

Universidad Católica de Santa María
Escuela de Post Grado
Maestría en Salud Ocupacional y del Medio
Ambiente



**ASOCIACION ENTRE SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCION LABORAL
EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE PUBLICO DE LA
CIUDAD DE AREQUIPA – 2019**

Tesis presentada por la Bachiller:

Absi Salas, Neysme Mayshdiye

Para optar el Grado Académico de:

**Maestro en Salud Ocupacional y
del Medio Ambiente**

Asesor:

Dr. Vargas Olivera, German Augusto

Arequipa - Peru

2023

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 02 de Noviembre del 2022

Dictamen: 007493-C-EPG-2022

Visto el borrador del expediente 007493, presentado por:

2012005602 - ABSI SALAS NEYSME MAYSHDIYE

Titulado:

**ASOCIACION ENTRE SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCION LABORAL EN TRABAJADORES
DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE PUBLICO DE LA CIUDAD DE AREQUIPA ? 2019**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**2200 - FERNANDEZ PINTO KATHERINE
DICTAMINADOR**



**3064 - RAMOS GUERRA SANDRA NELDA
DICTAMINADOR**



**6245 - AZALGARA LAZO PATRICIO GONZALO
DICTAMINADOR**

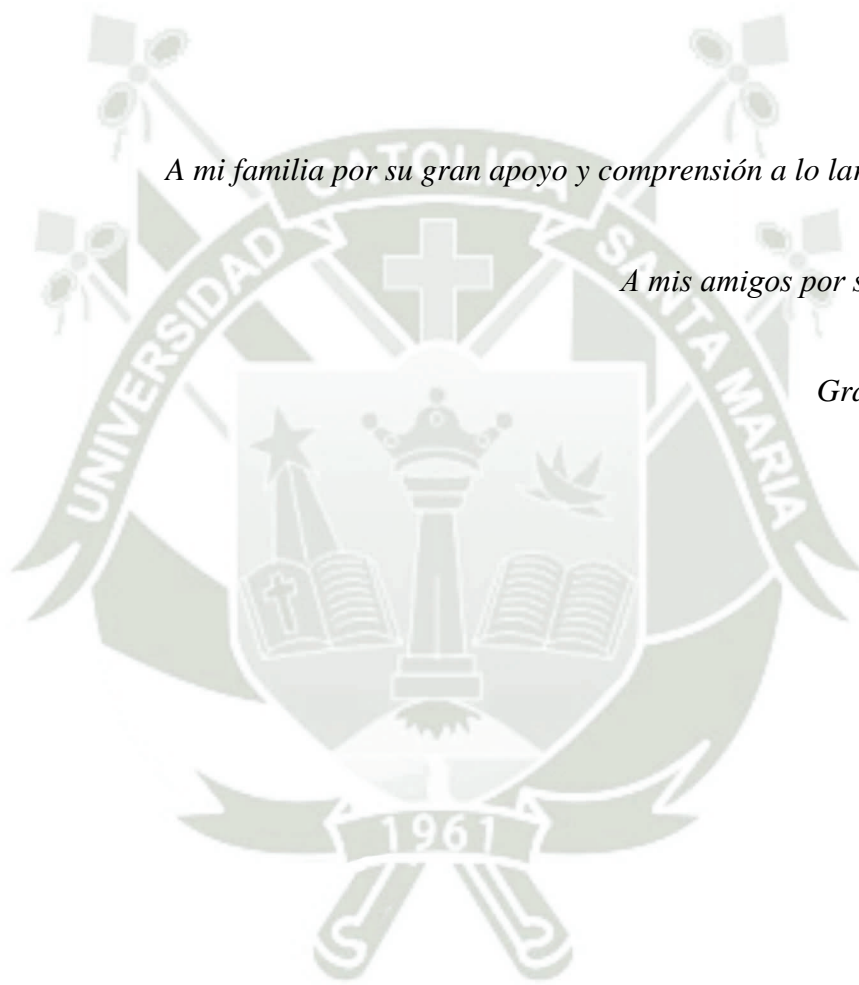


DEDICATORIA

A mi familia por su gran apoyo y comprensión a lo largo de mi carrera

A mis amigos por su solidaridad

Gracias por siempre



AGRADECIMIENTOS

Agradezco a dios por haberme permitido realizar esta investigación



INDICE GENERAL

RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN.....	1
HIPÓTESIS	3
OBJETIVOS.....	4
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO	5
1. Marco Conceptual	6
1.1. Síndrome De Burnout	6
1.2. Satisfacción Laboral.....	12
2. Análisis de los antecedentes investigativos.....	17
2.1. A Nivel Local.....	17
2.2. A Nivel Internacional.....	18
CAPÍTULO II METODOLOGÍA	19
1. Problema De Investigación	20
1.1. Enunciado Del Problema	20
1.2. Descripción	20
1.3. Justificación del Problema.....	22
2. Técnicas, Instrumentos y Materiales de Verificación.....	23
2.1. Técnicas:	23
2.2. Instrumento:	23
3. Campo de Verificación.....	26
3.1. Ubicación Espacial.....	26
3.2. Ubicación Temporal.....	26
3.3. Unidades de Estudio	26
4. Estrategias de Recolección de Datos.....	27

4.1. Organización.....	27
4.2. Recursos.....	27
4.3. Validación de Instrumento.....	27
4.4. Criterios para el manejo de resultados.....	28
CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	29
1. Resultados.....	30
2. Discusión.....	43
CONCLUSIONES.....	48
RECOMENDACIONES.....	49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	50
ANEXOS.....	54
Anexo 1 Ficha de toma de datos	
Anexo 2 Instrumentos	
Anexo 3 Consentimiento informado	

INDICE DE TABLAS

Tabla N°. 1	Edad de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa	30
Tabla N°. 2	Sexo de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa	31
Tabla N°. 3	Horario de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa _____	32
Tabla N°. 4	Tiempo de trabajo de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa _____	33
Tabla N°. 5	Agotamiento emocional de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa _____	34
Tabla N°. 6	Falta de realización personal de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa _____	35
Tabla N°. 7	Despersonalización de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa _____	36
Tabla N°. 8	Síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa _____	37
Tabla N°. 9	Satisfacción general según la dimensión intrínsecos en los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa _____	38
Tabla N°. 10	Satisfacción general según la dimensión extrínseco en los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa _____	39
Tabla N°. 11	Satisfacción general en los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa _____	40
Tabla N°. 12	Relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de transporte publico de Arequipa _____	41

INDICE DE FIGURAS

Figura N°. 1	Edad de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa	30
Figura N°. 2	Sexo de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa	31
Figura N°. 3	Horario de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa _____	32
Figura N°. 4	Tiempo de trabajo de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa _____	33
Figura N°. 5	Agotamiento emocional de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa _____	34
Figura N°. 6	Falta de realización personal de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa _____	35
Figura N°. 7	Despersonalización de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa _____	36
Figura N°. 8	Síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa _____	37
Figura N°. 9	Satisfacción general según la dimensión intrínsecos en los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa _____	38
Figura N°. 10	Satisfacción general según la dimensión extrínseco en los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa _____	39
Figura N°. 11	Satisfacción general en los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa _____	40
Figura N°. 12	Relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de transporte público de Arequipa _____	42

RESUMEN

Antecedentes: El síndrome de Burnout o síndrome de agotamiento laboral es un trastorno caracterizado por el estrés laboral crónico, que afecta la calidad de vida del trabajador, exponiéndolo a las consecuencias nocivas de su padecimiento llegando al agotamiento emocional el cual está dado por la insatisfacción de realizar su trabajo y esto se presenta en todos los grupos ocupacionales. El área de estudio a la empresa de transporte público de la ciudad de Arequipa puede ser de riesgo de este síndrome, debido a que los trabajadores están expuestos a diversos estresores, así como inadecuadas condiciones laborales.

Objetivo: Determinar la Asociación entre Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en Trabajadores de una Empresa de Transporte público de la ciudad de Arequipa.

Métodos: Se encuestaron a 80 trabajadores de la Empresa de transporte público de la ciudad de Arequipa. Se muestran resultados mediante estadística descriptiva y se comparan variables mediante prueba chi cuadrado. El estudio se desarrolló en el año 2019, el nivel de investigación fue relacional analítico, porque se buscó la relación entre la Satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout.

Resultados: Las características sociodemográficas de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa indican que el 43.8% de los trabajadores tienen entre 20 a 30 años, en la distribución por género se observó que el 92.5% eran varones y el 7.5% trabajadoras mujeres. En cuanto a las características laborales, el 82.5% cumple con jornadas de trabajo entre 14-18 horas diarias, mientras que el 12.5% de los trabajadores laboran entre 9-13 horas diarias. El tiempo de trabajo en el 60.0% es de 2 a 10 años, un 6.3% llevan trabajando periodos entre 21-30 años. En cuanto a la evaluación del agotamiento emocional, el 42.5% de los trabajadores tienen un nivel alto de agotamiento emocional, mientras que el 32.5% de los trabajadores tienen agotamiento emocional bajo. Un 42.5% tienen un nivel intermedio en la falta de realización personal, mientras que el 45.0% de los trabajadores tienen falta de realización personal baja. El 63.8% de los trabajadores tienen un grado de despersonalización alto, mientras que el 12.5% de los trabajadores tienen despersonalización baja. El 8.8% de los trabajadores presentan Síndrome de Burnout y el 91.3% de los trabajadores no presentaron este síndrome. Un 67.5% de los trabajadores se encuentran laboralmente insatisfechos, mientras que el 32.5% de los trabajadores están satisfechos laboralmente.

Conclusión: Los resultados concluyen en que el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral presento relación estadística significativa y que el 85.7% de los trabajadores de la Empresa de Transporte público de la ciudad de Arequipa con Síndrome de Burnout se encuentran insatisfechos laboralmente.

PALABRAS CLAVE: Síndrome de Burnout, Satisfacción Laboral, trabajadores, empresa Transporte público.



ABSTRACT

Background: Burnout syndrome or job exhaustion syndrome is a disorder characterized by chronic job stress, which affects the quality of life of the worker, exposing him to the harmful consequences of his condition, reaching emotional exhaustion which is given by the dissatisfaction of perform their work and this is present in all occupational groups. The study area of the public transport company of the city of Arequipa may be at risk of this syndrome, because the workers are exposed to various stressors, as well as inadequate working conditions.

Objective: To determine the Association between Burnout Syndrome and Job Satisfaction in Workers of a Public Transportation Company in the city of Arequipa.

Methods: 80 workers of the public transport company of the city of Arequipa were surveyed. Results are shown using descriptive statistics and variables are compared using the chi-square test. The study was developed in 2019, the level of research was relational-analytic, because the relationship between Job Satisfaction and Burnout Syndrome was sought.

Results: The sociodemographic characteristics of the workers of the urban transport company of Arequipa indicate that 43.8% of the workers are between 20 and 30 years old, in the distribution by gender it was observed that 92.5% were men and 7.5% were women workers. . Regarding labor characteristics, 82.5% comply with working hours between 14-18 hours a day, while 12.5% of workers work between 9-13 hours a day. The working time in 60.0% is from 2 to 10 years, 6.3% have been working for periods between 21-30 years. Regarding the evaluation of emotional exhaustion, 42.5% of workers have a high level of emotional exhaustion, while 32.5% of workers have low emotional exhaustion. 42.5% have an intermediate level in the lack of personal fulfillment, while 45.0% of the workers have low personal fulfillment. 63.8% of workers have a high degree of depersonalization, while 12.5% of workers have low depersonalization. 8.8% of workers have Burnout Syndrome and 91.3% of workers did not have this syndrome. 67.5% of the workers are job dissatisfied, while 32.5% of the workers are job satisfied.

Conclusion: The results conclude that Burnout Syndrome and job satisfaction present a significant statistical relationship and that 85.7% of the workers of the Public Transportation Company of the city of Arequipa with Burnout Syndrome are unsatisfied with their work.

KEY WORDS: Burnout Syndrome, Job Satisfaction, workers, public transport company.

INTRODUCCIÓN

El síndrome de Burnout o síndrome de agotamiento laboral es un trastorno que surge como respuesta prolongada a estrés, llegando al agotamiento emocional el cual está dado por la insatisfacción de realizar su trabajo, la fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido (1).

Maslach y Jackson en el año de 1981 definieron al síndrome de Burnout como un trastorno que surge como respuesta al estrés laboral crónico que lleva al que lo padece a vivir emocionalmente agotado, con despersonalización y reducida realización personal (2,3,4,5).

En cuanto a las consecuencias de este síndrome en las personas, existe evidencia que las personas padecen múltiple sintomatología, se relatan los síntomas emocionales, los síntomas cognitivos, síntomas conductuales, síntomas Sociales y síntomas psicósomáticos (6). Cabe mencionar que, en el campo laboral, se debe diagnosticar a tiempo el síndrome para evitar el deterioro del trabajador, siendo el examen ocupacional, una buena oportunidad, ya que en Perú debido a la Ley de Seguridad y Salud en el trabajo (7), los instrumentos para estas evaluaciones están al alcance y la metodología no es complicada (8,9).

El síndrome de desgaste se presenta con frecuencia en trabajadores que tienen contacto con usuarios o clientes, este síndrome explica el proceso de deterioro en su calidad de trabajo debido a experiencias de agotamiento, decepción y pérdida de interés por su trabajo (10).

Una de las dificultades que se presentan en salud ocupacional es el rechazo de los propios trabajadores a diagnósticos sobre exposición a riesgos psicosociales y sobre su salud mental por temor a la estigmatización o discriminación (11).

Uno de los inconvenientes sociales con el establecimiento diagnóstico del Síndrome de Burnout está relacionadas con los prejuicios que genera este diagnóstico dado que existen grupos de trabajo y empleadores que consideran este padecimiento de este síndrome como un motivo de cese inmediato de la actividad laboral (12).

La satisfacción laboral, entendida como un estado emocional positivo o placentero tiene relación con las expectativas de poner en juego las habilidades personales con el puesto de trabajo, con aspectos económicos, de realización personal y con las características intrínsecas del trabajo. Las investigaciones realizadas en Perú determinan que el grado de satisfacción varía en función con la jerarquía del puesto de trabajo así se observa menor satisfacción en los de puestos de menor jerarquía y el tiempo de servicios en el que se ha encontrado que la satisfacción laboral decrece a partir de la primera década de trabajo (10).

En esta atmósfera social es importante poder establecer las asociaciones con otras entidades patológicas o características del trabajador que nos permitan alertar oportunamente los casos ante los cuales podría estar sufriendo un Síndrome de Burnout. Es por esta razón que se plantea en el presente trabajo hacer una investigación sobre el padecimiento de Burnout en los trabajadores paralelamente al levantamiento del diagnóstico de la satisfacción laboral. Por último, se consideró como área de estudio a la empresa de transporte público de la ciudad de Arequipa, dada a la magnitud de factores psicosociales en las cuales los trabajadores desarrollan sus actividades cada día (13,14).



HIPÓTESIS

Dado que la carga laboral y sus características influyen en la satisfacción laboral

Es probable que exista relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción Laboral en los trabajadores de una empresa Transporte público de la ciudad de Arequipa.

OBJETIVOS

Objetivo general

- Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Transporte público de la ciudad de Arequipa.

Objetivos específicos

- Determinar el nivel de Síndrome de Burnout en los trabajadores de una empresa de transporte público de la ciudad de Arequipa.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de transporte público.



CAPÍTULO I
MARCO TEÓRICO

1. Marco Conceptual

1.1. Síndrome De Burnout

1.1.1. Definición de Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout es una respuesta al estrés crónico en el trabajo con consecuencias negativas en la persona y en la organización. Maslach y Jackson definieron el síndrome de Burnout como una manifestación del estrés laboral en tres dimensiones: Cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) en el trato con clientes y usuarios, y dificultad para logros personales y realización personal (RP), elaborando un test "Maslach Burnout Inventory" (MBI), para identificar la presencia del síndrome de cansancio o desgaste laboral (síndrome de Burnout) (1).

1.1.2. Proceso de desarrollo del Síndrome de Burnout

El síndrome de Burnout surge como consecuencia de una repetida experiencia de acontecimientos en el entorno laboral que detonan en síntomas globales y que se da con mayor frecuencia en profesiones que brindan servicios de apoyo al público en general, Edelwich y Brodsky 1980, reconocen cuatro etapas en la instalación de este síndrome:

- Trabajador que inicia sus labores en un nuevo puesto laboral con gran expectativa.
- Falta de logros en el trabajo por diversos factores, que desencadenan el estancamiento del trabajador
- Frustración del trabajador al comprobar que no se pueden cumplir las metas trazadas.
- El trabajador presentará una etapa de apatía, sensación de falta de recursos personales para afrontar esa frustración, luego de lo cual se producen sentimientos de distanciamiento, evitación e inhibición en sus actividades laborales.
- El Síndrome de Burnout como proceso de adaptación psicológica a condiciones estresantes en el centro de trabajo conllevan a una sucesión de etapas, Cherniss, describe las siguientes fases:

- Fase de estrés: En la cual se observa un desequilibrio entre las demandas del trabajo y los recursos del trabajador para hacerle frente.
- Fase de agotamiento: Se instala sentimientos de preocupación, tensión, ansiedad, fatiga y agotamiento.
- Fase de afrontamiento: En la cual se observa cambios en la conducta y en la actitud del trabajador, trato impersonal, frío y cínico hacia sus clientes (15).

De otro lado, Farber 1984 describió 6 fases:

- Entusiasmo y dedicación
- Respuesta de ira y frustración frente a los estresores laborales
- Falta de correspondencia entre el esfuerzo y los resultados y recompensas.
- Abandono del compromiso en el trabajo
- Aumento de la vulnerabilidad del trabajador y aparición de síntomas físicos, cognitivos y emocionales.
- Agotamiento y descuido (16).

Leiter propuso en 1988, que el desequilibrio entre las demandas organizacionales y los recursos personales genera cansancio emocional en el trabajador y despersonalización y concluyen en el desarrollo de una baja realización personal (13).

1.1.3. Factores de Riesgo

1.1.3.1. Variables Individuales

Según Edelwich y Brodsky, el Burnout aparece cuando un trabajador tiene gran expectativa en su trabajo, con alto entusiasmo inicial, pero que se altera debido a la presencia de varios factores tales como la baja remuneración económica independientemente del nivel jerárquico y educación, falta de apoyo en la institución, uso inadecuado de los recursos, entre otros. A veces también surge con gran frecuencia entre profesionales con alto espíritu altruista, la formación recibida y la confrontación con la realidad laboral, también influyen factores como la carga y mayor responsabilidad familiar.

En cuanto al género de los trabajadores, existen estudios que aseguran que las mujeres son más vulnerables al desgaste profesional que los hombres, quizás

el dato se distorsiona por otras variables tales como menor libertad de decisión de la mujer en el hogar y en el trabajo entre otras (15).

1.1.3.2. Variables Sociales

Las condiciones sociales en las que viven las personas dentro y fuera del trabajo, podrían incrementar o controlar el estrés, de allí la importancia del apoyo social, de la manera como el trabajador logra la integración social.

House Identifica diversas fuentes de soporte social tales como la pareja, la familia, los vecinos, los amigos, los compañeros en el trabajo, grupos de autoayuda, entre otros (11).

1.1.3.3. Variables sociales extra-laborales.

La familia puede cumplir un importante rol en mitigar los efectos estresores de la vida cotidiana extra laboral (11).

1.1.3.4. Variables organizacionales.

El centro laboral expone al trabajador a estresores tales como:

- Demanda laboral
- Control laboral
- Entorno físico laboral
- Contenidos del puesto
- Aspectos temporales de la organización
- Inseguridad laboral
- Desempeño del rol
- Relaciones interpersonales laborales
- Desarrollo de la carrera
- Políticas y clima de la organización

En el ambiente de transporte público, es necesario analizar además los turnos laborales, como factor desencadenante de Burnout, tales como largas jornadas de trabajo, gran cantidad de horas extras, jornadas de horas indeterminadas, etc (11).

1.1.4. Dimensiones del Síndrome de Burnout

1.1.4.1. Disminución de la autorrealización personal

Se da cuando el trabajador se involucra en los problemas de la organización o de los clientes y trata de buscar una solución al problema albergando grandes expectativas, siendo estas altas las exigencias y pocos los recursos para solucionarlos, los detonantes de la frustración, que en el tiempo se convierte en pesimismo y escepticismo en el desarrollo de sus actividades laborales y si estas situaciones se viven de manera continua, hacen que el trabajador pierda paulatinamente la motivación siendo además causa de que el propio trabajador explique este fracaso profesional debido a una baja competencia profesional (17).

1.1.4.2. Cansancio emocional

Luego de que se instala la baja realización personal, el trabajador experimenta un incremento de sentimientos de agotamiento emocional, cansancio, ya que piensa que no es útil o que no puede ofrecer soluciones en su centro laboral, surgen sentimientos de insatisfacción e infelicidad, fracaso profesional y pérdida de la autoestima (17).

1.1.4.3. Despersonalización

Por último, el trabajador desarrolla actitudes pesimistas y sentimientos negativos contra los propios usuarios y clientes pudiendo llegar en algunos casos llega a la deshumanización con un trato frío, ni una relación interpersonal con el usuario, esta actitud es conocida como cinismo (17).

1.1.5. Signos y síntomas del Síndrome de Burnout

La sintomatología se presentará de manera diferente en cada trabajador, ya que dependerá de su propia personalidad y del contexto laboral en el que desarrolla sus actividades.

Los trabajadores más expuestos y con mayor riesgo son quienes no cuentan con buenas relaciones administrativas en sus instituciones, o tiene conflictos con las condiciones de su contrato, temas sindicales, inadecuados horarios, etc.

Los trabajadores más expuestos y con mayor riesgo son quienes además tienen una personalidad con tendencia a desarrollar estrés. Hernández y Gil Monte.

Los signos y síntomas incluyen (18).

1.1.5.1. Físicos

Fatiga

Problemas del sueño

Cefalea

Impotencia

Problemas gastrointestinales (18).

1.1.5.2. Emocionales:

Irritabilidad

Ansiedad

Depresión

Desesperanza (18).

1.1.5.3. Conductuales:

Agresión

Actitud defensiva

Cinismo

Abuso de sustancias (18).

1.1.5.4. Laborales:

Absentismo

Presentismo

Falta de rendimiento (18).

1.1.5.5. Relaciones interpersonales:

Pobre comunicación

Falta de concentración

Aislamiento.

Malas relaciones familiares y sociales (18).

1.1.5.6. Otras relacionadas a efectos del Síndrome de Burnout no controlado:

Abuso de psicofármacos

Abuso de alcohol

Consumo de drogas

Ideas suicidas (18).

1.1.6. Grados del Síndrome de Burnout

1.1.6.1. Primer grado:

Signos y síntomas de corta duración relacionados a agotamiento y que no se presentan con gran frecuencia, desapareciendo, cambiando de actividades tales como distracciones o hobbies (18).

1.1.6.2. Segundo grado:

Los síntomas se presentan con mayor frecuencia, con mayor duración y es más difícil controlarlos. La persona se vuelve negativa y fría con sus compañeros de trabajo y con los usuarios o clientes de su trabajo (18).

1.1.6.3. Tercer grado:

Los síntomas son muy continuos y acompañados de problemas psicológicos y físicos que pueden desencadenar en depresión, la persona además se aísla y empeora sus relaciones interpersonales, al mismo tiempo que aparecen los problemas familiares (18).

1.1.7. Estadios de evolución del Síndrome de Burnout

Se proponen cuatro estadios: Martínez, 2010

- Forma leve: En la que los síntomas físicos son vagos e inespecíficos tales como cefaleas, dolores de espaldas y lumbalgias.

- Forma moderada: En la que aparece insomnio, déficit atencional y en la concentración, tendencia a que el trabajador afectado se auto-medique.
- Forma grave: En la que aparece mayor en absentismo, rechazo del trabajador a realizar tareas, cinismo, puede además aparecer abuso de alcohol y otros psicofármacos.
- Forma extrema: En la que aparece aislamiento, crisis existencial, depresión crónica y riesgo de suicidio (11).

1.1.8. Diagnóstico del Síndrome de Burnout

El diagnóstico se corrobora al identificar la tríada sintomatología constituida por:

- Cansancio emocional.
- Despersonalización.
- Falta de realización personal.

El instrumento utilizado es el cuestionario socio demográfico MBI (Maslach Burnout Inventory). Maslach y Jackson, 1986

El MBI, es un cuestionario autoaplicable, cuenta con 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del trabajador en su contexto laboral (18).

1.2. Satisfacción Laboral

1.2.1. Aspectos generales de la Satisfacción Laboral

La satisfacción o insatisfacción laboral podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

Las actitudes son determinadas conjuntamente, por las características actuales del puesto, como por las percepciones que el trabajador de lo que deberían ser. Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones de lo que desea un empleado de su puesto de trabajo son:

- Las Necesidades.
- Los Valores.

- Rasgos Personales.

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del “debería ser” son:

- Las comparaciones sociales con otros empleados.
- Las características de los empleados anteriores.
- Los grupos de referencia.

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son:

- Retribución.
- Condiciones de trabajo.
- Supervisión.
- Compañeros.
- Contenido del puesto.
- Seguridad en el empleo.
- Oportunidades de progreso.

Además, se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere (11).

1.2.1.1. Satisfacción General

Es un indicador promedio de los sentimientos de satisfacción del trabajador frente a las distintas facetas del trabajo (11).

1.2.1.2. Satisfacción por Facetas

Grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones de trabajo, supervisión recibida, compañeros de trabajo, políticas de empresa.

La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral (11).

1.2.2. Eventos o condiciones de satisfacción laboral:

- **Satisfacción en el trabajo:** Interés intrínseco en el trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos.
- **Satisfacción del Salario:** Valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo, la equidad respecto al mismo o al método de distribución.
- **Satisfacción con las Promociones:** Oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la formación.
- **Satisfacción con el Reconocimiento:** Que incluye los elogios por la realización del trabajo, las críticas la congruencia con la propia percepción.
- **Satisfacción con los Beneficios:** Tales como pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas.
- **Satisfacción con las condiciones del trabajo:** Como el horario, los descansos, el diseño de los puestos de trabajo, la temperatura (11).

De Acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados Robbins. Consideramos que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

- Reto del trabajo.
- Sistema de recompensas justas.
- Condiciones favorables del trabajo.
- Colegas que brinden apoyo (18).

1.2.3. Tendencias Generales de Satisfacción

El grado de satisfacción o insatisfacción varía mucho de persona a persona. Sin embargo, hay ciertas tendencias generales observadas en la población.

Las determinantes más importantes son (18).

1.2.3.1. Edad

La razón por la cual la edad está asociada a nivel de satisfacción es en gran parte desconocida. Cuando la persona ingresa a la vida laboral su trabajo es algo nuevo e interesante, mientras las exigencias de la organización son aún muy bajas, lo cual produce un buen desempeño y, en consecuencia, un alto nivel de satisfacción. A medida que avanza la edad, el trabajo se vuelve más rutinario y las exigencias mayores, con lo cual decrece el desempeño y el nivel de satisfacción. A partir de los 30 años la persona tiene la oportunidad de realizar tareas más ricas, lograr mejores niveles de desempeño y un mayor nivel de satisfacción laboral. Hacia los 60 años la persona experimenta un declive de sus capacidades y un horizonte más corto de actuación, lo cual origina un mejor esfuerzo al ejecutar el trabajo. Así su desempeño decae la satisfacción baja (6).

1.2.3.2. Género

En investigaciones realizadas en Estados Unidos se ha demostrado que las mujeres se sienten contentas con su trabajo y otros demuestran lo contrario.

Algunos resultados de investigación indican que están más insatisfechas que los varones. Se sabe que les interesan aspectos del trabajo por los que el hombre no muestra ningún interés en absoluto. Por ejemplo, las mujeres con desventajas necesitaban más sentir gusto por su trabajo y tener un buen jefe en cambio, los hombres con desventajas se preocupaban más por la oportunidad de demostrar su utilidad y contar un trabajo seguro. Por otra parte, ellas sienten más interés por la calidad de las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo (1).

Es natural que haya distintas fuentes de satisfacción para quienes escogen una carrera en el mundo de los negocios y las que trabajan al fin de contribuir al ingreso familiar. Las motivaciones y las satisfacciones de las mujeres

profesionales se parecen más a los de los ejecutivos, ellas obtienen más satisfacción con su trabajo, las madres no lo consideran el principal centro de vida, pues se sienten realizadas en su papel de madre, esposa y ama de casa. Palma, S 1999 En un estudio realizado en el Perú en la ciudad de Lima Metropolitana, las diferencias por el género favorecen a la mujer quien tiene un mejor nivel de satisfacción laboral (6).

1.2.3.3. Experiencia Laboral

La misma explicación se aplica para entender la asociación entre la experiencia dentro de la empresa y el nivel de satisfacción logrado. Cuando la persona empieza a realizar cualquier trabajo le ocurre lo mismo que a un joven recién iniciado en la vida laboral. Al comienzo todo le parece nuevo e interesante, al mismo tiempo que las exigencias de la organización son leves. Por consiguiente, su desempeño es bueno y el nivel de satisfacción es alto, es decir la experiencia se comporta de la misma manera que la edad. Si el trabajador realiza cambios muy frecuentes de empleo al comienzo se sentirá muy satisfecho y poco tiempo después muy insatisfecho, lo cual lo puede llevar a cambiar nuevamente el empleo (19).

1.2.3.4. Nivel Ocupacional

Mientras más complejo es el trabajo, mayor será el nivel de satisfacción. Los trabajadores, menos tecnificados tienden a lograr un nivel más pobre de Satisfacción. Esto puede ser una consecuencia del ingreso obtenido por los trabajadores de diferente nivel ocupacional (19).

1.2.3.5. Nivel dentro de la Organización

Finalmente, la relación de la satisfacción laboral con el nivel que la persona ocupa dentro de la organización es similar a la que existe con el nivel ocupacional. Si bien el salario puede causar esta relación, hay otros factores que también intervienen. La autonomía permite concentrar el esfuerzo en aquellas actividades en las cuales uno encuentra mayor posibilidad de satisfacer las necesidades intrínsecas (1).

2. Análisis de los antecedentes investigativos

Luego de la revisión bibliográfica se han encontrado diversos estudios a nivel nacional e internacional sobre el tema de Síndrome de Burnout en diferentes profesionales, principalmente en trabajadores de salud, sin embargo, son escasos los estudios sobre satisfacción laboral y este síndrome en transporte público.

El desgaste profesional comúnmente conocido como síndrome de Burnout, se ha estudiado en diversos grupos de trabajadores, algunos ejemplos:

2.1. A Nivel Local

- **Autor:** Roman Caceres, Vanessa Haydee.

Título: Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en policías de tránsito, Arequipa. 2011.

Resumen: La Prevalencia del Síndrome de Burnout en los policías de tránsito de Arequipa en el mes de febrero del 2011 es del 5%, la satisfacción laboral del 44% y la asociación de la satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout no fue estadísticamente significativa (20).

- **Autor:** Walter Lizandro Arias Gallegos, Lucía Mendoza del Solar, María Alejandra Masías Salinas.

Título: Síndrome de Burnout en conductores de transporte de la ciudad de Arequipa.

Resumen: Este estudio presenta los niveles de síndrome de burnout que exhiben un grupo de conductores de la ciudad de Arequipa. Se tomó una muestra de 94 choferes de empresas de transporte metropolitano a quienes se les aplicó el Inventario de Burnout de Maslach, en su formato genérico. Los resultados señalan altos porcentajes de conductores afectados por niveles severos de agotamiento emocional, despersonalización y burnout. Mientras que el agotamiento emocional ($r= 0.729$) y despersonalización ($r= 0.651$) se relacionaron positiva y significativamente con el síndrome de burnout ($p < 0.01$), la baja realización personal se relaciona negativamente con estas dimensiones y de manera débil con el síndrome de burnout (6).

- **Autor:** Muñoz Najjar, Jessica Leslie.

Título: Asociación del estrés de Burnout con la satisfacción laboral en el personal médico asistencial del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa 2007.

Resumen: Existe asociación indirecta entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral; siendo la falta de realización personal la variable mayormente con las dimensiones de satisfacción laboral. La frecuencia del Síndrome de Burnout es de 34,3%, dentro de ello el cansancio o agotamiento emocional fue de 1.9%, la despersonalización 24,8%, la falta de realización personal de 18,1% (21).

2.2. A Nivel Internacional

- **Autor:** Luciana Bezerra de Souza Gianasi² Livia de Oliveira Borges.

Título: Síndrome de Burnout no Setor de Transporte de Natal.

Resumen: Reconociendo la importancia que tiene el ambiente de trabajo en la salud mental, el objetivo de este estudio fue para investigar la relación entre el síndrome de burnout y las fuentes de agotamiento físico y emocional en el sistema de transporte público urbano en la ciudad de Natal. La investigación se llevó a cabo con 412 conductores profesionales y cambistas de dos empresas. Para recoger los datos, dos cuestionarios y una forma sociodemográfica se aplicaron. El primer cuestionario, desarrollado y validado durante la investigación, evaluado las fuentes de agotamiento, mientras que el segundo cuestionario evalúa los factores del síndrome referidos. Los resultados mostraron que la prevalencia del síndrome de burnout y que la fuente principal de agotamiento emocional y físico que predice es un factor sobre los conflictos de valores y la falta de equidad en el lugar de trabajo (22).



CAPÍTULO II METODOLOGÍA

1. Problema De Investigación

1.1. Enunciado Del Problema

Asociación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de transporte público de la ciudad Arequipa – 2019.

1.2. Descripción

1.2.1. Área de Intervención o del Conocimiento

- AREA: Ciencias de la Salud.
- CAMPO: Salud ocupacional.
- LINEA: Psicología laboral.

1.2.2. Operacionalización de Variables

VARIABLES DE ESTUDIO				
VARIABLE	INDICADOR	SUB INDICADOR	CATEGORÍA	ESCALA
Variable Independiente: Síndrome de Burnout	Maslach Burnout Inventory (MBI)	Dimensiones: Cansancio o Agotamiento emocional Despersonalización Falta de realización profesional	1= Nunca 2= Algunas veces al año 3= Algunas veces al mes 4= Algunas veces a la Semana 5= Diariamente	Ordinal
Variable Dependiente: Satisfacción Laboral	Escala de Satisfacción Laboral	INTRÍNSECOS EXTRINSECO	0 Muy insatisfecho 1 Insatisfecho 2 Poco Insatisfecho 3 Neutro 4 Poco Satisfecho 5 Satisfecho 6 Muy Satisfecho	Ordinal

Características sociodemográficas:				
Edad	Fecha de nacimiento		20 a 30 años 31 a 45 años 46 años a mas	De Razón
Género	Características sexuales secundarias		Masculino Femenino	Nominal
Características laborales				
Tiempo de servicio	Cantidad de años trabajando		Años	De Razón
Tiempo de jornada laboral	Cantidad de horas que trabaja por día		Días	De Razón

1.2.2.1. Definición de las variables

A) Variable Independiente Síndrome de Burnout

Es una respuesta al Estrés laboral crónico que no ha sido satisfactoriamente manejado, provocando un estado de agotamiento mental, emocional y físico.

B) Variable Dependiente Satisfacción Laboral

Se define como un estado emocional placentero o positivo resultante de la evaluación del trabajo o las experiencias laborales, se podría decir cuan contento está el individuo con su trabajo.

1.2.3. Interrogantes Básicas

- ¿Cuál es el nivel de Síndrome de Burnout en los trabajadores de una empresa de transporte público en la ciudad de Arequipa?
- ¿Cuáles es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Transporte público de la ciudad de Arequipa?
- ¿Cuáles es la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción Laboral en los trabajadores de una empresa de Transporte público de la ciudad de Arequipa?

1.2.4. Tipo de estudio

De campo.

1.2.5. Nivel de Investigación

Investigación de nivel Relacional analítico, porque se buscó la relación entre la Satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout.

1.3. Justificación del Problema

Se consideraron los aspectos de bienestar y salud laboral a la hora de evaluar la eficacia y eficiencia de una determinada organización, pues el estado físico y mental tiene repercusiones sobre su organización. El síndrome de Burnout lleva a un progresivo agotamiento físico y mental, además de una falta de motivación por el trabajo absoluta por las tareas realizadas, y en especial, por importantes cambios de comportamiento en quienes lo padecen. Este cambio de actitud, relacionado generalmente con "malos modales" hacia los demás o con un trato desagradable, es una de las características clave para identificar un caso de Burnout. Este síndrome suele darse con mayor frecuencia en aquellos puestos de trabajo relacionados con atención a terceros, como docentes, personal sanitario o personas que trabajan en atención al cliente y puede llegar a ser motivo de baja laboral, ya que llega un momento en que el empleado se encuentra física y mentalmente incapacitado para desarrollar su trabajo (1).

El trabajo realizado hasta el momento es actual porque no se han encontrado trabajos que determinan la asociación del Síndrome de Burnout con la satisfacción laboral en trabajadores de una Empresa de transporte público de Arequipa, por lo que podría servir de base para comparar investigaciones futuras.

Tiene Relevancia Científica ya que estudios internacionales han evidenciado una alta incidencia del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en trabajadores no asistenciales lo cual justifica el profundizar en esta patología.

Por último, la presente propuesta tiene relevancia práctica ya que permite identificar los problemas del estrés laboral y cómo influye sobre la satisfacción laboral en los trabajadores de Transporte público en la ciudad de Arequipa, y así se pueda establecer grupos de trabajo eficientes y eficaces, lo cual redunda en su Relevancia Social.

2. Técnicas, Instrumentos y Materiales de Verificación.

2.1. Técnicas:

En la presente investigación se aplicó la técnica de encuesta en su modalidad de cuestionarios.

2.2. Instrumento:

Se utilizó dos instrumentos lógicos (ver anexos):

- Escala de Maslach Burnout Inventory MBI
- Encuesta de Satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall

2.2.1. Escala de Burnout de Maslach (MBI)

Es un cuestionario creado para analizar el síndrome de Burnout a través de tres escalas: Despersonalización Cansancio emocional y Autorrealización.

A.1.- El Cansancio emocional se refiere a los sentimientos de agotamiento debido a las relaciones

La subescala de agotamiento emocional, consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.

A.2.- Despersonalización referida a las respuestas insensibles del profesional hacia los usuarios del servicio que presenta.

La subescala de despersonalización. Estuvo formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.

A.3.- Autorrealización personal, referida a los sentimientos de competencia y de logro de éxitos en el trabajo.

La subescala de realización personal se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48 (19).

2.2.1.1. Valoración

a) Agotamiento Emocional (AE):

Bajo < 19

Intermedio 19-26

Alto > o igual a 27

b) Despersonalización (D):

Bajo Grado < 6

Medio 6-9

Alto > 10

c) Realización Personal (RA):

Bajo 0- 30

Intermedio 34-39

Superior > o igual a 4

Preguntas correspondientes a cada escala:

Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.

Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad:

1 = Nunca.

2 = Algunas veces al año.

3 = Algunas veces al mes.

4 = Algunas veces a la semana.

5 = Diariamente.

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome. (Anexo 2) (8).

Baremo global

Catgoria	Puntaje
Presencia de estrés (SI)	De 34 a 99 puntos
Ausencia de estrés (NO)	De 1 a 33 puntos

Fuente: Carlin, (8).

2.2.2. Escala de satisfacción General Wall, Cook y Warr

a) S. intrínsecos < 32.74 Insatisfecho

> 32.74 Satisfecho

b) S. Extrínseco < 38.22 Insatisfecho

> 38.23 Satisfecho

c) S. General < 70.53 Insatisfecho

> 70.53 Satisfecho

Donde la tabla indica diferentes grados de satisfacción:

0= Muy insatisfecho

1= Insatisfecho

2= Poco insatisfecho

3= Neutro

4= Poco satisfecho

5= Satisfecho

6= Muy satisfecho (19).

3. Campo de Verificación

3.1. Ubicación Espacial

La Investigación se realizó en una Empresa de Transporte público de la ciudad de Arequipa, cuyo su confidencialidad se reserva por acuerdo con la empresa.

3.2. Ubicación Temporal

Se trató de una investigación coyuntural prospectiva, debido a que se tomó los datos de las encuestas que realizamos al personal de la empresa de transporte público que se realizó en el año 2019.

3.3. Unidades de Estudio

Personal de la Empresa de transporte público de la ciudad de Arequipa

3.3.1. Universo o Población

Constituido por 123 personas que trabajan en Transporte público de la ciudad.

3.3.2. Muestra

Muestra no probabilística, de tipo censal, conformada por toda la población.

3.3.3. Criterios de inclusión

- Personal Choferes.
- Personal Cobradores.

3.3.4. Criterios de Exclusión

- Personal que se encuentra de licencia o de vacaciones durante la realización del estudio.
- Personal que no acepte participar en el estudio.
- Fichas de encuestas mal llenadas o incompletas.

4. Estrategias de Recolección de Datos

4.1. Organización

- Se solicitó autorización del propietario de la empresa para la realización de la investigación.
- Se conversó personalmente con el personal tanto choferes como cobradores, explicando sobre el trabajo y se solicitó su participación voluntaria en la investigación.
- Antes de aplicar el instrumento diseñado se recabó la firma de cada trabajador en el consentimiento informado
- Se aplicó el instrumento diseñado para este estudio impreso con instrucciones para el correcto llenado.
- Una vez recolectados, se volcaron los datos en una base de datos para su análisis e interpretación.

4.2. Recursos

4.2.1. Recursos Humanos

- El Investigador.
- Un Asesor estadístico.

4.2.2. Materiales

- 123 fichas de investigación
- Diverso Material de escritorio
- Una Computadora personal con programas procesadoras de texto, base de datos y software estadístico.

4.2.3. Recursos Financieros

Autofinanciado

4.3. Validación de Instrumento

- Escala de Maslach Burnout Inventory (MBI)

Gil-Monte PR. Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout

Inventory General Survey General (8).

- Encuesta de Satisfacción laboral propuesta por Warr, Cook y Wall, creada para evaluar satisfacción intrínseca (SI) y satisfacción Extrínseca (SE) ambos medidos desde un enfoque actitudinal (23).

4.4. Criterios para el manejo de resultados

4.4.1. Plan de Procesamiento

Los datos registrados fueron codificados y tabulados para su análisis e interpretación.

Se trabajó con el total de la población accesible conocida

4.4.2. Plan de análisis

- Se empleó estadística descriptiva con distribución de frecuencias
- Se realizó relaciones entre variable síndrome de Burnout y la satisfacción laboral
- Se realizó las pruebas de Chi cuadrado.



CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. Resultados

Tabla N°. 1

Edad de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa

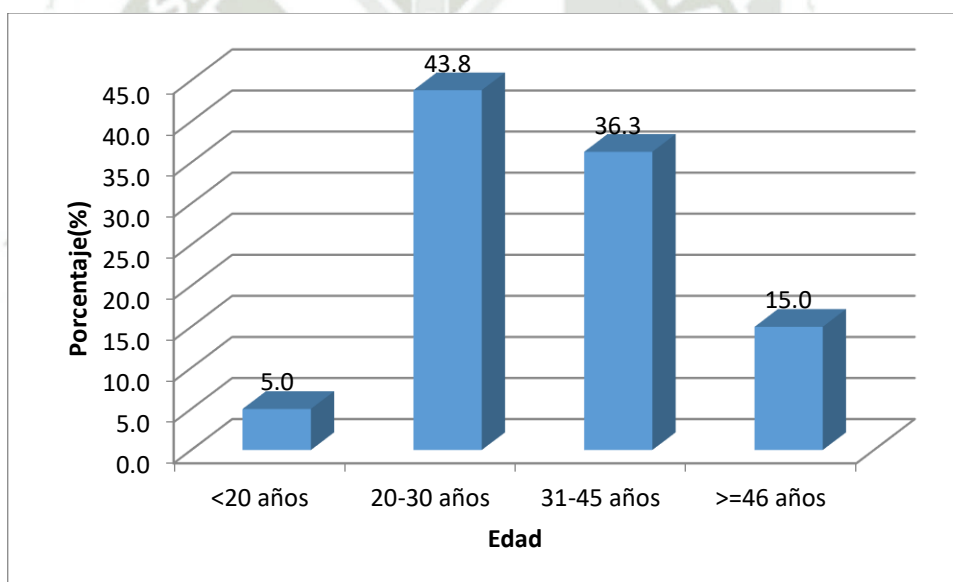
Edad	N°.	%
<20 años	4	5.0
20-30 años	35	43.8
31-45 años	29	36.3
>=46 años	12	15.0
Total	80	100

Fuente: Matriz de datos

La Tabla N°. 1 muestra que el 43.8% de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa, tienen entre 20 a 30 años, mientras que el 5% de los trabajadores son menores de 20 años.

Figura N°. 1

Edad de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa



Fuente: Matriz de datos

Tabla N°. 2

Sexo de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa

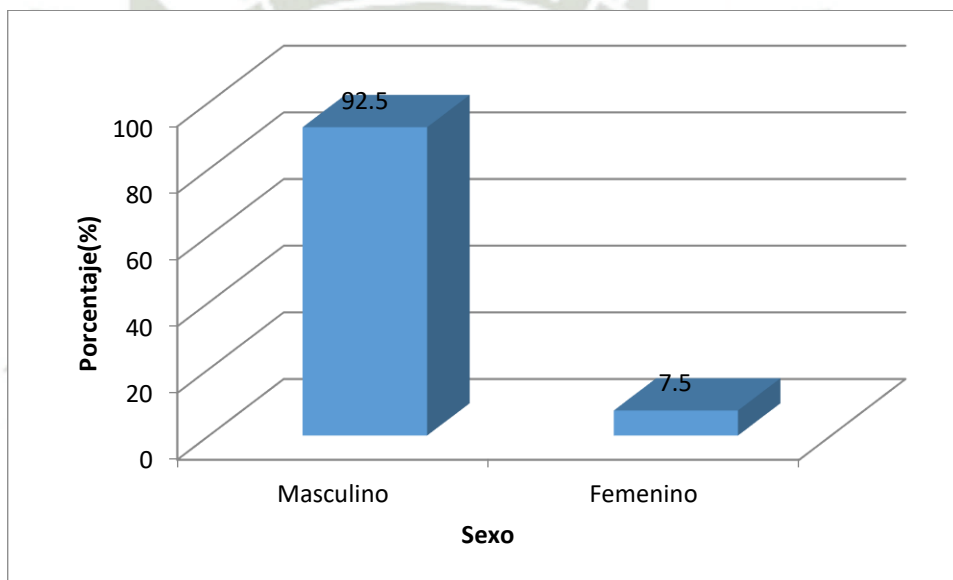
Sexo	N°.	%
Masculino	74	92.5
Femenino	6	7.5
Total	80	100

Fuente: Matriz de datos

La Tabla N°. 2 muestra que el 92.5% de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa son hombres, mientras que el 7.5% de los trabajadores son mujeres.

Figura N°. 2

Sexo de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa



Fuente: Matriz de datos

Tabla N°. 3

Horario de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa

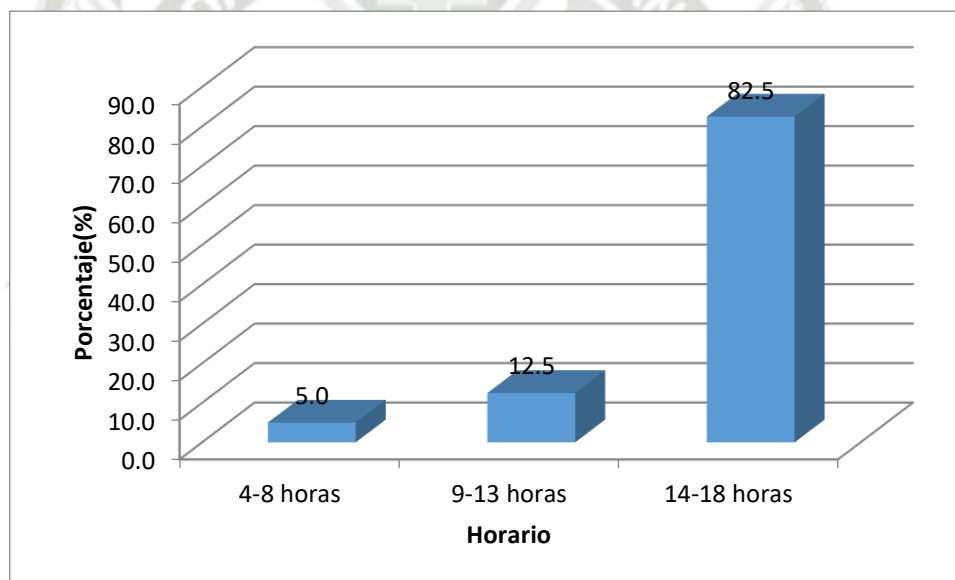
Horas diarias	N°.	%
4-8 horas	4	5.0
9-13 horas	10	12.5
14-18 horas	66	82.5
Total	80	100

Fuente: Matriz de datos

La Tabla N°. 3 muestra que el 82.5% de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa trabajan entre 14-18 horas diarias, mientras que el 12.5% de los trabajadores laboran entre 9-13 horas diarias.

Figura N°. 3

Horario de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa



Fuente: Matriz de datos

Tabla N°. 4

Tiempo de trabajo de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa

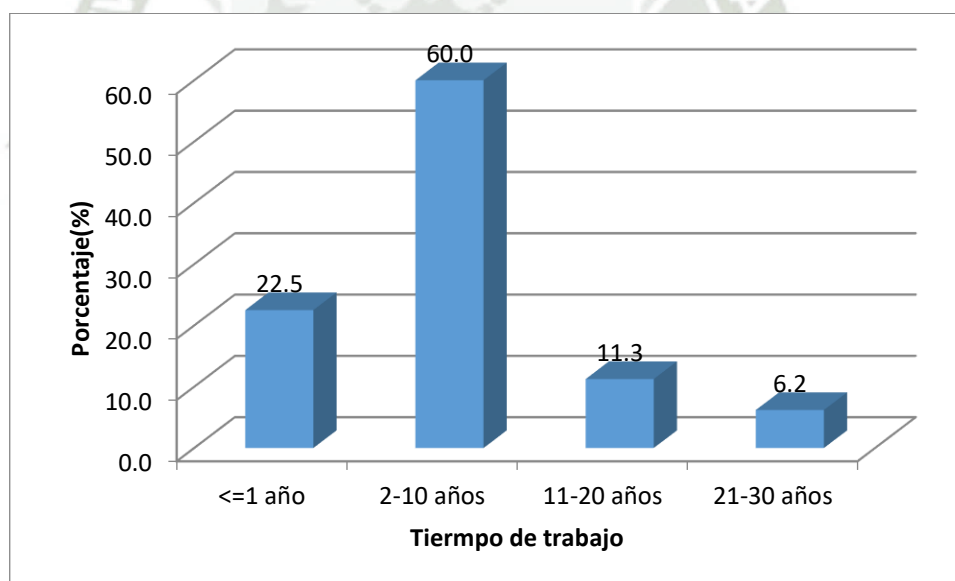
Tiempo de trabajo	N°.	%
<=1 año	18	22.5
2-10 años	48	60.0
11-20 años	9	11.3
21-30 años	5	6.3
Total	80	100

Fuente: Matriz de datos

La Tabla N°. 4 muestra que el 60.0% de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa laboran desde hace 2-10 años, mientras que el 6.3% de los trabajadores labora desde hace 21-30 años.

Figura N°. 4

Tiempo de trabajo de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa



Fuente: Matriz de datos

Tabla N°. 5

Agotamiento emocional de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa

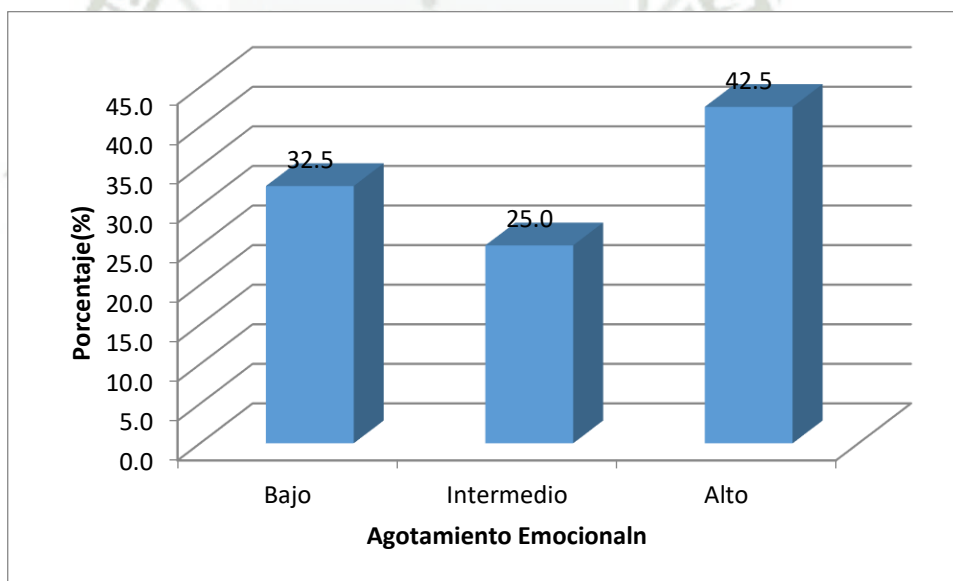
Agotamiento Emocional	N°.	%
Bajo	26	32.5
Intermedio	20	25.0
Alto	34	42.5
Total	80	100

Fuente: Matriz de datos

La Tabla N°. 5 muestra que el 42.5% de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa tienen un agotamiento emocional alto, mientras que el 32.5% de los trabajadores tienen agotamiento emocional bajo.

Figura N°. 5

Agotamiento emocional de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa



Fuente: Matriz de datos

Tabla N°. 6

Falta de realización personal de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa

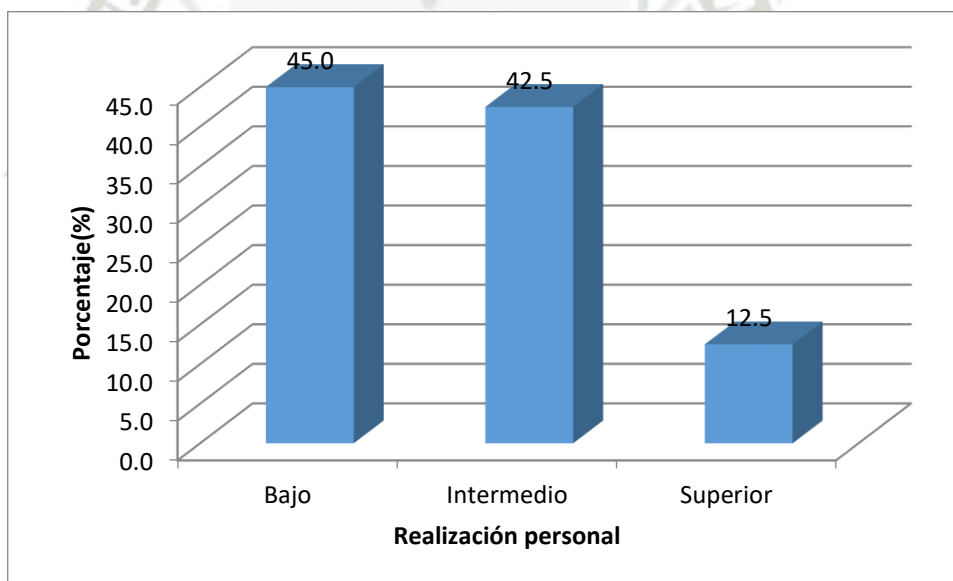
Falta de realización Personal	N°.	%
Bajo	36	45.0
Intermedio	34	42.5
Superior	10	12.5
Total	80	100

Fuente: Matriz de datos

La Tabla N°. 6 muestra que el 42.5% de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa tienen un nivel intermedio en la falta de realización personal, mientras que el 45.0% de los trabajadores tienen falta de realización personal baja.

Figura N°. 6

Falta de realización personal de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa



Fuente: Matriz de datos

Tabla N°. 7

Despersonalización de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa

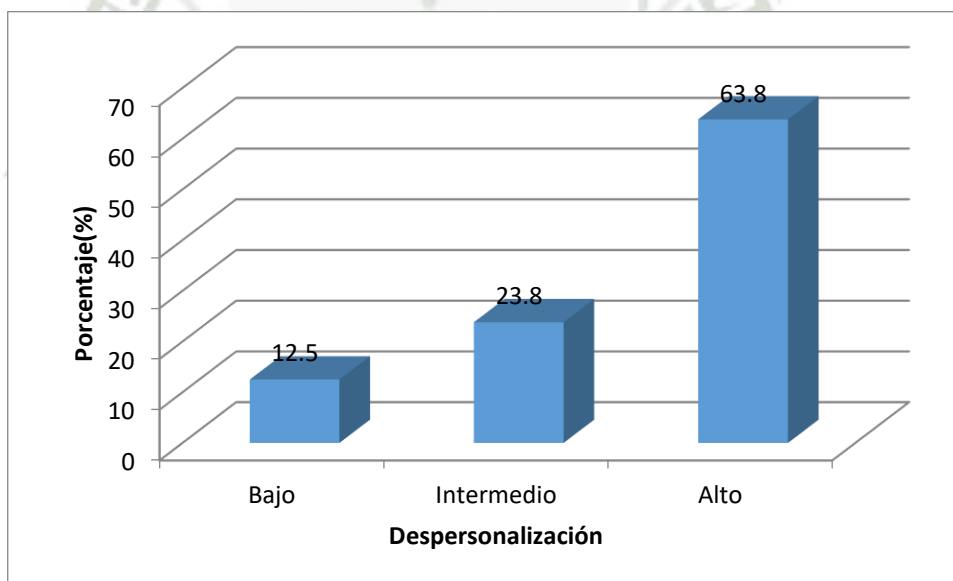
Despersonalización	N°.	%
Bajo	10	12.5
Intermedio	19	23.8
Alto	51	63.8
Total	80	100

Fuente: Matriz de datos

La Tabla N°. 7 muestra que el 63.8% de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa tienen un grado de despersonalización alto, mientras que el 12.5% de los trabajadores tienen despersonalización baja.

Figura N°. 7

Despersonalización de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa



Fuente: Matriz de datos

Tabla N°. 8

Síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa

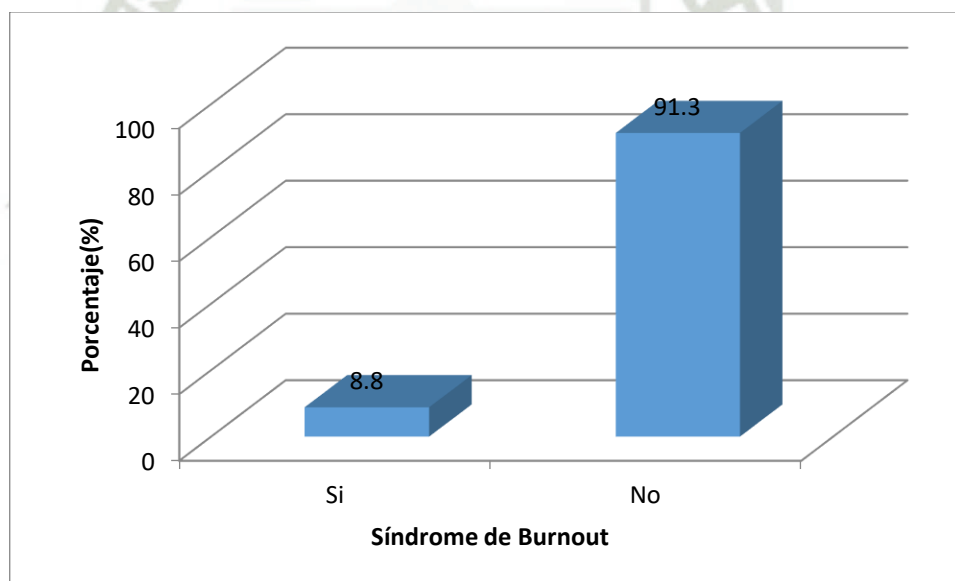
Síndrome Burnout	N°.	%
Si	7	8.8
No	73	91.3
Total	80	100

Fuente: Matriz de datos

La Tabla N°. 8 muestra que el 91.3% de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa no presentan Síndrome de Burnout, mientras que el 8.8% de los trabajadores presentan Síndrome de Burnout.

Figura N°. 8

Síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa



Fuente: Matriz de datos

Tabla N°. 9

Satisfacción general según la dimensión intrínsecos en los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa

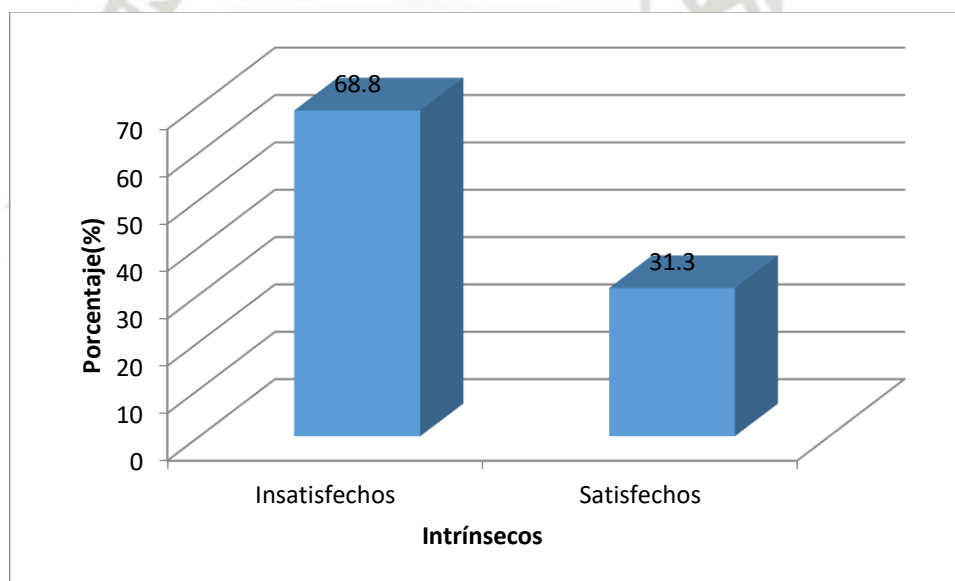
Intrínsecos	N°.	%
Insatisfechos	55	68.8
Satisfechos	25	31.3
Total	80	100

Fuente: Matriz de datos

La tabla N°. 9, muestra que el 68.8% de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa, presentan una insatisfacción general en cuanto a la dimensión intrínsecos y el 31.3% de ellos se encuentran satisfechos.

Figura N°. 9

Satisfacción general según la dimensión intrínsecos en los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa



Fuente: Matriz de datos

Tabla N°. 10

Satisfacción general según la dimensión extrínseco en los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa

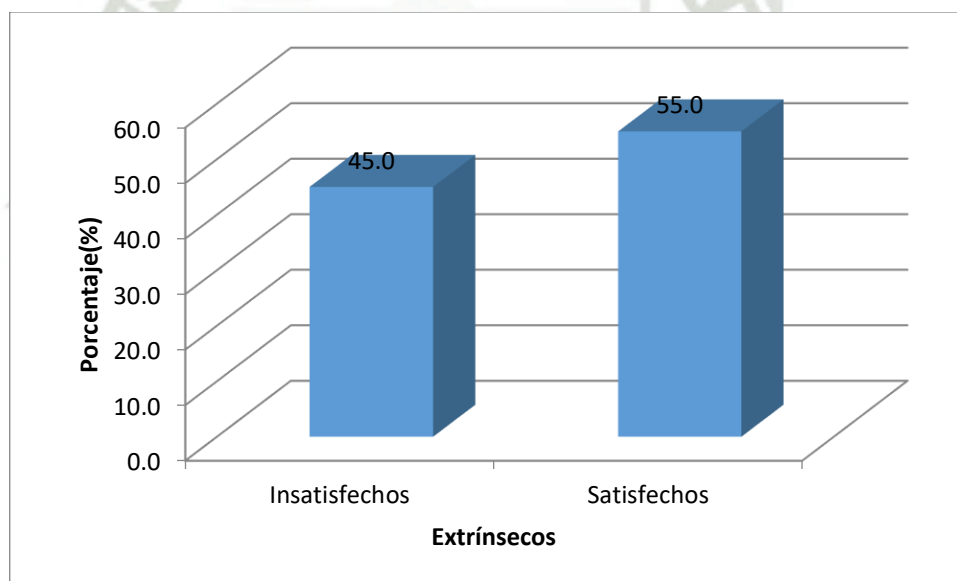
Extrínsecos	N°.	%
Insatisfechos	36	45.0
Satisfechos	44	55.0
Total	80	100

Fuente: Matriz de datos

La tabla N°. 10, muestra que el 45.0% de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa, presentan una insatisfacción general en cuanto a la dimensión extrínsecos y el 55.5% de ellos se encuentran satisfechos.

Figura N°. 10

Satisfacción general según la dimensión extrínseco en los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa



Fuente: Matriz de datos

Tabla N°. 11

Satisfacción general en los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa

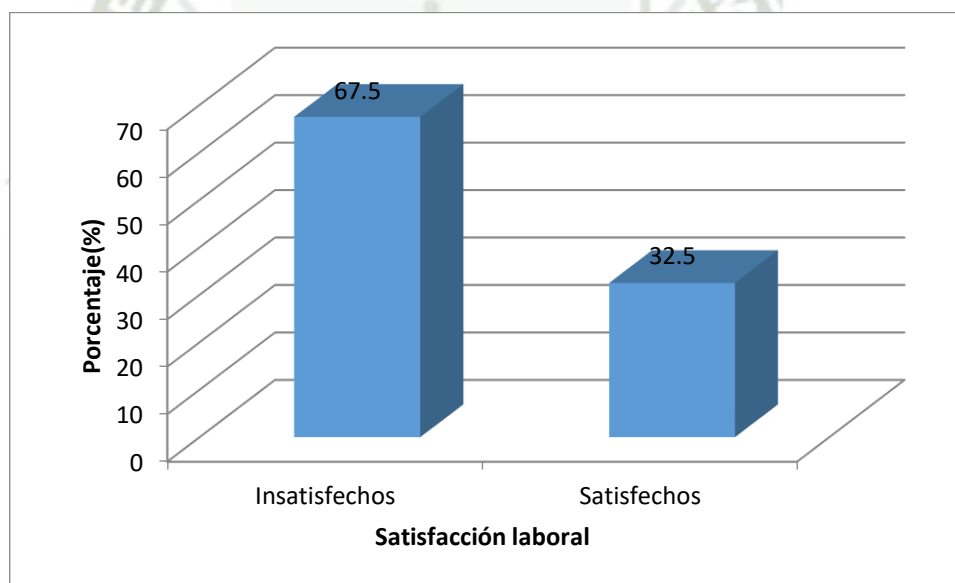
Satisfacción Laboral	N°.	%
Insatisfechos	54	67.5
Satisfechos	26	32.5
Total	80	100

Fuente: Matriz de datos

La Tabla N°. 11 muestra que el 67.5% de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa se encuentran laboralmente insatisfechos, mientras que el 32.5% de los trabajadores están satisfechos laboralmente.

Figura N°. 11

Satisfacción general en los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa



Fuente: Matriz de datos

Tabla N°. 12

Relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de transporte publico de Arequipa

Satisfacción Laboral	Síndrome de Burnout				TOTAL	
	Si		No		N°.	%
	N°.	%	N°.	%		
Insatisfechos	6	85.7	48	65.7	54	67.5
Satisfechos	1	14.3	25	34.3	26	32.5
Total	7	8.8	73	91.3	80	100

$X^2=10.96$ $p < 0.05$ $p = 0.048$

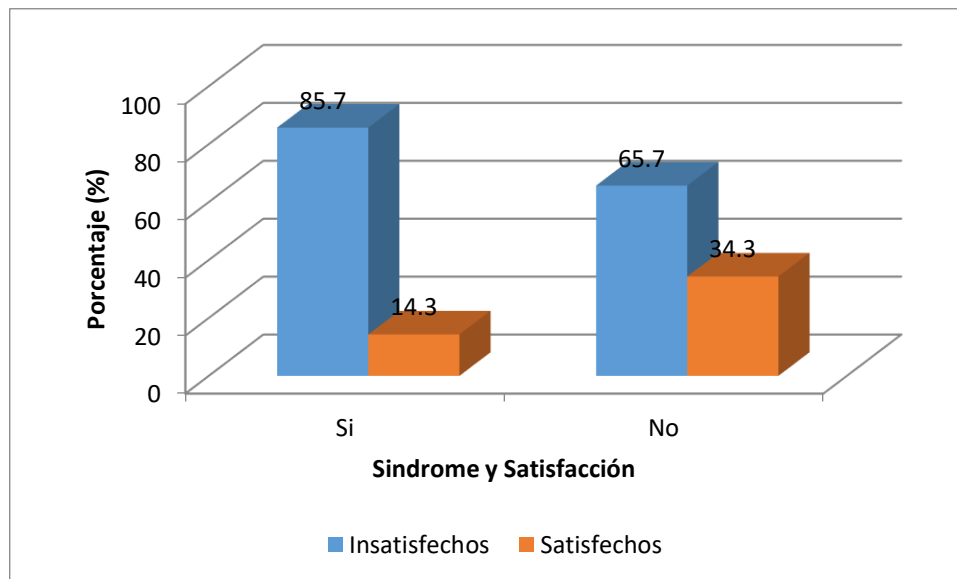
Fuente: Matriz de datos

La tabla N°. 12, según la prueba de chi cuadrado para proporciones ($X^2=10.96$) se muestra que el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral presentaron relación estadística significativa ($P<0.05$).

Así mismo, se muestra que el 85.7% de los trabajadores con Síndrome de Burnout se encuentran insatisfechos laboralmente, mientras que el 34.3% de los trabajadores que no presentan Síndrome de Burnout están satisfechos.

Figura N°. 12

Relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de transporte público de Arequipa



Fuente: Matriz de datos

2. Discusión

El presente estudio se realizó para determinar la asociación del síndrome de Burnout con la satisfacción laboral en los trabajadores de transporte público de la Ciudad de Arequipa.

Se desarrolló el estudio en trabajadores de transporte público, porque representan un sector que constantemente está expuesto a factores estresantes y gran carga mental, así un estudio realizado en Chile, se encontró que los niveles de Burnout en conductores del transporte público estudiados fueron altos, confirmando la importancia de la salud mental de los conductores del transporte público de Santiago de Chile (24).

Los resultados del presente estudio determinaron que, en cuanto a las características sociodemográficas de los trabajadores de la empresa de transporte público de la Ciudad de Arequipa, son jóvenes principalmente los que trabajan en este rubro, 43.8% tenían entre 20 a 30 años, mientras que el 5% de los trabajadores eran menores de 20 años. Estos resultados coinciden con la población económicamente activa de Perú, que en su mayoría es joven (25).

Se evidenció en la muestra estudiada de trabajadores de empresa de transporte público de Arequipa, que había hombres y mujeres desempeñando el mismo rol, a predominio de los varones, así el 92.5% de los trabajadores era varones y el 7.5% son mujeres. Este hallazgo coincide con los reportados por un grupo de investigadores de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, quienes encuestaron a 132 conductores sobre sus condiciones laborales y comportamientos en salud, en quienes se evidenció que el 97% de conductores eran de sexo masculino y solo el 3% eran mujeres (1).

En cuanto a las características laborales, se observó que los trabajadores tienen largos turnos de trabajo que sobrepasan las 8 horas, así se encontró que el 82.5% de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa trabajan entre 14 a 18 horas diarias, solo un 12.5% tienen turnos entre 9 a 13 horas diarias.

Los resultados coinciden con los obtenidos en el estudio: “Condiciones laborales y comportamientos en salud de los conductores de una empresa de transporte público del cono norte de Lima”, en el que se encontró que el 26,5% trabaja más de 12 horas diarias (26).

Un hallazgo de nuestro estudio se relaciona con la sobrecarga de horas de trabajo, en el que se encontró que el 82.5% de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa trabajan entre 14 a 18 horas diarias, siendo excesiva esa carga, esta situación

debe analizarse en las empresas de transporte, ya que son los conductores de vehículos de transporte, por el trabajo que desempeñan pueden causar daños a terceros.

Entre las características laborales se encontró que el 62.8% de los participantes del estudio llevaban menos de cinco años trabajando como choferes, 19.1% entre 5 y 10 años y el 18.1% trabajaban en ese rol por más de 10 años. Nuestros resultados se acercan a los encontrados por Walter Lizandro Arias Gallegos, Lucía Mendoza del Solar y María Alejandra Masías Salinas, quienes en el año 2013 en el estudio Síndrome de Burnout en conductores de transporte público de la ciudad de Arequipa, señalaron que el 60.0% de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa laboran desde hace 2-10 años, mientras que el 6.3% de los trabajadores labora desde hace 21-30 años (19).

En la investigación se propuso analizar dos principales variables, por un lado, se analiza la frecuencia de síndrome de Burnout en los trabajadores de transporte público de la Ciudad de Arequipa y por otro lado el nivel de satisfacción laboral. Se priorizó el tema de Síndrome de Burnout y la asociación con la satisfacción laboral debido a que existe evidencia que las características del trabajo y del entorno laboral podrían ser considerados como factores de riesgos psicosociales. Así, Taylor y Dorn, concluyen que las características del trabajo de transporte público, produce deterioro de la salud de sus trabajadores y que puede exponerlos a mayor cantidad de accidentes de tránsito (27).

La Organización Mundial de la Salud OMS alerta también sobre el riesgo de exponer a terceros cuando un trabajador con Síndrome de Burnout no es atendido y persiste en trabajar con deterioro de la calidad de su trabajo. La OMS dice: “Este trastorno ha tomado tanta importancia que la OMS lo ha catalogado como un riesgo laboral, esta afección implica casi siempre a profesionales que requieren un contacto directo con las personas y que tienen una filosofía humanística del trabajo; pero por desgracia no sólo afecta al personal que lo padece; sino que secundariamente afecta también a los usuarios que son atendidos por los que lo sufren dicha afección” (28).

Los resultados del presente estudio determinan que el 42.5% de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa tienen un agotamiento emocional alto, mientras que el 32.5% de los trabajadores tienen agotamiento emocional bajo. Estos hallazgos se pueden explicar debido a que las condiciones en las que trabajan los choferes en nuestro país no son las más adecuadas y llevarían a agotamiento emocional, el mismo que hace referencia a la sensación que tendría el trabajador de sobre esfuerzo físico y emocional pero también a la pérdida de recursos emocionales (29).

En un estudio sobre condiciones laborales y comportamientos en salud de los conductores de una empresa de transporte público del cono norte de Lima, se encontró que efectivamente los choferes están expuestos a diversos riesgos, por ejemplo, un estudio desarrollado entre choferes en Lima, identificó que estaban expuestos a agentes: Están expuestos a agentes físicos como ruido 99,2%, alérgenos como humo 98,5%, los choferes no tienen adecuados comportamientos en salud, el 59% no duerme las 8 horas, el 38,6% no realizaban alguna actividad física, el 14,4% fuma y el 53,8% considera que su alimentación no es saludable, en el mismo estudio se concluyó que los choferes tenían problemas de salud debido a esta falta de gestión de hábitos saludables, siendo los principales “la hipertensión arterial 12,9%, dolor lumbar 49,2%, presencia de varices 20,5% y el 53% manifestaron que su trabajo les ocasiona tensión emocional” (26).

Las condiciones inadecuadas de trabajo en el transporte público en el país, tales como el trabajo informal, las pistas en mal estado, caos vehicular, contaminación ambiental exposición a excesivo ruido, maniobras de manejo inseguras, constantes reclamos de los pasajeros, salarios mínimos, criminalidad, entre otros, determina que los trabajadores de transporte se adapten simplemente a estas nuevas demandas psicológicas con deterioro de su salud mental. El síndrome de Burnout es un trastorno adaptativo, en el cual el que lo padece presenta un inadecuado afrontamiento de las demandas psicológicas del trabajo, al ser un cuadro crónico, el resultado a la larga es la alteración de la calidad de vida del paciente y disminución de la calidad de su trabajo y siendo el transporte una actividad laboral en la que se traslada a muchas personas diariamente, un trabajador que padece este síndrome exponer su vida y la de sus pasajeros, de allí la importancia de prevenir, diagnosticar y tratar a tiempo a estos trabajadores (30).

En nuestros resultados observamos que el 42.5% de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa tienen un nivel intermedio en la falta de realización personal y un 63.8% de los trabajadores tienen un grado de despersonalización alto. La despersonalización identifica comportamientos y actitudes negativas como insensibilidad, cinismo e incluso agresividad hacia los otros, es así que, se evidencia en el día a día que tanto los choferes como los cobradores de transporte público tienen constantemente este tipo de actitudes (12).

Nuestro estudio también evidencia en los trabajadores baja realización personal que conlleva a una valoración negativa de su trabajo y coincide con la literatura sobre el tema

Estos resultados podrían explicarse por la constante exposición a situaciones estresantes en las cuales el chofer y el cobrador no tienen posibilidades de intervención para revertir estas situaciones cuyas consecuencias son la despersonalización de estos trabajadores que ocasiona insensibilidad, cinismo e incluso agresividad hacia los otros, etc. En el artículo “Síndrome de Burnout y patrones de comportamiento ante tráfico en conductores llevado a cabo en conductores de ruta interprovincial” de la Libertad en Perú, señala que las características desencadenantes de estrés en el conductor de autobús son: “presión del tiempo, frustración por la incapacidad para atender plenamente a los pasajeros, horarios de trabajo por turnos rotatorios que causan problemas familiares, polución, ruidos y las congestiones de tráfico son factores que desencadenan conductas de ansiedad” (29).

En nuestros resultados se evidenció que el 8.8% de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa presentan Síndrome de Burnout.

En el estudio realizado por Arias y colaboradores, luego de un estudio con 94 choferes de cuatro empresas de transporte metropolitano con la aplicación del Inventario de Burnout de Maslach, en su formato genérico encontraron altos porcentajes de conductores con niveles severos de agotamiento emocional, despersonalización y burnout, además Arias encontró que el agotamiento emocional y la despersonalización se relacionaron positiva y significativamente con el síndrome de burnout (19).

En una investigación desarrollada en Chile para analizar los riesgos psicosociales en Conductores de Transporte de Carga y pasajeros Urbanos e interurbanos se señala que existe una alta prevalencia de exposición a estos factores de riesgo laborales específicos, que afectan la productividad, incrementan el ausentismo, presentismo, enfermedades profesionales y accidentes del trabajo (31).

En cuanto a satisfacción laboral, en el presente estudio se determinó que el 67.5% de los trabajadores de la empresa de transporte urbano de Arequipa se encuentran laboralmente insatisfechos, solo la tercera parte están satisfechos laboralmente. Al someter estos resultados mediante la prueba estadística de chi cuadrado para proporciones se obtuvo que una relación estadísticamente significativa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral, por lo que se concluyó que el 85.7% de los trabajadores con Síndrome de Burnout se encuentran insatisfechos laboralmente.

La evidencia bibliográfica actual demuestra que la problemática de los accidentes de tránsito es un grave problema de salud pública y que se relaciona con el comportamiento humano del conductor en un 72%, y que por ello se hace de vital importancia la evaluación psicológica con la finalidad de seleccionar a los conductores que reúnan los procesos cognitivos y emocionales ya que estos serán los que determinen que el conductor evalúe riesgos, manifieste una conducta social responsable (32), y cumpla con la normativa nacional (33).

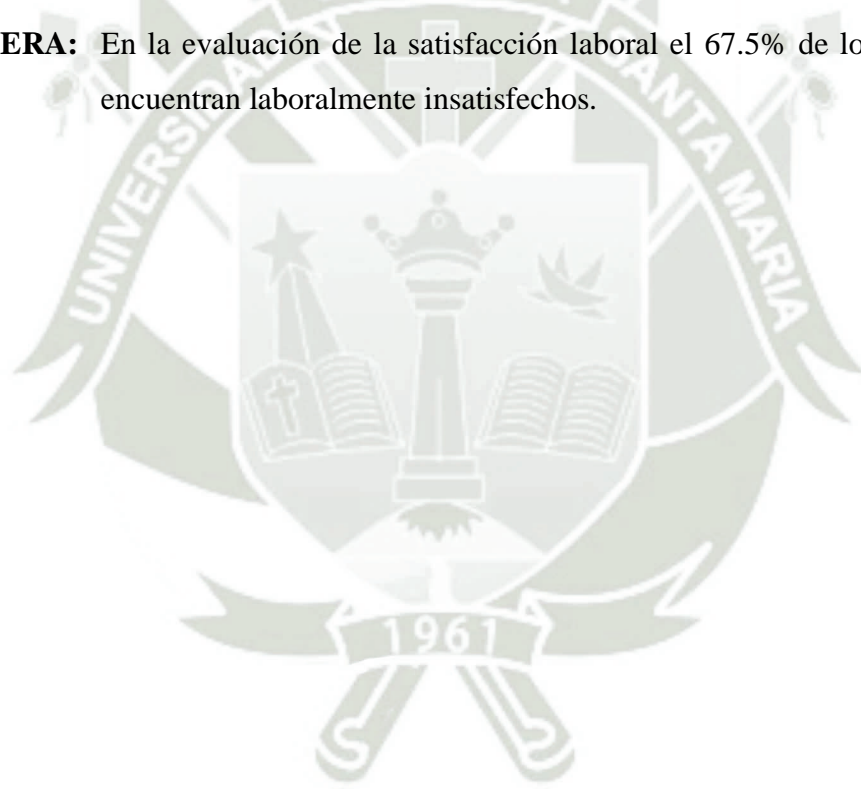


CONCLUSIONES

PRIMERA: Existe relación estadísticamente significativa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral, por lo tanto se comprobó la hipótesis planteada.

SEGUNDA: En la evaluación del agotamiento emocional, el 42.5% de los trabajadores tienen un nivel alto de agotamiento emocional. En la evaluación de la realización personal, el 45.0% de los trabajadores tienen un grado de despersonalización bajo. En la evaluación de la despersonalización, el 63.8% de los trabajadores tienen un grado de despersonalización alto. El 8.8% de los trabajadores presentan Síndrome de Burnout.

TERCERA: En la evaluación de la satisfacción laboral el 67.5% de los trabajadores se encuentran laboralmente insatisfechos.



RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Se recomienda el director de la empresa de transporte público, implementar programas (charlas motivacionales, dinámicas, conversaciones grupales) para incrementar la satisfacción laboral en empresas de transporte público.
- SEGUNDA:** Se sugiere el director de la empresa de transporte público, efectuar actividades destinadas a concientizar a los trabajadores sobre la importancia de los exámenes ocupacionales incluidas las evaluaciones para descartar síndrome de Burnout.
- TERCERA:** Se recomienda al director de la empresa de transporte público implementar programas de prevención de riesgos laborales y abordaje oportuno e integral para los trabajadores con síndrome de desgaste laboral.
- CUARTA:** Se recomienda al director de la empresa de transporte público ,llevar a cabo actividades destinadas a concientizar en los trabajadores referido a la importancia de mantener un buen estado de salud mental.
- QUINTA:** Se recomienda a investigadores que deseen realizar estudios similares o complementarios, que integren diferentes tipos de poblaciones para poder observar los diferentes contextos respecto al síndrome de burnout y la satisfacción laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

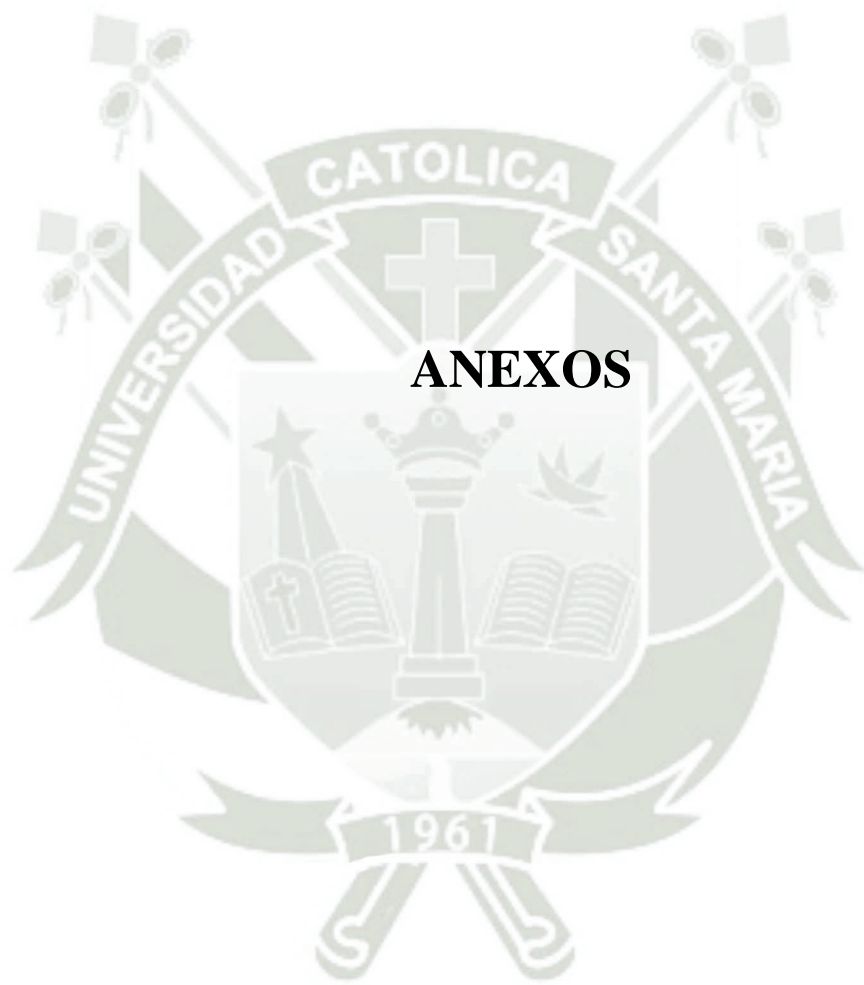
1. Alegre Baca, Renzo Constantino. Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en capacitadores de una empresa de call center de Lima Metropolitana. Universidad San Ignacio de Loyola: [Tesis para optar el título Profesional Licenciado en Psicología]; 2017 Disponible en: <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/3336>.
2. Lomas Púa, Roni. Satisfacción laboral y su relación con la productividad en los trabajadores de la municipalidad distrital de Buenos aires Universidad César Vallejo: [Tesis Para Obtener El Grado Académico De Maestro En Gestión Pública]; 2017 Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12891>.
3. Malander Nancy Marlene. Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Secundario. Cienc Trab. 2016; 18(57): 177-182 Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492016000300177&lng=es.
4. Unamuno Mariana Laura. Relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral en docentes de Educación Primaria Argentina: [Tesis para optar el título Profesional Licenciado en Psicología]; 2015 Disponible en: <https://repositorio.uade.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/3921/Unamuno.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
5. Quispe Aquino Norma. Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En La Asociación Para El Desarrollo Empresarial En Apurímac [Tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas].Andahuaylas, Perú; 2015 Disponible en: <https://1library.co/document/y92325wz-organizacional-satisfacci%C3%B3n-laboral-asociaci%C3%B3n-desarrollo-empresarial-apur%C3%ADmac-andahuaylas.html>.
6. Del Solar, Lucía Mendoza; Gallegos, Walter Lizandro Arias; Salinas, María Alejandra Masías. Síndrome de burnout en conductores de transporte público de la ciudad de Arequipa. Revista peruana de psicología y trabajo social. 2017; 2(2): 111-122 Disponible en: https://www.uigv.edu.pe/fileadmin/facultades/psicologia/documentos/revista_4_2013_2_Completa.pdf#page=111.
7. Figueroa Ferraz, Hugo. Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral en profesional de enfermera. Revista anual de Psicología. Psicógena. 2012; 24.

8. Carlin, Maicon. El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*. 2010; 26(1): 169-180 Disponible en: <https://revistas.um.es/analesps/article/view/92171>.
9. Brenninkmeijer, V., Van Yperen, N. How to conduct research on burnout: advantages and disadvantages of a unidimensional approach in burnout research. *Occupational and environmental medicine*. 2003; 60(1): i16-i20 Disponible en: https://oem.bmj.com/content/60/suppl_1/i16?int_source=trendmd&int_medium=cpc&int_campaign=usage-042019.
10. Concepción, Sandra Isabel Salazar; De Los Santos, Elaine Catherine Pereda. Síndrome de burnout y patrones de comportamiento ante tráfico en conductores. *Revista de Psicología (Trujillo)*. 2010; 12: 141-169 Disponible en: <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/revpsi/article/view/623>.
11. Pérez, Anabella Martínez. El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*. 2010;(112): 42-80.
12. Bosquet Marisa. Quemados (El Síndrome de Burnout) Qué es y cómo superarlo. Ed. Paidós. 2008.
13. Maslach, C. y Leiter, M. P. Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology*. 2008; 93(3): 498 Disponible en: <https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2F0021-9010.93.3.498>.
14. Ramírez, Tulio; D'Aubeterre, María Eugenia. Los niveles de satisfacción laboral del maestro venezolano diez años después(1996-2006). *Investigación y postgrado*. 2013; 22(2): 57-86.
15. Edelwich, Jerry; Brodsky, Archie. Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions New York: Human Sciences Press; 1980.
16. Farber, Barry A. Stress and burnout in suburban teachers. *The Journal of Educational Research*. 1984; 77(6): 325-331.
17. Gutiérrez Aceves G, Celis López M, Moreno Jiménez S, Farias Serratos F, Suárez Campos J. Síndrome de burnout. *Arch Neurocienc*. 2006; 11(4): 305-309.
18. Zuger A. Dissatisfaction with medical practice. *The New England Journal of Medicine*. 2004; 1(350): 69-75.
19. Arias Gallegos Walter Lizandro, Mendoza del Solar Lucía y Masías Salinas María Alejandra. Síndrome de Burnout en conductores de transporte público de la ciudad de

- Arequipa. Revista de Peruana de Psicología y Trabajo Social. Revista de Peruana de Psicología y Trabajo Social. 2013; 2(2): 111-122.
20. Caceres Roman, Haydee Vanessa. Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en policías de tránsito [Tesis para optar el título profesional de Médico- cirujano en la Universidad Arequipa]; 2011.
21. Muñoz Najjar, Jessica Leslie. Asociación del estrés de Burnout con la satisfacción laboral en el personal médico asistencial del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa 2007 [Tesis para optar el título profesional de Médico- cirujano en la Universidad Católica Santa María].
22. Gianasi, Luciana Bezerra De Souza; Borges, Livia De Oliveira. Síndrome De Burnout No Setor De Transporte De Natal. Psicologia: teoria e pesquisa. 2009; 25: 297-305 Disponible en: <https://www.scielo.br/j/ptp/a/zngrNHmyWTRynf8XGJGVGYc/abstract/?lang=pt>.
23. Warr, Peter; Cook, John; Wall, Toby. Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. Journal of occupational Psychology. 1979; 52(2): 129-148.
24. Olivares Faúndez Víctor E, Jélvez Wilke Carolina, Mena Miranda Luis, Lavarello Salinas Julio. Estudios sobre Burnout y Carga Mental en Conductores del Transporte Público de Chile (Transantiago). Cienc Trab. 2013 Diciembre; 48(15): 173-178.
25. Instituto Nacional de estadística e informática. Población en edad de trabajar. [Online].; 2020. Available from: <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/ocupacion-y-vivienda/>.
26. Mallma-Acuña Alexandra, Rivera-Yngunza Katherine, Rodas-Simbron Keykko y Farro-Peñ Gianina. Condiciones laborales y comportamientos en salud de los conductores de una empresa de transporte público del cono norte de Lima. Enfermería Herediana. 2013; 6(2) Disponible en: <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RENH/article/view/1799>.
27. Taylor AH, Dorn L. Stress, fatigue, health, and risk of road traffic accidents among professional drivers: The contribution of physical inactivity. Annu Rev Publ Health. 2006; 27: 371-391.
28. Organización Mundial de la Salud OMS. La OMS reconoce como enfermedad el burnout o “síndrome de estar quemado”. [Online].; 2022. Available from:

<http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>.

29. Salazar S, Pereda. Síndrome de burnout y patrones de comportamiento ante tráfico en conductores. Rev. Psicol. 2010; 12: 141-169.
30. Zuger A. Dissatisfaction with medical practice. N Engl J Med. 2004; 1(350): 69-75.
31. Silva Helia, et al. Riesgos psicosociales en Conductores de Transporte de Carga y pasajeros Urbanos e interurbanos. Ciencia & Trabajo. 2014; 50(16): 67/74.
32. Livia José, Ortiz Mafalda, Rodríguez Stefania. La evaluación psicológica del conductor de vehículos motorizados: preocupación para la salud pública y la psicología en el Perú. Cátedra Villarreal, revista científica de la Universidad Nacional Federico Villarreal 2015. 2015; 1(3) Disponible en: <http://www.rppsicometria.com.pe/catedra/index.php/rcv/article/view/88/58>.
33. Ministerio de Transportes y Comunicaciones del Perú. Resolución Directoral 13674-2007. [Online].; 2007. Available from: <https://portal.mtc.gob.pe/transportes/terrestre/licencias/documentos/RESOLUCION%20DIRECTORAL1%20N%C2%BA%2013674-2007-MTC-15.pdf>.
34. Gutiérrez Aceves G, Celis López M, Moreno Jiménez S, Farias Serratos F, Suárez Campos J. Síndrome de burnout. Arch Neurocién. 2006; 11(4): 305-309.
35. Pérez, Anabella Martínez. El Síndrome De Burnout. Evolución Conceptual Y Estado Actual De La Cuestion. Vivat Academia. 2010;(112): 42-80.
36. Gil-Monte, Pedro R.; García-Juesas, Juan Antonio; Hernández, Marcos Caro. Influencia de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería. Revista Interamericana de Psicología. 2008; 42(1): 113-118 Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/284/28442112.pdf>.
37. Farber, Barry A. Stress and burnout in suburban teachers. The Journal of Educational Research. 1984; 77(6): 325-331.



Anexo 1

Ficha de toma de datos

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

PREGUNTAS	RESPUESTAS
Edad	<20 años 20-30 años 31-45 años >=46 años
Género	Masculino Femenino

1. CARACTERÍSTICAS LABORALES

PREGUNTAS	RESPUESTAS
Tiempo de trabajo en años	<=1 año 2-10 años 11-20 años 21-30 años
Jornada laboral diaria en horas	4-8 horas 9-12 horas 13-18 horas

Anexo 2

Instrumentos

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

Las 22 frases, que se exponen a continuación, se relacionan con los sentimientos que usted encuentra en su trabajo. Lea cada frase y responda anotando la frecuencia con que usted haya tenido ese sentimiento de acuerdo con la escala siguiente:

1 = Nunca

2 = Algunas veces al año

3 = Algunas veces al mes

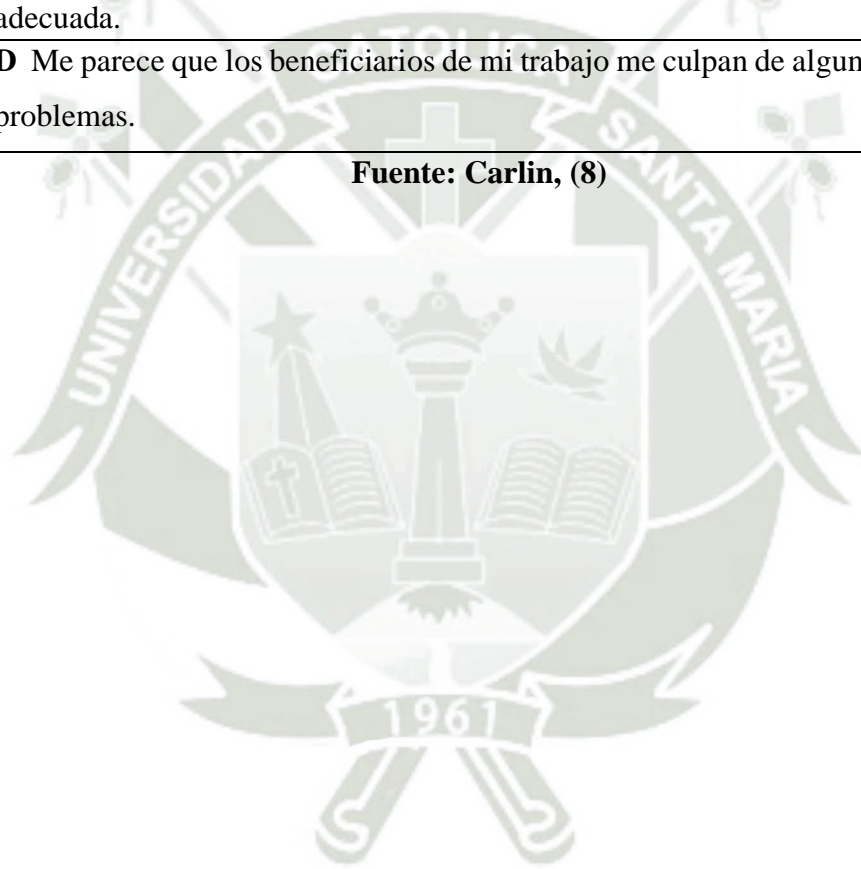
4 = Algunas veces a la semana

5 = Diariamente

1	AE Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.	
2	AE Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	
3	AE Cuando me levanto en la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	
4	RP Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	
5	D Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mi como si fuesen objetos impersonales.	
6	AE Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	
7	RP Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atende	
8	AE Siento que mi trabajo me está desgastando.	
9	RP Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	
10	D Siento que me he hecho más duro con la gente.	
11	D Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	
12	RP Me siento muy enérgico en mi trabajo.	
13	AE Me siento frustrado por el trabajo.	
14	AE Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	

15	D Siento que realmente no me importa lo que los ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	
16	AE Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	
17	RP Siento que puedo crear un clima agradable en mi trabajo.	
18	RP Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	
19	RP Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	AE Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	
21	RP Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	
22	D Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	

Fuente: Carlin, (8)



ESCALA DE SATISFACCION GENERAL

0	1	2	3	4	5	6
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Poco Insatisfecho	Neutro	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

Según la tabla anterior, señale en la columna dcha. su **grado de satisfacción** con los siguientes aspectos.

Si alguno no se corresponde exactamente, por favor asócielo con la condición más semejante de su puesto.

1. Condiciones del lugar de trabajo (espacio, higiene, ambiente)	
2. Autonomía para elegir el propio modo de trabajo	
3. Compañeros de trabajo	
4. Reconocimiento general por el trabajo (de usuarios, compañeros, mando)	
5. Supervisor inmediato.	
6. Importancia de la tarea y responsabilidad asignada	
7. Salario adecuado.	
8. Posibilidad de utilizar las propias capacidades profesionales	
9. La relación general entre trabajadores y supervisores.	
10. Posibilidades de progreso o promoción	
11. El modo en que se gestiona el centro como organización.	
12. Atención a las sugerencias realizadas	
13. Horario de trabajo	
14. Variedad de tareas que se realizan en el trabajo	
15. Estabilidad en el empleo	
16. Oferta formativa para aprender, mejorar en el trabajo o compartir conocimientos	
17. Y de forma general, como calificas tu satisfacción laboral	

Fuente: Wall, Cook y War, (23).

Anexo 3

Consentimiento informado

Queremos invitarle cordialmente a participar en una investigación denominada: “Asociación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de transporte público de la ciudad Arequipa – 2019”. La investigación tiene como objetivo determinar la relación entre satisfacción laboral y síndrome de Burnout en trabajadores de transporte público de Arequipa.

Solicitamos a usted su colaboración en el llenado de ficha y cuestionario, los cuales son de carácter anónimo y confidencial.

Participación voluntaria

Luego de terminar de revisar este consentimiento, usted es el único que decide si desea participar en el estudio. Su participación es completamente voluntaria. No hay ningún castigo o penalidad por no participar en este estudio.

Procedimientos

1. Se tomarán dos cuestionarios.

Riesgos y procedimientos para minimizar los riesgos

No existen riesgos a la salud con la toma del cuestionario.

Costos

No existe ningún costo para su participación.

Beneficios

Puede ser que no haya un beneficio inmediato para usted por participar de este estudio. Sin embargo, usted estará contribuyendo a determinar en qué medida se relaciona la satisfacción laboral y síndrome de Burnout en trabajadores de transporte público

Confidencialidad

Todos sus resultados serán tratados con la más estricta confidencialidad

Contacto

Si usted tiene alguna pregunta acerca del estudio puede comunicarse email mayshdiye.clinicentroabsi@gmail.com

SU CONSENTIMIENTO INFORMADO / AUTORIZACIÓN

Yo he tenido oportunidad de hacer preguntas, y siento que todas mis preguntas han sido contestadas.

He comprendido que mi participación es voluntaria y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Además, entiendo que estando de acuerdo de participar en este estudio estoy dando permiso para se procese la información que he respondido en los cuestionarios.

En base a la información que me han dado, estoy de acuerdo en participar en este estudio.

Nombre del trabajador /trabajadora que da su autorización DNI:	
---	--

Nombre del Investigador principal Documento de identidad	
--	--

Fecha: