

“SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
CONDUCTORES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTES,
LIMA 2021”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Psicología

Autores:

Ashley Nicole Huerta Acuña
Karla Sofia Rodriguez Alvarez del Villar

Asesor:

Dra. Ysis Judith Roa Meggo
<https://orcid.org/0000-0001-7750-9807>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Mauro Héctor Cerón Salazar	09749588
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Shirley Fiorella Simbrón Espejo	40775962
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Cristian Eduardo Sarmiento Pérez	43203074
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

DEDICATORIA

Dedicamos con mucho cariño esta tesis a nuestras madres,
Araceli y Madeleine, quienes siempre nos apoyaron
y estuvieron presentes en cada paso que hemos dado,
motivándonos a superarnos.

A mi abuelo Felix, mi hermano Fabrizio y Maki – Karla R
A mi papá Elmer, mi hermana Andrea y mi abuelo Cesario - Ashley H

AGRADECIMIENTO

Agradecemos, en primer lugar, a Dios por mantenernos con salud durante este periodo tan complicado a nivel mundial. A nuestras familias, por su apoyo incondicional y un agradecimiento especial a los docentes que nos brindaron conocimiento necesario, logrando hacer de nosotras profesionales capacitadas. Por último, gracias a la vida por permitirnos estar donde estamos y todo lo que aún está por llegar.

Tabla de contenido

JURADO CALIFICADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Formulación del problema	21
1.3. Objetivos	21
1.4. Hipótesis	22
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	23
2.1. Tipo de investigación	23
2.2. Diseño de la investigación	23
2.3. Población y muestra	23
2.4. Instrumentos de recogida de datos	24
2.5. Procedimiento de recolección y análisis de datos	29
CAPÍTULO III: RESULTADOS	31
3.1. Resultados descriptivos	31

3.2. Resultados inferenciales	37
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	42
REFERENCIAS	48
ANEXOS	53
ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.	53
ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Satisfacción laboral</i>	20
Tabla 2 <i>Dimensiones por ítems de la Escala SL-SPC</i>	25
Tabla 3 <i>Ítems positivos y negativos</i>	25
Tabla 4 <i>Puntuación por Ítem positivo y Negativo</i>	26
Tabla 5 <i>Puntuación de Categorías</i>	26
Tabla 6 <i>Edad</i>	31
Tabla 7 <i>Puesto de trabajo</i>	31
Tabla 8 <i>Años laborando en la empresa</i>	32
Tabla 9 <i>Síndrome de Burnout</i>	32
Tabla 10 <i>Cansancio emocional</i>	33
Tabla 11 <i>Despersonalización</i>	33
Tabla 12 <i>Realización personal</i>	34
Tabla 13 <i>Satisfacción laboral</i>	35
Tabla 14 <i>Significación de Tarea</i>	35
Tabla 15 <i>Condiciones de trabajo</i>	36
Tabla 16 <i>Reconocimiento personal</i>	36
Tabla 17 <i>Beneficios económicos</i>	37
Tabla 18 <i>Prueba de normalidad</i>	37
Tabla 19 <i>Relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral</i>	38
Tabla 20 <i>Relación entre Agotamiento emocional y Satisfacción laboral</i>	39
Tabla 21 <i>Relación entre Despersonalización y Satisfacción laboral</i>	40
Tabla 22 <i>Relación entre la Realización personal y Satisfacción laboral</i>	41

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en conductores de una empresa de transportes, Lima 2021. Empleó una metodología de enfoque cuantitativa, de tipo básica presentando un diseño no experimental, causal – correlacional con una muestra de 166 trabajadores. Luego de obtener los datos se tabularon haciendo uso del software estadístico SPSS. Se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación $-0,296$, lo que indica correlación negativa baja. Así mismo el nivel de significancia ($\text{sig.}=0.000$) siendo el p valor menor a 0.05. Concluyéndose que, existe relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en conductores de una empresa de transportes, Lima 2021.

PALABRAS CLAVES: Síndrome de burnout, satisfacción laboral, conductores.

ABSTRACT

The present investigation entitled burnout syndrome and job satisfaction in drivers of a transport company, Lima 2021, aimed to determine the relationship between Burnout Syndrome and job satisfaction in drivers of a transport company, Lima 2021. It used a quantitative approach methodology, basic type presenting a non-experimental, causal - correlational design with a sample of 166 workers. After obtaining the data, they were tabulated using the SPSS statistical software. A correlation coefficient of -0.296 was obtained, indicating a low negative correlation. Likewise, the level of significance ($\text{sig.} = 0.000$) being the p value less than 0.05. Concluding that there is a relationship between Burnout Syndrome and job satisfaction in drivers of a transport company, Lima 2021.

KEY WORDS: Burnout syndrome, job satisfaction, drivers.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad se están generando cambios en el trabajo, en donde no se toma en consideración los beneficios del trabajador, estas variaciones producen estrés y agotamiento en los individuos. De esta manera, ninguno está exento de los problemas que generan este tipo de situaciones, que pueden ocasionar cambios en la conducta de la persona, de tal manera que, si no se les controla, pueden ocasionar daños a nivel emocional. El Síndrome de Burnout es una de las problemáticas con mayor frecuencia, y puede repercutir en la salud física y mental de los individuos, ocasionando niveles de ansiedad que se vinculan con la cercanía a factores que afectan su vida familiar y personal, desembocando en la aparición de conductas y respuestas de tipo emocional que, además, afectan su capacidad dentro del centro de labores, el bienestar emocional y los factores particulares de su vida (Rodríguez et al., 2017).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2000, reconoce que el síndrome de burnout es notablemente un riesgo laboral, el cual pondría en riesgo la salud mental, física y hasta la calidad de vida de la persona que lo padezca. (Saborio et al, 2015)

El Síndrome de burnout puede darse en cualquier persona que se encuentre laborando pero esta se desarrolla en su mayoría en trabajadores que cuentan con la labor de atención a personas, estos pueden ser trabajadores del área de salud, de ventas y también oficios como de los conductores quienes trabajan diariamente con diversas personas y realizan largas horas de trabajo, sintiendo cansancio y presión laboral; lo que los hace más propensos a padecer del síndrome de burnout.

A nivel mundial, en los últimos años, el ritmo de trabajo ha cambiado significativamente debido a ciertos factores como el cambio tecnológico, los cambios en la

política organizativa y las nuevas demandas en el lugar de trabajo. Sin embargo, cuando estos factores son desfavorables para desarrollar las actividades laborales, conducen a la aparición y desarrollo de riesgos psicosociales, entre los cuales se encuentra el síndrome de burnout. En la unión Europea anualmente, llega a afectar hasta 40 millones de trabajadores, con un costo económico alto y bajo rendimiento. (Frutos, 2014)

Adicionalmente, la satisfacción laboral se constituye como una variable examinada con mayor frecuencia y relacionada directamente con el síndrome de burnout, así como en distintos estudios han evidenciado que la satisfacción laboral se ve afectada por niveles altos de estrés crónico (Leon, 2021).

En Perú, el 60% de trabajadores sufre de estrés, según el último reporte del Instituto Integración, y están propensos a desarrollar el Síndrome de Burnout o Desgaste profesional por un progresivo agotamiento físico, mental y psíquico, además de la falta de motivación (Olavarría, 2018). Dentro del sector del transporte, la gestión de las diversas empresas muestra la existencia de una sobrecarga laboral y por las propias funciones del puesto, son aquellos que se ven expuestos al cansancio y agotamiento. Por ejemplo, el hecho de permanecer sentados durante periodos largos, además de horarios rotativos donde se conduce aproximadamente 10 horas diarias (Huamaní, 2020). Asimismo, no hemos de olvidar que el síndrome de Burnout provoca insatisfacción en el área laboral. Se considera la satisfacción laboral como una actitud, pues hace alusión a conductas y opiniones del operario hacia sus tareas. (Hulin, 1991).

1.1.1. Antecedentes

Dioses (2017) en su tesis tuvo como finalidad la identificación de la relación entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en conductores interprovinciales de una

empresa limeña durante el 2017. La investigación fue cuantitativa, básica, descriptiva, correlacional, transversal y no experimental. Se realizó una muestra de tipo censal a una población de 200 conductores. Además de ello, el Inventario de Burnout Maslach y la Escala de Satisfacción Laboral Chamba, fueron empleados como instrumentos para recolectar los datos de cada variable, cada uno con una confiabilidad de 0.77 y 0.83, respectivamente. Se evidencia en los resultados que la satisfacción laboral y el síndrome burnout poseen una relación inversa y moderada, además de ser estadísticamente significativa. ($r=0.289$ y $\text{sig.}=0.000$). La conclusión a la cual se llega es que existe una relación significativa entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral.

Gómez et al. (2017) tuvieron como finalidad realizar la evaluación de la relación entre la Satisfacción Laboral, el capital psicológico y el síndrome burnout. Los participantes de este estudio fueron once trabajadores, donde se evidencia la existencia de una relación inversa entre satisfacción laboral y capital psicológico (variables predictoras) y el síndrome burnout (variable dependiente). Asimismo, conforme con el análisis realizado, las primeras explican la varianza del modelo en un 24%, mientras que cuando el agotamiento emocional fue evaluado como una variable dependiente, la varianza del modelo se representó en un 35%. Se concluye que el estudio beneficia a los programas que será dirigido para impulsar la Satisfacción Laboral y el capital psicológico en las compañías.

Arias et al. (2018) tuvieron como finalidad valorar la relación entre el síndrome burnout, la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales (RI) en docentes residentes en Arequipa. Para tal fin, fueron evaluados 46 docentes de una I. E. privada empleando el MBI, la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall, y la escala de Satisfacción de Relaciones Interpersonales en el Trabajo. Se evidencia en los resultados que existe una relación significativa y moderada entre Satisfacción Laboral y el síndrome burnout; no obstante, no es

así con las RI. Además de ello, no se halló que el sexo o el cargo de los docentes tengan diferencias significativas con respecto a la satisfacción laboral intrínseca o que tenga efectos predictivos significativos sobre el síndrome burnout.

Mujica y Portal (2019) tuvieron como objetivo el establecimiento de la relación entre síndrome burnout y las dimensiones de satisfacción laboral en una empresa transportista de Cajamarca durante el 2018. La investigación fue cuantitativa, básica, correlacional y no experimental. Se tomó como muestra a 47 conductores con un rango etario entre los 28 y 61 años a través de una muestra no probabilística. Los instrumentos que se aplicaron fueron el MBI y la Escala de satisfacción laboral. Mediante la aplicación de la prueba Pearson, se evidenció una relación significativa, negativa y baja entre el síndrome burnout y las dimensiones de satisfacción laboral ($r=-0.322$; $p<.005$). En tal sentido, se colige que, a mayor presencia del síndrome burnout, la satisfacción laboral percibida será menor, y viceversa.

Caravaca et al. (2018) en su artículo tuvieron como finalidad medir el nivel de síndrome burnout y satisfacción laboral entre el colectivo de trabajadores sociales de las cárceles españolas. Durante el 2017, se realizó un estudio analítico transversal a 59 profesionales del trabajo social. Utilizando cuestionarios ad hoc, los colaboradores brindaron información sobre datos sociodemográficos y laboral, utilizando MBI y el ESL de Warr, Cook y Wall. Los valores que se alcanzaron fueron: 20.1 en la dimensión de agotamiento emocional (desviación estándar [DE]: 11.9), 10.6 en despersonalización (DE: 5.0) y 27.7 para la realización personal (DE: 23,2), además de niveles generales de satisfacción de 55.3 (con una DE: 11.9). Además de ello, se evidenció relaciones significativas estadísticas entre las dimensiones de síndrome burnout y satisfacción laboral con relación a la edad y el tiempo de profesión. Adicionalmente, los colaboradores encuestados presentan síndrome burnout en altos niveles (particularmente agotamiento emocional) y satisfacción laboral a nivel moderado. Se concluye que los

resultados servirían para la implementación de estrategias preventivas para la mejora de condiciones de salud en el personal.

Valero y Chovil (2019) tuvieron como propósito establecer la prevalencia y los factores demográficos y ocupacionales que se relacionan con el síndrome burnout en trabajadores de operación y administración de una empresa transportista en Bogotá. La investigación fue descriptiva y transversal. Se empleó un cuestionario para los factores sociodemográficos y laborales, además del MBI. Del total de los trabajadores (81.6% operarios y 18.4% administrativos). Se empleó Epiinfo para analizar los datos y la prueba chi cuadrado para los análisis bivariados y se pudo evidenciar en los resultados que los niveles de cansancio fueron altos en 14% de los empleados, con síntomas de despersonalización (10%) y realización personal baja (14%). Además de ello, el 2.72% presentó síndrome burnout, 13.61% presentó riesgo de padecimiento y el 83.67% no presentó síndrome burnout. Asimismo, el sexo femenino presentó mayor riesgo de padecer síndrome burnout. Se concluye que en la compañía analizada los operarios no presentaron síndrome burnout, mientras que cuatro mujeres del personal administrativo si lo presentaron, debido a su género, nivel de escolaridad y edad (< 25 años).

Zanin y Angonese (2019) en su tesis tuvo como finalidad verificar la ocurrencia del síndrome burnout en conductores de transporte sanitario, además de analizar cómo repercute en su vida fuera de la empresa. Investigación cuantitativa-cualitativa y descriptiva. Se empleó el MBI, además de realizar una entrevista semiestructurada. La muestra estuvo conformada por 14 conductores. Se evidencia en los resultados que el síndrome burnout se manifiesta en el 93% de los encuestados. Por ello, se concluye que la aparición de síndrome burnout es producida en estos conductores por el estrés intenso y la exposición a factores nocivos en los que se encuentran.

Maestre et al. (2020) en su tesis tuvo como propósito investigar y conocer el impacto del síndrome burnout a los conductores de una empresa de transportes. Se empleó el MBI para recolectar los datos a un total de 37 encuestados. Es de investigación mixta y descriptiva. Se evidencia en los resultados una posible aproximación a nivel situacional y estadística sobre el estrés laboral, determinando los puntos de fortaleza y debilidad, los posibles riesgos si se presentara síndrome burnout. Asimismo, el estudio establece recomendaciones que buscan mejorar el área de Gestión del talento humano para el bienestar de la calidad laboral, lo cual, a largo plazo, reducirá el riesgo de síndrome burnout que puede afectar a los conductores.

1.1.2. Bases Teóricas

1.1.2.1. Síndrome de burnout

El Síndrome Burnout fue inicialmente descrito por Freudenberger (1974) y se refiere al estrés que padecen los trabajadores que tienen contacto con personas externas, pero también puede ser generado en aquellos a cargo del cuidado de otro (Martos et al., 2018). Asimismo, posee una relación con los conceptos de agotamiento y desgaste ocasionados por excesivas demandas de energía, lo cual puede ocasionar que un profesional se agote y fracase en el cumplimiento de sus objetivos laborales.

Maslach y Pines (1977) conceptualizan al síndrome burnout como un estado de agotamiento a nivel físico y emocional que produce desinterés hacia el trabajo, principios de accionar negativo hacia los compañeros y clientes, así como el inicio de una autoestima baja. Este síndrome se da en las personas con una relación de empleado-empleador y genera tensión en los individuos. Según Edelwich y Brodsky (1980), se refiere a una disminución energética progresiva y deseos de cumplir con objetivos, las cuales se ven obstaculizadas por las condiciones laborales.

Rodríguez et al. (2017) explica que, desde una perspectiva psicosocial, es una respuesta no adecuada a la presencia de estrés y que se manifiesta en agotamiento a nivel físico y mental, actitudes desinteresadas a los otros y sentimientos que no se adecúan con las tareas a realizar. En ese contexto, elaboran un cuestionario en base a tres dimensiones: realización personal, que abarca a las evaluaciones negativas propias y con el trabajo, agotamiento emocional, que abarca el desgaste energético y emocional producido por contacto interpersonal, y la despersonalización, referida a los sentimientos y actitudes negativos hacia otras personas.

El burnout se describe como un efecto adverso del trabajo en las organizaciones de servicios humanos, es decir, un trabajo cuyo núcleo es la relación con otros seres humanos. En años posteriores, se ha intentado ampliar el concepto de burnout para denotar una condición psicológica general. Asimismo, el síndrome burnout se constituye como una experiencia que está compuesta por emociones, cogniciones y actitudes no positivas hacia las personas y el trabajo. Además de ello, representa un riesgo para las profesiones en que el contacto interpersonal es necesario (v. gr. educación, salud y RR. HH.) (Rodríguez et al., 2017).

Por último, el Síndrome de burnout también es conocido como “quemarse” y ha ganado gran relevancia desde inicios de este ciclo. Además, se centra en conocer el porqué de que el estrés sea la principal causa de este síndrome, y que se reflejaría en la calidad actitudinal de aquel individuo afectado por este síndrome (Méndez, 2004).

A. Agotamiento emocional

Este concepto es una dimensión del síndrome burnout. Por ello, si se presenta agotamiento emocional, los trabajadores presentan agotamiento emocional y físico producido por estar expuestos por largos periodo a niveles de estrés considerables. Además de ello, es reflejado en la salud de los individuos mediante la presencia de dificultades a nivel somático

como: resfríos, dificultades gastrointestinales, dolor de cabeza, trastornos de sueño, etc. (Máñez et al., 2017).

Como consecuencia del cansancio cognitivo y de energético, el agotamiento emocional puede producir en los empleados modificaciones a nivel expresivo y sentimental. En este contexto, si se extinguen los recursos emocionales, el sentimiento de agotamiento emocional se ve incrementado, generando desestabilidad en los niveles psicológicos de los empleados. Debido a ello, esta dimensión es crítico en el síndrome burnout, siendo el factor fundamental para comprenderlo. Asimismo, factores como la sobrecarga laboral, excesivas demandas y presiones temporales contribuyen al desarrollo de agotamiento emocional.

B. Despersonalización

Dugas acuñó el término despersonalización en 1898 y analizó un caso clínico en el que el paciente se quejaba de pérdida de atención, apatía, pérdida del sentimiento humano y disminución de la actividad automática. Sin embargo, ha habido varios informes psiquiátricos anteriores que abordan las características distintivas de este trastorno. En psicología clínica, se ha tratado de manera general como un síntoma que va acompañado de otras patologías con mayor complejidad, tal es el caso de la esquizofrenia, la depresión, los ataques de pánico o la ansiedad; no obstante, se ha estudiado como un síndrome en sí mismo por su dinámica (Marsollier, 2013).

La American Psychiatric Association define este trastorno como un cambio en la percepción o experiencia individual, de modo que el individuo se percibe como desconectado de los procesos a nivel mental o del cuerpo, de tal manera que siente la experiencia de ser un observador externo.

C. Falta de realización personal

Hotmart (2021) explica que la autorrealización se refiere a la capacidad para alcanzar motivación personal, así como ambiciones y esperanzas por parte de una persona mediante su crecimiento. Asimismo, abarca todos los mecanismos necesarios para lograr el potencial máximo, logro de éxitos y construcción de una vida de la cual se pueda enorgullecer.

Bajo este parámetro, Eugenio (2019), explica que esta dimensión abarca aquellas sensaciones relacionadas con la no obtención de logros laborales, lo que origina que el individuo se autocalifique de manera negativa, lo cual repercute en su desempeño en las tareas.

1.1.2.2. Satisfacción laboral

García et al. (2007) señala que, si bien actualmente la satisfacción laboral es un término que es relativamente claro, se tiene que considerar que este término ha ido evolucionando a través del tiempo, ya que han variado sus planteamientos teóricos, así como sus aplicaciones prácticas a lo largo de las últimas décadas. Por ello es sumamente importante considerar esto.

En un marco actual, la satisfacción laboral puede definirse ampliamente como las actitudes dirigidas hacia un trabajo. En ese contexto, el trabajo realizado por las personas representa más que las actividades, ya que también requieren intercambios con colegas y ejecutivos, cumplir con la política organizacional y sus lineamientos, dar cumplimiento a los estándares sobre el desempeño, soportar las condiciones laborales, etc. En este sentido, el proceso evaluativo de la satisfacción del empleado es un resumen complicado de diferentes elementos del trabajo. También es posible definirlo como las actitudes del empleado hacia su propio trabajo y que se fundamenta en creencias o valores, y que se caracterizan en base al trabajo actual y la percepción de los empleados de lo que deberían ser (Hannoun, 2011).

Muchas personas pasan una parte considerable de sus horas de vigilia en el trabajo. Por tal motivo, si los trabajadores están insatisfechos con su trabajo, su salud puede deteriorarse. Los hallazgos de un análisis indican que la insatisfacción laboral está asociada con problemas de salud mental como el agotamiento, la baja autoestima, la depresión y la ansiedad. Aunque las asociaciones de la satisfacción laboral con la salud física siguen sin ser concluyentes, la insatisfacción laboral se ha relacionado con la cardiopatía coronaria (CHD) y la mortalidad por CHD. Además, a menudo se encontró que la satisfacción laboral estaba asociada con la percepción del lugar de trabajo, la rotación laboral y la jubilación anticipada (Tatsuse y Sekine, 2010).

Teoría de los dos factores de Herzberg

Según Herzberg citado por Canchanya (2017), describe que la satisfacción de las personas en su lugar de trabajo se debe a dos tipos de factores, aquellos que son:

Factores higiénicos:

Hace referencia a las características y condiciones que rodean al trabajador, aquellas que benefician y evitan la insatisfacción del mismo. Por ejemplo:

Condiciones de trabajo

Se encuentra asociado a lo entregado por la empresa, como salarios, el ambiente propio, prestaciones, la política organizacional, las condiciones físicas, comodidad y el clima laboral.

Beneficios económicos

Está relacionado al salario percibido, así como los beneficios que se te otorgue por la actividad realizada.

Factores motivacionales

Son aquellas condiciones a nivel interno del individuo que logran conducir al trabajador a la satisfacción y realización individual.

Significación de tarea

Relacionado al esfuerzo realizado por el trabajador y la recompensa percibida, así como incentivos y liderazgo que tiene en la entidad donde labora por las actividades que realiza.

Reconocimiento Personal y/o Social

Se encuentra asociado a la realización personal por el aprendizaje en la empresa, así como el reconocimiento por parte de sus compañeros y encargados, responsabilidad por continuar laborando de forma idónea, crecimiento personal y avance en la carrera.

Tabla 1

Satisfacción laboral

Factores higiénicos	Condiciones de trabajo Beneficios económicos
Factores motivacionales	Reconocimiento personal y/o social Significación de tareas

Fuente: Elaboración propia

1.2. Formulación del problema

Por lo cual se establece como pregunta principal

- ¿Qué relación existe entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en conductores de una empresa de transportes, Lima 2021?

En cuanto a las preguntas específicas de la presente investigación estas son

- ¿Qué relación existe entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en conductores de una empresa de transportes, Lima 2021?
- ¿Qué relación existe entre la despersonalización y la satisfacción laboral en conductores de una empresa de transportes, Lima 2021?
- ¿Qué relación existe entre la falta de realización personal y la satisfacción laboral en conductores de una empresa de transportes, Lima 2021?

1.3. Objetivos

En cuanto al objetivo general, este es determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en conductores de una empresa de transportes, Lima 2021.

Con relación a los objetivos específicos, estos son:

- Determinar la relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en conductores de una empresa de transportes, Lima 2021.
- Determinar la relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral en conductores de una empresa de transportes, Lima 2021.
- Determinar la relación entre la falta de realización personal y la satisfacción laboral en conductores de una empresa de transportes, Lima 2021.

La investigación se justifica teóricamente en que los resultados van a respaldar las teorías de la relación entre el síndrome burnout y la satisfacción laboral. Se considera que de igual manera el tomar al sector transporte es aún más enriquecedor, puesto que no hay muchas investigaciones en este rubro a pesar de la realidad existente, que claramente muestra que este sector es una víctima constante de estrés. Por otro lado, la investigación se justifica de manera metodológica puesto que los instrumentos aplicados y la metodología utilizada servirán para otras investigaciones que podrán ser aplicadas en el sector transporte, pero en otros contextos. Por último, esta investigación se justifica de manera práctica en que va a poder ayudar a comprender la realidad de la población estudiada.

1.4. Hipótesis

Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en conductores de una empresa de transportes, Lima 2021.

En el caso de las hipótesis específicas, estas son:

- Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en conductores de una empresa de transportes, Lima 2021.
- Existe relación significativa entre la despersonalización y la satisfacción laboral en conductores de una empresa de transportes, Lima 2021.
- Existe relación significativa entre la falta de realización personal y la satisfacción laboral en conductores de una empresa de transportes, Lima 2021.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

El presente estudio es de enfoque cuantitativo, puesto que se procederá a medir determinados constructos a través de la toma de datos referente al tema tratado (Hernandez et al.2014). Este proyecto aplica investigación científica básica porque servirá como base teórica para otras investigaciones (Arias, 2020)

2.2. Diseño de la investigación

Conforme con Hernández y Mendoza (2018) se explica que el diseño corresponde a las estrategias desarrolladas para la obtención de información y responder al problema planteado. El estudio empleará un diseño no experimental. Estudios realizados sin que se manipulen conscientemente las variables, además de que los fenómenos se observan únicamente para su análisis en su entorno natural. Especialmente un estudio transversal, debido a que la data se recopila en un único momento. Específicamente, será un diseño transaccional causal-correlacional, ya que realiza la descripción de cómo dos o más variables se relacionan en un momento específico en el tiempo.

2.3. Población y muestra

Población: La población es de 290 trabajadores de los cuales 114 son operadores alimentadores y 176 son operadores troncales.

Muestra: La muestra será no probabilística por conveniencia, con un margen de error y confianza del 5 y 95% y se obtuvo una muestra de 166 participantes que cumplieron con los criterios de exclusión e inclusión respectivamente.

Criterios de inclusión: La muestra que participará del proceso debe tener de 01 a más años trabajando en la empresa en el área de Operaciones con el puesto de Operador Senior u Operador.

Criterios de exclusión: La población que no participará debe tener menos de 01 año trabajando en la empresa con el puesto de Operador u Operador Senior.

2.4. Instrumentos de recogida de datos

La recogida de datos se realizó mediante test, que se utilizan para evaluar aspectos actitudinales, conductuales y de aptitud así como también la percepción frente a su entorno social (Arias,2020); el primero es el Inventario Burnout de Maslach General Survey (MBI) elaborado en 1986 por Maslach y Jackson con la finalidad de medir el desgaste profesional, seguido de esto, el segundo instrumento a utilizar será la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Sonia Palma en el 2005.

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

La prueba que se utilizó para medir la satisfacción laboral de los trabajadores fue la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma (SL-SPC), la cual previamente fue analizada para medir su fiabilidad obteniendo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.97 resultando ser una prueba válida (Anexo 3), la cual está conformada por 27 ítems y lleva el método de escala Likert, estos ítems se agrupan en un total de cuatro dimensiones: Significación de la tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social y por último los Beneficios económicos los cuales ayudaran también a identificar el factor a mejorar.

Tabla 2

Dimensiones por ítems de la Escala SL-SPC

Dimensiones	Ítems
Significación de la tarea	3,4,7,18,21,22,25 y 26
Condiciones de trabajo	1,8,12,14,15,17,20,23 y 27
Reconocimiento personal y/o Social	6,11,13,19 y 24
Beneficios Económicos	2,5,9,10 y 16

Fuente: Palma (2005)

De los 27 ítems, el instrumento cuenta con preguntas entre positivas y negativas para las cuales estaremos puntuando de forma inversa según se indica en la tabla 3:

Tabla 3

Ítems positivos y negativos

Clasificación	Ítems
Positivo	1,3,4,7,8,9,14,15,16,18,20,21,22,23,25,26,27
Negativo	2,5,6,10,11,12,13,17,19,24

Fuente: Palma (2005)

De esta manera el instrumento variará según si el ítem es positivo o negativo siguiendo las alternativas de: totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Los puntos para cada ítem se darán de la siguiente manera.

Tabla 4
Puntuación por Ítem positivo y Negativo

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en Desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
Positivo	5	4	3	2	1
Negativo	1	2	3	4	5

Fuente: Palma (2005).

Para la calificación del instrumento utilizado, se cuenta con las 4 dimensiones y el puntaje en total que va desde los puntajes altos que significan satisfacción frente al trabajo y los puntajes bajos, insatisfacción frente al trabajo, también se obtiene un puntaje por los 4 aspectos contando cada uno con un rango a aplicar, los cuales se mostraran en la tabla 5.

Tabla 5
Puntuación de Categorías

Nivel de Satisfacción	Significación de la tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Sociales	Puntaje Total
Muy Satisfecho	37 o más	41 o mas	24 o mas	20 o mas	117 o mas
Satisfecho	33-36	35 -40	20-23	16-19	103-116
Promedio	28-32	27-34	18-19	11-15	89-102
Insatisfecho	24-27	20-26	12-17	8-10	75 -88
Muy Insatisfecho	23 o menos	19 o menos	11 o menos	7 o menos	47 o menos

Fuente: Palma (2005).

FICHA TÉCNICA

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC

Nombre		Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC
Autor (es)		Sonia Palma Carrillo
Lugar		Lima- Perú
Año		1999
Población		Adultos de 18 a más años
Garantías psicométricas	Validez	Método de jueces y Coef, de Spearman Brown: Significancia de Tarea (0.750) Condiciones Trabajo (0.799) Reconocimiento Personal y/o Social (0.538) Beneficios Económicos (0.543)
	Confiabilidad	Alfa de Cronbach de 0.84
Forma de administración		Individual o Colectiva / Físico o computarizado
Tiempo de administración		15 minutos
Composición		27 ítems
Corrección y calificación		El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem. Las puntuaciones utilizadas son: Total desacuerdo=1, En desacuerdo=2, Indeciso=3, De acuerdo=4, Totalmente de acuerdo=5. Los ítems negativos son los siguientes: 2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19,24 y su puntuación se considera de forma inversa.

Inventario Burnout de Maslach General Survey

Se hizo uso de la adaptación peruana del Inventario de Burnout Maslach la cual es una prueba válida contando con un fiabilidad de 0.82 (Anexo 4), dicha prueba está enfocada en medir agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Consta de 22 ítems y se empleó el método de escala de Likert, tal cual se adjunta en la siguiente tabla:

FICHA TÉCNICA

CUESTIONARIO BURNOUT DE MASLACH

Nombre		Inventario Burnout de Maslach General Survey (MBI-GS)
Autor (es)		Cristina Maslach y Susan E. Jackson
Lugar		California – Estados Unidos
Año		1986
Adaptación Peruana		2016 – Lima, Perú
Autor de Adaptación		Vizcardo Vallejos, Wendy
Garantías psicométricas	Validez	Método de jueces (10) y Coeficiente V. de Aiken (0,08) y una $p < 0,05$ en la prueba binomial.
	Confiabilidad	Alfa de Cronbach de 0.914
Población		Adultos en profesiones
Forma de administración		Individual o Colectiva
Tiempo de administración		15 minutos
Composición		22 Ítems valorados con la escala Likert del 1 al 5, siendo 1 nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre y 5 siempre.
Corrección y calificación		Se mide 3 aspectos de síndrome Burnout Sub escala de Despersonalización: Está formada por 5 ítems (ítems: 5, 10, 11, 15, 22). Puntuación máxima 25.

	<p>Sub escala de Realización Personal: Se compone de 8 ítems (ítems: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21). Puntuación máxima 40.</p> <p>Sub escala de Agotamiento Emocional: Consta de 9 preguntas (ítems: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20). Puntuación máxima 45.</p>
--	---

Fuente: Vizcardo, W (2016)

2.5. Procedimiento de recolección y análisis de datos

Primeramente para la recolección de datos se pidió la autorización al Gerente de Recursos Humanos para poder realizar la investigación con los colaboradores, ya con la aprobación debida se hizo un filtro a la base de datos del personal que se encontraba laborando en la empresa hasta la fecha, los cuales cumplieran con los criterios de contar con más de 1 año laborando como operadores, seguido de esto debido a la cuarentena producto del Covid-19, se procedió a invitar al personal a realizar el cuestionario de manera virtual mediante la plataforma de Google Forms, enviándose a través de WhatsApp, explicándoles el motivo de la investigación, el tiempo estimado de 20 minutos para completar la prueba y mencionando la confidencialidad tanto de sus datos personales como de sus resultados, por ultimo para continuar con la calificación de los cuestionarios se revisó que este estuviera completo con todas las respuestas y que se haya aceptado el consentimiento informado.

La investigación considera aspectos éticos que brinda el código de ética del Investigador Científico de UPN (2016) tales como:

En el Artículo 3° se habla de responsabilidad al ejercer un juicio razonable en la investigación e informar en todo momento de manera detallada a las personas que participan en la investigación. Se debe de respetar sus derechos y libertades esenciales.

También en el Artículo 5° sobre la integridad científica el investigador debe de mantener en total reserva los datos personales de las personas que participan en la investigación, así como en el tratamiento de la información.

Siguiendo el código de ética del Código de Psicólogos del Perú sobre la investigación indican en el artículo 24° , el investigador debe de tener presente que los estudios con seres humanos deben de contar con el consentimiento informado de las personas y por último se tomó en cuenta lo mencionado en el artículo 26° sobre no incurrir en la falsificación ni plagio de investigación , declarando la existencia o no de conflicto de intereses.

Respecto al proceso y análisis de datos se realizó aplicando los instrumentos mencionados previamente mediante la plataforma de Google Forms, de la cual se obtiene una base de datos que se descarga para calificar en Microsoft Excel y después de ello ser analizado por el programa estadístico SPSS 22 empezando por la frecuencia de los datos sociodemográficos como edad, puesto y cantidad de años laborando en la empresa.

Asimismo, se pasó a analizar los datos mediante una prueba de normalidad previo a los análisis de relación tanto de las variables como de las dimensiones.

CAPÍTULO III: RESULTADOS**3.1. Resultados descriptivos****Tabla 6***Edad*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
30-39	24	14,5
40-49	60	36,1
50-59	62	37,3
60-70	20	12,0
Total	166	100,0

De acuerdo con la Tabla 6, se evidencia un alto porcentaje (37.3%) de los participantes en el presente estudio entre 50 a 59 años, un 36.1% posee entre 40-49 años, el 14.5% posee entre 30-39, por último, el 12.0% tiene una edad de 60 a 70 años.

Tabla 7*Puesto de trabajo*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Operador	66	39.8
Operador Senior	100	60.2
Total	166	100.0

De acuerdo con la Tabla 7, se evidencia que un porcentaje considerable (60.2%) de los participantes en el presente estudio son Operadores Seniors, mientras que un (39.8%) tiene el puesto de Operador.

Tabla 8

Años laborando en la empresa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
De uno a tres años	14	8,5
De tres a seis años	16	9,6
De seis años a más	136	81,9
Total	166	100,0

En la Tabla 8, se evidencia que un alto porcentaje (81.9%) de los participantes tiene más de seis años laborando en la empresa, el (9.6%) tiene de tres a seis años laborando en la empresa, el (8.5%) tiene de uno a tres años laborando en la empresa.

Tabla 9

Síndrome de Burnout

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	30	18,1
Medio	46	27,7
Alto	90	54,2
Total	166	100,0

En la Tabla 9, se evidencia un alto porcentaje Síndrome de Burnout (54,20%), seguido por un síndrome de burnout medio (27.7%) y síndrome de burnout de nivel bajo (18.1%). Según

se puede apreciar, hay una mayor frecuencia de síndrome burnout en los conductores de una empresa de transporte.

Tabla 10

Cansancio emocional

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Alto	98	59.0
Bajo	24	14.5
Medio	44	26.5
Total	166	100.0

En la Tabla 10, los resultados evidencian un alto porcentaje de cansancio emocional (59,0%), seguido por el cansancio emocional medio (26.5%) y un cansancio emocional bajo (14,5%). Según se puede apreciar, hay una mayor frecuencia de cansancio emocional alto, siendo 98 el número de individuos que indican dicha frecuencia. Por tanto, en su mayoría los conductores sienten cansancio emocional en la empresa.

Tabla 11

Despersonalización

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Alto	82	49.4
Bajo	13	7.8
Medio	71	42.8
Total	166	100.0

Los resultados de la Tabla 11 señalan que hay un alto porcentaje de despersonalización (49.40%), seguido por una despersonalización de nivel medio (42.80%) y una baja frecuencia de despersonalización de nivel baja (7.80%). Según se puede apreciar, se reconoce, por mucho, una mayor frecuencia de despersonalización alto, siendo 82 el número de individuos que indican dicha frecuencia. A su vez, hay una muy poca frecuencia de despersonalización baja.

Tabla 12

Realización personal

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Alto	31	18.7
Bajo	76	45.8
Medio	59	35.5
Total	166	100.0

De acuerdo con la Tabla 12, se evidencia un bajo nivel de realización personal (45.80%), seguido por una realización personal de nivel medio (35.50%) y una baja frecuencia de realización personal de nivel alto (18.70%). Según se puede apreciar, se reconoce, por mucho, una mayor frecuencia de realización personal bajo, siendo 76 el número de individuos que indican dicha frecuencia. A su vez, hay muy poca frecuencia de realización personal de nivel alto.

Tabla 13
Satisfacción laboral

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	91	54.8
Promedio	70	42.2
Satisfecho	5	3.0
Total	166	100.0

En la Tabla 13, los resultados evidencian un alto porcentaje de conductores insatisfechos (54.8%), seguido de un pequeño grupo de conductores con nivel de satisfacción promedio (42.2%) y por último un grupo mínimo que se encuentra satisfecho (3.0%).

Tabla 14
Significación de Tarea

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	23	13.9
Promedio	119	71.7
Satisfecho	24	14.5
Total	166	100.0

En la Tabla 14, los resultados evidencian un alto porcentaje de conductores con satisfacción promedio (71.70%), seguido de un grupo de conductores satisfechos (14.50%) y por último un grupo mínimo muy insatisfecho (13.90%).

Tabla 15
Condiciones de trabajo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	1	.6
Insatisfecho	81	48.8
Promedio	74	44.6
Satisfecho	10	6.0
Total	166	100.0

En la Tabla 15, se evidencia que hay un alto porcentaje de conductores insatisfechos (48.80%), seguido de un grupo de conductores con un nivel de satisfacción promedio (44.60%), un grupo mínimo que se siente satisfecho (6.0%) y por último un grupo mínimo que se siente insatisfecho (0.6%).

Tabla 16
Reconocimiento personal

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	5	3.0
Insatisfecho	96	57.8
Promedio	40	24.1
Satisfecho	23	13.9
Muy Satisfecho	2	1.2
Total	166	100.0

En la Tabla 16, se evidencia un alto porcentaje de conductores insatisfechos (57.2%), seguido de un grupo de conductores con una satisfacción promedio en la empresa donde laboran (24.1%), luego se presenta un grupo de conductores satisfechos (13.9%) con un grupo de conductores muy insatisfechos (3.0%), por último, un grupo mínimo que se siente muy satisfecho (1.2%).

Tabla 17

Beneficios económicos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	3	1.8
Insatisfecho	71	42.8
Promedio	84	50.6
Satisfecho	8	4.8
Total	166	100.0

En la Tabla 17, se evidencia un alto porcentaje de nivel promedio de satisfacción (50.6%), seguido de un grupo de conductores insatisfechos (42.80%) y un grupo mínimo de conductores que se sienten satisfechos (4.8%), por último, con un (1.8%) los conductores se sienten muy insatisfechos.

3.2. Resultados inferenciales

Tabla 18

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Síndrome de burnout	.160	166	.000
Satisfacción laboral	.081	166	.010

En la Tabla 18 se presenta el análisis de normalidad de las variables de estudio donde se observa que tanto el síndrome de burnout como de satisfacción laboral tiene un nivel de significancia menor a 0.05 lo que indica que la distribución de los puntajes no responden a una distribución normal por lo cual se utilizara estadística no paramétrica y en el caso puntual de análisis de relación se utilizara la rho de Spearman.

Hipótesis general:

Ho: No existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en conductores de una empresa de transportes, Lima 2021.

Ha: Eexiste relación significativa entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en conductores de una empresa de transportes, Lima 2021.

Tabla 19

Relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral

			Síndrome de burnout	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Síndrome de burnout	Coefficiente de correlación	1.000	-.296
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	166	166
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	-.296	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	166	166

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 19, el coeficiente de Spearman (-,296) indica correlación negativa baja. Así mismo el nivel de significancia (sig.=0.000) es menor que p valor 0.05; por ello, la hipótesis nula (H_0) es rechazada y la hipótesis alterna (H_a) es aceptada.

Primera hipótesis específica

H_0 : No existe relación significativa entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en conductores de una empresa de transportes, Lima 2021.

H_a : Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en conductores de una empresa de transportes, Lima 2021.

Tabla 20

Relación entre Agotamiento emocional y Satisfacción laboral

			Agotamiento emocional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-,295
		Sig. (bilateral)	-	,000
	N		166	166
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	-,295	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	-
	N		166	166

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 20, el coeficiente de Spearman (-,295) indica correlación negativa baja. Así mismo el nivel de significancia (sig.=0.000) es menor que p valor 0.05; debido a ello, la hipótesis nula (H_0) es rechazada y la hipótesis alterna (H_a) es aceptada. Determinándose la relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral.

Segunda hipótesis específica

Ho: No existe relación significativa entre la despersonalización y la satisfacción laboral en conductores de una empresa de transportes, Lima 2021.

Ha: Existe relación significativa entre la despersonalización y la satisfacción laboral en conductores de una empresa de transportes, Lima 2021.

Tabla 21

Relación entre Despersonalización y Satisfacción laboral

		Despersonalización	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Despersonalización	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	-
	Satisfacción laboral	N	166
		Coefficiente de correlación	-.284
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	166	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 21 el coeficiente de Spearman (-,284) lo que indica correlación negativa baja. Así mismo el nivel de significancia (sig.=0.000) es menor que p valor 0.05; por tal motivo, la hipótesis nula (Ho) es rechazada y la hipótesis alterna (Ha) es aceptada. Determinándose la relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral

Tercera hipótesis específica

Ho: No existe relación significativa entre la falta de realización personal y la satisfacción laboral en conductores de una empresa de transportes, Lima 2021.

Ha: Eexiste relación significativa entre la falta de realización personal y la satisfacción laboral en conductores de una empresa de transportes, Lima 2021.

Tabla 22

Relación entre la Realización personal y Satisfacción laboral

			Realización personal	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Realización personal	Coefficiente de correlación	1.000	-.106
		Sig. (bilateral)	.	.000
	N		166	166
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	-.106	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
	N		166	166

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 22, el coeficiente n de Spearman (-.106) indica correlación negativa baja. Así mismo el nivel de significancia (sig.=0.000) es menor que p valor 0.05; debido a ello, la hipótesis alterna (Ha) es rechazada y la hipótesis nula (Ho) es aceptada.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión

La presente investigación se encuentra integrada por dos variables “Síndrome de Burnout” y “satisfacción laboral”. Con respecto a la hipótesis general, se identificó existe una relación significativa negativa baja entre el síndrome burnout y la satisfacción laboral en conductores de una empresa de transportes, Lima 2021. Esto debido a que se identificó según la correlación de Spearman una relación negativa baja con un coeficiente de $-.296$ y un nivel de significancia ($\text{sig.}=0.000$), los resultados obtenidos se relacionan con los hallados en Arias et al. (2018), donde se identificó que, los docentes de una I. E. de Arequipa presentan síndrome burnout, bajando el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores. Se encontró también una correlación negativa entre la variable de satisfacción laboral y el síndrome burnout, coincidiendo con los resultados obtenidos, ya que, si aumenta el síndrome de burnout, disminuye la satisfacción laboral. De acuerdo con Freudenberger (1974), el síndrome burnout posee una relación con el desgaste y agotamiento producido por uso excesivo de fuerza y energía, lo cual produce en los profesionales fracaso en el alcance de sus metas planteadas y, por tanto, disminuye la satisfacción laboral de los profesionales.

Con relación a la hipótesis específica número 1, se señala que existe una correlación entre la satisfacción laboral y el agotamiento emocional en conductores de una empresa de transportes, Lima 2021 con el coeficiente de Spearman de $-.295$ lo que indica correlación negativa baja. Así mismo el nivel de significancia ($\text{sig.}=0.000$) es menor que el valor 0.05, aceptando la hipótesis alterna. Esto se puede interpretar en que, entre menor satisfacción laboral, mayor nivel de cansancio o agotamiento emocional habrá dentro de la empresa. Los resultados obtenidos se relacionan con lo mencionado por Caravaca et al. (2018), donde se encontró que el cansancio emocional se asoció significativamente con el grado de satisfacción

laboral global. Por otra parte, en el estudio de Gómez et al. (2017) sobre 111 empleados de áreas de bodega, servicio al cliente y personal administrativo, se evidenció que la satisfacción laboral, así como el capital psicológico, explican los cambios en el agotamiento emocional en un 35%. De esta forma, se considera que ambos estudios mencionados son coincidentes en los resultados obtenidos, esto ya que, el cansancio emocional logra ser una dimensión que afecta en entorno en donde se realizan las actividades laborales y por tanto la satisfacción de los colaboradores no será la ideal. Respecto a la teoría existente se menciona que, si se presenta agotamiento emocional, el empleado siente cansancio físico y mental como producto de verse expuesto al estrés laboral durante un largo tiempo. Además de ello, se refleja en la salud a través de resfríos, dolor de cabeza, etc. (Máñez et al., 2017).

Con relación a la segunda hipótesis específica con un coeficiente de correlación de Spearman de $-0,284$ lo que indica correlación negativa baja. Así mismo presentando un nivel de significancia ($\text{sig.}=0,000$) siendo menor que p valor $0,05$ se confirma la existencia de una relación significativa entre la despersonalización y la satisfacción laboral en conductores de una empresa de transportes, Lima 2021. Por su parte, Dioses (2017) encontró entre sus resultados que la satisfacción laboral y la dimensión cinismo o despersonalización tenían una relación significativa negativa baja ($r = -0,153$); por lo cual, se considera que coincide con los resultados de la presente investigación. En cambio, en los resultados obtenidos por Caravaca et al. (2018) se encontró que la despersonalización no se asoció significativamente con ninguna de las variables incluidas en la satisfacción laboral, por lo cual, este estudio no se considera coincidente en cuanto a dichos resultados.

La tercera hipótesis específica señala que existe una relación entre la satisfacción laboral y la realización personal en conductores de una empresa de transportes, Lima 2021. El coeficiente de Spearman es de $0,106$ lo que indica correlación negativa baja. Asimismo, el

nivel de significancia ($\text{sig.}=0.000$). Los resultados obtenidos no se relacionan con lo mencionado por Caravaca et al. (2018), donde se encontró que la realización personal se asoció estadísticamente con la satisfacción general ($r=0,316$; $p=0,015$) siendo esta una relación positiva moderada. Por su parte, los resultados encontrados en Mujica y Portal (2019) coinciden con los resultados hallados, esto debido a que se identificó una relación negativa y baja entre la satisfacción laboral y el desarrollo o realización personal. Por lo tanto, se considera que el primer estudio no coincide en cuanto a los resultados de la variable con la dimensión mencionada, sin embargo, la segunda investigación obtuvo resultados similares.

Limitaciones

La presente investigación empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, contado por esa razón con una población y muestra reducida, debido a esto, los resultados obtenidos no se pueden extrapolar a niveles mayores.

La situación sanitaria dificultó el contacto con los colaboradores del presente estudio, generando poca comunicación y coordinación alterando el tiempo establecido para recopilar los datos.

La presente investigación cuenta con amplios antecedentes de estudio, sin embargo no se desarrollaron en la misma población limitando el contraste final en la discusión del estudio.

Implicancias

La implicancia teórica de la presente investigación permitirá a la comunidad investigadora contar con resultados relevantes, que avalan las teorías planteadas sobre la afectación del síndrome de burnout en la satisfacción de los trabajadores.

Como implicancia metodológica esta investigación utiliza un instrumento con alto nivel de fiabilidad y puede servir para futuras evaluaciones.

Como implicancia practica presente estudio brinda los indicadores que se deben considerar para evitar niveles altos de síndrome de burnout en los trabajadores. De esta manera la satisfacción laboral se encontraría estable y la productividad de la empresa en crecimiento.

Conclusiones

- Se determinó que hay un alto porcentaje Síndrome de Burnout (54,20%) teniendo un total de 90 conductores de la población de 166 conductores.
- Se encontró que hay un alto porcentaje de conductores insatisfechos (54.8%), siendo 91 personas de la población de 166 conductores.
- Se encontró una relación significativa negativa baja entre las variables de síndrome de burnout y satisfacción laboral obteniendo un Rho de Spearman de -0.296 y nivel de significancia ($\text{sig.}=0.000$) es menor que p valor 0.05 , se determinó que a mayor síndrome de burnout menor es la satisfacción laboral.
- Con relación a los resultados del primer objetivo específico se señala que la variable satisfacción laboral y la dimensión cansancio emocional poseen una relación significativa negativa baja.
- Con relación a los resultados del segundo objetivo específico se señala que la variable satisfacción laboral y la dimensión despersonalización poseen una relación significativa negativa baja.

- Con relación a los resultados del tercer objetivo específico se señala que la variable satisfacción laboral y la dimensión realización personal poseen una relación significativa negativa baja

Recomendaciones

Se recomienda, a modo de estrategias de prevención, la identificación y minimización de las fuentes de estrés propias del oficio de conductor en la empresa estudiada; así como la realización de informes de salud mental que tomen en cuenta al Síndrome de Burnout, a fin de garantizar un ambiente apropiado de trabajo con una tendencia a la erradicación de tensiones y estrés.

La creación de espacios recreativos de relajación o deportivos, así como la realización de capacitaciones dirigidas por un comité de salud ocupacional especializado, se consideran también como buenas herramientas que traerían mejoras para la comunidad de empleados y para mejorar su comunicación y satisfacción profesional.

A su vez, cabe considerar que la implantación de mejoras de este tipo traería consigo un aumento del compromiso del personal para con sus empleadores, lo que podría reflejarse en una mayor productividad y un mejoramiento en el estilo de vida y prestación de servicios a los pasajeros.

De esta forma, mediante estrategias organizacionales, psicológicas y ambientales, se debe mitigar la posibilidad de que se desarrolle el Síndrome de Burnout y, por otro lado, se alcanzaría una satisfacción laboral en los conductores de la empresa.

Por último, las mencionadas recomendaciones para los conductores deberían ser también consideradas para todos los trabajadores en el Perú, las evaluaciones psicosociales, la

retroalimentación, el desarrollo del personal, la flexibilidad en las jornadas de trabajo, la estabilidad y seguridad en el trabajo, la implementación de recursos y estrategias de mejora, y la supervisión psicológica debería asegurarse para cada uno de los empleados.

REFERENCIAS

- Arias, J. (2020) Proyecto de Tesis: Guía para la elaboración, (1era edición digital). Editorial Arias Gonzales, Jose Luis.
- Arias, W., Sánchez, M., & Ceballos, K. (2018). Síndrome de burnout, satisfacción laboral y relaciones interpersonales en profesores de una institución educativa de Arequipa. *Acta Psicológica Peruana*, 2(1), 118–139. <https://bit.ly/3HTQpFG>
- Boluarte, A. (2014). Propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español. *Revista Medica Herediana*, 25(2), 80. <https://doi.org/10.20453/rmh.v25i2.249>
- Caravaca Sánchez, F., Carrión Tudela, J., & Pastor Seller, E. (2018). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en profesionales del trabajo social en prisiones de España. *Revista Española de Sanidad Penitenciaria*, 20(2), 40–46. <https://bit.ly/3xSakQN>
- Colegio de Psicólogos del Perú. (2017) Código de Ética y Deontología. Recuperado de: http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf
- Dioses Carlos, K. (2017). *Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en conductores de una empresa de transporte interprovincial en Lima Metropolitana 2017* [Universidad César Vallejo]. <https://bit.ly/3yotyit>
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Burnout: stages of disillusionment in the helping profession*. Human Science Press.
- Etxebarria Capellán, A. (2019). *Síndrome de burnout, ansiedad y depresión en el personal de la red de transporte sanitario urgente de Álava protocolo de investigación* [Universidad de Cantabria]. <https://bit.ly/3HPbKQg>
- Eugenio Pachas, E. T. (2019). *Agotamiento emocional, despersonalización, realización*

personal y clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos

[Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <https://bit.ly/3OCcHxA>

Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 18–47.
<https://bit.ly/3A0vsa2>

Frutos M. (2014). Relación entre los modelos de gestión de recursos humanos y los niveles de Estrés laboral y Burnout en los profesionales de enfermería de atención especializada. [Tesis doctoral]. España: Universidad de Leon. Recuperado de: <https://n9.cl/edw7y>

García-Ramos, M., Luján-López, M. E., & Martínez-Corona, M. (2007). Satisfacción laboral del personal de salud. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 15(2), 63–72. <https://bit.ly/3OiW8aq>

Gómez-Perdomo, G. E., Meneses-Higueta, A. C., & Palacio-Montes, M. C. (2017). La satisfacción laboral y el capital psicológico: factores que influyen en el síndrome de burnout. *Ansiedad y Estrés*, 23(2–3), 71–75. <https://doi.org/10.1016/j.anyes.2017.09.002>

Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral* [Universidad Nacional de Cuyo]. <https://bit.ly/3QMjAi2>

Hernández, R., Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill. <https://bit.ly/3xOvKOH>

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. Wiley.

Hotmart. (2021). *Realización personal: la satisfacción de hacer lo que te apasiona*. Blog Hotmart. <https://bit.ly/3bnrbTZ>

Hulin, C.L. (1991). Adaptation, persistence, and commitment in organizations. En M.D. Dunnette & I.M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 445-506). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

- Japanese International Cooperation Agency. (2013). *Encuesta de Recolección de Información Básica del Transporte Urbano en el Área Metropolitana de Lima y Callao*. JICA.
- Leon-Jauregui, L.-G. (2021). *Relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en personal de salud* [Universidad de Lima]. <https://bit.ly/3N9Fjxe>
- Maestre Álvarez, C. A., Pacheco Torres, E., Ramirez Castro, M. J., & Rojas Zea, J. S. (2020). *Síndrome de Burnout en conductores de la empresa Transporte Morichal S.A.S.* [Politécnico Gran Colombiano]. <https://bit.ly/3bmUaau>
- Marsollier, R. G. (2013). La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgaste laboral. *Intersalud S.A. Psicología.com*, 17(3), 1–10. <https://bit.ly/3neWdju>
- Martos, Á., Pérez-Fuentes, M. del C., Molero, M. del M., Gázquez, J. J., Simón, M. del M., & Barragán, A. B. (2018). Burnout y engagement en estudiantes de Ciencias de la Salud. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 8(1), 23. <https://doi.org/10.30552/ejihpe.v8i1.223>
- Maslach, C., & Pines, A. (1977). The Burnout syndrome in day care setting. *Child Care Quart*, 6(22).
- Máynez-Guaderrama, A. I., Cavazos-Arroyo, J., & Reyes-Flores, G. (2017). Efecto de la violación del contrato psicológico y el agotamiento emocional sobre el cinismo del empleado. *Estudios Gerenciales*, 33(143), 124–131. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592317300281>
- Méndez Venegas, J. (2004). Estrés laboral o síndrome de “burnout” Working stress or ‘burnout syndrome’. *Acta Pediátrica de México*, 25(5), 299–302.
- Mujica, E. Z., & Portal, S. M. (2019). *Síndrome de Burnout y dimensiones de satisfacción*

laboral en conductores de la empresa de Transportes Acuario SAC, Cajamarca 2018

[Universidad Privada del Norte]. <https://bit.ly/3OCdkaq>

Olavarría, L. (15 de Marzo de 2018). *Trabajadores con estrés están propensos al Síndrome de Burnout*. Obtenido de El Economista América. <https://n9.cl/87i4k>

Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, comprendiendo el Burnout. *Ciencia y trabajo*, 19(58), 59–63. <https://bit.ly/3ncmfUo>

Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: CARTOLAN EIRL

Resolución rectoral N° 104-2016-UPN-SAC (2016) . Código de ética del investigador científico UPN. Universidad Privada del Norte.

Rodríguez, J. A., Guevara, A., & Viramontes, E. (2017). Síndrome de burnout en docentes. *IE Revista de investigación educativa de la REDIECH*, 8(14), 45–67. <https://bit.ly/3nebDEK>

Rojas Torres, D. C., & Andrade Yopez, L. P. (2017). *Factores intrínsecos y extrínsecos que determinan la satisfacción laboral en trabajadores de campo del sector bananero de la empresa Estebanagri CIA. LTDA*. Universidad Espíritu Santo.

Salgado, J., Remeseiro, C., & Iglesias, M. (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una pyme. *Psicothema*, 8(2), 329–335. <https://bit.ly/3ygCfLE>

Saborío, L. e Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina legal de Costa Rica*, 32(1). Recuperado de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014

Universidad Privada del Norte. (2016) Código de ética del investigador científico UPN
Recuperado de: <https://www.upn.edu.pe/sites/default/files/2020-06/codigo-etica-investigadorcientifico-upn.pdf>

Valero Moreno, A., & Chovil de Oro, M. (2019). *Prevalencia de burnout en trabajadores de una empresa de transporte en Bogotá D.C.* [Universidad del Rosario].

<https://bit.ly/3tVIulw>

Vizcardo Vallejos, W. G. (2016). *Adaptación del Inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Norte, 2016* (Tesis de Licenciatura)

Recuperado de Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3414>

Zanin, C. E., & Angonese, A. S. (2019). Identificação da síndrome de Burnout em motoristas do transporte da saúde. *Estudos Interdisciplinares em Psicologia*, 10(3), 26–42.

<https://bit.ly/3OCOLi>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
X = SÍNDROME DE BURNOUT	El burnout es una respuesta al estrés laboral crónico, conformado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja, y hacia el propio rol profesional. Siendo un síndrome caracterizado por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado (Olivares, 2017).	El síndrome de burnout es una condición psicológica que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales, donde los síntomas predominantes son categorizados en tres componentes: Agotamiento emocional, Despersonalización, Falta de realización personal (Olivares, 2017).	X.1: Agotamiento emocional	Estrés
				Desgaste
				Sobreexigencia
			X.2: Despersonalización	Apatía
				Insensibilidad
				Negatividad
			X.3: Falta de realización personal	Disminuida competencia laboral
				Autoevaluación negativa
				Estimulación reducida
Y = SATISFACCIÓN LABORAL	La satisfacción laboral es una reacción emocional positiva al puesto, la cual resulta de la apreciación que un individuo tiene sobre un cargo laboral, al lograr reconocer los valores y beneficios que de él obtiene (Salgado et al., 1996).	La Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall (1979) está estructurada bajo criterios de aspecto psicométrico, cuyas dimensiones se concentran en dos componentes: intrínsecos y extrínsecos (Boluarte, 2014).	Y.1: Significación de tarea	Esfuerzo
				Realización
				Equidad
			Y.2: Condiciones de trabajo	Estructura
				Materiales
				Relación con la autoridad
			Y.3: Reconocimiento Personal y/o Social	Trato con los jefes
				Trato con mis compañeros
			Y.4: Beneficios económicos	Remuneraciones
				Beneficios

Anexo 2: Matriz de consistencia

Tema: "Síndrome de burnout y satisfacción laboral en conductores de una empresa de transportes, Lima 2021".

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en conductores de una empresa de transportes, Lima 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en conductores de una empresa de transportes, Lima 2021.</p>	<p>HIPÓTESIS PRINCIPAL</p> <p>Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en conductores de una empresa de transportes, Lima 2021.</p>	<p>Variable 1 X = Síndrome de Burnout</p> <p><i>Dimensiones e indicadores</i></p> <p>X.1. Agotamiento emocional Estrés Desgaste Sobre exigencia</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental-transversal</p> <p>Método de investigación: Hipotético deductivo</p>
<p>PROBLEMAS SECUNDARIOS</p> <p>¿Qué relación existe entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en conductores de una empresa de transportes, Lima 2021?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar la relación que existe entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en conductores de una empresa de transportes, Lima 2021.</p>	<p>HIPÓTESIS SECUNDARIAS</p> <p>Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en conductores de una empresa de transportes, Lima 2021.</p>	<p>X.2. Despersonalización Apatía Insensibilidad Negatividad</p>	<p>Población: La población está compuesta por 290 conductores de una empresa de transportes ubicada en Lima Metropolitana.</p>
<p>¿Qué relación existe entre la</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la</p>	<p>Existe relación significativa entre la</p>	<p>X.3. Falta de realización personal Disminuida competencia laboral Autoevaluación negativa Estimulación reducida</p>	<p>Muestra: La muestra estará conformada por 166 conductores de una empresa de transportes ubicada en Lima Metropolitana.</p>

<p>despersonalización y la satisfacción laboral en conductores de una empresa de transportes, Lima 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la falta de realización personal y la satisfacción laboral en conductores de una empresa de transportes, Lima 2021?</p>	<p>satisfacción laboral en conductores de una empresa de transportes, Lima 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la falta de realización personal y la satisfacción laboral en conductores de una empresa de transportes, Lima 2021.</p>	<p>despersonalización y la satisfacción laboral en conductores de una empresa de transportes, Lima 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre la falta de realización personal y la satisfacción laboral en conductores de una empresa de transportes, Lima 2021.</p>	<p>Variable 2 Y = Satisfacción laboral</p> <p><i>Dimensiones e indicadores</i></p> <p>Y.1. Significación de Tarea Esfuerzo Realización Equidad</p> <p>Y.2. Condiciones de Trabajo Estructura Materiales Relación con la autoridad</p> <p>Y.3. Reconocimiento Personal y/o Social Trato con los jefes. Trato con los Compañeros</p> <p>Y.4. Beneficios Económicos Remuneraciones Beneficios</p>	<p>Muestreo: No probabilístico por conveniencia</p> <p>Técnica de recolección de datos: Test's</p> <p>Instrumento: Cuestionarios. - Inventario de Burnout de Maslach (MBI) - Escala de Satisfacción Laboral de Sonia y Palma</p> <p>Técnicas para el procesamiento y análisis de la información: Programa SPSS, v. 22 en español. Correlación de Rho de Spearman.</p>
--	---	---	--	---

Anexo 3: Escala de Fiabilidad Satisfacción Laboral

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Casos Validos	166	100,0
Excluidos	0	,0
Total	166	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,97	27

Anexo 4: Escala de Fiabilidad Cuestionario de Síndrome de Burnout

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Validos	166	100,0
	Excluidos	0	0.0
	Total	166	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,812	22