

UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



Síndrome de *burnout* y satisfacción laboral en los trabajadores de
una empresa de transportes de Lima Norte

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTORA

Llerly Ríos López

ASESORA

Claudia Rebeca Cahui Ramírez

Lima, Perú

2022

METADATOS COMPLEMENTARIOS**Datos de los Autores****Autor 1**

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

Autor 2

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

Autor 3

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

Autor 4

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

Datos de los Asesores**Asesor 1**

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (Obligatorio)	

Asesor 2

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (Obligatorio)	

Datos del Jurado

Presidente del jurado

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

Segundo miembro

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

Tercer miembro

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

Datos de la Obra

Materia*	
Campo del conocimiento OCDE Consultar el listado:	
Idioma	
Tipo de trabajo de investigación	
País de publicación	
Recurso del cual forma parte (opcional)	
Nombre del grado	
Grado académico o título profesional	
Nombre del programa	
Código del programa Consultar el listado:	

***Ingresar las palabras clave o términos del lenguaje natural (no controladas por un vocabulario o tesauro).**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE PSICOLOGÍA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA LICENCIATURA

ACTA N° 019-2023

En la ciudad de Lima, a los trece días del mes de acta del año dos mil veintitrés, siendo las 14:20 horas, la Bachiller Llerly Ríos López sustenta su tesis denominada “**SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTES DE LIMA NORTE**”, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Psicología, del Programa de Estudios de Psicología.

El jurado calificó mediante votación secreta:

- | | |
|---------------------------------------|-----------------|
| 1.- Prof. Rafael del Busto Bretoneche | APROBADO: BUENO |
| 2.- Prof. Carlos Cotrina Tamayo | APROBADO: BUENO |
| 3.- Prof. Gabriela Marin Cipriano | APROBADO: BUENO |

Se contó con la participación del asesor:

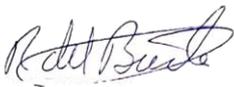
- 4.- Prof. Rebeca Cahui Ramirez

Habiendo concluido lo dispuesto por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Católica Sedes Sapientiae y siendo las 15:15 horas, el Jurado da como resultado final, la calificación de:

APROBADO: BUENO

Es todo cuanto se tiene que informar. Prof. Gabriela Marin Cipriano

Prof. Claudia Cahui Ramirez



Prof. Rafael Martin del Busto Bretoneche
Presidente



Prof. Carlos Cotrina Tamayo



Prof. Gabriela Marin Cipriano



Prof. Claudia Cahui Ramirez

Lima, 13 de abril del 2023

Anexo 2**CARTA DE CONFORMIDAD DEL ASESOR(A) DE TESIS / INFORME ACADÉMICO/ TRABAJO DE INVESTIGACIÓN/ TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL CON INFORME DE EVALUACIÓN DEL SOFTWARE ANTIPLAGIO**

Lima, 16 de junio de 2023

Señor(a),
Prof. Yordanis Enríquez Canto
Jefe del Departamento de Investigación
Facultad de Ciencias de la Salud

Reciba un cordial saludo.

Sirva el presente para informar que la tesis / informe académico/ trabajo de investigación/ trabajo de suficiencia profesional, bajo mi asesoría, con título: “ **Síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de transportes de Lima norte**”, presentado por el Bachiller **Llerly Ríos López** con código 2016100824 y DNI 10585445 para optar el título profesional/grado académico de Licenciado Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación ha sido revisado en su totalidad por mi persona y **CONSIDERO** que el mismo se encuentra **APTO** para ser sustentado ante el Jurado Evaluador.

Asimismo, para garantizar la originalidad del documento en mención, se le ha sometido a los mecanismos de control y procedimientos antiplagio previstos en la normativa interna de la Universidad, **cuyo resultado alcanzó un porcentaje de similitud de 15 %**. * Por tanto, en mi condición de asesor(a), firmo la presente carta en señal de conformidad y adjunto el informe de similitud del Sistema Antiplagio Turnitin, como evidencia de lo informado.

Sin otro particular, me despido de usted. Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Claudia Rebeca Cahui Ramírez', is positioned above a horizontal line.

Claudia Rebeca Cahui Ramírez
DNI N°: 75813812
ORCID: 0000-0001-6786-6966
Facultad de Ciencias de la Salud - UCSS

* De conformidad con el artículo 8°, del Capítulo 3 del Reglamento de Control Antiplagio e Integridad Académica para trabajos para optar grados y títulos, aplicación del software antiplagio en la UCSS, se establece lo siguiente:

Artículo 8°. Criterios de evaluación de originalidad de los trabajos y aplicación de filtros

El porcentaje de similitud aceptado en el informe del software antiplagio para trabajos para optar grados académicos y títulos profesionales, será máximo de veinte por ciento (20%) de su contenido, siempre y cuando no implique copia o indicio de copia.

SÍNDROME DE *BURNOUT* Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES
DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTES DE LIMA NORTE

DEDICATORIA

A mis amados padres, por inculcarme la perseverancia; a mis maravillosos hijos, Alexander y Gabriel, fuente de motivación y fortaleza; y a mi querido Marolo, por su gran apoyo, amor y confianza.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por brindarme fortaleza para concluir este trabajo. A mi asesora Claudia Cahui Ramírez, por su apoyo durante el desarrollo de esta investigación y, de igual manera, agradecer a cada uno de los participantes de este estudio.

RESUMEN

Objetivo: Determinar si existe relación entre el síndrome de *burnout* y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de transportes de Lima Norte. **Materiales y métodos:** El estudio fue de tipo correlacional de corte transversal. Se realizó un censo que consideró a 120 trabajadores de una empresa de transporte del distrito de San Martín de Porres. Se utilizaron el Maslach Burnout Inventory (Spanish Version) y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. **Resultados:** En cuanto a las dimensiones del *burnout*, el 48 % muestra baja realización personal; el 38.33 %, baja despersonalización; y el 52.50 %, bajo cansancio emocional. Respecto a las subescalas de la satisfacción laboral, como las condiciones de trabajo, el 48.33 % tiene satisfacción promedio y reconocimiento personal y/o social; y el 43.33 % tiene insatisfacción. **Conclusiones:** Si bien no se encontró asociación significativa del síndrome de *burnout*, se entendería que estos trabajadores no llegaron a desarrollar el síndrome de manera alarmante; sin embargo, presentan afección en algunas dimensiones, como el reconocimiento personal y/o social, cansancio emocional y baja realización personal, lo cual los volvería propensos a presentar una satisfacción laboral deficiente. Así mismo, tendrían como mayor motivación y prioridad, el factor económico, dejando en segundo plano el aspecto personal y familiar, lo cual les traería consecuencias negativas a nivel psicológico y social.

Palabras clave: Agotamiento psicológico, rendimiento laboral, conductores, satisfacción en el trabajo y despersonalización (fuente: DeCS).

ABSTRACT

Objective: To determine if there is a relationship between burnout syndrome and job satisfaction in workers of a transportation company in northern Lima. **Materials and methods:** The study was a cross-sectional correlational study. A census was made of 120 workers of a transportation company in the district of San Martín de Porres. The Maslach Burnout Inventory (Spanish Version) and the Job Satisfaction Scale SL-SPC were used. **Results:** Regarding the burnout dimensions, 48 % showed low personal fulfillment, 38.33 % low depersonalization and 52.50 % low emotional exhaustion. Regarding the subscales of job satisfaction such as working conditions 48.33 % have average satisfaction and personal and/or social recognition 43.33 % have dissatisfaction. **Conclusion:** Although it is true that no significant association of burnout syndrome was found, it would be understood that these workers did not develop the syndrome in an alarming way, however, they present affection in some dimensions such as personal and/or social recognition, emotional fatigue and low personal fulfillment, which would make them prone to present poor job satisfaction. Likewise, their main motivation and priority would be the economic factor, leaving the personal and family aspect in the background, which would have negative psychological and social consequences.

Keywords: Psychological exhaustion, job performance, drivers, job satisfaction and depersonalization (Source: DeCS).

ÍNDICE

RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1. Situación problemática.....	3
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3. Justificación de la investigación	5
1.4. Objetivos de la investigación.....	5
1.4.1. Objetivo general	5
1.4.2. Objetivos específicos.....	6
1.5. Hipótesis.....	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes de la investigación.....	7
2.1.1. Antecedentes internacionales	7
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	8
2.2. Bases teóricas	10
2.2.1. Definición de síndrome de <i>burnout</i>	10
2.2.2. Causas del síndrome de <i>burnout</i>	10
2.2.3. Modelo multidimensional de Maslach	11
2.2.4. Teoría del intercambio social	11
2.2.5. Teoría sociocognitiva del yo	12
2.2.6. Satisfacción laboral.....	12
2.2.7. Teoría de la motivación e higiene	13
2.2.8. Teoría de los sucesos situacionales	14
CAPÍTULO III. MATERIALES Y MÉTODOS	15
3.1. Tipo de estudio y diseño de la investigación	15
3.2. Población y muestra	15
3.2.1. Criterios de inclusión y exclusión	15
3.3. Variables.....	15
3.3.1. Definición conceptual y operacionalización de variables.....	15
3.4. Plan de recolección de datos e instrumentos.....	16
3.5. Plan de análisis e interpretación de la información	16
3.6. Ventajas y limitaciones	16
3.7. Aspectos éticos.....	17
CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....	18
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN.....	36
5.1. Discusión.....	36
5.2. Conclusiones.....	38
5.3. Recomendaciones.....	39
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	40
ANEXOS.....	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variables principales y variables sociodemográficas	19
Tabla 2. Variables principales y variables sociodemográficas (segunda parte)	20
Tabla 3. Asociación entre las variables principales y la sociodemográficas	21
Tabla 4. Asociación entre las variables principales y la sociodemográficas (segunda parte)	22
Tabla 5. Asociación entre las variables principales y la sociodemográficas (tercera parte)	23
Tabla 6. Asociación entre las dimensiones de las variables principales y las variables sociodemográficas	24
Tabla 7. Asociación entre las dimensiones de las variables principales y las variables sociodemográficas (segunda parte)	25
Tabla 8. Asociación entre las dimensiones de las variables principales y las variables sociodemográficas (tercera parte)	26
Tabla 9. Asociación entre las dimensiones de las variables principales y las variables sociodemográficas (cuarta parte)	27
Tabla 10. Asociación entre las dimensiones de las variables principales y las variables sociodemográficas (quinta parte)	28
Tabla 11. Asociación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y las variables sociodemográficas	29
Tabla 12. Asociación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y las variables sociodemográficas (segunda parte)	30
Tabla 13. Asociación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y las variables sociodemográficas (tercera parte)	31
Tabla 14. Asociación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y las variables sociodemográficas (cuarta parte)	32
Tabla 15. Asociación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y las variables sociodemográficas (quinta parte)	33
Tabla 16. Asociación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y las variables sociodemográficas (sexta parte)	34
Tabla 17. Asociación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y las variables sociodemográficas (séptima parte)	35

INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004) reconoce que el estrés en los centros laborales representa un gran inconveniente para la salud de los empleados y el óptimo funcionamiento de las organizaciones para las que laboran. Se estima que, para el año 2020, el 70 % de la carga global será producida por enfermedades no transmisibles como el estrés (Muñoz, 2012). Asimismo, según el Instituto Integración, el 60 % de los empleados peruanos padecen de estrés laboral, lo cual los volvería proclives a desarrollar el síndrome de *burnout* (Alemán, 2018).

De esta manera, la pregunta general de investigación es la siguiente: ¿existe relación entre el síndrome de *burnout* y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de transportes de Lima Norte? Por lo tanto, el objetivo es determinar si existe relación entre el síndrome de *burnout* y la satisfacción laboral. Así mismo, este estudio se justifica por su relevancia social, ya que el síndrome de *burnout* es una de las consecuencias de la tensión laboral crónica que experimentan los trabajadores. De igual modo, posee valor teórico, porque investigaciones realizadas con estas dos variables han sido realizadas, principalmente, en el ámbito del sistema de salud y existe poca información con respecto al transporte público. En cuanto a las limitaciones, se considera el sesgo de memoria, debido a las diferencias al recordar de forma precisa y completa los acontecimientos.

Así mismo, en una investigación realizada en Ecuador con respecto al *burnout* y la satisfacción laboral del personal administrativo de una empresa, se encontró resultados significativos entre ambas variables: el 70 % de los trabajadores presentaba cansancio emocional; el 53 %, un nivel bajo de despersonalización; y el 60 %, niveles promedio de realización personal. Se concluyó que el síndrome de *burnout* tenía una asociación inversamente proporcional con la satisfacción laboral y que el porcentaje más alto de colaboradores se encuentra en un nivel satisfecho (83 %) de desempeño y pertenencia a la empresa (Tipan, 2018).

De igual forma, en el Perú, se desarrolló una investigación sobre los factores relacionados con el síndrome de *burnout* en choferes de transporte público, en la que se obtuvieron resultados que demostraban afección en las dimensiones del síndrome: presentaban 18.4 % de agotamiento emocional, 38.2 % de despersonalización y 32.2 % de baja realización personal. Se pudo conocer que el factor depresión es común con las tres dimensiones, el cual presenta una relación significativa con las mismas. Los resultados mostraron que existía una alta frecuencia (27.3 %) del síndrome en los transportistas y las dimensiones se mostraron alteradas, lo que demuestra una relación significativa con los demás factores estudiados (Manucci y Saravia, 2017).

En este sentido, la hipótesis de la investigación es que existe relación entre las variables principales. Así mismo, el síndrome de *burnout* es definido como la dificultad que presenta una persona ante la presión del entorno laboral y social, evidenciando impotencia y desborde ante la dificultad (Olivares y Gil-Montero, 2009). Por otro lado, la satisfacción laboral es definida como la tendencia relativamente estable hacia el trabajo, la cual está basada en principios y valores desarrollados de acuerdo con la experiencia laboral de cada persona (Alfaro et al., 2012).

El presente informe de tesis está conformado por los siguientes capítulos. En el primer capítulo, se presenta la situación problemática, la formulación del problema, los objetivos y la hipótesis. En el segundo capítulo, se muestran los antecedentes de la investigación y las bases teóricas. Respecto al tercer capítulo, en este, se presentan el

tipo de estudio y diseño de investigación, así como la población y plan de análisis. Así mismo, en el cuarto capítulo, se expondrán los resultados encontrados de forma descriptiva e inferencial. Finalmente, en el quinto capítulo, se exponen las conclusiones y la discusión de los resultados.

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Situación problemática

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004) considera que el estrés es una de las principales dificultades en la salud de los empleados y el buen funcionamiento de las entidades en las que trabajan. De igual manera, estima que, para el año 2020, el 70% de la carga global será producida por enfermedades no transmisibles como el estrés (Muñoz, 2012). En este sentido, según un estudio del Instituto de Opinión Pública de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), el 80 % de peruanos sufre o ha sufrido estrés (Aleman, 2018). Del mismo modo, según el instituto Integración, el 60 % de trabajadores peruanos padece de estrés y se encuentra en riesgo de desarrollar el *burnout* al experimentar, de forma continua, el agotamiento físico, mental y psíquico (El Economista América, 2018, 15 de marzo). Así mismo, en un estudio realizado en choferes de transporte público en Lima, se halló que el 27.3 % presentaba el síndrome de *burnout*, lo que evidencia una alta prevalencia dentro de esta población (Manucci y Sarabia, 2017).

Del mismo modo, el *burnout* es definido como un síndrome que está formado por tres características importantes: el cansancio emocional, la baja realización personal y la despersonalización en las actividades laborales, los cuales se pueden desarrollar entre los trabajadores cuyas tareas diarias están asociadas directamente con el servicio de personas (Maslach y Jackson, 1982). De igual forma, el síndrome es considerado como una reacción prolongada, producto del estrés experimentado en el trabajo, que proviene de la tensión continua de la interrelación conflictiva entre el empleado y su trabajo (Maslach y Leiter, 2006). Así mismo, respecto a las dimensiones que conforman el síndrome, se considera que influyen negativamente en las emociones de las personas. Por lo tanto, el cansancio emocional es definido como un sentimiento de incapacidad de no poder dar más de sí mismo en la esfera afectiva y emocional. Mientras tanto, la baja realización personal es la propensión para evaluarse de manera negativa con respecto a la habilidad para desarrollar el trabajo y relacionarse profesionalmente con las personas a las cuales brinda un servicio. Finalmente, la despersonalización es la aparición de actitudes de cinismo hacia las personas a las que brinda atención (Olivares, 2017).

En este sentido, en el Perú, se realizó un estudio que tenía como finalidad establecer la asociación entre el síndrome de *burnout* y la satisfacción laboral. La población estaba conformada por 166 conductores. Se encontró que el 54.2 % de empleados presentaba el síndrome de *burnout* (Huerta y Rodríguez, 2022). De igual manera, el 54.8 % se percibía como insatisfecho con respecto a su trabajo, evidenciando tener mayor insatisfacción respecto a las condiciones laborales, un elevado nivel de agotamiento emocional y un alto porcentaje de despersonalización. Finalmente, se concluyó que existía una asociación significativa entre el síndrome de *burnout* y la satisfacción laboral en este tipo de población (Huerta y Rodríguez, 2022). Así mismo, estos resultados muestran que estos conductores desarrollaron el síndrome en un alto porcentaje; es decir, reportaron niveles bajos de satisfacción laboral, lo cual podría interferir en el óptimo desarrollo de sus labores.

Así mismo, la satisfacción laboral es entendida como la disposición que tiene el trabajador hacia su propio empleo y este grado de satisfacción guarda cierta asociación con los factores intrínsecos que él posee (Palma, 2009). En este sentido, los bajos niveles de satisfacción de los empleados pueden contribuir a, involuntariamente, menoscabar la imagen, la calidad del servicio y el crecimiento y desarrollo identificado de una organización (Hannoun, 2011). En la esfera individual, la literatura psicológica

señala consecuencias de la satisfacción laboral relacionadas con la longevidad, la adopción de conductas de “escape”, con la salud mental y física; y el equilibrio entre los ámbitos laboral y no laboral (Gutiérrez, 2013). Del mismo modo, la satisfacción laboral es comprendida como la valoración que realiza la persona sobre su actividad o su situación laboral, la cual se establece tanto por sentimientos como por pensamientos (Gavilanes y Moreta, 2020).

En este sentido, según el portal Info Capital Humano, el 76 % de empleados en el Perú no está contento o satisfecho con su trabajo. Estos mencionan varios factores que influyen en esta percepción, como el ambiente laboral, la relación con sus jefes, el aspecto remunerativo, el reconocimiento de su trabajo y desarrollo de línea de carrera. A la vez, consideran que su familia es una motivación importante para realizar su trabajo (Info Capital Humano, 2016). Así mismo, en una investigación realizada en choferes de transporte público en Lima, se registró que el 75.6 % tenía un nivel de satisfacción medio y el 19.2 %, bajo nivel de satisfacción, lo que muestra una satisfacción laboral predominantemente baja o regular (Cornejo y Tong, 2022).

En el Perú, se ha incrementado la demanda de transporte y tránsito vial, lo cual ha generado una serie de factores que afectan de diversas maneras el estado emocional y físico de los conductores, así como también el de los usuarios del transporte público (Bielich, 2009). Entre estos factores de riesgo, se encuentran la presión del tiempo para marcar su tarjeta, frustración por sentirse incapaces por atender plenamente a sus pasajeros, los horarios de trabajo, el ruido, la polución y las congestiones del tráfico que podrían ser desencadenantes de los síntomas del síndrome de *burnout* (Salazar y Pereda, 2010).

Por ello, es necesario entender que el rendimiento está determinado por los recursos personales del trabajador y las demandas de la tarea (López y Salas, 2013). No obstante, se han realizado pocos estudios referentes al nivel de satisfacción de un trabajador que diariamente brinda un servicio intangible como es la atención en una empresa de transportes y el nivel de estrés que puede sentir al buscar satisfacer todas las necesidades o resolver conflictos que un usuario pueda presentar. Teniendo en cuenta los elementos de esta investigación, se tuvo como objetivo asociar el síndrome de *burnout* y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de transportes de Lima Norte.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Existe relación entre el síndrome de *burnout* y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de transportes de Lima Norte?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cuáles son los niveles predominantes del síndrome de *burnout* en los trabajadores de una empresa de transportes de Lima Norte?
2. ¿Cuáles son los niveles predominantes de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de transportes de Lima Norte?
3. ¿Cuál es la asociación entre el síndrome de *burnout* y las variables sociodemográficas en los trabajadores de una empresa de transportes de Lima Norte?

4. ¿Cuál es la asociación entre la satisfacción laboral y las variables sociodemográficas en los trabajadores de una empresa de transportes de Lima Norte?

1.3. Justificación de la investigación

Esta investigación se justifica por su relevancia social, debido a que el síndrome de *burnout* es una de las consecuencias del estrés laboral crónico. Muchos de los trabajadores que se desempeñan como profesionales en el servicio, después de cierto periodo de tiempo, realizan sus labores con evidencia de cansancio, irritabilidad e, incluso, desmotivación. Debido a estos elementos, este estudio ayudará a conocer, analizar y entender estos factores y sus componentes. Así mismo, aportará información sobre las implicancias que conlleva la expectativa de brindar un excelente servicio por parte de los trabajadores de una empresa de transportes. Por otro lado, la asociación de *burnout* y satisfacción laboral ha sido poco estudiada bajo este contexto de globalización y crecimiento competitivo a nivel nacional. De igual manera, los trabajadores se beneficiarán de esta investigación, ya que se les brindará charlas y talleres con la finalidad de prevenir la aparición del *burnout*. Así mismo, se les ofrecerá herramientas útiles para su afrontamiento, por lo que la empresa tendrá empleados más activos y, de acuerdo con los resultados obtenidos, se darán sugerencias para implementar nuevas estrategias de contingencia con el fin de mantener un óptimo ambiente para sus empleados.

De igual manera, el presente estudio se justifica por la conveniencia, debido a que permitirá identificar niveles de *burnout*, características, consecuencias, síntomas psicológicos y físicos que lo conforman. Del mismo modo, posibilitará entender la importancia del entorno laboral en cuanto a la etiología de los síntomas, considerando que las condiciones de trabajo, los recursos que posee cada trabajador y la manera como cada persona maneja las situaciones de conflicto en la actividad diaria influyen en la intensidad o frecuencia del síndrome (Gil-Monte y Moreno-Jiménez, 2005). Por ello, ha captado el interés de las organizaciones que perciben que el rendimiento laboral de sus trabajadores se ve disminuido y ello afectaría la calidad del servicio que brindan a sus clientes, tomando en cuenta que los altos niveles de carga laboral y la presión del horario reducen el rendimiento cognitivo, incrementa el malestar afectivo y aumenta la reactividad fisiológica (Gil-Monte y Moreno-Jiménez, 2005).

Finalmente, debe ser considerado por su valor metodológico, ya que servirá de guía para futuras investigaciones al brindar información y sugerencias de acuerdo con la problemática encontrada en este estudio. Así mismo, en la actualidad, su estudio es aplicado a diversos grupos de profesionales como directivos, personal de salud y fuerzas armadas (Martínez, 2017); es decir, existe escasa literatura con respecto a estas variables aplicadas en el sector del transporte público.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar si existe relación entre el síndrome de *burnout* y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de transportes de Lima Norte.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Identificar los niveles de *burnout* en los trabajadores de una empresa de transportes de Lima Norte.
- b) Identificar los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de transportes de Lima Norte.
- c) Determinar si existe relación entre el síndrome de *burnout* y las variables sociodemográficas en los trabajadores de una empresa de transportes de Lima Norte.
- d) Determinar si existe relación entre la satisfacción laboral y las variables sociodemográficas de una empresa de transportes de Lima Norte.

1.5. Hipótesis

La hipótesis se expone a continuación:

- H1: Existe relación entre el síndrome de *burnout* y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de transportes de Lima Norte.
- Ho: No existe relación entre el síndrome de *burnout* y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de transportes de Lima Norte.

Asimismo, se exponen las hipótesis específicas:

1. Hipótesis específica 1:

H1: Existe relación entre el síndrome de *burnout* y las variables sociodemográficas en los trabajadores de una empresa de transportes de Lima Norte.

Ho: No existe relación entre el síndrome de *burnout* y las variables sociodemográficas en los trabajadores de una empresa de transportes de Lima Norte.

2. Hipótesis específica 2:

H1: Existe relación entre la satisfacción laboral y las variables sociodemográficas en los trabajadores de una empresa de transportes de Lima Norte.

Ho: No existe relación entre la satisfacción laboral y las variables sociodemográficas en los trabajadores de una empresa de transportes de Lima Norte.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Un primer estudio corresponde a Monasterios (2022), cuya investigación es sobre el desempeño laboral y el síndrome de *burnout* en conductores de una cooperativa de transportes en Bolivia. El objetivo está orientado a demostrar la asociación que existe entre ambas variables del estudio. La población está conformada por 55 conductores, entre los que se considera a propietarios y asalariados de la empresa. Se utiliza el Inventario de Burnout de Maslach y el Cuestionario de Desempeño Laboral de Salgado. El estudio es de diseño correlacional, no experimental y de corte transversal. Los resultados evidencian que el 71 % son propietarios de las unidades, el 69.1 % trabajan en la actividad entre 6 y 10 años, el 51 % labora por cinco días a la semana y el 96.4 % de los participantes trabaja entre 9 a 12 horas por día. Con respecto al *burnout*, el 25 % presenta un nivel medio del síndrome y el 87.3 % evidencia un desempeño laboral promedio. Se determinó que existe una correlación significativa negativa moderada entre ambas variables del estudio. Asimismo, la presencia de este porcentaje de *burnout* se encuentra en niveles elevados, por lo cual estos trabajadores estarían vulnerables a elevar estos niveles y, con ello, se afectaría de forma negativa el desarrollo de un buen desempeño laboral.

De igual forma, Santafé y Agudelo (2020) llevaron a cabo un estudio sobre el síndrome de *burnout* en conductores de una cooperativa de transportes en Colombia. El principal objetivo fue determinar la presencia del síndrome en estos trabajadores. Es un estudio cuantitativo con diseño no experimental de tipo transversal. La población está conformada por 70 conductores seleccionados por medio de un muestreo representativo de tipo no probabilístico. Para recabar la información, se utilizaron la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), forma abreviada de Jesús Felipe Uribe Prado, que evalúa el desgaste ocupacional en adultos dentro de su vida laboral a través de 30 reactivos. Los resultados significativos de este estudio son que el 64.29 % de empleados trabajan alrededor de 8 horas diarias y el 35.71 %, 13 horas diarias. Además, el 70 % lleva laborando en la empresa entre 1 a 10 años y el 31.43 % de trabajadores está en alto riesgo de padecer desgaste ocupacional. La conclusión de este estudio es que el tiempo de servicio influye directamente en su estabilidad emocional y laboral. Si bien cuentan con mayor experiencia en esta actividad, también logran experimentar mayor cansancio emocional.

Del mismo modo, Gavilanes (2020) realizó una investigación sobre la satisfacción laboral y el desgaste profesional en conductores de carga extrapesada en Ecuador. El objetivo principal de este estudio es determinar la asociación existente entre la satisfacción laboral y el síndrome de desgaste en los conductores. La población está conformada por 152 conductores (138 varones y 14 mujeres). Para la recolección de información, se utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory y GHQ28 de Goldberg y Satisfacción Laboral S20/23. Dentro de los resultados significativos, se encontró que el 65.8 % estaba casado, el rango de edad correspondía entre los 22 y 69 años, y el 66.4 % tenía estudios secundarios. En cuanto a la presencia de *burnout*, este figuraba como presencia moderada, evidenciando sintomatología psicológica entre los trabajadores (somatización, ansiedad, insomnio, disfunción social y depresión) y mostrando bajos niveles de satisfacción laboral, por lo cual se considera que los trabajadores no gozan de una plena satisfacción laboral. Finalmente, como conclusión, se consideró que, a mayor presencia de niveles del síndrome de desgaste, menor será la satisfacción laboral, la cual viene mediada por la salud emocional de los conductores.

Así mismo, Aguilar et al. (2020) desarrollaron una investigación sobre el síndrome de *burnout*, biodesarrollo y reversión de impactos en el sistema de salud pública del estado de Guanajuato. La finalidad de esta investigación fue determinar la incidencia del *burnout* en personal médico, paramédico y administrativo del centro de salud, fue un estudio exploratorio, transversal y correlacional. La población estaba formada por 135 trabajadores seleccionados de manera aleatoria, y sus edades oscilaban entre 18 y 60 años. Para recabar datos, se usó el inventario Maslach Burnout (MBI). Los resultados de esta investigación mostraron que el personal médico presentaba un índice de 44 % respecto a la dimensión de cansancio emocional, 22.7 % evidenciaba despersonalización y 54.5 % mostraba bajos niveles de realización personal. Se concluyó que el 9.1 % de los participantes evidenciaba el síndrome, la mayoría de trabajadores se encontraba en riesgo de padecerlo y el sexo era un factor importante por considerar, debido a que las mujeres de esta investigación mostraron mayor susceptibilidad de padecerlo.

Del mismo modo, Tipan (2018) realizó una investigación sobre el *burnout* y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una empresa en Ecuador. El objetivo principal de este estudio correlacional no experimental fue establecer la relación que existía entre las variables del estudio, utilizando el método deductivo, inductivo y estadístico. La población estaba constituida por 30 personas de ambos sexos, que trabajaban en el área administrativa. Los instrumentos que se utilizaron para recabar los datos fueron Test de Maslach (MBI) y el Cuestionario de Satisfacción Laboral. Los resultados significativos de este estudio con respecto a las dimensiones que mide el *burnout* fueron que el 70 % de trabajadores presentaba un bajo nivel de agotamiento emocional, 53 % presentaba bajo nivel de despersonalización y el 60 % mostraba nivel promedio con respecto a la realización personal. Mediante el uso del coeficiente relacional de Pearson, se llegó a la conclusión de que el síndrome de *burnout* tenía una correlación inversamente proporcional con la satisfacción laboral y que el mayor porcentaje de colaboradores se encontraba en un nivel satisfecho (83%) de desempeño y pertenencia a la empresa.

2.1.2. Antecedentes nacionales

En la esfera nacional, una primera investigación corresponde a Huerta y Rodríguez (2022), la cual estudia *burnout* y satisfacción laboral en conductores de una empresa de transportes. La principal finalidad de este estudio correlacional no experimental fue establecer la asociación entre ambas variables. La población estaba conformada por 166 conductores que cumplían la función de operadores. Para la recolección de información, emplearon el Inventario Burnout de Maslach General Survey (MBI) y la Escala de Satisfacción laboral SL-SPC. Con respecto a los resultados significativos de este estudio, se halló que el 81.9 % de los empleados llevaba laborando por más de seis años, el 54.20 % mostraba una alta presencia de *burnout*, el 59 % tenía alto cansancio emocional, el 49.4 % presentaba despersonalización y el 45.8 % bajo nivel de realización personal. En cuanto a la satisfacción laboral, el 54.8 % se mostraba insatisfecho. En conclusión, se identificó una relación negativa baja entre el *burnout* y la satisfacción laboral de estos conductores, considerando que, si el *burnout* se incrementa, la satisfacción laboral disminuye y la dimensión agotamiento emocional afecta el ambiente donde se desarrollan las actividades.

Así mismo, Espinoza (2021) realizó un estudio sobre el síndrome de *burnout* y la satisfacción laboral en los trabajadores de un centro de salud en Huancavelica, con el objetivo de establecer si existía asociación entre estas variables en los profesionales

asistenciales. La investigación fue de corte transversal, correlacional, no experimental y la población estuvo constituida por 61 profesionales. Para realizar la recogida de datos, se tomó en cuenta el Inventario Burnout de Maslach (MBI) y una encuesta de satisfacción laboral desarrollada por el Ministerio de Salud. En cuanto a los resultados significativos, el 70.5 % eran mujeres y el 29.5 %, varones, donde el 54.10 % llevaba laborando por más de 6 años y el 82 % presentaba niveles promedio del síndrome. En cuanto a la dimensión de agotamiento emocional, el 67.2 % tenía presencia moderada, el 72.1 % evidenciaba despersonalización, el 45.9 % tenía realización personal moderada y el 75.41 % presentaba baja satisfacción laboral. Con respecto a las conclusiones finales, señalaron que, a elevados niveles de *burnout*, la satisfacción laboral disminuye. Esta población evidenciaba un nivel moderado en la afección de las dimensiones del síndrome y una tercera parte de empleados refleja insatisfacción en su centro.

De manera semejante, Mujica y Portal (2019) hicieron un estudio entre el *burnout* y la satisfacción laboral con una población de conductores en Cajamarca, con la finalidad de establecer la correlación entre estas variables. La investigación era de diseño no experimental, enfoque cuantitativo y correlacional. La población estaba conformada por 47 choferes con edades entre los 18 y 61 años, quienes fueron seleccionados por medio de un muestreo no probabilístico. Se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y la Escala de Satisfacción Laboral ESL-SPC como instrumentos de recogida de información. Con referencia a los resultados resaltantes, el 96 % mostró niveles bajos de cansancio emocional; el 17 %, un nivel promedio de despersonalización; el 53 %, un nivel promedio de realización personal; y el 98 %, un nivel medio de satisfacción laboral. Finalmente, señalan que el síndrome se incrementa si las condiciones materiales no son adecuadas, se disminuyen los beneficios remunerativos, el desarrollo de actividades se vuelve monótono o no hay desarrollo personal. Por lo tanto, se concluye que, a mayor satisfacción en el trabajo, menor probabilidad de incremento de *burnout*.

Así mismo, Del Solar et al. (2017) realizaron un estudio en la ciudad de Arequipa referido al *burnout* en choferes de transporte público, con el objetivo de identificar los niveles del síndrome. La población estaba conformada por 94 conductores, con edades entre 20 y 77 años, quienes laboraban en cuatro empresas de transporte público que seguían rutas por la zona metropolitana de la ciudad. Se usó el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) como medio de recolección de datos. Respecto a los resultados, se evidenció que el 62.8 % lleva trabajando un tiempo menor a 5 años y el 54.3 % presenta un nivel severo del síndrome. En cuanto a las dimensiones de *burnout*, se obtuvo que el 78.7 % presentó altos niveles de cansancio emocional y el 88.3 % tenía niveles elevados de despersonalización. En conclusión, señalan que estos trabajadores presentaban el síndrome, con elevados niveles de cansancio y despersonalización, lo cual es consecuente con la actividad rutinaria que realizan y, asimismo, la despersonalización explicaba el trato displicente que mostraban hacia los usuarios a los cuales brindan el servicio.

De igual modo, Hurtado (2017) realizó un estudio referente al síndrome de *burnout* en conductores de una empresa de taxi en Lima, con el objetivo de registrar la salud mental de estos empleados. El objetivo fue conocer si evidencia presencia del síndrome y explorar los niveles indicadores de sus dimensiones. La investigación se llevó a cabo con una población de 232 conductores que pertenecían a la empresa y que recibieron capacitación a través de esta. Los participantes tenían entre 21 y 66 años de edad, con experiencia como conductores en un rango de 0 a 30 años. Para la recolección de datos, se usó el Inventario de Burnout de Maslach y fichas sociodemográficas para identificar si existían niveles significativos de las dimensiones

del síndrome. En cuanto a los resultados significativos, el 5.2 % de los conductores refleja altos niveles de cansancio emocional; el 11.6 %, altos niveles de despersonalización; y el 18.1 %, niveles bajos de realización personal. Con relación a las dimensiones de *burnout* y las variables demográficas, se encontró que son mayores los niveles de agotamiento emocional entre los conductores solteros. Se concluyó que no se encontraron relaciones significativas entre tiempo de servicio y las dimensiones del síndrome. Como explicación hipotética de los resultados, se señala que, a pesar de que existan condiciones adversas en esta población, esta forma de trabajo les permite tener flexibilidad en horarios, autonomía, estabilidad y mayor liquidez.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Definición de síndrome de *burnout*

En 1974, el psiquiatra Herbert Freudenberger utilizó el término *burnout* para referirse a la notable pérdida progresiva de ánimo, disminución del interés por el trabajo, cansancio y desmotivación, sumado a síntomas de depresión y ansiedad que presentaban sus compañeros cuando realizaban labores de voluntariado en una clínica de Nueva York. Esto se daba luego de trabajar por más de diez años (Carlin, 2014). Por otro lado, Freudenberger definió al *burnout* como un sentimiento de fracaso y una existencia cansada como resultado de la sobrecarga de trabajo, debido a exigencias y demanda de energía o recursos que posee el trabajador (Carlin, 2014).

En el año 1976, Cristina Maslach realizó una investigación sobre las reacciones emocionales de empleados profesionales que trabajaban brindando ayuda a personas. En esta, utilizó el mismo término que Freudenberger para referirse a la pérdida gradual de interés y responsabilidad que evidenciaban los trabajadores. De esta manera, el término *burnout* alcanzó aceptación a nivel social, porque los afectados se sentían identificados con la misma, ya que no los estigmatiza al padecer este síndrome (Maslach y Leiter, 2006).

Así mismo, Maslach define al *burnout* como un estrés agobiante, como resultado de la interacción con los clientes, que conduce al agotamiento y distanciamiento emocional con los beneficiarios de su labor (Miranda-Lara et al., 2016). Posteriormente, amplía esta definición como una pérdida gradual de interés, disminución de recursos, sensación de no tener nada que brindar a las personas y esta pérdida ocasiona aislamiento o deshumanización (Miranda-Lara et al., 2016).

De igual forma, Maslach basó sus estudios en estrategias cognitivas como la despersonalización. En ella, describe cómo los profesionales de la salud (entre médicos y enfermeras) mostraban distanciamiento emocional para evitar el involucramiento con la enfermedad que padecían los pacientes, a través de la “deshumanización en defensa propia” (Maslach y Leiter, 2006). Así mismo, considera que el síndrome sería consecuencia de la aparición de diversos eventos estresantes que predisponen a la persona de padecerlo. Principalmente, serían situaciones referidas al entorno laboral por la interrelación que existe entre la persona y las condiciones del trabajo, lo cual propiciaría la aparición del *burnout* (Carlin, 2014). La autora considera tres aspectos importantes que determinan la presencia del síndrome de *burnout*: cansancio emocional, baja realización personal y despersonalización (Miranda-Lara et al., 2016).

2.2.2. Causas del síndrome de *burnout*

Se podría considerar diversas causas. La primera de ellas es que el burnout está asociado con el desarrollo de actividades laborales en las que el empleado brinda,

directamente, servicio a los clientes; es decir, el contacto con los mismos es parte de la naturaleza del trabajo. Adicionalmente, se caracteriza por tener excesivos horarios de trabajo y elevados niveles de exigencia. Así mismo, el burnout puede presentarse cuando existen condiciones a nivel de la persona (referidos a la tolerancia del estrés y la frustración), de la organización (deficiencias en las condiciones laborales, ambiente inadecuado, bajos ingresos económicos, etc.), cuando estas condiciones se propicien pueden llegar a generar la aparición del síndrome en situaciones de excesivo trabajo, desvalorización del puesto o del trabajo realizado (Álvarez, 2011).

Asimismo, el estrés es un factor ideal para la aparición del *burnout* como resultado de la sucesión de eventos entre el empleado agobiado y la actividad estresante. En este proceso, se divisan tres periodos: periodo de estrés, en el que existe un desequilibrio entre los recursos que posee el empleado y las exigencias laborales; periodo de agotamiento, en el que se evidencia la fatiga, ansiedad, angustia e inquietud; y periodo de agotamiento defensivo, en el que se evidencia alteración en el comportamiento del trabajador de carácter nocivo, como el cinismo (Álvarez, 2011). De igual modo, se señala que los ambientes propician la rutina por su estructura y sistema de procedimientos. Además, la monotonía, la falta de supervisión, los conflictos personales, la deficiencia de apoyo social entre compañeros son causales que ayudan a que el *burnout* se manifieste (Álvarez, 2011).

2.2.3. Modelo multidimensional de Maslach

Este modelo fue desarrollado por Maslach, Jackson y Leiter, quienes usaron el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) como principal herramienta para evaluar el síndrome, el cual es considerado como una vivencia individual y severa del estrés vinculado al entorno social. Así mismo, este modelo abarca componentes como la vivencia de estrés, así como la evaluación que se realiza a uno mismo y a los demás (Maslach, 2009).

Del mismo modo, los autores lo consideran como un síndrome psicológico conformado por el cansancio emocional, elemento de estrés que abarca una capacidad para conseguir de uno mismo los recursos mentales suficientes que nos permitan hacer frente a las situaciones laborales; la despersonalización, la cual está relacionada con la evaluación que se realiza a los demás, de la cual emergen emociones negativas de distanciamiento y cinismo con relación a los usuarios de su servicio; y la baja realización personal, la que está asociada a hacer evaluaciones negativas de uno mismo, junto con el sentimiento de descontento del producto de su trabajo. Los autores indican que el primer componente que aparece en el individuo sería el agotamiento emocional y, posteriormente, surgen los demás (Maslach, 2009).

Para aclarar por qué aparece el *burnout* en los trabajadores se toma en cuenta las siguientes explicaciones teóricas:

2.2.4. Teoría del intercambio social

Esta teoría está basada en dos supuestos fundamentales como son el hedonismo y el individualismo. Con respecto al primero, este señala que la formación, solidificación y el mantenimiento de las diversas relaciones interpersonales tienen como génesis el interés particular. En cuanto al individualismo, se considera que toda manifestación social por más difícil que sea parte de las personas como elemento fundamental de análisis. La aceptación de estos supuestos hace que los conceptos y principios de la teoría sean psicológicos y que la parte más importante de la interacción sea concebida como un intercambio de recompensas (Morales, 2020).

Blau sostiene que la gran mayoría de conductas sociales, pero no todas, constituyen un intercambio. Esta asociación obedece a una simpatía y aprobación mutua, que está basada en la esperanza de obtener recompensas. Así mismo, está constituida por acciones voluntarias de las personas que obedecen a los resultados que se espera que proporcionen. De igual modo, el intercambio social enmarca tres responsabilidades: dar, recibir y restituir una vez que se ha recibido. No obstante, el valor de algunas recompensas y obligaciones provenientes del intercambio no pueden especificarse de antemano, lo cual hace que la práctica de intercambio sea un proceso de evolución (Morales, 2020).

2.2.5. Teoría sociocognitiva del yo

Este modelo se caracteriza por contener variables del *self* como la autoeficacia, autoconfianza y el autoconcepto, los cuales ejercen un papel muy importante en la evitación del problema. Considera que las percepciones repercuten en cómo las personas receptionan la información del medio y realizan su trabajo. Al mismo tiempo, estos conocimientos son modificados por las acciones y por el almacenamiento de los efectos observados o aprendidos en otros. Del mismo modo, el nivel de seguridad del individuo en sus capacidades será un predictor de las ganas que ponga para lograr sus metas o superar las dificultades para realizarlos y, además, establecerá las respuestas emocionales ante la tensión o la depresión que acompañan a las acciones de cada persona (Gil-Monte y Peiró, 1999).

Así mismo, se considera como consecuencias del *burnout* variables como problemas de salud, el absentismo y el abandono laboral, que a su vez tienen repercusiones sobre el empleado y el funcionamiento óptimo de una organización. En este sentido, los problemas de salud presentan la asociación más significativa con el cansancio emocional (Gil-Monte y Peiró, 1999).

Según Harrison, la mayoría de los empleados que comienzan a trabajar en profesiones relacionadas con brindar servicio empiezan con niveles altos de motivación para brindar apoyo a otros y cuentan con un elevado sentido de altruismo. Sin embargo, a esta alta motivación, le pueden aflorar factores barrera como la sobrecarga laboral, dificultades interpersonales y ausencia de recursos, que obstaculizan el cumplimiento de objetivos, reducen la autoeficacia y terminan produciendo el *burnout* (Ruiz y Ríos, 2004).

2.2.6. Satisfacción laboral

Según Henne y Locke (1985), la satisfacción laboral ha sido una de las cuestiones de estudio que mayor interés ha suscitado en el ámbito de la psicología organizacional, ya que para la mayoría de empleados representa un medio para lograr la satisfacción personal. De igual manera, la satisfacción en el trabajo es un objetivo fundamental de la vida organizacional, porque es un predictor de conductas disfuncionales de los colaboradores, al igual que el absentismo y los cambios de puesto.

Así mismo, Robbins (1998, como se cita en García, 2010) ha definido la satisfacción como un grupo de actitudes que el empleado tiene con respecto a su trabajo. En este sentido, si el trabajador está contento con el puesto que desempeña, mostrará actitudes positivas hacia la actividad que realiza y, si es al contrario, evidenciará sentimientos negativos. Al mencionar actitudes, se está considerando a la satisfacción laboral, como un proceso aprendido (García, 2010).

De igual modo, la satisfacción laboral es considerada como la actitud o predisposición positiva que un trabajador tiene en su centro de labores, asociado a sus valores y e ideales adquiridos durante una experiencia de trabajo (Palma, 2005). Así mismo, esta autora menciona que hay cuatro factores importantes a considerar en la satisfacción laboral:

- Significación de la tarea: Señala la disposición que el empleado tiene al realizar las tareas vinculadas con su puesto, tales como el sentido de entrega, el aporte y la igualdad durante su desarrollo de estas.
- Condiciones de trabajo: Es la evaluación de los factores relacionados con la realización de las actividades y la accesibilidad para poder llevarlas a cabo, tomando en cuenta los materiales y el ambiente laboral.
- Relaciones personales y/o sociales: Está relacionado con el reconocimiento y la valoración del trabajo por parte de las personas con las que trabajan, a través de la evaluación de logros obtenidos en la actividad.
- Beneficios económicos: Está asociado con la recompensa o incentivo que un empleado recibe por la finalización de una tarea dada.

Del mismo modo, se considera que la satisfacción laboral está influenciada por diversos factores, dentro de los cuales se mencionan tres principales: las características de la persona, cualidades de la actividad que desarrolla y el equilibrio que hace entre lo que obtiene del resultado de su trabajo y la expectativa que tiene de la recompensa a su esfuerzo físico y mental (García, 2010).

De modo similar, la satisfacción laboral puede ser considerada como una relación entre las necesidades de los trabajadores y lo que cada uno distinga como aporte por parte de la empresa, como el empleado considera que es valorado en su trabajo. Así mismo, su nivel de satisfacción influye en el ambiente laboral y su desenvolvimiento eficiente, tanto individual como organizacional. La persona busca la satisfacción de sus necesidades y expectativas dentro de su empresa y, al lograr este objetivo, su sentido de motivación será el principal estímulo para aceptar retos, cumplir metas personales y organizacionales con eficacia (Mora y Mariscal, 2019).

2.2.7. Teoría de la motivación e higiene

Según el psicólogo Herzberg (1954), el nivel de rendimiento en las personas cambia en función del nivel de satisfacción; es decir, las respuestas hacia el trabajo dependen de cómo se sienta y propone que los motivadores pueden ser considerados factores de higiene y factores de motivación. Los primeros están enfocados en el ambiente donde se realiza el trabajo y pueden desmotivar cuando no están presentes (salario y beneficios, relaciones interpersonales, ambiente físico, relaciones con el supervisor y la seguridad laboral).

Así mismo, los factores de motivación están enfocados a las actividades, a las funciones y contenido del cargo, y estos ejercen un efecto duradero de satisfacción e incremento de la productividad en niveles superiores que vendrían a ser los ascensos, la libertad para realizar el trabajo y el reconocimiento (Herzberg, 1954).

De igual modo, el enriquecimiento de las tareas es un factor importante para elevar la motivación y la productividad. Con la finalidad de lograr la reducción de la ausencia en el trabajo, este enriquecimiento consiste en sustituir las asignaciones más sencillas del cargo por obras más complejas que representen condiciones laborales desafiantes para producir satisfacción de logro personal en los empleados (Herzberg, 1954).

De igual manera, el factor clave de una empresa son las personas. En ellas, radica el conocimiento, la creatividad y la ejecución de las tareas. La motivación laboral que tenga este empleado es un factor fundamental del cual depende en gran medida el logro de objetivos en una empresa. En este sentido, la retribución económica dejó de ser el principal elemento para tomar en cuenta como un motivador, dejando a un lado otras consideraciones como la estabilidad y seguridad en el empleo, reconocimiento por el trabajo y la posibilidad de acceder a una promoción (Garrote, 2018).

2.2.8. Teoría de los sucesos situacionales

Según Quarstein et al. (1992, como se cita en Muñoz, 2002), la teoría está conformada por dos elementos principales: la particularidad y los sucesos situacionales. Dentro de las particularidades situacionales, se encuentran el salario, oportunidades de ascenso, características del trabajo, las políticas de la organización y el control. Asimismo, señalan que las personas tienen tendencia a evaluar estas características antes de aceptar un trabajo. Del mismo modo, si se considera a la satisfacción laboral desde un punto de vista global, se debe tomar en cuenta la suma de estos dos componentes como predictores importantes para lograr esta satisfacción (Muñoz, 2002).

De igual manera, considera que las empresas, las personas y las situaciones sufren cambios de forma constante. Esta teoría se enfoca en el ambiente externo de las organizaciones, dando prioridad a lo que sucede fuera de la empresa, antes de intervenir de forma interna, con el objetivo de buscar un equilibrio entre ambos contextos y obtener un mayor beneficio. En este sentido, define el ambiente de dos formas: la primera, como un conjunto de personas, grupos y organizaciones que mantienen una relación de intercambio con las empresas y la segunda, como un grupo de condiciones políticas, económicas y sociales. Del mismo modo, considera que el ambiente puede ser una fuente de recursos y oportunidades, pero también de limitaciones y amenazas. Ello dependerá de la estrategia organizacional que se aplique (Maque, 2018).

CAPÍTULO III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Tipo de estudio y diseño de la investigación

El estudio es de alcance correlacional y de corte transversal. Se optó por dicho alcance, puesto que tiene como objetivo conocer la relación entre dos variables (síndrome de *burnout* y satisfacción laboral) en una muestra específica. Adicionalmente, es de corte transversal, ya que la recolección de datos se realiza en un momento determinado del tiempo. Asimismo, el diseño es no experimental, porque no existe manipulación intencionada de las variables; es decir, se recogió información de forma independiente (Hernández et al., 2018).

3.2. Población y muestra

La población estuvo conformada por 120 trabajadores, a partir de los 18 años de edad, de una empresa de transporte del distrito de San Martín de Porres. Se realizó un censo y se consideró a la totalidad de la población; por tal motivo, no fue necesario extraer una muestra y realizar un muestreo.

3.2.1. Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

- Para la investigación, se incluyó a todos los trabajadores de ambos sexos que trabajan en la empresa de transporte.
- Se consideró a los trabajadores que tengan 18 años a más.
- Se consideró a todos los trabajadores que hayan firmado el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Trabajadores que no estén presentes el día de la evaluación debido a un descanso médico, con permisos por vacaciones, etc.
- Trabajadores que no completaron los cuestionarios.

3.3. Variables

3.3.1. Definición conceptual y operacionalización de variables

Síndrome de *burnout*

El *burnout* es definido como una respuesta o consecuencia del estrés continuo por parte de un trabajador, cuando se siente agobiado o desbordado para enfrentar los conflictos que el ambiente laboral y, sobre todo, el social le ocasionan (Olivares y Gil-Montero, 2009).

Satisfacción laboral

Para Palma (2009), la satisfacción laboral es definida como la predisposición relativamente estable frente al trabajo, la cual está basada en ideas y valores adquiridos a partir de una experiencia laboral.

3.4. Plan de recolección de datos e instrumentos

Definición operacional

La variable síndrome de *burnout* es de naturaleza cualitativa, politómica, ordinal. La tabla operacional se visualizará en el Anexo 1.

La variable satisfacción laboral fue calificada como variable cualitativa, politómica, ordinal. La tabla operacional se visualizará en el Anexo 1.

Variables sociodemográficas

Con respecto a las variables sociodemográficas, se midieron con el instrumento ficha sociodemográfica, para lo cual se consideró: Sexo, variable categórica, dicotómica, nominal (masculino, femenino). Edad, variable cualitativa, politómica, ordinal. Estado civil, variable categórica politómica, nominal (soltero, casado, conviviente, separado, divorciado). Número de hijos, variable categórica, politómica, ordinal (ninguno, 1-2, 3-4, 5 a más). Función, variable dicotómica nominal (conductor, cobrador). Tiempo de servicio, variable cuantitativa discreta. Condición laboral, variable categórica dicotómica, nominal (temporal, fijo). Tiempo empleado en el cumplimiento de la ruta, cuantitativa discreta. Tiene otro trabajo, variable categórica, dicotómica, nominal (sí, no). Tipo de vivienda, variable categórica, dicotómica, nominal (propia, alquilada). Estudia actualmente, dicotómica, nominal (sí, no). (ver Anexo 3).

3.5. Plan de análisis e interpretación de la información

Para el análisis descriptivo, se utilizó el paquete estadístico STATA SE versión 14. Para el análisis descriptivo, se calcularon frecuencias y porcentajes de las variables categóricas (síndrome de *burnout*, satisfacción laboral y las variables sociodemográficas). Así mismo, para las variables cuantitativas, se emplearon la media y la desviación estándar.

Para el análisis inferencial de la asociación de las variables principales y las variables sociodemográficas, se utilizó chi cuadrado. Por otro lado, para hallar la relación entre una variable politómica y cuantitativa, se utilizó la prueba de Anova. Se tomó en cuenta un nivel de significancia de 0.05.

3.6. Ventajas y limitaciones

Ventajas

Para la recolección de la información, se utilizó un censo que consideró a la totalidad de trabajadores y que permitiera inferir los resultados para poblaciones similares.

- El diseño de corte transversal permite obtener los datos en corto tiempo.
- El diseño de corte transversal favorece el menor empleo de recursos económicos.

Limitaciones

- Sesgo de procedimiento: Ocurre cuando el cuestionario es aplicado con presión de tiempo y la persona intenta hacerlo rápido sin leer correctamente las preguntas.

- Sesgo de deseabilidad social: La información brindada por el encuestado estará en función a la idea de responder de acuerdo con lo socialmente aceptado.

3.7. Aspectos éticos

Para realizar la presente investigación, se tomó en cuenta los siguientes criterios éticos para garantizar una adecuada praxis investigativa.

Confidencialidad y política de protección de datos

La aplicación de la prueba se realizó respetando la confidencialidad de los datos brindados por los participantes. Se explicó sobre la finalidad y el uso que se adjudicará a los resultados obtenidos. Así mismo, la información sobre los involucrados en el estudio solo será accesible para un grupo de personas que cuenten con la debida autorización y los materiales no digitales del estudio serán guardados por un tiempo máximo de siete años.

Respeto de la privacidad

Los participantes en la investigación tienen el derecho a decidir sobre el tiempo, la circunstancia y la cantidad de información que desean compartir. De igual modo, se avalará en la medida de lo posible un ambiente óptimo para la realización de la recopilación de la información.

No discriminación y libre participación

No habrá ningún tipo de discriminación hacia los participantes respecto a género, condición social o grupo étnico, tomando en consideración los criterios de inclusión y de exclusión de la investigación. Igualmente, no existirá coerción para la participación en el estudio.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

De los 120 encuestados, el 87 % fueron varones; el 35 %, convivientes; el 40 % tenía de uno a dos hijos; el 90 % no tenía otro trabajo, el 84 % tenía más de seis años de tiempo de servicio en la empresa hasta el momento de la encuesta. Respecto de la presencia de síndrome de *burnout*, el 75 % no presenta el síndrome. Sin embargo, respecto a las dimensiones, el 48 % muestra baja realización personal; el 38.33 %, baja despersonalización; y el 52.50 %, bajo cansancio emocional. Asimismo, con respecto a la satisfacción laboral, el 50 % se muestra muy satisfecho con respecto a significación de la tarea; y el 48.33 %, en condiciones de trabajo como satisfacción promedio. En cuanto al reconocimiento social y/o personal, presentan 43.33 % de satisfacción promedio y, con respecto a los beneficios económicos, presenta satisfacción el 39.17 %. Los resultados se pueden observar en la Tabla 1 y Tabla 2.

Asimismo, se encontró asociación entre la presencia de síndrome de *burnout* y tiempo de servicio ($p=0.033$), siendo los trabajadores de 6 años a más los que presentan *burnout* con 24.75 %. Los resultados se pueden observar, más adelante, en la Tabla 3, Tabla 4 y Tabla 5.

Además, se encontró asociación entre la dimensión condiciones de trabajo y cansancio emocional ($p=0.050$), mostrando que el 53.45 % y el 60.42 % de trabajadores presentaron una satisfacción promedio y satisfechos, respectivamente, con las condiciones de trabajo y un bajo cansancio emocional. De igual manera, la dimensión reconocimiento personal y/o social evidencia una alta significancia con el cansancio emocional ($p=0.039$), mostrando que el 34.62 % de trabajadores satisfechos presentan un alto cansancio emocional. Así mismo, las dimensiones de bienestar económico y despersonalización muestran asociación significativa ($p=0.032$), presentando que el 36.17 % de los trabajadores se consideran satisfechos con su bienestar económico, mostrando un alto nivel de despersonalización. En cuanto a las dimensiones reconocimiento personal y/o social y la realización personal ($p=0.026$), el 50 % de empleados se encuentran insatisfechos y el 78.95 %, muy insatisfechos con el reconocimiento personal y/o social y evidencian un bajo nivel de realización personal. Los resultados se aprecian más adelante, en la Tabla 6, Tabla 7, Tabla 8, Tabla 9 y Tabla 10.

Finalmente, con respecto a la dimensión significación de la tarea y tiempo de traslado ($p=0.008$), el 52.44 % que viaja por un tiempo menor a treinta minutos se muestra muy satisfecho. Por otra parte, entre la dimensión condiciones de trabajo y tipo de horario ($p=0.042$), el 51.33 % muestra satisfacción promedio en cuanto al horario completo. Así mismo, se evidencia asociación entre el reconocimiento personal y/o social y estado civil ($P=0.052$): el 51.52 % de trabajadores casados y el 50 % de solteros se muestran insatisfechos con su reconocimiento personal y/o social. De igual manera, con respecto a bienestar económico y tiempo de traslado ($p=0.031$), el 39.02 % se considera como muy satisfecho en su bienestar económico al utilizar menos de 30 minutos para su traslado. Con respecto a bienestar económico y tienen otro trabajo ($p=0.001$), el 43.12 % de empleados que no tiene otro trabajo se percibe como satisfecho en su bienestar económico. En cuanto a la dimensión bienestar económico y estudio ($p=0.000$), el 40 % de trabajadores que no estudia está satisfecho con su bienestar económico (ver más adelante Tabla 11, Tabla 12, Tabla 13, Tabla 14, Tabla 15, Tabla 16 y Tabla 17).

Tabla 1. Variables principales y variables sociodemográficas

	n	%
Síndrome de <i>burnout</i>		
Sí	30	25.00
No	90	75.00
Despersonalización		
Bajo	46	38.33
Medio	33	27.50
Alto	41	34.17
Cansancio emocional		
Bajo	63	52.50
Medio	27	22.50
Alto	30	25.00
Realización personal		
Bajo	58	48.33
Medio	20	16.67
Alto	42	35.00
Satisfacción laboral		
Significación de la tarea		
Muy insatisfecho	2	1.67
Insatisfecho	6	5.00
Promedio	24	20.00
Satisfecho	28	23.33
Muy satisfecho	60	50.00
Condiciones de trabajo		
Muy insatisfecho	1	0.83
Insatisfecho	10	8.33
Promedio	58	48.33
Satisfecho	48	40.00
Muy satisfecho	3	2.50
Reconocimiento personal y/o social		
Muy insatisfecho	19	15.83
Insatisfecho	52	43.33
Promedio	28	23.33
Satisfecho	17	14.17
Muy satisfecho	4	3.33
Beneficios económicos		
Muy insatisfecho	1	0.83
Insatisfecho	4	3.33
Promedio	41	34.17
Satisfecho	47	39.17
Muy satisfecho	27	22.50

Tabla 2. Variables principales y variables sociodemográficas (segunda parte)

Sexo		
Masculino	104	86.67
Femenino	16	13.33
Edad		
De 18 a 25 años	4	3.33
De 26 a 32 años	13	10.83
De 33 a 39 años	24	20.00
De 40 a 49 años	41	34.17
De 50 años a más	38	31.67
Estado civil		
Soltero	34	28.33
Casado	33	27.5
Conviviente	43	35.83
Separado	8	6.67
Divorciado	2	1.67
Número de hijos		
Ninguno	15	18.00
De 1 a 2 hijos	48	40.00
De 3 a 4 hijos	44	36.67
De 5 a más hijos	10	8.33
Tiempo de servicio		
Menor a un año	8	6.67
De 1 a 5 años	11	9.17
De 6 años a más	101	84.17
Cumplimiento de la ruta (m±DS)	14.15	±2.68
Condición laboral		
Temporal	45	37.50
Fijo	75	62.50
Tipo de horario		
Completo	113	94.17
Medio tiempo	7	5.83
Tiempo de traslado		
Menor a 30 minutos	82	68.33
De 31 minutos a 1 hora	30	25.00
Más de 1 hora	8	6.67
Tiene otro trabajo		
Sí	11	9.17
No	109	90.83
Tipo de vivienda		
Propia	55	45.83
Alquilada	65	54.17
Estudia actualmente		
Sí	5	4.17
No	115	95.83

Tabla 3. Asociación entre las variables principales y la sociodemográficas

	Síndrome de <i>burnout</i>				p
	Sí		No		
	n	%	n	%	
Satisfacción laboral					
Significación de la tarea					0.846
	1				
Muy satisfecho	4	23.33	46	76.67	
Satisfecho	6	21.43	22	78.57	
Promedio	7	29.17	17	70.83	
Insatisfecho	2	33.33	4	66.67	
Muy insatisfecho	1	50.00	1	50.00	
Condiciones de trabajo					0.118
Muy satisfecho	1	33.33	2	66.67	
Satisfecho	6	12.50	42	87.5	
	2				
Promedio	0	34.88	38	65.52	
Insatisfecho	3	30.00	7	70.00	
Muy insatisfecho	0	0.00	1	100	
Reconocimiento personal y/o social					0.304
Muy satisfecho	0	0.00	4	100	
Satisfecho	6	35.29	11	64.71	
Promedio	5	17.86	23	82.14	
	1				
Insatisfecho	6	30.77	36	69.23	
Muy insatisfecho	3	15.79	16	84.21	

Tabla 4. Asociación entre las variables principales y la sociodemográficas (segunda parte)

De 3 a 4 hijos	9	20.45	35	79.55	
	1				
De 1 a 2 hijos	4	29.17	34	70.83	
Ninguno	3	16.67	15	83.33	
Tipo de horario					0.115
	3				
Completo	0	26.55	83	73.45	
Medio tiempo	0	0.00	7	100	
Tiempo de servicio					0.033
	2				
De 6 años a más	5	24.75	76	75.25	
De 1 a 5 años	3	27.27	8	72.73	
Menor a un año	2	25.00	6	75.00	
Cumplimiento de la ruta (m ±Ds)					0.863
		14.07±2.30			
Condición laboral					0.157
Temporal	8	17.78	37	82.22	
	2				
Fijo	2	29.33	53	70.67	
Tiempo de traslado al trabajo					0.086
Más de 1 hora	2	25.00	6	75.00	
De 31 minutos a 1 hora	3	10.00	27	90.00	
	2				
Menor a 30 minutos	5	30.49	57	69.51	
Tiene otro trabajo					0.361
Sí	4	36.36	7	63.64	
	2				
No	6	23.85	83	76.15	

Tabla 5. Asociación entre las variables principales y las sociodemográficas (tercera parte)

Tipo de vivienda					0.469
	1				
Propia	2	21.82	43	78.18	
	1				
Alquilada	8	27.69	47	72.31	
Estudia actualmente					0.792
Sí	1	20.00	4	80.00	
	2				
No	9	25.22	86	74.78	

Tabla 6. Asociación entre las dimensiones de las variables principales y las variables sociodemográficas

	Síndrome de <i>burnout</i>													
	Despersonalización						Cansancio emocional							
	Bajo		Medio		Alto		p	Bajo		Medio		Alto		p
	n	%	n	%	n	%		n	%	n	%	n	y	
Satisfacción laboral														
Significación de la tarea							0.065							0.102
Muy satisfecho	27	45.00	17	28.33	16	26.67		35	58.33	15	25.00	6	21.43	
Satisfecho	10	35.71	11	39.29	7	25.00		15	53.57	7	25.00	6	21.43	
Promedio	8	3.33	4	16.67	12	50.00		11	45.83	3	12.50	10	41.67	
Insatisfecho	1	16.67	0	0.00	5	83.33		1	16.67	1	16.67	4	66.67	
Muy insatisfecho	0	0.00	1	50.00	1	50.00		1	50.00	1	50.00	0	0.00	
Condiciones de trabajo							0.203							0.050
Muy satisfecho	1	33.33	1	33.33	1	33.33		1	33.33	0	0.00	2	66.67	
Satisfecho	24	50.00	14	29.17	10	20.83		29	60.42	13	27.08	6	12.50	
Promedio	20	34.48	14	24.14	24	41.38		31	53.45	10	17.24	17	29.31	
Insatisfecho	1	10.00	4	40.00	5	50.00		2	20.00	4	40.00	4	40.00	
Muy insatisfecho	0	0.00	0	0.00	1	100.0		0	0.00	0	0.00	1	100	
Reconocimiento pers. y/o social							0.383							0.039
Muy satisfecho	3	75.00	1	25.00	0	0.00		4	100	0	0.00	0	0.00	
Satisfecho	6	35.29	4	23.53	7	41.18		10	58.82	1	5.88	6	35.29	
Promedio	14	50.00	7	25.00	7	25.00		18	64.29	8	28.57	2	7.14	
Insatisfecho	15	28.85	18	34.62	19	36.54		23	44.23	11	21.15	18	34.62	
Muy insatisfecho	8	42.11	3	15.79	8	42.11		8	42.11	7	36.84	4	21.05	

Tabla 7. Asociación entre las dimensiones de las variables principales y las variables sociodemográficas (segunda parte)

Bienestar económico							0.032							0.553
Muy satisfecho	15	55.56	9	33.33	3	11.11		15	55.56	7	25.93	5	18.52	
Satisfecho	17	36.17	13	27.66	17	36.17		25	53.19	13	24.66	9	19.15	
Promedio	14	34.15	11	26.83	16	39.02		21	51.22	6	14.63	14	34.15	
Insatisfecho	0	0.00	0	0.00	4	100		1	25.00	1	25.00	2	50.00	
Muy insatisfecho	0	0.00	0	0.00	1	100		1	100	0	0.00	0	0.00	
Sexo							0.217							0.823
Masculino	40	38.46	26	25.00	38	36.54		54	51.92	23	22.12	27	25.96	
Femenino	6	37.50	7	43.75	3	18.75		9	56.25	4	25.00	3	18.75	
Edad							0.221							0.729
De 18 a 25 años	0	0.00	1	25.00	3	75.00		1	25.00	1	25.00	2	50.00	
De 26 a 32 años	5	38.46	3	23.08	5	38.46		9	69.23	1	7.69	3	23.08	
De 33 a 39 años	12	50.00	8	37.50	3	12.50		14	58.33	4	16.67	6	25.00	
De 40 a 49 años	16	39.02	9	19.51	17	41.46		19	46.34	11	23.83	11	26.83	
De 50 a más	13	34.21	12	31.58	13	34.21		20	52.50	10	26.32	8	21.05	
Estado Civil							0.744							0.670
Soltero	13	38.24	8	23.53	13	38.24		16	47.06	6	17.65	12	35.29	
Casado	11	33.33	11	33.33	11	33.33		16	48.48	8	24.24	9	27.27	
Conviviente	18	41.86	11	33.33	11	33.33		25	58.14	11	25.58	7	16.27	
Separado	2	25.00	3	37.50	3	37.50		4	50.00	2	25.00	2	25.00	
Divorciado	2	100	0	0.00	0	0.00		2	100	0	0.00	0	0.00	
Número de hijos							0.468							0.166
De 5 a más hijos	6	60.00	3	30.00	1	10.00		4	40.00	4	40.00	2	20.00	
De 3 a 4 hijos	16	36.36	14	31.82	14	31.82		24	54.55	13	29.55	7	15.91	
De 1 a 2 hijos	18	37.50	13	27.08	17	35.42		27	56.55	8	16.67	13	27.08	
Ninguno	6	33.33	3	16.67	9	50.00		8	44.44	2	11.11	8	44.44	
Tipo de horario							0.097							0.864
Completo	41	36.28	31	27.43	41	36.28		59	52.21	26	23.01	28	24.78	
Medio tiempo	5	71.43	2	28.57	0	0.00		4	57.14	1	14.29	2	28.57	
Tiempo de servicio							0.764							0.539
De 6 años a más	39	38.61	29	28.71	33	32.67		51	50.50	25	24.75	25	24.75	
De 1 a 5 años	3	27.27	3	27.27	5	45.45		8	72.73	1	9.09	2	18.18	
Menor a 1 año	4	50.00	1	12.50	3	37.50		4	50.00	1	12.50	3	37.50	

Tabla 8. Asociación entre las dimensiones de las variables principales y las variables sociodemográficas (tercera parte)

Cumplimiento de la ruta (m ±Ds)	14.72±2.50 13.60±3.12 13.94±2.40						0.165	14.06± 2.54 14.77±2.50 13.73 ±3.07						0.327
Condición laboral							0.845							0.845
Temporal	18	40.00	11	24.44	16	35.56		25	55.56	9	20.00	11	24.44	
Fijo	28	37.33	22	27.50	25	33.33		38	50.67	18	24.00	19	25.33	
Tiempo de traslado al trabajo							0.340							0.616
Más de 1 hora	2	25.00	2	25.00	4	50.00		5	62.50	2	25.00	1	12.50	
De 31 minutos a 1 hora	16	53.33	6	20.00	8	26.67		18	60.00	7	23.33	5	16.67	
Menor a 30 minutos	28	34.15	25	30.49	29	35.67		40	48.78	18	21.95	24	29.27	
Tiene otro trabajo							0.349							0.055
Sí	5	45.45	1	9.09	5	45.45		4	36.36	1	9.09	6	54.55	
No	41	37.61	32	29.36	36	33.03		59	54.13	26	23.85	24	22.20	
Tipo de vivienda							0.650							0.697
Propia	19	34.55	15	27.27	21	38.18		31	56.36	12	21.82	12	21.82	
Alquilada	27	41.54	18	27.69	20	30.77		32	49.23	15	23.08	18	27.69	
Estudia actualmente							0.922							0.372
Sí	2	40.00	1	20.00	2	40.00		4	80.00	0	0.00	1	20.00	
No	44	38.26	32	27.83	39	33.91		59	51.30	27	23.48	29	25.22	
Realización Personal														
Bajo Medio Alto														
n % n % n % p														
Satisfacción laboral														
Significación de la tarea							0.352							
Muy satisfecho	27	45.00	7	11.67	26	43.33								
Satisfecho	11	39.29	7	25.00	10	35.71								
Promedio	15	62.50	5	20.83	4	16.67								
Insatisfecho	4	66.67	1	16.67	1	16.67								
Muy insatisfecho	1	50.00	0	0.00	1	50.00								
Condiciones de trabajo							0.838							
Muy satisfecho	2	66.67	0	0.00	1	33.33								
Satisfecho	21	43.75	8	16.67	19	39.58								
Promedio	31	53.45	10	17.24	17	29.31								
Insatisfecho	4	40.00	2	20.00	4	40.00								
Muy insatisfecho	0	0.00	0	0.00	1	100								

Tabla 9. Asociación entre las dimensiones de las variables principales y las variables sociodemográficas (cuarta parte)

Reconocimiento pers. y/o social							0.026
Muy satisfecho	1	25.00	0	0.00	3	75.00	
Satisfecho	7	41.18	1	5.88	9	52.94	
Promedio	9	32.14	6	21.43	13	46.43	
Insatisfecho	26	50.00	11	21.15	15	28.85	
Muy insatisfecho	15	78.95	2	10.53	2	10.53	
Bienestar económico							0.245
Muy satisfecho	9	33.33	5	18.00	13	48.15	
Satisfecho	19	40.43	9	19.15	19	40.43	
Promedio	26	63.41	6	14.63	9	21.95	
Insatisfecho	3	75.00	0	0.00	1	25.00	
Muy insatisfecho	1	100	0	0.00	0	0.00	
Sexo							0.638
Masculino	52	50.00	17	16.35	35	33.65	
Femenino	6	37.50	3	18.75	7	43.75	
Edad							0.739
De 18 a 25 años	3	75.00	0	0.00	1	25.00	
De 26 a 32 años	7	53.85	0	0.00	6	46.15	
De 33 a 39 años	12	50.00	4	16.67	8	33.33	
De 40 a 49 años	19	46.34	9	21.95	13	31.71	
De 50 a más	17	44.74	7	18.42	14	36.84	
Estado Civil							0.447
Soltero	21	61.76	4	11.76	9	26.47	
Casado	15	45.45	6	18.18	12	36.36	
Conviviente	20	46.51	7	16.28	16	37.21	
Separado	1	12.50	3	37.50	4	50.00	
Divorciado	1	50.00	0	0.00	1	50.00	
Número de hijos							0.670
De 5 a más hijos	3	30.00	2	20.00	5	50.00	
De 3 a 4 hijos	21	47.73	8	18.18	15	34.09	
De 1 a 2 hijos	22	45.83	8	16.67	18	37.50	
Ninguno	12	66.67	2	11.11	4	22.22	
Tipo de horario							0.117
Completo	52	46.02	20	17.70	41	36.28	
Medio tiempo	6	85.71	0	0.00	1	14.29	

Tabla 10. Asociación entre las dimensiones de las variables principales y las variables sociodemográficas (quinta parte)

Tiempo de servicio							0.172
De 6 años a más	48	47.52	20	19.80	33	36.27	
De 1 a 5 años	7	63.64	0	0.00	4	36.36	
Menor a 1 año	3	37.50	0	0.00	5	62.50	
Cumplimiento de la ruta (m ±Ds)							0.285
			14.03±2.82	13.5±2.81	14.62±2.02		
Condición laboral							0.276
Temporal	26	57.78	6	13.33	13	28.89	
Fijo	32	42.67	14	18.67	29	38.67	
Tiempo de traslado al trabajo							0.206
Más de 1 hora	5	62.50	3	37.50	0	0.00	
De 31 minutos a 1 hora	15	50.00	5	16.67	10	33.33	
Menor a 30 minutos	38	46.34	12	14.63	32	39.02	
Tiene otro trabajo							0.978
Sí	5	45.45	2	18.18	4	36.36	
No	53	48.62	18	16.51	38	34.86	
Tipo de vivienda							0.919
Propia	26	47.27	10	18.18	19	34.55	
Alquilada	32	49.23	10	15.38	23	35.38	
Estudia actualmente							0.319
Sí	4	80.00	0	0.00	1	20.00	
No	54	46.96	20	17.39	41	35.65	

Tabla 11. Asociación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y las variables sociodemográficas

	Satisfacción laboral										p
	Significación de la tarea										
	Muy satisfte.		Satisfecho		Promedio		Insatisfecho		Muy Insatisf.		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Sexo											0.152
Masculino	49	47.12	23	22.12	24	23.08	6	5.77	2	1.92	
Femenino	0	0.00	0	0.00	0	0.00	5	31.25	11	68.75	
Edad											0.403
De 18 a 25 años	1	25.00	0	0.00	3	75.00	0	0.00	0	0.00	
De 26 a 32 años	6	45.15	3	23.08	4	30.77	0	0.00	0	0.00	
De 33 a 39 años	14	58.33	7	29.17	2	8.33	1	4.17	0	0.00	
De 40 a 49 años	17	41.46	9	21.95	11	26.83	3	7.32	1	2.44	
De 50 a más	22	57.89	9	23.68	4	10.53	2	5.26	1	2.63	
Estado civil											0.469
Soltero	14	41.18	10	29.41	9	26.47	1	2.94	0	0.00	
Casado	19	57.58	7	21.21	5	15.15	1	3.03	1	3.03	
Conviviente	23	53.49	10	23.26	7	16.28	2	4.65	1	2.33	
Separado	2	25.00	1	12.5	3	37.5	2	25.00	0	0.00	
Divorciado	2	100	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	
Número de hijos											0.621
De 5 a más hijos	6	60.00	3	30.00	1	10.00	0	0.00	0	0.00	
De 3 a 4 hijos	20	45.45	12	27.27	8	18.18	2	4.55	0	0.00	
De 1 a 2 hijos	28	58.33	8	16.67	9	18.75	3	6.25	0	0.00	
Ninguno	6	33.33	5	27.78	6	33.33	1	5.56	0	0.00	

Tabla 12. Asociación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y las variables sociodemográficas (segunda parte)

Tipo de horario											0.92
Completo	57	50.44	26	23.01	22	19.47	6	5.31	2	1.77	
Medio tiempo	3	42.86	2	28.57	2	28.57	0	0.00	0	0.00	
Tiempo de servicio											0.891
De 6 años a más	51	50.5	22	21.78	20	19.8	6	5.94	2	1.98	
De 1 a 5 años	4	36.36	4	36.36	3	27.27	0	0.00	0	0.00	
Menor a un año	5	62.5	2	25.00	1	12.5	0	0.00	0	0.00	
Cumplimiento de la ruta (m ±Ds)											0.569
	14.29±2.52	13.46±2.73	14.66±3.10	13.66±2.42	14±2.82						
Condición laboral											0.394
Temporal	25	55.56	7	15.56	10	22.22	3	6.67	0	0.00	
Fijo	35	46.67	21	28.00	14	18.67	3	4.00	2	1.67	
Tiempo traslado al trabajo											0.008
Más de 1 hora	2	25.00	5	62.5	0	0.00	0	0.00	1	12.5	
De 31 minutos a 1 hora	15	50.00	6	20.00	5	16.67	4	13.33	0	0.00	
Menor a 30 minutos	43	52.44	17	20.73	19	23.17	2	2.44	1	1.22	
Tiene otro trabajo											0.119
Sí	5	45.45	1	9.09	4	36.36	0	0.00	1	9.09	
No	55	50.46	27	24.77	20	18.35	6	5.5	1	0.92	
Tipo de vivienda											0.159
Propia	26	47.27	13	23.64	9	16.36	5	9.09	2	3.64	
Alquilada	34	52.31	15	23.08	15	23.08	1	1.54	0	0.00	
Estudia actualmente											0.607
Sí	3	60.00	0	0.00	2	40.00	0	0.00	0	0.00	
No	57	49.57	28	24.35	22	19.13	6	5.22	2	1.74	

Tabla 13. Asociación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y las variables sociodemográficas (tercera parte)

	Condiciones de trabajo										p
	Muy satisfe.		Satisfecho		Promedio		Insatisfecho		Muy Insatisf.		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Sexo											0.485
Masculino	3	2.88	39	37.50	51	49.04	10	9.62	1	0.96	
Femenino	0	0.00	9	56.25	7	43.75	0	0.00	0	0.00	
Edad											0.500
De 18 a 25 años	0	0.00	1	25.00	3	75.00	0	0.00	0	0.00	
De 26 a 32 años	0	0.00	3	23.08	10	76.92	0	0.00	0	0.00	
De 33 a 39 años	1	4.17	10	41.67	11	45.83	1	4.17	1	4.17	
De 40 a 49 años	0	0.00	20	48.78	17	41.46	4	9.76	0	0.00	
De 50 a más	2	5.26	14	36.84	17	44.74	5	13.16	0	0.00	
Estado civil											0.429
Soltero	1	2.94	10	29.41	22	64.71	1	2.94	0	0.00	
Casado	0	0.00	13	39.39	17	51.52	3	9.09	0	0.00	
Conviviente	2	4.65	22	51.16	14	32.56	4	9.30	1	2.33	
Separado	0	0.00	3	37.50	3	37.50	2	25.00	0	0.00	
Divorciado	0	0.00	0	0.00	2	100	0	0.00	0	0.00	
Número de hijos											0.723
De 5 a más hijos	1	5.56	5	27.78	10	55.56	2	11.11	0	0.00	
De 3 a 4 hijos	0	0.00	21	47.73	17	38.64	5	11.36	1	2.27	
De 1 a 2 hijos	2	4.17	18	37.50	26	54.17	2	4.17	0	0.00	
Ninguno	1	5.56	5	27.78	10	55.56	2	11.11	0	0.00	
Tipo de horario											0.042
Completo	2	1.77	43	38.05	58	51.33	9	7.96	1	0.88	
Medio tiempo	1	14.29	5	71.43	0	0.00	1	14.29	0	0.00	
Tiempo de servicio											0.323
De 6 años a más	2	1.98	36	35.64	52	51.49	10	9.90	1	0.99	
De 1 a 5 años	1	9.09	6	54.55	4	36.36	0	0.00	0	0.00	
Menor a 1 año	0	0.00	6	75.00	2	25.00	0	0.00	0	0.00	
Cumplimiento de la ruta (m ±Ds)											0.0922
			12 ±2	13.8 ±2.92	14.57 ±2.29	13.5 ±3.17	19 ±0				
Condición laboral											0.534
Temporal	1	2.22	16	35.56	22	48.89	6	13.33	0	0.00	
Fijo	2	2.67	32	42.67	36	48.00	4	5.33	1	1.33	

Tabla 14. Asociación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y las variables sociodemográficas (cuarta parte)

											0.976
Tiempo trasladado al trabajo											
Más de 1 hora	0	0.00	3	37.50	4	50.00	1	12.50	0	0.00	
De 31 minutos a 1 hora	1	3.33	14	46.67	12	40.00	3	10.00	0	0.00	
Menor a 30 minutos	2	2.44	31	37.80	42	51.22	6	7.32	1	1.22	
Tiene otro trabajo											0.592
Sí	1	9.09	3	27.27	6	54.55	1	9.09	0	0.00	
No	2	1.83	45	41.28	52	47.71	9	8.26	1	0.92	
Tipo de vivienda											0.344
Propia	2	3.64	19	34.55	27	49.09	7	12.73	0	0.00	
Alquilada	1	1.54	29	44.62	31	47.69	3	4.62	1	1.54	
Estudia actualmente											0.697
Sí	0	0.00	1	20.00	4	80.00	0	0.00	0	0.00	
No	3	2.61	47	40.87	54	46.96	10	8.70	1	0.87	
Reconocimiento personal y/o social											
											p
											0.109
											0.391
											0.052
											0.575
Sexo	Muy satisfe.		Satisfecho		Promedio		Insatisfecho		Muy Insatisf.		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Masculino	2	1.92	14	13.46	27	25.96	44	42.31	17	16.35	
Femenino	2	12.5	3	18.75	1	6.25	8	50.00	2	12.50	
Edad											
De 18 a 25 años	0	0.00	1	25.00	1	25.00	1	25.00	1	25.00	
De 26 a 32 años	0	0.00	1	7.69	2	15.38	8	61.54	2	15.38	
De 33 a 39 años	2	8.33	6	25.00	5	20.83	7	29.17	4	16.67	
De 40 a 49 años	2	4.88	5	12.20	14	34.15	17	41.46	3	7.32	
De 50 a más	0	0.00	4	10.53	6	15.79	19	50.00	9	23.68	
Estado civil											
Soltero	1	2.94	5	14.71	6	17.65	17	50.00	5	14.71	
Casado	1	3.03	5	15.15	5	15.15	17	51.52	5	15.15	
Conviviente	1	2.33	4	9.30	16	37.21	14	32.56	8	18.60	
Separado	0	0.00	3	37.50	1	12.50	3	37.50	1	12.50	
Divorciado	1	50.00	0	0.00	0	0.00	1	50.00	0	0.00	
Número de hijos											
De 5 a más hijos	0	0.00	2	20.00	1	10.00	6	60.00	1	10.00	
De 3 a 4 hijos	1	2.27	5	11.36	14	31.82	15	34.09	9	20.45	
De 1 a 2 hijos	2	4.17	8	16.67	10	20.83	24	50.00	4	8.33	
Ninguno	1	5.56	2	11.11	3	16.67	7	38.89	5	27.78	

Tabla 15. Asociación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y las variables sociodemográficas (quinta parte)

Tipo de horario											0.256
Completo	3	2.65	17	15.04	26	23.01	48	42.48	19	16.81	
Medio tiempo	1	14.29	0	0.00	2	28.57	4	57.14	0	0.00	
Tiempo de servicio											0.364
De 6 años a más	2	1.98	13	12.87	23	22.77	47	46.53	16	15.84	
De 1 a 5 años	1	9.09	2	18.18	3	27.27	2	18.18	3	27.27	
Menor a un año	1	12.5	2	25.00	2	25.00	3	37.50	0	0.00	
Cumplimiento de la ruta (m ±Ds)											0.725
			15±1.15	14.37±2.77	14.10±3.01	13.81±2.78	14±2.05				
Condición Laboral											0.122
Temporal	2	4.44	6	13.33	5	11.11	22	48.89	10	22.22	
Fijo	2	2.67	11	14.67	23	30.67	30	40.00	9	12.00	
Tiempo traslado al trabajo											0.952
Más de 1 hora	0	0.00	2	25.00	1	12.50	3	37.50	2	25.00	
De 31 minutos a 1 hora	1	3.33	4	13.33	7	23.33	12	40.00	6	20.00	
Menor a 30 minutos	3	3.66	11	13.41	20	24.39	37	45.12	11	13.41	
Tiene otro trabajo											0.467
Sí	1	9.09	3	27.27	2	18.18	3	27.27	2	18.18	
No	3	3.33	17	14.17	28	23.33	52	43.33	19	15.86	
Tipo de vivienda											0.546
Propia	2	3.64	6	10.91	10	18.18	27	49.09	10	18.18	
Alquilada	2	3.08	11	16.92	18	27.69	25	38.46	9	13.86	
Estudia actualmente											0.579
Sí	0	0.00	0	0.00	1	20.00	2	40.00	2	40.00	
No	4	3.48	17	14.78	27	23.48	50	43.48	17	14.78	

Tabla 16. Asociación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y las variables sociodemográficas (sexta parte)

	Bienestar económico										p
	Muy satisfe.		Satisfecho		Promedio		Insatisfecho		Muy Insatisf.		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Sexo											0.903
Masculino	24	23.08	40	38.46	35	33.65	4	3.85	1	0.96	
Femenino	3	18.75	7	43.75	6	37.50	0	0.00	0	0.00	
Edad											0.722
De 18 a 25 años	1	25.00	1	25.00	2	50.00	0	0.00	0	0.00	
De 26 a 32 años	3	23.08	4	30.77	6	46.15	0	0.00	0	0.00	
De 33 a 39 años	6	25.00	9	37.50	8	33.33	1	4.17	0	0.00	
De 40 a 49 años	12	29.27	17	41.46	9	21.95	3	7.32	0	0.00	
De 50 a más	1	2.63	0	0.00	16	42.11	16	42.11	5	13.16	
Estado civil											0.939
Soltero	9	26.47	12	35.29	12	35.29	1	2.94	0	0.00	
Casado	8	24.24	12	36.36	11	33.33	1	3.03	1	3.03	
Conviviente	7	16.28	21	48.84	13	30.23	2	4.65	0	0.00	
Separado	2	25.00	2	25.00	4	50.00	0	0.00	0	0.00	
Divorciado	1	50.00	0	0.00	1	50.00	0	0.00	0	0.00	
Número de hijos											0.733
De 5 a más hijos	2	20.00	6	60.00	2	20.00	0	0.00	0	0.00	
De 3 a 4 hijos	10	22.73	14	31.82	16	36.36	3	6.82	1	2.27	
De 1 a 2 hijos	10	20.83	21	45.75	17	35.42	0	0.00	0	0.00	
Ninguno	5	27.78	6	33.33	6	33.73	1	5.56	0	0.00	
Tipo de horario											0.876
Completo	26	23.01	43	38.05	39	34.51	4	3.54	1	0.88	
Medio tiempo	1	14.29	4	57.14	2	28.57	0	0.00	0	0.00	
Tiempo de servicio											0.641
De 6 años a más	20	19.80	41	40.59	35	34.65	4	3.96	1	0.99	
De 1 a 5 años	4	36.36	2	18.18	5	45.45	0	0.00	0	0.00	
Menor a un año	3	37.50	4	50.00	1	12.50	0	0.00	0	0.00	
Cumplimiento de la ruta (m ±Ds)											0.583
		14.57±2.91	14.06±2.43	13.82±2.77	15± 3.74	16±0					

Tabla 17. Asociación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y las variables sociodemográficas (séptima parte)

Condición laboral											0.345
Temporal	9	20.00	18	40.00	14	31.11	3	6.67	1	2.22	
Fijo	18	24.00	29	38.67	27	36.00	1	1.33	0	0.00	
Tiempo traslado al trabajo											0.031
Más de 1 hora	0	0.00	3	37.50	4	50.00	0	0.00	1	12.50	
De 31 minutos a 1 hora	7	23.33	12	40.00	10	33.33	1	3.33	0	0.00	
Menor a 30 minutos	20	24.39	32	39.02	27	32.93	3	3.60	0	0.00	
Tiene otro trabajo											0.001
Sí	5	45.45	0	0.00	5	45.45	0	0.00	1	9.09	
No	22	20.18	47	43.12	36	33.03	4	3.67	0	0.00	
Tipo de vivienda											0.528
Propia	11	20.00	20	36.36	21	38.18	3	5.45	0	0.00	
Alquilada	16	24.62	27	41.54	20	30.77	1	1.54	1	1.54	
Estudia actualmente											0.00
Sí	2	40.00	1	20.00	1	20.00	0	0.00	1	20.00	
No	25	21.74	46	40.00	40	34.78	4	3.48	0	0.00	

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

5.1. Discusión

Los resultados demuestran que no existe relación entre las variables principales de manera general. Sin embargo, se puede observar que existe asociación significativa entre las dimensiones condiciones de trabajo y cansancio emocional. Así mismo, se presenta asociación entre el reconocimiento personal y/o social y cansancio emocional. De igual modo, se observa en el caso del bienestar económico con la despersonalización y, así mismo, el reconocimiento personal y/o social con la realización personal. En tanto, se evidencia asociación entre la presencia de síndrome de *burnout* y el tiempo de servicio. De igual forma, presenta relación entre el reconocimiento personal y/o social con el estado civil y, finalmente, se observa asociación entre el bienestar económico y el no tener otro trabajo.

El síndrome de *burnout* total no está asociado con las dimensiones de la satisfacción laboral. Los trabajadores evidencian afecciones en ciertas áreas de la persona, pero sin llegar a desarrollar el síndrome. Al respecto, estos resultados se asemejan a una investigación realizada en docentes de educación secundaria, en el cual un gran porcentaje de trabajadores tenía al menos una de las dimensiones afectadas, como el agotamiento emocional y la despersonalización (Aldrete et al., 2011). Asimismo, de acuerdo con un estudio realizado en profesionales de transporte de carga pesada, el agotamiento emocional ocasiona en los trabajadores fatiga física, somnolencia, irritabilidad, falta de motivación y distanciamiento emocional. Por ello, al evitar estos factores, se podría elevar los niveles de satisfacción laboral (Gavilanes, 2020). Estos resultados se podrían deber a que estos trabajadores están expuestos diariamente a un entorno estresante, donde el tráfico y la presión del tiempo para el cumplimiento de su ruta incrementan su carga laboral y, quizá, no cuentan con adecuados estilos de afronte que les permita sobrellevar los conflictos diarios.

Así mismo, se encontró asociación entre la presencia de *burnout* y el tiempo de servicio, siendo los trabajadores con más de seis años de servicio los que evidencian la presencia de *burnout*. En este sentido, en un estudio realizado en el personal de enfermería de Arequipa, se halló que los trabajadores presentaban niveles considerables del síndrome y ello estaba relacionado directamente con el tiempo de servicio, entre los cinco y diez años de servicio (Arias y Muñoz, 2016). De igual modo, se encontraron resultados similares en personal de emergencia de un hospital, en el que se evidenció que el tiempo de servicio es un predictor para manifestar altos niveles de *burnout* con respecto a los demás trabajadores (Sarmiento, 2019). Con respecto a esta población, se podría considerar como un factor importante que los empleados, en su mayoría, son personas que llevan laborando para la empresa por un tiempo considerable realizando la misma actividad, donde no hay posibilidad de desarrollar una línea de carrera, alternar con otras tareas o contar con un espacio adecuado de descanso que les permita establecer relaciones con sus compañeros en las horas de espera del turno.

De igual manera, los empleados con satisfacción de nivel promedio con respecto a las condiciones de trabajo presentan un bajo cansancio emocional. En este sentido, las condiciones de trabajo tienen influencia de manera significativa sobre la satisfacción laboral del trabajador y esto repercute en la calidad de atención que brinda al usuario, a la familia y a la comunidad (Cajo, 2020). Así mismo, en un estudio llevado a cabo con profesionales médicos, se encontró que el cansancio emocional elevado tiene mayor probabilidad de presentarse en los profesionales que tienen una alta sobrecarga de trabajo y esto repercute de forma negativa en la vida familiar (Escribá et al., 2008). Por

otro lado, los trabajadores estarían proclives a elevar sus niveles de cansancio emocional debido a las extensas jornadas laborales que cumplen.

De igual modo, los empleados que se muestran insatisfechos con su reconocimiento personal y/o social evidencian un alto cansancio emocional. Con respecto a estos resultados, se considera que un trabajador necesita sentirse valorado, lo cual no solo contempla a sus superiores, sino también a sus compañeros de labores, de forma que se sienta motivado y ello le genere satisfacción con la empresa y las tareas que realiza dentro de la misma (Yucra y Aguilar, 2019). Así mismo, en una investigación realizada en una población de colaboradores de una clínica en Trujillo, se encontró que el cansancio emocional presenta una asociación muy significativa con las relaciones personales; es decir, cuando experimenta emociones negativas respecto a sus funciones laborales, su productividad disminuye y se afecta la interacción con su empresa, perjudicando la relación con sus compañeros y ello incrementa la tensión en el ambiente laboral (Alcántara y Arévalo, 2022).

Así mismo, existe relación significativa entre la despersonalización y el bienestar económico, debido a que muestran un alto nivel de despersonalización; sin embargo, se perciben muy satisfechos con respecto a su bienestar económico. En un estudio realizado con profesionales de las fuerzas policiales, se encontraron semejanzas con estos resultados, donde se observó altos niveles de despersonalización, debido a que utilizaban el distanciamiento emocional como una estrategia de afrontamiento en sus labores (Romero, 2015). En este sentido, según estudios realizados en transportistas de Cajamarca, se encontró que hay una correlación altamente significativa entre estas variables y el *burnout* se incrementa cuando se reducen los beneficios remunerativos o laborales (Mujica y Portal, 2019). Estos resultados podrían encontrar explicación en que los trabajadores de esta empresa de transportes priorizan el bienestar económico como un fin de cubrir todos sus gastos materiales dejando en un segundo plano su bienestar emocional.

De igual modo, los trabajadores que presentan una baja realización personal estarían insatisfechos con respecto al reconocimiento personal y/o social. En este sentido, se encontraron semejanzas con estos resultados en una investigación desarrollada en profesionales de la salud. Tenían características de insensibilidad y endurecimiento emocional con sus pacientes y sentimiento de logro personal reducido, el cual hace referencia al sentimiento de falta de competencia (Marcos, 2020). Asimismo, se encontró resultados similares en un estudio desarrollado en personal de un hospital en Arequipa, donde un alto porcentaje de trabajadores presentaba insatisfacción con respecto al reconocimiento personal, debido a las exigencias del trabajo y la falta de apoyo por parte de su institución y de sus compañeros (Torres, 2021). Estos resultados se podrían explicar debido a que los empleados deben cumplir horarios y jornadas laborales extensas con la finalidad de obtener mayores ingresos económicos, lo cual no les facilita realizar otras actividades, no cuentan con programas que les permita desarrollar una línea de carrera, programas de reconocimiento sobre la labor que llevan a cabo, lo cual conllevaría al sentimiento de no sentirse valorado por su institución.

De igual manera, los trabajadores casados y solteros evidencian insatisfacción con respecto al reconocimiento personal y/o social. La teoría de las relaciones humanas indica que el trabajo es una actividad muy importante para el sujeto y en su desarrollo influyen las relaciones sociales e individuales. Por lo tanto, se le debe considerar como un instrumento dentro de la organización: en primer lugar, tomando en cuenta el desarrollo de las personas y, en segundo lugar, los objetivos económicos (Soria y Soria, 1997). Al respecto, en un estudio realizado en Chile con conductores, se encontró

insatisfacción laboral con respecto al reconocimiento personal, ya que existe conciencia del trabajo del conductor por parte de los supervisores, pero esto no se ve reflejado en formas de reconocimiento, ya sea de manera simbólica o monetaria. Asimismo, consideran que la ausencia de espacios para realizar celebraciones y acciones formales de reconocimiento institucionales produce en estos empleados el sentimiento de ser poco valorados, lo cual trae repercusiones en el estado de ánimo general (Moya, 2017). Estos resultados podrían explicarse debido a que los trabajadores están sujetos a cumplir con una ruta ya programada, ya que, a mayores turnos cumplidos, mayor sería la ganancia económica. Por ello, deberán pasar más horas en su centro de trabajo, tomando en cuenta que algunos son dueños de los buses y, en otros casos, pagan alquiler por las unidades. En este sentido, al priorizar el trabajo, ya que están enfocados en percibir mayor ganancia económica, se reduce el tiempo de vida familiar, derivando en un desequilibrio en estas áreas.

Así mismo, con respecto al bienestar económico un alto porcentaje de trabajadores presenta una satisfacción promedio en cuanto a contar con solo este trabajo. En diversos estudios se ha demostrado que la compensación económica es una de las características principales y vitales para garantizar la satisfacción de los empleados y el descuido de este por parte del empleador sería una de las mayores causas de insatisfacción en sus trabajadores (Pérez, 1987). Por lo tanto, esto ayuda a que la empresa obtenga, mantenga y retenga la fuerza de trabajo productiva (Pérez, 1987). De igual manera, el trabajo es fundamental en la vida del ser humano, no solo por el aspecto económico, sino porque está relacionado con aspectos psicológicos y mentales que van más allá de la recompensa económica; es decir, es la forma más usada para cumplir un rol en la sociedad, en la que, además del esfuerzo físico, interviene la razón, la emocionalidad y la voluntad para generar bienes y servicios para los demás (Bastardo, 2014). Por lo tanto, respecto a los resultados obtenidos, se podrían explicar que estos trabajadores mantienen un ritmo de trabajo de más de diez horas y cuantos más turnos cumplan mayor será el ingreso económico, por lo cual preferirían dedicarse a un rubro que ya conocen y que, a la vez, les genera ganancias que permite velar por sus necesidades y las de su familia.

5.2. Conclusiones

Si bien no se encontró asociación significativa del síndrome de *burnout*, se entendería que estos trabajadores no llegaron a desarrollar el síndrome de manera alarmante, pero sí presentan afección en algunas dimensiones. Así mismo, se podría considerar como factores estresantes el tráfico, la presión del tiempo en el cumplimiento de las rutas y la demanda de los usuarios, los cuales derivan en la presencia de cansancio emocional y dificultades en el reconocimiento personal y/o social.

De igual forma, los trabajadores con una baja realización personal estarían más propensos a presentar una satisfacción laboral deficiente. De igual modo, los trabajadores en su mayoría son empleados con más de cinco años de servicio, lo que implica que desarrollan la tarea de forma mecánica, no tienen alternancia con otras actividades, desarrollar una línea de carrera y, además, no cuentan con un ambiente que les permite interactuar y establecer relaciones con sus compañeros durante su tiempo de pausa.

Así mismo, esta población tendría como mayor motivación y prioridad el factor económico: a más turnos cumplidos, mayor incremento de ganancias, lo cual conduce a compartir menos tiempo con su familia. De este modo, esta dinámica de trabajo durante largas jornadas diarias trae como consecuencia relegar el aspecto personal y familiar en un segundo plano, lo cual les traería repercusiones negativas a nivel

psicológico y social, lo que conlleva el menoscabo de su núcleo familiar y el aislamiento social.

5.3. Recomendaciones

De acuerdo con los resultados, se formulan las siguientes recomendaciones:

- Organizar talleres de relajación y manejo de emociones para prevenir la presencia de agotamiento emocional debido a la carga laboral.
- Realizar cursos de capacitación relacionados con la atención y el servicio al público usuario, con la finalidad de que obtengan recursos o estrategias que les permita tener mayor control y manejo de situaciones que se presenten durante su labor diaria.
- Desarrollar actividades deportivas entre compañeros para motivarlos y fortalecer el vínculo laboral y las relaciones interpersonales considerando las horas que pasan en la ruta y la recarga de trabajo diaria a la que están vinculados.
- Realizar reuniones periódicas con los trabajadores para brindarles un ambiente de escucha, que les permita expresarse sobre las necesidades y/o consultas relacionadas a su desarrollo o desempeño laboral.
- Se sugiere al área administrativa desarrollar programas de aprendizaje y desarrollo a través de capacitaciones de actualización relacionadas con su área para fomentar la productividad y elevar los niveles de satisfacción laboral para que la motivación no solo esté basada en el aspecto económico.
- Organizar actividades recreativas con la familia, con la finalidad de propiciar la integración y las relaciones interpersonales, las cuales tienen la función de soporte en la vida de cada empleado.
- Se sugiere implementar un espacio exclusivo de descanso que pueda ser utilizado en los tiempos de espera antes de continuar con sus labores en el turno.
- Llevar a cabo charlas sobre las consecuencias psicológicas y físicas relacionadas a no tener un tiempo de descanso adecuado durante los tiempos de espera, con el objetivo de concientizar sobre la importancia de la salud mental.

REFERENCIAS

- Aguilar, M., Luna, J., Tovar, A., y Blancarte, E. (2020). Síndrome de burnout. Biodesarrollo y reversión de impactos en el sector de la salud del estado de Guanajuato, México. *Región & sociedad*, 32.
- Alcántara, N., y Arévalo, P. (2022). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral de los colaboradores de una clínica asistencial de la ciudad de Trujillo – 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio de la UPAO. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/9174>
- Aldrete, M., Aranda, C., Valencia, S., y Salazar, J. (2011). Satisfacción laboral y síndrome burnout en docentes de secundaria. *Revista de Educación & Desarrollo*, 17, 15-22.
- Alemán, A. (2018, 28 de marzo). El estrés, ese enemigo silencioso que afecta al 80% de peruanos. *La República*. <https://larepublica.pe/sociedad/1218645-el-estresese-enemigo-silencioso-que-afecta-al-80-de-peruanos/>
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza A., y Saénz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio de la PUCP. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Álvarez, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, 160, 1-4.
- Arias, W., y Muñoz, A. (2016). Síndrome de burnout en personal de enfermería de Arequipa. *Revista Cubana de Salud Pública*, 42, 559-575.
- Bastardo, N. (2014). Satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela. *Strategos*, 6(12), 5-18. <https://biblat.unam.mx/hevila/Strategos/2014/no12/1.pdf>
- Bielich, C. (2009). *La guerra del centavo: Una mirada actual al transporte público en Lima Metropolitana*. IEP. <http://repositorio.iep.org.pe/handle/IEP/1007>
- Boada, J., y Tous, J. (1993). Análisis dimensional de escalas evaluadoras de satisfacción laboral: limitaciones conceptuales y metodológicas. En L. Munduate y M. Barón (Comps.). *Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Vida Laboral* (pp. 409-424).
- Cajo, M. (2020). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque. *Revista Científica Epistemia*, 4(1), 27-38.
- Carlin, M. (2014). *El Síndrome de Burnout: comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas de futuro*. Wanceulen SL.

- Cornejo, E., y Tong, S. (2022). *Análisis de la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los conductores de empresas de transporte público medido mediante el cuestionario de Satisfacción de Minnesota (MSQ) en Lima Metropolitana*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio de la UPC. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/661227>
- Del Solar, L., Gallegos, W., y Salinas, M. (2017). Síndrome de burnout en conductores de transporte público de la ciudad de Arequipa. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 2(2), 111- 122.
- El Economista América. (2018, 15 de marzo). Trabajadores con estrés están propensos al Síndrome de Burnout. <https://www.eleconomistaamerica.pe/actualidad-eAm-peru/noticias/9008518/03/18/Trabajadores-con-estres-estan-propensos-al-Sindrome-de-Burnout.html>.
- Escribá-Agüir, V., Artazcoz, L., y Pérez-Hoyos, S. (2008). Efecto del ambiente psicosocial y de la satisfacción laboral en el síndrome de burnout en médicos especialistas. *Gaceta Sanitaria*, 22(4), 300-308.
- Espinoza, M. (2021). *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en los profesionales de salud del Centro de Salud Paucará – Acobamba - Huancavelica, 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio de la UPLA. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/2761>
- García, D. (2010). Satisfacción laboral. Una aproximación teórica. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. <https://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.pdf>
- Garrote, D. (2018). Teoría de la motivación-higiene en recursos humanos: ¿podemos influir sobre el rendimiento de nuestros trabajadores. [https://www.researchgate.net/publication/329017791 Teoria de la motivacion-higiene en recursos humanos podemos influir sobre el rendimiento de nuestros trabajadores](https://www.researchgate.net/publication/329017791_Teor%C3%ADa_de_la_motivaci%C3%B3n_higiene_en_recursos_humanos_podemos_influir_sobre_el_rendimiento_de_nuestros_trabajadores)
- Gavilanes-Gavilanes, J. (2020). *Satisfacción laboral y síndrome de desgaste profesional en conductores de las compañías de transporte de carga extrapesada del cantón Salcedo*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato].
- Gavilanes-Gavilanes, J., y Moreta-Herrera, R. (2020). Satisfacción laboral, salud mental y burnout. Análisis de mediación parcial en una muestra de conductores del Ecuador. *Revista Psicodebate: Psicología, Cultura y Sociedad*, 20(2), 7-19.
- Gil-Monte, P. (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Revista Psicología Científica.com*, 3(5). <https://www.researchgate.net/publication/242114408>
- Gil-Monte, P., y Moreno-Jiménez, B. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. *Pirámide*, 36-37.
- Gil-Monte, P., y Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15(2), 261-268.

- Gutiérrez, J. (2013). *Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: Bases para futuras investigaciones*. [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú].
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral*. [Trabajo de investigación, Universidad Nacional de Cuyo]. Repositorio de la UNCUYO. <https://bdigital.uncu.edu.ar/4875>.
- Henne, D., y Locke, E. (1985). Job dissatisfaction: ¿what are the consequences? *International Journal of Psychology*, 20(2), 221-240.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Interamericana.
- Herzberg, F. (1954). La teoría de la motivación-higiene. *Teoría de la Organización*, 71-91.
- Huerta, A., y Rodríguez, K. (2022). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en conductores de una empresa de transportes, Lima 2021. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la UPN. <https://hdl.handle.net/11537/30977>
- Hurtado, R. (2017). *Síndrome de Burnout en conductores de una empresa de taxi de Lima Metropolitana*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Lima].
- Info Capital Humano. (2016). Satisfacción laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo. <https://infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/#:~:text=Un%2076%25%20de%20peruanos%20respondi%C3%B3,est%C3%A1%20conforme%20con%20su%20remuneraci%C3%B3n%2C>
- López, C., y Salas, M. (2013). Instrumento para evaluar variables psicológicas y laborales en conductores de autobuses. *Reflexiones*, 92(2), 109-122.
- Mannucci, J., y Sarabia, V. (2017). *Frecuencia y factores asociados al síndrome de Burnout en choferes de transporte público en Lima, Perú*. [Trabajo de investigación, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio de la UPCH. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/762?show=full>
- Maque, W. (2018). *Estrategias de Liderazgo basadas en las Teorías de la Comunicación Clima Organizacional de Shannon, Weaver y Likert para superar la deficiente Gestión Educativa de las II EE de la Red Rural Castilla Alta Orcopampa, Provincia de Castilla Arequipa 2013*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio de la UNPRG. <https://hdl.handle.net/20.500.12893/7056>
- Marcos, Y. (2020). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en personal del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé–2019*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio de la UPLA. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/1689>
- Martínez, A. (2017). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. <http://metabase.uaem.mx/handle/123456789/2503>
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el burnout. *Ciencia & trabajo*, 11(32), 37-43.

- Maslach, C., y Jackson, S. (1982). The burnout syndrome in the health professions. *Social Psychology of Health and Illness*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum, 126-156.
- Maslach, C., y Leiter, M. (2006). Burnout. Stress and quality of working life: current perspectives in occupational health, 37, 42-49.
- Miranda-Lara, V., Monzalvo-Herrera, G., Hernández-Caballero, B., y Ocampo-Torres, M. (2016). Prevalencia del síndrome de burnout en personal de enfermería de dos instituciones de salud. *Rev. Enferm. Inst. Mex. Seguro Soc.*, 24(2), 115-22.
- Monasterios, J. (2022). *Desempeño laboral y síndrome de Burnout "Conductores de la Cooperativa de Transportes Kupini Ltda. de la ciudad de La Paz"*. [Tesis de grado, Universidad Mayor de San Andrés]. Repositorio de la UMSA. <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/29985>
- Mora, J., y Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307>
- Morales-Arroyo, M. (2020). Perspectivas de Intercambio Social en el Buen Vivir. En R. Tapia, R. Cañedo-Villarreal, T. González, y O. Mochi. (Coord.). *El buen vivir desde la perspectiva económica y jurídica* (pp.146-171). Universidad Santiago de Cali.
- Moya, E. (2017). *Estudio de satisfacción e insatisfacción laboral en conductores de carga en empresa de ecotransportes*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica de Chile]. <https://repositorio.uc.cl/xmlui/bitstream/handle/11534/22309/Satisfacción%20La%20boral%20Conductores%20de%20Camiones.pdf>
- Mujica, E., y Portal, S. (2019). *Síndrome de Burnout y dimensiones de satisfacción laboral en conductores de la empresa de Transportes Acuario SAC, Cajamarca 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21083/Mujica%20Rabana%20Elsa%20Zuleika%20-%20Portal%20Calder%20Sayra%20Madeleine.pdf?sequence=5>
- Muñoz, D. (2002). La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. *Trabajo. Revista Iberoamericana de Relaciones Laborales*, 11.
- Muñoz, S. (2012). El estrés, la epidemia laboral del futuro. *ABC. Economía*. https://www.abc.es/economia/abci-estres-epidemia-laboral-empresa-201204160000_noticia.html?ref=https%3A%2F%2Fwww.google.es%2F.
- Olivares, V., y Gil-Monte, P. (2009). Análisis de las principales fortalezas y debilidades del "Maslach Burnout Inventory" (MBI). *Ciencia & Trabajo*, (33), 160-167. https://www.uv.es/unipsico/pdf/CESQT/Internos/2009_Olivares_y_Gil-Monte.pdf
- Organización Mundial de la Salud [OMS] (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42756/9243590472.pdf>
- Palma, S. (2005). *Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) Manual*. Editora y Comercializadora CARTOLAN.

- Palma, S. (2009). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. *Teoría e Investigación en Psicología*, IX(1), 27-34.
- Pérez, M. (1987). *La satisfacción laboral*. [Tesis de doctorado, Escuela Social de Valencia].
- Romero, A. (2015). *Burnout y cólera en policías de una unidad de emergencia de Lima*. [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio de la PUCP. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/6394/ROMERO_WIENER_ANA_BURNOUT_COLERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruiz, C., y Ríos, F. (2004). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4(1), 137-160.
- Salazar, S., y Pereda, E. (2016). Síndrome de burnout y patrones de comportamiento ante tráfico en conductores. *Revista de Psicología*, 12(1), 141-169.
- Santafé, A., y Agudelo, C. (2020). *Síndrome de Burnout en conductores de la cooperativa de transportadores el Motilón Coopmotilon de Pamplona*. [Trabajo de grado pregrado, Universidad de Pamplona]. Repositorio Universidad de Pamplona. <http://repositoriodspace.unipamplona.edu.co/jspui/handle/20.500.12744/3489>
- Sarmiento, G. (2019). Burnout en el servicio de emergencia de un hospital. *Horizonte Médico*, 19(1), 67-72.
- Soria, V. (1997). *Relaciones humanas*. Editorial Limusa.
- Tipán, K. (2018). *El síndrome de Burnout y su relación con la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa CORENA SA de la ciudad de Quito*. [Tesis de licenciatura, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio de la UCE. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14518/1/T-UCE-0007-PIO46-2018.pdf>
- Torres, I. (2021). *Estrés laboral y satisfacción del personal de enfermería del Hospital I Samuel Pastor de ESSALUD - Camaná. Arequipa, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de San María]. Repositorio de la UCSM. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/10597>
- Yucra, K., y Aguilar, J. (2019). Sentido de pertenencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones de Lima Metropolitana. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 12(1).

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de las variables principales

Variables	Tipo de variable	Definición Conceptual	Instrumento	Dimensiones	Indicador o puntos de corte	Categorización
Síndrome de <i>burnout</i>	Cualitativa	Es cuando la persona se ve desbordada e impotente para enfrentar las dificultades que el entorno laboral especialmente social le genera (Olivares y Gil-Montero, 2009)	Test de Maslach-MBI	Cansancio emocional (1,2,3,6,8,13,14,16,20) Puntuación 45	27 - 54 19 - 26 0 - 18	Alto Medio Bajo
				Despersonalización (5,10,11,15,22) Puntuación 25	10 - 30 6 - 9 0 - 5	Alto Medio Bajo
				Realización personal (4,7,9,12,17,18,19,21) Puntuación 40	0 - 33 34 - 39 40 - 48	Alto Medio Bajo
				El síndrome de <i>burnout</i> se genera si:	Baja RP+ Alta D+ Alto AE	Puntuación del MBI Subescala Agotamiento emocional: Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Subescala de despersonalización: Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Subescala de realización personal: Evalúa sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo.

Satisfacción Laboral	Cualitativa	Disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional (Palma, 2005).	Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC	Significación de la tarea (3,4,7,18,21,22,25,26)	37 o más	Muy satisfecho
					33-36	Satisfecho
					28-32	Promedio
					24-27	Insatisfecho
				23 o menos	Muy insatisfecho	
				41 o más		
			Condiciones de trabajo (1,8,12,14,15,17,20,23,27)	35-40	Muy satisfecho	
				27-34	Satisfecho	
				20- 26	Promedio	
				19 o menos	Insatisfecho	
					Muy insatisfecho	
				24 o más		
			Reconocimiento personal y/o social (6,11,13,19,24)	20-23	Muy satisfecho	
				18-19	Satisfecho	
				12-17	Promedio	
				11 o menos	Insatisfecho	
					Muy insatisfecho	
				20 o más		
			Beneficios económicos (2,5,9,10,16)	16-19	Muy satisfecho	
				11-15	Satisfecho	
				8-10	Promedio	
				7 o menos	Insatisfecho	
					Muy insatisfecho	
Interpretación de Escala SL-SPC						
Significación tarea:						
Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material.						
Condiciones de trabajo:						

Evaluación del trabajo en función a la presencia o de directivas, normativas, o condiciones que regulen la actividad laboral.

Reconocimiento personal y/o social:

Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de éstos en resultados indirectos.

Beneficios económicos:

Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.

Operacionalización de variables sociodemográficas

Variable sociodemográfica	Indicadores	Clasificación	Instrumento
Sexo	Masculino Femenino	Cualitativa - Dicotómica - Nominal	Ficha sociodemográfica
Edad	18 a 25 años 26 a 32 años 33 a 39 años 40 a 49 años 50 a más años	Cualitativa Politémica- Ordinal	Ficha sociodemográfica
Estado Civil	Soltero Casado Conviviente Separado Divorciado	Catagórica- Politémica- Nominal	Ficha sociodemográfica
Número de hijos	Ninguno 1 a 2 hijos 3 a 4 hijos 5 a más	Catagórica- politémica-Ordinal	Ficha sociodemográfica
Tiempo de Servicio	Menor a 1 año De 2 a 5 años De 6 años a más	Cualitativa- Politémica-Ordinal	Ficha sociodemográfica
Tipo de horario	Completo Medio tiempo	Cualitativa- Dicotómica- Nominal	Ficha sociodemográfica
Condición laboral	Temporal Fijo	Catagórica- Dicotómica- Nominal	Ficha sociodemográfica
Tiempo de traslado al trabajo	Más de 1 hora 31 minutos a 1 hora Menor a 30 minutos	Cualitativa - Politémica -Ordinal	Ficha sociodemográfica
Tiempo cumplimiento de la ruta		Cuantitativa- Discreta	Ficha sociodemográfica
Tiene otro trabajo	Sí No	Catagórica- Dicotómica- Nominal	Ficha sociodemográfica
Tipo de vivienda	Propia Alquilada	Catagórica- Dicotómica- Nominal	Ficha sociodemográfica
Estudia actualmente	Sí No	Cualitativa- Dicotómica- Nominal	Ficha sociodemográfica

Anexo 2. Consentimiento informado

Síndrome de *burnout* y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de transportes de Lima Norte

Objetivo del estudio:

El estudio tiene como objetivo principal determinar si existe relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de transportes de Lima Norte. Así mismo, conocer los niveles del burnout y la calidad de satisfacción laboral que prevalece en esta población.

Por este motivo, se solicita su participación en esta investigación. Para lo cual deberá responder dos cuestionarios (Test de Maslach-MBI y la escala de Satisfacción Laboral SL-SPC) y llenar una ficha sociodemográfica. El tiempo que empleará para resolver los cuestionarios será de 30 minutos aproximadamente, ya que el total de preguntas es de 60.

Riesgo del estudio

El presente estudio no conlleva ningún riesgo para usted.

Beneficio, finalidad y uso de los resultados del estudio:

La investigación no conlleva ningún beneficio para el alumno. Los resultados obtenidos solo se utilizarán con fines de investigación.

Procedimiento para la encuesta:

Se le entregará dos cuestionarios y una ficha sociodemográfica. Para resolverlo tendrá un tiempo de 30 minutos aproximadamente, una vez que haya terminado de resolver los cuestionarios se procederá a revisar que no haya ningún error, si fuese ese el caso se le pedirá que lo corrija. Finalizado todo el procedimiento se le agradecerá por su valiosa participación.

Confidencialidad, privacidad y protección de datos:

El proceso será totalmente confidencial, usted al resolver los cuestionarios no proporcionará su nombre, DNI, número telefónico, dirección, etc. La publicación de los resultados será totalmente anónima y sólo tendrá acceso a la información obtenida la persona encargada del estudio (Llerly Ríos López), el asesor (Claudia Cahui Ramírez) y las personas que tengan autorización por parte de la persona encargada de la investigación.

Costo:

La participación no tendrá ningún costo.

Requisitos para la participación:

Ser trabajador de la empresa de transportes.

Si tuviera alguna pregunta o dudas sobre su participación como parte del estudio, puede comunicarse con el nombre del tesista al correo Llerlyrioslopez@gmail.com o comunicarse al número

Si desea participar por favor llenar la siguiente autorización:

Autorización

He leído el procedimiento descrito arriba. El (la) investigador (a) me ha explicado el estudio y ha contestado a mis preguntas. Voluntariamente doy mi consentimiento

para participar en el estudio de Llerly Ríos López sobre el Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de transportes de Lima Norte.

Participante

Fecha

Anexo 3. Ficha sociodemográfica

Marque con un aspa(x) la respuesta que Ud. considere adecuada
1. ¿Qué edad tiene Ud.?
2. Marque cuál es su sexo a) Masculino b) Femenino
3. Marque su estado civil a) Soltero b) Casado c) Conviviente d) Separado e) Divorciado
4. Marque cuantos hijos tiene a) Ninguno b) 1 a 2 hijos c) 3 a 4 hijos d) 5 a más
5. Marque cuál es su tiempo de servicio en la empresa a) Menor a 1 año b) De 1 a 5 años c) De 6 años a más
6. Tiempo empleado en el cumplimiento de la ruta
7. Marque su condición laboral a) Temporal b) Fijo
8. Marque el tipo de horario en que labora a) Medio tiempo b) Tiempo completo
9. Marque cuánto tiempo se demora para trasladarse desde su casa al trabajo a) 30 minutos b) 1 hora c) 1 hora y 30 minutos
10. Marque si cuenta con otro trabajo a) Sí b) No
11. Marque su tipo de vivienda a) Alquilada b) Propia
12. Marque si estudia actualmente a) Si b) No

Anexo 4. Cuestionario del Inventario de Burnout de Maslach

En esta página, encontrará 22 frases relacionadas con los sentimientos que Ud. experimenta con su trabajo. Lea cada frase y responda anotando en los espacios (cuadrado en blanco), la frecuencia con que ha tenido ese sentimiento de acuerdo con la escala que se indica a continuación.

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes

4 = Una vez a la semana

5 = Unas pocas veces a la semana

6 = Todos los días

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo	
4	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas	
5	Creo que trato a las personas como si fuesen objetos impersonales	
6	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo	
7	Trato muy eficazmente los problemas de las personas	
8	Me siento "Agotado" por mi trabajo	
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento muy activo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Creo que estoy trabajando demasiado	
15	No me preocupa realmente lo que les ocurre a algunas personas a las que doy servicio	

16	Trabajar directamente con personas me produce estrés	
17	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio	
18	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas	
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión	
20	Me siento acabado	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma	
22	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas	

Anexo 5. Cuestionario de Escala de Satisfacción Laboral de SL-SPC

Estimado trabajador(a), estamos realizando una investigación cuyo objetivo es conocer la satisfacción laboral, por lo tanto, te solicitamos leas detenidamente los enunciados y responda según las instrucciones.

Fecha: Puesto de trabajo: Edad: Sexo:

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a su actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión con un aspa aquella alternativa que considera adecuada. no hay preguntas buenas ni malas. Recuerde que sus respuestas son confidenciales, así que conteste con plena libertad.

Total, acuerdo = TA

En acuerdo = EA

Indeciso = I

En desacuerdo = ED

En total desacuerdo = TD

		TA	EA	I	ED	TD
1	La distribución física del trabajo facilita la realización de mis labores					
2	Mi sueldo es bajo en relación a la labor que realizo					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa					
5	Me siento mal con lo que gano					
6	Siento que recibo por parte de la institución mal trato					
7	Me siento útil con la labor que realizo					
8	El ambiente donde trabajo es confortable					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable					
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
11	Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo					

12	Mi disgusta mi horario					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
17	El horario de trabajo me resulta incomodo					
18	Me complace los resultados de mi trabajo					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
22	Me gusta el trabajo que realizo					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para reconocer las horas extras					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
26	Me gusta la actividad que realizo					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo					

Anexo 6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Población y Muestra	Diseño	Instrumentos	Análisis estadísticos
<p>Problema general:</p> <p>¿Existe relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de transportes de Lima Norte?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>a) ¿Cuáles son los niveles predominantes del síndrome de burnout en los trabajadores de una empresa de transportes de Lima Norte?</p> <p>b) ¿Cuáles son los niveles predominantes de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de transportes de Lima Norte?</p> <p>c) ¿Cuál es la asociación entre el síndrome de burnout y las variables</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar si existe relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de transportes de Lima Norte.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a) Identificar los niveles de burnout en los trabajadores de una empresa de transportes de Lima Norte.</p> <p>b) Identificar los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de transportes de Lima Norte.</p> <p>c) Determinar si existe relación entre el síndrome de burnout y las variables</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>H1</p> <p>Existe relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de transportes de Lima Norte.</p> <p>Ho</p> <p>No existe entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de transportes de Lima Norte.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H1: Existe relación entre el síndrome de burnout y las variables sociodemográficas en los trabajadores de una empresa de transportes de Lima Norte.</p>	<p>Síndrome de burnout</p> <p>Se define por síndrome de burnout cuando el individuo se ve desbordado e impotente para enfrentar las dificultades que el entorno laboral y especialmente el social le genera (Olivares y Gil-Montero, 2009).</p> <p>Satisfacción laboral</p> <p>Se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional (Palma, 2005).</p>	<p>Se realizó un censo que considere a la totalidad de la población la cual estuvo conformada por 120 trabajadores.</p> <p>Criterios de inclusión:</p> <p>-Trabajadores de ambos sexos que laboren en la empresa.</p> <p>-Trabajadores que tengan 18 años a más.</p> <p>-Trabajadores que firmen el consentimiento informado.</p> <p>Criterios de exclusión:</p> <p>-Trabajadores que no estén presentes el día de la evaluación debido a descanso</p>	<p>Estudio de alcance correlacional de corte transversal no experimental que tiene como objetivo determinar la asociación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral.</p>	<p>Test de Maslach-MBI fue validado por Llaja y colaboradores (2007)</p> <p>Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC validado por (Palma,2005)</p>	<p>Variables principales:</p> <p>Síndrome de burnout, es una variable cualitativa-Politómica-Ordinal</p> <p>Análisis descriptivo:</p> <p>Porcentajes y frecuencias</p> <p>Análisis inferencial</p> <p>Chi Cuadrado</p> <p>Satisfacción Laboral, es una variable cualitativa, politómica, ordinal.</p> <p>Análisis descriptivo:</p> <p>Porcentajes y frecuencias</p> <p>Análisis inferencial:</p> <p>Chi cuadrado</p> <p>Variables sociodemográficas:</p> <p>*Sexo: Cualitativa, dicotómica, nominal y el análisis descriptivo es en porcentajes.</p> <p>*Edad: Cualitativa, politómica, ordinal y el análisis descriptivo es porcentajes.</p> <p>*Estado civil: Cualitativa, politómica, nominal y su análisis descriptivo es porcentajes.</p>

<p>sociodemográficas en los trabajadores de una empresa de transportes de Lima Norte?</p> <p>d) ¿Cuál es la asociación entre la satisfacción laboral y las variables sociodemográficas en los trabajadores de una empresa de transportes de Lima Norte?</p>	<p>sociodemográficas en los trabajadores de una empresa de transportes de Lima Norte.</p> <p>d) Determinar si existe relación entre la satisfacción laboral y las variables sociodemográficas en los trabajadores de una empresa de transportes de Lima Norte.</p>	<p>H0: No existe relación entre el síndrome de burnout y las variables sociodemográficas en los trabajadores de una empresa de transportes de Lima Norte.</p> <p>H1: Existe relación entre la satisfacción laboral y las variables sociodemográficas en los trabajadores de una empresa de transportes de Lima Norte.</p> <p>H0: No existe relación entre la satisfacción laboral y las variables sociodemográficas en los trabajadores de una empresa de transportes de Lima Norte.</p>	<p>médico, vacaciones, etc.</p> <p>-Trabajadores que no hayan completado el cuestionario.</p>	<p>Número de hijos: Cualitativa discreta, politómica, ordinal y su análisis descriptivo es porcentajes.</p> <p>Tiempo de servicio: Cualitativa, politómica, ordinal y su análisis descriptivo es porcentajes</p> <p>Condición laboral: Cualitativa, dicotómica, nominal y su análisis descriptivo es porcentajes.</p> <p>Tiempo de traslado de su casa al trabajo: Cualitativa, politómica, ordinal y su análisis descriptivo es porcentajes</p> <p>Tiene otro trabajo: Cualitativa, dicotómica, nominal y su análisis descriptivo es porcentajes.</p> <p>Tipo de vivienda: Cualitativa, dicotómica, nominal y su análisis descriptivo es porcentajes.</p> <p>Estudia actualmente: Cualitativa, dicotómica, nominal y su análisis descriptivo es porcentajes.</p>
---	--	---	---	---

Anexo 7. Diccionario de variables

Variable	Código 1	Categorización	Código 2
Síndrome de <i>burnout</i>	SB	Bajo	1
		Medio	2
		Alto	3
Satisfacción laboral	SL	Muy satisfecho	5
		Satisfecho	4
		Promedio	3
		Insatisfecho	2
		Muy insatisfecho	1
Sexo	Sx	Femenino	1
		Masculino	2
Edad	Ed	De 18 a 25 años	1
		De 26 a 32 años	2
		De 33 a 39 años	3
		De 40 a 49 años	4
		De 50 a más	5
Estado Civil	Ec	Soltero	1
		Casado	2
		Conviviente	3
		Separado	4
		Divorciado	5
Número de Hijos	Nh	5 a más	4
		3 a 4 hijos	3
		1 a 2 hijos	2
		Ninguno	1
Tipo de horario	Th	Horario completo	1
		Medio tiempo	2
Tiempo de servicio	Ts	De 6 años a más	3
		De 2 a 5 años	2
		menor a 1 año	1
Condición laboral	Cl	Temporal	1
		Fijo	2
Tiempo de traslado de su casa al trabajo	Tt	Más de 1 hora	3
		De 31 a 1 hora	2
		Menor a 30 minutos	1
Tiene otro trabajo	Ot	Sí	1
		No	2
Tipo de vivienda	Tv	Propia	1
		Alquilada	2
Estudia actualmente	E	Sí	1
		No	2