



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIA HUMANAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

BURNOUT Y CALIDAD DE VIDA EN COLABORADORES DE TRIPULACIÓN  
AÉREA EN UNA AEROLÍNEA COMERCIAL DE LIMA

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

**AUTORA**

PILAR ALLAUCA QUINTANA  
ORCID: 0000-0002-6788-9583

**ASESORA**

DRA. LAURA FAUSTA VILLANUEVA BLAS  
ORCID: 0000-0001-5862-2660

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

COMPORTAMIENTO HUMANO EN LAS EMPRESAS Y  
ORGANIZACIONES

**LIMA, PERÚ, FEBRERO DE 2022**

## **DEDICATORIA**

Dedicado a Dios por sostenerme siempre y así permitir mi fortaleza, constancia, dedicación y pasión en cada nuevo proyecto.

### **AGRADECIMIENTOS**

A mis padres Jorge y Pilar, por acompañarme siempre en mis triunfos y fracasos, a mis hermanos Coco y Lauri por su aliento que va acompañado siempre por una gran sonrisa desde pequeños, a mi querido hijo Rafael quien se convirtió en mi motor y motivo, a mi ahijada Nicole por su cariño y admiración de siempre y al amor de mi vida Enrique, por apoyarme y compartir tanto conmigo a lo largo de esta carrera. A los docentes de la Universidad Alas Peruanas, por todos los aprendizajes recibidos durante los cinco años de mi formación profesional como psicóloga. A mi familia, por el apoyo constante para el desarrollo de este estudio; a los tripulantes de cabina la aerolínea comercial Avianca, por su colaboración y apoyo al momento de la recolección de la muestra.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	2
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	3
<b>RESUMEN</b> .....	7
<b>ABSTRACT</b> .....	8
<b>RESUMO</b> .....	9
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	10
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Justificación e importancia del estudio.....	16
1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos .....	17
1.4. Limitaciones de la investigación.....	17
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes de estudios.....	20
2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.....	24
2.3. Definición conceptual de la terminología empleada .....	40
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	42
3.2. Población y muestra.....	42
3.3. Hipótesis.....	44
3.4. Variables-operacionalización.....	44
3.5. Metodos y técnicas de investigación .....	45
3.6. Procesamiento de los datos.....	51
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	
4.1. Análisis de la fiabilidad de las variables .....	54
4.2. Resultados descriptivos con las variables .....	56
4.3. Contrastación de hipótesis .....	64
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1. Discusiones.....	66
5.2. Conclusiones.....	68
5.3. Recomendaciones.....	69
<b>REFERENCIAS</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Consecuencias del burnout en los trabajadores
Tabla 2	Distribución de la muestra
Tabla 3	Operacionalización de las variables
Tabla 4	Normas percentilares de la Escala MBI
Tabla 5	Normas percentilares de la Escala de Calidad de Vida
Tabla 6	Descriptivos de las muestras de burnout y calidad de vida
Tabla 7	Kolmogorov Smirnov de la muestras de este estudio
Tabla 8	Niveles de burnout en los tripulantes de cabina
Tabla 9	Niveles de despersonalización en tripulantes de cabina
Tabla 10	Niveles de realización personal en tripulantes de cabina
Tabla 11	Niveles de calidad de vida en los tripulantes de cabina
Tabla 12	Calidad de vida y burnout según sexo en los tripulantes
Tabla 13	Calidad de vida y burnout según edad en los tripulantes
Tabla 14	Calidad de vida y burnout según número de hijos en los tripulantes
Tabla 15	Calidad de vida y burnout según tiempo en el trabajo en los tripulantes
Tabla 16	Relación entre burnout y calidad de vida en tripulación aérea

## LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Fases de desarrollo del burnout
- Figura 2 Niveles de síndrome de burnout
- Figura 3 Niveles de despersonalización en tripulantes de cabina
- Figura 4 Niveles de realización personal en tripulantes de cabina
- Figura 5 Niveles de calidad de vida en tripulantes de cabina

# BURNOUT Y CALIDAD DE VIDA EN COLABORADORES DE TRIPULACIÓN AÉREA EN UNA AEROLÍNEA COMERCIAL DE LIMA

PILAR ALLAUCA QUINTANA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

## RESUMEN

En 220 tripulantes de cabina que laboran en una aerolínea comercial de Lima se evaluó la relación entre burnout y calidad de vida. El tipo de investigación empleado fue no experimental cuantitativa, siendo el diseño correlacional descriptivo, empleándose para la recolección de los datos el inventario de Burnout de Maslach (MBI) y la Escala de Calidad de Vida de Olson y Barnes. El estudio identificó como niveles prevalentes a los niveles altos (22.7% en alto y 24,5% en moderado), así mismo, se identificaron diferencias significativas  $p < 0.05$  en el burnout general y sus dimensiones, despersonalización, agotamiento emocional según edad y tiempo en el trabajo. En relación a la calidad de vida, se halló que el 27.3% de tripulantes de cabina la perciben como muy bajo, el 22.7% como bajo, el 25.5% como medio y solo el 24.5% como alto, identificándose diferencias significativas  $p < 0.05$  según edad, número de hijos y tiempo en el trabajo. El estudio concluyó, identificando correlación negativa y significativa  $p < 0.05$  entre la calidad de vida con el burnout a nivel general y sus dimensiones; despersonalización y agotamiento emocional, y correlación positiva y significativa  $p < 0.05$  entre la calidad de vida con la realización personal.

**Palabras clave:** calidad de vida, burnout, tripulantes de cabina.

# BURNOUT AND QUALITY OF LIFE IN AIR CREW EMPLOYEES IN A COMMERCIAL AIRLINE IN LIMA

PILAR ALLAUCA QUINTANA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

## ABSTRACT

In 220 cabin crew working in a commercial airline in Lima, the relationship between burnout and quality of life was evaluated. The type of research used was non-experimental quantitative, being descriptive correlational, using the Maslach Burnout Inventory (MBI) and the Olson and Barnes Quality of Life Scale for data collection. The study identified high levels as prevalent levels (22.7% high and 24.5% moderate), likewise, significant differences  $p < 0.05$  were identified in general burnout and its dimensions, depersonalization, emotional exhaustion according to age and time at work. In relation to quality of life, it was found that 27.3% of cabin crew perceive it as very low, 22.7% as low, 25.5% as medium and only 24.5% as high, identifying significant differences  $p < 0.05$  according to age, number of children and time at work. The study concluded, identifying a negative and significant correlation  $p < 0.05$  between quality of life with burnout at a general level and its dimensions; depersonalization and emotional exhaustion and a positive and significant correlation  $p < 0.05$  between quality of life and personal fulfillment.

**Keywords:** quality of life, burnout, cabin crew.



# BURNOUT E QUALIDADE DE VIDA EM FUNCIONÁRIOS DA TRIPULAÇÃO AÉREA DE UMA LINHA AÉREA COMERCIAL EM LIMA

PILAR ALLAUCA QUINTANA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

## RESUMO

Em 220 tripulantes de cabine de uma companhia aérea comercial em Lima, foi avaliada a relação entre burnout e qualidade de vida. O tipo de pesquisador utilizado foi quantitativo não experimental, com desenho correlacional descritivo, utilizando-se o Maslach Burnout Inventory (MBI) e a Escala de Qualidade de Vida de Olson e Barnes para coleta de dados. El estudio identificó como niveles prevalentes a los niveles altos (22.7% en alto y 24,5% en moderado), así mismo, se identificaron diferencias significativas  $p < 0.05$  en el burnout general y sus dimensiones, despersonalización, agotamiento emocional según edad y tiempo no trabalho. Em relação à qualidade de vida, verificou-se que 27,3% dos tripulantes de cabine a perceberam como muito baixa, 22,7% como baixa, 25,5% como média e apenas 24,5% como alta, identificando diferenças significativas  $p < 0,05$  de acordo com a idade, número de filhos e tempo de trabalho. O estudo concluiu, identificando uma correlação negativa e significativa  $p < 0,05$  entre qualidade de vida com burnout em nível geral e suas dimensões; despersonalização e esgotamento emocional e relação positiva e significativa  $p < 0,05$  entre qualidade de vida e realização pessoal.

**Palabras chave:** Qualidade de vida, burnout, tripulação da cabine

## INTRODUCCIÓN

El estrés laboral crónico o síndrome de burnout es considerado por la Organización Mundial del Trabajo (OIT, 2016) como uno de los principales problemas psicosociales que padecen los trabajadores en sus centros laborales, puesto que deteriora de manera significativa la salud y bienestar psicológico de las personas. Este mismo organismo, afirma que algunas actividades laborales que su función implica relacionarse con personas, tienden a presentar mayores factores de riesgo asociados al burnout, afectando en muchos casos su salud psicológica y calidad de vida y la de sus familias, por ello, en el contexto de la población de este estudio, tripulantes de cabina, es muy importante que se desarrollen estudios que identifiquen la prevalencia del burnout, porque un trabajador con estrés crónico puede poner en riesgo a los pasajeros y la tripulación.

En el contexto laboral actual de los tripulantes de cabina de las aerolíneas comerciales del Perú y América Latina, existen muchos factores de riesgo que incrementan la probabilidad de padecer estrés crónico, debido en gran medida a la inestabilidad de los horarios laborales, la exposición a accidentes aéreos y los viajes continuos a destinos aleatorios impuestas por las aerolíneas aéreas, incumpliendo en muchos casos los protocolos de seguridad aérea impuesta por la Dirección General de Aeronáutica Civil del Perú. El estrés prolongado y no tratado hace que muchos tripulantes de cabina desarrollen síndrome de burnout afectando su calidad de vida y bienestar psicológico que se manifiestan operacionalmente mediante el desarrollo de desórdenes emocionales como, ansiedad, estrés, depresión, etc.

Lo mencionado anteriormente, hace que en este estudio se tenga como objetivo general identificar el tipo de asociación entre el burnout ( $V_1$ ) con la calidad de vida ( $V_2$ ) en tripulantes de cabina de una de las aerolíneas comerciales más

importantes con sede en el Perú, asumiendo como tesis, que existe una relación inversa y significativa entre ambas variables. El estudio se divide en cinco capítulos.

Primer capítulo, se presentó la problemática Internacional y Nacional del síndrome de burnout en tripulantes de cabina y colaboradores del transporte aéreo comercial, seguido de la pregunta de investigación, objetivos, justificación y limitaciones para el desarrollo de este estudio.

Segundo Capítulo, se presenta una síntesis de las principales investigaciones nacionales e internacionales que servirán como argumento para contrastación de los resultados de este estudio. También, se presenta una síntesis correspondiente a las variables burnout y calidad de vida, necesarios para explicar los resultados, conclusiones y recomendaciones del estudio.

Tercer Capítulo, se describe y explica el marco metodológico, es decir, se puntualiza el tipo y diseño de investigación, las características de la población, así como los criterios para la selección de la muestra, del mismo modo se explica y define conceptual y operacionalmente la  $V_1$  y la  $V_2$ , su forma de medición en el estudio y las propiedades psicométricas de los instrumentos empleados.

En el penúltimo capítulo, se presentan los estadísticos descriptivos y niveles de cada variable, también se presentan los resultados del test de KS, así como los resultados de la comparación entre la  $V_1$  y la  $V_2$  en relación al tiempo en el trabajo, número de hijos y estado civil de los tripulantes de cabina, por último, se presenta los resultados de la relación entre las variables con la rho de Spearman.

En el último capítulo, se desarrolla la discusión científica de los resultados de este estudio contrastándolos con los resultados de estudios empíricos presentados en los antecedentes y marco teórico, finalmente, lo que se ha concluido y lo que se recomienda.

**CAPÍTULO I**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

La OIT (2016) considera al síndrome de burnout como uno de los principales problemas de salud pública, puesto que el impacto en la salud de la población económicamente activa y en el PBI de las naciones es alto. El burnout se ha vuelto incontrolable en algunos sectores laborales como el de los tripulantes de cabina que enfrentan situaciones estresantes en el desarrollo de sus tareas laborales diarias, poniendo en riesgo su salud psicológica y la de los pasajeros, contraponiendo los acuerdos internacionales en seguridad aérea de la Administración Federal de Aviación y de la Dirección General de Aeronáutica Civil del Perú. Esta problemática se presenta en gran medida en las aerolíneas debido a que las compañías aéreas latinoamericanas no desarrollan estudios que identifiquen la prevalencia del burnout de los tripulantes previamente a la implementación de su programa de salud ocupacional

El burnout, se encuentra en el índice internacional de enfermedades de la OMS, dentro de la categoría, problemas relacionados para enfrentar la vida, afirmando que es un problema mundial (Forbes, 2011), por ello, es importante que se identifiquen como estrategia de control por parte de la autoridad aérea los niveles de burnout en los tripulantes de cabina de las aerolíneas comerciales con sede en Lima, ya que cumplen un papel importante en el desarrollo de la buena atención y seguridad de las personas en el transporte aéreo de pasajeros tal como lo evidencia Gimeno (2018) quien identificó que más del 50% de accidentes aéreos de la aviación comercial del 2012 al 2016, se debieron a fallas humanas siendo una de las causales más relevantes el estrés crónico (burnout).

El burnout, es definido por Maslach y Jackson (1981) como el deterioro significativo de la salud de la persona, que se manifiesta mediante el agotamiento

emocional, la despersonalización y dificultades para el establecimiento de sus relaciones sociales, mientras que la calidad de vida es definida por la OMS (1995) como la percepción que presentan las personas de la importancia de su vida en los ambientes sociales donde se desarrolla. En tal sentido, en el contexto de los tripulantes de cabina de una aerolínea comercial del Perú, se encuentra afectada en muchos casos como consecuencia de pasar muchas horas en vuelos comerciales con horarios rotativos (Arévalo, 2017); dejando en evidencia que el ambiente laboral de los tripulantes de cabina es altamente estresante en la actualidad, a pesar de que se han implementado protocolos de buenas prácticas que mitiguen los factores de riesgo laboral. Los dos constructos psicológicos objeto de este estudio, burnout ( $V_1$ ) y calidad de vida ( $V_2$ ) son muy relevantes al momento de determinar el nivel de riesgo humano en la seguridad de los vuelos comerciales, por ello es constantemente tomado en cuenta en las evaluaciones y certificaciones de la Asociación Aeronáutica del Perú al momento de licenciar alguna línea comercial en territorio peruano.

En la actualidad, las empresas de servicio de transporte aéreo comercial tienen como objetivo dar una buena atención y garantizar la seguridad de los ocupantes del avión (Zorrilla, 2002), siendo ello muy importante no solo para que los pasajeros sean bien atendidos, sino también para garantizar la seguridad de todos los que viajan en el avión. La OACI (2015) reportó que más del 50% de los accidentes aéreos en la aviación civil se deben a fallas humanas de alguno de los tripulantes de cabina, por ello es indispensable que su ambiente debe presentar herramientas que faciliten el desarrollo de sus tareas fortaleciendo de esta manera los factores protectores contra la ansiedad, estrés y miedos, tal como lo evidenciaron Aranda et al. (2004) en un estudio con tripulantes de cabina y pilotos, pues concluyeron hallando, que los altos

niveles de estrés laboral en tripulantes de cabina, incrementan la probabilidad de desarrollar altos niveles de inestabilidad emocional.

A nivel internacional, el burnout es un constructo psicológico ampliamente estudiado por la psicología en diferentes ambientes laborales, incluido la aviación comercial, dejando en evidencia el alto impacto del burnout en los tripulantes de cabina de aerolíneas comerciales, tal como lo demostró Gil-Grados (2018) quien halló que el burnout en tripulantes de cabina los hace menos eficaces al momento de desarrollar sus tareas, mientras Rodríguez (2016) identificó que los tripulantes de cabina con burnout, presentan un con bajo desempeño laboral. A pesar de los hallazgos empíricos presentados por la comunidad científica y las organizaciones que protegen al trabajador, la Organización de la Aviación Civil (OACI, 2003) no ha definido una posición concreta respecto a los protocolos de tratamiento para los tripulantes de cabina con altos niveles de estrés laboral en el servicio de aviación civil; pues históricamente se ha negado a desarrollar estudios epidemiológicos que determinen los niveles de burnout en los tripulantes de aerolíneas comerciales, no precisando una conceptualización de dicho problema emocional en el manual de vuelo para operadores minimizándolo solamente como fatiga laboral.

A nivel local, se han desarrollado pocos estudios en aerolíneas comerciales con sede en Perú, sin embargo, los estudios de Arévalo (2017) demostró que las altas horas de vuelo de los tripulantes de cabina, producen un alto deterioro emocional que afecta la salud física y emocional de los trabajadores, por ello, es muy imperante que a nivel local se desarrollen estudios como el presente, que busquen identificar la prevalencia del síndrome de burnout en los trabajadores de la aviación civil, puesto que la exposición a estresores laborales durante largos periodos impactan en su calidad de vida y salud psicológica y calidad de vida y la de sus familias.

Los argumentos expuestos, evidencian el alto del impacto del burnout en el desarrollo personal y emocional de los tripulantes de cabina, por ello es importante desarrollar proyectos de investigación, que también identifiquen el tipo de relación entre la calidad de vida y el síndrome de burnout, ayudando de esta manera la construcción de un servicio aerocomercial más seguro.

## **1.2. Justificación e importancia del estudio**

El estudio se justifica teóricamente, puesto que al identificar los niveles de la  $V_1$  y la  $V_2$  en tripulantes de cabina incrementará el conocimiento de estas variables en esta población, haciendo además que la evidencia empírica asociado al contexto de los tripulantes de cabina se más sólido y profunda. Por último, los resultados podrán ser empleados para una discusión científica con resultados de estudios posteriores tanto en la población peruana, latinoamericana y mundial.

Así mismo, presenta justificación aplicativa, ya que mediante la investigación se podrá determinar el nivel de burnout que presentan los colaboradores de una aerolínea comercial y el nivel de calidad de vida que ellos perciben tener. Esto es muy importante, ya que en trabajadores que presentan jornadas laborales intensas y largas existe un alto riesgo de que se genere estrés laboral. Por lo tanto, en esta investigación se obtendrán datos de la  $V_1$  y  $V_2$  que permitirán a los directivos de la aerolínea tomar decisiones más eficientes que beneficien al bienestar de los trabajadores y el de la organización.

El estudio también presenta justificación social, puesto que la población de estudio, tripulantes de cabina de líneas aerocomerciales peruanas no es una población de fácil acceso para el desarrollo de estudios empíricos que identifiquen su calidad de vida y salud emocional, por ello, los resultados de este estudio podrán ser



utilizados como evidencia para demostrar que los tripulantes de cabina son una población vulnerable a desarrollar desordenes emocionales y burnout.

Finalmente, podemos afirmar que la investigación es relevante porque permite integrar y comparar los niveles de calidad de vida, según variables sociodemográficas como la edad, sexo, tiempo en la tripulación aérea, etc., esto permitirá identificar los estratos laborales con mayor calidad de vida y con mayor riesgo para desarrollar síndrome de burnout.

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. *Objetivo general***

Determinar cuál es la relación entre el burnout y la calidad de vida en los colaboradores de tripulación aérea de una aerolínea comercial de Lima.

#### **1.3.2. *Objetivos específicos***

- Determinar el nivel de burnout en los colaboradores de la tripulación aérea en una aerolínea comercial de Lima.
- Determinar cuáles son las diferencias significativas en el nivel burnout en función de la edad y el sexo en los colaboradores de tripulación aérea en una aerolínea comercial de Lima.
- Establecer el nivel de calidad de vida en los colaboradores de tripulación aérea en una aerolínea comercial de Lima.
- Determinar cuáles son las diferencias significativas en el nivel de la calidad de vida en función de la edad y el sexo en los colaboradores de tripulación aérea en una aerolínea comercial de Lima.

### **1.4. Limitaciones de la investigación**

El estudio presento limitaciones en el financiamiento, puesto que fue asumido en su totalidad por la autora, por ello solo se consideró como muestra de estudio a los tripulantes de cabina de una sola aerolínea comercial de con sede en Lima, Perú.

También, presento limitación metodológica, puesto que no existen instrumentos que midan las variables conjuntamente, en tripulantes de cabina de aerolíneas con sede en Perú, por ello, se tuvo que evaluar y adaptar al contexto peruano la Escala de Miedos a Coronavirus y la Escala de Calidad de Vida de Olson y Barnes.

Por último, presenta limitación bibliográfica, pues en la literatura científica local no han hallado estudios que correlacionen y comparen la  $V_1$  y  $V_2$  en tripulantes de cabina de aerolíneas comerciales con sedes en Perú, por ello, se han considerado como antecedentes empíricos a estudios inter nacionales o que aborden una de las variables de este estudio.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes de estudios**

### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

Sarabia-Cobo et al. (2016) analizaron la relación entre estrés (burnout) y calidad de vida profesional, en una muestra de 57 profesionales españoles de la salud mental. Se aplicó para la variable estrés el Inventario de Maslach (MBI) y para calidad de vida el Cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP-35). Respecto al burnout destacan los niveles medios (47.6%) y los niveles altos (37.2%), según sexo y edad no hubo diferencias significativas. Los hallazgos en calidad de vida general las diferencias tampoco fueron significativas para sexo y edad ( $p > 0.05$ ). Finalmente, se halló una correlación significativa y negativa entre las dimensiones del burnout y calidad de vida general en el trabajo; agotamiento emocional ( $r = -0.745$ ), la dimensión despersonalización ( $r = -0.687$ ), mientras que, con la dimensión realización en el trabajo ( $r = 0.547$ ) una correlación positiva.

Montoya (2016) estableció en una muestra de 122 participantes de un centro de educación de Colombia, la relación de estrés laboral con calidad de vida. El estudio fue de tipo aplicativo y el diseño no experimental, empleándose para la medición de las variables, el Whoqol Bref de Calidad de Vida (OMS) y el Cuestionario de Estrés – MPS. Respecto a los resultados, se hallaron niveles de estrés alto y muy alto, donde los síntomas emocionales como angustia o preocupación se presentan en un 52.5% de los participantes. Finalmente, se halló relación altamente significativa y negativa entre estrés laboral y las dimensiones de la calidad de vida ( $p < 0.001$ ).

Arévalo (2017), desarrollo una investigación en pilotos aéreos, sobre el burnout, engagement y estrategias de regulación emocional. La muestra estuvo compuesta por 51 pilotos aéreos argentinos de ambos sexos. El tipo de investigación, fue cuantitativo y el diseño no experimental correlacional, aplicándose como

instrumentos el Cuestionario de Regulación Emocional (CERQ), el Inventario de Estrés Maslach (MBI) y el Utrecht Work Engagement (UWES). El nivel de burnout prevalente es el medio y bajo, mientras que en el engagement es el nivel moderado. El estudio concluyó hallando una relación inversa y significativa entre la cantidad de trabajo con el agotamiento emocional del burnout.

Aguirre et al. (2018), desarrollaron en una muestra de 161 participantes chilenos de tráfico aéreo, un estudio sobre el burnout, estrés laboral, satisfacción y el conflicto trabajo-familia. El estudio fue a través de la metodología descriptiva, correlacional transversal. Se emplearon el Cuestionario MBI de burnout, el instrumento de medición de detonantes de estrés laboral para pilotos – IMDELP y finalmente el Cuestionario conflicto trabajo-familia. Se halló un nivel de burnout moderado, así mismo, en el estrés laboral un nivel moderado, se hallaron finalmente, diferencias significativas entre el burnout con la cantidad de horas laborables y agotamiento, el conflicto trabajo-familia con el agotamiento y el estrés laboral con el cinismo.

Calderón (2020), determinó la relación del burnout con la satisfacción laboral en una muestra de 32 personas que laboran como pilotos en una línea aérea de Bolivia. Se aplicó el Inventario de burnout de Maslach y la Escala de Satisfacción Laboral – SL-ARG. La metodología aplicada de este estudio fue de tipo descriptiva, de diseño correlacional-transversal. Respecto a los resultados, se halló relación altamente significativa e inversa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los participantes. Finalmente, el autor revela una gran importancia de la salud mental y el bienestar psicológico de los colaboradores en su ambiente laboral.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Gil-Grados (2018), investigó en tripulantes de cabina de una aerolínea de Lima la relación del síndrome de burnout y la autoeficacia. El muestreo fue probabilístico e intencional en 157 participantes. El estudio fue de tipo cuantitativo y de diseño correlacional, así mismo, se utilizaron Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de autoeficacia general de Baessler y Schwarzer (1996). Los resultados demuestran una correlación significativa y positiva entre la autoeficacia y la eficacia profesional, además no se hallaron diferencias significativas según sexo, número de hijos y estado civil. Finalmente, el estudio determina que cuando perciben una adecuada capacidad para ejecutar sus funciones, pero se ven disminuidas al estar expuestos a condiciones que desembocan en burnout.

La Madrid (2017), desarrollo un estudio sobre la satisfacción laboral y el burnout en colaboradores de atención al cliente de una aerolínea de Lima. El estudio fue de tipo correlacional no experimental de enfoque cuantitativo. La muestra estuvo compuesta por 130 participantes. Se aplicaron el Inventario de Burnout de Maslach y el Inventario de Satisfacción Laboral de Sonia Palma. El estudio concluye, determinando que no existe una correlación significativa ( $p > 0.05$ ) entre la satisfacción laboral y el burnout, adicionalmente identificó que el nivel prevalente de burnout es el medio y el nivel prevalente de satisfacción laboral es el bajo.

Rodriguez (2016), desarrollo un estudio en una muestra de 99 tripulantes aéreos del Callao, la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral. El estudio de tipo aplicada, tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional transeccional, aplicándose como instrumentos el Inventario de Estrés Laboral Crónico y el Test de Desempeño Laboral, contruidos y validados para este estudio. Se halló un nivel moderado (35%) y alto de burnout (45%), respecto al desempeño laboral se halló un nivel regular (23%) y bueno (24%). Finalmente, el estudio concluye que existe

una correlación significativa moderada y positiva entre el burnout y el desempeño laboral, donde los participantes anteponen el cumplimiento de sus funciones al estrés percibido.

Garcés et al. (2020), desarrollo un estudio sobre la calidad de vida laboral y el síndrome de burnout en una muestra de tipo no probabilístico intencional conformada por 129 colaboradores de una tienda por departamento de Lima Metropolitana. La metodología del estudio fue de tipo descriptivo-correlacional y no experimental de corte transeccional, de ambos sexos utilizándose como instrumentos a la Escala de Calidad de vida en el Trabajo GOHISALO y el cuestionario de Maslach Burnout Inventory. En la investigación se halló una relación significativa y negativa ( $p < 0.05$ ) entre calidad de vida y las dimensiones de agotamiento y despersonalización, mientras que, con la dimensión desarrollo personal existe una relación significativa y positiva. Finalmente, existe una relación significativa e inversa entre la calidad de vida laboral y el síndrome de burnout.

Milla (2021), en una muestra de 123 colaboradores de una empresa, buscó desarrollar la relación del clima laboral con el síndrome de burnout. El muestreo fue de tipo censal. Se aplicó el Cuestionario de clima laboral (CL-SPC) y el Inventario de síndrome de burnout de Maslach. La metodología del estudio fue de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental transversal. Los resultados hallados demuestran una relación no significativa ( $p > 0.05$ ) entre ambas variables, sin embargo se hallaron relación significativa entre las dimensiones de  $V_2$  con las dimensiones de  $V_1$ , autorrealización y despersonalización ( $r = -.183$ ;  $p = .042$ ), autorrealización y realización personal ( $r = .186$ ;  $p = .039$ ), involucramiento laboral y agotamiento emocional ( $r = -.341$ ;  $p = .000$ ), involucramiento laboral y despersonalización ( $r = -.224$ ;  $p = .013$ ), supervisión y despersonalización ( $r = .235$ ;  $p = .005$ ), supervisión y realización

( $r=-.254$ ;  $p=.009$ ), comunicación y realización ( $r=.272$ ;  $p=.002$ ) y, condiciones laborales y realización personal ( $r=.236$ ;  $p=.009$ ).

## **2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado**

### **2.2.1. *Burnout***

#### **Definición conceptual de burnout.**

Definirlo ha sido polémica en la comunidad científica, pues han surgido algunas controversias en relación acerca del dominio teórico del constructo, en tal sentido, para este estudio se consideró la definición teórica propuesta originariamente por Maslach desde 1977 en la Asociación de Psicología Americana, difundida posteriormente a toda la comunidad científica por Maslach y Jackson en 1981 con la publicación del Manual del Maslach Burnout Inventory.

Dos de los representantes más importantes de burnout y que contribuyeron a su sensibilización fueron; Maslach y Jackson, los cuales lo definen como la respuesta extrema del organismo frente al estrés crónico experimentado por una persona en el trabajo, esta condición produce un desgaste emocional, despersonalización y desgaste social en los individuos afectando su calidad de vida Maslach y Jackson (1981).

Por otro lado, Bosqued (2008) conceptualiza al síndrome de burnout como el conjunto de respuesta emocionales, cognitivas y físicas de las personas para hacer frente a estresores laborales, esta condición hace que los individuos se encuentren generalmente desanimada, insatisfecha y lábil, llegando en algunos casos a percibirse en un mundo que no tiene control.

También, Pérez (2000) indica que es la respuesta conductual de las personas para hacer frente a las demandas estresantes en el trabajo, estas demandas se van incrementando con el tiempo comprometiendo significativamente el rendimiento



laboral de las personas y su salud integral. Laboralmente esta condición del trabajador, hace que no se encuentre motivado, que presente actitudes negativas, estando involucrado permanentemente en conflictos con sus compañeros de trabajo.

Así mismo, Gil-Monte y Peiró (1997) la consideran como el conjunto de actitudes y sentimiento negativos para hacer frente al estrés laboral crónico, afectando significativamente su ambiente laboral y familia; mientras que, Preciado-Serrano y Vásquez-Goñi (2010) la considera como la respuesta extrema frente al estrés laboral crónico, esta condición hace se encuentre alterada permanentemente de forma emocional y social.

Otro de los pioneros en la definición conceptual del constructo, Dale (1979) la considera como la correspondencia conductual en las personas para hacer frente al estrés crónico, esta condición laboral hace que los trabajadores presenten un cansancio emocional, físico y mental permanente.

Por último, Schaufeli y Enzmann (1998) conceptualizan al burnout como una manifestación permanentemente negativa de las personas frente a las tareas laborales, siendo sus principales manifestaciones conductuales; la baja motivación, el agotamiento y el bajo sentido de competencia.

### **Constructos psicológicos asociados al burnout.**

El síndrome de burnout es una de las manifestaciones más extremas que tienen la persona para hacer frente a los factores de riesgo en el trabajo, en tal sentido, los trabajadores que la padecen no solo afectan negativamente las relaciones laborales con sus compañeros en el trabajo, sino también sus relaciones personales en todos los ámbitos sociales donde se desempeña, puesto que, el agotamiento emocional y despersonalización hace que las personas experimenten un deterioro significativo de su calidad de vida y bienestar psicológico.

### **Burnout y empatía.**

La empatía es la habilidad social superior que desarrollan solo las personas y que les permiten entender los sentimientos de otras personas, fortaleciendo de esta manera las relaciones sociales gratificantes. Los trabajadores que padecen de burnout, tienden a ver afectado esta capacidad, puesto que el agotamiento emocional y despersonalización hace que carezcan de empatía con sus trabajadores y con sus familiares, generándoles en muchos casos un vacío emocional que solo puede ser llenado con más trabajo (Figley, 1995).

### **Burnout y problemas familiares.**

El ambiente familiar contrario a lo que se creía finales del siglo pasado afecta significativamente el ambiente familiar del trabajador, puesto que la sobrecarga laboral y el agotamiento emocional hacen que todas las personas involucradas socialmente con la persona que la padecen experimenten, por lo general, problemas sociales, por ejemplo las madres que padecen burnout, tienden a descuidar la crianza de sus hijos, mientras que los padres con este problema tienden a tener conflictos con los hijos (Morén, 2002), en las últimas décadas diversos estudios han demostrado que el estrés laboral crónico afecta significativamente la vida de pareja, siendo en muchos casos uno de los factores de riesgo más importantes en algunos sectores laborales, ocasionando la separación o divorcio.

### **Burnout y desempleó.**

La personas que padecen burnout disminuyen significativamente su desempeño laboral, puesto que sus competencias laborales se encuentran afectados por el agotamiento emocional, en tal sentido, es importante precisar tal condición puede ser una causante de despido laboral, sobre todo en sectores laborales como la aviación comercial, en donde los tripulantes de cabina y pilotos deben tener una

salud física y psicológica óptima, pues, un error humano puede causar la muerte de todos los pasajeros a las cuales se le brinda el servicio (OACI, 2003).

Por otro lado, algunos investigadores como, Carlotto y Gobbi (2001) conociendo este vínculo estrecho entre burnout y desempleo, tuvieron iniciativas para conceptualizar el constructo psicológico de burnout del desempleado con la finalidad de explicar el agotamiento emocional de las personas que buscan empleo y no lo encuentran.

### **Burnout y sentido de vida.**

Uno de los principales indicadores según Maslach y Jackson (1981) es la despersonalización, el cual hace referencia a las conductas y actitudes de los trabajadores por concentrarse totalmente y solamente en las actividades laborales, a pesar de encontrarse agotado emocionalmente, perdiendo según Frankl (1987) sus motivaciones personales que le dan un sentido a su vida generando por ello, aburrimiento y falta de iniciativa en el trabajo y el hogar, además se incrementa generalmente la sensibilidad al fracaso (Harrison, 1999).

### **Síntomas de burnout.**

Si bien se manifiesta en las personas mediante el agotamiento emocional, despersonalización y dificultades sociales, sin embargo, la intensidad como la experimenta cada persona es diferente, por ello Sahili (2015) refiere que dicho deterioro va verse influenciado por el tipo de personalidad y recursos sociales con el cual presenta la persona, para este autor el síndrome de burnout puede ser identificado en las personas considerando tres aspectos:

El primer indicador, es el relacionado con el compromiso laboral, puesto que, para la persona con burnout, ya no es gratificante cumplir sus funciones laborales (Sahili, 2015).

El segundo indicador, es el relacionado con el desgaste emocional, condición que hace que experimente con mayor frecuencia emociones negativas, se manifiesta pesimista e inseguro teniendo dificultades significativas para el manejo de sus impulsos incrementando la probabilidad de padecer desordenes emocionales (Sahili, 2015).

El tercer indicador, es el relacionado con el desajuste comportamental de la persona en el trabajo y ámbitos sociales, y se manifiesta mediante los crecientes conflictos sociales que tienen los trabajadores con sus compañeros de trabajo y familiares, afectando de esta manera, muchas veces sus relaciones interpersonales (Sahili, 2015).

### **Modelo tridimensional del síndrome de burnout.**

Propuesto por Maslach y Jackson (1981) fue uno de los que estructuró el constructo en la comunidad científica, en tal sentido en la actualidad es uno de los más utilizados para estudiar el síndrome de burnout.

Este modelo considera que el burnout inicia con el agotamiento emocional de los trabajadores, para posteriormente despersonalizarse y finalmente, experimentar problemas en su interacción social. Otros representantes del modelo como Golembiewski et al. (1983) consideran que inicia con la baja realización personal y termina con el agotamiento personal.

En la literatura científica, también existen una corriente grande de académicos que se opone a las concepciones sobre el burnout del modelo tridimensional, siendo uno de los principales representantes Lee y Ashforth (1993) quienes afirman que este modelo carece de evidencia empírica suficiente que respalde la propuesta teórica de Maslach, es decir, que demuestre que el estrés crónico se inicia con el agotamiento

emocional desarrollándose en algunos casos prototipos que demuestren experimentalmente la ineficacia del modelo Gil-Monte (1994).

A pesar de las debilidades del modelo tridimensional del burnout antes mencionadas, podemos afirmar que el modelo es uno de los más utilizados para estudiar el burnout, ya que presenta muchas ventajas aplicativas, pues postulan solamente tres dimensiones; agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, los cuales pueden ser medidos con el Maslach Burnout Inventory (MBI).

**a) Agotamiento emocional.**

Se caracteriza por la presencia de fatiga y sensación de agotamiento al momento de desarrollar las tareas laborales, esta sensación generalmente se manifiestan acompañados de sentimientos negativos como ira, frustración, tensión, ansiedad que afectan la motivación laboral de las que la padecen (Maslach et al., 2001). En la Escala MBI los puntajes altos en esta dimensión son un indicador de que los trabajadores carecen de recursos personales para la gestión de sus emociones, caracterizándose por ser emocionalmente inestable (Golembiewski, 1998). En el campo de la aviación comercial, el agotamiento emocional puede afectar la salud emocional y física de los tripulantes de cabina, puesto que al encontrarse en el segmento de servicios la exponen permanentemente a afrontar situaciones estresantes en su relación con los usuarios (pasajeros).

**b) Despersonalización.**

Se caracteriza por el distanciamiento voluntario de los trabajadores para relacionarse con su entorno cercano y consigo mismo, es decir, se niegan a establecer relaciones afectivas con sus familiares, amigos y compañeros de trabajo, suprimiendo en su totalidad las actividades de ocio que antes eran gratificantes para

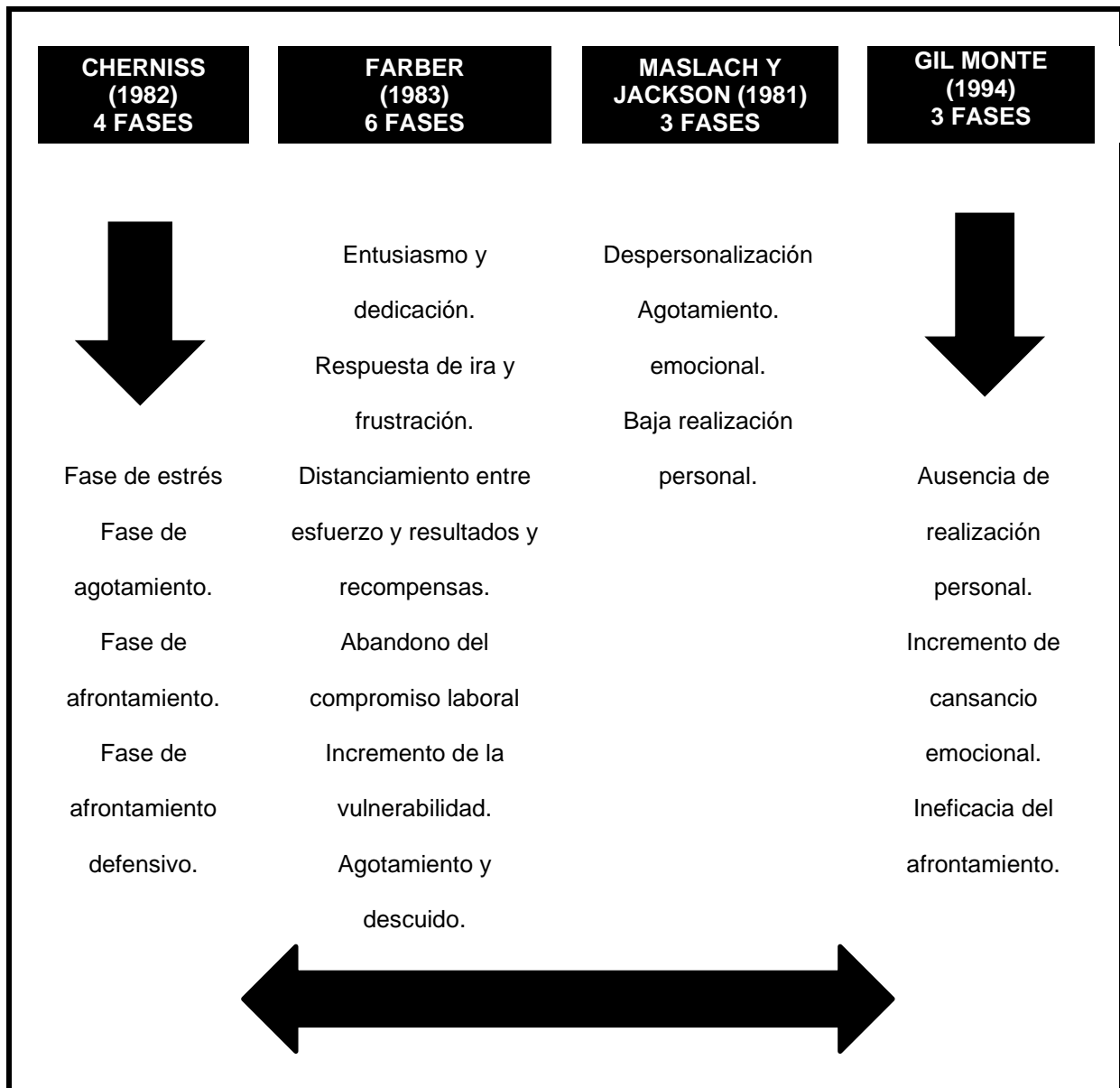
ellos, alejándose de las necesidades sociales que los hacen humanos (Maslach et al., 2001). En la Escala MBI los puntajes altos en esta dimensión, son un indicador de que los trabajadores tienen un significativo deterioro personal, como consecuencia de la exposición prolongada a eventos estresantes en el trabajo, inhibiéndolo de las manifestaciones emocionales a sus seres queridos (Golembiewski, 1998).

**c) Realización personal.**

Se caracteriza por la permanente autoevaluación negativa de sus competencias, por lo tanto, experimenta relaciones interpersonales problemáticas en el trabajo y el hogar. En la Escala MBI los puntajes altos en esta dimensión, son un indicador de que los trabajadores perciben que sus tareas laborales no tienen sentido para su desarrollo personal, pero, sin embargo, es su principal prioridad (Maslach et al., 2001).

**Procesos de desarrollo del burnout.**

Es uno de los problemas laborales que mayor impacto tiene en la calidad de vida de los trabajadores, puesto que, la manifestación de la sintomatología y la intensidad en el cuadro clínico se manifiesta de forma individual en cada persona dificultando la capacidad de operacionalizar el problema. A lo largo del siglo XX se ha intentado conceptualizar y explicar el desarrollo de este constructo destacando sobre todos los modelos que brindaban una visión global. A continuación, en la siguiente Figura 1, se presentan los principales indicadores de desarrollo del burnout desde la perspectiva de los actores más destacados.

**Figura 1***Fases de desarrollo del burnout*

Otras variables personales que intervienen en el desarrollo del síndrome de burnout son; los rasgos de personalidad, el desarrollo de habilidad y competencias para la vida y la sobrecarga laboral (Gonzales, 2009). Las tres variables mencionadas anteriormente, deben analizarse profundamente junto a un modelo teórico de desarrollo del burnout, puesto que es la manera más eficiente de explicar y abordar el estrés laboral crónico de forma individual (Sahili, 2015).

### **Prevalencia del burnout.**

Es considerado por la Organización Mundial de la Salud como una enfermedad de riesgo laboral (OMS, 2010), puesto que su prevalencia en la Unión Europea es la segunda más alta. Un estudio con trabajadores de la Comunidad Europea, identificó que esta variable laboral explica el 60% de las ausencias laborales, siendo los principales estresores; las deficiencias de la infraestructura laboral, la sobrecarga laboral y el acoso laboral, sumado a ello, se halló que el 28% de los colaboradores se percibió en la última década como sobre-expuesto a factores psicosociales en el trabajo.

Maslach (1993) considera a la  $V_1$  como un síndrome de agotamiento emocional, que se padece debido al estrés crónico en el trabajo, este problema no ha sido ajeno en el Perú, donde algunos estudios han evidenciado una alta prevalencia en diferentes profesionales, como; Arias y Jiménez (2013) identificaron que el 93.7% de docentes peruanos padecen de burnout moderado, por otro lado, Arias et al. (2013) hallaron que el 54.3%, demostrando de esta manera que los factores de riesgo a desarrollar estrés en los profesionales peruanos, es muy alta.

En este estudio, se buscó identificar la prevalencia del burnout en tripulantes de cabina de una aerolínea comercial de Lima, respondiendo a esta problemática, se considera importante tener el perfil psicológico de estos colaboradores que se



encargan de brindar servicio y seguridad en los viajes aéreos, estando expuesto a un número importante de eventos estresantes como; discusiones con los pasajeros, cambios de horarios, problemas meteorológicos, etc., que se mantienen de forma prolongada afectando su salud psicológica.

### **Consecuencias del Burnout.**

#### **Consecuencias psicológicas.**

El impacto en el bienestar psicológico y la calidad de vida de los trabajadores, por parte del estrés laboral crónico, es amplio pues no solo afecta el área emocional, si no también, el desarrollo social y familiar (Martínez, 2010).

La afectación más importante en las personas que padecen burnout se manifiesta en el área emocional, ya que el estrés laboral crónico es uno de los principales factores de riesgo para el desarrollo de ansiedad y depresión, sentimiento de indefensión, ira, tristeza, los cuales se manifiestan acompañados de pensamientos de desvaloración personal, que se traducen en una baja autoestima y autoeficacia para hacer la tarea. A continuación, en la Tabla 1, se presenta una síntesis de las principales consecuencias del burnout a nivel emocional, cognitivo y social.

**Tabla 1***Consecuencias del burnout en los trabajadores*

Nivel emocional	Nivel cognitivo	Nivel social
Ansiedad	Negativismo	Pasividad
Depresión	Insatisfacción laboral	Baja productividad
Irritación	Desaparición de	Ausentismo
Hostilidad	expectativas	Desorganización
Apatía	Desorientación cognitiva	Conflictos interpersonales
Desesperanza	Modificación de	Evitación profesional
Desmotivación	autoconcepto	Evitación de
Malhumor	Problemas de memoria	responsabilidades
Baja autoestima		
Sentimientos de inferioridad		

*Nota:* Martínez (2010).

### **Consecuencias biológicas.**

El síndrome de burnout también tiene efectos severos en la salud física de los trabajadores que la padecen, siendo uno de los más perjudicados, el sistema inmunológico (Frohn, 2011), donde, la exposición prolongada a altos niveles de estrés hace que se altere la producción de glóbulos blancos y rojos, por la señal permanente de estado de alerta que emite el sistema nervioso central, en tal sentido, incrementa la probabilidad de que los trabajadores padezcan:

- Enfermedades respiratorias.
- Problemas cardíacos.
- Diabetes.
- Problemas de sobrepeso.
- Cáncer.
- Alergias.
- Problemas en los huesos.

También produce efectos negativos en otras actividades biológicas primarias encargadas del funcionamiento biológico de las personas (Frohn, 2011). Los principales efectos del estrés laboral crónico a nivel parasimpático son:

- Fatiga crónica.
- Daño muscular.
- Alteración del sueño.
- Incremento del peso.
- Regulación vascular.
- Aceleración de muerte de células.

### **2.2.2. Calidad de vida**

#### **Definición conceptual de calidad de vida.**

La conceptualización teórica se remonta al siglo XX, empezando su interés por definirla después de la segunda guerra mundial en los Estados Unidos con la intención de conocer la percepción de las personas acerca de las condiciones de vida que experimentaban (Meeberg, 1993). Posteriormente, el constructo adquiere relevancia con el auge de la psicología de la salud, era una medida integradora del estado de bienestar de las personas. Este concepto tuvo gran acogida en el sector aeronáutica, puesto que los tripulantes de cabina se desempeñan en un ambiente laboral hostil, desenvolviéndose diariamente con estresores físicos y psicológicos (Aguirre et al., 2015), por ello, es importante para este estudio considerar las conceptualizaciones más relevantes de calidad vida, empleados en el estudio de sector económico de servicios.

Levy y Anderson (1980) consideran que es el estado de equilibrio entre el bienestar mental, social y físico, el cual necesariamente debe ser percibido por la

propia persona, en ese sentido es uno de los indicadores directos de la felicidad y satisfacción personal.

Otra de definiciones conceptuales más empleadas en los estudios es la postulada por la OMS (1995) quien considera a la calidad de vida como la percepción que presentan las personas de la importancia de su vida en los ambientes sociales donde se desarrolla, es decir del grado de satisfacción con el trabajo, vida personal, ambiente laboral, así como la percepción subjetiva de su desarrollo emocional.

En el contexto latinoamericano, uno de los investigadores y teóricos más importantes de la psicología de la salud como Ardila (2003) considera que la calidad de vida es el grado de satisfacción de los bienes que posee, de la forma como establece sus relaciones sociales y de su salud, los cuales hacen que la distancia entre la expectativa de su vida y la realidad sea casi nula.

Otros autores han querido sesgar el concepto de calidad vida a la percepción del bienestar personal, dentro de esta corriente Guillén (2003) es uno de los principales representantes definiéndolas como; la predisposición actitudinal de las personas a esforzarse por desarrollar una vida plena y satisfactoria, los principales indicadores de la buena calidad de vida en las personas son; la esperanza, la actitud positiva frente a los problemas y el equilibrio entre la salud física y mental. Así mismo, Diener (1984) la conceptualiza como el grado subjetivo de la persona sobre la felicidad y satisfacción personal, el cual genera un sentimiento de bienestar que se traducen en los indicadores biológicos y comportamentales.

Por último, Duffy (1992) conceptualiza el constructo de tres dominios diferentes, primero como un indicador de las condiciones de vida de las personas, segundo como la combinación equilibrada de las expectativas, cogniciones y

conductas objetivas y subjetivas de las personas, y tercero; grado de satisfacción que la persona experimenta.

### **Factores que influyen en la calidad de vida.**

La definición conceptual de calidad de vida busca representar de forma holística el bienestar y felicidad de las personas al momento de enfrentar los desafíos de la vida adulta, en tal sentido se han propuesto modelos teóricos que limitan su dominio al momento de describir el bienestar físico y psicológico de las personas.

Schalock et al. (2002) postulan que la calidad de vida puede agruparse en 8 grandes dominios o dimensiones los cuales se describen a continuación.

**Bienestar emocional;** esta dimensión busca identificar el grado de bienestar de la persona frente a la expresión y recepción de emociones, las personas con adecuado nivel de bienestar emocional, son empáticos, seguros.

**Relaciones personales;** esta dimensión busca identificar los indicadores de las buenas relaciones sociales de las personas, identificar si tiene un círculo de amigos y buenas relaciones familiares.

**Bienestar material;** esta dimensión busca identificar la percepción de las personas sobre sus bienes y su capacidad adquisitiva, es decir, busca determinar el grado de satisfacción de los bienes materiales necesarios para vivir en la actualidad y en el futuro junto a sus seres queridos.

**Desarrollo personal;** esta dimensión busca identificar la percepción de las personas para aprovechar las oportunidades de crecimiento personal y motivación para el fortalecimiento de las competencias profesionales.

**Bienestar físico;** esta dimensión busca identificar la percepción de salud física de las personas, este indicador es muy importante para que las personas puedan desarrollar sus actividades diariamente.

**Autodeterminación;** esta dimensión busca identificar la percepción de las personas del sentido que tiene su vida y del esfuerzo que desarrolla diariamente para conseguir sus metas.

**Inclusión social;** esta dimensión busca identificar la percepción y el valor que le dan las personas a su red social como; amigos, familiares, compañeros de trabajo, también permite identificar las competencias que perciben tener las personas para tener éxito de establecer relaciones sociales duraderas con otras personas. Por último; defensa de derechos; esta dimensión busca identificar la percepción de las personas de que se respetan sus derechos y deberes.

### **Burnout y calidad de vida en tripulación aérea.**

La ausencia de estrés laboral excesivo, sumado a la satisfacción laboral y la implicación en el trabajo son los indicadores más utilizados para definir la calidad de vida, según refiere Aycan et al, (2000), y siendo el trabajo la principal herramienta que disponen las personas para tener una vida saludable y decente, es inevitable que exista una relación entre el estrés crónico en el trabajo (burnout) con la calidad de vida, y mucho más en tripulantes de cabina que se desempeñan en un ambiente de trabajo hostil como lo demostró un estudio con 157 tripulantes de cabina latinoamericanos (Aguirre et al. 2015).

Gil-Monte y Moreno-Jimenez (2005) refiere que el burnout hace que el trabajador se “queme” en el trabajo, puesto que invalida sus competencias personales y laborales, dejándolo, agotado emocionalmente, despersonalizado y debilitado al momento de establecer relaciones sociales. En el campo de la aviación comercial el estrés laboral crónico, puede ser muy determinante en la calidad de servicio de los tripulantes de cabina a los usuarios de las aerolíneas que en muchos casos puede poner en riesgo la seguridad de todos los tripulantes del avión, tal como lo evidencia

la Organización de la Aviación Civil Internacional en su manual de seguridad en el trabajo, en el cual indica, que la salud mental de los tripulantes de cabina y pilotos es muy importante, puesto que, las conclusiones de los estudios de las causas de los accidentes aéreos han concluido determinando que 3 de 4 accidentes, eran responsabilidad de la tripulación, dado que fueron incapaces de tomar las decisiones más adecuadas, a pesar de tener las competencias y habilidades para enfrentarlo.

El contexto presentado anteriormente, evidencia la importancia que tienen en los trabajadores aeronáuticos el manejo de factores de riesgo laboral, revelando que, de no controlarlos adecuadamente, puede poner en peligro la vida de ellos mismos y sus pasajeros, por ello, en este estudio se buscó identificar el nivel de la calidad de vida y burnout en los tripulantes de cabina de una aerolínea comercial de Lima.

Aguirre (2014) en relación a los tripulantes de cabina indica que la modalidad de trabajo y las condiciones propias de las actividades en los vuelos comerciales han hecho que sea negativo para la salud mental, afectando su calidad de vida y estado de salud física, puesto que esta población sufre frecuentemente, dolores de cabeza, migraña, etc.

#### **Organización de la Aviación Civil Internacional (OACI)**

La OACI, es el ente regulador que vela el cumplimiento de las mínimas condiciones laborales de los tripulantes de cabina y pilotos en el sector aeronáutico civil, estas normas fueron creadas en 1944 con la finalidad de establecer un estándar internacional para viajes seguros en aviones, los cuales deben ser interpretados y adaptados a cada uno de los países firmantes.

El órgano supremo de la OACI, es la Asamblea el cual la conforman los 185 estados firmantes, el cual tiene como política reunirse cada 3 años con la finalidad de revisar las políticas de seguridad aérea con la finalidad de mejorar las debilidades

normativas o paliativas en situaciones críticas, plasmados en el Convenio de Chicago (OAIC, 2020).

### **2.3. Definición conceptual de terminología empleada**

#### ***Burnout***

Se define al síndrome de burnout como la respuesta extrema del organismo frente al estrés crónico experimentado por una persona en el trabajo, esta condición produce un desgaste emocional, despersonalización y desgaste social en los individuos afectando su calidad de vida (Maslach y Jackson, 1981).

#### ***Calidad de vida***

Es el estado de equilibrio entre el bienestar mental, social y físico, el cual necesariamente debe ser percibido por la propia persona, en ese sentido es uno de los indicadores directos de la felicidad y satisfacción personal (Levy y Anderson, 1980).



**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

#### ***Tipo de investigación***

Esta investigación es no experimental por no manipularse ninguna de las variables estudiadas, por otro lado, se tuvo en cuenta los parámetros de la investigación cuantitativa, puesto que se cuantificaron numéricamente los niveles de la  $V_1$  y la  $V_2$  en tripulantes de cabina de una aerolínea comercial participante del estudio (Hernández et al., 2014).

#### ***Diseño de investigación***

El diseño de investigación es correlacional, estableciéndose como propósito el tipo de relación entre la  $V_1$  y la  $V_2$  en los tripulantes de cabina, del mismo modo, por la forma de recolección de los datos es transeccional, puesto que se realizaron las observaciones en un solo momento (Hernández et al., 2014).

### **3.2. Población y muestra**

#### ***Población***

La población de este estudio la conforman los 584 tripulantes de cabina de una aerolínea comercial de Lima, de ambos sexos, los cuales se encuentran conformado por: pilotos, copilotos, azafatas, policía aéreo, auxiliar de vuelo, etc.

#### ***Muestra***

Debido a la dificultad para acceder a la población, el muestreo fue no probabilística intencional, conformando la muestra final 220 tripulantes de cabina de una aerolínea de Lima, de ambos sexos. La muestra se encuentra distribuido según función de la tripulación en la cabina como se muestra en la Tabla 2, además se consideraron algunos criterios de exclusión.

**Tabla 2***Distribución de la muestra*

Sexo		
	fi	%
Femenino	102	46.4
Masculino	118	53.6
Total	220	100.0
Edad		
	fi	%
20 - 30 años	70	31.8
31 - 40 años	94	42.7
41 + años	56	25.5
Total	220	100.0
Número de hijos		
	fi	%
1 hijo	74	33.64
2 hijos	62	28.18
3 hijos	16	7.27
0 hijos	10	4.55
3+ hijos	58	26.36
Total	220	100.0
Tiempo en el trabajo		
	fi	%
1 año	10	4.5
2 años	10	4.5
3 a 5 años	20	9.1
Más de 5 años	180	81.8
Total	220	100.0

***Criterios de exclusión***

- Participación no voluntaria en el estudio
- Tripulante de cabina en la aerolínea comercial menos de 3 meses
- Tripulante de cabina con licencia laboral.

### 3.3. Hipótesis

#### ***Hipótesis general***

Existe relación significativa entre el nivel de burnout y el nivel de calidad de vida en colaboradores de tripulación aérea de una aerolínea comercial de Lima.

#### ***Hipótesis específicas***

- Existen diferencias significativas en el nivel burnout en función de la edad y el sexo en los colaboradores de tripulación aérea en una aerolínea comercial de Lima.
- Existen diferencias significativas en el nivel de la calidad de vida en función de la edad y el sexo en los colaboradores de tripulación aérea en una aerolínea comercial de Lima.
- Existen relaciones significativas entre las dimensiones del burnout y las dimensiones de la calidad de vida en colaboradores de tripulación aérea en una aerolínea comercial de Lima.

### 3.4. Variables-operacionalización

#### ***Variable 1: Síndrome de Burnout***

Es una prolongada respuesta definiéndose mediante tres factores o componentes: agotamiento emocional, cinismo o despersonalización y sentido de ineficacia o falta de realización personal, respuestas emocionales e interpersonales crónicas en el trabajo (Maslach et al., 2001).

#### ***Variable 2: Calidad de vida***

Es el acrecentamiento de la satisfacción en la vida refiriéndose a dominios que son parte de. Se encuentran enfocados en aspectos de experiencia vital de las personas. Siendo, por ejemplo, buen estatus económico, amistades, lugar de residencia y

comunidad, formación educativa, empleo, religión, medios de comunicación, entre otros (Olson y Barnes, 1982).

**Tabla 3**

*Operacionalización de las variables*

Variable	Dimensión	Escala de medición	Escala de medición	Instrumento
Burnout	Despersonalización (DE)	Politómica	Ordinal	El Maslach Burnout Inventory (MBI)
	Realización personal (RP)	Politómica	Ordinal	
	Agotamiento emocional (AE)	Politómica	Ordinal	
Calidad de vida	Bienestar Económico (BE)	Politómica	Ordinal Cuantitativo	Escala de Calidad de Vida de Olson y Barnes
Sexo	Masculino Femenino	Dicotómica	Nominal	
Edad	20 a 30 años	Politómica	Ordinal	
	31 a 40 años			
Tiempo en el trabajo	41+	Politómica	Ordinal	Ficha sociodemográfica
	1 año			
	2 años			
	3 a 5 años			
Número de hijos	5+	Politómica	Ordinal	
	1 hijo			
	2 hijos			
	3 hijos			
	0 hijos			
	3+ hijos			

### 3.5. Metodos y técnicas de investigación

Para la evaluación y recolección de las muestras de la  $V_1$  y la  $V_2$  se emplearon como técnicas de recolección de datos, a la técnica de la encuesta, puesto que se

aplicaron dos autoinformes a los tripulantes de cabina de la aerolínea comercial participante.

### ***Escala de evaluación del burnout***

Para medir la  $V_1$  se utilizó el Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual fue elaborado por Maslach y Jackson (1986), consta de 22 ítems con una escala de medición tipo Likert de cuatro niveles. Este instrumento se construyó considerando la conceptualización teórica de los autores que consideran a la  $V_1$  como estrés crónico laboral, que se manifiesta mediante la despersonalización, agotamiento emocional y baja realización personal de los trabajadores afectando significativamente su calidad de vida. Este instrumento es uno de los más difundidos internacionalmente para evaluar el estrés laboral crónico, por ello ha sido adaptado a siendo adaptado a diferentes contextos culturales y en muchos idiomas, presentando en todos los casos coeficientes de validez y fiabilidad aceptables. En el contexto hispanoamericano fue estandarizado por Seisdedos en 1986 en una muestra de trabajadores españoles, hallando un coeficiente de fiabilidad por consistencia interna de .87 para agotamiento emocional, 0.57 para despersonalización y 0.57 para realización personal (Gil-Monte y Peiró, 1997).

Nombre de la prueba	: Maslach Burnout Inventory (MBI)
Autor	: Llaja, Sarriá y García (2007)
Estandarización	: Seisdedos (1986) España
Administración:	: Individual / Colectiva
Duración:	: 15 minutos
Objetivo	: Evaluar el estrés crónico mediante tres dimensiones:
	- Despersonalización (DE)

- Realización personal (RP)
- Agotamiento emocional (AE)

### ***Fiabilidad de la escala MBI***

Para este estudio se evaluó la fiabilidad de la escala considerando la muestra de 220 tripulantes de cabina, identificándose niveles moderados y altos de fiabilidad en el  $\alpha$  de Cronbach, indicando la fiabilidad del instrumento en esta población. Estos resultados son muy similares a los obtenidos por (Maslach y Jackson, 1986), puesto que obtuvo coeficientes de fiabilidad en el  $\alpha$  de Cronbach es superior a 0.70 en población de habla inglesa, misma tendencia obtenida por Seisdedos (1986) en población de habla hispana.

### ***Validez de la escala MBI***

En relación a la validez de constructo diversos estudios locales como los de Llaja et al. (2007) evidenciaron que todos los ítems de la escala presentan coeficientes altamente significativos en la  $v$  de Aiken, evidenciando que presentan un alto nivel de validez de contenido. Para la validez de constructo, Seisdedos (1986) evaluó la escala a través del análisis factorial confirmatorio, identificando una estructura trifactorial que explicaba más de 41% de la variabilidad de los datos,

### ***Normas percentilares de la Escala MBI***

Para este estudio considerando los 220 participantes, tripulantes de cabina que laboran en la aerolínea comercial participantes de este estudio se elaboraron normas estandarizadas con el fin de establecer los niveles de burnout de los colaboradores, considerando como parámetros las medidas de tendencia central como, media y desviación estándar, con 100 puntos de corte, clasificando la muestra en percentiles y cuatro categorías.

**Tabla 4***Normas percentilares de la Escala MBI*

PC	D1: Despersonalización	D2: Realización personal	D3: Agotamiento emocional	Nivel de Burnout	Categorías
5	0.00	20.55	2.75	41.00	
10	1.00	26.00	9.00	46.00	
15	2.00	26.00	10.00	50.00	Sin burnout
20	2.00	26.00	10.20	53.00	
25	2.00	29.00	12.00	58.00	
30	2.30	32.00	13.00	59.00	
35	3.00	32.00	13.00	59.00	
40	4.00	34.00	14.00	59.00	Bajo
45	5.00	36.00	16.00	61.00	
50	6.00	37.50	17.00	61.00	
55	7.05	38.00	18.00	62.00	
60	8.00	38.00	20.00	63.00	
65	9.00	38.00	20.00	63.00	Moderado
70	10.00	39.00	20.00	63.00	
75	10.00	39.00	22.00	63.00	
80	11.00	40.00	24.00	64.00	
85	16.00	44.00	26.00	64.00	
90	17.00	45.00	27.00	67.00	Burnout
95	17.00	45.00	30.35	69.35	
X	7.05	34.91	17.00	58.95	X
DS	5.495	7.463	7.651	7.637	DS
N	220	220		220	N



### ***Escala de evaluación de calidad de vida***

La medición de la  $V_2$  en los tripulantes de cabina se desarrolló empleando la Escala de Calidad de Vida de Olson y Barnes (1982) versión corta, el cual presenta cinco dimensiones y 35 ítems y fue construido considerando un enfoque sistémico de la  $V_2$ . Este instrumento ha sido validado a diferentes contextos culturales y diferentes países de América Latina incluido el Perú, presentando niveles de fiabilidad altos y aceptables superiores .70, debido a ello y su alta difusión es uno de los instrumentos con mayor uso para la evaluación de la calidad de vida en adolescentes y adultos de diferentes ámbitos sociales, como el sector salud, tripulantes de cabina, etc.

Nombre	: Escala de Calidad de Vida de Olson y Barnes
Autor	: Olson y Barnes (1982)
Estandarización	: Grimaldo (2010)
Administración:	: Individual / Colectiva
Duración:	: 20 minutos
Objetivo	: Evaluar la percepción de la calidad de vida de las personas

### ***Fiabilidad***

La fiabilidad de consistencia interna en su versión originaria reportó coeficientes  $\alpha$  de Cronbach superiores a 0.60, considerándose moderados y altos, mientras que, para la escala a nivel general fue superior a .80 (nivel alto). En el Perú, el instrumento fue adaptado al contexto peruano por Grimaldo (2010) en profesionales de salud encontrándose coeficientes superiores a .80 para cada una de las dimensiones, así mismo para este estudio considerando la muestra total de estudio (N= 220) se evaluó la fiabilidad por consistencia interna mediante el  $\alpha$  de Cronbach

un .84 como coeficiente para la escala total, demostrando que el instrumento es altamente confiable para medir la calidad de vida en tripulantes de cabina.

### ***Validez***

Presenta validez de constructo, puesto que presentan una estructura factorial con coeficientes de ajuste absoluto y comparativo aceptable tanto en la versión de 12 factores, seis factores y nueve factores. En el Perú el instrumento ha sido adaptado por Grimaldo (2010) en profesionales de la salud identificando validez de constructo, con cargas factoriales superiores a .30, resultados similares a los obtenidos en estudios latinoamericanos en diferentes poblaciones

### ***Normas percentilares***

Para este estudio considerando 220 tripulantes de cabina que laboran en una aerolínea comercial participantes de este estudio se elaboraron puntuaciones estandarizadas mediante percentiles con el propósito de identificar en los resultados descriptivos los niveles de calidad de vida de los participantes.

**Tabla 5***Normas percentilares de la Escala de calidad de vida*

PC	Calidad de Vida	Categorías
5	100.10	
10	103.00	
15	105.00	Muy baja
20	105.00	
25	108.00	
30	110.00	
35	111.00	
40	118.00	Baja
45	121.00	
50	122.50	
55	125.00	
60	126.00	
65	132.00	Moderada
70	133.00	
75	133.25	
80	136.40	
85	137.00	
90	141.00	Alta
95	149.65	
X	122.22	X
DS	15.542	DS
N	11.00	N

### 3.6. Proesamiento de los datos

Una vez seleccionado la muestra, se coordinó con las autoridades de la aerolínea comercial participante del estudio con la finalidad de para solicitar el consentimiento para la recolección de las observaciones y coordinar el cronograma de evaluación con los trabajadores.

Para el análisis de la descripción de la muestra se emplearon; los estadísticos de tendencia central como; M, D. S., máximo, mínimo y curtosis, así mismo, mientras que, para identificar los niveles de  $V_1$  y  $V_2$  se empleó la f, f%, M y D. S., por último, para el análisis estadístico de la correlación entre calidad de vida y burnout se emplearon como técnicas estadísticas, el Test de Kolmogorov Smirnov, la rho de Spearman y el coeficiente de significancia.

Para evaluar las propiedades psicométricas de los instrumentos utilizados se utilizaron el Alpha de Cronbach, mientras que, para la elaboración de normas se emplearon la media, desviación estándar y percentiles. Para determinar el nivel y categorías de las variables estudiadas se emplearon las frecuencias y porcentajes, mientras que, para la obtención de las hipótesis comparativas se emplearon los estadísticos  $\chi^2$ , U de Mann Whitney y T Student.

**CAPÍTULO IV**

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE**

**RESULTADOS**

#### 4.1. Análisis de la fiabilidad de las variables

**Tabla 6**

*Descriptivos de las muestras de burnout y calidad de vida*

	Calidad de vida	D1: Despersonalización	D2: Realización personal	D3: Agotamiento emocional	Burnout
N	220	220	220	220	220
Mínimo	99	0	20	0	41
Máximo	159	17	47	32	71
X	122.22	7.05	34.91	17.00	58.95
DS	15.506	5.482	7.446	7.633	7.619
Asimetría	0.337	0.598	-0.403	-0.038	-0.940
Curtosis	-0.531	-0.809	-0.713	-0.311	0.281

En la Tabla 6, se presentan los estadísticos descriptivos de las muestras de la  $V_2$  y  $V_1$  en sus tres dimensiones. Los resultados evidencian que las medias más altas la presentan las muestras de calidad de vida (15.5) y burnout (58.95), mientras que las medias más bajas la presentan las dimensiones de la  $V_1$ , despersonalización (7.05) y agotamiento emocional (17). La desviación estándar de la  $V_1$  su muestra es inferiores a 7.63, mientras que la D. S. de  $V_2$  es de 15.51.

### Prueba de normalidad de las muestras de este estudio

**Tabla 7**

*Kolmogorov Smirnov de las muestras de este estudio*

	Calidad de vida	D1: Despersonalización	D2: Realización personal	D3: Agotamiento emocional	Burnout
Media	122.22	7.05	34.91	17.00	58.95
DS	15.542	5.495	7.463	7.651	7.637
Máxima absoluta	.119	.147	.161	.107	.214
Máxima positiva	.119	.147	.102	.107	.118
Máxima negativa	-.099	-.121	-.161	-.080	-.214
K-S	.119	.147	.161	.107	.214
<i>p</i>	,001***	,000***	,000***	,004*	,000***
N	110	110	110	110	110

*ns p>0.05, \*p<0.05, \*\*\* p<0.001*

En la Tabla 7, se presentan el estadístico y el coeficiente de significancia del test de Kolmogorov Smirnov, el cual se aplicó con la finalidad de conocer si las muestras de este estudio seguían el modelo de normalidad establecido para ciencia sociales. Los resultados muestran que los coeficientes de significancia de las cinco muestras de este estudio presentan niveles  $p<0.05$ , por lo tanto, se concluye que las muestras no presentan una distribución normal, por ello, para el análisis de las diferencias significativas según variables sociodemográficas y la contrastación de la correlación de las variables se emplearon estadísticos no paramétricos.

## 4.2. Resultados descriptivos con las variables

Niveles del burnout en los tripulantes de cabina

**Tabla 8**

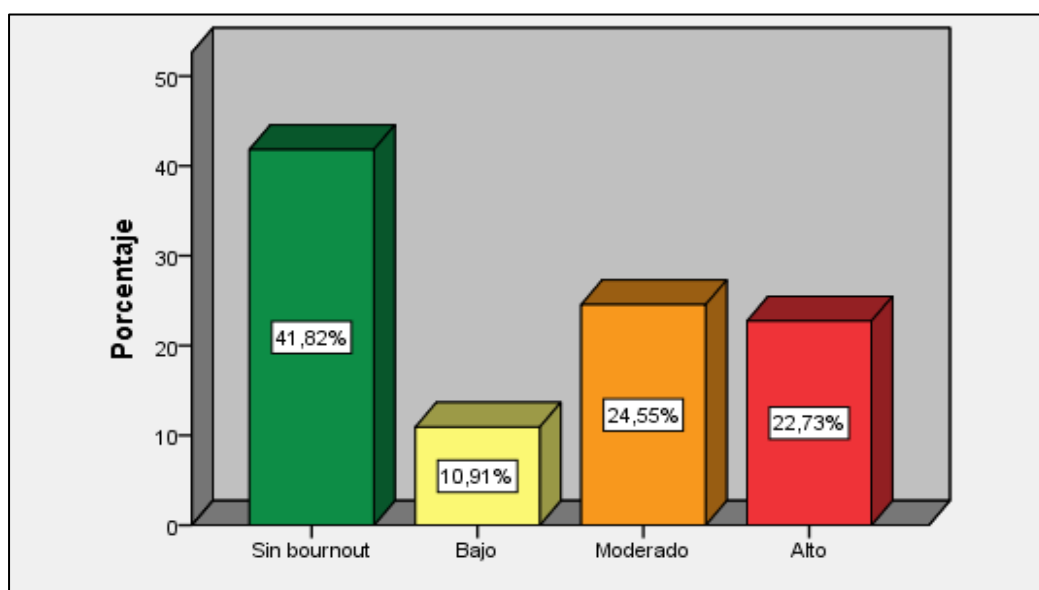
*Niveles de burnout en los tripulantes de cabina*

	fi	%
Sin burnout	46	41.8
Bajo	12	10.9
Moderado	27	24.5
Alto	25	22.7
Total	110	100.0

En la Tabla 8y Figura 2, se presenta los niveles de síndrome de burnout de los tripulantes de cabina participantes del estudio. Se observa que el 22.7% de los participantes presenta altos niveles de síndrome de burnout, el 24,5% niveles moderados. Estos resultados evidencian que un porcentaje significativo de tripulantes de cabina presentan altos niveles de estrés crónico, las cuales podrían influir negativamente en sus labores cotidianas.

**Figura 2**

*Niveles de síndrome de burnout*

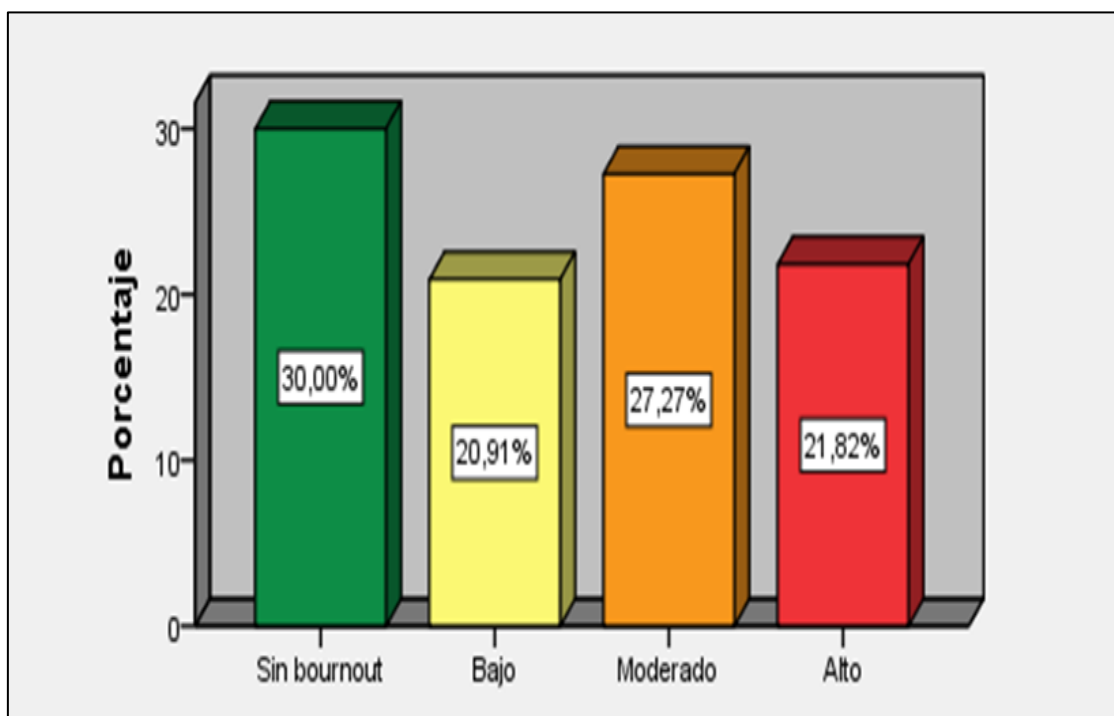




**Tabla 9***Niveles de despersonalización en tripulantes de cabina*

	fi	%
Sin burnout	33	30.0
Bajo	23	20.9
Moderado	30	27.3
Alto	24	21.8
Total	110	100.0

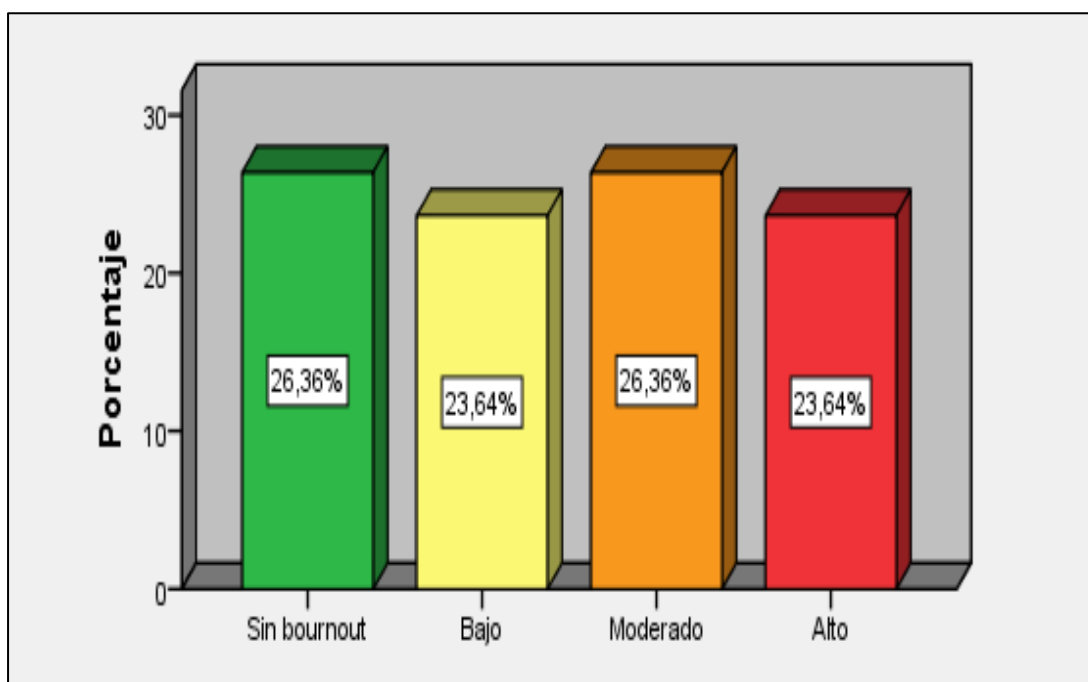
En la Tabla 9 y Figura 3, se presenta los niveles de la V<sub>1</sub> en su dimensión despersonalización en los tripulantes de cabina participantes del estudio. Se observa que el 21.8% de los evaluados presenta altos niveles de síndrome de burnout, mientras que, el 27,3% presenta niveles moderados.

**Figura 3***Niveles de despersonalización en tripulantes de cabina*

**Tabla 10***Niveles de realización personal en tripulantes de cabina*

	fi	%
Sin burnout	29	26.4
Bajo	26	23.6
Moderado	29	26.4
Alto	26	23.6
Total	110	100.0

En la Tabla 10 y Figura 4, se presenta los niveles de la  $V_1$  en su dimensión realización personal en los tripulantes de cabina participantes del estudio. Se observa que el 23.6% de los tripulantes presenta altos niveles de síndrome de burnout, el 26,4% niveles moderados, mientras que, el 23.6% presenta niveles bajos.

**Figura 4***Niveles de realización personal en tripulantes de cabina*

### **Niveles de calidad de vida en los tripulantes de cabina**

**Tabla 11**

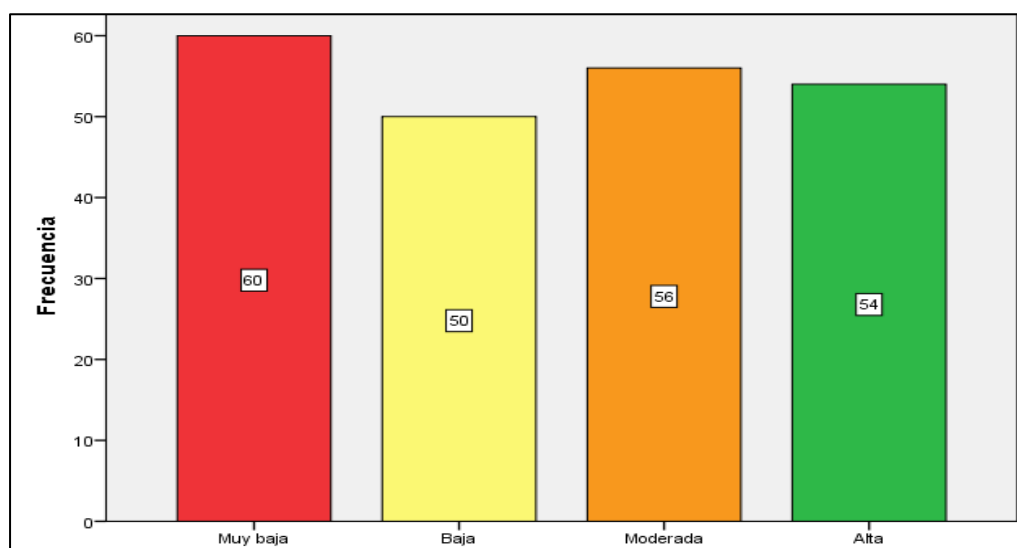
*Niveles de calidad de vida en los tripulantes de cabina*

	fi	%
Muy baja	60	27.3
Baja	50	22.7
Medio	56	25.5
Alta	54	24.5
Total	220	100.0

En la Tabla 11 y Figura 5, se presenta los niveles de  $V_2$  de los tripulantes de cabina evidenciándose que el 50% de los participantes presenta una percepción positiva de su bienestar personal y desarrollo personal, así mismo, el 27.3% de tripulantes percibe una calidad de vida muy deficiente, demostrando que casi un tercio de los participantes considera que el trabajo no es beneficioso para su desarrollo emocional y social.

**Figura 5**

*Niveles de calidad de vida en tripulantes de cabina*



### Niveles de burnout y calidad de vida según variables sociodemográficas

**Tabla 12**

Calidad de vida y burnout según sexo en los tripulantes

	Sexo	N	RP	SR	U	P
Nivel de calidad de vida	Femenino	102.00	58.32	2974.50	1360.50	0.87ns
	Masculino	118.00	53.06	3130.50		
D1: Despersonalización	Femenino	134.00	58.55	2986.00	1349.00	0.39ns
	Masculino	150.00	52.86	3119.00		
D2: Realización personal	Femenino	166.00	48.21	2458.50	1132.50	0.03*
	Masculino	182.00	61.81	3646.50		
D3: Agotamiento emocional	Femenino	198.00	59.90	3055.00	1280.00	0.18ns
	Masculino	214.00	51.69	3050.00		
Nivel de Burnout	Femenino	230.00	54.97	2803.50	1477.50	0.87ns
	Masculino	246.00	55.96	3301.50		

ns  $p > 0.05$ , \*  $p < 0.05$

En la Tabla 12, se presentan los niveles de la  $V_1$  y la  $V_2$  según sexo en los tripulantes de cabina participantes de este estudio. Los resultados muestran que las diferencias son estadísticamente significativas en la D2: realización personal del burnout ( $p=0.03$ ), siendo los colaboradores de género femenino ( $RP=48.21$ ) los que presentan los menores niveles de realización personal.

**Tabla 13***Calidad de vida y burnout según edad en los tripulantes*

	Edad	N	RP	X <sup>2</sup>	P
Nivel de calidad de vida	20- 30	70.00	66.07	23.52	0.00***
	31-40	84.00	62.56		
	41+	56.00	30.43		
D1: Despersonalización	20- 30	56.00	46.86	17.78	0.00***
	31-40	49.00	48.97		
	41+	42.00	77.27		
D2: Realización personal	20- 30	35.00	67.64	10.95	0.00***
	31-40	28.00	55.07		
	41+	21.00	41.04		
D3: Agotamiento emocional	20- 30	14.00	48.79	27.80	0.00***
	31-40	7.00	44.34		
	41+	0.00	82.63		
Nivel de Burnout	20- 30	-7.00	53.14	42.69	0.00***
	31-40	-14.00	38.24		
	41+	-21.00	87.41		

\*\*\*  $p < 0.001$ 

En la Tabla 13, se presentan los niveles de la V<sub>1</sub> y la V<sub>2</sub> según edad en los tripulantes de cabina participantes de este estudio. Los resultados muestran que existen diferencias altamente significativas ( $p < 0.00$ ) en calidad de vida, el burnout y sus dimensiones destacando por presentar los niveles más altos de burnout los colaboradores mayores de 41 años de edad (RP=87.41); así mismo, en relación a la calidad de vida se hallan diferencias significativas, evidenciando que los tripulantes menores de 30 años son los que presentan los mayores niveles de calidad de vida (RP=66.07).

**Tabla 14***Calidad de vida y burnout según número de hijos en los tripulantes*

	Número de hijos	N	RP	$\chi^2$	P
Nivel de calidad de vida	1 hijo	74.00	50.77	30.04	0.00***
	2 hijos	62.00	49.21		
	3 hijos	16.00	18.38		
	0 hijos	10.00	48.00		
	3+ hijos	58.00	79.79		
D1: Despersonalización	1 hijo	74.00	71.24	19.88	0.00***
	2 hijos	62.00	48.71		
	3 hijos	16.00	67.63		
	0 hijos	10.00	59.00		
	3+ hijos	58.00	38.72		
D2: Realización personal	1 hijo	74.00	49.38	7.59	0.11ns
	2 hijos	62.00	61.21		
	3 hijos	16.00	56.44		
	0 hijos	10.00	27.00		
	3+ hijos	58.00	61.86		
D3: Agotamiento emocional	1 hijo	74.00	55.57	7.76	0.10ns
	2 hijos	62.00	50.81		
	3 hijos	16.00	84.81		
	0 hijos	10.00	54.50		
	3+ hijos	58.00	52.52		
Nivel de Burnout	1 hijo	74.00	63.86	19.07	0.00***
	2 hijos	62.00	52.16		
	3 hijos	16.00	87.19		
	0 hijos	10.00	24.00		
	3+ hijos	58.00	45.09		

*ns p>0.05, \*\*\* p<0.001*

En la Tabla 14, se presentan los niveles de la V<sub>1</sub> y la V<sub>2</sub> según número de hijos en los tripulantes de cabina participantes de este estudio. Los resultados evidencian que el estrés laboral crónico (burnout) es más alto en los tripulantes con 3 hijos o más, además, la percepción de su calidad de vida es el más bajo de la población.

**Tabla 15***Calidad de vida y burnout según tiempo en el trabajo en los tripulantes*

Tiempo en el trabajo		N	RP	$\chi^2$	P
Nivel de calidad de vida	1 año	10.00	55.50	14.49	0.00***
	2 años	10.00	73.50		
	3-5 años	20.00	93.50		
	5+ años	180.00	117.50		
D1: Despersonalización	1 año	10.00	206.50	50.68	0.00***
	2 años	10.00	206.50		
	3-5 años	20.00	104.50		
	5+ años	180.00	100.50		
D2: Realización personal	1 año	10.00	34.50	35.41	0.00***
	2 años	10.00	34.50		
	3-5 años	20.00	144.00		
	5+ años	180.00	115.22		
D3: Agotamiento emocional	1 año	10.00	145.50	24.38	0.00***
	2 años	10.00	145.50		
	3-5 años	20.00	50.50		
	5+ años	180.00	113.28		
Nivel de Burnout	1 año	10.00	148.50	8.81	0.03*
	2 años	10.00	148.50		
	3-5 años	20.00	94.50		
	5+ años	180.00	108.06		

\* $p < 0.05$ , \*\*\*  $p < 0.001$ 

En la Tabla 15, se presentan los niveles de la  $V_1$  y la  $V_2$  según tiempo en el trabajo en los tripulantes de cabina participantes de este estudio, demostrándose que la calidad de vida es menor en los tripulantes con un año de trabajo ( $p < .001$ ), debido en gran medida a que experimental mayores niveles de burnout (RP=148.50,  $p=0.03$ ).

#### 4.3. Contrastación de hipótesis

**H<sub>0</sub>:** Existe relación significativa entre el nivel de Burnout y el nivel de calidad de vida en colaboradores de tripulación aérea de una aerolínea comercial de Lima.

**Tabla 16**

*Relación entre burnout y calidad de vida en tripulación aérea*

		D1: Despersonalización	D2: Realización personal	D3: Agotamiento emocional	Nivel de Burnout
	rho	-,644**	,396**	-,187**	-,263**
Nivel de calidad de vida	<i>p</i>	0.000***	0.000***	0.006*	0.000***
	N	220	220	220	220

\*\*\*  $p < 0.001$

En la Tabla 16, se presenta el resultado de la correlación entre el la  $V_1$  y la  $V_2$  en los tripulantes de cabina con la rho de Spearman. Los resultados evidencian que la calidad de vida se correlaciona negativamente y altamente significativa ( $p < 0.001$ ) con la despersonalización (rho=-,644), agotamiento emocional (rho=-,187) y el burnout a nivel general (rho=-,263); así mismo, que existe relación altamente significativa y positiva entre la calidad de vida con la realización personal (rho=,396).



**CAPÍTULO V**  
**DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y**  
**RECOMENDACIONES**

## 5.1. Discusiones

El estudio tuvo como objetivo general identificar el tipo de relación que existe entre el burnout y la calidad de vida de los colaboradores de tripulación aérea de una aerolínea comercial de Lima. Los resultados evidenciaron que existe relación altamente significativa  $p < .001$  inversa entre calidad de vida y burnout, lo que se puede interpretar que la exposición prolongada del estrés laboral en la tripulación aérea participante de este estudio hace que se incremente la probabilidad de percibir un bienestar psicológico negativo, puesto que considera que es una barrera para su satisfacción personal y felicidad (Levy y Anderson, 1980). Estudios previos como los desarrollados por Aguirre et al. (2015), ya han evidenciado que el ambiente laboral de las tripulaciones aéreas de aviación comercial es hostil, por ello, es muy importante que se desarrollen investigaciones que puedan identificar el nivel de estrés crónico de las tripulaciones con la finalidad de que las aerolíneas y la Organización Mundial de Aviación Civil, puedan recomendar a los 185 países firmantes estrategias de intervención para mejorar la salud emocional de los trabajadores, y de esta manera disminuir la probabilidad de accidentes aéreos el cual, en un 75% pudo haberse evitado.

Por otro lado, tuvo como objetivo específico 1, se planteó determinar la prevalencia del burnout en los tripulantes de cabina participantes de este estudio. Los resultados demostraron que el 47.2% presentan altos niveles de estrés laboral crónico, resultados similares a los identificados en otros estudios con otras poblaciones, como los desarrollados por Montoya (2016) en profesionales de la educación en Colombia, puesto que, identificó que el 52.5% de trabajadores presenta altos niveles de estrés laboral, mientras que Sarabia-Cobo et al. (2016) en población española halló que el 37.2% de trabajadores de salud mental padecen de burnout. En

el contexto peruano, Milla (2021) identificó una prevalencia que difiere de los estudios previos, puesto que halló una prevalencia menor al 30% en agotamiento emocional y despersonalización, y una prevalencia homogénea de 45.5% en baja de realización personal. Maslach y Jackson (1981) definen al síndrome de burnout como la respuesta extrema del organismo frente al estrés crónico experimentado en el trabajo, en tal sentido el estudio evidencia que los tripulantes de cabina participantes de este estudio perciben que el desarrollo de sus tareas laborales se encuentra cargado de factores de riesgo para el desarrollo del burnout.

El objetivo específico 2, tuvo como propósito determinar la prevalencia de la calidad de vida en los tripulantes de cabina participantes de este estudio. Los resultados evidenciaron que el 50% de los participantes presentan bajos niveles de calidad de vida, resultados muy similares a los obtenidos por Garcés et al. (2020) quienes determinaron que el 44.2% de trabajadores de una empresa de servicios retail presentan bajos niveles de percepción de su calidad de vida. La OMS (1995) refiere que la calidad de vida es la percepción que presentan las personas de la importancia de su vida de los ambientes sociales donde se desarrolla, por ello, se puede inferir que los tripulantes de cabina participantes de este estudio consideran que sus actividades laborales no contribuyen a su desarrollo personal y bienestar general. Es importante precisar que algunos estudios como los de Garcés et al. (2020) consideran que los factores que más influyen en la alta prevalencia de los bajos niveles de calidad de vida de los trabajadores son; la dificultad para gestionar el tiempo libre, el bienestar en el trabajo y la satisfacción en el trabajo.

El objetivo específico 3 y 4, tuvieron como propósito identificar las diferencias significativas de la calidad de vida y burnout según sexo, edad, tiempo en el trabajo y número de hijos en los tripulantes de cabina participantes de este estudio. Los

resultados evidenciaron diferencias significativas en el nivel de burnout a nivel general, según edad, número de hijos y tiempo en el trabajo; mientras que, en las dimensiones, despersonalización se identificaron diferencias significativas según, edad, número de hijos y tiempo en el trabajo, mientras que, en el agotamiento emocional, se identificaron diferencias significativas en función al tiempo en el trabajo y edad. Estos resultados son parcialmente con los estudios de Milla (2021) quienes identificaron en población peruana solamente relación significativas en relación al tiempo en el trabajo en la dimensión realización personal demostrando que los colaboradores con menos de un año de trabajo presentan los más bajos niveles de calidad de vida, así mismo, en relación al burnout se identificaron diferencias significativas según, edad, número de hijos y tiempo en el trabajo.

Finalmente, los resultados presentados anteriormente son un argumento que respalda los hallazgos de Aguirre (2014) quien afirmó que los tripulantes de cabina se desenvuelven en un ambiente hostil con muchos estresores laborales, por ello, es de suma importancia que la comunidad científica, desarrolló estudios empíricos que busquen contrarrestar la tendencia hallada en los estudios presentados anteriormente, sobre todo si se considera la recomendación de la Organización de la Aviación Civil Internacional, de que la mayoría de accidentes aéreos en la aviación comercial se debe a una falla en la tripulación, por lo tanto pudieran ser evitados.

## **5.2. Conclusiones**

- El estudio identificó que los niveles de burnout de los tripulantes de cabina de la aerolínea comercial participante de este estudio, es de 22.7% en niveles altos, el 24,5% niveles moderados y el 10.9% en nivel bajo. Estos resultados evidencian que un porcentaje significativo de tripulantes de cabina presentan

altos niveles de estrés crónico, las cuales podrían influir negativamente en sus labores cotidianas.

- El estudio identificó que los niveles de calidad de vida de los tripulantes de cabina de la aerolínea comercial participante de este estudio, es de 27.3% en el nivel muy bajo, 22.7% en nivel bajo, 25.5% en nivel medio y 24.5% en nivel alto.
- El estudio identificó diferencias significativas en el nivel de burnout a nivel general, según, edad, número de hijos y tiempo en el trabajo; mientras que, en las dimensiones, despersonalización se identificaron diferencias significativas según, edad, número de hijos y tiempo en el trabajo, mientras que, en el agotamiento emocional, se identificaron diferencias significativas en función al tiempo en el trabajo y edad.
- El estudio identificó diferencias significativas en el nivel de calidad vida según edad, número de hijos y tiempo en el trabajo, destacando por presentar los puntajes más bajos los tripulantes de cabina mayores de 41 años edad, con más de tres hijos que laboran en la aerolínea menos de un año.
- El estudio identifico que la calidad de vida se correlaciona negativamente con la despersonalización, agotamiento emocional y el burnout a nivel general; así mismo, existe relación significativa positiva entre la calidad de vida con la realización personal. Estos resultados evidencian que los niveles crónicos de estrés laboral afectan significativamente su calidad de vida haciéndole vulnerable a padecer problemas emocionales.

### **5.3. Recomendaciones**

- Se recomienda al departamento de recursos humanos de la aerolínea comercial participante del estudio, implementar un programa de seguimiento y

tratamiento de los colaboradores con niveles altos de burnout, puesto que pueden ver afectados su salud física, psicológica y social, que puede afectar su desempeño laboral dentro de la tripulación de cabina en los vuelos comerciales.

- Se recomienda implementar programas de intervención psicológico que aporten a mejorar la percepción de su calidad de vida de los tripulantes de cabina participantes de este estudio, mejorando aspectos necesarios para su desenvolvimiento en un bienestar biopsicosocial, demostrados en este estudio.
- Se recomienda a la comunidad académica continuar desarrollando estudios sobre la personalidad y perfil psicológico de los tripulantes de cabina de las aerolíneas comerciales en el Perú, puesto que las tareas que cumplen dentro de la cabina en los vuelos comerciales pueden ser determinantes para la seguridad de los pasajeros.

## **REFERENCIAS**

- Aguirre, C. (2014). *Estresores laborales y calidad de vida en pilotos hispano americanos de aviones comerciales* [Tesis doctoral, Universidad de Salamanca]. Repositorio de la Universidad de Salamanca. <http://hdl.handle.net/10366/127292>
- Aguirre, C., Gallo, A., Ibarra, A. y Sánchez, J. (2018). Relación entre estrés laboral y burnout en una muestra de controladores de tráfico aéreo en Chile. *Ciencias Psicológicas*, 12(2), 239-248.
- Aguirre, C., Vauro M. y Labarthe, J. (2015). Estresores Laborales y bienestar en el trabajo personal aeronáutico de Cabina. *Revista Ciencias Psicológicas*. 9(2), 293 – 308.
- Aranda, C., Pando, M. y Pérez, M. (2004). Apoyo social y síndrome de quemarse en el trabajo o burnout: una revisión. *Psicología y Salud*, 14(1), 79–87.
- Ardila, R. (2003). Calidad de vida: una definición integradora. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 35(2), 161-164.
- Arévalo, M. (2017). *Burnout, Engagement y Estrategias de Regulación Emocional Cognitiva en Pilotos de Avión* [Tesis de pregrado, Universidad Siglo 21]. Repositorio de la Universidad Siglo 21 de Argentina. <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/13834>
- Arias, W. y Jiménez, N. (2013). Síndrome de burnout en docentes de Educación Básica Regular de Arequipa. *Educación*, 22(42), 53-76.
- Arias, W., Mendoza del Solar, L. y Masías, M. (2013). Síndrome de burnout en conductores de transporte público de la ciudad de Arequipa. *Revista de Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 2(2), 111-122.



- Aycan, Z., Kanungo, R., Mendonca, M., Yu, K., Deller, J., Stahl, G. y Kurshid, A. (2000). Impacto de la cultura en las prácticas de gestión de recursos humanos: una comparación de 10 países. *Psicología aplicada*, 49 (1), 192-221.
- Baessler, J. y Schwarzer, R. (1996). Evaluación de la autoeficacia: adaptación española de la Escala de Autoeficacia General. *Ansiedad y Estrés*, (2), 1-8.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados. El síndrome del burnout. Qué es y cómo superarlo*. Paidós.
- Calderón, Y. (2020). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en pilotos de la línea aérea Amazonas* [Tesis de pregrado, Universidad Mayor de San Andrés]. Repositorio de la Universidad Mayor de San Andrés de Bolivia <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/25180>
- Carlotto, M., y Gobbi, M. (2001). Desempleo y Síndrome de Burnout. *Revista de Psicología*, 10(1), 131-130.
- Daley, M. R. (1979). Preventing Worker Burnout in Child Welfare. *Child Welfare*, 58(7), 443–450. <http://www.jstor.org/stable/45393583>
- Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological bulletin*, 95(3), 542. [http://labs.psychology.illinois.edu/~ediener/Documents/Diener\\_1984.pdf](http://labs.psychology.illinois.edu/~ediener/Documents/Diener_1984.pdf)
- Duffy, J. (1992). *The sanitarians: a history of American public health*. University of Illinois Press. <https://www.press.uillinois.edu/books/?id=p062766>
- Figley, C. (1995). *Fatiga de la compasión: desórdenes traumáticos secundarios de la tensión de tratar traumatizados*. Brunner/Maze
- Forbes, R. (2011). *El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*. CEGESTI. [https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_160\\_160811\\_es.pdf](https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf)

- Frankl, V. (1987). *Psicoanálisis y existencialismo: De la psicoterapia a la logoterapia*. Fondo de Cultura Económica.
- Harrison, B. J. (1999). Are you to burnout? *Fund raising management*, 30(3), 25-27.
- Frohn, B. (2011). *DocCheck*. <http://news.doccheck.com/es/article/205664-sindrome-de-burnouteje-bien-engrasado/>
- Garcés, C., Loli, A. y Navarro, V. (2020). Calidad de vida laboral y síndrome de burnout en los colaboradores del sector retail de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, 23(2), 67–82.
- Gil-Monte, P. (1994). *El síndrome de burnout: un modelo multicausal de antecedentes y consecuentes en profesionales de enfermería* [Tesis doctoral, Universidad de La Laguna]. Repositorio de la Universidad de La Laguna. <http://hdl.handle.net/11162/9990>
- Gil-Monte, P. y Moreno-Jiménez, B. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Pirámide.
- Gil-Monte, P. y Peiró J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. Síntesis*.
- Golembiewski, T. (1998). *A Note en Leiter's Study*. Group & Organization Studies. <https://www.proquest.com/docview/232778034>
- Golembiewski, T., Munzenrider, R., y Carter, D. (1983). *Las fases de agotamiento progresivo*. Praeger.
- Gil-Grados, L. (2018). *Síndrome de burnout y autoeficacia en tripulantes de cabina de Lima* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. <http://hdl.handle.net/10757/625173>

- Gimeno, J. (2018). *Accidentes de aviación. Análisis causal 2012-2016*. [Tesis de pregrado, Universitat Politècnica de València]. Repositorio de la Universitat Politècnica de València. <http://hdl.handle.net/10251/110595>
- Grimaldo, M, (2010). Adaptación de la escala de calidad de vida de Olson & Barnes para profesionales de la salud. *Revista Cultura*, 24(1), 1-20.
- Gonzales, M. (2009). *Síndrome de agotamiento profesional*. Medica Panamericana. <https://www.medicapanamericana.com/mx/libro/el-sindrome-de-agotamiento-profesional-en-oncologia-version-digital?p=versiondigital>
- Guillén, M. (2003). *La gestión empresarial: equilibrando objetivos y valores*. Ediciones Díaz de Santos.
- Hernández, S. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Graw-Hill.
- La Madrid, L. (2017). *Satisfacción laboral y burnout en trabajadores de atención al cliente de una aerolínea peruana, 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/3311>.
- Lee, R. y Ashforth, B. (1993). Un examen más detallado del agotamiento gerencial: hacia un modelo integrado. *Revista de comportamiento organizacional*, 14(1), 3-20.
- Levy, L. y Anderson, L. (1980). *La tensión psicosocial. Población, ambiente y calidad de vida. Manual Moderno*. [https://books.google.com.pe/books?id=sPS5AAAAIAAJ&hl=es&source=gbs\\_book\\_similarbooks](https://books.google.com.pe/books?id=sPS5AAAAIAAJ&hl=es&source=gbs_book_similarbooks)
- Llaja, V., Sarriá, C. y García, P. (2007). *MBI Inventario "Burnout" de Maslach & Jackson. Muestra peruana*. Centro Interdisciplinario de Neuropsicología.

file:///D:/axel.cueva/Downloads/Dialnet-

ClimaLaboralBurnoutYPerfilDePersonalidad-5293835.pdf

Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 112,1-3.

<https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>

Maslach, C., Schaufeli, S. y Leiter, M. (2001). Job Burnout: New directions in research and intervention. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.

<https://www.annualreviews.org/doi/abs/10.1146/annurev.psych.52.1.397>

Maslach, C. y Jackson, S. (1981). *Maslach burnout Inventory Manual*. TEA Ediciones S.A.

Meeberg, G. A. (1993). Quality of life: a concept analysis. *Journal of advanced nursing*, 18(1), 32–38. <https://doi.org/10.1046/j.1365-2648.1993.18010032.x>.

Milla, W. (2021). *Clima laboral y síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa One Channel Service S.A.C. Lima 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1248>

Montoya, B. (2016). *El estrés laboral y su relación con la calidad de vida de los empleados no docentes del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, sede Poblado, ciudad de Medellín*. [Tesis de maestría, Universidad de Manizales]. Repositorio de la Universidad de Manizales. <https://cutt.ly/5JMUtpn>

Morén, P. (2002). *El mundo es obtenido de Las amas de casa y el 'burnout'*. <http://www.dmedicina.com/mujer/las-amas-de-casa-y-el-burnout>.

Olson D., y Barnes, H. (1982). *Calidad de Vida*. (Manuscrito no publicado)

- Organización de la Aviación Civil. (2003). Naciones Unidas Centro de Información. [www.cinu.org.mx/onu/estructura/organismos/oaci.htm](http://www.cinu.org.mx/onu/estructura/organismos/oaci.htm).
- Organización de Aviación Civil Internacional. (2015). *Estado de implantación de las mejoras de seguridad operacional*. Memorias de la Décimo Cuarta Reunión de Autoridades de Aviación Civil de la Región Sudamericana (RAAC/14). [https://www.icao.int/SAM/Documents/2015-RAAC14/RAAC14\\_Informe.pdf](https://www.icao.int/SAM/Documents/2015-RAAC14/RAAC14_Informe.pdf)
- Organización de Aviación Civil Internacional. (2020). *Anexo 17 Protección de la aviación civil internacional*. Medidas preventivas de seguridad. [https://www.dgac.gob.bo/wp-content/uploads/2018/05/Anexo\\_17.pdf](https://www.dgac.gob.bo/wp-content/uploads/2018/05/Anexo_17.pdf)
- Organización Mundial de la Salud (1995). The World Health Organization Quality of life assessment (WHOQOL): Position paper from the world health organization. *Social Science and Medicine*, 41, 1403-1409.
- Organización Mundial de la Salud (2010). *Entornos laborales saludables: Fundamentos y modelos de la OMS, contextualización, prácticas y literatura de apoyo*. [http://www.who.int/occupational\\_health/evelyn\\_hwp\\_spanish.pdf](http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf).
- Organización Mundial del Trabajo. (2016). *La prevención del estrés en el trabajo: lista de punto de comparación*. Ginebra.
- Pérez, M. (2000). *Cuando el estrés laboral se llama Burnout. Causas y estrategias de Afrontamiento*. <http://desarrolloydefensa.com/2000/09/sindrome-del-hombre-quemadoburnout.html>
- Preciado-Serrano, M. y Vásquez-Goñi, J. (2010). Perfil de estrés y síndrome de burnout en estudiantes mexicanos de odontología de una universidad pública. *Revista Chilena de Neuropsiquiatría*, 48(1), 11-19.

- Rodríguez, W. (2016). *El síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral de las tripulaciones del Grupo aéreo n° 3-2015*. Registro Nacional de Trabajos de investigación.
- Sahili, F. (2015). *Burnout: consecuencias y soluciones* (2º ed.). Manual Moderno.
- Sarabia-Cobo, C., Díez, Z., Millán, S.; Salado, L. y Clemente, V. (2016). Relación entre estrés y calidad de vida en profesionales del área psicogeriátrica como medidor de intervención para mejora en el clima laboral. *Gerokomos*. 2016; 27(2), 48-52.
- Schalock, R., Verdugo, M., y Braddock, L. (2002). *Handbook on quality of life for human service practitioners*. American Association on Mental Retardation.
- Schaufeli, W., y Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. CRC Press.
- Seisdedos, N. (1986). *Inventario de Burnout de Maslach. Síndrome del "quemado" por el estrés laboral asistencial*. TEA ediciones.
- Zorrilla, P. (2002). Nuevas tendencias en merchandising: Generar experiencias para conquistar emociones y fidelizar clientes. *Distribución y consumo*, 65,13-20.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>¿Cuál es la relación entre el Burnout y la calidad de vida en colaboradores de tripulación aérea en una aerolínea comercial?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar cuál es la relación entre el burnout y la calidad de vida en colaboradores de tripulación aérea en una aerolínea comercial de Lima.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p><b>OE1:</b> Determinar el nivel de Burnout en colaboradores de tripulación aérea en una aerolínea comercial.</p> <p><b>OE2:</b> Establecer el nivel de calidad de vida en colaboradores de tripulación aérea en una aerolínea comercial.</p> <p><b>OE3:</b> Establecer las diferencias estadísticamente significativas del sentimiento de competencia de parental de las madres de niños con habilidades diferentes en función de las variables socio-familiares.</p> <p><b>OE4:</b> Determinar cuáles son las diferencias estadísticamente significativas en el nivel de la calidad de vida en función de la edad y el sexo en colaboradores de tripulación aérea en una aerolínea comercial</p> <p><b>OE5:</b> Precisar cuáles son las relaciones estadísticamente significativas entre las dimensiones del Burnout y las dimensiones de la calidad de vida en colaboradores en una aerolínea comercial.</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL</b></p> <p><b>H1:</b> Existe relación significativa entre el nivel de Burnout y el nivel de la calidad de vida en colaboradores de tripulación aérea en una aerolínea comercial.</p> <p><b>HIPOTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p><b>HE1.</b> Existen diferencias estadísticamente significativas en el nivel de Burnout en función del sexo y edad en tripulación aérea en una aerolínea comercial.</p> <p><b>HE2.</b> Existen diferencias estadísticamente significativas en el nivel de calidad de vida en función del sexo y edad en tripulación aérea en una aerolínea comercial.</p> <p><b>HE3.</b> Existen diferencias estadísticamente significativas entre las dimensiones del Burnout y la calidad de vida en tripulación aérea en una aerolínea comercial.</p>	<p><b>Variable 1: Burnout</b></p> <p>Para medir la variable Burnout se utilizará el Maslach <b>Burnout Inventory (MBI)</b>. Donde se evalúa 3 dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. (Maslach y Jackson, 1981).</p> <p><b>Variable 2: Calidad de vida</b></p> <p>Para medir la variable calidad de vida se utilizará el instrumento <b>Escala de Evaluación de Calidad de Vida de Olson y H. Barnes</b>.</p> <p><b>Variables sociodemográficas:</b> Cuestionario de características socio-familiares.</p>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>El tipo de investigación será no experimental. También será de tipo cuantitativo Hernández, Fernández y Baptista (2010).</p> <p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>El diseño del presente estudio será correlacional, asimismo, es transaccional Hernández. et al. (2010).</p> <p><b>Población</b></p> <p>Está conformada por los 548 miembros de la tripulación aérea de la aerolínea de Lima, el cual se encuentra formado por, pilotos, copilotos, azafatas, policía aéreo, auxiliar de vuelo, etc.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>La muestra será no probabilística intencional y estará formada por 220 colaboradores que pertenecen a la tripulación aérea.</p>



## ANEXO 2. Cuestionario de características socio- familiares

### CUESTIONARIO DE CARACTERÍSTICAS SOCIO- FAMILIARES

#### Instrucciones

Por favor conteste cada una de las preguntas lo más sincero posible, recuerde que la información de este cuestionario es confidencial y reservada.

Nombre: \_\_\_\_\_

1. **Edad:** \_\_\_\_\_ **Sexo** \_\_\_\_ (F) \_\_\_\_ (M) \_\_\_\_

2. **Estado civil**

1	Casada	2	Soltera	3	Conviviente	4	Viuda	5	Separada
---	--------	---	---------	---	-------------	---	-------	---	----------

3. **Número de hijos**

1	1 hijo	
2	2 hijos	
3	3 hijos	
5	Hijo de mi pareja	
6	Sin hijos	
7	Más de 3 hijos	

4. **Ingreso económico de la familia al mes**

1	Menos de 850soles	
2	Menos de 1000soles	
3	Menos de 1500soles	
4	Más de 2500 soles	

5. **Tipo de familia**

1	Nuclear (papá y mamá)	
2	Monoparental (Solo mama)	
3	Extendida (padres abuelos, etc.)	

6. **Tipo de vivienda**

1	Propia	
2	Alquilada	
3	Padres	
4	Hermanos y otros familiares	
5	Otras personas (amigos, etc.)	

7. **Tiempo de trabajo**

1	Menos de 3 meses trabajo	
2	De 3 a 12 meses de trabajo	
3	1 año de trabajo	
4	2 a 3 años de trabajo	
5	Más de 3 años de trabajo	

### ANEXO 3. MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

#### MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que sienta las situaciones presentadas en los siguientes enunciados:

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez por semana	Algunas veces por semana	Todos los días

		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.							
4	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.							
5	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.							
6	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.							
7	Trato muy eficazmente los problemas de las personas.							
8	Me siento "agotado" por mi trabajo							
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás							
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12	Me siento muy activo							
13	Me siento frustrado en mi trabajo.							
14	Creo que estoy trabajando demasiado.							
15	No me preocupa realmente lo que les ocurre a algunas personas a las que doy servicio.							
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.							
18	Me siento estimado después de trabajar en contacto con personas.							
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
20	Me siento acabado							
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							
22	Creo que las personas que trato me culpan de alguno de sus problemas							

## ANEXO 4. Escala de Calidad de Vida

### ESCALA DE CALIDAD DE VIDA DE OLSON Y BARNES

NOMBRE: \_\_\_\_\_  
 EDAD: \_\_\_\_\_ OCUPACIÓN: \_\_\_\_\_  
 SEXO: \_\_\_\_\_ AÑO DE ESTUDIO: \_\_\_\_\_  
 ESTUDIO: \_\_\_\_\_ FECHA DE EVALUACIÓN: \_\_\_\_\_

#### INSTRUCCIONES

Lea atentamente cada una de las afirmaciones que se refieren a diferentes aspectos de su calidad de vida. Cada ítem debe usted evaluarlo según las siguientes alternativas de respuesta y coloque un aspa (x), en la columna que considere la respuesta más cercana a su situación personal:

- (1) Insatisfecho.
- (2) Un poco Insatisfecho.
- (3) Mas o Menos Satisfecho.
- (4) Bastante Satisfecho.
- (5) Completamente Satisfecho.

N°	PREGUNTA	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
<b>VIDA FAMILIAR : Esta usted satisfecho con:</b>						
1.	Su familia					
2.	Número de hermanos en su Familia.					
<b>AMIGOS: Esta usted satisfecho con:</b>						
3.	Sus amigos.					
<b>FAMILIA EXTENSA : Esta usted satisfecho con:</b>						
4.	Su relación con sus parientes (abuelos, tíos)					
<b>SALUD: Esta usted satisfecho con:</b>						
5.	Su propia salud					
6.	La salud de otros miembros de la familia					
<b>HOGAR: Esta usted satisfecho con:</b>						
7.	Sus actuales condiciones de vida.					
8.	Sus responsabilidades.					
9.	Las responsabilidades domesticas de otros miembros de la familia					
10.	El espacio para sus propias necesidades					
11.	El espacio para las necesidades de la familia					
<b>EDUCACION: Esta usted satisfecho con:</b>						
12.	El nivel de educación que usted tiene					
13.	Los programas educativos diseñados para mejorar la vida familiar.					
<b>TIEMPO: Esta usted satisfecho con:</b>						
14.	La cantidad del tiempo libre					
15.	El tiempo para usted mismo					
16.	El tiempo para la familia					

17.	El Tiempo para las tareas domésticas						
18.	El tiempo para ganar dinero						
<b>RELIGION: Esta usted satisfecho con:</b>							
19.	La vida religiosa de su familia						
20.	La vida religiosa en su comunidad						
<b>EMPLEO: Si usted trabaja esta satisfecho con:</b>							
21.	Su principal ocupación de trabajo						
22.	Su seguridad laboral						
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN: Esta usted satisfecho con:</b>							
23.	La cantidad de tiempo que los miembros de la familia pasa viendo televisión						
24.	La calidad de los programas de televisión						
25.	La calidad del cine						
26.	La calidad de los periódicos y revistas						
<b>BIENESTAR ECONOMICO: Esta usted satisfecho con:</b>							
27.	Su nivel de ingresos, si es que trabaja.						
28.	El dinero para las necesidades básicas de su familia.						
29.	Su nivel de ahorro						
<b>VECINDARIO Y COMUNIDAD: Esta usted satisfecho con:</b>							
30.	Los colegios de su comunidad						
31.	Los mercados y supermercados						
32.	La seguridad en su comunidad						
33.	El barrio donde vive						
34.	Las facilidades para la recreación (parques, campos de juego, actividades, etc.)						
35.	Los servicios de atención a la salud.						