lo general soy capaz de manejarlo.	.655	
9. 1 me encuentro en una 1tuación difícil, generalmente se me ocurre qué debo hacer.	.652	
10. Al tener que hacer frente a un problema, generalmente se me ocurren varias alternativas de cómo resolverlo.	.501	
8. Puedo resolver la mayoría de los problemas 1 me esfuerzo lo necesario.	.427	.301
2. Puedo resolver problemas difíciles 1 me esfuerzo lo suficiente.		.828
3. Me es fácil per1stir en lo que me he propuesto hasta llegar a alcanzar mis metas.		.317
1. Puedo encontrar la manera de obtener lo que quiero aunque alguien se me oponga.		

Método de extracción: factorización de eje principal.

Método de rotación: Oblimin con normalización Kaiser.^a