



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de Psicología

“SÍNDROME DE BURNOUT Y DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN LABORAL EN CONDUCTORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES ACUARIO SAC, CAJAMARCA 2018.”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciada en Psicología.**

Autores:

Br. Mujica Rabanal, Elsa Zuleika.

Br. Portal Calderón, Sayra Madeleine.

Asesor:

Mg. Lic. Juan Pablo Sarmiento Longo.

Cajamarca - Perú

2019

## DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi madre Betsabe Teresa Rabanal Sánchez, la cual ha sido participe de todos mis logros académicos y me brindó todo su apoyo de manera incondicional para ser ahora una profesional de éxito. También, quisiera dedicarlo a mis hermanos Marco, Cesar, Karina y Abel Rabanal, quienes han sido las personas que siempre confiaron en mí y me incentivaron en todo momento. A Patricia Rita Bravo Acuña, por estar pendiente siempre de mí y brindarme su apoyo a la distancia. Por último, se lo dedico a mi pareja Jhon Iparraguirre Cárdenas, quién ha sido mi fuente de motivación, apoyo y comprensión en todo este proceso de investigación.

Elsa Zuleika Mujica Rabanal.

El presente trabajo de investigación está dedicado principalmente a Dios, puesto que es el que permite que podamos realizar muchas cosas, seguidamente a mis padres ya que siempre me apoyaron en todo momento y finalmente a mi hijo Diego quien me impulsa día a día a seguir adelante.

Sayra Madeleine Portal Calderón

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a nuestro Director de Carrera Mg. Edén Arturo Castañeda Valdivia, por brindarnos parte de su tiempo en apoyarnos en el desarrollo de nuestro proyecto de investigación. Asimismo, también agradecer a nuestro asesor de tesis Mg. Juan Pablo Sarmiento Longo, por habernos ayudado con sus aportaciones y sugerencias. Finalmente, de la misma manera agradecer a la empresa de transportes Acuario SAC, por habernos permitido aplicar nuestro proyecto de investigación dentro de sus instalaciones y a todos los colaboradores participes de este proyecto.

Elsa Zuleika Mujica Rabanal

Agradezco de forma muy especial a mis padres por su paciencia dedicación y apoyo para poder culminar mis estudios de manera eficaz. Por otro lado, agradecer a mis docentes por haberme brindado los conocimientos necesarios que me permite hoy en día poder desempeñarme de manera óptima en el campo de la psicología.

Sayra Madeleine Portal Calderón.

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>TABLA DE CONTENIDOS .....</b>	<b>4</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>12</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS.....</b>	<b>17</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>37</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>54</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>63</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Muestra por sexo.....	Pág. 12
TABLA 2: Muestra por estado civil.....	Pág. 13
TABLA 3: Muestra por turno de trabajo.....	Pág. 13
TABLA 4: Muestra por puesto de trabajo.....	Pág. 14
TABLA 5: Nivel de agotamiento emocional.....	Pág. 17
TABLA 6: Nivel de despersonalización.....	Pág. 18
TABLA 7: Nivel de realización personal.....	Pág. 19
TABLA 8: Nivel de satisfacción laboral.....	Pág. 20
TABLA 9: Nivel de satisfacción de las condiciones físicas y/o materiales.....	Pág. 21
TABLA 10: Nivel de satisfacción con los beneficios laborales y/o remunerativos...	Pág. 22
TABLA 11: Nivel de satisfacción de las políticas administrativas.....	Pág. 23
TABLA 12: Nivel de satisfacción con las relaciones sociales.....	Pág. 24
TABLA 13: Nivel de satisfacción con el desarrollo personal.....	Pág.25
TABLA 14: Nivel de satisfacción con el desempeño de tareas.....	Pág.26
TABLA 15: Nivel de satisfacción con la relación con la autoridad.....	Pág.27
TABLA 16: Prueba de normalidad de Kolmogorow-Smirnov.....	Pág.28
TABLA 17: Correlación entre Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral.....	Pág. 29
TABLA 18: Correlación entre Síndrome de Burnout y Condiciones.....	Pág. 30
Físicas y/o Materiales.	
TABLA 19: Correlación entre Síndrome de Burnout y Beneficios Laborales.....	Pág. 31
y/o Remunerativos.	
TABLA 20: Correlación entre Síndrome de Burnout y Políticas Administrativas....	Pág. 32
TABLA 21: Correlación entre Síndrome de Burnout y Relaciones Sociales.....	Pág.33
TABLA 22: Correlación entre Síndrome de Burnout y Desarrollo Personal.....	Pág.34
TABLA 23: Correlación entre Síndrome de Burnout y Desempeño de Tareas.....	Pág.35
TABLA 24: Correlación entre Síndrome de Burnout y Relación con la Autoridad...	Pág.36

## RESUMEN

El presente trabajo pertenece a la línea de investigación “Gestión Del Capital Humano para el Desarrollo y la Responsabilidad Social Empresarial”. El estudio tiene como objetivo general establecer la relación del Síndrome de Burnout con las dimensiones de la Satisfacción Laboral en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC, Cajamarca 2018.

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel correlacional y de diseño No Experimental, ya que no se van a manipular deliberadamente las variables en estudio pues solo se hallará la relación que existe entre estas dos variables. Además, se realizará una descripción de ambas variables en un tiempo determinado. La muestra estuvo conformada por 47 conductores entre un rango de edad de 28 a 61 años, los cuales fueron seleccionados por un muestreo no probabilístico a quienes se les aplicó dos pruebas psicométricas, el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y la Escala de Satisfacción Laboral ESL-SPC.

Cabe mencionar que los instrumentos fueron validados por juicio de expertos en la especialidad y el análisis de confiabilidad se realizó mediante el uso del programa SPSS versión 23, arrojando como resultados una confiabilidad en el Alfa de Cronbach de .832 y .884 para cada variable respectivamente.

Para analizar los datos, se empleó la prueba estadística de Pearson, encontrando que existe una correlación significativa, negativa y baja ( $r = -.322$ ,  $p < .005$ ) entre el Síndrome de Burnout y las dimensiones de la Satisfacción Laboral en Conductores de la Empresa de Transportes Acuario SAC, esto quiere decir que, mientras mayor sea la presencia del síndrome de burnout, menor será la satisfacción laboral y viceversa

**Palabras clave:** Síndrome de Burnout, Satisfacción Laboral.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

En los últimos años, el burnout se ha convertido en la causa principal de alteraciones físicas y psicológicas producidas por las sobrecargas de trabajo en las organizaciones. Por lo tanto, cada día se incrementa el número de casos registrados de personas que sufren de este síndrome en todo el mundo.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2000, el síndrome de burnout es considerado como un riesgo laboral. Su definición no se encuentra en el DSM-V, ni en el CIE 10, pero usualmente se describe como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal (Morales y Murillo, 2015).

El Síndrome de Burnout puede darse en diversas profesiones y/u oficios. Es un problema que se desarrolla mayormente en aquellos sujetos que día a día están al servicio de las personas, por lo que, la población de conductores son más vulnerables de sufrir dicho síndrome. Ser conductor es una labor que conlleva un gran esfuerzo mental y físico. En su gran mayoría, los conductores diariamente se encuentran expuestos a presiones laborales, largas jornadas de trabajo, problemas de atención y concentración, fatiga visual-auditiva y desgaste físico - mental, por ello, el síndrome de burnout y la disminución de la satisfacción laboral se puede presentar en esta población producto del arduo trabajo que realizan.

El burnout no solo afecta la calidad de vida y la salud mental de las personas que lo padecen, sino también genera desequilibrio en el entorno laboral. Un conductor que desarrolle síndrome de burnout mostrará dificultades en su conducta, ya que pondrá en evidencia un mal servicio a sus clientes, poco interés por sus funciones y altos niveles de ausentismo laboral.

Actualmente, las organizaciones esperan que sus empleados sean proactivos y muestren iniciativa, colaboren sin problemas con otros, asuman la responsabilidad de su propio desarrollo profesional y se comprometan con un desempeño de alta calidad, por lo que, prevenir el Burnout no es suficiente, es necesario ir más allá para fomentar la satisfacción laboral (Schaufeli, Leiter y Maslach, 2008).

El Síndrome de Burnout genera pérdidas tanto económicas como de productividad en las organizaciones. En países como Alemania, estudios recientes manifiestan que el índice de prevalencia de esta problemática está aumentando rápidamente. Esto se evidencia en los resultados de una encuesta representativa realizada por el TNS Emnid –Instituto de investigaciones sobre política, medios de comunicación y de opinión en Alemania– en diciembre de 2010, en la que plantean que el 12,5% de todos los empleados de ese país se sienten abrumados en sus puestos de trabajo (Kaschka et. al, 2011).

En el 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). En nuestro país, en lo que respecta a transportes, aún existen organizaciones que mantienen una inadecuada gestión empresarial, esto conlleva a que sus colaboradores se sientan menos motivados, cansados y poco productivos. Los conductores en el país, en su gran mayoría son varones y son ellos quienes mayormente se encuentran expuestos a diversos estresores como: cambios climáticos, falta de ergonomía, tráfico vehicular, desgaste emocional, falta de seguros, pocos beneficios laborales y horarios inestables de trabajo, conduciendo a veces por más tiempo de lo permitido. Por lo que, se produce un agotamiento emocional e insatisfacción laboral.

En Cajamarca, en base a la casi inexistente literatura científica encontrada en la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral a nivel local con la población en mención, se propuso como tema de investigación establecer la relación entre el síndrome de burnout con las dimensiones de la satisfacción laboral en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC, Cajamarca 2018.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación del síndrome de burnout con las dimensiones de la satisfacción laboral en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC, Cajamarca 2018?

### 1.3. Objetivos

#### 1.3.1. Objetivo general

Establecer la relación del síndrome de burnout con las dimensiones de la satisfacción laboral en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC, Cajamarca 2018.

#### 1.3.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación del síndrome de burnout con las condiciones físicas y/o materiales en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC, Cajamarca 2018.
- Establecer la relación del síndrome de burnout con los beneficios laborales y/o remunerativos en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC, Cajamarca 2018.
- Establecer la relación del síndrome de burnout con las políticas administrativas en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC, Cajamarca 2018.
- Establecer la relación del síndrome de burnout con las relaciones sociales en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC, Cajamarca 2018.
- Establecer la relación del síndrome de burnout con el desarrollo personal en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC, Cajamarca 2018.
- Establecer la relación del síndrome de burnout con el desempeño de tareas en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC, Cajamarca 2018.
- Establecer la relación del síndrome de burnout con la relación con la autoridad en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC, Cajamarca 2018.

## 1.4. Hipótesis

### 1.4.1. Hipótesis general

Existe una relación inversamente proporcional entre el síndrome de burnout con las dimensiones de la satisfacción laboral en conductores de la empresa de transportes Acuarios SAC, Cajamarca 2018.

### 1.4.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación inversamente proporcional entre el síndrome de burnout con las condiciones físicas y/o materiales en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC en la ciudad de Cajamarca.
- Existe una relación inversamente proporcional entre el síndrome de burnout con los beneficios laborales y/o remunerativos en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC en la ciudad de Cajamarca.
- Existe una relación inversamente proporcional entre el síndrome de burnout con las políticas administrativas en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC en la ciudad de Cajamarca.
- Existe una relación inversamente proporcional entre el síndrome de burnout con las relaciones sociales en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC en la ciudad de Cajamarca.
- Existe una relación inversamente proporcional entre el síndrome de burnout con el desarrollo personal en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC en la ciudad de Cajamarca.
- Existe una relación inversamente proporcional entre el síndrome de burnout con el desempeño de tareas en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC en la ciudad de Cajamarca.

- Existe una relación inversamente proporcional entre el síndrome de burnout con la relación con la autoridad en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC en la ciudad de Cajamarca.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

Investigación de Tipo Básica.

### 2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

**POBLACIÓN:** El presente estudio estuvo constituido por 47 conductores de la empresa de transportes ACUARIOS SAC. La empresa de transportes Acuarios, es una empresa cajamarquina dedicada a la prestación de servicios de transporte de materiales peligrosos, de carga pesada en general y de servicios afines a la minería. Para la elección de la población se tomó en cuenta que sean de sexo masculino, en un rango de edad de 28 a 61 años, que tengan experiencia como conductores y que pertenezca a dicha empresa.

**MUESTRA:** Se evaluó a 47 conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Cajamarca, los cuales presentan las siguientes características:

En la Tabla 1 se observa que el 100% de participantes fueron hombres.

Tabla 1

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Mujeres	0	0
	Hombres	47	100
	Total	47	100

En la tabla 2 se muestra que el 45% de participantes eran convivientes, el 42% era casado, el 9% eran solteros y el 4% restante estaba divorciado.

Tabla 2.

Estado civil

		Frecuencia	Porcentaje
Estado civil	Casado	20	42
	Conviviente	21	45
	Divorciado	2	4
	Soltero	4	9
	Total	47	100

En la tabla 3 se muestra que el 90% de trabajadores trabajaba de día, el 6% trabajaba durante el día y la tarde, el 2% trabajaba durante el día y la noche, mientras que el 2% restante trabajaba durante la noche.

Tabla 3.

Turno de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Situación laboral	Día	42	90
	Día/noche	1	2
	Día/tarde	3	6
	Noche	1	2
	Total	47	100

En la tabla 4 se observa que el 100% de trabajadores son conductores.

Tabla 4.

Puesto de Trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Puesto de trabajo	Conductores	47	100
	Total	47	100

Además, se propuso para esta investigación los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

### 1. Criterios de Inclusión.

- Conductores pertenecientes a la empresa privada elegida para la investigación.
- Conductores entre un rango de edad de 28 a 61 años.
- Conductores con experiencia de más de 1 año.

### 2. Criterios de Exclusión:

- Conductores que no desean participar en la investigación.
- Conductores que dejen incompletos los ítems de los instrumentos.

**TÉCNICA:** La técnica que se utilizó en la siguiente investigación fue la evaluación psicométrica, la cual consiste en evaluar a un individuo y plasmar esos resultados mediante valores numéricos. Por lo tanto, se logró evaluar de forma colectiva a todos los conductores de la empresa de transportes ACUARIO, mediante las escalas Maslach Burnout Inventory y Satisfacción Laboral SPC, los cuales cumplieron con los criterios de inclusión de dicha investigación.

## **INSTRUMENTOS:**

En la presente investigación, se usarán dos pruebas psicométricas: la Escala Maslach Burnot Inventory y la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo, los cuales se detallan a continuación:

### **Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma:**

La Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, fue creada por la autora Sonia Palma Carrillo, en el año 1999, en la ciudad de Lima-Perú. Su forma de aplicación es: Individual o Colectiva, las edades de aplicación son: adultos de 18 a más. Su finalidad es medir el nivel de satisfacción laboral en entidades u organizaciones.

La escala SL - SPC consta de 36 proposiciones asociadas a sus 7 factores distribuidos de la siguiente manera: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.

### **Escala de Burnout de Maslach:**

La Escala Maslach Burnot Inventory – MBI, fue creada por la autora: C. Maslach y S.E. Jackson, en el año 1991. Este cuestionario consta de 22 ítems y mide 3 dimensiones, los cuales son: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Dichas dimensiones están expresados en forma de afirmaciones, que se valoran con una escala tipo Likert: agotamiento o cansancio emocional (AE), despersonalización (DP) y realización personal (RP).

## **2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

Para la validación de los instrumentos a utilizar y obtener la confiabilidad de los mismos, se utilizó el programa SPSS; versión 23, arrojando los resultados del Alfa

de Cronbach's; para Burnout, de .884 (**Ver anexo 4**) y para satisfacción laboral de .832 (**Ver anexo 5**), con ello se concluye que los instrumentos son confiables.

Finalmente se elaboraron los consentimientos informados para participantes de investigación (**Ver anexo 1**).

Para hallar las correlaciones entre las variables, se utilizó el programa SPSS; versión 23, logrando primero obtener la normalidad de la muestra; para ello, se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov ya que esta prueba nos permite medir el grado de concordancia existente entre la distribución de un conjunto de datos y una distribución teórica específica. Además, esta prueba permitió determinar que coeficiente de correlación se usará en este proyecto el cual arrojó como resultado el Coeficiente de Correlación de Pearson para medir la relación entre las variables de estudio.

#### **2.4. Procedimiento de Instrumentos:**

Para el proceso de validación de contenido de los instrumentos, se inició con un pequeño focus-group, aplicando ambas escalas. El objetivo era indagar si los participantes comprendían las preguntas que presentaba cada prueba, de acuerdo a la realidad sociolingüística de Cajamarca.

Se continuó con la validación de reactivos por criterio de jueces, donde se contó con el apoyo de tres psicólogos especialistas en: educativa, clínica e investigación. Los reactivos fueron modificados a términos de la realidad sociolingüística de los conductores en Cajamarca (**Ver Anexo 2-3**). Luego se elaboraron los instrumentos respectivos, levantando las observaciones que sugirieron los jurados, estos fueron aplicados a una población de conductores de una empresa de transportes con características del mismo nivel sociodemográfico que nuestra población en estudio para obtener la confiabilidad de los instrumentos (**Ver anexos 4-5**).

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

#### RESULTADOS DESCRIPTIVOS:

#### SÍNDROME DE BURNOUT:

Como se observa en la Tabla 5, del total de trabajadores, el 96% mostró un nivel bajo de agotamiento emocional, mientras que el 4% restante mostró un nivel alto.

**Tabla 5:**

#### *Nivel de agotamiento emocional*

Agotamiento emocional	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	45	96.0
Alto	2	4.0
Total	47	100

Como se observa en la Tabla 6, del total de trabajadores, el 74% mostró un nivel bajo de despersonalización; el 17% mostró un nivel medio de despersonalización y el 9% restante mostró un nivel alto de despersonalización.

**Tabla 6:**

***Nivel de despersonalización***

Despersonalización	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	35	74.0
Medio	8	17.0
Alto	4	9.0
Total	47	100

Como se observa en la Tabla 7, del total de trabajadores, el 53% mostró un nivel medio de realización personal, el 30% mostró un nivel alto y el 17% restante mostró un nivel bajo de realización personal.

**Tabla 7:**

***Nivel de realización personal***

Realización personal	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	17.0
Medio	25	53.0
Alto	14	30.0
Total	47	100

### **SATISFACCIÓN LABORAL**

Como se observa en la Tabla 8, del total de trabajadores, un 98% mostraron una satisfacción regular, mientras que el 2% restante mostró alta insatisfacción.

***Tabla 8:***

#### ***Nivel de satisfacción laboral***

	Frecuencia	Porcentaje
Alta insatisfacción	1	2.0
Regular	46	98.0
Total	47	100.0

Como se observa en la Tabla 9, del total de trabajadores, un 62% mostró un nivel regular de satisfacción en cuanto a las condiciones físicas y/o materiales, un 34% mostró un nivel parcial de satisfacción y solo 4% mostró un nivel alto de satisfacción.

**Tabla 9:**

*Nivel de satisfacción de las condiciones físicas y/o materiales*

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	29	62.0
Parcial satisfacción	16	34.0
Alta satisfacción	2	4.0
Total	47	100.0

Como se observa en la Tabla 10, del total de trabajadores, un 81% mostró un nivel regular de satisfacción respecto a los beneficios laborales, el 13% mostró un nivel parcial de insatisfacción y un 6% mostró un nivel parcial de satisfacción.

**Tabla 10:**

*Nivel de satisfacción con los beneficios laborales*

	Frecuencia	Porcentaje
Parcial insatisfacción	6	13.0
Regular	38	81.0
Parcial satisfacción	3	6.0
Total	47	100.0

Como se observa en la Tabla 11, del total de trabajadores, un 77% mostró un nivel regular de satisfacción respecto a las políticas administrativas, el 17% mostró un nivel parcial de insatisfacción y el 6% mostró un nivel parcial de satisfacción.

**Tabla 11:**

*Nivel de satisfacción de las políticas administrativas*

	Frecuencia	Porcentaje
Parcial insatisfacción	8	17.0
Regular	36	77.0
Parcial satisfacción	3	6.0
Total	47	100.0

Como se observa en la Tabla 12, del total de trabajadores, el 47% mostró un nivel regular de satisfacción respecto a las relaciones sociales, el 34% mostro un nivel parcial de satisfacción, el 17% mostró un nivel alto de satisfacción y el 2% restante mostró un nivel parcial de insatisfacción.

**Tabla 12:**

***Nivel de satisfacción con las relaciones sociales***

	Frecuencia	Porcentaje
Parcial insatisfacción	1	2.0
Regular	22	47.0
Parcial satisfacción	16	34.0
Alta satisfacción	8	17.0
Total	47	100.0

Como se observa en la Tabla 13, del total de trabajadores, el 83% mostró un nivel regular de satisfacción respecto al desarrollo personal, el 15% mostró un nivel parcial de satisfacción y el 2% restante mostró un nivel parcial de insatisfacción.

**Tabla 13:**

***Nivel de satisfacción con el desarrollo personal***

	Frecuencia	Porcentaje
Parcial insatisfacción	1	2.0
Regular	39	83.0
Parcial satisfacción	7	15.0
Total	47	100.0

Como se observa en la Tabla 14, del total de trabajadores, el 60% mostró un nivel regular de satisfacción respecto al desempeño de tareas, el 36% mostró un nivel parcial de insatisfacción, el 2% restante mostró un nivel parcial de satisfacción y el 2% restante mostró un nivel alto de insatisfacción.

**Tabla 14:**

*Nivel de satisfacción con el desempeño de tareas*

	Frecuencia	Porcentaje
Alta insatisfacción	1	2.0
Parcial insatisfacción	17	36.0
Regular	28	60.0
Parcial satisfacción	1	2.0
Total	47	100.0

Como se observa en la Tabla 15, del total de trabajadores, el 47% mostró un nivel regular de satisfacción respecto a la relación con la autoridad, el 51% mostró un nivel parcial de insatisfacción y el 2% mostró un nivel alto de insatisfacción.

**Tabla 15:**

***Nivel de satisfacción con la relación con la autoridad***

	Frecuencia	Porcentaje
Alta insatisfacción	1	2.0
Parcial insatisfacción	24	51.0
Regular	22	47.0
Total	47	100.0

## RESULTADOS INFERENCIALES:

Para elaborar las correlaciones, primero se procede a sustentar la prueba de normalidad. En este caso se utiliza la prueba de Kolmogorov Smirnov, ya que la muestra está conformada por más de 30 participantes, obteniendo un resultado de normalidad de .051 para el Síndrome de Burnout y .001 para Satisfacción Laboral, por lo tanto, se procede a utilizar el coeficiente de correlación de Pearson (**Ver Anexo 16**).

**Tabla 16:**

### *Prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov*

	Estadístico	gl	Sig
Síndrome de Burnout	.125	47	.051
Satisfacción laboral	.168	47	.001

Fuente: SPSS versión 23

Respecto a la relación del síndrome de burnout con las dimensiones de la satisfacción laboral, los resultados obtenidos muestran una correlación significativa, negativa y baja ( $r = -.322, p < .005$ ), por lo que se acepta la hipótesis de que hay correlación entre ambas variables. Es decir, a mayor satisfacción laboral, menor es el síndrome de burnout (Ver Tabla 17).

**Tabla 17:**

***Correlación entre síndrome de burnout y dimensiones de la satisfacción laboral***

		Satisfacción Laboral
	r de Pearson	-.322*
Síndrome de Burnout	Sig. (bilateral)	.023
	N	47

\*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (2 colas)

Respecto a la relación del síndrome de burnout con las condiciones físicas y/o materiales, los resultados obtenidos muestran una correlación altamente significativa, negativa y moderada ( $r = -.480$ ,  $p < .000$ ), por lo que se acepta la hipótesis de que hay correlación entre ambas variables. Es decir, el síndrome de burnout aumenta cuando las condiciones físicas y/o materiales no son las más óptimas (Ver Tabla 18).

**Tabla 18:**

*Correlación entre síndrome de burnout y condiciones físicas y/o materiales*

		Condiciones físicas y/o materiales
	r de Pearson	-.480**
Síndrome de Burnout	Sig. (bilateral)	.000
	N	47

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (2 colas)

Respecto a la relación del síndrome de burnout con los beneficios laborales y/o remunerativos, los resultados obtenidos muestran una correlación altamente significativa, negativa y moderada ( $r = -.557$ ,  $p < .000$ ), por lo que se acepta la hipótesis de que hay correlación entre ambas variables. Es decir, el síndrome de burnout aumenta cuando se reducen los beneficios laborales y/o remunerativos (Ver Tabla 19).

**Tabla 19:**

*Correlación entre síndrome de burnout y beneficios laborales y/o remunerativos*

		Beneficios laboral y/o remunerativos
	r de Pearson	-.557**
Síndrome de Burnout	Sig.	.000
	(bilateral)	
	N	47

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (2 colas)

Respecto a la relación del síndrome de burnout con las políticas administrativas, los resultados obtenidos muestran una correlación altamente significativa, negativa y alta ( $r = -.639$ ,  $p < .000$ ), por lo que se acepta la hipótesis de que hay correlación entre ambas variables. Es decir, el síndrome de burnout aumenta cuando las políticas administrativas de la empresa no son las más óptimas (Ver Tabla 20).

**Tabla 20:**

*Correlación entre síndrome de burnout y políticas administrativas*

		Políticas administrativas
	r de Pearson	-.639**
Síndrome de Burnout	Sig. (bilateral)	.000
	N	47

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (2 colas)

Respecto a la relación del síndrome de burnout con las relaciones sociales, los resultados obtenidos muestran una correlación altamente significativa, negativa y baja ( $r = -.365$ ,  $p < .000$ ), por lo que se acepta la hipótesis de que hay correlación entre ambas variables. Es decir, el síndrome de burnout aumenta cuando las relaciones con los compañeros de trabajo no son adecuadas (Ver Tabla 21).

**Tabla 21:**

*Correlación entre síndrome de burnout y relaciones sociales*

		Relaciones sociales
	r de Pearson	-.365**
Síndrome de Burnout	Sig.	.000
	(bilateral)	
	N	47

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (2 colas)

Respecto a la relación del síndrome de burnout con el desarrollo personal, los resultados obtenidos muestran una correlación altamente significativa, negativa y baja ( $r = -.376$ ,  $p < .000$ ), por lo que se acepta la hipótesis de que hay correlación entre ambas variables. Es decir, el síndrome de burnout aumenta cuando la empresa no permite que su personal se desarrolle (Ver Tabla 22).

**Tabla 22:**

*Correlación entre síndrome de burnout y desarrollo personal*

		Desarrollo personal
	r de Pearson	-.376**
Síndrome de Burnout	Sig.	.000
	(bilateral)	
	N	47

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (2 colas)

Respecto a la relación del síndrome de burnout con el desempeño de tareas, los resultados obtenidos muestran una correlación significativa, negativa y baja ( $r = -.346$ ,  $p < .000$ ), por lo que se acepta la hipótesis de que hay correlación entre ambas variables. Es decir, el síndrome de burnout aumenta cuando el desempeño de tareas se torna mecánico y monótono (Ver Tabla 23).

**Tabla 23:**

*Correlación entre síndrome de burnout y desempeño de tareas*

		Desempeño de tareas
	r de Pearson	-.346*
Síndrome de Burnout	Sig.	.000
	(bilateral)	
	N	47

\*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (2 colas)

Respecto a la relación del síndrome de burnout con la relación con la autoridad, los resultados obtenidos muestran una correlación altamente significativa, negativa y moderada ( $r = -.572$ ,  $p < .000$ ), por lo que se acepta la hipótesis de que hay correlación entre ambas variables. Es decir, el síndrome de burnout aumenta cuando las relaciones con los jefes de la empresa empeoran (Ver Tabla 24).

**Tabla 24:**

*Correlación entre síndrome de burnout y relación con la autoridad*

		Relación con la autoridad
	r de Pearson	-.572**
Síndrome de Burnout	Sig.	.000
	(bilateral)	
	N	47

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (2 colas)

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

El presente trabajo tuvo como hipótesis general analizar la relación del síndrome de burnout con las dimensiones de la satisfacción laboral en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC, de la ciudad de Cajamarca en el año 2018, y tras analizar los diferentes resultados que se han obtenido con la aplicación de las escalas de Maslach Burnout Inventory y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, se procede a precisar las discusiones del trabajo de investigación.

Respecto a la hipótesis general se halló una correlación significativa, negativa y baja entre el síndrome de burnout y las dimensiones de la satisfacción laboral, esto quiere decir que a más satisfacción laboral haya dentro de la organización, existe menos burnout y viceversa. Así Palma (2004) citado por Casana Rubio (2015), considera que la satisfacción laboral es la actitud del trabajador hacia su propio trabajo. En lo que respecta al síndrome de burnout, Maslach y Jackson (1981) citado por Iglesias y Novoa (2017) lo definen como una respuesta emocional ante factores laborales que actúan como antecedentes y condicionantes y está relacionado con el rol laboral.

Los resultados obtenidos coinciden con las investigaciones sobre la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en conductores de una empresa de transporte interprovincial de Dioses (2016), quién indica que entre las variables existe una relación de tipo inversa y en un nivel moderado, considerando el valor de significancia el cual indica que entre las variables existe una correlación estadísticamente significativa. Además, Portal y Sisniegas (2018), en su

investigación sobre la satisfacción laboral y el nivel de estrés en el personal de salud de un establecimiento público, hallaron una relación significativa inversa entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral, considerando que a menor nivel de estrés, mayor será la satisfacción laboral y/o viceversa. Ilquimiche (2017), investigó el estrés laboral y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos, encontrando como resultado una correlación significativa y negativa en ambas variables, es decir, mientras mayor sea el estrés laboral en los trabajadores menor será la satisfacción laboral, siendo así mientras una disminuye la otra aumenta.

A su vez Espinal, Pachón y Gonzáles (2013), mencionan que existe una relación entre el estrés y la satisfacción laboral, ya que el bajo nivel de satisfacción laboral es un factor de riesgo que puede desarrollar síndrome de Burnout debido al aburrimiento y a la pérdida de interés del trabajador hacia el puesto y las funciones. Asimismo, Cuadra y Veloso (2007), en sus investigaciones sobre Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones, mencionan que existe relación entre ambas variables, aludiendo que la satisfacción laboral es una actitud que resulta del juicio afectivo y cognitivo de las experiencias en el trabajo, estas experiencias los trabajadores lo(a) perciben como agobiante o estresantes cuando no se sienten a gusto con su trabajo. Además, el síndrome de burnout es producido por diversos agentes estresores que son percibidos dentro del ambiente laboral, éstos se convierten en un factor de riesgo que facilita todas las situaciones estresantes (Brera, S. 2016, p.27),

Estas coincidencias con las investigaciones mencionadas, corroboran los resultados del presente estudio pues si un colaborador se siente conforme con la organización y todo lo que ésta le proporciona (grato ambiente laboral, buenas condiciones de

trabajo, adecuadas relaciones interpersonales, liderazgo, trabajo en equipo y apoyo motivacional), los niveles de estrés y ansiedad se irán reduciendo. El estrés disminuye cuando hay mayor satisfacción y la empresa garantiza que hay estabilidad laboral y seguridad en el trabajo (Arnedo y Castillo, 2009, p.31).

Con respecto a la primera hipótesis específica, se halló que existe una correlación altamente significativa, negativa y moderada entre el síndrome de burnout y las condiciones físicas y/o materiales de la satisfacción laboral. Lo que significa que el burnout aumenta cuando las condiciones físicas y/o materiales dentro de la organización no son las más óptimas. Así Palma (2009), considera a estas condiciones como elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana del trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

Los resultados obtenidos para esta primera hipótesis específica coinciden con la investigación sobre los factores laborales estresores y el síndrome de Burnout en enfermeras asistenciales de Silva (2017), la cual encontró una correlación entre la dimensión factores ambientales y el síndrome de Burnout.

Asimismo, López-Mena y Campos (2002), en su publicación Evaluación De Factores Presentes en el Estrés Laboral, consideran que el estrés consiste en una interacción entre el ambiente y el sujeto, en donde hay una reacción fisiológica y psicológica por parte de éste último, condicionado por características personales del individuo, hacia las demandas externas. Peiró (1992), citado por Brera (2016), en su libro Desencadenantes del estrés laboral establece los desencadenantes del síndrome de burnout, el cual considera al ambiente físico de trabajo y contenidos del puesto como un agente que puede generar estrés en las personas que no cuentan con un ambiente

agradable de trabajo. Por otro lado Manso (2002) citado por Palma (2006) a su vez citado por Ausejo (2017), menciona la Teoría de Higiene Motivacional de Herzberg, en el que plantea que la satisfacción laboral se rige al factor de contexto o higiene, el cual viene a ser un motivador intrínseco que se da producto del trabajo. El ambiente de trabajo no solo afecta directamente sobre la motivación; su presencia causa indiferencia y su ausencia produce insatisfacción hacia el trabajo.

Estas coincidencias con las investigaciones mencionadas, corroboran los resultados de esta hipótesis específica, pues los colaboradores que se muestran más productivos dentro de sus puestos de trabajo, son aquellos que cuentan con todas las condiciones laborales apropiadas, es decir, un ambiente cálido y ergonómico, un adecuado espacio de trabajo, herramientas en buen estado, adecuada higiene y mantenimiento constante de sus equipos. En caso contrario, incrementarán sus niveles de estrés produciendo un sentimiento profundo de insatisfacción, incomodidad, desmotivación y ganas de abandonar el trabajo. Asimismo, Herzberg (1959) citado por Alarcón y Sisniegas (2018), consideran que las organizaciones deben entonces, buscar las herramientas necesarias para detectar las necesidades de los trabajadores ya que un trabajador satisfecho laboralmente es un trabajador comprometido, esto ayudará a aumentar o estimular la productividad, el funcionamiento eficaz de ellos mismos (p.9).

Con respecto a la segunda hipótesis específica, se halló que existe una correlación altamente significativa, negativa y moderada entre el síndrome de burnout y los beneficios laborales y/o remunerativos, lo que significa que el burnout aumenta cuando se reducen los beneficios laborales y/o remunerativos. Así Palma (2009),

define a este factor como el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

Los resultados obtenidos para esta segunda hipótesis específica coinciden con la investigación de Flores (2017), quien investigó la Prevalencia y Factores asociados al Síndrome De Burnout En Médicos Asistentes, el cual encontró que la prevalencia del síndrome de burnout se asocia a factores labores como el salario, además menciona que la remuneración ha sido analizada como otro determinante que provocaría esta patología. Asimismo, Edelwich y Brodsky (1980) citado por Martínez (2010), señalan que la baja remuneración económica independientemente del nivel jerárquico y educación, son variables que aumentan la probabilidad de desarrollar el síndrome de burnout. Además el autor Hannoun (2011), en su investigación sobre Satisfacción Laboral menciona que hay una serie de factores que afectan negativamente a los trabajadores y que pueden llegar a producir una profunda insatisfacción y deseos de abandonar o cambiar de trabajo. Una de estas principales causas es el bajo salario, ya que el dinero es uno de los principales elementos generadores de satisfacción y motivación.

Estas coincidencias con las investigaciones mencionadas, corroboran los resultados de esta hipótesis específica, pues cuando los beneficios laborales que brinda una organización son justos, los colaboradores se sienten más motivados, más cómodos y/o satisfechos por su trabajo, muestran mayor productividad y se identifican con la organización. En cambio, si los beneficios no están definidos, produce alto índice de burnout, debido a que se sienten descontentos o poco valorados por el trabajo que realizan. Por lo tanto, los beneficios adecuados, tales como: aumento de sueldos,

ascensos, feedback positivos por parte de sus jefes, bonos y otros, permitirá al trabajador incrementar su eficiencia laboral, además de mostrar un mejor desempeño.

Con respecto a la tercera hipótesis específica, se halló una correlación altamente significativa, negativa y alta, lo que quiere decir que el síndrome de burnout aumenta cuando las políticas administrativas de la empresa no son las más óptimas. Así Palma (2009) define las políticas administrativas como el grado frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

Los resultados obtenidos para esta tercera hipótesis específica coinciden con la investigación de Silva (2017), quien encontró una correlación directa entre los resultados obtenido en la dimensión presión – exigencia y el síndrome de Burnout. Además, Calabrese (2006), considera que el síndrome de Burnout es aquella reacción nociva sea física o emocional, que surge en cuanto las presiones laborales sobrepasan los recursos y la capacidad del trabajador. Peiró (1992), citado por Brera (2016), menciona que los aspectos organizacionales como las dimensiones estructurales de la organización (centralización, complejidad, nivel jerárquico y formalización) o el clima organizacional (grado de participación e implicación en la toma de decisiones, autonomía permitida, tipo de supervisión o apoyo social) son también posibles variables desencadenantes del burnout. Hannoun (2011), considera que otra causa principal de la insatisfacción laboral son las malas condiciones laborales, donde la insatisfacción en el trabajo se puede deber a políticas, reglamentos o cultura organizacional precaria.

Estas coincidencias con las investigaciones mencionadas, corroboran los resultados de esta hipótesis específica, dado que las políticas de una empresa tienen que ser claras y debidamente organizadas, esto permitirá al colaborador realizar sus trabajos bajo parámetros establecidos por su organización y además fomentará la toma de decisiones adecuadas en el desarrollo de sus funciones. Si las políticas de una empresa no están claramente establecidas, es decir, no existen procesos adecuados, normas claras, manuales de procedimientos, sistemas de gestión, sistemas de pagos, etc., el índice de prevalencia del burnout será alta. Un trabajo bajo presión es aquel donde los colaboradores deben de cumplir con ciertos reglamentos o estándares que las organizaciones exigen como requisito primordial en un puesto laboral, por lo tanto, es importante que los colaboradores conozcan sobre las políticas administrativas que las empresas tienen establecidas, para evitar el estrés y mejorar la satisfacción laboral.

Con respecto a la cuarta hipótesis específica, se halló una correlación altamente significativa, negativa y baja entre el síndrome de burnout y las relaciones con los compañeros de trabajo. Esto quiere decir que, el burnout aumenta cuando las relaciones con los compañeros de trabajo no son adecuadas. Así Palma (2009) define a las relaciones sociales como el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

Los resultados obtenidos para esta cuarta hipótesis específica coinciden con las investigaciones de Valverde (2014), quien investigó la correlación entre las variables Síndrome de Burnout y Clima Social Laboral, encontrando una correlación

significativa en dirección negativa entre el agotamiento emocional y la despersonalización con cada una de las dimensiones del WES. Además Silva (2017), encontró correlación directa entre los resultados obtenidos en la dimensión organizativos y relaciones humanas y el síndrome de Burnout. El autor Peiró (1992), citado por Brera (2016), considera a las relaciones interpersonales como un desencadenante del síndrome de burnout, afirmando que Las relaciones interpersonales de un trabajador dentro de su ámbito laboral, tanto cualitativo como cuantitativo, con otros compañeros de trabajo, clientes o usuarios, pueden ser motivadoras o amortiguadoras del síndrome. Estresores como la falta de cohesión, presión del grupo, clima grupal negativo y conflicto, están significativamente relacionados con el burnout. Edelwich y Brodsky (1980) citado por Martínez (2010), mencionan que en general, se considera que las relaciones sociales dentro y fuera del lugar de trabajo pueden amortiguar el efecto de los estresores o pueden ser fuentes potenciales de estrés. Palma (2006) en Ausejo (2017), habla sobre la teoría del procesamiento de la información social en base a los estudios realizados por Sclamik en 1977, en el cual menciona que las actitudes de las personas son copiadas, reflejadas y modeladas a partir del contexto social donde se desenvuelven, en donde sus compañeros hacen de fuente de información para el individuo. En otras palabras un sujeto puede ser influido por las conductas de sus compañeros con los que tiene los mismos intereses o rasgos de afinidad, también con sus jefes o casos de éxito dentro del ambiente de trabajo buscando adquirir información del proceso y replicar la conducta generando una sensación de tranquilidad y satisfacción dentro del trabajo.

Estas coincidencias con las investigaciones mencionadas, corroboran los resultados de esta hipótesis específica, dado que si las relaciones sociales dentro de la organización no son apropiadas; existirán muchos conflictos interpersonales, además disminuirán los niveles de comunicación, se imposibilitará la integración y cooperación de los miembros, se generará un ambiente hostil de trabajo y se evidenciará la poca capacidad de resolución de problemas, el bajo desenvolvimiento laboral y el incremento del estrés y la insatisfacción. Además, Hannoun (2011), menciona que las relaciones entre compañeros pueden no ser adecuadas o buenas por varias razones, como por celos o por sentimientos de competitividad por parte de otros. Por lo que, las organizaciones deben fomentar el trabajo en equipo y las buenas relaciones interpersonales como parte de sus políticas administrativas.

Con respecto a la quinta hipótesis específica, se encontró que existe una correlación altamente significativa, negativa y baja entre el síndrome de burnout y el desarrollo personal. Lo que quiere decir que, el burnout aumenta cuando la empresa no permite que su personal se desarrolle personalmente. Así Palma (2009), define al desarrollo personal como la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

Los resultados obtenidos para esta quinta hipótesis específica coinciden con las investigaciones de Olivares, Jélves, Mena, y Lavarello (2013) sobre los niveles de Burnout y Carga mental y la posible relación entre estas variables, con esta investigación se encontró una relación positiva, significativa y moderada entre la Carga mental y el Síndrome de Burnout. En efecto, los conductores que se perciben más exigidos y agotados, tanto física como mentalmente, y que no logran adaptarse

satisfactoriamente a las demandas laborales, tienden a experimentar mayores niveles de Burnout (Olivares et. al, 2013). Además, Suárez (2017), investigó el síndrome de Burnout y patrones de comportamiento en conductores y halló una relación significativa entre ambas variables. Peiró (1992), citado por Brera (2016), menciona que la carrera laboral de un individuo puede convertirse en una fuente de estrés. En cuanto a los estresores relacionados con el desarrollo y promoción profesional, dependen del puesto o del entorno laboral en el que se encuentren y las metas, demandas del trabajador respecto a su puesto (Gil-Monte y Peiró, 2009:67). Para el autor Maslach y Jackson (1981) citados por Iglesias y Novoa (2017), en su modelo teórico sobre burnout, considera que la realización personal en el trabajo se refiere a la tendencia de los profesionales a autoevaluarse negativamente, sintiéndose descontentos consigo mismos e insatisfechos con sus resultados laborales. Todo esto afecta su capacidad para llevar a cabo su trabajo y relacionarse con las personas que atienden; en esta etapa hay pérdida de ideales y un creciente alejamiento de las actividades familiares, sociales y recreativas, creando una especie de auto reclusión; por último, con el paso del tiempo, la persona comienza a cuestionarse en términos personales su vocación, su quehacer, el propósito de su trabajo y cómo éste le aporta, generando sentimientos de “no lograr nada”, de estar estancado, poniendo en duda su realización personal, obteniendo además, sentimientos negativos de competencia y éxito en el trabajo, los que se manifiestan en estados de ánimo negativos; insatisfacción laboral; dificultades en las relaciones familiares, laborales y de amistad (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001) (p.34-36). Asimismo, Rodríguez (2007) citado por Palma (2006) a su vez citado por Ausejo (2017), menciona el trabajo realizado por Maslow en 1954, donde describió a la motivación laboral según un orden jerárquico que parte de las necesidades de una persona para llegar a su bienestar total,

dentro de las cuales explica que si un colaborador satisface sus necesidades básicas tendrá un mayor índice de motivación para satisfacer necesidades más elevadas y al completar todas logrará un estado de tranquilidad y total satisfacción hacia el trabajo.

Estas coincidencias con las investigaciones mencionadas, corroboran los resultados de esta hipótesis específica, dado que si el trabajador se siente motivado y participa activamente en las actividades de la organización, logrará desarrollar su máximo potencial personal y obtener el éxito profesional. En caso contrario, si el colaborador no muestra un interés personal, se estanca y no logra sus metas generará desajustes y frustraciones personales; por lo que, las oportunidades que las empresas brindan a su personal, tales como: capacitaciones, cursos, charlas, talleres, ascensos, equipos adecuados, entre otros; son de vital importancia ya que permite la autorrealización del individuo en el trabajo y genera mayor compromiso con la empresa.

Con respecto a la sexta hipótesis específica, se encontró que existe una correlación significativa, negativa y baja entre el síndrome de burnout y el desempeño de tareas. Lo que quiere decir que, el síndrome de burnout aumenta cuando el desempeño de tareas se vuelve mecánico y monótono. Así Palma (2009) define al desempeño de tareas como la valoración con la que asocia el trabajador a sus tareas cotidianas en la entidad en la que labora.

Los resultados obtenidos para esta sexta hipótesis específica coinciden con las investigaciones de Silva (2017), la cual investigó los factores laborales estresores y el síndrome de Burnout, encontrando como resultados una correlación significativa y directa entre los factores laborales estresores y el síndrome de burnout. Además,

Flores (2017), investigó la Prevalencia y Factores Asociados Al Síndrome De Burnout, encontrando como resultados que la prevalencia del síndrome de burnout es alta y se asocia a los factores sociodemográficos, sexo y edad, al factor laboral y tiempo de servicio. Para Batista (2010), se habla del síndrome de Burnout cuando hay un desajuste percibido entre las demandas profesionales y la capacidad del trabajador para realizar tal tarea. Es decir, si el trabajador percibe las sobrecargas en las funciones y tareas disminuye su capacidad física y actitudinal para desempeñar sus funciones. Peiró (1992), citado por Brera (2016), en su libro *Desencadenantes del estrés laboral* establece que uno de los desencadenantes del síndrome de burnout es el desempeño de roles, afirmando que el desempeño de roles dentro de la organización es una fuente importante de origen del estrés laboral, puede ser determinado por un conjunto de expectativas y demandas que se espera del individuo con respecto a su puesto que ocupa y su desarrollo dentro de un contexto de interacción social (trabajador – otros miembros de la organización) (Gil-Monte y Peiró, 2009). Brera (2016), en su investigación sobre la importancia de la preparación psicológica en los trabajadores humanitarios, menciona que el grado de satisfacción laboral de un profesional puede afectar en su modo de trabajo y al modo en el que trata a los usuarios, produciendo una disminución de la calidad de los servicios prestados. El absentismo laboral o el abandono del trabajo pueden traer consecuencias negativas en la organización como costes económicos, disminución de eficacia y eficiencia para conseguir los objetivos marcados o deterioro de la calidad de servicio a los clientes (p.36-38). Robbins y Coulter (2010), afirman que un trabajador con un nivel alto de satisfacción laboral tiene una buena actitud en el trabajo, por lo tanto, se desempeña de un modo más eficaz.

Estas coincidencias con las investigaciones mencionadas, corroboran los resultados de esta hipótesis específica, dado que si el desempeño del colaborador se ve afectado cuando no cuenta con las condiciones de trabajo necesarias para poder realizar sus funciones exitosamente, aumenta el estrés y disminuye la satisfacción laboral dentro de la organización. Esto sucede debido a que, el colaborador entra en un periodo de estancamiento y posteriormente desarrolla respuestas emocionales como sentimientos de ira y frustración ante los estresores del ambiente laboral. Por lo tanto, para que los colaboradores mejoren su producción laboral es indispensable que la organización brinde un ambiente agradable y todos los recursos que necesitan para el desempeño de sus tareas, lo cual no solo favorecerá a la empresa y al logro de los objetivos, sino también hará que los empleados se muestren más competitivos, eficientes y motivados.

Con respecto a la séptima hipótesis específica, se encontró que existe una correlación significativa, negativa y moderada entre el síndrome de burnout y la relación con la autoridad. Lo que quiere decir que, el síndrome de burnout aumenta cuando la relación con la autoridad empeora. Así Palma (2009) define a la relación con la autoridad como la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

Los resultados obtenidos para esta séptima hipótesis específica coinciden con las investigaciones de Valverde (2014), quien investigó la correlación entre las variables Síndrome de Burnout y Clima Social Laboral, encontrando una correlación significativa en dirección negativa entre el agotamiento emocional y la despersonalización con cada una de las dimensiones del WES. Además Silva (2017),

encontró una correlación directa entre los resultados obtenidos en la dimensión organizativa y relaciones humanas y el síndrome de Burnout. Peiró (1992), citado por Brera (2016), manifiesta que las relaciones interpersonales de un trabajador dentro de su ámbito laboral, tanto cualitativo como cuantitativo, con otros compañeros de trabajo, clientes o usuarios, pueden ser motivadoras o amortiguadoras del síndrome. Estresores como la falta de cohesión, presión del grupo, clima grupal negativo y conflicto, están significativamente relacionados con el burnout. Además, Brera, S. (2016) menciona que parte de las consecuencias individuales, el síndrome del quemado afecta también de forma directa a las organizaciones en las que los individuos que sufren burnout trabajan, así como a sus compañeros, supervisores y usuarios, repercutiendo así en la sociedad. Hannoun (2011), considera que una mala relación con los jefes suele darse por actitudes prepotentes, sobrecargas y sobre exigencias que pueden ocasionar abandono del trabajo.

Estas coincidencias con las investigaciones mencionadas, corroboran los resultados de esta hipótesis específica, dado que la relación entre los jefes y los subordinados no siempre son buenas, son muchas las organizaciones que tratan de mejorar esa relación, debido a que, puede haber conflictos como recibir órdenes contradictorias de un responsable o cuando los deseos y metas no se corresponden con lo que realmente se está haciendo. Si existe una relación conflictiva con la autoridad, se ejerce un estilo de liderazgo autoritario, no se respeta las opiniones, no se explica los objetivos claramente y hay una inadecuada comunicación y toma de decisiones, genera estrés en los colaboradores. Por ello, la autoridad que ejerza liderazgo en la organización debe mostrar empatía con cada colaborador de la organización, además debe de organizarlos y motivarlos y permitirles ser autónomos en sus decisiones.

Para generar un clima laboral agradable, es indispensable que las relaciones interpersonales en la organización sean amables, amistosas, correctas y justas. Por lo tanto, la comunicación entre todos los niveles jerárquicos de la organización debe ser directa, el trato debe ser amable y, además, se debe promover la participación activa de todos los miembros de la organización. Esto conllevará a un adecuado trabajo en equipo enfocado al logro de las metas y objetivos aumentando la satisfacción laboral.

## 4.2 Conclusiones

- Respecto al objetivo general de esta investigación se propuso establecer la relación del síndrome de burnout con las dimensiones de la satisfacción laboral en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC, Cajamarca 2018. Respecto a esto se puede concluir que existe correlación significativa, negativa y baja entre el síndrome de burnout y las dimensiones de la satisfacción laboral. Esto significa que, mientras mayor sea la presencia del síndrome de burnout, menor será la satisfacción laboral y viceversa.
- Respecto al primer objetivo específico de esta investigación se propuso establecer la relación del síndrome de burnout con las condiciones físicas y/o materiales en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC, Cajamarca 2018. Respecto a esto se puede concluir que existe correlación altamente significativa, negativa y moderada entre el síndrome de burnout y las condiciones físicas y/o materiales. Esto quiere decir que, el síndrome de burnout aumenta cuando las condiciones físicas y/o materiales no son las más óptimas.

- Respecto al segundo objetivo específico de esta investigación se propuso establecer la relación del síndrome de burnout con los beneficios laborales y/o remunerativos en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC, Cajamarca 2018. Se puede concluir que existe correlación altamente significativa, negativa y moderada entre el síndrome de burnout y los beneficios laborales y/o remunerativos. Esto quiere decir que, el síndrome de burnout aumenta cuando se reducen los beneficios laborales y/o remunerativos.
- Respecto al tercer objetivo específico de esta investigación se propuso establecer la relación del síndrome de burnout con las políticas administrativas en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC, Cajamarca 2018. Se puede concluir que existe correlación altamente significativa, negativa y alta entre el síndrome de burnout y las políticas administrativas. Esto quiere decir que, el síndrome de burnout aumenta cuando las políticas administrativas de la empresa no son las más óptimas.
- Respecto al cuarto objetivo específico de esta investigación se propuso establecer la relación del síndrome de burnout con las relaciones sociales en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC, Cajamarca 2018. Se concluye que existe correlación altamente significativa, negativa y baja entre el síndrome de burnout y las relaciones sociales. Esto quiere decir que, el síndrome de burnout aumenta cuando las relaciones con los compañeros de trabajo no son adecuadas.

- Respecto al quinto objetivo específico de esta investigación se propuso establecer la relación del síndrome de burnout con el desarrollo personal en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC, Cajamarca 2018. Concluimos que existe correlación altamente significativa, negativa y baja entre el síndrome de burnout y el desarrollo personal. Esto quiere decir que, el síndrome de burnout aumenta cuando la empresa no permite que su personal se desarrolle.
- Respecto al sexto objetivo específico de esta investigación se propuso establecer la relación del síndrome de burnout con el desempeño de tareas en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC, Cajamarca 2018. Se puede concluir que existe correlación significativa, negativa y baja entre el síndrome de burnout y el desempeño de tareas. Esto quiere decir que, el síndrome de burnout aumenta cuando el desempeño de tareas se torna mecánico y monótono.
- Respecto al séptimo objetivo específico de esta investigación se propuso establecer la relación del síndrome de burnout con la relación con la autoridad en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC, Cajamarca 2018. Se puede concluir que existe correlación altamente significativa, negativa y moderada entre el síndrome de burnout y la relación con la autoridad. Esto quiere decir que, el síndrome de burnout aumenta las relaciones con los jefes de la empresa empeoran.

## REFERENCIAS

1. Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., y Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
2. Alva, J. L., y Juárez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo 2014*. Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
3. Alves, F. J. (2016). El modelo Burnout: engagement en enfermeros. ProQuest Ebook Central. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/detail.action?docID=4908961>
4. Anaya, D., y López-Martín, E. (2015). *Satisfacción laboral del profesorado de educación secundaria*. Revista de Investigación Educativa, 33(2), 435-452.
5. Arnedo, B., y Castillo, M. (2009). *Satisfacción laboral de los empleados del instituto de previsión social del personal docente y de investigación de la Universidad de Oriente (IPSPUDO)*. Tesis de Licenciatura, Universidad de Oriente, Cumaná.
6. Ausejo, L. (2017). *Satisfacción Laboral Y Síndrome De Burnout En Estudiantes Del Programa De Estudios Profesionales Por Experiencia Laboral Certificada De Una Universidad Privada De Lima Metropolitana*. Tesis de Licenciatura, Universidad Ricardo Palma, Lima-Perú.
7. Batista, D. (2010). *Impacto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una industria automotriz*. Tesis de Licenciatura, Querétaro.
8. Benedito, M., Bonavia, T., y Llinares, L. (2008). *Relación entre las prioridades de valor y la satisfacción laboral*. Revista Colombiana de Psicología (17), 59-73.

9. Brera, S. (2016). *Importancia de la preparación psicológica en los trabajadores humanitarios: prevención del burnout mediante la práctica del mindfulness*.  
Obtenido de: <https://www.ucm.es/data/cont/docs/599-2016-11-23-V%20Premio%20Luis%20Miguel%20Puerto.pdf>
10. Caballero, K. (2002). *El concepto de Satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza*. Revista de currículum y formación del profesorado, 6(2), 1-10.
11. Calabrese, G. (2006). Impacto del estrés laboral en el anestesiólogo. Revista colombiana de anestesiología, 34(4), 233-240.
12. Campos, R. (2016). *Nivel De Satisfacción Laboral En Los Trabajadores De Una Empresa Agrícola Distrito De Íllimo, 2016*. Tesis de Pregrado, Chiclayo.
13. Cantón, I., y Téllez, S. (2016). *La satisfacción laboral y profesional de los profesores*. Revista Lsallista de Investigación, 13(1), 2014-226.
14. Casana Rubio, M. (2015). *“Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy”*. (Tesis pregrado). Escuela Académico Profesional de Psicología. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
15. Contreras, F., Espinal, L., Pachón, A. M., y Gonzáles, J. (2013). *Burnout, liderazgo, satisfacción laboral en el personal asistencial de un hospital de tercer nivel en Bogotá*. Diversitas: Perspectivas en Psicología, 9(1), 65-80.
16. Corbin, J. (s.f.). *Mindfulness en el trabajo: ¿cuáles son sus beneficios?* Obtenido de Psicología y Mente: <https://psicologiaymente.com/meditacion/mindfulness-en-trabajo>
17. Córdova, M. (2006). *Estadística Inferencial (2da ed.)*. Lima: Editorial Moshera.

18. Cruz Rubio, M. (2011). Manual de riesgos psicosociales: el estrés y el síndrome de Burnout. (enero 2011 ed.). Madrid-España: Editorial CEP, S.L. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/detail.action?docID=3217326>.
19. Cuadra, A., y Veloso, C. (2007). *Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones*. Universium. Revista de Humanidades y Ciencias Sociales, 2(22), 43-58.
20. Diccionario de la real academia española. (Septiembre de 2012). Recuperado en septiembre de 2012, de [www.rae.es](http://www.rae.es)
21. Dioses Carlos, K. (2017). *Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en conductores de una empresa de transporte interprovincial en Lima Metropolitana 2017*. Tesis de Licenciatura, Lima.
22. El Sahili González, L. F. (2015). *Burnout, Consecuencias y Soluciones* (Primera ed.). México , México D.F., México: El Manual Moderno S.A de C.V.
23. Escamilla, M., Rodríguez, I., Peiró, J., Tomás, I. (2008). El cinismo: una estrategia de afrontamiento diferencial en función del género. *Psicothema*, 20(4), 596-597
24. Estrada, E., y Sánchez, G. (2016). *Relación entre estrés laboral y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Taxis América EIRL.*, Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte. Cajamarca.
25. Fernández, V., Zarate, R., y Lartigue, T. (Marzo de 2010). *¿Para qué estudiar el síndrome de burnout en el personal de enfermería en México? Precisiones metodológicas para el desarrollo de una línea de investigación*. Obtenido de Revista Enfermería universitaria: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfuni/eu-2010/eu101d.pdf>

26. Figueredo, H., Alberola, E., Gil, P., y García-Juesas, J. (2012). *Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería*. *Psicothema*, 24(2), 271-276.
27. Fishman, D. (2014). *Motivación 360° Como Incrementarla en la Vida y en la Empresa*. (Primera ed.). Lima, Perú: Planeta Perú S.A. Obtenido de [https://kupdf.net/download/motivacion-360-david-fishman\\_58b642cf6454a7af0eb1eadc\\_pdf](https://kupdf.net/download/motivacion-360-david-fishman_58b642cf6454a7af0eb1eadc_pdf)
28. Flores, J. (2017). *Prevalencia Y Factores Asociados Al Síndrome De Burnout En Médicos Asistentes Del Servicio De Emergencia Del Hospital Marino Molina Scippa En El Periodo Setiembre – Noviembre 2017*. Tesis De Licenciatura, Universidad Ricardo Palma, Lima-Perú. Obtenido De <Http://Repositorio.Urp.Edu.Pe/Bitstream/Handle/Urp/1153/Tesis%20-%20jose%20bryan%20flores%20sierra%20hecho.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y>
29. Gil-Monte, P., y Viotti, S. (julio-diciembre de 2017). *Propiedades psicométricas del «Cuestionario para el Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo» (CESQT) en profesionales de la salud italianos: una perspectiva de género*. *Scielo*, 23(2), 153-159. doi:10.24265
30. Gorenstein, A. (16 de Abril de 2018). Pausas activas en el trabajo: una forma de combatir el "burnout" laboral y disminuir el estrés. Obtenido de Infobae: <https://www.infobae.com/tendencias/2018/04/16/pausas-activas-en-el-trabajo-una-forma-de-combatir-el-burnout-laboral-para-disminuir-el-estres/>
31. Gutiérrez, G., Celis, M., Moreno, S., Farias, F., Suárez, J. (2006). *Síndrome de burnout*. *Medigraphic Artemisa en línea*. 11(4), 305-309. Obtenido de: <http://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane064m.pdf>

32. Gutiérrez-León, W. (2013). *Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: bases para futuras investigaciones*. Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
33. Guzmán, A. (2018). *El Clima Organizacional Y Su Relación Con La Satisfacción Laboral De Los Colaboradores En Una Empresa De Carga Internacional En El Contexto Global*. Tesis de Licenciatura, Universidad Ricardo Palma, Lima-Perú.
34. Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza.
35. Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación (Quinta ed.)*. México-DF, México: Mc-Graw-Hill. Obtenido de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
36. Iglesias, M., y Novoa, E. (2017). *Burnout e Inteligencia Emocional en docentes de instituciones educativas en la ciudad de Cajamarca en el año 2017*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte. Cajamarca. Perú.
37. Ilquimiche Marín, J. (2017). *Estrés Laboral y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de un consorcio educativo en el distrito de independencia, 2017*. (Tesis de grado académico). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
38. Instituto de Opinión Pública de la PUCP. (29 de Marzo de 2018). *El estrés, ese enemigo silencioso que afecta al 80% de peruanos*. Diario La República, pág. 1. Obtenido de <https://larepublica.pe/sociedad/1218645-el-estres-ese-enemigo-silencioso-que-afecta-al-80-de-peruanos>
39. Kaschka, W. Korczak, D. y Broich, K. (2011). *Modediagnose Burn-out*. *Deutsches Ärzteblatt*, 108(46), 781-787. DOI: 10.3238/arztebl.2011.0781. Obtenido de <https://www.aerzteblatt.de/archiv/113220/Modediagnose-Burn-out>

40. Kelinger, F. (s.f.) *Investigación del Comportamiento* (Cuarta ed.). México: McGraw-Hill. Obtenido de [http://www.academia.edu/6753714/Investigacion\\_Del\\_Comportamiento\\_-\\_Kerlinger\\_Fred\\_N\\_PDF](http://www.academia.edu/6753714/Investigacion_Del_Comportamiento_-_Kerlinger_Fred_N_PDF)
41. Kreitner, R., y Kinicki, A. (1997). *Comportamiento de las organizacionales*. Madrid: McGraw Hill.
42. López-Mena, L., y Campos, J. (2002). *Evaluación de factores presentes en el estrés laboral*. *Revista de psicología*, XI (1), 149-165.
43. Mansilla, F., García, J., Gamero, C., y Congosto, A. (Abril-Junio de 2010). *Influencia de la satisfacción laboral en las demandas de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud*. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 150.
44. Manzano, G., y Ayala, C. (2013). *New Perspectives: Towards an Integration of the concept "burnout"*. (S. d. (España), Ed.) *Anales de psicología*, 29(3), 800-809. doi:<https://doi.org/10.6018/analesps.29.3.145241>
45. Maslach, C. (January de 1993). *Burnout: A Multidimensional Perspective*. (C. Maslach, Ed.) Research Gate, 1-13.
46. Maslach, C. (2017). *Finding Solutions To The Problem Of Burnout*. *American Psychological Association*, 69(2), 143-152. doi:10.1037
47. Maslach, C., y Jackson, S. (1981). *The measurement of experienced burnout*. *JOURNAL OF OCCUPATIONAL BEHAVIOUR*, 2, 99-183.
48. Martínez, A. (Setiembre de 2010). *El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. Obtenido de Vivat Academia: <http://webs.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf>
49. Ministerio de Economía y Finanzas. (2015). *Encuesta de medición de capacidades financieras en los países andinos*. Lima.

50. Olavarría, L. (15 de Marzo de 2018). *Trabajadores con estrés están propensos al Síndrome de Burnout*. Obtenido de El Economista América: <https://www.economistaamerica.pe/actualidad-eAm-peru/noticias/9008518/03/18/Trabajadores-con-estres-estan-propensos-al-Sindrome-de-Burnout.html>
51. Olivares, V., Jélves, C., Mena, L., y Lavarello, J. (2013). *Estudios sobre Burnout y Carga Mental en Conductores del Transporte Público de Chile (Transantiago) 2013*. de Ciencia y trabajo Sitio web: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492013000300011&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492013000300011&script=sci_arttext)
52. Olivares, V. (Abril de 2017). *Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. Laudatio*. Obtenido de Ciencia y Trabajo: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492017000100059](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100059)
53. Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Ginebra: SafetyDay.
54. Pablos, M. d. (2016). *Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los hospitales públicos Badajoz y Cáceres*. Tesis Doctoral, Universidad de Extremadura, Extremadura.
55. Palma, S. (1999). *Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana*. Teoría e Investigación en Psicología, 9 (1), 27-34.
56. Portal, D., y Sisniegas, Y. (2018). *“Relación entre satisfacción laboral y nivel de estrés en el personal de salud de un establecimiento público – Cajamarca 2018*. Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte, Cajamarca.
57. Robbins, S., y Coulter, M. (2010). *Administración*. México D.F.: Prentice Hall.

58. Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (Décimo-Quinta ed.). (G. D. Chávez, Ed.) México: Pearson.
59. Rodríguez, M., Rodríguez, R., Riveros, A., Rodríguez, M., y Pinzón, J. (2011). *Síndrome De Burnout Y Factores Asociados En Personal De Salud En Tres Instituciones De Bogotá en Diciembre De 2010*. Tesis, Bogotá. Obtenido De [Http://Repository.Urosario.Edu.Co/Bitstream/Handle/10336/2389/52931143-1.Pdf;jsessionid=C56144ef4266c5d24ba1215e5ed50980?Sequence=1](http://Repository.Urosario.Edu.Co/Bitstream/Handle/10336/2389/52931143-1.Pdf;jsessionid=C56144ef4266c5d24ba1215e5ed50980?Sequence=1)
60. Ruiz, C. (2009). *Nivel De Satisfacción Laboral En Empresas Públicas Y Privadas De La Ciudad De Chillán*”. Tesis de Licenciatura, Universidad del Bío-Bío. Obtenido [de http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz%20Segura%2C%20Carol%20Marlenne.pdf](http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz%20Segura%2C%20Carol%20Marlenne.pdf)
61. Saborío Morales, L., y Hidalgo Murillo, L. F. (2015). *SÍNDROME DE BURNOUT*. Medicina Legal de Costa Rica - Edición Virtual Vol, 1.
62. Schaufeli, W., Leiter, M., y Maslach, C. (2009). *Burnout: 35 years of research and practice*. Emerald, 14(2), 204-220. doi:10.1108/13620430910966406
63. Silva, G. (2017). *Factores laborales estresores y síndrome de Burnout en enfermeras asistenciales del servicio de cuidados intensivos neonatales del Hospital Cayetano Heredia Lima – Perú 2017*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Departamento de Ciencias Médicas, Lima-Perú.
64. Suárez, S. (2017). *Escalas del Síndrome de Burnout y las Dimensiones de los Patrones de Comportamiento en conductores de taxi de una empresa privada de la ciudad de Trujillo*. Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte, La Libertad.

65. Valverde, F. (2014). *Síndrome de Burnout y Clima Social Laboral en el personal de una Empresa de Transportes Y Servicios Múltiples De la Ciudad De Trujillo*. Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego. Perú.
66. World Health Organization. (2004). *Work organization and stress*. Ginebra.

## ANEXOS

### ANEXO 1: CONSENTIMIENTO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACION

Institución : Transportes Acuarios SAC.  
Investigadoras : Elsa Zuleika Mujica Rabanal y Sayra Madeleine Portal Calderón.  
Título : Relación entre el estrés y la satisfacción laboral en conductores de una empresa de transporte en la ciudad de Cajamarca 2018.

#### **Propósito del estudio:**

Te estamos invitando a participar en un estudio llamado: “Relación entre el estrés y la satisfacción laboral en conductores de una empresa de transporte en la ciudad de Cajamarca 2018”. Este es un estudio desarrollado por dos investigadoras de la Universidad Privada del Norte, sede Cajamarca. Los fines del estudio de investigación son estrictamente académicos.

#### **Procedimientos:**

Si decides participar en este estudio se te realizará lo siguiente:

1. Se te hará la explicación del objetivo de estudio de esta investigación.
2. Se te entregará el consentimiento para participar de este estudio de investigación.
3. Se te entregarán dos escalas, la primera denominada **Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC**. Y la segunda **Escala Maslach Burnout Inventory (MBI)**, y se realizará la explicación de sus fichas técnicas correspondientes a cada escala.
4. Se procederá a contestar cada una de las escalas.
5. Por último, se recogerán las escalas correctamente contestadas para luego ser procesadas.

**Riesgos y beneficios:**

No se prevén riesgos para tu participación al momento de realizar el estudio.

La organización donde trabajas se beneficiará con el resultado de la investigación, ya que se podrá promover mejoras para la prevención del estrés laboral y generar así mayor satisfacción laboral.

**Confidencialidad:**

Se guardará tu información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan en este estudio. Los archivos de tu evaluación no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin tu consentimiento.

**Uso de la información obtenida:**

La información obtenida de las pruebas se utilizará solo para los fines de la investigación.

**Derechos del participante:**

Si decides participar en el estudio, podrá retirarse de éste en cualquier momento. Si tienes alguna duda adicional, por favor pregunte a las investigadoras Elsa Zuleika Mujica Rabanal y Sayra Madeleine Portal Calderón.

**Consentimiento:**

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo en qué consistirá la evaluación, también entiendo el que puedo decidir no participar aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

---

**Participante:**

**Nombre:**

**DNI:**

---

**Fecha:**

---

**Investigadora:**

**Nombre:**

**DNI:**

---

**Fecha:**

---

**Investigadora:**

**Nombre:**

**DNI:**

---

**Fecha:**

## **ANEXO 2: FICHA TÉCNICA DE LA ESCALA MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI).**

**AUTORES:** C. Maslach y S.E. Jackson 1981

**ADAPTACIÓN:** N. Seisdedos, Departamento de I+D de TEA Ediciones, S.A.

**PROCEDENCIA:** Consulting Psychologist Press, Inc. Palo Alto, California, USA.

**APLICACIÓN:** Individual y colectiva, adultos; tiempo: variable, 10 a 15 minutos.

**FINALIDAD:** Evaluación de tres variables del síndrome del estrés laboral asistencial: cansancio emocional, despersonalización y falta de autorrealización personal.

**MATERIAL:** Manual (1997) Cuadernillo que contiene los 22 ítems, hoja de respuestas, para registrar las contestaciones del sujeto, que lleva adherida una hoja de autocopiativa que sirve a la vez de plantilla de corrección.

**TIPIFICACIÓN:** Baremos en puntuaciones centiles y típicas, en cada sexo y en el total de una muestra de población general, y estadísticos descriptivos de varios subgrupos de la población asistencial.

**DIMENSIONES:** La prueba consta de tres dimensiones, su finalidad representa la evaluación de tres factores que son denominados como agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, por tanto estos constituyen las tres subescalas del MBI; conformada por 22 ítems expresados en forma de afirmaciones, que se valoran con una escala tipo Likert.

- **Agotamiento o cansancio emocional (AE)**, se refiere al sentimiento pobre por la ausencia de motivaciones emocionales y físicas para seguir en el trabajo, refiriéndose a la disminución o pérdida de los recursos emocionales. Sus elementos describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo.
- **Despersonalización (DP)**, se refiere a la noción absolutamente negativa sobre el trabajo, que describe una respuesta fría e impersonal, falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención. Los elementos de esta escala describen una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional.

- **Realización personal (RP)**, se refiere a la tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa que engloba un sinnúmero de características como baja autoestima, sentimientos de incompetencia y una notable ineficacia en el trabajo. Todos estos evaluados a través de las medidas de alto, medio y bajo. Esta escala contiene elementos que describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas. En contraste con las otras dos escalas, las puntuaciones bajas son indicativas del síndrome; pero es independiente de ellas y sus elementos no tienen pesos negativos en ellas

### **ESCALAS DE FRECUENCIA:**

- Nunca: 0
- Pocas veces al año o menos: 1.
- Una vez al mes o menos: 2
- Algunas veces al mes: 3
- Una vez a la semana: 4
- Pocas veces a la semana: 5
- Diariamente: 6

**VALIDEZ Y CONFIABILIDAD:** Desde un enfoque de Validez convergente se puede aportar evidencia sobre el MBI con el análisis de los índices de relación de las variables del MBI con otras que apunten a constructos muy relacionados con el estrés laboral asistencial. En los estudios originales de Maslach y Jackson (1986) se obtuvieron tres tipos de análisis en los que las puntuaciones del MBI se pusieron en relación con:

- a. Las evaluaciones del comportamiento hechas por una persona que conoce bien al sujeto examinado.
- b. La presencia de algunas características laborales que normalmente provocan estrés.
- c. Las medidas en otras variables que, por hipótesis, están relacionadas con estrés.

### **CUESTIONARIO:**

### ESCALA MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

#### DATOS GENERALES:

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

Estado Civil: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Situación Laboral: \_\_\_\_\_

Tiempo de Trabajo: \_\_\_\_\_

Turno de Trabajo: \_\_\_\_\_

#### INSTRUCCIONES:

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración, respondiendo como usted se siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas.

Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

- Nunca: 0
- Pocas veces al año o menos: 1.
- Una vez al mes o menos: 2
- Algunas veces al mes: 3
- Una vez a la semana: 4
- Pocas veces a la semana: 5
- Diariamente: 6

Por favor, señale con el puntaje que considere más adecuado:

#### **CRITERIOS DE PUNTUACION**

**Coloque en la Columna Ptje. el Valor que coincide con su forma de sentir**

**Nunca: 0 Pocas veces al año o menos: 1 Una vez al mes o menos: 2  
Algunas veces al mes: 3 Una vez a la semana: 4 Pocas veces a la semana: 5  
Diariamente: 6**

Nº	SENTIMIENTOS	Ptje.
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento cansado.	
3	Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de Trabajo.	
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	
5	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.	
6	Siento que todo el tiempo estoy cansado en el trabajo.	
7	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.	
9	Siento que estoy haciendo una buena contribución a la actividad de mi centro laboral.	
10	Siento que tengo un comportamiento más duro con la gente desde que hago este trabajo.	
11	Me preocupa que este trabajo me esté consumiendo emocionalmente.	
12	Me siento muy contento en mi trabajo.	
13	Me siento frustrado por el trabajo.	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	
17	Siento que puedo crear con facilidad un agradable ambiente de trabajo.	
18	Me encuentro animado después de trabajar.	
19	He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.	
20	Siento como si no pudiera dar más de mí.	
21	Siento que sé tratar de forma adecuada a los problemas emocionales en el trabajo.	
22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	

### **ANEXO 3: FICHA TECNICA DE LA ESCALA DE SATISFACCION LABORAL SONIA PALMA CARRILLO.**

#### **I. FICHA TECNICA**

- a. Nombre del Test : Escala de Satisfacción Laboral ESL-SPC.
- b. Nombre del Autor : Sonia Palma Carrillo.
- c. Particularidad : Instrumento de exploración Psicológico.
- d. Objetivo : Evaluar el nivel de satisfacción laboral de trabajadores.
- e. Estructuración : La prueba tiene 7 factores:
  - Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales
  - Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos
  - Factor III: Políticas Administrativas
  - Factor IV: Relaciones Sociales
  - Factor V: Desarrollo Personal
  - Factor VI: Desempeño de Tareas
  - Factor VII: Relación con la Autoridad

#### **II. CARACTERISTICAS DEL INVENTARIO**

- a. Escala tipo Lickert.
- b. Consta de 36 ítems.
- c. Administración: Individual y Colectiva.
- d. Tiempo: Aproximadamente 20 minutos.
- e. Utilidad: Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional.
- f. Edad: 17 en adelante.
- g. Datos Normativos: Se utilizan los datos proporcionados por la muestra original (952 empleados), expresados en percentiles.

### III. CALIFICACIÓN:

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180. Los puntajes altos significan una "satisfacción frente al trabajo" y los puntajes bajos una "insatisfacción frente al trabajo".

Los puntajes se asignan como sigue:

TA	Totalmente de acuerdo.	5 Puntos
A	De acuerdo.	4 Puntos
I	Indeciso.	3 Puntos
D	En desacuerdo.	2 Puntos
TD	Totalmente en desacuerdo.	1 Punto

En el caso de ítems negativos (aquellos que poseen un asterisco en la hoja de respuestas), invertir la puntuación antes de realizar la sumatoria total y por factores.

Para obtener puntajes parciales por áreas, tomar en cuenta lo siguiente:

#### *Distribución de ítems:*

Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales	1, 13, 21, 28, 32
Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos	2, 7, 14, 22
Factor III: Políticas Administrativas	8, 15, 17, 23, 33
Factor IV: Relaciones Sociales	3, 9, 16, 24
Factor V: Desarrollo Personal	4, 10, 18, 25, 29, 34
Factor VI: Desempeño de Tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35
Factor VII: Relación con la Autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36

#### **CATEGORÍAS DIAGNÓSTICAS ESCALA SL-SPC**

SATISFACCIÓN LABORAL	FACTORES							P.T.
	I	II	III	IV	V	VI	VII	
<b>Alta</b>	23	18	23	19	29	29	29	168
	ó +	ó +	ó +	ó +	ó +	ó +	ó +	ó +
<b>Parcial Satisfacción Laboral</b>	20	15	20	17	26	26	25	149
	a	a	a	a	a	a	a	a
	22	17	22	18	28	28	28	167

<b>Regular</b>	15 a 19	9 a 14	15 a 19	12 a 16	19 a 25	20 a 25	19 a 24	112 a 148
<b>Parcial Insatisfacción Laboral</b>	11 a 14	7 a 8	11 a 14	8 a 11	14 a 18	14 a 19	14 a 18	93 a 111
<b>Baja</b>	10 ó -	6 ó -	10 ó -	7 ó -	13 ó -	13 ó -	13 ó -	92 ó -

#### IV. INTERPRETACIÓN

##### **Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales**

Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

##### **Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos**

El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

##### **Factor III: Políticas Administrativas**

El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

##### **Factor IV: Relaciones Sociales**

El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

##### **Factor V: Desarrollo Personal**

Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

##### **Factor VI: Desempeño de Tareas**

La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

##### **Factor VII: Relación con la Autoridad**

La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

## V. BAREMOS:

### Normas Percentilares Escala SL-SPC (Muestra = 952)

Pc	F A C T O R E S							Puntaje	Pc	
	I	II	III	IV	V	VI	VII			
		Total								
99	25	20	25	20	30	30	30	179	99	
98	25	20	25	20	30	30	30	172	98	
97	24	19	25	20	30	30	30	169	97	
96	24	18	25	20	30	30	30	166	96	
95	24	17	25	20	29	30	30	163	95	
90	23	16	23	19	28	29	28	153	90	
85	22	15	22	19	27	28	27	149	85	
80	21	14	21	18	27	27	26	145	80	
75	20	14	20	18	26	27	26	141	75	
70	20	13	20	17	26	26	25	139	70	
65	19	13	19	17	25	25	24	136	65	
60	19	12	18	16	25	25	24	133	60	
55	18	12	18	16	24	24	23	131	55	
50	18	11	17	16	23	24	23	130	50	
45	17	11	17	16	23	23	22	128	45	
40	17	10	16	15	22	23	22	125	40	
35	16	10	16	15	22	23	21	123	35	
30	15	9	15	14	21	22	20	121	30	
25	15	9	15	14	20	21	20	119	25	
20	14	8	14	13	19	20	19	117	20	
15	13	7	13	13	18	19	19	113	15	
10	11	6	12	12	17	18	18	109	10	
5	9	5	10	10	14	17	16	103	5	
4	9	4	10	10	13	17	16	99	4	
3	9	4	9	9	12	16	14	95	3	
2	7	4	9	8	11	15	13	89	2	
1	6	4	7	7	10	13	11	79	1	
x	17.35	11.12	17.33	15.56	22.74	23.56	22.68	130.34	x	
D.S.	4.31	3.71	4.23	2.93	4.59	3.42	4.19	18.51	D.S.	

**Fuente:** Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana. *Teoría e Investigación en Psicología*, 9 (1), 27-34.

## VI. CUESTIONARIO:

### ESCALA DE OPINIONES SL - SPC

**Apellidos y Nombres:**

**Edad:**

**Género:** M ( ) F ( )

**Estado Civil:** Soltero ( ) Casado ( ) Viudo ( ) Divorciado ( ) Conviviente ( )

**Tiempo de Servicio:** \_\_\_\_\_

**Situación Laboral:** Estable ( ) Contratado ( )

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación, te presentamos una serie de opiniones, a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad, marcando con un aspa a la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde, no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

**Total, Acuerdo: TA      De Acuerdo: A      Indeciso: I      En Desacuerdo: D**

**Total Desacuerdo: TD**

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona.

<b>PREGUNTAS:</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
1. La disposición física en el ambiente de trabajo facilita la realización de mis cosas para hacer.					
2. Mi sueldo es poco para las cosas que hago.					
3. El lugar de trabajo es bueno para realizar adecuadamente mis cosas en el trabajo.					
4. Siento que el trabajo que hago es bueno para mí.					
5. Las cosas que hago en el trabajo son tan importantes como cualquier otra.					
6. Mi(s) jefe(s) es (son) buena gente.					
7. Me siento mal con los beneficios que recibo en el trabajo.					
8. Siento que la empresa donde trabajo me trata mal.					
9. Me agradan trabajar con mis compañeros.					
10. Mi trabajo me ayuda a desarrollarme como persona.					

11. Me siento realmente importante con las cosas que realizo en el trabajo.					
12. El trato de mi(s) jefe(s) es (son) bueno, atento y cordial cuando le hago alguna consulta sobre el trabajo.					
13. El lugar donde trabajo es agradable.					
14. Siento que el sueldo está acorde con mi trabajo.					
15. Siento que en mi trabajo me están explotando.					
16. Prefiero alejarme de las personas con las que trabajo.					
17. No me gusta mi horario de trabajo.					
18. Me gusta cada actividad que realizo en mi trabajo.					
19. Las cosas que realizo en mi trabajo no tienen mucha importancia.					
20. Llevarse bien con el jefe ayuda a mejorar la calidad de trabajo.					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es bueno.					
22. Mi trabajo me permite cubrir mis gastos.					
23. El horario de trabajo me resulta difícil.					
24. La solidaridad es un valor que siempre se practica en el grupo de trabajo.					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26. Mi trabajo me aburre.					
27. La relación que tengo con mi(s) jefe(s) es buena.					
28. El lugar o vehículo donde trabajo es cómodo y agradable.					
29. Mi trabajo me hace sentir bien.					
30. Me gusta el trabajo que realizo.					
31. Me disgusta mis compañero(s) de trabajo.					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34. Me siento bien conmigo mismo al hacer mi trabajo.					
35. Me siento satisfecho con la actividad que realizo.					
36. Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

#### ANEXO 4: COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD DEL INVENTARIO MASLACH.

##### Estadísticas de

##### fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.832	22

##### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM1	31.931	292.638	.567	.818
ITEM2	30.517	283.973	.539	.818
ITEM3	31.759	304.547	.290	.829
ITEM4	32.966	298.820	.469	.822
ITEM5	32.897	300.810	.334	.828
ITEM6	31.966	284.249	.560	.817
ITEM7	32.138	310.195	.162	.836
ITEM8	32.103	276.310	.668	.811
ITEM9	32.448	304.042	.280	.830
ITEM10	32.862	294.552	.614	.818
ITEM11	32.276	277.850	.692	.810
ITEM12	32.966	312.106	.195	.833
ITEM13	32.345	288.805	.543	.818
ITEM14	31.759	276.404	.630	.812
ITEM15	28.759	334.118	-.186	.849
ITEM16	32.931	292.781	.643	.817
ITEM17	32.862	301.695	.358	.826
ITEM18	32.552	313.899	.110	.838
ITEM19	32.862	301.623	.480	.823
ITEM20	32.552	313.828	.138	.836
ITEM21	32.276	304.064	.286	.830
ITEM22	33.207	306.384	.451	.825

**ANEXO 5: COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD DE SATISFACCION LABORAL.**

**Estadísticas de  
fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.884	36

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM 1	150.633	198.723	.205	.884
ITEM 2	151.833	179.178	.578	.876
ITEM 3	150.700	192.493	.505	.879
ITEM 4	150.767	192.185	.446	.880
ITEM 5	150.700	193.390	.433	.880
ITEM 6	151.033	197.826	.136	.887
ITEM 7	151.333	179.333	.606	.875
ITEM 8	151.267	187.375	.395	.882
ITEM 9	150.367	197.895	.433	.881
ITEM 10	150.600	193.972	.596	.879
ITEM 11	150.433	194.047	.609	.879
ITEM 12	150.600	194.455	.403	.880
ITEM 13	150.667	194.782	.391	.881
ITEM 14	151.133	186.809	.535	.877
ITEM 15	150.867	187.568	.558	.877
ITEM 16	150.833	197.178	.259	.883
ITEM 17	151.067	187.926	.532	.878
ITEM 18	150.967	197.068	.143	.888
ITEM 19	151.367	200.930	.033	.891
ITEM 20	150.367	195.689	.421	.880
ITEM 21	150.433	194.323	.675	.878
ITEM 22	150.633	192.723	.681	.878
ITEM 23	151.267	194.754	.223	.885
ITEM 24	150.600	191.145	.454	.879
ITEM 25	150.500	200.879	.161	.884
ITEM 26	150.667	199.885	.115	.886

ITEM 27	150.400	194.938	.456	.880
ITEM 28	150.367	196.102	.572	.880
ITEM 29	150.467	192.051	.732	.877
ITEM 30	150.533	195.844	.541	.880
ITEM 31	150.833	201.799	.031	.888
ITEM 32	150.533	193.016	.658	.878
ITEM 33	151.200	179.959	.647	.874
ITEM 34	150.400	197.283	.466	.881
ITEM 35	150.533	191.361	.766	.877
ITEM 36	150.433	192.668	.700	.877

## ANEXO 6: PRUEBAS DE NORMALIDAD.

Para elaborar las correlaciones, se procede a sustentar la prueba de normalidad. En este caso se utiliza la prueba de Kolmogorov Smirnov, ya que la muestra está conformada por más de 30 participantes. Para ello, se asume que:

- H1: La distribución es diferente a la normal
- H0: La distribución es normal

A su vez, para aceptar o rechazar la H0 de la prueba de hipótesis, se tendrá en cuenta la significancia estadística. Ante ello se considerará que:

- p-valor > .05 se acepta la hipótesis nula
- p-valor < .05 se rechaza la hipótesis nula

Como se observa en la Tabla 5, el p-valor de la variable síndrome de burnout es superior al .05, por lo que se acepta la hipótesis nula y se asume que la distribución de los datos es normal. Mientras que el p-valor de la variable satisfacción laboral es inferior al .05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se asume que la distribución de los datos es no normal. Ante ello, se procede a utilizar el coeficiente de correlación de Pearson, ya que, según Córdova, (2006) cuando en los datos son aplicables pruebas paramétricas y no paramétricas a la vez, “es preferible aplicar la prueba paramétrica” (p. 376) debido a que la potencia estadística de las pruebas paramétricas es mayor.

Tabla 5

### Prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov

	Estadístico	gl	Sig
Síndrome de Burnout	.125	47	.051
Satisfacción laboral	.168	47	.001

Fuente: SPSS versión 23

## ANEXO 7: CARTA DE ACEPTACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.



Cajamarca, 12 de octubre del 2018

**Señores:**  
**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE**  
**Atención:**  
**Psic. Edén Arturo Castañeda Valdivia**  
**Coordinador Carrera Psicología**  
**Asunto:**  
**Aceptación Carta N° DA/P-498-2018**  
**Ciudad.-**

De nuestra especial consideración y estima.-

Mediante la presente nos dirigimos a su prestigiosa entidad para hacer de su conocimiento que nuestra representada da por aceptado la realización de la aplicación proyecto de Tesis “RELACION ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS Y SATISFACCION LABORAL EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTES DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA 2018” según solicitud realizada.

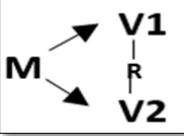
Sin otro particular, es propicia la oportunidad para hacerle llegar nuestro cordial saludo.

Atentamente,

  
“TRANSPORTES ACUARIO S.A.C.”  
Luis Cabanillas Chilon  
GERENTE GENERAL

**ANEXO 8: MATRIZ DE CONSISTENCIA.**

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES INDICADORES	MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTOS	ESTADISTICA
<p><b>Pregunta general:</b></p> <p>¿Cuál es la relación del síndrome de burnout con las dimensiones de la satisfacción laboral en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC, Cajamarca 2018?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Establecer la relación del síndrome de burnout con las dimensiones de la satisfacción laboral en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC, Cajamarca 2018.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>Existe una relación inversamente proporcional entre el síndrome de burnout y las dimensiones de la satisfacción laboral en conductores de la empresa de transportes Acuarios SAC, Cajamarca 2018.</p>	<p><b>Satisfacción Laboral.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones físicas.</li> <li>• Beneficios Laborales y/o remunerativos.</li> <li>• Políticas Administrativas.</li> <li>• Relaciones Sociales.</li> <li>• Desarrollo personal.</li> <li>• Desempeño de tareas.</li> <li>• Relación con la autoridad.</li> </ul>	<p><b>Unidad de estudio:</b></p> <p>Uno de los conductores de la empresa de transportes ACUARIO SAC.</p> <p><b>Población:</b></p> <p>Los 47 conductores de la empresa de transportes ACUARIO SAC.</p> <p>La empresa de transportes Acuarios, es una empresa cajamarquina dedicada a la prestación de servicios de</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b></p> <p>Básica</p> <p><b>Nivel de investigación:</b></p> <p>Correlacional</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b></p> <p>No Experimental</p> <p><b>El diseño se diagrama de la siguiente manera:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Escala Satisfacción Laboral ESL-SPC</b> Sonia Palma Carrillo.</li> <li>• <b>Escala Maslach Burnout Inventory MBI</b> Cristina Maslach.y Susan Jackson</li> </ul>	<p><b>Estadígrafo de coeficiente de correlación de Pearson:</b></p> $r_{xy} = \frac{\sum Z_x Z_y}{N}$ <p>Es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón. El coeficiente de correlación de Pearson se</p>
<p><b>Preguntas específicas:</b></p>	<p><b>Objetivos Específicos:</b></p>	<p><b>Hipótesis Específicas:</b></p>					

<p>¿Cuál es la relación del síndrome de burnout con las condiciones físicas y/o materiales en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC en la ciudad de Cajamarca?</p>	<p>Establecer la relación del síndrome de burnout con las condiciones físicas y/o materiales en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC, Cajamarca 2018.</p>	<p>Existe una relación inversamente proporcional entre el síndrome de burnout con las condiciones físicas y/o materiales en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC en la ciudad de Cajamarca.</p>	<p><b>Síndrome de Burnout:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agotamiento o cansancio emocional.</li> <li>• Despersonalización.</li> <li>• Realización personal.</li> </ul>	<p>transporte de materiales peligrosos, de carga pesada en general y de servicios afines a la minería. Las edades en las que oscilan los trabajadores son aproximadamente desde los 28 hasta los 61 años respectivamente.</p>	 <p><b>Dónde:</b></p> <p><b>M:</b> Es la muestra.</p> <p><b>V1:</b> Es la variable de síndrome de Burnout.</p> <p><b>V2:</b> Es la variable de satisfacción laboral.</p> <p><b>R:</b> Relación entre variables</p>		<p>calcula a partir de las puntuaciones obtenidas en una muestra en dos variables. Se relacionan las puntuaciones obtenidas de una variable con las puntuaciones obtenidas de la otra, con los mismos participantes o casos.</p>
<p>¿Cuál es la relación del síndrome de burnout con los beneficios laborales y/o remunerativos en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC en la ciudad de Cajamarca?</p>	<p>Establecer la relación del síndrome de burnout con los beneficios laborales y/o remunerativos en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC, Cajamarca 2018.</p>	<p>Existe una relación inversamente proporcional entre el síndrome de burnout con los beneficios laborales y/o remunerativos en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC en la ciudad de Cajamarca.</p>		<p><b>Muestra:</b></p> <p>Por las características de la población, la investigación se realizará a los 47 conductores de la empresa Acurio SAC.</p>			
<p>¿Cuál es la relación del síndrome de burnout con las políticas administrativas en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC en la ciudad de Cajamarca?</p>	<p>Establecer la relación del síndrome de burnout con las políticas administrativas en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC, Cajamarca 2018.</p>	<p>Existe una relación inversamente proporcional entre el síndrome de burnout con las políticas administrativas en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC en la ciudad de Cajamarca.</p>					

Acuario SAC en la ciudad de Cajamarca?	Acuario SAC, Cajamarca 2018.	SAC en la ciudad de Cajamarca.					
¿Cuál es la relación del síndrome de burnout con las relaciones sociales en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC en la ciudad de Cajamarca?	Establecer la relación del síndrome de burnout con las políticas administrativas en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC, Cajamarca 2018.	Existe una relación inversamente proporcional entre el síndrome de burnout con las políticas administrativas en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC en la ciudad de Cajamarca.					
¿Cuál es la relación del síndrome de burnout con el desarrollo personal en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC en la ciudad de Cajamarca?	Establecer la relación del síndrome de burnout con las relaciones sociales en conductores de la empresa de transportes	Existe una relación inversamente proporcional entre el síndrome de burnout con las relaciones sociales en conductores de					
¿Cuál es la relación del síndrome de burnout con el desempeño de tareas en conductores de la empresa de transportes							

<p>Acuario SAC en la ciudad de Cajamarca?</p> <p>¿Cuál es la relación del síndrome de burnout con la relación con la autoridad en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC en la ciudad de Cajamarca?</p>	<p>Acuario SAC, Cajamarca 2018.</p> <p>Establecer la relación del síndrome de burnout con el desarrollo personal en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC, Cajamarca 2018.</p> <p>Establecer la relación del síndrome de burnout con el desempeño de tareas en conductores de la empresa de transportes</p>	<p>la empresa de transportes Acuario SAC en la ciudad de Cajamarca.</p> <p>Existe una relación inversamente proporcional entre el síndrome de burnout con el desarrollo personal en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC en la ciudad de Cajamarca.</p> <p>Existe una relación inversamente proporcional entre el síndrome de burnout con el desempeño de tareas en</p>					
---	--	---	--	--	--	--	--

	<p>Acuario SAC, Cajamarca 2018.</p> <p>Establecer la relación del síndrome de burnout con la relación con la autoridad en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC, Cajamarca 2018.</p>	<p>conductores de la empresa de transportes Acuario SAC en la ciudad de Cajamarca.</p> <p>Existe una relación inversamente proporcional entre el síndrome de burnout con la relación con la autoridad en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC en la ciudad de Cajamarca.</p>					
--	---	--	--	--	--	--	--

**ANEXO 9: FOTOGRAFIAS REFERENCIALES.**



**Fotografía 1:** La tesista Zuleika Mujica, explicando el consentimiento de la aplicación del proyecto de investigación.



**Fotografía 2:** Uno de los conductores de la empresa contestando las Escalas del Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral.