

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRIA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

COHORTE 2017

Tema: “Satisfacción Laboral y Síndrome de Desgaste Profesional en conductores de las Compañías de transporte de carga extra pesada del cantón Salcedo”

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión de Talento Humano

Autora: Ingeniera Jazmina Rebeca Gavilanes Gavilanes

Director: Psicólogo Carlos Rodrigo Moreta Herrera, Magíster

Ambato – Ecuador

2020


A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano MBA., e integrado por los señores: Ingeniero Raúl Francisco Villalba Miranda MBA. y el Ingeniero Juan Gabriel Saltos Cruz Magíster, designados por la *Unidad de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas*, de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Informe Investigación con el tema: “Satisfacción Laboral y Síndrome de Desgaste Profesional en conductores de las Compañías de transporte de carga extra pesada del cantón Salcedo”, elaborado y presentado por la Ingeniera Jazmina Rebeca Gavilanes Gavilanes, para optar por el Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.



Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.

Presidente y Miembro del Tribunal



Ing. Raúl Francisco Villalba Miranda, MBA.

Miembro del Tribunal




Ing. Juan Gabriel Saltos Cruz, Mg.

Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en Trabajo de Titulación, presentado con el tema: “Satisfacción Laboral y Síndrome de Desgaste Profesional en conductores de las Compañías de transporte de carga extra pesada del cantón Salcedo”, le corresponde exclusivamente a: Ingeniera Jazmina Rebeca Gavilanes Gavilanes, Autora bajo la Dirección de Psicólogo Carlos Rodrigo Moreta Herrera, Magíster, Director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.



Ingeniera Jazmina Rebeca Gavilanes Gavilanes

c.c.: 1804878484

AUTORA



Psicólogo Carlos Rodrigo Moreta Herrera, Magíster.


c.c.: 1802732063

DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.



Ingeniera Jazmina Rebeca Gavilanes Gavilanes
c.c.180487848-4

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
A la Unidad Académica de Titulación.....	ii
Autoría del Informe de Investigación.....	iii
Derechos de Autor	iv
Índice General	v
Indices de Tablas.....	vi
Indice de Gráficos	vii
Dedicatoria.....	viii
Agradecimiento	ix
Resumen Ejecutivo	x
Executive Summary	xii
Introducción	xiv
1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	1
2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO.....	1
2.1. Área de conocimiento	1
2.2. Líneas de investigación	1
3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	1
3.1. Tiempo de ejecución	1
3.2. Financiamiento	2
3.3. Autora	2
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA	3
4.1. Definición del problema de la investigación	3
4.2. Objetivos de la investigación	4
4.3. Justificación de la investigación	5
4.4. Marco teórico referencial	8
4.5. Metodología	37
5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	43
6. CONCLUSIONES	61
7. RECOMENDACIONES	62
8. REFERENCIAS CITADAS	63
9. ANEXOS	75

Índice de Tablas

Tabla 1. Rubro de Gastos	11
Tabla 2. Instrumentos de medida Burnout	40
Tabla 3. Compañías de transporte de carga extra pesada del cantón Salcedo	48
Tabla 4. Análisis de las variables personales	52
Tabla 5. Análisis de las variables laborales.....	55
Tabla 6. Análisis descriptivo Burnout.....	60
Tabla 7. Análisis descriptivo de la salud mental.....	60
Tabla 8. Análisis descriptivo de la satisfacción laboral	61
Tabla 9. Análisis de correlación entre la satisfacción laboral, la salud mental y el Burnout...	63
Tabla 10. Modelo de predicción de la satisfacción laboral a partir del Burnout y la salud mental	67
Tabla 11. Compañía Supertrans. S.A. superioridad en transporte	86
Tabla 12. Compañía Roadboss transporte extra pesado S.A.	87
Tabla 13. Compañía de transporte extra pesado Rutas Salcedenses S.A.	88
Tabla 14. Compañía Subregional de transporte Cosutrex S.A	89
Tabla 15. Compañía de transporte pesado extrapesado internacional Transitermarg C.A.	90
Tabla 16. Compañía transporte pesado y extrapesado internancional Intermarg C.A.	91
Tabla 17. Compañía de carga extra pesada progreso salcedense trans. S.A.	92
Tabla 18. Compañía de transporte carga extra pesada Divino rey S.A.....	93

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Cronograma de actividades	11
Gráfico 2. Teoría de la Motivación e Higiene.....	22
Gráfico 3. Calidad de vida profesional	39
Gráfico 4. Representación gráfica de la distribución de los participantes del estudio según el género.....	53
Gráfico5. Representación gráfica de la distribución de los participantes del estudio según la autoidentificación étnica	53
Gráfico 6. Representación gráfica de la distribución de los participantes del estudio según el estado civil.....	54
Gráfico 7. Representación gráfica de la distribución de los participantes del estudio según la sectorización del domicilio.....	54
Gráfico 8. Representación gráfica de la distribución de los participantes del estudio según la empresa de trabajo	56
Gráfico 9. Representación gráfica de la distribución de los participantes del estudio según la formación académica.....	57
Gráfico 10. Representación gráfica de la distribución de los participantes del estudio según el tipo de contratación	57
Gráfico 11. Representación gráfica de la distribución de los participantes del estudio según los puntos en su licencia de conducir.....	57
Gráfico 12. Representación gráfica de la distribución de los participantes del estudio según la formación académica.....	58
Gráfico 13. Representación gráfica de la distribución de los participantes del estudio según la situación económica actual.....	64
Gráfico 14. Nube de puntos que evidencia la dispersión de las variables de los participantes entre el Burnout y la satisfacción laboral	65
Gráfico15. Nube de puntos que evidencia la dispersión de las variables de los participantes entre la salud mental y la satisfacción laboral	66
Gráfico 16. Modelo de predicción de la satisfacción laboral a partir del Burnout y la Salud mental	67
Gráfico 17. Efecto mediador de la salud mental en la relación del Burnout y la satisfacción laboral	68

DEDICATORIA

El presente trabajo realizado con dedicación y ahínco se lo dedico a mi abuelito Gonzalo Gavilanes que, aunque ya no esté presente desde el cielo, sé con seguridad que se sentirá orgulloso de mí.

A mis padres, Noé y Laura por ser mis ángeles terrenales y maravillosos que, gracias a su apoyo incondicional, a sus cálidos y mágicos abrazos, consejos y ánimos he logrado cumplir lo que les prometí, ¡este logro es de ustedes!

A mis hermanas Regina y Gardenia mis mejores y amigas fieles que siempre han estado a mí lado dispuestas a tenderme su mano, a mis sobrinitos Francisco e Isabella que son mi alegría e inspiración para cada día ser mejor.

Y a José mi mejor amigo e incondicional que me enseña cada día a luchar por los sueños.

Jazmina Rebeca Gavilanes Gavilanes

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme cumplir una más de mis metas en el campo académico.

A mis padres por su cariño incondicional y desmedido ya que sin ellos nada de esto hubiera sido posible.

A mi Director Psic. Rodrigo Moreta Herrera Mg. por su guía y facilitación de conocimientos para la realización de este trabajo.

Y finalmente a todos los conductores de las compañías de Transporte de carga extrapesada del cantón Salcedo por su apertura y tiempo siendo un aporte valioso para la presente investigación.

Jazmina Rebeca Gavilanes Gavilanes

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO – COHORTE 2017

TEMA: “Satisfacción Laboral y Síndrome De Desgaste Profesional en conductores de las Compañías de transporte de carga extra pesada del cantón Salcedo”

AUTOR: *Ingeniera, Jazmina Rebeca Gavilanes Gavilanes*

DIRECTOR: *Psicólogo, Carlos Rodrigo Moreta Herrera, Magíster*

FECHA: *29 de Octubre del 2019*

RESUMEN EJECUTIVO

En el presente proyecto de investigación: “Satisfacción laboral y síndrome de desgaste profesional en conductores de las Compañías de transporte de carga extra pesada del cantón Salcedo.”, está enfocado en determinar, analizar y evaluar la relación existente entre la satisfacción laboral y el síndrome de desgaste profesional en los conductores del sector de transporte de carga extra pesada del cantón Salcedo, que por medio de investigaciones exploratorias y de campo se pudo identificar el problema. De acuerdo a esto se aplicaron cuatro cuestionarios dos para cada variable y son: Maslach Burnout Inventory y GHQ28 de Goldberg para evaluar el síndrome de desgaste profesional y el CESQT y satisfacción laboral S20/23 para evaluar la variable satisfacción laboral, por medio de los cuales se levantó información que permitió realizar un análisis de correlación en el que se incluyó además la variable de salud mental dado el elemento fundamental que tiene sobre la satisfacción laboral. Para la realización de este análisis se hizo uso del Coeficiente de correlación momento-producto de Pearson (r), el mismo que permite identificar el grado de relación entre las variables. Además se realizó un análisis de regresión lineal múltiple jerárquico que muestra que el Burnout y la Salud Mental puede predecir en un 47,9% la explicación de la varianza de la Satisfacción Laboral, los valores del ANOVA muestran que la configuración del modelo guardan un ajuste adecuado ($p < ,001$) y mejora significativamente la predicción de la Satisfacción; mientras que los valores t para cada una de las variables evidencian que aportan significativamente al modelo ($p < ,001$) propiamente dicho. Finalmente se realizó un análisis de mediación dado que se presenta un potencial significativo predictor de las variables de *Burnout* y Salud mental en la Satisfacción

Laboral, por lo que se planteó identificar si en la relación de *Burnout* y Satisfacción Laboral existe un efecto indirecto o mediador ejecutado por la Salud Mental. Se verificó inicialmente la relación significativa entre el *Burnout* como variable predictora (X) y la salud mental como variable moderadora (M) con $r = -.492$; $p < .01$; de X sobre la Satisfacción laboral como variable criterio (Y) con $r = -.631$; $p < .01$; y finalmente la relación de M en Y con $r = .567$; $p < .01$. Tras lo constatado, se realiza un análisis de mediación a través del método de bootstrapping como 10000 muestras para identificar tanto el efecto directo (c) así como efecto indirecto (c') que ejercen las variables predictora y mediadora en la Satisfacción Laboral. El análisis de mediación muestra que efectivamente la salud mental tiene un efecto indirecto $\beta = -.35$; $s = .10$ [-,.58 - -.19] sobre la Satisfacción Laboral, pues este resulta ser significativo. Este efecto sumando al efecto directo (c') dan como resultado el efecto total (c) lo cual permite determinar que contextualmente la satisfacción laboral viene mediada por la salud mental. Concluyendo que a mayores niveles del síndrome de desgaste profesional mayor nivel de insatisfacción laboral.

DESCRIPTORES: SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL, SATISFACCIÓN LABORAL, SALUD MENTAL, MASLACH BURNOUT INVENTORY, CUESTIONARIO GHQ28 DE GOLDBERG, CUESTIONARIO CESQT, INSATISFACCIÓN LABORAL, ESTRÉS, AGOTAMIENTO EMOCIONAL, DESPERSONALIZACIÓN.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO – COHORTE 2017

THEME: “Job Satisfaction and Professional Wear Syndrome in drivers of transport companies of extra heavy load of the canton Salcedo”

AUTHOR: *Ingeniera, Jazmina Rebeca Gavilanes Gavilanes*

DIRECTED BY: *Psicólogo, Carlos Rodrigo Moreta Herrera, Magíster*

DATE: *October 29, 2019*

EXECUTIVE SUMMARY

In this research project he focused on determining, analyzing and evaluating the relationship between the extra-heavy cargo transport companies in the canton Salcedo.", is focused on determining, analyzing and evaluating the relationship between the occupational satisfaction and occupational wear syndrome in drivers in the extra-heavy cargo transport sector of the canton Salcedo, which through research the problem could be identified. According to this, four questionnaires were applied for each variable and are: Goldberg's Maslach Burnout Inventory and GHQ28 to evaluate professional wear syndrome and CESQT and s20/23 job satisfaction to assess the variable job satisfaction, for example means of which information was gathered that allowed a correlation analysis to be performed in which the health variable was also included given the fundamental element it has on job satisfaction. For the performance of this analysis, the Pearson Product-Moment Correlation Coefficient (r) was used, which allows to identify the degree of relationship between the variables. In addition, a hierarchical multiple linear regression analysis was performed showing that Burnout and Mental Health can predict by 47.9% the explanation of the variance of Job Satisfaction, the values aNOVA shows that the model configuration holds an appropriate fit (p. ,001) and significantly improves satisfaction prediction; whereas the t-values for each of the variables show that they contribute significantly to the model (p< ,001) itself. A mediation analysis was finally performed as there is a significant predictor potential of Burnout and Mental Health variables in Satisfaction Work, so it was considered to identify yes in Burnout's relationship and Job Satisfaction there is an indirect effect or mediator executed by Mental Health. The significant relationship between Burnout as a predictor variable (X) and mental health as a moderating variable (M) with r-,492 was initially

verified; $p < .01$; Of X on Job Satisfaction as a criterion variable (Y) with $r = .631$; $p < .01$; and finally the relationship of M in Y with $r = .567$; $p < .01$. After the fact, a mediation analysis is performed through the bootstrapping method as 10000 samples to identify both the direct effect (c) as well as indirect effect (c') exerted by the predictor and mediator variables in The Job Satisfaction. El mediation analysis shows that mental health actually has an indirect effect ? - .35; (yes, 10 , 18 - -, 19] on Job Satisfaction, as this turns out to be significant. This effect adding to the direct effect (c') result in the total effect (c) which makes it possible to determine that contextually job satisfaction is mediated by mental health. Concluding that at higher levels of professional attrition syndrome higher level of occupational dissatisfaction.

KEYWORDS: PROFESSIONAL WEAR SYNDROME, OCCUPATIONAL SATISFACTION, MENTAL HEALTH, MASLACH BURNOUT INVENTORY, GOLDBERG GHQ28 QUESTIONNAIRE, CESQT QUESTIONNAIRE, JOB DISSATISFACTION, STRESS, EMOTIONAL EXHAUSTION, DEPERSONALIZATION.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo está estructurado en seis puntos de la siguiente manera:

1. Este punto se encuentra estipulado el tema del presente proyecto de investigación.
2. En este punto se determina el área de conocimiento y la línea de investigación del presente proyecto de investigación.
3. Se detalla la información del presente proyecto de investigación en el que se especifica el tiempo de ejecución con su respectivo cronograma, el financiamiento y la información de la autora de la investigación.
4. Dentro de este apartado consta la definición del problema, objetivos y justificación del proyecto de investigación, así como los antecedentes investigativos que se refiere a información de investigaciones previas en relación al tema planteado, para lo cual se considera las conclusiones a las cuales llegaron cada una de los estudios citados, además se estableció el apartado de la fundamentación filosófica al tema. También fue necesario establecer el enfoque, la modalidad, el tipo de investigación, se estableció la población y muestra y se detalla los instrumentos de evaluación, y finalmente se procede a realizar el análisis e interpretación de los datos obtenidos.
5. Una vez realizada la sistematización de los datos se determinan en este apartado las conclusiones de los resultados obtenidos.
6. Finalmente, en este punto se realiza las respectivas recomendaciones.

Y finalmente constan los anexos en los cuales se especifica la lista de individuos objeto de estudio, los instrumentos utilizados para la evaluación y el artículo científico mismo que será publicado en una revista internacional.

1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“Satisfacción laboral y síndrome de desgaste profesional en conductores de las compañías de transporte de carga extra pesada del cantón Salcedo.”

2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO

2.1. Área de conocimiento

Según el manual del usuario del Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), publicado por la Secretaria de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT: 2011) sobre las áreas y subáreas del conocimiento de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (en inglés *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*- UNESCO, 1997), el área de conocimiento según la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE) en la que se enmarca la presente investigación es Ciencias sociales, educación comercial y derecho.

2.2. Líneas de investigación

Según Resolución: FCA-UAT-P-377-2018 con fecha 23 de noviembre del 2018, la línea de investigación según la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas es: Desarrollo humano y social integral cuyo programa de investigación se enmarca en la Inclusión e Igualdad social.

3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

3.1. Tiempo de ejecución

El presente proyecto de investigación inició el 14 de abril del 2018 y está programada su finalización para mediados de abril del 2020.

Las actividades a desarrollarse constan en el siguiente cuadro:

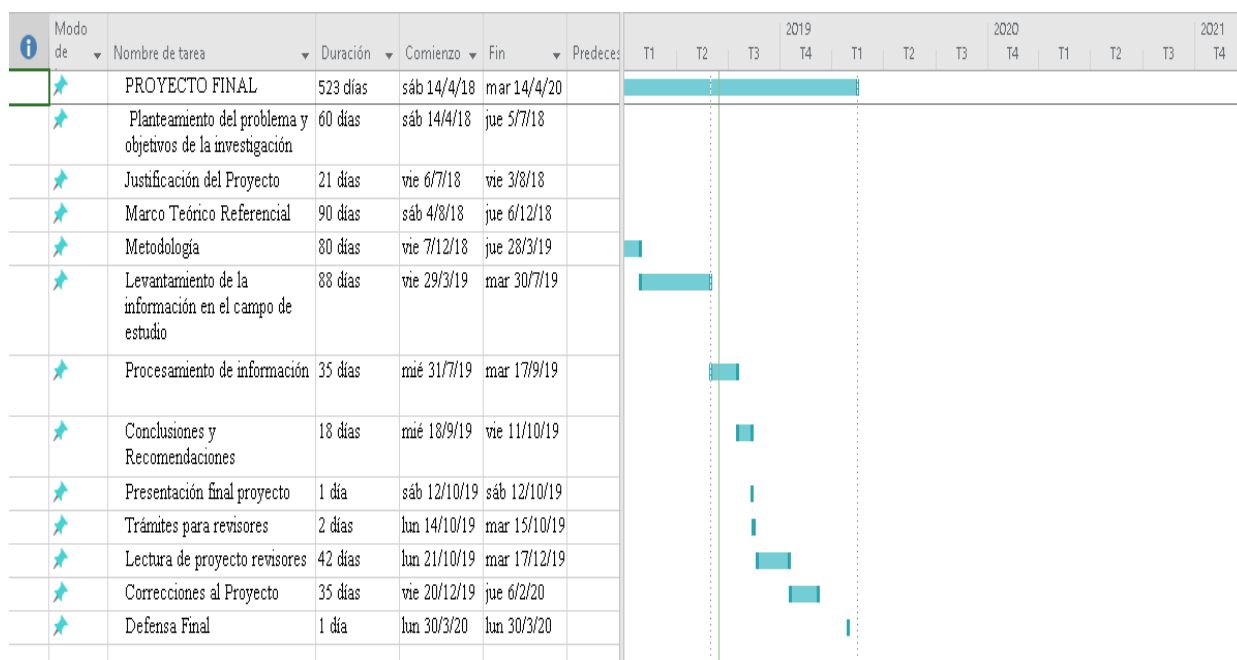


Gráfico 1. Cronograma de actividades
Elaborado por: Gavilanes (2019)

3.2. Financiamiento

El monto total que se requiere para ejecutar el presente proyecto de investigación es autofinanciado por la autora y se detalla a continuación:

Tabla 1. Rubro de Gastos

ITEM	RUBRO DE GASTOS	VALOR
1	Personal de apoyo: Estadista	200,00 USD
2	Material de escritorio	350,00 USD
3	Material Bibliográfico	200,00 USD
4	Transporte: Combustible y peajes	180,00 USD
5	Imprevistos	95,00 USD
	TOTAL USD:	1.025,00 USD

Elaborado por: Gavilanes (2019)

3.3. Autora

Nombre: Jazmina Rebeca Gavilanes Gavilanes

Grado académico:

Teléfono: (593) 0984950677 – (03) 2 779-345

Correo electrónico: rbk91gav@gmail.com

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA

4.1. Definición del problema de la investigación

En la actualidad el estrés es un término muy utilizado en todo tipo de actividad (Lámbarry, Trujillo & Cumbres 2016) manifiestan que el estrés es “una de las enfermedades laborales que más afectan a los trabajadores en todo el mundo, perjudicando su productividad y rendimiento tanto propio como de las organizaciones donde laboran, e incluso su salud física y mental” (p. 112). Tal es el caso de los conductores de transporte de carga extrapesada que están expuestos a horarios extenuantes de trabajo, sobrecarga de actividades, condiciones del entorno, factores externos negativos, entre otros en donde el estrés laboral crónico es común.

Concordando con esto, Oblitas y otros (2015) manifiestan que:

El estrés es la reacción de tensión generalizada del organismo ante la percepción y el significado abrumador de las demandas excesivas de la vida, trabajo y sociedad, que se presentan cuando la persona no cuenta con los suficientes recursos para afrontarlos adecuadamente, y se experimenta con pensamientos, emociones y conductas de ansiedad, depresión, o ira, y que, a la larga, afectan la salud (p. 103).

Es importante notar que el estrés laboral causa diferentes afectaciones en lo laboral y en lo personal, en los conductores de transporte de carga extra pesada causa varias disfunciones en la salud además de relaciones interpersonales problemáticas.

Es así que Navinés y otros (2016) manifiestan que, “El estrés laboral es una respuesta psicobiológica nociva, que aparece cuando los requisitos de un trabajo no igualan los recursos o las necesidades del trabajador, puede estar relacionado con el trabajo en sí mismo o con el ambiente laboral” (p. 136). Tornándose en un clima laboral y una vida personal poco satisfactoria con desgaste profesional notorio en cada uno de los conductores de transporte de carga extra pesada.

Así mismo, Pinto Guedes & Gaspar (2016) ponen a consideración que en:

Una encuesta realizada en países europeos, cuyos resultados reflejaron que el estrés laboral crónico fue definido como una de las principales agresiones para la salud de profesionales en los ambientes de trabajo relacionados con la educación, transporte, seguridad y la salud, junto con las enfermedades cardiovasculares y metabólicas (p. 256).

En el sector de transporte de carga extrapesada se puede comprobar que el estrés crónico laboral es muy común en conductores propietarios y choferes asistentes que realizan esta actividad y que sin lugar a dudas denotan un desgaste físico y mental.

De igual manera, Osorio (2017) manifiesta que “el estudio del estrés laboral es de gran interés a nivel mundial y nacional por los efectos negativos que genera en la salud de las personas y las organizaciones considerándose como la enfermedad del siglo veinte” (p. 83). Siendo considerado el estrés laboral por la Organización Mundial de la Salud (OMS), como una epidemia y un riesgo ocupacional para todas las empresas.

Tal es el caso del sector que se pretende estudiar ya que con frecuencia existen individuos con enfermedades profesionales presumiblemente a causa del estrés laboral teniendo bajo rendimiento en las actividades que realizan y pues lamentablemente “los trabajadores enfrentan cotidianamente el estrés laboral, siendo uno de los problemas de salud que provoca la disminución del rendimiento influyendo negativamente en el bienestar individual y familiar” (Calderón Mafud et al., 2017, p. 72)

Es así que el estrés laboral es propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no solo afectan su salud, sino también a la de su entorno más próximo, hoy en día el estrés laboral es un problema de gran preocupación para todas las empresas en general, que de no ser tratado por un profesional puede desencadenar en el trabajo desde la insatisfacción laboral hasta un desgaste profesional (Acosta, 2018).

Por lo que, en la actualidad, según Chiang Vega y otros (2018) manifiestan que “un porcentaje significativo de las demandas profesionales que reciben los psicólogos, son aquellas relacionadas con los factores de tipo psicosocial propios del lugar de trabajo; que originan en los trabajadores que lo padecen numerosos problemas en su salud” (p. 718). Y, pues en el país a pesar de que el estrés laboral no se ha considerado como un riesgo ocupacional cada vez se están tomando medidas para tratar de subsanar lo que este fenómeno trae consigo.

“Todos los estresores sean de carácter crónico, pueden producir efectos negativos sobre la salud física y mental sobre los sujetos expuestos a ellos, a través de mecanismos conductuales y/o fisiológicos. No existe mayor diferencia entre el estrés laboral y otros tipos de estrés sino el ámbito donde ocurren” (Pando Moreno et al., 2019, p.4). En cuestión de los conductores de

transporte de carga extrapesada los factores estresores son la delincuencia, leyes drásticas de tránsito, vías en mal estado, insatisfacción laboral entre otros afectando significativamente en su bienestar físico, mental, emocional y social.

En concordancia con lo anteriormente mencionado, Montes (2019) menciona que "las razones por las que las personas experimentan estrés laboral son variadas, no obstante, es posible identificar las más comunes, una son las largas jornadas laborales, otra es cuando la demanda de trabajo sobrepasa la capacidad de respuesta del empleado" (s.p.). De tal forma, las actividades de transporte para llevarla a cabo consideran cargas horarias extenuantes diarias razón suficiente para causar un estrés laboral crónico en todos los conductores que se dedican a esta actividad.

Además, a todo lo que se ha considerado anteriormente, se suma, la pérdida en lo económico que, según Hassard y otros (2014) ponen en manifiesto que, "el estrés es el segundo problema de salud relacionado con el trabajo más frecuente en Europa, y tiene un costo para su economía de 150 mil millones de dólares americanos, según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo" (p. 7).

En los conductores de transporte de carga extrapesada del cantón Salcedo, el estrés laborales evidente, esto se debe a que el salario recibido por la labor realizada es mínimo, las condiciones para realizar las actividades no son las adecuadas (temperatura, ambiente, iluminación, entorno y espacio físico) el alto índice de delincuencia y asaltos del cual son víctimas, las bajas oportunidades de crecimiento para el sector, la carga laboral, trato injusto de empresas a las que brindan el servicio en cuanto a horarios de trabajo extenuantes siendo la principal causa de accidentes de tránsito por pocas horas de sueño o descanso, las leyes de tránsito drásticas todo esto lleva a que los conductores sufran desgaste profesional y por ende enfermedades profesionales.

4.2. Objetivos de la investigación

Objetivo general

- Determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y el síndrome de desgaste profesional en los conductores en las diferentes compañías de transporte de carga extra pesada del cantón Salcedo.

Objetivos específicos

- Diagnosticar el estado actual de la satisfacción laboral de los conductores de las compañías de transporte de carga extra pesado del Cantón Salcedo.
- Evaluar los niveles del síndrome de desgaste profesional en los conductores de las compañías de transporte de carga extra pesado del Cantón Salcedo.
- Establecer la relación entre la Satisfacción laboral y el Síndrome de Desgaste Profesional en los conductores de las compañías de transporte de carga extra pesada del Cantón Salcedo.

4.3. Justificación de la investigación

El diagnóstico que se realizó a los conductores de las compañías en el sector de transporte de carga extra pesada es muy importante debido que al conocer los resultados acerca de la satisfacción laboral y el síndrome del desgaste profesional ayudará a entender de qué se trata padecer estos fenómenos ayudando a motivar a varios de los individuos objeto de estudio a seguir un tratamiento que, según Esteras, Chorot & Sandín (2014) “mediante propuestas de mejoramiento para la salud mental se puede disminuir en gran magnitud el desgaste profesional en las personas”(p. 81). Es claro que la actividad que realizan los conductores ocasiona problemas en su salud física y mental por los factores externos a los que están expuestos a diario, conculda con esto,

Salazar & Paredes de los Santos (2015) expresando que,

Es evidente el desgaste profesional en la tarea de conducir un vehículo debido que comporta la presencia casi crónica de estresores de mayor o menor intensidad provocando dolencias físicas, irritabilidad, agresividad, intolerancia y conducta riesgosa y antisocial; es decir otra consecuencia por ende son las enfermedades profesionales, accidentes de tránsito cuyas cifras aumentan cada día, y por otro lado en la parte económica consecuencias como desgaste de los vehículos e incurrir en altos gastos económicos para los propietarios (p. 147).

Esto es una realidad latente, pues todos están expuestos a padecer desgaste profesional sin importar su edad, su situación económica y social, nivel de educación entre otros, debido que están expuestos a factores que no dependen directamente de estos y que a la corta o a larga terminan dañando la salud.

En el estudio de Jiménez y otros (2015) se encontró que, aunque los trabajadores sean jóvenes

con corta trayectoria ocupacional pueden presentar alta susceptibilidad al desgaste ocupacional (p. 53). Además, según el estudio de Mendoza, Gallegos & Salinas (2017) quienes investigaron a 94 choferes en la ciudad de Arequipa detectaron un alto grado de agotamiento emocional e insatisfacción desencadenando en el síndrome de desgaste profesional y por ende a causa de somnolencia gran parte de los choferes sufrieron accidentes de tránsito (p. 116).

En el Ecuador según cifras presentadas por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) en Diciembre del 2018 es que, entre las causas indirectas de los factores que afectan con mayor frecuencia al desarrollo de las actividades del trabajador y ocasionan accidentes laborales corresponden al 40,5% por tensión mental o psicológica (Estrés) el 31,6% por reducción o limitación de las aptitudes cognitivas, el 17,7% por limitación de aptitudes motrices o sensoriales, el 3,3% por reducción o limitación de la capacidad anatómica fisiológica y por tensión física o fisiológica el 6,2% (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Seguro General de Riesgos de trabajo Boletín Estadístico Ecuador, 2018, pp. 14-16).

Cabe notar que el Síndrome de desgaste profesional a pesar de ser un tema de gran interés en nuestro país no existen estudios acerca de este fenómeno en el sector de transporte pese que en los últimos años se ha observado el incremento de accidentes de tráfico que según la Agencia Nacional de Tránsito en el país la principal causa de accidentes de tráfico es por conducir en estado de somnolencia o malas condiciones físicas como el sueño, cansancio y fatiga (factores del desgaste profesional) además de las malas condiciones y mal diseño de la vía, conducir desatento a las condiciones de tránsito y negligencias, ocasionando 1. 602 accidentes de tránsito con consecuencias fatales en el año 2018 (Agencia Nacional de Tránsito, Siniestros nacionales por causas probables 2018, pp. 3-4).

Con la investigación se pretende causar impacto en los conductores de las diferentes compañías de transporte de carga extra pesado del cantón Salcedo y en sí en la sociedad que muchas veces ignoran lo que es notable por mero desconocimiento y que siendo realistas no existe responsabilidad social en cuanto a temas de salud mental.

Los beneficios que proporcionará esta propuesta es que se conocerá con exactitud los factores que ocasionan el síndrome de desgaste profesional ya que según Barradas Alarcón y otros (2018) al tener conciencia y responsabilidad social para ser tratado este síndrome mejoran los lazos familiares y laborales contribuyendo a la salud mental de los individuos. Contribuyendo de esta forma indirectamente a reducir las cifras de accidentes de tránsito en la provincia y en

el país en general siendo los principales beneficiarios los conductores, sus familias y la sociedad.

Para la investigación que se pretende realizar existe la apertura necesaria en las diferentes compañías de transporte del cantón Salcedo, así como los recursos técnicos, científicos, económicos disponibilidad de tiempo, bibliografía que permita tener respaldo a la investigación.

4.4. Marco teórico referencial

Antecedentes Investigativos

Se ha revisado algunas fuentes de información para obtener antecedentes investigativos, entre ellos tesis doctorales y artículos científicos, existe información importante que fue útil para elaboración del presente proyecto investigativo. De esta forma entre los trabajos similares al tema de investigación se toma en cuenta los siguientes:

Según Portero de la Cruz & Vaquero Abellán (2015), en su estudio “Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario” al evaluar el grado de estrés laboral, desgaste profesional y satisfacción laboral en un estudio descriptivo transversal a 258 enfermeros/as y auxiliares en el hospital de tercer nivel del Servicio Sanitario Público de Andalucía, obtuvo como puntuaciones medias en estrés laboral y satisfacción, de 44.23 y 65.46 puntos, respectivamente. En cuanto al desgaste profesional, se evidenció un nivel medio de la subescala de agotamiento emocional; elevado para la despersonalización y bajo en el caso de la realización personal. Se realizó la evaluación mediante el *Maslach Burnout Inventory*, la *Nursing Stress Scale* y el cuestionario Font-Roja.

En cuanto al presente proyecto de investigación se aplicó entre uno de los cuestionarios para evaluar los niveles de desgaste profesional el Maslach Burnout Inventory para medir los aspectos básicos que refleja este test que es el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal.

De acuerdo con Malander (2016), en su estudio “Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Secundario” refiere en sus resultados que la baja satisfacción laboral predice significativamente el *burnout* y cada una de sus dimensiones. Además, que los factores intrínsecos de la satisfacción laboral mostraron ser los mejores predictores del cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal, además, los individuos más satisfechos con su tarea, con mayor motivación y autorrealización son menos propensos a sufrir

y desarrollar el Síndrome. En este estudio participaron 123 docentes de seis colegios de gestión privada de la provincia de Misiones, Argentina. Se utilizó el Inventario de *Burnout* de Maslach y Jackson; la Escala de Satisfacción Laboral para Docentes, de Oros y Main, e indicadores de variables sociodemográficas y laborales.

Como respaldo para los cuestionarios aplicados para las dos variables satisfacción laboral y desgaste profesional en el presente proyecto de investigación se tomó en cuenta los factores sociodemográficos, situación laboral y económica de cada uno de los individuos, vital para determinar si estos factores tienen influencia en los fenómenos de satisfacción laboral y el desgaste profesional en cada uno de ellos.

Otro estudio es el de Morales Naranja, García Oquendo, & Silva Jaramillo (2017), que en su estudio “Burnout y Satisfacción Laboral: Hallazgos Diferenciales por género” manifiestan que, en la actualidad, la sobrecarga laboral, el conflicto de roles entre la familia y el trabajo, la inestabilidad en la situación económica y política son factores que incrementan el esfuerzo que los trabajadores deben realizar para sostener adecuadamente su empleo. Esta energía demandada ha provocado que la fuerza trabajadora presente evidencias de experimentar el Síndrome de Burnout o Síndrome de Estar Quemado, mismo que se relaciona con una disminución de la satisfacción laboral; sin embargo, aplicaron los cuestionarios Maslach Burnout Inventory, que evalúa el Síndrome de Burnout, y el S20/23 de satisfacción laboral a 163 hombres y 154 mujeres, realizaron un análisis descriptivo y posteriormente uno relacional entre ambas variables.

En sus resultados demostraron que en los hombres existe mayor agotamiento emocional y despersonalización; en cambio en las mujeres es la autoeficacia la dimensión con mayor afectación. Se concluye que no existen diferencias significativas entre géneros, probablemente por la tendencia a la equidad e igualdad que se pretende alcanzar en todos los aspectos de vida. El instrumento de evaluación coincide con el test aplicado en el presente proyecto de investigación que es el S20/23 para evaluar los niveles de satisfacción laboral a los conductores de las compañías de transporte de carga extra pesada.

En la tesis doctoral Sentís(2016) manifiesta que la personalidad se compone de un conjunto de características cognitivas conductuales que determinan pensamientos, sentimientos y conductas con las personas y esta muy ligada a los accidentes de tráfico. La investigación se llevó a cabo en 372 conductores del sector de Transporte de los cuales el 93,4% son hombres y el 6,6% son mujeres, en el que reflejó que el estrés en la conducción, la calidad del sueño, el

burnout, la irritación, los problemas musculoesqueléticos son problemas ocasionados por el Desgaste profesional y la satisfacción laboral.

Finalmente en un estudio de salud mental de Moreta, Gabior & Barrera (2017) determinan que el papel predictor del bienestar social y la satisfacción con la vida es el bienestar psicológico en este estudio participaron 449 estudiantes de una universidad pública, los cuales fueron evaluados mediante cuestionarios de satisfacción puesto que, el bienestar capta cada vez más interés como un campo de estudio de la psicología, ya que la misma no intenta centrarse en el factor de la ‘enfermedad mental’ como eje de estudio, sino para concentrarse en los aspectos positivos de los individuos.

El trabajo comprendió un análisis descriptivo, correlacional y predictivo de la Satisfacción con la Vida y el Bienestar Psicológico con el Bienestar Social en estudiantes de psicología de centros superiores de la ciudad de Ambato. Además, comprende un estudio comparativo entre estudiantes procedentes de una universidad pública y una cofinanciada de las variables sujetas a análisis. Concluyendo que el bienestar psicológico es un predictor del bienestar social y por lo tanto impactar en su dinámica.

Bases Teóricas

Satisfacción laboral

En los años treinta se menciona a la satisfacción laboral y Hoppock (1935) realizó un análisis profundo de la satisfacción laboral general y la satisfacción laboral en aspectos específicos tales como supervisión, remuneración, condiciones de trabajo, fatiga, compañeros de trabajo y monotonía.

Posteriormente Herzberg (1959) menciona que, “la motivación se deriva de dos conjuntos de factores los primeros los asociados con los sentimientos negativos o de insatisfacción laboral que los empleados aseguraban experimentar y la satisfacción que logran en sus trabajos” (p. 163)

Luego varios años después Locke (1976) mencionó que:

La satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador desea de su trabajo y lo que realmente obtiene, esto mediada por la importancia que para él tenga, lo que se traduce en que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción (p. 94).

Después de casi una década Gibson, Ivancevich, & Donnelly (1985) plantea simplemente que, “la satisfacción laboral se refiere al grado en que la organización satisface las necesidades de los empleados” (p.113).

Posteriormente Bravo, Peiró, & Rodríguez (1996) manifiesta que “la satisfacción laboral es una actitud o conjunto de ellas que una persona desarrolla hacia el trabajo y que pueden ser referidas al trabajo en general o a algunas de sus características específicas” (p. 563)

Seguido Robbins (1998) manifiesta que, “una persona con un alto nivel de satisfacción mantiene actitudes positivas hacia el trabajo, mientras que una persona insatisfecha mantiene actitudes contrarias” (p. 343).

Un año después Atalaya (1999) manifestó que la satisfacción laboral es el “resultado de la suma de las actitudes del trabajador con el empleo, que incluye la propia organización, sus compañeros, las condiciones de trabajo y el salario” (p. 89)

Alles (2005) consideró que la satisfacción laboral “se relaciona con sentimientos de bienestar una vez que han sido cumplidas las necesidades en el trabajo y recompensadas las tareas bien ejecutadas” (p.412).

Robbins & Decenzo (2009) “la satisfacción está relacionada con la actitud general que asume el trabajador ante su trabajo” (p.183).

Jiménez Moreno & Garrosa (2013) la satisfacción laboral es “la actitud que asumen los trabajadores con respecto a atributos como la organización, el trabajo, las relaciones de trabajo y otros aspectos psicológicos que influyen en la realización del trabajo”. (p.214)

Autores como Manosalvas Vaca y otros (2015) define a la satisfacción laboral como “un conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo” (p. 145).

Según Solanna Salessi (2017) manifiesta que,

Desde la óptica afectiva, satisfacción laboral se la ha considerado como un sentimiento positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, y en el ámbito de una organización que le resulta atractiva. Desde la óptica cognitiva, se la ha concebido como una evaluación objetiva, o un juicio mensurable acerca del propio trabajo. (p.95)

Es importante mencionar las características personales que influyen en la satisfacción laboral que según Sanchez Sello & Sello (2016) manifiestan que son las siguientes:

- **Edad:** En líneas generales, la satisfacción laboral aumenta linealmente con la edad.

- **Género:** En muchas investigaciones se constata que las mujeres presentan un nivel superior de satisfacción laboral al de los varones.
- **Nivel Educativo:** la educación repercute sobre los salarios y otros resultados del mercado laboral.
- **Antigüedad:** mientras la antigüedad es mayor el trabajo podría volverse más satisfactorio al enriquecerse el empleado de oportunidades y responsabilidades (p. 1196).

Desde los primeros estudios en el ámbito laboral relacionado con la psicología se pretendía identificar los factores que beneficiaran la producción sin desatender por ello el aspecto humano, por lo que cabe mencionar las características vinculadas al trabajo que tienen influencia en la satisfacción laboral.

Las características asociadas al trabajo que tienen influencia en la satisfacción laboral que según Herzberg (1959) menciona que,

El reconocimiento y la promoción son las causas principales de la satisfacción positiva. Estos resultados se observan de manera más clara cuando se incluye la variable productividad: se observó que en aquellos sistemas de organización en los que el ascenso se basaba en las habilidades o ejecución del personal, la productividad y satisfacción aumentaba considerablemente. (p.56)

Además que Ruvacalba, Selva, & Sahagún (2017) manifiesta que las características del trabajo mismo, es decir, sus elementos intrínsecos, han sido objeto de atención de diversas investigaciones. Se ha encontrado que la variedad presenta diferencias importantes: entre más calificada es la tarea, mayores niveles de satisfacción se presentan (p. 6).

Ibídem (2017) sostiene que, en las investigaciones sobre satisfacción laboral se establecen relaciones con variables que pueden explicarla: variables sociodemográficas, contexto laboral y comportamiento en el trabajo (p. 9).

Además de características que tienen que ver con la satisfacción laboral existen diferentes modelos con respecto a este fenómeno que se pondrán a manifiesto a continuación:

Modelos de dos factores de Herzberg

La Teoría de motivación- higiene

Según Herzberg (1968) menciona que,

La satisfacción y la insatisfacción laboral son dos dimensiones por lo que los factores de higiene abarcan factores como la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones físicas del trabajo, las remuneraciones, las prestaciones, la seguridad en el trabajo y las políticas y prácticas administrativas de la empresa, cuando dichos factores no están presentes o se aplican incorrectamente no permiten que el empleado logre satisfacción. Y factores motivadores que tienen que ver con la realización personal que se obtienen en el puesto de trabajo, el

reconocimiento al desempeño, lo interesante y trascendente de la tarea que se realiza, oportunidades de avance profesional y de crecimiento profesional y personal (p. 59).

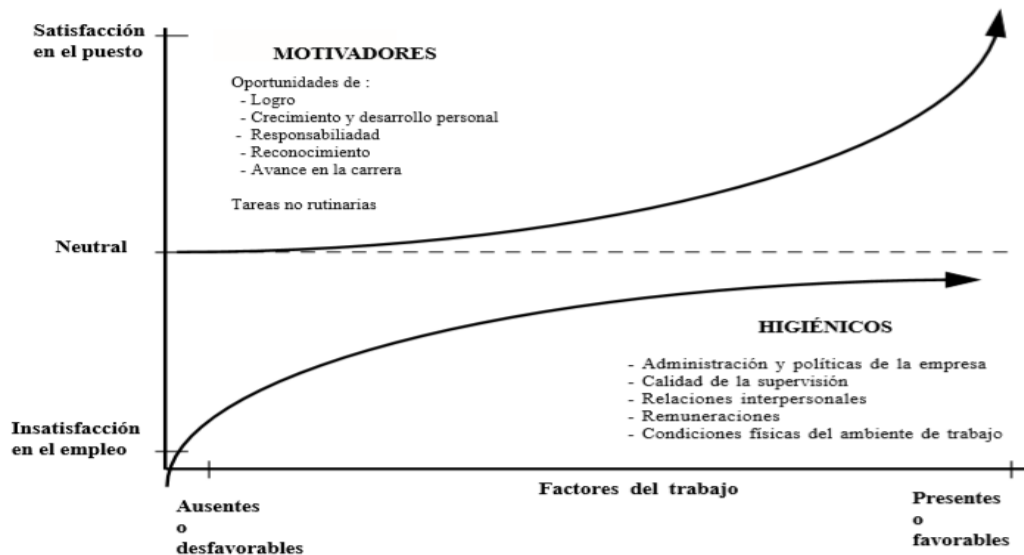


Gráfico 2. Teoría de la Motivación e Higiene

Fuente: Manso Pinto (2002)

Teoría de la Discrepancia

Según Locke (1976) manifiesta que la discrepancia resulta valores que los individuos conceden a las dimensiones del trabajo, de esta forma la satisfacción laboral deriva del valor dado a cada una de las dimensiones y la relación entre el nivel logrado y lo ambicionado. Este mismo autor establece que las dimensiones de trabajo son:

- **Satisfacción con el trabajo:** Se integra la atracción intrínseca al trabajo, posibilidades de éxito, reconocimiento del mismo, ascenso, aprendizaje, etc.
- **Satisfacción con el salario:** Es la satisfacción con las remuneraciones es la diferencia entre el valor asignado al trabajo y el pago recibido.
- **Satisfacción con el reconocimiento:** Incluye las aprobaciones, elogios, y cuán loable resulta un trabajo ejecutado, así como también las críticas respecto al mismo.
- **Satisfacción con las condiciones de trabajo:** Estas tienen que ver con la flexibilidad de horario, de descansos, ambientes laborales óptimos.
- **Satisfacción con los colegas de trabajo:** Caracterizada por competencias entre compañeros, apoyo y amistades entre los mismos.
- **Satisfacción con la compañía y la dirección:** El grado de responsabilidad, la carga laboral, las oportunidades de promoción, la cantidad de aumento y las condiciones de trabajo. (p.96)

En el sector de transporte de carga extra pesada las dimensiones mencionadas anteriormente, juegan un papel importante en los conductores puesto que, varios de ellos han manifestado su malestar en cuanto al salario, las condiciones de trabajo, relación con sus colegas, así como la dirección y compañía a la que pertenecen ocasionando insatisfacción laboral.

Teoría del ajuste en el Trabajo

Dawis & Lofquist (1984) considera que,

- Uno de los aspectos característicos del trabajo, es la interacción entre un nuevo empleado y su ambiente laboral.
- El ambiente laboral exige del empleado la ejecución de ciertas tareas, así como exige del nuevo empleado la capacidad suficiente para llevar a cabo esa ejecución con eficacia.
- La capacidad del nuevo empleado para ejecutar las tareas del puesto, en la teoría está representada por las 'habilidades' que éste aporta según lo requerido por el puesto.
- El nuevo empleado exige una compensación por su trabajo. Esa compensación la exige a través de su preferencia por ciertas condiciones laborales.
- El ambiente laboral y el nuevo empleado deben encontrar y mantener sus exigencias mutuas para que se mantenga la interacción.
- El ajuste al trabajo es el proceso por el cual se logra y mantiene un nivel de correspondencia aceptable para ambas partes.
- El modo básico en que se manifiesta el nivel de ajuste al trabajo para el nuevo empleado, es su nivel de satisfacción con el ambiente laboral.
- El principal indicador de que el nuevo empleado se siente ajustado al ambiente laboral, es la "satisfacción" del nuevo empleado con el mismo.
- El indicador de que el ambiente laboral está satisfecho con la ejecución del nuevo empleado, es la "satisfactoriedad" (p. 203).

Pues es entendible que cuando las necesidades del empleado son cumplidas en su totalidad en el campo laboral se podría considerar un trabajador satisfecho, por otro lado, el empleado cuando explota o muestra todo su potencial, habilidades y destrezas en el entorno laboral en el que se desarrolla es considerado como un empleado satisfactorio, existiendo satisfactoriedad por parte del empleador y el empleado.

Teoría sobre el proceso

Según Crespi Vallbona et al. (2015) manifiestan que se centran en encontrar los procesos que conducen a la motivación; es decir estudian las acciones cognitivas, las relaciones, los comportamientos que llevan a las personas a satisfacer sus expectativas, a mantener la dirección, intensidad y persistencia de la conducta motivada (p.226).

Cada ser humano tiene diferentes razones que lo mantienen motivado o por el contrario desmotivado, y pues hay que tener claro que no todos los individuos se motivarán con lo que otro, lo importante es satisfacer las expectativas de cada uno de ellos o por lo menos evitar un ambiente hostil.

Teoría de las determinantes de la satisfacción laboral

Según García (2017) menciona que,

La teoría de Lawler en 1968 parte de la hipótesis de que la relación entre la expectativa y la realidad de la recompensa produce la satisfacción o insatisfacción laboral. De esta forma sí la recompensa obtenida evidentemente excede de la que se considera adecuada o si es equitativa, el trabajador logra la satisfacción laboral. Sí esta relación es contraria, se produce la insatisfacción laboral (p. 107).

Es claro que todas las personas tienen un objetivo básico por el que trabajan y es obtener una recompensa a cambio de ello la cual produce satisfacción o insatisfacción, sin embargo, es evidente que para ciertos individuos puede ser valiosa una recompensa económica y para otros una recompensa de reconocimiento, por lo que es importante que cada individuo se sienta recompensando equitativamente por la labor que realiza.

Variables determinantes de la Satisfacción Laboral

Bravo, Peiró, & Rodríguez (1996) presenta dos tipos de variables, variables de situaciones que influyen en la satisfacción en el trabajo y, variables individuales que son las características socio-demográficas o características de disposiciones que contribuyen, también al incremento o a la disminución de la satisfacción en el lugar de trabajo (p.67).

En cada individuo juega un papel importante las relaciones afectivas y las características sociodemográficas cuando realiza una actividad cualquiera que esta sea, debido que es importante que el ser humano se sienta satisfecho en todos los aspectos de su vida.

Variables afectadas por la Satisfacción Laboral

Según Chiang, Martín, & Núñez (2010) considera algunas variables que se ven afectadas por las Satisfacción Laboral que son las siguientes: Absentismo, rotación en el trabajo, desgaste profesional y rendimiento laboral. Cada uno de estos términos se lo va a definir en base a diferentes autores, porque el autor menciona las variables, pero no las define.

- **Absentismo:** El absentismo es la ausencia al trabajo por diversas razones que tienen influencia directa en el cálculo de dimensionamiento del personal (Coelho et al., 2016, p. 15).
- **Rotación en el Trabajo:** se refiere al número de trabajadores que ingresan y salen de una institución; se expresa en índices mensuales o anuales, es uno de los indicadores de gestión empresarial (Castillo Aponte, 2006, p.15).
- **Desgaste Profesional:** se caracteriza por presentar en el trabajador un agotamiento físico y psicológico, baja motivación, agotamiento emocional y actitudes negativas hacia sí mismo y hacia los demás con un sentimiento de inadecuación hacia su labor profesional (Carvajal, 2017, p. 76).
- **Rendimiento Laboral:** es una herramienta estratégica de gestión de personas que ayuda a desarrollar las competencias clave de los empleados en el trabajo, ha sido utilizada por varias organizaciones para identificar fortalezas y debilidades (Díaz Ledesma, Gutiérrez, & Amancio, 2017, p. 6).

En los conductores del sector en estudio claramente es notorio que la satisfacción laboral contribuye a que el fenómeno del desgaste profesional sea frecuente en ellos, causando un agotamiento emocional y actitudes negativas afectando directamente también en el rendimiento laboral.

Indicadores que ocasionan insatisfacción laboral

Vasquez Artunduaga y otros (2015) manifiesta que existen indicadores que demuestran insatisfacción en los empleados y son:

- Estrés en el momento de realizar las actividades.
- Consultas intempestivas al reloj, calendario de vacaciones y Facebook.
- Adormecimiento en las reuniones.
- Críticas a la empresa y a los colegas.
- Sensación de estar poco valorados (p. 46).

Siendo realistas en todo ámbito cuando los empleados o la gente tiene la sensación de no sentirse valorada tienden a sentirse insatisfechos, llegando incluso crear un ambiente laboral hostil entre compañeros o colegas y en los conductores no es una situación diferente puesto que en el desarrollo de las actividades diarias los conductores demuestran un comportamiento de alto nivel de estrés.

Factores para evitar la Insatisfacción Laboral

Con esto Patán Patlán Pérez (2016) menciona que,

La calidad de vida en el trabajo es importante para alcanzar la satisfacción de los trabajadores y se encuentra en:

- Oportunidades de desarrollo personal y profesional.

- Condiciones de trabajo seguras y saludables.
- Bienestar físico y psicológico.
- Trabajo creativo, estable y remunerado de manera adecuada.
- Desenvolvimiento social, psicológico y profesional.
- Satisfacción, motivación y el bienestar en el trabajo (p. 256).

El bienestar laboral juega un papel muy importante en el mundo de las organizaciones puesto que, de esto, depende de la productividad de los empleados y la rentabilidad empresarial. Por lo que Echevarría Alicea & Santiago Ortega (2017) menciona que "el bienestar laboral responde a la satisfacción de las necesidades tanto organizacionales, como individuales dentro del contexto laboral, asumiendo los nuevos retos de los cambios políticos y culturales, así como los que ocurren dentro de la propia organización" (p. 217)

Cuando sucede lo contrario Valero Ibañez et al. (2015) manifiestan que "exigencias desmedidas, sobrecarga de trabajo genera efectos negativos sobre la salud y bienestar del trabajador ya que provocan estados de fatiga mental y/o física, estrés, síndrome de desgaste profesional y otros problemas psicosomáticos que influyen en el bienestar laboral" (p. 38).

Así Estrada & Ramírez (2010) consideran que el trabajador cuando dispone de un ambiente de bienestar se identifica con su empresa, enriqueciéndose así su sentimiento de autoestima y autovaloración, pero si no dispone de bienestar para el desarrollo de su trabajo, no ejerce su autoridad personal al respecto y se limita a cumplir órdenes o a realizar las tareas que otros crearon, su capacidad de trabajo se le vuelve ajena y extraña (p. 9).

Ayala & Tordera (2014) indican que "uno de los principales objetivos de la psicología del trabajo y de las organizaciones es promover tanto el bienestar como el rendimiento de los empleados" (p. 6).

Rico & Alcover (2010) manifiestan y cabe recalcar que generar un buen ambiente humano y físico para el desarrollo del trabajo diario, influye en la satisfacción y por lo tanto en la competitividad, está relacionado con el saber hacer de los directivos, con el comportamiento de los trabajadores, su manera de ser, de comportarse, su sentido de pertenencia para con el grupo laboral y la organización (p. 56).

Al hablar de satisfacción laboral se hace referencia al comportamiento organizacional Terán Rosero y otros (2017) mencionan que,

El comportamiento organizacional permite el estudio sistemático de los actos y las actitudes que las personas muestran en las organizaciones, dentro de esta dimensión se exploran las categorías:

- **Motivación:** conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional, es un conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes.
- **Comunicación:** proceso dirigido a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio y en las opiniones, aptitudes y conductas dentro y fuera de la organización.
- **Relaciones interpersonales y de trabajo:** se refiere a la percepción por parte de los miembros de la organización acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados (p. 48).

Es de importancia mencionar la motivación, la comunicación y las relaciones interpersonales y de trabajo dentro del sector de transporte, debido que las expectativas que tienen los conductores de su actividad les llevará a sentirse estimulados para desarrollar eficazmente su laboral, y pues cuando una de estas categorías se ven afectadas irremediamente los individuos se sentirán insatisfechos.

Psicología en el Trabajo

La Satisfacción Laboral según Salessi y Omar (2017) consideran que,

En los últimos años, ha comenzado a cobrar fuerza como un conjunto de respuestas cognitivas y afectivas a la situación laboral, con importantes implicancias en el comportamiento de los empleados y en los resultados organizacionales. En este sentido, los trabajadores satisfechos suelen experimentar mayor felicidad y bienestar; en tanto que las organizaciones pueden verse recompensadas por ejecuciones destacadas, que se traducen en aumentos de la productividad, mayor compromiso y menores intenciones de renunciar por parte de sus miembros.

La satisfacción se asocia intrínsecamente a un estado emocional placentero y, como tal, a un factor motivacional positivo con efecto significativo sobre el comportamiento. Por lo tanto, el componente afectivo que la satisfacción conlleva podría potenciar los recursos psicológicos, así como originar un estado de sincronización emocional frente a la necesidad de demostrar emociones positivas (p. 95).

El nivel de conformidad del empleado con respecto a las condiciones de trabajo y su entorno en general es una cuestión vital ya que está relacionada estrechamente ligada a la calidad del trabajo que preste el empleado, así como a la rentabilidad y productividad.

Por otra parte, Veloso Besio y otros (2015) concordado con lo anteriormente mencionado manifiestan que,

La satisfacción laboral se considera, como un indicador hedónico del bienestar psicológico, en términos específicos, la satisfacción dentro del contexto laboral ha recibido atención considerable dado que influye en importantes resultados organizacionales, por lo que la investigación integral debiera considerarla como una

variable de resultado esencial en la investigación organizacional, junto con otras actitudes y comportamientos laborales (p. 739).

En todo ámbito, es necesario tener las herramientas indispensables para poder medir los niveles de la satisfacción laboral por lo que a continuación se mencionarán algunos mecanismos de evaluación aplicables para cualquier actividad laboral.

Instrumentos de Medición de la Satisfacción Laboral

Según Pablos Gonzalez (2016) Los métodos utilizados para evaluar la satisfacción son: la encuesta o cuestionario, los grupos de discusión o grupos focales y la entrevista.

Cuestionario

Según Pablos Gonzalez (2016) La investigación por encuesta abarca una amplia variedad de procedimientos y técnicas que comparten un objetivo común: la obtención de la información. Se tomarán en cuenta a consideración los siguientes:

Cuestionario S20/23

Meliá & Peiró (1998) indica que,

Habitualmente el trabajo y los distintos aspectos del mismo, producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Por lo que este cuestionario califica de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo. Muy Insatisfecho: 1, Bastante Insatisfecho: 2, Algo Insatisfecho:3, Indiferente: 4, Algo Satisfecho: 5, Bastante Satisfecho: 6, Muy Satisfecho 7.

Este Test muestra los siguientes factores:

1. Relaciones del directivo con la supervisión de las jerarquías.
2. Percepciones con relación al espacio físico, iluminación, ventilación, climatización e higiene.
3. Percepciones con relación a las prestaciones recibidas (sueldo, formación, promoción).
4. Oportunidades intrínsecas que el trabajo ofrece a los empleados.
5. Posibilidades de autonomía y participación (p. 4).

Cuestionario de Personalidad Eysenck (EPQ)

Eysenck & Wilson (1973) manifiesta que,

La teoría de Eysenck se basa principalmente en la psicología y la genética. Aunque era un conductista que consideraba que los hábitos aprendidos eran de gran importancia, consideró que las diferencias en la personalidad se desarrollan a partir de la herencia genética. Por lo tanto, estuvo fundamentalmente interesado en lo que se suele llamar temperamento.

El temperamento es ese aspecto de nuestra personalidad que está basado en la genética, innato, desde nuestro nacimiento o incluso antes. Esto no significa que la teoría del temperamento diga que no contemos con otros aspectos de nuestra personalidad que son aprendidos; es sólo que Eysenck se centró en lo "natural" y dejó la "crianza" para que la estudiaran otros teóricos.

Este Test evalúa las dimensiones de Introversión y extroversión, estabilidad e inestabilidad.

Esta prueba está estructurada de tipo verbal – escrita y con respuestas dicotómicas.

Emplea la técnica de la elección forzada: (SI - NO)

Consta de 57 ítems:

“L” 9 ítems: Verdad (escala de mentiras)

“E” 24 ítems: Introversión – Extroversión.

“N” 24 ítems: Estabilidad – Inestabilidad

Los ítems están intercalados sin ningún orden especial en el cuestionario (p. 349).

Cuestionario de salud general GHQ28 de Goldberg

Goldberg & Hillier (1979) indica que,

Este cuestionario tiene como objetivo determinar si se han sufrido algunas molestias o trastornos y cómo se ha estado de salud en las últimas semanas.

El Cuestionario de Salud General es un test auto administrado que consta de 28 ítems.

Consta de 4 subescalas con siete preguntas en cada una de ellas para valorar:

- Síntomas psicósomáticos (preguntas 1–7).
- Ansiedad (preguntas 8–14).
- Disfunción social en la actividad diaria (preguntas 15–21).
- Depresión (preguntas 22–28)

Los ítems del Cuestionario GHQ28 ofrecen cuatro posibilidades de respuesta, puntuando con un punto cualquiera de las dos opciones más afectadas.

Las subescalas que evalúan este cuestionario son algunos de los factores considerados dentro la insatisfacción laboral (p. 42).

Según Moreta, López, Ramos, & López (2018) mencionan que “el cuestionario de salud GHQ28 de Goldberg tiene por objetivo la evaluación de la salud mental tanto en población general como en clínica” (p. 37).

Grupos de Discusión

Según Pablos González (2016) manifiesta que,

Los grupos de discusión o grupos focales: Los grupos de discusión o grupos focales, es una técnica cualitativa que consiste en reunir a un grupo escogido de individuos con el fin de recopilar información relevante sobre el problema de investigación. Esta técnica ofrece una serie de ventajas como:

- Los grupos de discusión colocan a los participantes en situaciones reales y naturales.
- Es una técnica fácil de entender.
- Poseen una alta validez subjetiva.
- Su coste es bajo.

- Desde el punto de vista metodológico se emplea como única fuente o como medio de profundización en el análisis (p. 58).

Entrevista

Según Pablos González (2016) menciona que, otro método para medir la satisfacción laboral es por medio de la entrevista individual, esta tiene una mayor riqueza cualitativa, pero es costosa en tiempo y medios, exigiendo personal experto para su adecuada aplicación y valoración (p. 56).

Mecanismos de Intervención

Según el Ministerio de Trabajo (2018) pone en manifiesto que,

Cuando estos factores están mal diseñados, se producen situaciones de riesgos psicosociales, siendo sus primeras manifestaciones la insatisfacción y el estrés laboral, que de mantenerse puede tener consecuencias graves para la salud.

Entre las medidas sugeridas se encuentran:

- a) Estilos de dirección adecuados
- b) Formas de comunicación de tareas claras, evitando la ambigüedad de rol o el conflicto de rol.
- c) Protocolos de actuación para posibles agresiones, acoso sexual, otros
- d) Adecuación de la carga de trabajo, medidas de conciliación de la vida laboral, otros. Muchas veces este tipo de medidas no tienen gasto económico, están más relacionados con el conocimiento de las causas y con una buena coordinación entre trabajadores y equipos directivos (s.p.).

Además, Díaz Sazo (2015) menciona que, dentro de técnicas se encuentran:

- **Seguridad del trabajo:** Actúa analizando y controlando los riesgos originados por los factores de riesgo.
- **Higiene del Trabajo:** Actúan identificando, cuantificando, valorando y corrigiendo los factores físicos, químicos y biológicos para hacerlos compatibles con el poder de adaptación de los trabajadores expuestos a ellos.
- **Ergonomía:** Actúa en la prevención de la fatiga que actúa mediante la adaptación del ambiente de trabajo al hombre.
- **Psicosociología:** Actúa sobre los problemas psicosociales como el estrés, insatisfacción, agotamiento psíquico etc.
- **Formación:** actúa sobre el hombre para crear hábitos correctos de actuación en el trabajo, que eviten los riesgos derivados del mismo.
- **Política social:** Actúa sobre el ambiente social, promulgando leyes, disposiciones medidas a nivel del gobierno (p.3).

La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de profesión; no sólo en términos del bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y desgaste profesional dado que puede incidir en la baja calidad de la prestación, el absentismo laboral, la propensión a abandonar su labor, entre otros (Salazar, Martín, & Muñoz, 2018, p. 153).

Síndrome de Desgaste Profesional

En los años sesenta se mencionó por primera vez el término de Desgaste Profesional cuando Bradley (1969) investigó en los oficiales de policía de libertad condicional el comportamiento y niveles de estrés y lo definió como *staff burnout* para describir este fenómeno psicosocial presente en los objetos de estudio.

Cinco años después Freudemberger (1974),

Cuando trabajó como asistente de voluntario en un hospital observó que al cabo de un período más o menos largo, entre uno y tres años, la mayoría de sus compañeros sufría una progresiva pérdida de energía, desmotivación, falta de todo interés por el trabajo hasta llegar al agotamiento, junto con varios síntomas de ansiedad y de depresión. Describió cómo estas personas se vuelven menos sensibles, poco comprensivas y hasta agresivas en relación con los pacientes, con un trato distanciado y cínico con tendencia a culpar al paciente de los propios problemas que padece. Para describir este patrón conductual homogéneo, Freudemberger eligió la misma palabra *Burnout* (p. 161).

Posteriormente Pines & Kafry (1978) hablan de una experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal. Un año después Dale (1979) concibe el *burnout* como consecuencia del estrés laboral manteniendo que el mismo puede variar en la intensidad como la duración del mismo.

Luego Edelwich & Brodsky (1980) definen como una pérdida del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones de trabajo.

En una investigación realizada Maslach y otros (1986).

Amplió la definición del síndrome del quemado describiéndolo como una respuesta primordialmente emocional que se desarrollan las personas que tienen una labor exigente y lo caracterizaron en tres dimensiones, el agotamiento emocional que el hastío emocional, sensaciones de sobre esfuerzo reflejando incapacidad para servir a los demás, la despersonalización que son los sentimientos fríos y distantes hacia los demás demostrando irritabilidad con las personas con quien trata y por último la realización personal que hay una considerable disminución del rendimiento laboral, frustración en los que no existe expectativas tanto a nivel profesional como personal. (p.106)

Los factores que destaca Maslach son muy comunes en los individuos que realizan cualquier actividad y sin darse cuenta es fácil notar en los trabajadores incapacitándolo para servir correctamente a los demás o realizar su labor adecuadamente.

En los años 2000 se realizaron algunas consideraciones acerca del síndrome del quemado como la de Gil Monte y Peiró (2000) que,

Considera este fenómeno como un proceso en el que intervienen componentes cognitivo- aptitudinales (baja realización personal en el trabajo), emocionales (agotamiento emocional) y actitudinales (despersonalización). Definiendo como una

respuesta al estrés laboral crónico que se caracteriza porque el individuo desarrolla una idea de fracaso profesional (p. 139).

Raedeke y Smith (2001) estudiaron a jugadores de rugby demostrando un cuestionario de *burnout* deportivo específico concluyendo que el síndrome del quemado y la depresión son dos fenómenos diferentes, sin embargo, están claramente relacionados (p. 293).

Carrasco (2017) menciona que, el síndrome de desgaste profesional se podía clasificar en cinco tipos de conceptos que son: Fracasar, gastarse, quedar exhausto, pérdida de la creatividad, pérdida del compromiso con el trabajo, distanciamiento con el trabajo y la institución y respuesta crónica al stress (p. 76)

Además Bedoya, Vega, Severiche y Me (2017) manifiestan que en la actualidad el estrés y las enfermedades psicosomáticas afectan a la salud de los individuos, así como su rendimiento laboral el mismo que consta de tres dimensiones que son el agotamiento emocional, la despersonalización o fase de desarrollo de actitudes y respuestas negativas hacia los beneficiarios de su trabajo y la falta de realización personal o fase donde el trabajador siente que las demandas de su trabajo exceden sus capacidades de respuestas y la frustración es el resultado final de una carrera de muchos años que comenzó con vocación y entusiasmo en el servicio a los otros (Maslach & Jackson, 1981).

A más de las definiciones a lo largo de los años hay diferentes modelos explicativos propuestos por varios autores mismos que se mencionan a continuación:

Modelos explicativos del Síndrome del Desgaste Profesional

Teoría de Edelwich y Brodsky

Edelwich & Brodsky (1980) describe que el desgaste profesional es "un proceso de progresiva desilusión, con pérdida de idealismo y motivación experimentado por las personas que trabajan en profesiones de ayuda, como consecuencia de las condiciones de trabajo, cuando se producen demasiadas dificultades y restricciones a la actividad profesional".

Edelwich & Brodsky (1980) indica 4 etapas dentro de este proceso que son:

1. El trabajador idealista posee una serie de expectativas imposibles de llevar a cabo.
2. Se producen una pérdida del entusiasmo inicial al comprobar la irrealidad de las expectativas.
3. El síndrome de Desgaste Profesional se manifiesta con toda su sintomatología.
4. Aparecen sentimientos de desprecio, de frialdad emocional y de distanciamiento (p. 106).

Algunos de los síntomas que se ha notado en los conductores del sector de transporte de carga extrapesada está claramente los sentimientos de frialdad emocional, distanciamiento, pérdida de entusiasmo y bajas expectativas dentro de su campo laboral todo esto ocasionando a la corta o a la larga el síndrome de desgaste profesional.

Modelo tridimensional del *burnout* de Maslach

Faúndez Olivares (2017) trata de sintetizar todos los aportes de la Dra. Christina Maslach por lo que menciona que,

Existe una gran dificultad en identificar los síntomas del *burnout*, dada la gran cantidad de fenómenos asociados al trastorno que destacan las investigaciones sobre el tema, y señalan hasta más de 100 síntomas asociados al síndrome, lo cual lleva a la confusión. No obstante, podemos identificar grupos caracterizados por influir negativamente en los afectos y las emociones (como agotamiento emocional, irritabilidad, odio, etc.), en las actitudes (como cinismo, despersonalización, apatía, hostilidad, etc.), en las cogniciones (como baja ilusión por el trabajo, dificultad de concentración, baja realización personal en el trabajo, etc.), en las conductas (como comportamiento suspicaz y paranoide, aislamiento, consumo de tranquilizantes, rigidez, quejas constantes, absentismo, etc.), y en el sistema fisiológico del individuo (como cansancio, insomnio, úlcera de estómago, dolor de cabeza, fatiga, hipertensión, etc.). (p. 267)

A pesar de ser varios síntomas los que podrían determinar el síndrome de desgaste profesional los que más se han notado en los individuos del sector en estudio son el agotamiento emocional, la irritabilidad el odio, despersonalización, apatía, quejas constantes, enfermedades como: el dolor de estómago, dolor de cabeza, hipertensión, entre otros.

Maslach et al. (1981) añaden que,

El *burnout* es una respuesta a los estresores interpersonales crónicos que se desarrollan en el trabajo, donde los síntomas dominantes de esta respuesta están caracterizados por la presencia de un agotamiento abrumador, sensaciones de cinismo en el trabajo, y un sentido de ineficacia y carencia de la realización personal.

Agotamiento emocional es el elemento clave del síndrome, y se refiere a que los individuos presentan sentimientos de estar emocionalmente agotados y sobrepasados en cuanto a sus recursos emocionales. Despersonalización implica actitudes negativas, cínicas e impersonales, generándose sentimientos demasiado distantes hacia otras personas. Por último, la falta de realización personal en el trabajo se refiere a la disminución de los sentimientos de competencia y éxito en el trabajo, así como una tendencia a evaluarse negativamente a sí mismo, particularmente en el trabajo con otras personas. (p. 3463)

Concordando con lo anteriormente mencionado y lo que se ha observado en el comportamiento de los conductores efectivamente es el agotamiento emocional y físico lo que presentan en

mayor escala los individuos, claro está a causa de factores de su entorno que hace que dicho síndrome empeore en los conductores.

Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter

Golembiewski y otros (1983),

Partieron de la propuesta de Maslach y mediante algunas investigaciones advierten que para lograr comprender el *burnout* hay que analizar las cogniciones que el individuo realiza ante los eventos adversos generadores del síndrome, es una respuesta al estrés laboral crónico generado por situaciones, se traza una estrategia de afrontamiento, que incluye un distanciamiento, que supone la despersonalización. Se desarrolla una experiencia de baja realización personal en el trabajo, que a largo plazo genera el agotamiento emocional. Por tanto, la dimensión que mejor predice la aparición del síndrome es la despersonalización, seguida de la falta de realización personal y por último el agotamiento emocional.

Proponen además que el desarrollo del *burnout* es progresivo, y que discurre por ocho fases. Esta propuesta surge a partir de la dicotomización que realizan de las puntuaciones obtenidas en el Inventario de Maslach en altas y bajas en las tres dimensiones, obteniendo ocho fases consecutivas de burnout que ordenan desde la primera hasta la octava. Por lo tanto, proponen un continuo que comienza por una fase de menor gravedad, caracterizada por un aumento de la personalización, continua con un descenso en los sentimientos de autoestima profesional y finalmente aparece el cansancio emocional. (p.473)

Claramente, lo que manifiesta el autor anteriormente mencionado se podrá determinar mediante la aplicación del cuestionario de Maslach ya que varios de los síntomas como la: despersonalización, baja autoestima profesional y cansancio emocional experimentan los conductores y es precisamente lo que evalúa el test de Maslach que recomiendan diferentes autores.

Modelo de Etzion

Otro de los autores que aporta acerca del síndrome de desgaste profesional es:

Etzion (1988) menciona que el *burnout* es un proceso solapado y silencioso, que se desarrolla lentamente de forma larvada hasta que hace eclosión repentina, como experiencia devastadora de agotamiento personal, sin que se pueda relacionar con ninguna situación estresante particular, además; El autor considera que este síndrome se diferencia de otros fenómenos estresantes, porque los desajustes menores no causan alarma, y raramente son motivo de esfuerzos de afrontamiento, así mismo; resulta de una discrepancia entre las expectativas y la dura realidad laboral. (p. 174)

Es alarmante como en todo ámbito cada vez más se suman personas con altos niveles de estrés, pues como manifiesta Etzion muchos de los síntomas no son notorios desde el principio sino más bien cuando estos trascienden a crónicos afectando a la realidad de cada una de las personas que lo padecen.

Modelo Socio cognitivas de Bandura

A mediados de los años de los ochenta tuvieron un gran auge los modelos socio cognitivos como el de:

Bandura (1989) considera que,

Las cogniciones influyen en la forma como las personas perciben y en el comportamiento de las mismas y, a su vez, éstas cogniciones son modificadas por los resultados del comportamiento y por la acumulación de las consecuencias que se observan en los otros; también consideran que el grado de seguridad que las personas experimentan en relación con sus propias capacidades determinará el esfuerzo que pondrán en conseguir sus objetivos y la facilidad o dificultad en conseguirlos, y también determinará algunas reacciones emocionales, como la depresión o el estrés que acompañan a la acción.

Los trabajadores que perciben un alto sentido de autoeficacia tienden a experimentar menos estrés ante las situaciones amenazantes, y cuando creen que pueden afrontar las situaciones de manera positiva éstas les resultan menos estresantes. El éxito y la consecución de logros personales por parte de los trabajadores aumentarían la percepción de autoeficacia, mientras que el fracaso en el logro de los objetivos conllevaría a sentimientos de fracaso, bajo sentido de autoeficacia y podría dar lugar al desarrollo del síndrome de *burnout*. (p. 1179)

Concordando con lo que manifiesta el autor anteriormente mencionado, se puede determinar que una persona con autovaloración de sí misma, y que se sienta satisfecha y cómoda con la actividad que realiza tendrá menos posibilidades de padecer el síndrome de desgaste profesional y pues grandes profesionales recomiendan trabajar en esto en los empleados.

Modelo de Leiter

En los ochentas también se insistió en las dimensiones de y el predominio de las variables que ocasionan el *burnout* por lo que:

Según Leiter (1989),

Parte de dos premisas básicas: la influencia de cada una de las dimensiones del *burnout* es determinante en su desarrollo, y cada dimensión mantiene distintas relaciones con las condiciones ambientales y las diferentes características individuales. Considera el cansancio emocional como dimensión fundamental del *burnout*, a la que seguiría a la despersonalización y, posteriormente, la falta de realización personal. Según su modelo,

el agotamiento emocional es la dimensión que ocasiona la falta de realización personal, estando en proceso influido por la despersonalización. (p. 19)

En el sector de transporte de carga extra pesada se puede definir con exactitud que las condiciones ambientales tienen mucho que ver con el padecer el síndrome de desgaste profesional, al no depender estas condiciones del ser humano lo que hace casi imposibles poder mitigar su afectación.

Golembiewski (1989) considera que,

El modelo de Leiter es limitado por no tener en cuenta todas las fases de *burnout*, realiza esta crítica a consecuencia temporal de todas las dimensiones del *burnout* que introduzca el cansancio emocional en primera instancia, además que se centre en el desarrollo crónico del *burnout* no abriendo la posibilidad a un inicio agudo (p. 465).

Es importante contar con un modelo o propuesta de síndrome de desgaste profesional completo o que por lo menos contengan la mayoría de los síntomas para determinar con exactitud el nivel del síndrome de desgaste profesional por lo que lo mencionado por Golembiewski no es de gran aporte para la presente investigación.

Modelo Cordes y Dougherty

En los años noventa toma fuerza la parte personal de los seres humanos es decir atribuyendo que por la baja realización de expectativas personales genera *burnout* por lo que:

Según Cordes y Dougherty (1993),

Parte del modelo de Leiter y Maslach en 1988 mantiene que, las demandas estresantes individuales y organizacionales pueden ocasionar agotamiento emocional en el sujeto que, como respuesta de afrontamiento al estrés provocado, puede desarrollar despersonalización. Consideran la despersonalización como una respuesta al estrés única y específica del *burnout*. Como consecuencia de los altos niveles de despersonalización puede sugerir la aparición de la falta de realización personal. (p. 196)

Los autores anteriormente mencionados estaban conscientes de que el agotamiento emocional puede ocasionar efectos negativos tanto a nivel físico como psicológico, y pues según el aporte de varios autores se confirma las consecuencias del síndrome de desgaste profesional.

Cordes y Dougherty (1993) describen que a lo largo del proceso irán apareciendo consecuencias individuales y organizacionales de tipo conductual físico, emocional, actitudinal e interpersonal. La virulencia del proceso, podría estar amortiguada por la disposición de recursos de afrontamiento, fundamentalmente la existencia de apoyo social organizacional y personal.

Modelo Gil Monte y Peiró

Gil Monte y Peiró (1999) consideran que,

El síndrome se inicia con el desarrollo conjunto de las dimensiones: baja realización personal en el trabajo y cansancio emocional. Más tarde se aparecen las actitudes de despersonalización, consideran la despersonalización como una estrategia de afrontamiento ante la experiencia crónica de baja realización personal en el trabajo y cansancio emocional. Integra el papel de las cogniciones y emociones como variables mediadoras en la relación entre el estrés laboral percibido y las respuestas actitudinales y conductuales. (p. 141)

Pues como lo considera Gil Monte y Peiró para trascender a dicho síndrome es un proceso en el que poco a poco los individuos se sentirán afectados; sin embargo, es de suma importancia notar los síntomas a tiempo para evitar el padecimiento de este síndrome.

Factores de riesgo del Síndrome de Desgaste Profesional

Saborío Morales & Hidalgo Murillo (2015) menciona los siguientes elementos:

- **Componentes personales:** la edad, el género, variables familiares, personalidad.
- **Inadecuada formación profesional:** excesivos conocimientos teóricos, escaso entrenamiento en actividades prácticas y falta de aprendizaje de técnicas de autocontrol emocional.
- **Factores laborales o profesionales:** condiciones deficitarias en cuanto al medio físico, entorno humano, organización laboral, bajos salarios, sobrecarga de trabajo, escaso trabajo real de equipo.
- **Factores sociales:** como la necesidad de ser un profesional de prestigio a toda costa, para tener una alta consideración social y familiar y así un alto estatus económico.
- **Factores ambientales:** cambios significativos de la vida como: muerte de familiares, matrimonios, divorcio, nacimiento de hijos (p. 179).

Es importante notar también que existen más elementos que aportan al desenlace de este síndrome como la edad, género, familia, bajos salarios, sobrecarga de trabajo, estatus económico, matrimonios, hijos y pues concordando con el autor anteriormente mencionado varios de estos elementos los hacen más o menos vulnerables a los individuos.

Factores determinantes clínicos del Síndrome de Desgaste Profesional

González de Rivera (2007) las primeras manifestaciones son subjetivas, con sentimientos de estar desbordado y son las siguientes:

- **Cansancio emocional:** agotamiento físico y psíquico, abatimiento emocional, sentimientos desesperanza, actitudes negativas hacia el trabajo y la vida en general, pérdida de la motivación, frustración y sensación de que cualquier exigencia laboral es excesiva.
- **Inhibición empática, con evitación y aislamiento de los demás:** La actitud emocional se vuelve fría, distante y despectiva, y aparecen conductas de evitación laboral, como absentismo, ausencia a reuniones y a otras actividades laborales, resistencia a relacionarse con los compañeros o a atender al público.
- **Baja realización personal:** con sentimientos de inadecuación personal y profesional, deterioro progresivo de la capacidad laboral y pérdida de todo sentimiento de gratificación personal con el trabajo (p. 58).

Es lamentable, que varios de los conductores en estudio tengan síntomas y consecuencias como el deterioro progresivo en la capacidad laboral, frustración y un sentimiento de exigencia laboral excesiva, aunque esto no sea así haciéndose visible cada vez más el síndrome de desgaste profesional.

Factores de Prevención del Síndrome de Desgaste Profesional

Saborío Morales & Hidalgo Murillo (2015) menciona que, la prevención consiste en estrategias que permitan modificar los sentimientos y pensamientos referentes a los 3 componentes del *burnout*, algunas de ellas son:

- Proceso personal de adaptación de las expectativas a la realidad cotidiana.
- Equilibrio de áreas vitales: familia, amigos, aficiones, descanso, trabajo
- Fomento de una buena atmósfera de equipo: espacios comunes, objetivos comunes.
- Limitar la agenda laboral
- Formación continua dentro de la jornada laboral (p. 196).

Es importante tener en cuenta estrategias de prevención del síndrome de desgaste profesional en el sector de transporte las expectativas de adaptación a su realidad cotidiana serian vital, además de equilibrar la vida familiar, amistades tener jornadas de descanso suficiente limitando las horas de trabajo en exceso.

Marín Tejeda (2017) condujo un estudio pre experimental para evaluar la eficacia de una intervención grupal preventiva, diseñada para disminuir los síntomas de *burnout* en la población vulnerable y/o que han sido víctimas de experiencias traumáticas y sugiere algunos componentes para obtener calidad laboral (p. 118).

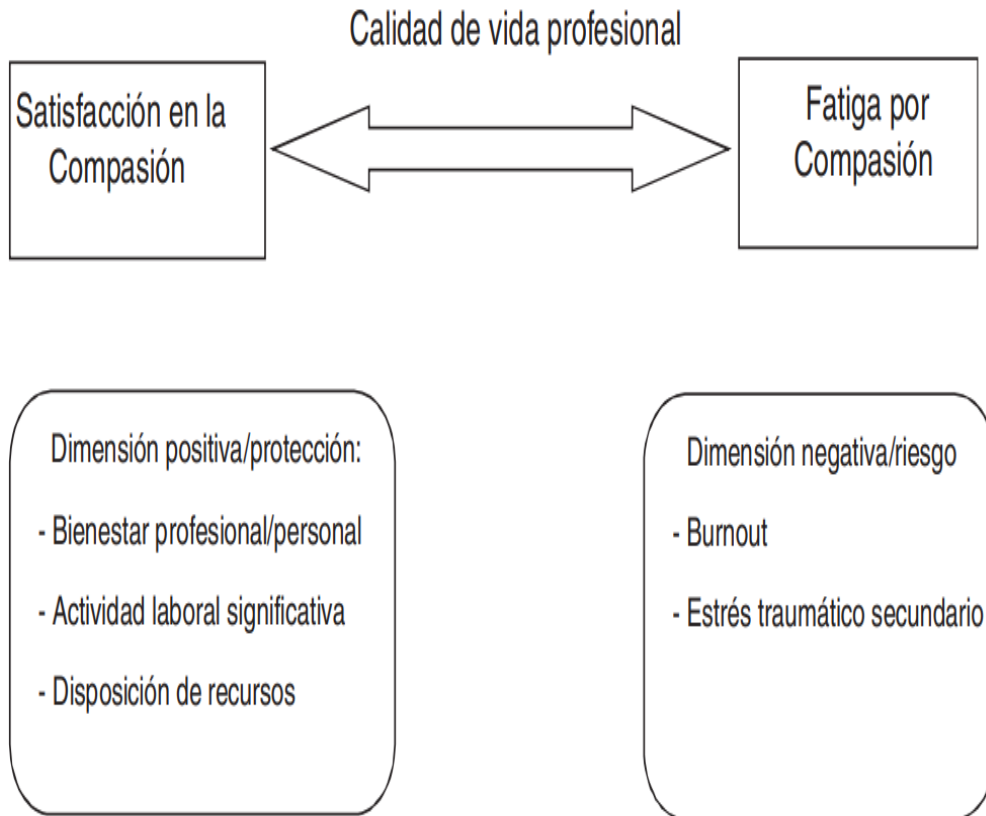


Gráfico 3. Calidad de vida profesional
Fuente: Marín Tejada (2017)

Mecanismos de evaluación

Carvajal & Rivas(2014) mencionaN que,

Cambios a causa en el desgaste profesional están llevando a una serie de consecuencias tanto personales, principalmente en materia de salud de la población trabajadora, como económicas. Según los datos de la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el trabajo, en el año 2009 se estimaba una pérdida de 1.250 millones de días de trabajo anuales debidos a problemas de salud relacionados con el trabajo (p. 88).

Por lo que es de suma importancia tener en cuenta los mecanismos de evaluación del síndrome de Desgaste Profesional en todas las áreas laborales, para de esta forma disminuir el riesgo laboral en los trabajadores.

Garcés, López y Montalvo (1997) menciona algunos de los instrumentos de medición que para medir el *Burnout*, sin embargo considera que el mejor instrumento es el creado por la Dra. Christina Maslach.

Tabla 2. Instrumentos de Medida *Burnout*

INSTRUMENTO DE MEDIDA	AUTORES
1. Staff Burnout Scale	Jones (1980)
2. Indicadores del Burnout	Gillespie (1980)
3. Emener- Luck Burnout Scale	Emener y Luck (1980)
4. Tedium Measure (Burnout Measure)	Pines, Arosen y Kafry (1981)
5. Maslach Burnout Inventory	Maslach y Jackson (1981)
6. Burnout Scale	Kremer y Hofman (1985)
7. Teacher Burnout Scale	Seidman y Zager (1986)
8. Energy Depletion Index	Garden (1987)
9. Mattews Burnout Scale for Employees	Mattews (1990)
10. Efectos Psíquicos del Burnout	García Izquierdo (1990)
11. Escala de Variables Predictoras del Burnout	Averi y Albani (1992)
12. Holland Burnout Assessment Survey	Holland y Michael (1993)
13. CESQT	Gil Monte (2011)

Elaborado por: Gavilanes (2019) en base aGarcés, López y Montalvo (1997)

Staff Burnout Scale

Jones (1980) menciona que esta escala fue diseñada exclusivamente para personal del área de la salud, se compone de 20 ítems que evalúan las reacciones cognitivas, afectivas, conductuales y psicofisiológicas que comprenden el síndrome de *burnout*; fue estandarizado con 97 sujetos del servicio de enfermería

Indicadores del Burnout

Según Gillespie (1980),

Presentó los datos de 183 trabajadores del servicio de protección revelaron dos tipos de agotamiento: activo y pasivo. Los análisis de correlación sugieren que el agotamiento activo se asocia con factores organizacionales o elementos externos al profesional; El

agotamiento pasivo parece estar asociado con más factores psicológicos sociales internos. Estos hallazgos ayudan a hacer coherente la variedad de definiciones ofrecidas en la literatura, y subrayan la necesidad de operacionalizar el fenómeno del agotamiento. (p.13)

En el presente proyecto de investigación concuerda con lo que menciona el anterior autor mencionado debido que se correlacionaran dos variables la satisfacción laboral y el síndrome de desgaste profesional, vital para determinar los factores ocasionantes de este fenómeno, así como el grado de afectación de cada uno de ellos en los conductores.

Emener- Luck Burnout Scale

Emener, Luck y Gohs (1982),

Propuso tres objetivos que son:

- Conseguir una escala que ayudase a la investigación teórica que se estaba realizando acerca del *burnout*.
- Proporcionar un estímulo de discusión y evaluación del síndrome individual y grupal.
- Que sirviera para ayudar a los profesionales a prevenir y afrontar este fenómeno, enmarcado dentro de un programa amplio de entrenamiento y asesoramiento a estos.

Consta de 30 ítems que se aplicaron a 251 profesores, mediante una escala bipolar con nueve puntos desde nunca a siempre, presentando una validez aceptable y una fiabilidad de 0,877. (p. 191)

Contar con un instrumento útil que permita evaluar a los conductores es muy importante, lo que menciona Emener, Luck y Gohs no es suficiente puesto que no considera los factores más prevalentes en el entorno del sector del transporte por lo que no se considerará en el presente proyecto.

Tedium Measure (Burnout Measure)

Pines, Aronson y Kafry (1981),

Diseñaron originalmente como instrumento de medida del tedium; es un constructo más amplio que el *burnout* ya que abarca a este y a otros síndromes. Desarrollaron diversas escalas que evaluaban 21 ítems tipo Likert con siete opciones de respuesta evaluando sentimientos de depresión, *burnout*, cansancio emocional y físico, vaciamiento existencial, hastío, tensión, sentimientos de ilusión y felicidad. (p. 66)

El síndrome de interés a investigar en el caso del presente proyecto es el de desgaste profesional por lo que aplicar el instrumento que recomiendan Pines, Aronson y Kafry (1978) ocasionaría

una desviación de nuestro estudio debido a que considera varios síndromes en la aplicación de este cuestionario, de esta forma se ha considerado que no es útil aplicarlo en el presente estudio.

Maslach Burnout Inventory

Iwanicki y Schwab (1981) manifiestan que, Maslach Burnout Inventory (MBI) fue diseñado para evaluar la frecuencia e intensidad del agotamiento percibido entre las personas en las profesiones de ayuda en general.

Maslach, Jackson y Leiter (1986) menciona que,

Maslach Burnout Inventory es un inventario de 22 ítems, en los que se plantea enunciados concernientes a la interacción continua con el trabajo y su desempeño habitual, consta con opción de respuesta en la escala tipo Likert de siete opciones, desde nunca a diariamente. El inventario se divide en tres subescalas, cada una de las cuales mide las tres dimensiones Agotamiento emocional 9 ítems, Despersonalización 5 ítems y realización personal 8 ítems y de cada una de estas escalas se obtiene una puntuación baja, media o alta. (p. 3463)

Este instrumento es el más adecuado para aplicar en el sector en estudio, pues considera desde una escala de respuesta completa a tres factores clave que ocasionan el síndrome y que es visiblemente notorio en los conductores de transporte de carga extra pesada.

Burnout Scale

Kremer & Hofman (1985),

Consideraron en este cuestionario 5 ítems que a modo de autoinforme se incluyen en un instrumento más ambicioso que mide otros constructos. Estos ítems no se someten a análisis factorial por lo que se desconoce si analizan realmente el *burnout* y sí lo hacen unidimensionalmente o si, por el contrario, sus ítems se distribuyen en más de un factor, la fiabilidad es del 0.54. (p. 56)

Como se manifiesta anteriormente la propuesta de Kremer & Hofman no es significativamente aplicable al presente estudio debido a que no analiza realmente este síndrome y si lo hace es de manera somera por lo que no es de gran aporte para evaluar lo que se requiere a más de contar con un bajo nivel de fiabilidad.

Teacher Burnout Scale

Seidman y Zager (1986),

Desarrolló una escala Likert de 21 ítems para medir el agotamiento entre los maestros de escuelas públicas. La validez de la Escala de agotamiento de maestros está respaldada

por los resultados de un análisis factorial de datos de 365 maestros en el que los 4 factores que surgieron son consistentes con las construcciones teóricas que se cree subyacen al agotamiento. El análisis factorial determinó las subescalas del instrumento: (1) Satisfacción profesional, (2) Apoyo administrativo percibido, (3) Afrontamiento del estrés relacionado con el trabajo y (4) Actitudes hacia los estudiantes. (p. 29)

Este cuestionario para el sector en estudio no es el adecuado puesto que no es adaptable por las diferencias en actividades, así como el enfoque que manejan Seidman & Zager dirigido al campo de la educación y por ende las actitudes hacia los estudiantes.

Energy Depletion Index

Garden (1987),

El estudio controla el efecto del tipo psicológico junguiano, ya que un tipo junguiano particular está sobrerrepresentado en los servicios humanos. Se descubrió que la despersonalización no era una construcción destacada en este entorno ocupacional. Las reacciones negativas a otras personas se asociaron con la medida de agotamiento solo para ese tipo junguiano que predomina en los servicios humanos. El concepto de despersonalización puede, por lo tanto, no solo ser aplicable en todas las situaciones sino también aplicable a todas las personas. El cuestionario mide los niveles de energía o agotamiento con 7 ítems, con fiabilidad de 0.82. (p. 29)

La propuesta de Garden no es la adecuada para el presente proyecto de investigación puesto que solo consta de 7 ítems que no son suficientes para poder evaluar correctamente los niveles de síndrome de desgaste profesional, a más de no contar con la confiabilidad suficiente a un instrumento de esta naturaleza.

Matthews Burnout Scale for Employees

Matthews (1990),

La escala ofrece una puntuación que permite discriminar entre la presencia o ausencia de *burnout*, mediante el análisis de una serie de aspectos relacionados con las variables cognitivas, afectivas y psicológicas del individuo. Introduce en su autoinforme cuatro aspectos relacionados con el trabajo y otras dos más relacionadas con variables internas del individuo, tiene 50 ítems y muestra un índice de fiabilidad de 0.93. (p. 235)

La propuesta de Matthews es muy interesante al considerar las variables cognitivas, afectivas y psicológicas del individuo; sin embargo, se ha considerado que no es aplicable al sector en estudio al ser tan drástico al evaluar la presencia o ausencia del síndrome y no existir un promedio de evaluación.

Efectos Psíquicos del Burnout

García Izquierdo & Velandrino (1992)

Es una escala tipo likert que miden efectos físicos del *burnout*, muestra buena confiabilidad superior a 0.92, presenta dos factores: actitudes negativas hacia el trabajo con 9 ítems y expectativas negativas hacia el trabajo con 3 ítems, se correlaciona con la dimensión de agotamiento emocional. (p. 1)

La propuesta de García Izquierdo & Velandrino no se ha sido considerada en el presente proyecto puesto que solo considera aspectos relacionados con el trabajo y no basta para relacionar otros factores que intervienen en el estrés crónico de los individuos, así como la correlación de las variables en estudio.

Escala de Variables Predictoras del Burnout

Albani (1992) mantiene que las variables predictoras del *burnout* son la ansiedad y la depresión, por lo que este no es un instrumento de medición del *burnout*, si no de las variables antes mencionadas.

Holland Burnout Assessment Survey

Holanda & Michael (1993)

Crearon este instrumento que contiene 18 ítems el cual está integrado por cuatro factores como la de percepción positiva de la enseñanza, compromiso con la enseñanza, conocimiento del *burnout* y apoyo de los supervisores está dirigido a profesores y se contrasta con el Inventario de *Burnout* de Maslach. Tiene una fiabilidad del 0.82. (p. 1070)

El cuestionario que proponen Holanda & Michael no es adaptable para el sector de transporte de carga puesto que este instrumento está integrado de factores que tienen que ver netamente con la enseñanza, es decir al campo de la docencia además la fiabilidad es baja para evaluar el síndrome en cuestión.

CESQT

Font Mayolas & Gil Monte (2013)

Es un instrumento de evaluación de gran utilidad para distinguir entre diferentes grados de afectación del *SQT* y establecer los consiguientes derechos para el trabajador, así como para ajustar la idoneidad de los programas de intervención.

Está formado por 20 ítems con cuatro opciones de respuesta, a su vez se distribuye en cuatro subescalas ilusión por el trabajo, Desgaste psíquico, Indolencia y culpa. (p. 1137)

La propuesta de Font Mayolas y Gil Monte es la adecuada para aplicar en el presente proyecto de investigación al ser un cuestionario clínico de salud mental y física vital para determinar con exactitud síntomas que afectan a los individuos en estudio.

Merino Plaza y otros (2018) consideran que clínicamente, el *burnout* es el estado al que llega el trabajador en respuesta a estresores laborales crónicos convirtiéndose en un factor de riesgo laboral. Agulló (2015) manifiesta que, riesgo laboral es la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Por lo que, Merino Plaza y otros (2018) consideran que el *burnout* enfoque hacia la prevención y tratamiento, identificando las fuentes de estrés y actuando sobre ellas y no dirigiendo la atención únicamente hacia el individuo

Vásquez Artunduaga, Correa Ruiz, & Hincapié Palmezano (2015) manifiestan que en los últimos años las empresas de todos los sectores dados los requerimientos tanto de sus proveedores, clientes internos como externos y reglamentaciones de tipo legal, vienen implementando sistema de gestión de calidad, ambientales, de salud y seguridad en el trabajo y otros.

Por lo que se hace necesario a continuación mencionar el tratamiento para el Síndrome de Desgaste Profesional.

Tratamiento del Desgaste Profesional

Según Sahili (2015) prevención en salud laboral se puede definir como un grupo de actividades necesarias para impedir la aparición de alguna enfermedad relacionada con el trabajo.

Ibidem (2015) menciona que,

Es importante distinguir los niveles de prevención primario y secundario que se definen como:

1. La prevención primaria abarca el conjunto de actividades que se ocupan del fenómeno de la salud.
2. La prevención secundaria es el conjunto de actividad comprometidas con la detección temprana.
3. La prevención terciaria son las acciones concretas que se deben seguir para frenar y revertir la enfermedad. (p. 68)

La prevención de toda enfermedad al seguir actividades necesarias en este caso del síndrome de desgaste profesional es muy importante en el sector de transporte para poder evitar consecuencias fatales que esto trae consigo, así como afectaciones directas e indirectas en los individuos. Cabe mencionar que según Mayorga Lascano y Moreta Herrera (2019) refieren que los síntomas son detectables y se revelan a partir de los efectos que generan en el desempeño y

funcionalidad general del sujeto. Por lo que una atención primaria para prevenir ciertos efectos del síndrome sería de gran aporte para el sector.

Por último Puertas, García y Rosete (2015),

Indican que el síndrome de desgaste profesional tiene mayor incidencia en profesiones o en labores que tengan mayor nivel de exigencias y servicio a los demás con un alto grado de auto exigencia como es el caso de los conductores de las compañías de transporte extra pesado en los cuales el desgaste es muy notorio por la exigencia de la labor.

Es importante explicar que en el presente proyecto de investigación no se realizó operacionalización de las variables, esto se debe a que los instrumentos aplicados para la recolección de datos son cuestionarios realizados y utilizados en estudios anteriores lo que demuestra que ya han sido validados en su momento.

Por otro lado, se hace hincapié en la hipótesis, principio básico de esta presente investigación la cual es:

Hipótesis

Existe relación entre Satisfacción Laboral y Síndrome de Desgaste profesional en los conductores de las compañías de transporte de carga extra pesada del canto Salcedo.

4.5. Metodología

La presente investigación es de naturaleza cuantitativa, al enfocarse en la medición de fenómenos psicológicos para la explicación de los mismos.

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2014) expresan que :

Las investigaciones cuantitativas tienen una aproximación a las ciencias exactas es decir a las matemáticas y estadística para la recolección de datos que permiten una medición y análisis numérico, con el fin de establecer y explicar los esquemas de conducta. De esta forma esta investigación es predominantemente cuantitativa, puesto que, para alcanzar a la determinación de los niveles de Satisfacción Laboral y Desgaste Profesional se realizó la aplicación de cuatro test psicológicos que favorecieron al análisis de las variables de una manera más precisa y objetiva, y consecuentemente una estadística inferencial que permita el desarrollo del fenómeno estudiado. (p. 18)

La presente investigación se la llevó a cabo mediante investigación de campo que Baena (2017) manifiesta que permite recoger y registrar ordenadamente los datos relativos al tema escogido.

(p.44). Como objeto de estudio que en este caso es la satisfacción laboral y desgaste profesional en los conductores de transporte de carga extra pesada del cantón Salcedo.

También se la realizará bajo la modalidad bibliográfica-documental debido que se realizará la búsqueda de una respuesta específica a partir de la indagación en documentos, libros, periódicos, revistas, folletos, carteles, entre otros (Baena, 2017, p. 48). Se recopilará información sobre el desgaste profesional y satisfacción laboral garantizando la calidad de los fundamentos teóricos.

Esta investigación tiene un alcance descriptivo puesto que según Ibañez (2015) define a este alcance como “una metodología que tiene como finalidad definir, catalogar y clasificar los fenómenos u objetos de estudio” (p. 87). De tal forma, este proyecto investigativo determina las propiedades, características y aspectos de la satisfacción laboral y desgaste profesional que han sido llevadas a análisis.

Tiene además un alcance correlacional que según Ramírez et al. (2004) manifiestan que, en este modelo “establece relaciones entre variables o factores y determina la variación de unos factores en relación con otros (p. 95). Es decir, permite buscar la relación entre las variables establecidas, lo que conlleve por consiguiente a la explicación de ciertos mecanismos internos del individuo frente al padecimiento de insatisfacción laboral y el desgaste profesional.

La población de interés comprende a los conductores del sector de transporte de carga extra pesada es decir conductores propietarios y conductores asistentes de tráileres camiones con capacidad de carga útil de 5000 toneladas que pertenecen a las compañías de transporte de carga extra pesada del cantón Salcedo. Según la Superintendencia de Compañías existe un total de 8 compañías cuyos socios asciende a 215 entre socios activos y pasivos, población que es clave para la verificación de la presunta tendencia de insatisfacción laboral y síndrome de desgaste profesional.

La muestra al ser según Santabarba y otros (2015) manifiestan que es una parte representativa de la población, de forma que el estudio que hagamos en ella se pueda generalizar después a toda la población (p. 14). En la presente investigación, la muestra al ser 215 socios entre socios activos y socios pasivos se aplicó un tipo de muestreo no probabilístico con criterio selectivo o

intencional; esto indica que la selección de los integrantes fue por conveniencia, al indicar que no todos los participantes de la población tenían la posibilidad de ser elegidos. Por lo que los integrantes objeto de estudio fueron los socios activos de cada una de las compañías en referencia a la siguiente tabla:

Tabla 3. Compañías de transporte de carga extrapesada del cantón Salcedo

ÍTEM	COMPAÑÍA	SOCIOS
1	SUPERTRANS S.A. SUPERIORIDAD EN TRANSPORTE	24
2	ROADBOSS TRANSPORTE EXTRAPESADO S.A.	18
3	COMPAÑÍAS DE TRANSPORTE EXTRA PESADO RUTAS SALCEDENSES S.A.	25
4	COMPAÑÍA SUBREGIONAL DE TRANSPORTE EXTRAPESADO COSUTREX S.A.	21
5	COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO Y EXTRAPESADO INTERNACIONAL TRANSINTERMARG C.A.	14
6	COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO Y EXTRAPESADO INTERNACIONAL INTERMARG C.A.	5
7	TRANSPORTE DE CARGA EXTRAPESADA PROGRESO SALCEDENSETRANS S.A.	25
8	TRANSPORTE DE CARGA EXTRAPESADA DIVINO REY	20
	TOTAL:	152

Elaborado por: Gavilanes (2019) en base aSuperintendencia de Compañías (2019)

En el presente estudio se utilizó como técnica la entrevista estructurada, a través de la administración de cuatro test, con el fin de la obtención de datos relevantes y medición de las variables. Con respecto a la entrevista psicológica estructurada es un de la técnicas y herramientas más utilizadas.

Según Fernández (2011),

La entrevista es el instrumento de evaluación que precede a cualquier modalidad de intervención o proceso de toma de decisiones (...) es un procedimiento ampliamente utilizado con distintos propósitos: conseguir información u ofrecer información en la evaluación e intervención psicológica; indagar sobre características de personalidad, estrategias, incidentes críticos (...) mediante el auto informe del sujeto evaluado. (p. 168)

Es así, que la entrevista en el presente estudio es una herramienta fundamental para la evaluación psicológica, en este caso con el empleo de instrumentos como test psicológico, que se describen a continuación cada uno de ellos, con el propósito de comprobar la hipótesis planteada.

Los instrumentos de investigación empleados fueron: un cuestionario estructurado la Ficha Ad-Hoc sociodemográfica, y cuatro test psicológicos, dos test para evaluar la satisfacción laboral y dos test para evaluar el desgaste profesional, mismas que se presentan a continuación en el respectivo orden de evaluación.

Ficha sociodemográfica Ad- Hoc

Según López Munera y otros (2016) manifiestan que la Ficha sociodemográfica Ad-Hoc es un cuestionario que solicita información relativa a la edad, sexo, estructura familiar, religión, otros.(p.14). Mediante esta ficha se recogió información personal como edad, sexo, procedencia, religión, entre otras, de igual manera se recolectó datos acerca de horas de sueño y comidas diarias, puntos en la licencia y situación económica (ver anexo 2).

Cuestionario Maslach Burnout Inventory

Se tomó como base al cuestionario de Maslach, Jackson y Leiter (1986) que es un inventario de 22 ítems, en los que se plantea enunciados concernientes a la interacción continua con el trabajo y su desempeño habitual, consta con opción de respuesta en la escala tipo Likert de siete opciones, desde nunca a diariamente. El inventario se divide en tres subescalas, cada una de las cuales mide las tres dimensiones Agotamiento emocional 9 ítems, Despersonalización 5 ítems y realización personal 8 ítems y de cada una de estas escalas se obtiene una puntuación baja, media o alta.

Los sujetos por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría "alto", entre el percentil 75 y el 25 en la categoría "medio" y, por debajo del percentil 25, en la categoría "bajo". La subescala de agotamiento emocional describe sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo; la subescala de despersonalización describe una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención, y la subescala de realización personal en el trabajo describe sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo hacia los demás (ver anexo 2).

Cuestionario CESQT

Se tomó como base al cuestionario de Font Mayolas y Gil Monte (2013) CESQT que es un instrumento de evaluación de gran utilidad para distinguir entre diferentes grados de afectación del SQT y establecer los consiguientes derechos para el trabajador, así como para ajustar la

idoneidad de los programas de intervención. Se modificó en el ítem 2, 3,7,11 por motivo de adaptación para evaluar la relación con los compañeros de trabajo.

Este cuestionario está formado por 20 ítems con cuatro opciones de respuesta, a su vez se distribuye en cuatro subescalas ilusión por el trabajo, Desgaste psíquico, Indolencia y culpa.

El CESQT ofrece puntuaciones para cada una de las cuatro escalas y además una puntuación global (Total SQT) a partir del promedio de las puntuaciones de las tres primeras escalas. Las puntuaciones en la escala de Culpa contribuyen a distinguir dos perfiles diferentes de SQT: el Perfil 1 que presenta altos niveles de culpa y el Perfil 2 sin altos niveles de culpa (ver anexo 2).

Cuestionario de salud general GHQ28 de Goldberg

Se tomó como base el cuestionario GHQ28 de Goldberg y Hillier (1979) con el fin de determinar si se han sufrido algunas molestias o trastornos y cómo se ha estado de salud en las últimas semanas. Consta de 28 ítems con 4 subescalas y 4 opciones de respuesta que evalúan síntoma psicossomático, ansiedad, disfunción social y depresión.

Este cuestionario no se modificó en ningún ítem puesto que se adaptaba adecuadamente al objeto y entorno de estudio (ver anexo 2).

Cuestionario de satisfacción laboral S20/23

Se tomó como base el cuestionario S20/23 de Peiró y Meliá (1998) para determinar aspectos que producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Consta de 23 ítems con 7 opciones de respuesta. Este cuestionario fue modificado en el ítem 16,17 y 21 por motivo de adaptación a la actividad de los individuos de estudio (p. 4) (ver anexo 2).

La presente investigación utilizó el método inductivo debido a que según Bernal Torres (2006) Se utiliza para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, el método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales (p. 56).

La recolección de datos se lo realizó personalmente en los predios de cada compañía de transporte de carga extra pesada, iniciando con una prueba piloto a 11 socios conductores con el fin de establecer el tiempo de aplicación, mismo que alcanzó un intervalo de tiempo de 48 a 56 minutos, y de determinar ciertas modificaciones como el orden de los instrumentos y falencias en la redacción o comprensión para los participantes.

Posteriormente, se efectuó la socialización del proyecto de investigación en cada una de las compañías de transporte de carga extra pesada, con los respectivos documentos de permiso y autorización por parte de las dignidades correspondientes. Para así, proceder con la aplicación de la batería psicológica a los participantes del estudio bajo el cumplimiento de los criterios de selección y principalmente al obtener el consentimiento informado de cada uno de los conductores.

De tal forma, se aplicó los instrumentos psicológicos a 152 entre socio conductores y asistentes de los conductores en un rango de tiempo de 36 a 48 minutos por agrupación, este intervalo comprendía: la socialización del proyecto de investigación a los participantes, la recolección de los consentimientos informados, la aplicación de la ficha sociodemográfica y de la batería psicológica, en total, esta evaluación duró 14 semanas debido a que se tuvo la oportunidad de recolectar los datos en sesiones mensuales o mañanas deportivas mensuales de cada compañía. Al finalizar el levantamiento de información, se dio paso a la elaboración de la base de datos y a la tabulación de los mismos en el programa SPSS (v. 22).

Aquel programa favoreció también la calificación de los reactivos, para luego realizar un análisis estadístico de las variables evaluadas. El análisis estadístico comprendió en primer lugar; el estudio de las variables sociodemográficas y psicológicas, en segundo lugar; el análisis correlacional de los fenómenos psicológicos de interés. Por último, se elaboró las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

Análisis de resultados

1. Caracterización de la muestra

En esta parte inicial del estudio, se analiza las características de la muestra bajo análisis. Este segmento se dividió en dos estudios. El primero enfocado en mostrar los resultados en función de las variables que caracterizan aspectos personales; mientras que el segundo orientado a las variables con respecto a la condición laboral.

1.1. Análisis de las variables personales

En esta sección se revisa el comportamiento de los participantes con respecto al sexo, la autoidentificación étnica, el estado civil actual y la sectorización de la residencia. En estos casos los resultados se muestran a partir de la frecuencia (f) junto con la representación porcentual (%) (ver tabla 4).

Tabla 4.
Análisis de las variables personales

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Sexo		
Masculino	138	90,8%
Femenino	14	9,2%
Autoidentificación étnica		
Mestizo(a)	150	98,7%
Indígena	1	0,7%
Blanco(a)	1	0,7%
Estado civil		
Soltero(a)	25	16,4%
Unión libre	18	11,8%
Casado(a)	100	65,8%
Divorciado(a)	8	5,3%
Viudo(a)	1	0,7%
Sectorización		
Urbano	122	80,3%
Rural	30	19,7%
	M	DT
Edad	44,5	10,9

Nota: 152 observaciones

Se observa que, en el caso del género, el 90,8% de los casos son hombres, mientras que en el 9,2% restante son mujeres. En este análisis se estima que el sector de transporte está marcado preferentemente por los hombres, lo cual puede ser explicado por el rol y las actividades propias del entorno laboral (ver gráfico 4).

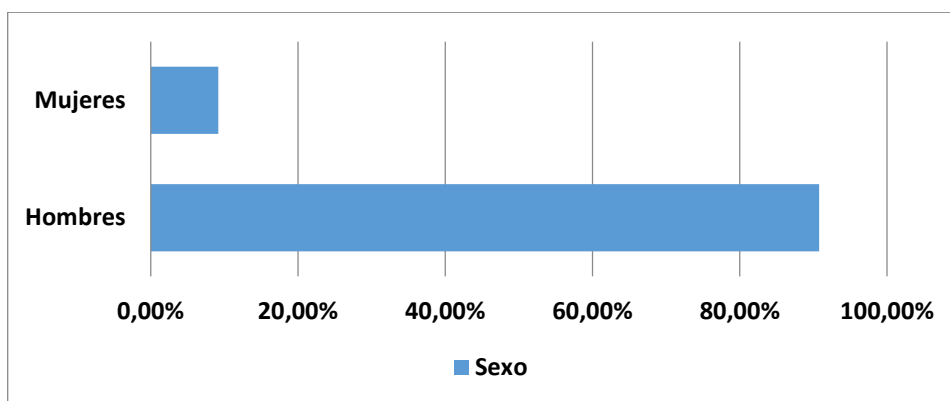


Gráfico 4. Representación gráfica de la distribución de los participantes del estudio según el género

Acerca de la identificación étnica, se registra con predominancia la autoidentificación mestiza en el 98,7% de los casos, mientras que el 0,7% se identifican respectivamente para indígenas y blancos. Los hallazgos muestran un marcado sentido de identidad étnica entre los participantes con el mestizaje (ver gráfico 5).

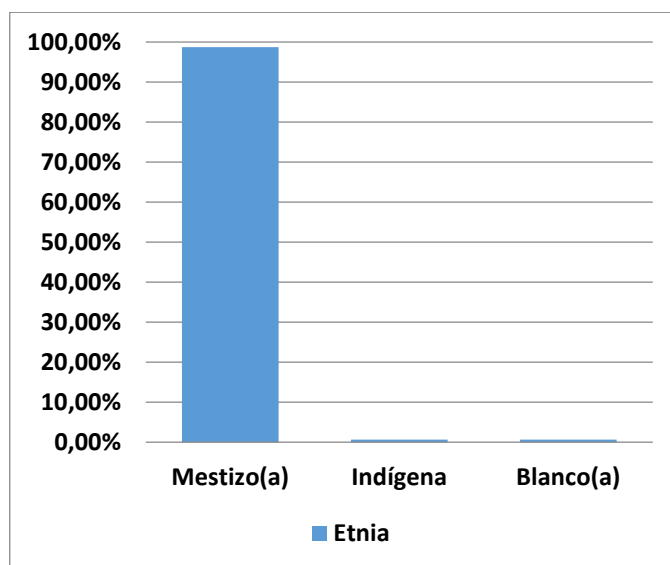


Gráfico 5. Representación gráfica de la distribución de los participantes del estudio según la autoidentificación étnica

En lo que respecta al estado civil, los participantes son solteros en el 16,4% de los casos, en unión libre el 11,8%, casados el 65,8%, divorciados el 5,3% y viudos con el 0,7%. Como se visualiza en los datos, predomina en la muestra el estado civil de casados o casadas.

Se observa que es característico de los participantes la condición de casado o casada por encima del resto de las otras condiciones (ver gráfico 6).

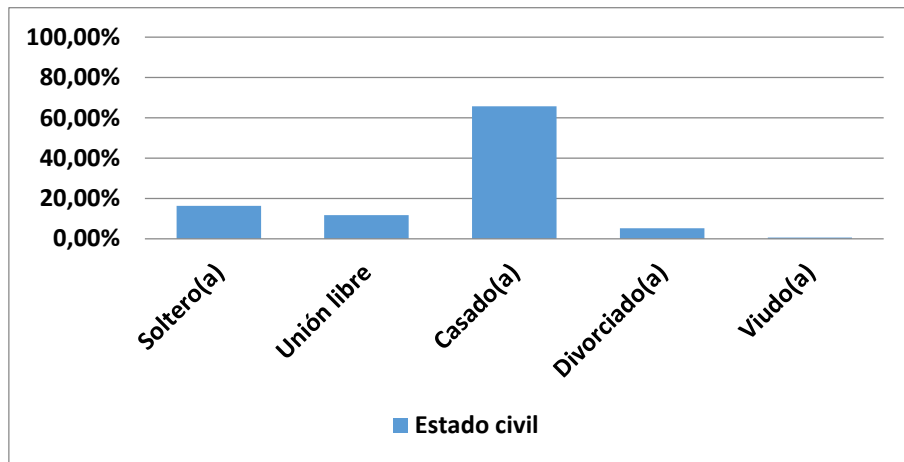


Gráfico 6. Representación gráfica de la distribución de los participantes del estudio según el estado civil

En la sectorización de la muestra, el 80,3% que corresponden a 122 casos se encuentran domiciliadas dentro del área urbana de las ciudades de residencia. Por otra parte, el 19,7% restante que son 30 casos proceden de las áreas rurales. De estos hallazgos se puede estimar que mayoritariamente la muestra analizada se encuentra domiciliada dentro del anillo urbano de las ciudades en los que habitan (ver gráfico 7).

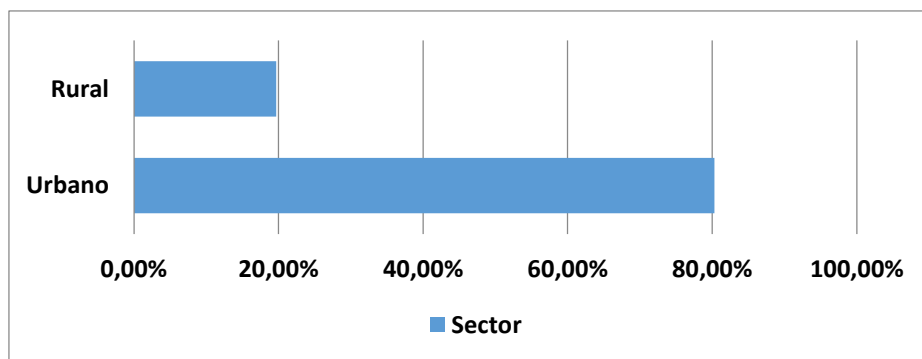


Gráfico 7. Representación gráfica de la distribución de los participantes del estudio según la sectorización del domicilio

Finalmente, con respecto a la edad de los participantes, estos presentan un rango de edad de entre los 22 a los 69 años de edad. Además, se presentan valores descriptivos de $M= 44,5$ años

y DT= 10,9. De esto, se puede extraer que la muestra se caracteriza por ser marcadamente de madurez media y que desempeñan actividades laborales cotidianas.

1.2. Análisis de las variables laborales

En lo que corresponde a esta sección se analizan el comportamiento de la muestra en función de variables laborales como compañía en la que trabaja, actividad que desempeña, tipo de contratación laboral, rango de puntos en la licencia de conducir, situación económica actual, formación académica y antigüedad.

Tabla 5.
Análisis de las variables laborales

<i>Variables</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Compañía		
RoadBoss	17	11,2%
Rutas Salcedenses	26	17,1%
Cosutrex	9	5,9%
Supertrans	39	25,7%
Transitermag	15	9,9%
Salcedences Trans.	14	9,2%
Divino Rey	24	15,8%
Intermag	3	2,0%
Personal Comp.	5	3,3%
Actividad		
Conductor propietario	117	77,0%
Conductor asistencia	24	15,8%
Personal adicional	11	7,2%
Contratación		
Indefinida	148	97,4%
A prueba	4	2,6%
Puntos en la licencia		
1 – 5 puntos	3	2,0%
6 – 10 puntos	5	3,3%
11 – 15 puntos	5	3,3%
15 – 20 puntos	24	15,8%
21 – 25 puntos	46	30,3%
26 – 30 puntos	69	45,4%
Formación		
Primaria	21	13,8%
Secundaria	101	66,4%
Superior	30	19,7%
Situación económica actual		
Mala	3	2,1%
Regular	42	27,6%
Buena	94	61,8%
Muy buena	13	8,6%
	M	DT
Antigüedad	5,5	3,7

Nota: 152 observaciones

En todas las variables excepto antigüedad los datos se presentan a través de las frecuencias obtenidas en cada una de las categorías junto con la representación porcentual; mientras que en el resto de variables estos se muestran por medio de la media aritmética y la desviación estándar (ver tabla 5).

Acerca de la distribución de los participantes con respecto a las empresas de transporte, el 11,2% son de la empresa Roadboss, el 17,1% de Rutas Salcedenses, el 5,9% de Cosutrex, el 25,7% de Supertrans, el 9,9% de Transitermag, el 9,2% de Salcedenses Trans., el 15,8% de Divino Rey, el 2% Intermarg y el 3,3% de Personal Complementario (ver gráfico 8).

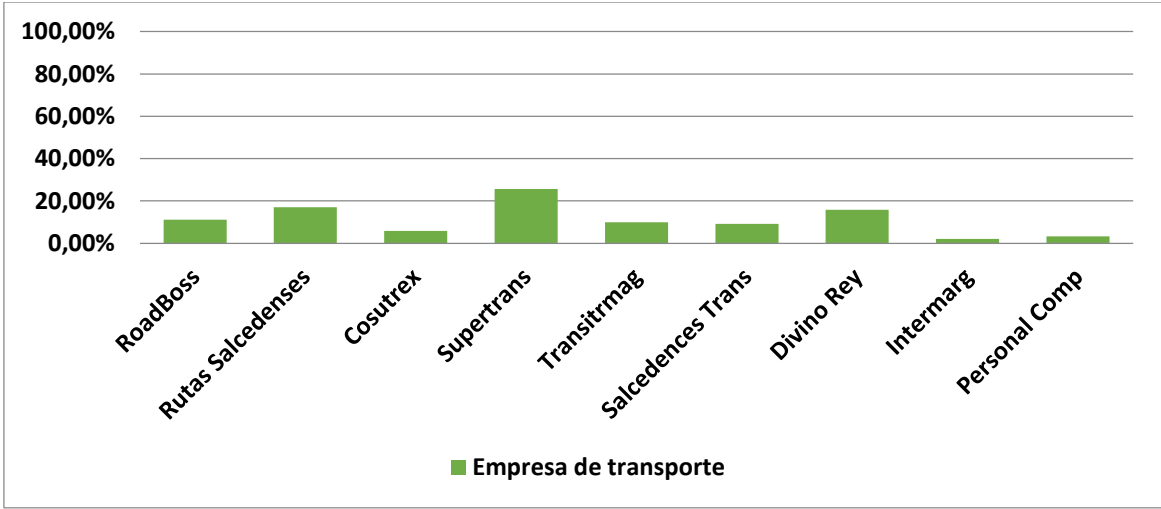


Gráfico 8. Representación gráfica de la distribución de los participantes del estudio según la empresa de trabajo

Sobre la actividad laboral de los participantes de la muestra, el 77% son conductores propietarios, mientras el 15,8% son conductores asistentes y el 7,2% es personal adicional de las compañías de transportes. Destaca en este análisis la prevalencia de los participantes en las actividades laborales de conductores propietarios (ver gráfico 9).

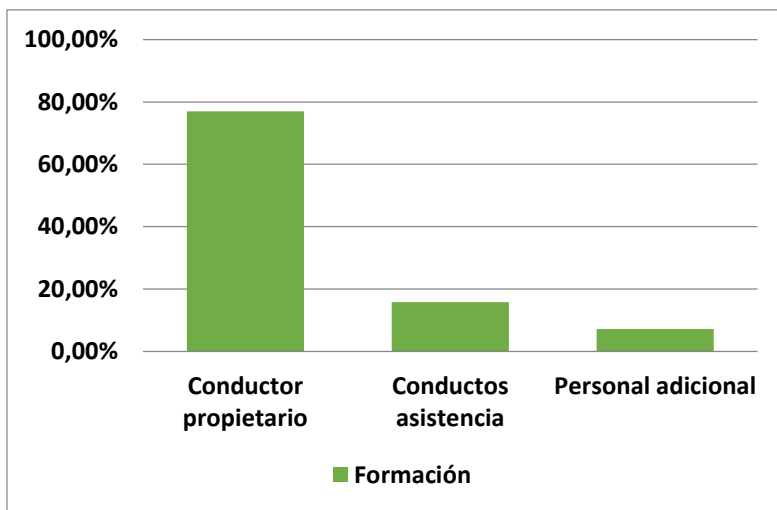


Gráfico 9. Representación gráfica de la distribución de los participantes del estudio según la formación académica

Con respecto al tipo de contratación de los participantes los datos señalan que el 97,4% es indefinido, mientras que el 2,6% están a prueba. Destaca en este contexto que los participantes se encuentran empleados plenamente en sus actividades laborales (ver gráfico 10).

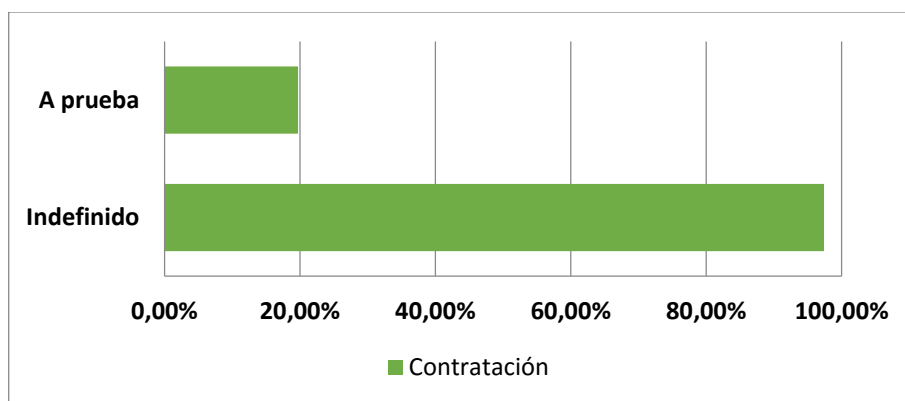


Gráfico 10. Representación gráfica de la distribución de los participantes del estudio según el tipo de contratación

Sobre el número de puntos en la licencia de conducir de los choferes participantes, el 2% tiene entre 1 y 5 puntos situándose en vulnerabilidad; el 3,3% entre 6 y 10 puntos y entre 11 y 15 puntos respectivamente; el 15,8% entre 15 y 20 puntos, el 30,3% entre 21 y 25 y finalmente el 45,40% entre 26 y 30 puntos. Destaca que la vulnerabilidad ante la pérdida de la licencia de conducir es baja y que mayoritariamente los participantes tienen pérdidas de puntos menores al 30% (ver gráfico 11).

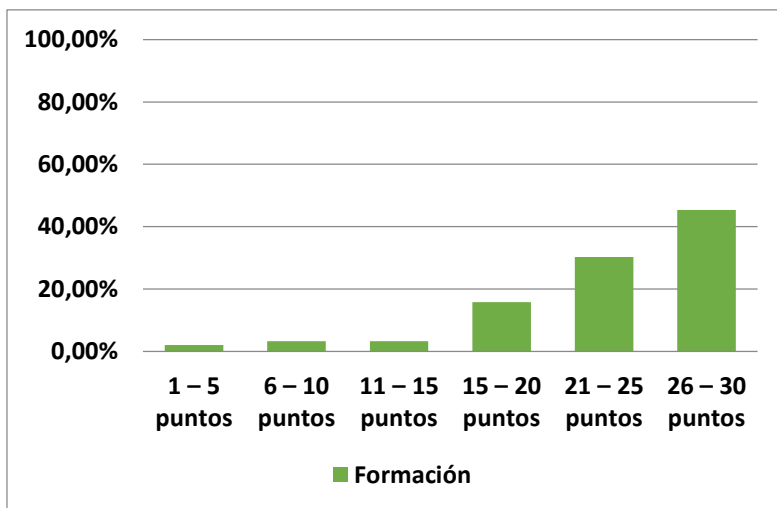


Gráfico 11. Representación gráfica de la distribución de los participantes del estudio según los puntos en su licencia de conducir

En el caso de la formación académica, un 13,8% tiene estudios a nivel primario, mientras que el 66,4% presentan formación a nivel de bachillerato y el 19,7% restante lo tiene a nivel superior, universitario y otros. Cabe señalar que los hallazgos muestran una predominancia de la formación a nivel secundaria por parte de la muestra analizada (ver gráfico 12).

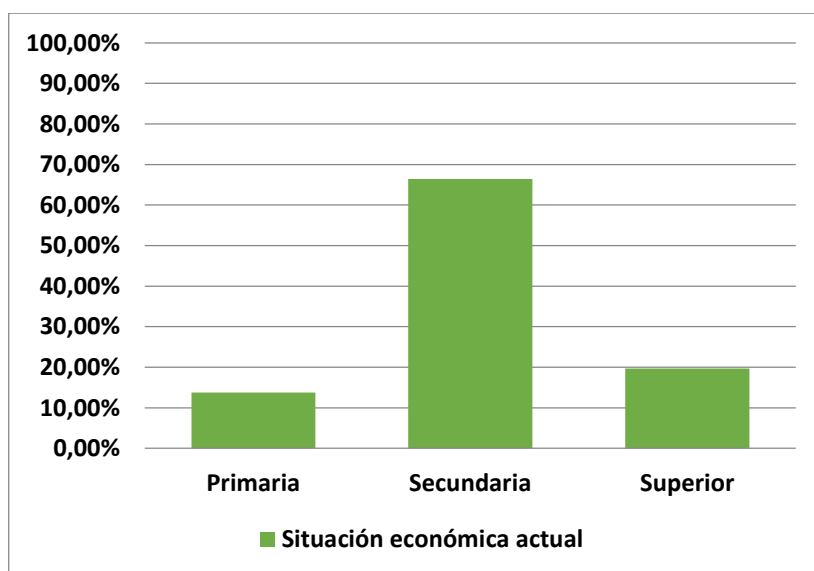


Gráfico 12. Representación gráfica de la distribución de los participantes del estudio según la formación académica

Con respecto a la situación económica actual, se encontró que el 2,1% presentan una mala condición económica, mientras que el 27,6% una regular, el 61,8% una buena situación y un 8,6% una muy buena situación laboral. Predomina ampliamente en este segmento poblacional una situación económica de los participantes de buena (ver gráfico 13).

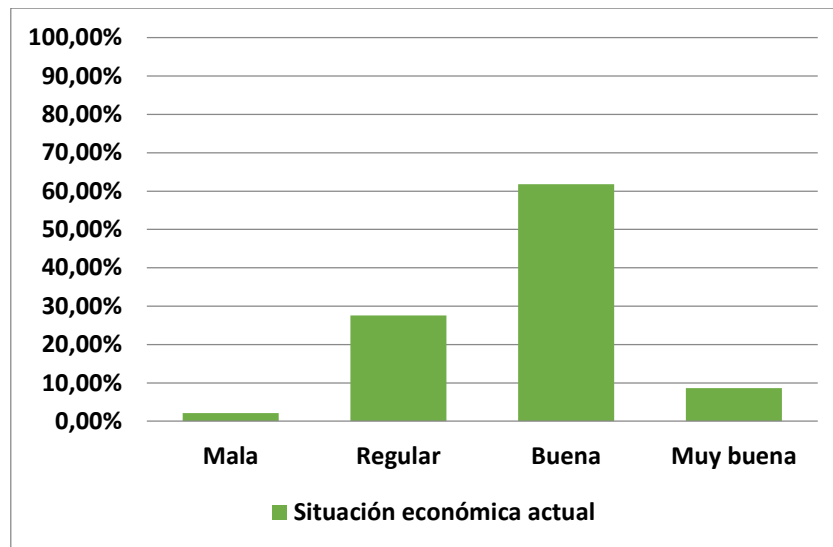


Gráfico 13. Representación gráfica de la distribución de los participantes del estudio según la situación económica actual

En la antigüedad de los participantes, estos promedian los 5,5 años; $s = 3,7$ de actividades laborales dentro de sus respectivas empresas de transporte. De esto se desprende la tendencia del sector transportista a generar niveles de estabilidad laboral considerable con el personal laboral.

2. Análisis descriptivo

En la tabla 6 se revisa la condición actual del burnout en la muestra de participantes del estudio. Para ello se analiza desde el puntaje máximo y mínimo las condiciones de las respuestas acumuladas y también se analiza la media aritmética y la desviación estándar. Este análisis permite identificar el nivel de presencia del agotamiento laboral. Puntajes entre 34 y 66 indican la presencia moderada de burnout entre los participantes.

Tabla 6.**Análisis descriptivo del Burnout**

Factores	Mín	Máx	Media	Desv.
Agotamiento Emocional	11,00	41,00	26,92	7,30
Despersonalización	5,00	25,00	12,72	5,59
Realización Profesional en dificultades	8,00	37,00	21,34	5,99
Burnout	27,00	90,00	60,97	11,84

Nota: 152 casos

En el análisis del *Burnout* se encontró que los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y de problemas en la realización personal se encuentran presentes en un rango moderado entre los participantes. De este análisis destaca que la condición que más prevalece es el agotamiento emocional. Desde una visión global del *burnout*, se encuentra que los niveles de agotamiento laboral están presentes y de manera moderada, pues el puntaje medio se encuentra en el rango de presencia moderada.

En el análisis descriptivo de la tabla 7 se analiza el comportamiento de la salud mental de los choferes a través del análisis de la presencia y la magnitud de cuatro grupos de síntomas (somatización, ansiedad/insomnio, disfunción social y depresión). A más de ello valora las condiciones actuales de la salud mental a través de una revisión global de los puntajes acumulados en cada grupo. Se considera que puntajes entre 49 y 84 puntos señalan una presencia moderada de sintomatología psicológica.

Tabla 7.**Análisis descriptivo de la salud mental**

Factores	Mín	Máx	Media	Desv.
Somatización	8,00	28,00	18,97	5,38
Ansiedad/insomnio	8,00	28,00	18,57	5,69
Disfunción social	8,00	28,00	18,86	5,37
Depresión	7,00	28,00	21,68	7,07
Salud mental	37,00	112,00	78,07	22,11

Nota: 152 casos

Entre los cuatro problemas ligados a la salud mental, se encontró que la presencia de somatización, ansiedad/insomnio y disfunción social se encuentra en el punto de corte, lo cual señala que su presencia, aunque existente es moderada, aunque no necesariamente en condición de riesgo. Sin embargo, si destaca que la presencia de condiciones de depresión es más alta y

aunque moderadas su magnitud rebasa el punto de corte. De este análisis se puede extraer que los participantes son más propensos a los síntomas de depresión que a otros síntomas.

De manera global, la presencia de problemas de salud mental entre los participantes es significativa, lo cual requerirá a futuro un proceso de diagnóstico más profundo y específico.

El análisis de la tabla 8 muestra el patrón de respuesta de los participantes sobre su percepción de la Satisfacción laboral. Esta se mide considerando cuatro factores que son: Relación con la supervisión, Espacio físico laboral, Realización profesional y Oportunidad de Formación y toma de decisión. Estos cuatro factores en conjunto además permiten identificar el nivel global de la satisfacción laboral. Inferior a 92 se considera que los participantes no gozan de una plena satisfacción laboral.

Tabla 8.
Análisis descriptivo de la Satisfacción Laboral

<i>Factores</i>	<i>Mín</i>	<i>Máx</i>	<i>Media</i>	<i>Desv.</i>
Relación con la Supervisión	12,00	63,00	32,63	10,99
Espacio físico laboral	5,00	30,00	13,15	6,04
Realización profesional	7,00	34,00	18,41	6,87
Oportunidad de Formación	4,00	26,00	14,53	5,17
Satisfacción Laboral	35,00	146,00	78,71	25,11

Nota: 152 observaciones

En el análisis de satisfacción laboral se puede observar que la condición que genera mayor satisfacción laboral tiene que ver con la relación que mantienen con los supervisores del contexto laboral en el que trabajan. Sin embargo, la condición general de los factores es que evidencian niveles bajos o nulos de satisfacción laboral, pues estos se encuentran por debajo de los puntos de cortes estimados. Destaca que lo que menos satisfacción laboral genera es el espacio físico laboral. De manera general los niveles de satisfacción laboral son moderadamente bajos entre los participantes del estudio.

3. Análisis de correlación y de predicción

Se procede a revisar la relación que mantienen el burnout y la satisfacción laboral en una muestra de choferes de transporte pesado de la ciudad de Salcedo. En el análisis se incluyeron además la variable de salud mental dado el elemento fundamental que tiene sobre la satisfacción.

Para la realización de este análisis se hizo uso del Coeficiente de correlación momento-producto de Pearson (r), el mismo que permite identificar el grado de relación entre las variables (se espera que $r > ,2$ o $r < -,2$), así como potencial inferencial, es decir, que sea estadísticamente significativa ($p < ,05$) (ver tabla 9).

Tabla 9.

Análisis de correlación entre la Satisfacción laboral, la salud mental y el Burnout

Variables	AE	Ds	RP	MBI	Som	A-I	Dis	Dep	GHQ	RS	EFL	RP	OF	S2023
Agotamiento Emocional	1	,720**	-,253**	,828**	-,430**	-,449**	-,508**	-,525**	-,511**	-,546**	-,228**	-,569**	-,572**	-,567**
Despersonalización		1	-,251**	,789**	-,497**	-,519**	-,562**	-,628**	-,592**	-,496**	-,051	-,582**	-,569**	-,506**
Realización Personal			1	,232**	,107	,197*	,206*	,237**	,202*	-,073	-,198*	,012	-,041	-,085
Maslach Burnout Inventory				1	-,446**	-,422**	-,474**	-,500**	-,492**	-,608**	-,265**	-,619**	-,642**	-,631**
Somatización					1	,886**	,870**	,792**	,935**	,482**	,179*	,603**	,465**	,515**
Ansiedad-Insomnio						1	,835**	,813**	,935**	,512**	,273**	,589**	,510**	,556**
Disfunción social							1	,896**	,955**	,451**	,137	,590**	,474**	,489**
Depresión								1	,939**	,542**	,178*	,617**	,556**	,564**
Salud General									1	,532**	,204*	,639**	,537**	,567**
Relación con la Supervisión										1	,563**	,745**	,873**	,957**
Espacio Físico Laboral											1	,361**	,498**	,688**
Realización Profesional												1	,728**	,836**
Oportunidad de Formación													1	,907**
Satisfacción Laboral														1

Nota: * $p < ,05$; ** $p < ,01$; AE: Agotamiento Emocional; Ds: Despersonalización; RP: Problemas en la realización personal; MBI: Maslach Burnout Inventory; Som: Somatización; A-I: Ansiedad-estrés; Dis: Disfunción social; Dep: Depresión; GHQ: Cuestionario de Salud General de Goldberg; RS: Relación con la supervisión; EFL: Espacio físico laboral; RP: Realización profesional; OF: Oportunidad de formación y toma de decisiones; S20203: Cuestionario de Satisfacción Laboral 20/23

En la tabla 6, se puede observar como los componentes del MBI así como de su valoración global muestran una relación moderada y negativa ($r = -0,409$) con la salud mental. Del que se interpreta que un aumento del estrés laboral (burnout) incide de manera significativa ($p < ,01$) en una disminución de la salud mental.

Por otra parte, la gráfica 11 muestra la nube de puntos correspondientes a la respuesta de los participantes encuestados. En el mismo se aprecia cómo se forma la tendencia de respuesta que configura la dinámica correlacional. Ajustando esta tendencia comportamental se establece que el Burnout es determinante en los cambios de la varianza de la salud en un 24,2%.

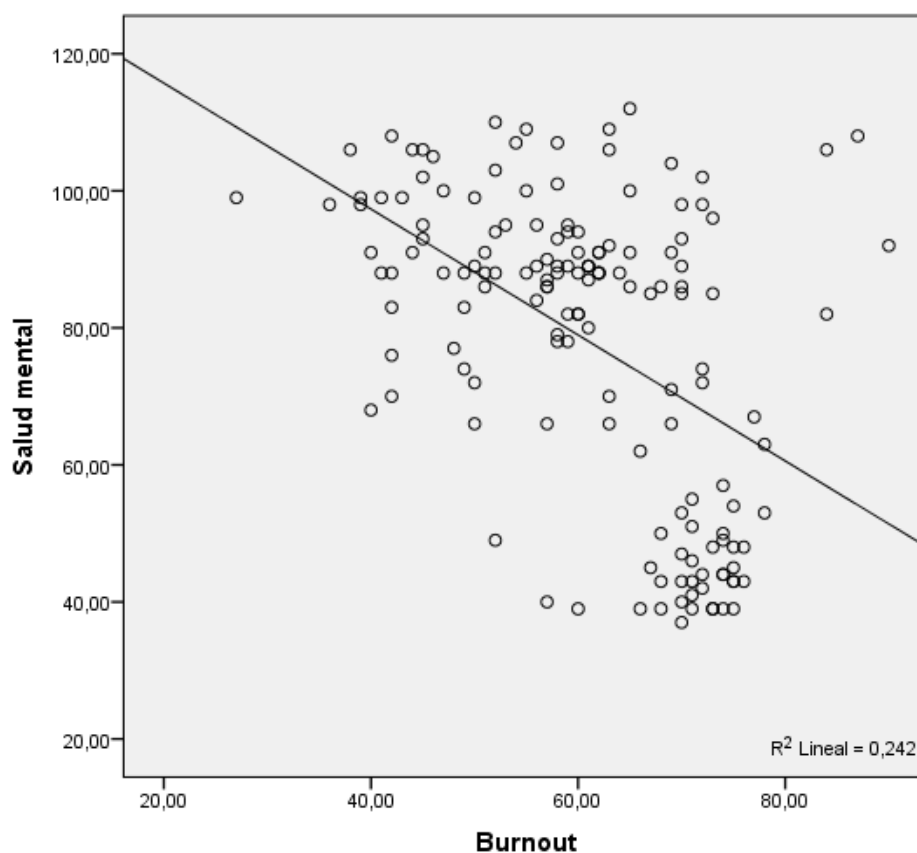


Gráfico 13: Nube de puntos que evidencia la dispersión de los valores de los participantes entre el Burnout y la Salud mental

Así mismo en el análisis de correlación entre la Satisfacción laboral y el *Burnout* la relación es de carácter moderada, negativa ($r = -0,631$) y significativa. En la misma se interpreta que una presencia de estrés laboral contribuye en la disminución de la satisfacción laboral.

Además, la gráfica 14 señala la distribución de las contestaciones que tuvieron los participantes. En el mismo se evidencia la tendencia de respuesta que configura una dinámica determinante

del que se puede interpretar que la Satisfacción Laboral predice en un 39,9% los cambios en la varianza del *Burnout*.

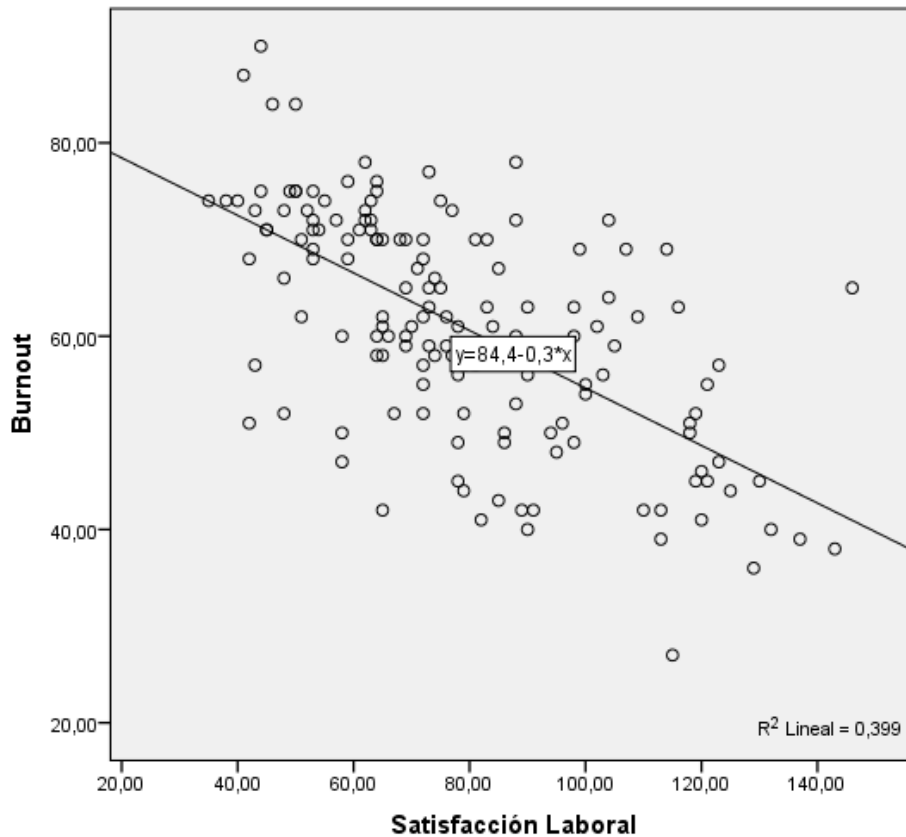


Gráfico 14: Nube de puntos que evidencia la dispersión de los valores de los participantes entre el Burnout y la Satisfacción Laboral

Finalmente, en la revisión del Salud Mental se observa que este correlaciona de manera moderada y positiva ($r = ,567$) con la Satisfacción Laboral y de manera significativa ($p < ,01$). Del que se puede interpretar que la presencia de Salud Mental incide con la presencia de Satisfacción Laboral.

La gráfica 15 señala que la dispersión de respuestas forma una nube que establece la tendencia de los participantes a responder según un patrón definido. De esta manera la recta de regresión muestra que ajustando las respuestas la Salud Mental es determinante en la Satisfacción Laboral, en la que la primera puede predecir en un 32,2% los cambios en la varianza de la segunda.

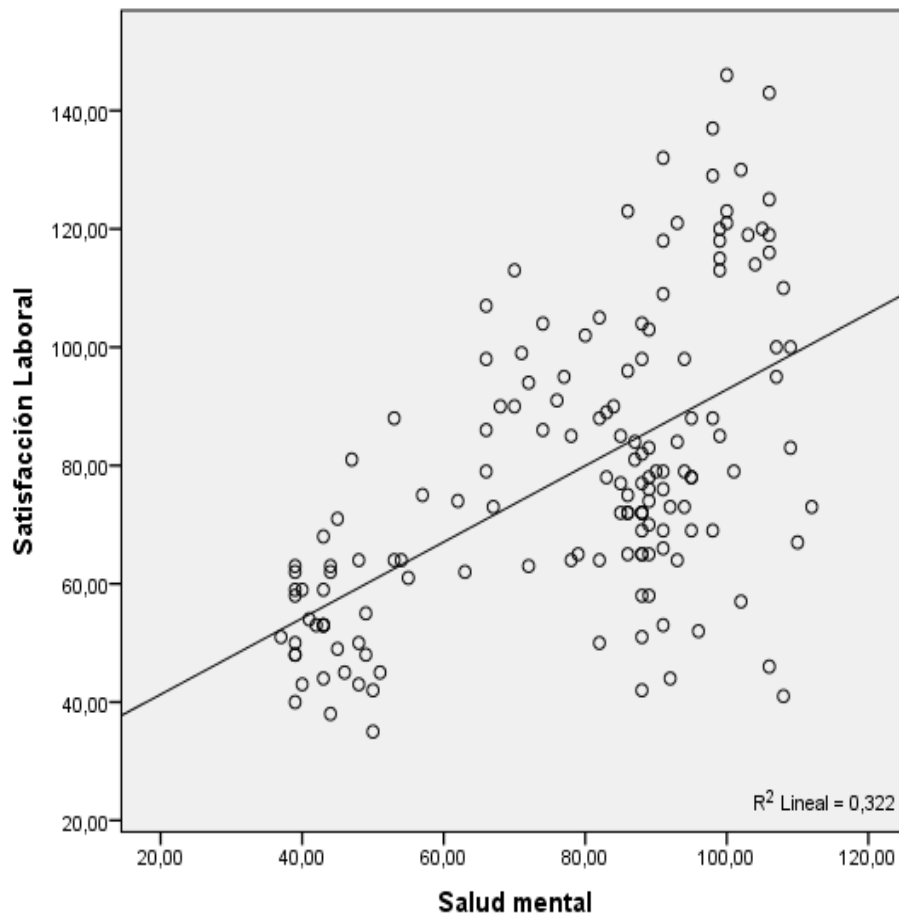


Gráfico 15: Nube de puntos que evidencia la dispersión de los valores de los participantes entre la Salud Mental y la Satisfacción Laboral

Se realiza un análisis de regresión lineal múltiple jerárquica (ver tabla 10) y determinar el poder explicativo de la varianza por medio de estas variables independientes. El orden de ingreso de las variables responde al nivel de correlación que mantienen las variables de Satisfacción Laboral y Salud Mental en el *Burnout*.

Tabla 10:

Modelo de predicción del Burnout a partir de la Satisfacción Laboral y la Salud Mental

Modelo	r	R ² _{ajustado}	D-W	F	β	t	VIF
Constante				99,49***	84,40	34,25***	
Satisfacción	,631	,395			-,30	-9,97***	1,0
Constante					88,50	30,73***	
Satisfacción	,652	,417	1,79	55,11***	-,25	-6,89***	1,47
Salud mental					-,11	-2,62***	1,47

Nota: r: Coeficiente de correlación momento-producto de Pearson; R²_{ajustado}: Coeficiente de determinación ajustado; D-W: Prueba de Durbin-Watson; F: ANOVA; β: Coeficiente beta; t: Prueba t of student; VIF: Factor de inflación de la varianza

El análisis de regresión lineal múltiple jerárquico muestra que la Satisfacción Laboral y la Salud Mental puede predecir en un 41,7% la explicación de la varianza del Burnout (ver gráfico 16). Los valores del ANOVA muestran que la configuración del modelo guarda un ajuste adecuado ($p < ,001$) y mejora significativamente la predicción del Burnout; mientras que los valores t para cada una de las variables evidencian que aportan significativamente al modelo ($p < ,001$) propiamente dicho.



Gráfico 16: Modelo de predicción de la Satisfacción Laboral a partir del Burnout y la Salud Mental

Finalmente, los valores de los coeficientes beta para la predicción del Burnout muestran puntajes de $\beta_0 = 88,5$ para la constante, $\beta_1 = -,25$ para Satisfacción Laboral y $\beta_2 = -,11$ para Salud Mental.

3.1. Mediación de la salud mental en la relación de la Satisfacción Laboral y el *Burnout*

Dado que se presenta un potencial predictor de las variables de Satisfacción Laboral y Salud mental en el *Burnout*, se plantea identificar si en la relación de Satisfacción Laboral y *Burnout* existe un efecto indirecto o mediador ejecutado por la Salud Mental.

Se verifica inicialmente la relación significativa entre la Satisfacción como variable predictora (X) y la salud mental como variable moderadora (M) con $r = ,567$; $p < ,01$; de X sobre el *Burnout* como variable criterio (Y) con $r = -,631$; $p < ,01$; y finalmente la relación de M en Y con $r = -,492$; $p < ,01$.

Tras lo constatado, se realiza un análisis de mediación a través del método de bootstrapping como 10000 muestras (ver gráfico 17) para identificar tanto el efecto directo (c) así como efecto indirecto (c') que ejercen las variables predictora y mediadora en el *Burnout*. Este muestra que efectivamente la Salud Mental tiene un efecto indirecto $\beta = -,0528$; $[-,106 - -,010]$ sobre el *Burnout*, pues este resulta ser significativo. Este efecto sumando al efecto directo (c') dan como resultado el efecto total (c) lo cual permite determinar que contextualmente la Satisfacción Laboral y el *Burnout* viene mediado parcialmente por la salud mental.

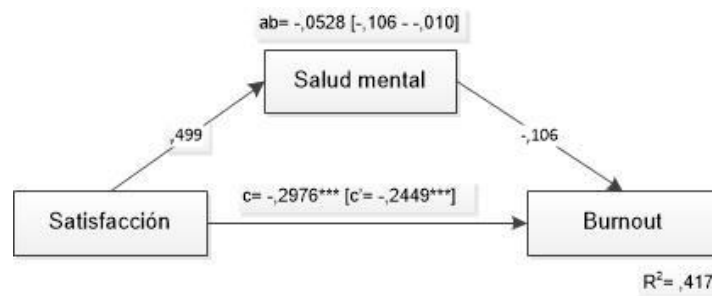


Gráfico 17: Efecto mediador de la salud mental en la relación de Satisfacción Laboral y *Burnout*

5. CONCLUSIONES

En base a los objetivos planteados en el presente proyecto de investigación y de acuerdo a los resultados que se obtuvieron mediante la aplicación de los instrumentos adecuados asegurando así la veracidad de los mismos se puede llegar a establecer las siguientes conclusiones:

- Se evidencia una relación entre satisfacción laboral y el síndrome de desgaste profesional de carácter moderada negativa y significativa entre estas variables, interpretándose que a mayores niveles de insatisfacción laboral mayores niveles de síndrome de desgaste profesional.
- En los conductores de las compañías de transporte carga extra pesada existe un nivel de satisfacción laboral moderadamente bajos, provocando insatisfacción laboral en ellos: el espacio físico en el que realizan parte de su actividad (patios de carga de containers) a más de las oportunidades de formación y toma de decisiones en el trabajo (en horarios de trabajo).
- En cuanto al desgaste profesional en los conductores de las compañías de transporte de carga extra pesada, los resultados arrojan que, existe un nivel en rango moderado, padeciendo agotamiento emocional ocasionando en ellos fatiga física, somnolencia, irritabilidad, falta de motivación, distanciamiento afectivo, entre otros.
- La relación entre la Satisfacción laboral y el Síndrome de Desgaste Profesional en los conductores de las compañías de transporte de carga extra pesada se analizó mediante regresión lineal múltiple jerárquico de lo cual se obtuvo que los factores del Síndrome de Desgaste Profesional y la Salud Mental puede predecir en un 47,9% la explicación de la varianza de la Satisfacción Laboral, lo que quiere decir que al combatir estos factores se aseguraría el 47,9% de satisfacción laboral en los conductores.

6. RECOMENDACIONES

- Es pertinente que una vez determinada la relación entre satisfacción laboral y síndrome de desgaste profesional en los conductores objeto de estudio se recomienda que, en las compañías de transporte de carga extrapesada se asigne como parte de sus actividades recreativas obligatorias según la ley un espacio para capacitación, educación y asesoría de profesionales que les proporcione los mecanismos necesarios para el manejo y afrontamiento del desgaste profesional y de esta forma tratar de mitigar los efectos de dicho síndrome y por ende la insatisfacción laboral.
- Implementar estrategias orientadas a mantener los niveles altos de satisfacción en cuanto a la relación con la supervisión, realización profesional y relación con sus compañeros, y priorizar en medidas para mitigar la molestia que tienen los conductores en cuanto al espacio físico – patio de carga de containers en el que desempeñan sus actividades y que es lo que genera niveles altos de insatisfacción en ellos.
- Al evaluar los niveles de síndrome de desgaste profesional se recomienda diseñar un programa de intervención primaria y secundaria de manera individual para cada uno de los conductores de transporte de carga extrapesada y de esta forma prevenir y detectar problemas de presencia de irritabilidad, somnolencia, conductas depresivas y somatización que son síntomas de dicho síndrome, evitando afectaciones en relaciones familiares, de amigos y con la sociedad en general.
- Al comprobar que los niveles de la satisfacción laboral se pueden mejorar y los niveles de desgaste profesional se pueden disminuir se recomienda someterse a evaluaciones periódicas de estas variables para su diagnóstico y además es recomendable realizar actividades como: meditación, realizar ejercicio, escuchar y/o bailar música de su preferencia, consumir alimentos que eleven la dopamina y serotonina, entre otras, permitiendo contrarrestar efectos negativos del desgaste profesional y manteniendo los factores positivos que contribuyen a una salud mental óptima, asegurando así la satisfacción laboral en los conductores de las compañías de transporte de carga extrapesada.

Referencias Bibliográficas

- Estrés laboral es dañino para tu salud digestiva. (22 de Enero de 2017). *Lacronica*. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/1860585977?accountid=36765>
- Agencia Nacional de Tránsito. (31 de Diciembre de 2018). Obtenido de Estadísticas de siniestros de tránsito: <https://www.ant.gob.ec/index.php/noticias/estadisticas>
- Acosta, F. (2018). Estrés laboral. *ABC Color*. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/2012407204/2E5A39859D314809PQ/8?accountid=36765#>
- Agulló, J. R. (2015). *Prevención de riesgos laborales. Nivel básico*. Madrid: Paraninfo. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=BTsjCAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR17&dq=agullo+2015&ots=aHOIU5fl5S&sig=xiwISPIISGTMP15oXPDCMPjFcNM#v=onepage&q=agullo%202015&f=false>
- Albani, F. (1992). The Burnout Syndrome in the Helping Professions: a Study of Socio-sanitary Staff Working with the Elder Persons in different Geriatric Services in Lombardy Area. *tesionline*, 24-30. Obtenido de <https://www.tesionline.it/tesi/bibliografia/51247/La-sindrome-del-Burnout-in-operatori-socio-sanitari-addetti-all%27assistenza-degli-anziani.-Risultati-di-una-ricerca-sull%27ansia-e-la-depressione-condotta-presso-Case-di-Riposo-e-Servizi-Geriatrici-sul-Te>
- Alles, M. (2005). *Diccionario de Comportamientos, Gestión por competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Atalaya, M. (1999). Satisfacción Laboral y Productividad. *Revista de Psicología*, 3(5), 46-76. Obtenido de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/index.htm
- Ayala, M., Peiró, J., Tordera, N., Lorente, L., & Rodríguez, I. (2014). Bienestar Sostenible en el trabajo: Revisión. *Papeles del Psicólogo*, 35(1), 5-14. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/778/77830184002.pdf>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. México : Grupo Editorial Patria.
- Bandura, A. (1989). Human agency in social cognitive theory. *American Psychologist*, 44(9), 1175-1184. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/7539/60aef3f2747f757d73bc5c9330a21b484f2e.pdf>
- Barradas -Alarcón, M. E., Delgadillo, R., Gutierrez Serrano, L., Posadas Tello, M., Garcia, J. N., López, J., & Rodriguez, E. (2018). *Estrés Y Burnout Enfermedades En La Vida Actual*. Bloomington: Palibrio.
- Bedoya, E., Severiche, N., & Meza, C. (2017). Síndrome de Quemado (Burnout) en Docentes Universitarios: El Caso de un Centro de Estudios del Caribe Colombiano. *Formación*

- universitaria*, 10(6), 51-58. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-50062017000600006&lng=es&nrm=iso
- Bernal-Torres, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. Colombia : Pearson .
- Bradley, H. (1969). Community- based treatment for young adult offenders. *Crime and delinquency*, 1(15), 359-370. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/001112876901500307>
- Bravo, J., Peiró, M. J., & Rodríguez, I. (1996). *Satisfacción Laboral, Tratado de Psicología del Trabajo*. España: Síntesis S.A.
- Calderón-Mafud, J. L., Laca Arocena, F., & Pando Moreno, M. (2017). La autoeficacia como mediador. *Psicología y Salud*, 27(1). Obtenido de <http://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/2438>
- Carrasco , C. (2017). El síndrome de Burnout, una nueva realidad en la educación chilena. *Comunicaciones en Humanidades*, 71-81.
- Carvajal, C. (2017). El síndrome de Burnout, una nueva realidad en la educación chilena. *Comunicaciones en humanidades* , 71-82.
- Carvajal, R., & Rivas, S. (2014). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación,. *Medicina y Psicología del Trabajador*, 57, 72-88.
- Castillo-Aponte, J. (2006). *Administración del personal: Un enfoque hacia la calidad*. Bogotá: Ecoediciones. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=1aXmDqJpEc8C&pg=PA68&dq=rotacion+de+personal&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj5vPmBrvfjAhVox1kKHQZ9AYoQ6AEIJzAA#v=onepage&q=rotacion%20de%20personal&f=false>
- Chiang-Vega, M. M., Riquelme Neira, G. R., & Rivas Escobar, P. A. (Diciembre de 2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo*, 20(63). Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492018000300178&script=sci_arttext
- Chiang, M., Martín, M. J., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*. Madrid: Comillas. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=SA TISFACCION+LABORAL&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjU1LCIlvfjAhWr1lkKHW P_ARcQ6AEILDAB#v=onepage&q=SATISFACCION%20LABORAL&f=false
- Coelho, M. A., Queiróz, A. L., Togeiro, F., Barcelos, C., & Marques, D. (2016). Absentismo del equipo de enfermería de las unidades clínicas de un hospital universitario de la región centro-oeste brasileña. *Revista Uruguaya de Enfermería*, 11(1), 11-18.

- Cordes, C., & Dougherty, T. (1993). A Review and an Integration of Research on Job Burnout. *Academy of management*, 18(4), 192-199. Obtenido de <https://journals.aom.org/doi/abs/10.5465/amr.1993.9402210153>
- Crespi-Vallbona, M., Vizuete Luciano, E., Mascarilla Miró, O., & Boria Reverter, S. (2015). El Binomio resiliencia y motivación una escala de análisis y medición. *Revista de trabajo y seguridad social: Comentarios, casos prácticos: recursos humanos*, 213-240. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/38885854/CEF.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DEl_binomio_resiliencia_y_motivacion._Un.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20190809%2Fus-east-1%2F
- Dale, M. R. (1979). Preventing worker burnout in child welfare. *Child Welfare*, 58(7), 443-450.
- Dawis, R., & Lofquist, L. H. (1984). *Psychological Theory of Work Adjustment. An Individual-Differences Model and Its Applications*. Minnesota: University of Minnesota Press.
- Diaz-Ledesma, C. R., Gutierrez, H., & Amancio, A. (2017). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Cuidarte*, 14. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v9n1/2216-0973-cuid-9-1-1973.pdf>
- Diaz-Sazo, P. (2015). *Prevención de Riesgos Laborales, Seguridad y Salud Laboral*. Madrid: Paraninfo. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=rOk9CQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR11&dq=medidas+de+prevencion+de+riesgos+&ots=JGsXxJo-QV&sig=Z5KkxY5jua8Vb9qj-h_MHxKWy8&redir_esc=y#v=onepage&q=medidas%20de%20prevencion%20de%20riesgos&f=false
- Dudovskiy, J. (2017). *Research Methodology*. Obtenido de <https://research-methodology.net/author/admin/>
- Echevarría-Alicea, K., & Santiago Ortega, R. (2017). Percepción del bienestar laboral de los empleados. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 10(2), 17-27. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/57882441/SSRN-id3039711_1_Bienestar_Laboral.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DPERCEPCION_DEL_BIENESTAR_LABORAL_DE_LOS.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions. *Human Sciences Press*, 65(1), 106-106. Obtenido de <https://doi.org/10.1177/019263658106544520>

- Emener, W., Luck, R., & Gohs, F. (1982). A theoretical investigation of the construct burnout. *Journal of Rehabilitation Administration*, 4(6), 188-196. Obtenido de <https://psycnet.apa.org/record/1983-29326-001>
- Esteras, J., Chorot, P., & Sandín, B. (2014). Predicción del burnout en los docentes: Papel de los factores organizacionales, personales y sociodemográficos. *Psicopatología y Psicología Clínica*, 19(2), 79-92. Obtenido de <http://revistas.uned.es/index.php/RPPC/article/view/13059>
- Estrada-Ramírez, Y., & Ramírez Reyes, M. (2010). El bienestar laboral y su incidencia en la gestión exitosa de las empresas en el turismo. *Revista de investigación de turismo y desarrollo*, 3(8), 1-12. Obtenido de [file:///C:/Users/MICUEN~1/AppData/Local/Temp/Rar\\$DIa0.226/errr.pdf](file:///C:/Users/MICUEN~1/AppData/Local/Temp/Rar$DIa0.226/errr.pdf)
- Etzion, D. (1988). The experience of burnout and work/ non work success in male and female engineers. *Human resources management*, 163-180. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/246868982_The_experience_of_burnout_and_worknon-work_success_in_male_and_female_engineers_A_matched-pairs_comparison
- Eysenck, H., & Wilson, G. (1973). *The experimental study of Freudian Theories*. London and New York: Churck Road. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=pH0uAgAAQBAJ&pg=PA349&dq=test+eysenck&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjQiJSIvvnjAhXPq1kKHXPuCVvEQ6AEIPTAD#v=onepage&q=test%20eysenck&f=false>
- Faúndez-Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 262-280. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100059
- Fernández, R. (2011). *Evaluación psicológica. Conceptos, métodos y estudio de casos*. Madrid: Pirámide. Obtenido de https://www.academia.edu/36502435/Evaluaci%C3%B3n_Psicol%C3%B3gica_de_Roc%C3%ADo_Fern%C3%A1ndez._2a_ed
- Font-Mayolas, S., & Gil Monte, P. (2013). Cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse CESQT. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y evaluación*, 2(36), 1135-3848.
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165. Obtenido de [https://www.scirp.org/\(S\(czeh2tfqyw2orz553k1w0r45\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1380346](https://www.scirp.org/(S(czeh2tfqyw2orz553k1w0r45))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1380346)
- Garcés, E., López, C., & Montalvo, G. (1997). El síndrome de burnout y su evaluación: Una revisión de los principales instrumentos de medida. *Congreso de la Asociación española Psicología Clínica*, 108-109. Obtenido de <http://files.sld.cu/anestesiologia/files/2011/10/burnout-2.pdf>

- García-Izquierdo, M., & Velandrino, A. (1992). EPB: A SCALE FOR EVALUATING THE PROFESSIONAL BURNOUT. *Anales de Psicología*, 8(1), 1-2. Obtenido de <https://revistas.um.es/analesps/article/view/28821>
- García, G. (2017). *Gestión de cambios organizacionales: Modelo integrado: factores*. Caracas: Abediciones. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=Su14DwAAQBAJ&pg=PT5&dq=gestion+de+cambios+organizacionales&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEWijruOj-PbjAhWDxFkKHZZ7CLAQuwUILjAB#v=onepage&q=gestion%20de%20cambios%20organizacionales&f=false>
- Garden, A. M. (1987). Despersonalización: ¿una dimensión válida del agotamiento? *Relaciones Humanas*, 40(9), 545-559. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/001872678704000901>
- Gibson, J., Ivancevich, J., & Donnelly, J. (1985). *Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos*. 1°. México : McGraw-Hill.
- Gil-Monte, P., & Peiró, J. (2000). Un estudio comparativo sobre criterios normativos y diferenciales para el diagnóstico del síndrome. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 135-149. Obtenido de https://www.uv.es/unipsico/pdf/Publicaciones/Articulos/01_SQT/2000_RPTO_Normas.pdf
- Gil-Monte, P., & Peiró, J. M. (1999). A review of models and the theoretical perspective to study of professional burnout. *Anales de Psicología*, 15(2), 261-268. Obtenido de <https://revistas.um.es/analesps/article/view/30161>
- Gillespie, D. (1980). Se correlaciona para los tipos activos y pasivos de agotamiento. *Asociación Americana de Psicología*, 1-16. Obtenido de <https://psycnet.apa.org/record/1982-28932-001>
- Goldberg, D., & Hillier, V. (1979). A scaled version of the General Health Questionnaire. *Psychological Medicine*, 9(1), 39-45. Obtenido de http://www.tests-gratis.com/cuestionarios_calidad_de_vida/cuestionario-de-salud-general-de-goldberg.htm
- Golembiewski, R., Munzenrider, R., & Carter, D. (1983). Phases of Progressive Burnout and Their Work Site Covariants: Critical Issues in OD Research and Praxis. *Sage Journals*, 19(4), 461-481. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002188638301900408>
- González de Rivera, J. (2007). Síndrome de desgaste profesional. *Información médica continuada*, 53-60. Obtenido de https://www.psicoter.es/index.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=223&Itemid=73
- Hassard, J., Teoh, K., Cox, T., Dewe, P., Cosmar, M., & Grundler, R. (2014). La estimación del coste del estrés y riesgos psicosociales relacionados con el trabajo. *Observatorio*

- Europeo de Riesgos*, 23(8), 1-46. Obtenido de file:///D:/Downloads/597%20calculating-the-cost-of-work-related-stress-and-psychosocial-risks%20-%20ES%20(1).pdf
- Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Herzberg, F. (1968). One More Time: How do you Motivate Employees. *Harvard Business Reviews*, 59.
- Herzberg, F. I. (1959). *Motivation at work*. New York, United States: Wiley.
- Holanda, P., & Michael, W. (1993). La validez concurrente de la encuesta de evaluación Holland Burnout para una muestra de maestros de secundaria. *Medición educativa y psicológica*, 53(4), 1067-1077. Obtenido de <https://doi.org/10.1177/0013164493053004019>
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. New York: Harper and Brothers.
- Ibañez, J. (2015). *Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación criminológica*. Madrid: Dykinson S.L. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ggTdBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA21&dq=metodo+descriptivo+de+investigacion+psicol%C3%B3gica+&ots=iAuMAKVrB6&sig=FU-ob0KX00x40gAbKqxVvjuvOZM#v=onepage&q=metodo%20descriptivo%20de%20investigacion%20psicol%C3%B3gica&f=false>
- Iwanicki, E., & Schwab, R. (1981). Un estudio de validación cruzada del Maslach Burnout Inventory. *Sage Journals*, 41(4), 1167-1174. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/001316448104100425>
- Jiménez-Barreo, E., Caicedo Moreno, S., Joven Arias, R. E., & Pulido Gil, J. (2015). Factores de riesgo psicosocial y. *Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud*, 47(1), 47-60.
- Jiménez-Moreno, B., & Garrosa, E. (2013). Salud laboral. *Dialnet*, 978-984. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=532730>
- Jones, J. (1980). The Staff Burnout Scale for Health Professionals (SBS-HP). *Park ridge*. Obtenido de file:///D:/Downloads/Dialnet-AnalisisDelBurnoutYSusEscalasDeMedicion-6951593.pdf
- Kremer, L., & Hofman, J. E. (1985). Identidad profesional de los docentes y agotamiento. *Investigación en educación*, 34(1), 89-95. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/003452378503400106?journalCode=riea>
- Lámbarry, F., Trujillo, M. M., & Cumbres, C. G. (2016). El estrés desde una perspectiva administrativa en los conductores de transporte público en la Ciudad de México: minibús y metrobus. *ICESI*, 32(139), 112. Obtenido de

<https://go.galegroup.com/ps/anonymous?id=GALE%7CA460901249&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=01235923&p=IFME&sw=w>

- Lara, K. (31 de Diciembre de 2018). *Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social*. Obtenido de Seguros general de riesgos de trabajo:
https://www.iess.gob.ec/documents/10162/51889/Boletin_estadistico_2018_nov_dic.pdf
- Leiter, M. (1989). Conceptual Implications of Two Models of Burnout: A Response To Golembiewski. *Group and Organization Management*, 14(1), 15-22. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/105960118901400103>
- Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Chicago United States: Rand McNally College.
- López-Munera, R. C., Santos e Campos, M. A., Navarro Martínez, A. V., Arévalo, J. M., García Pinillos, F., & Latorre Román, P. Á. (2016). Determinantes sociodemográficos y nivel de actividad física en la población de la provincia de Jaén. *Revista Kronos*, 12(2), 11-16. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3457/345743464003.pdf>
- Malander, N. M. (2016). Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Secundario. *Ciencia & trabajo*, 18(57), 177-182. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492016000300177&script=sci_arttext
- Manosalvas-Vaca, C. A., Manosalvas Vaca, L. O., & Nieves Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral. *Dianelt*, 5-15. Obtenido de [file:///D:/Downloads/Dialnet-ElClimaOrganizacionalYLaSatisfaccionLaboral-5412614%20\(1\).pdf](file:///D:/Downloads/Dialnet-ElClimaOrganizacionalYLaSatisfaccionLaboral-5412614%20(1).pdf)
- Manso-Pinto, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg . *Revista Universidad EAFIT*, 79-86.
- Marín-Tejeda, M. (2017). Prevención de burnout y fatiga por compasión: evaluación de una intervención grupal. *ScienceDirect*, 9(2), 117-123. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2822/282255144012.pdf>
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1986). Maslach Burnout Inventory. *Consulting psychologists press.*, 21(1), 3463-3464. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Christina_Maslach/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual/links/5574dbd708aeb6d8c01946d7.pdf
- Matthews, D. B. (1990). Una comparación del agotamiento en campos ocupacionales seleccionados. *The Career Development Quarterly, Asociación Americana Psicológica*, 38(3), 230-239. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.1002/j.2161-0045.1990.tb00385.x>
- Mayorga-Lascano, M., & Moreta-Herrera, R. (2019). Síntomas clínicos, subclínicos y necesidades de atención psicológica en estudiantes universitarios con bajo

- rendimiento. *Revista de Educación*, 43(2), 2215-2644. Obtenido de file:///D:/Downloads/32239-Texto%20del%20art%C3%ADculo-127843-1-10-20190626.pdf
- Meliá, J., & Peiró, J. (1998). Cuestionario de satisfacción laboral S20/23. *Safety Psychology*, 1-5. Obtenido de https://www.uv.es/~meliajl/Research/Cuest_Satisf/S20_23.PDF
- Mendoza del Solar, L., Arias Gallegos, W., & Masías Salinas, M. A. (2017). Síndrome de burnout en conductores de transporte público de la ciudad de Arequipa. *Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 2(2), 111-122. Obtenido de <http://revistas.uigv.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/10>
- Mercurio. (2019). Estrés laboral tiene un costo de cerca de 150 mil millones de dólares. *Medicina y Salud*.
- Merino-Plaza, M. J., Carrera Hueso, F., Arribas, N., Martínez, A., Vásquez, P., Vargas, A., & Friki, N. (2018). Burnout y factores de riesgo psicosocial en el personal de un hospital de larga estancia. *Cadernos de Saúde Pública*, 34(11), 413-414. Obtenido de <https://www.scielosp.org/article/csp/2018.v34n11/e00189217/es/>
- Ministerio de Trabajo, M. y. (1 de Junio de 2018). *Fundación estatal para la prevención de Riesgos Laborales*. Obtenido de FeSP: <https://generoprl.org/medidas-preventivas-para-evitar-los-riesgos-psicosociales/>
- Montes, M. (2019). Estrés laboral: Cómo combatirlo. *CE Noticias Financieras*. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/2175873963/2E5A39859D314809PQ/3?accountid=36765#>
- Morales-Naranja, S., García Oquendo, O., & Silva Jaramillo, K. (2017). Burnout y satisfacción laboral: hallazgos diferenciales por género.. *Revista PUCE*, 15(1), 101-124. Obtenido de file:///D:/Downloads/115-273-1-PB.pdf
- Moreta, R., Gabior, I., & Barrera, L. (2017). El bienestar psicológico y la satisfacción con la vida como predictores del bienestar social en una muestra de ecuatorianos universitarios. *Salud & Sociedad*, 8(2), 173-184. doi:<https://www.redalyc.org/pdf/4397/439752880005.pdf>
- Moreta-Herrera, R., Lopez-Calle, C., Ramos-Ramírez, M., & López-Castro, J. (2018). Estructura factorial y fiabilidad del Cuestionario de Salud General de Goldberg (GHQ-12) en universitarios ecuatorianos. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 10(3), 35-42. Obtenido de file:///D:/Downloads/20405-Texto%20del%20art%C3%ADculo-66289-1-10-20190116.pdf
- Navinés, R., Martín-Santos, R., Olivé, V., & Valdés, M. (22 de Enero de 2016). Estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental. *Medicina Clínica*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Manuel_Valdes3/publication/304336915_Work-related_stress_Implications_for_physical_and_mental_health/links/5bcf5e9c299bf1a43d9b35ad/Work-related-stress-Implications-for-physical-and-mental-health.pdf

- Oblitas, L. A., Miranda Turbay, R., Soto Prada, K. J., Borrero Crissien, T., Cortes Peña, O. F., Scarpati Puello, M., & Ucrós Campo, M. M. (2015). Incidencia de Mindfulness y Qi Gong sobre el Estado de Salud, Bienestar Psicológico, Satisfacción Vital y Estrés Laboral. *REVISTA COLOMBIANA DE PSICOLOGÍA*, 1(26), 99-113. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/1945829846?account=36765>.doi:http://dx.di.org/10.15446/rcpv26n1.54371.
- Osorio, J. E., & Niño, L. C. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión */Work stress: a review study. *Diversitas*, 13(1), 81-90. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/1888706894/fulltextPDF/55CEC14869284321PQ/1?accountid=36765#>
- Pablos-Gonzalez, M. d. (2016). Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las enfermeras en los hospitales públicos de Bajadoz y Cáceres. *TESIS DOCTORAL*. Madrid, España. Obtenido de http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf
- Pando-Moreno, M., Gascón-Santos, S., Varillas Vilches, W., & Aranda-Beltrán, C. (2019). Exposición a factores psicosociales laborales. *Ciencia UNEMI*, 12(29), 01-08. Obtenido de file:///D:/Downloads/Dialnet-ExposicionAFactoresPsicosocialesLaboralesYSintomat-6896071.pdf
- Patlán-Pérez, J. (2016). *Calidad de vida en el trabajo*. Ciudad de México: Editorial Mexicana. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=MgB8DQAAQBAJ&pg=PT3&dq=Patl%C3%A1n+Per%C3%A9z,+J.+Calidad+de+vida+en+el+trabajo+.+Mexico+:++manual+moderno+.&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewjkrfH8ofnjAhXo1FkKHY0GA04Q6AEIJzAA#v=onepage&q=Patl%C3%A1n%20Per%C3%A9z%20%2C%2>
- Peiró, J., & Meliá, J. (1998). Cuestionario de Satisfacción Laboral S/2023. *Psicología de la seguridad*, 2-5.
- Pines, A., & Kafry, D. (1978). Coping with burnout. *Paper presented at the Annual Convention of the American Psychology Association*.
- Pines, A., Aronson, E., & Kafry, D. (1981). *Burnout: From tedium to personal growth*. New York: Cherniss Editorial. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/71866080.pdf>
- Pinto-Guedes, D., & Gaspar, E. J. (2016). Síndrome de estrés laboral crónico por el trabajo (burnout) en los. *Psicología del Deporte*, 25(2), 253-260. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/2258203065/2E5A39859D314809PQ/12?accountid=36765>
- Portero de la Cruz, S., & Vaquero Abellán, M. (2015). Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 23(3), 543-552. Obtenido de http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692015005042586&script=sci_arttext&tlng=es

- Puertas, A., García, J., & Rosete, V. (2015). Síndrome de burnout (quemado) en médicos residentes adscritos a hospitales del Grupo Ángeles. *HA Clínica Londres, HA Lomas, HA Metropolitano, HA México, HA Mocel y HA Pedregal. Acta Médica Grupo Ángeles*, 2(13), 69-81.
- Raedeke, T., & Smith, A. (2001). Development and Preliminary Validation of an Athlete Burnout Measure. *Sport Psychology*, 23, 281-306. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Thomas_Raedeke/publication/232479391_Development_and_Preliminary_Validation_of_an_Athlete_Burnout_Measure/links/55dc5bee08aec156b9b13cdd/Development-and-Preliminary-Validation-of-an-Athlete-Burnout-Measure.pdf
- Ramírez-Robledo, L. E., Arcila, A., Buritica, L. E., & Castrillón, J. (2004). *Paradigmas y Modelos de Investigación*. Medellín.
- Rico, R., & Alcover, C. (2010). Efectividad de los equipos de trabajo, una revisión de la última década de investigación (1999-2009). *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 18(2), 47-71. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231318274008.pdf>
- Robbins, S. (1998). *Comportamiento Organizacional*. México : PrenticeHall Hispanoamericana S.A., .
- Robbins, S., & Decenzo, D. (2009). *Fundamentos de Administracion: Conceptos Esenciales y Aplicaciones*. México: Pearson. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=yly3Ak0GLykC&printsec=frontcover&dq=Fundamentos+de+administraci%C3%B3n+%E2%80%9CConceptos++esenciales+y+aplicaciones%E2%80%9D&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjA-pq7hffjAhXBzlkKHcfABakQ6AEIJzAA#v=onepage&q=Fundamentos%20de%20admini>
- Ruvacalba, F., Selva, C., & Sahagún, M. (25 de Julio de 2017). *Satisfacción laboral*:. Obtenido de Scribd: <https://es.scribd.com/document/354711359/Satisfaccion-Laboral-Una-Revision-Teorico-historica-de-Su-Investigacion-Ruvalcaba>
- Saborío-Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. E. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal Costa Rica*, 32(1), 1409-1415. Obtenido de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014
- Sahili, L. F. (2015). *Burnout docencia*. Guanajuato: Trillas. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=LUsENsY4XpUC&pg=PA157&dq=prevencion+primaria+y+secundaria+de++Burnout&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjOqI6CmoHkAhUF11kKHbtSDDkQ6AEIJzAA#v=onepage&q=prevencion%20primaria%20y%20secundaria%20de%20%20Burnout&f=false>
- Salazar-Concepción, S. I., & Pereda de los Santos, E. (2015). Síndrome de Burnout y patrones de comportamiento. *Revista de Psicología*, 141-169. Obtenido de

file:///D:/Downloads/333-%23%23default.genres.article%23%23-1003-2-10-20171130%20(1).pdf

- Salazar, C., Martín, M., & Muñoz, Y. (2018). Creencias organizacionales, satisfacción laboral. *Revista Ciencias sociales y humanas*, 84(37), 182-212. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Yohana_Andrea_Munoz_Jara/publication/330117600_Creencias_organizacionales_satisfaccion_laboral_y_sindrome_burnout_en_docentes_de_Educacion_Superior/links/5c2e7aeb458515a4c70a63e6/Creencias-organizacionales-satisfaccion
- Salessi, M., & Omar, G. (2017). Capital psicológico y regulación emocional en el trabajo: el rol mediador de la satisfacción laboral. *Estudios de Psicología*, 89-98. Obtenido de https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/53741/CONICET_Digital_Nro.f1409035-3ebe-4813-94d2-78d690f04dea_A.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Sanchez-Sellero, M. d., & Sellero, P. (2016). Factores determinantes de la satisfacción laboral en. *Omnia Science*, 1192-1220. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/549/54948501002.pdf>
- Santabarba, J., López, R., Rubio, E., Lobo, E., & Marcos, G. (2015). *Cálculo del tamaño de la muestra*. Zaragoza: Prensas de la universidad de Zaragoza. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=L1IQDQAAQBAJ&pg=PA14&dq=muestra&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj-p6j934PkAhVPnFkKHYIBBVwQ6AEIPDAE#v=onepage&q=muestra&f=false>
- Seidman, S. A., & Zager, J. (1986). La escala de agotamiento de maestros. *Educational Research Quarterly*, 11(1), 26-33. Obtenido de <https://psycnet.apa.org/record/1988-24953-001>
- SENESCYT. (2011). *Manual del usuario SNIESE*. . Obtenido de Recuperado de <https://www.puce.edu.ec/intranet/documentos/PISP/PISP-Areas-Subareas-Conocimiento-UNESCO-Manual-SNIESE-SENESCYT.pdf>
- Sentís, L. R. (2016). Salud Laboral en conductores profesionales del transporte por carretera (Tesis Doctoral). *Universidad Rovira Virgili*. Tarragona. Obtenido de <https://www.tdx.cat/handle/10803/398698#page=2>
- Solanna-Salessi, A. O. (2017). Satisfacción Laboral Genérica. Propiedades. *Alternativas Psicológicas*, 93-108. Obtenido de https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/53885/CONICET_Digital_Nro.6a8cda4c-58bf-46da-8ba0-81575d9b51e0_A.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Terán-Rosero, G. J., Montenegro, V., García, I., & Realpe, F. (2017). Diagnóstico de las variables del comportamiento organizacional en farmacias de Sangolquí, Ecuador. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 36(1). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002017000100017
- UNESCO. (2006). *Clasificación Internacional Normalizada de la Educación: CINE 1997*. Canadá: Montreal. Obtenido de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000147002>

- Universidad Técnica de Ambato. (2018). *Resolución de consejo academico de la Facultad de Ciencias Administrativas UT-P-0673-2018*.
- Universidad Técnica de Ambato. (2018). *Resolucion FCA-UAT-P-377-2018*. Ambato.
- Valero-Ibañez, E., Segura, A., & Topa, G. (2015). Autoeficacia especifica para la jubilación. *Acción Psicológica*, 12(1), 35-46. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/acp/v12n1/articulo4.pdf>
- Vasquez-Artunduaga, S., Correa Ruiz, J. C., & Hincapié Palmezano, L. E. (2015). Medición del impacto en la rentabilidad dada la implementación de un sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo en la empresa americana de curtidos LTDA. & CIA. S.C.A. *Scientia et technica*, 20(1), 42-50. Obtenido de <https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/view/9163/6211>
- Veloso-Besio, C., Cuadra Peralta, A., Gill Rodriguez, A., Quiroz Cornejo, A., & Meza Castro, S. (2015). Capacitación trabajadores: Impacto de un programa basado en psicología y habilidades sociales. *Interciencia*, 40(11), 736-743. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/339/33942541002.pdf>

ANEXOS

Anexo 1

Lista de Socios de Compañías de Transporte de carga extra pesada Cantón Salcedo

Tabla 11. Compañía Supertrans S.A. superioridad en transporte

ITEM	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE
1	1803903309	ACOSTA COBEÑA RAUL ALEJANDRO
2	501081996	ACOSTA ZAPATA VICTOR ROBERTO
3	1711268324	AREVALO VALVERDE SONIA ALEXANDRA
4	502112840	ARIAS SANDOVAL MARY EMPERATRIZ
5	502586134	BARAHONA TELLO CARLOS VINICIO
6	503683203	BARAHONA TELLO VICTOR ISRAEL
7	1803280393	BARONA GUEVARA JUAN CARLOS
8	501272629	BAUTISTA GUEVARA LUIS EDUARDO
9	501717763	BELTRAN MOLINA JOSE GABRIEL
10	201977980	BORJA BORJA MERY MARILU
11	501603559	CALVOPIÑA TOVAR JAIME RODRIGO
12	501943864	CALVOPIÑA TOVAR WALTER ANIBAL
13	502627722	CATOTA CRUZ LUIS RUBEN
14	500819032	CHASILOA LUIS RICARDO
15	502925704	CHICAIZA TOAPANTA CRISTIAN HERIBERTO
16	502208978	CHICAIZA YAULI JOSE FERNANDO
17	502817703	CHICAIZA YAULI JULIO RENE
18	502872559	CHILUISA VELVA GALO FERNANDO
19	501472542	CRUZ CHILUISA JOSE OSWALDO
20	1713390175	CRUZ HIDALGO DIEGO OSWALDO
21	550005797	DUQUE JACOME JHONATAN ADRIAN

22	504006743	DUQUE JACOME ROBERTO CARLOS
23	501888473	ESPIN PRUNA OLGER HERIBERTO
24	501968481	ESTRELLA TONATO GERZON RIVELINO
25	1711082238	FIERRO TRUJILLO MANUEL RAMIRO
26	1714659008	GALLO CHACHA NELSON NEPTALI
27	1726541558	GUALLPA HUERTA DIEGO PATRICIO
28	1720066776	GUALLPA HUERTA FRANKLIN ELIAS
29	502308935	HERRERA ARCOS PAUL FERNANDO
30	500668272	HERRERA ZAPATA NELSON AUGUSTO
31	501142707	HILER ORTIZ LUIS ANIBAL
32	500883251	ILER ORTIZ JORGE RODRIGO
33	502993892	JIMENEZ OROZCO EMMA OBERLISA
34	400959003	LIMA BENAVIDES EDWIN FABIAN
35	1715136394	LOMAS LOPEZ WASHINGTON GERMAN
36	1726529017	LOPEZ ENCALADA STEPHANIE MARIBEL
37	502101520	MENA MENA FREDI MARCELO
38	502484009	MENA QUINTANA SANDRO JAVIER
39	1721466272	MOLINA MUÑOZ ADELA DEL CARMEN
40	1707993539	MORALES SANTACRUZ OSCAR ENRIQUE
41	1802037703	MOYA HARO LUIS DANILO
42	401346101	ORBE BOLAÑOS SANDRO NAPOLEON
43	501408314	QUINAUCHO CATOTA SEGUNDO CARLOS
44	1803042736	ROBALINO SALINAS FATIMA YOMAR

Elaborado por: Gavilanes (2019) en base a Superintendencia de Compañías (2019)

Tabla 12. Compañía Roadboss Transporte Extra pesado S.A.

ITEM	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE
1	1801808898	BAUTISTA ESPIN CARLOS MESIAS
2	1801966167	COCA NARANJO OPILIO BERNARDINO
3	1802938207	CORELLA ROBAYO JUAN LUIS
4	1803053774	EDWIN ERNESTO LARA MOYA
5	501562722	FONSECA FONSECA WILLIAN WILFRIDO
6	1800867440	GALARZA CORTES JESUS RUBEN
7	1802016590	GAVILANES LOPEZ CRISTOBAL NOE
8	501446249	GAVILANEZ CAMPAÑA HECTOR ARQUIME
9	503038812	GAVILANEZ FONSECA HECTOR GONZALO
10	500598420	GRANJA CAMPAÑA MILTON GILBERTO
11	1800961755	JARAMILLO ESPIN RICARDO ELIECER
12	1717990483	JIMENEZ MONTENEGRO CARLOS IVAN
13	502002231	NARANJO NAVAS MARCO EDMUNDO
14	500724646	NAVAS NAVAS CARLOS FABIAN EDMUNDO
15	500066816	PORRAS CRESPO HERNAN ALFREDO
16	1803370251	SANTANA SANTANA SANDRO MAURICIO
17	502308729	TENORIO HEREDIA DIEGO WENCESLAO
18	501556500	VELASTEGUI MOLINA JUAN EDUARDO

Elaborado por: Gavilanes (2019) en base a Superintendencia de Compañías (2019)

Tabla 13. Compañía de Transporte Extra Pesado Rutas Salcedenses S.A.

ITEM	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE
1	502225089	ACOSTA ESPIN SEGUNDO CELESTINO
2	501764765	ACOSTA ESPIN SEGUNDO HERNAN
3	1708525066	ACOSTA LOPEZ CARLOS MIGUEL
4	502338171	ARIAS ARIAS FREDY PATRICIO
5	502736879	ARIAS BARREROS EDISON RUPERTO
6	501691331	ARIAS JIMENEZ ANGEL HUMBERTO
7	501033468	ARIAS SALAZAR ANGEL RAMIRO
8	501305544	ARIAS SALAZAR GABRIEL BACILIO
9	500877428	ARIAS SALAZAR PEDRO EFRAIN
10	501678825	BALAREZO CUEVA PABLO ANDRES
11	918612383	BAUSTISTA VILLAMARIN MIRIAM JANETH
12	502347396	BAUTISTA VELASCO GILMER BLADIMIR
13	501602197	BONILLA BALAREZO MARIO JESUS
14	500086483	BONILLA CHACON CESAR MOISES
15	502024946	BONILLA JIMENEZ GALO IVAN
16	1801380948	CARRILLO VALLE FANNY TERESA
17	602045791	CARRION SAMANIEGO FABIAN GUSTAVO
18	501347371	CASTELLANO ARIAS FAUSTO RENE
19	501795132	CASTELLANOS ARIAS HECTOR RAUL
20	501171797	CHICAIZA LEMA JUAN EFRAIN
21	500669825	CHICAIZA TENORIO EDUARDO
22	501421853	CHUSETE CAIZA JOSE MARIA
23	502234727	ESPIN CORREA NESTOR EFRAIN
24	502458409	HINOJOSA ORBEA JINSOP ORLANDO

25	502233570	ILAQUICHE LICTA FAUSTO HERNAN
26	500724885	JIJON BALAREZO SEGUNDO GABRIEL
27	501932172	LARCOS SUAREZ CARLOS MARCELO
28	501557847	LARCOS SUAREZ VICTOR ARTURO
29	501699615	MENA CAMINO RIGOBERTO SALVADOR
30	501929905	MOLLOCANA CAMPAÑA EDGAR PATRICIO
31	501611958	MOLLOCANA CAMPAÑA KLEVER ALFREDO
32	501962567	MOLLOCANA CLAVIJO LIGIA IRENE
33	1720082054	ORBEA CORRALES BYRON ALBERTO
34	502625155	PERALVO ARIAS DARWIN GIOVANNY
35	500765805	PERALVO ARIAS RODRIGO
36	501764807	PERALVO ORTIZ NESTOR ORLANDO
37	1704258779	PEREZ ALVAREZ JOSE HUMBERTO JUSTINIANO

Elaborado por: Gavilanes (2019) en base a Superintendencia de Compañías (2019)

Tabla 14. Compañía Subregional de Transporte Extrapesado Cosutrex S.A.

ITEM	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE
1	500685631	ALVAREZ SALAZAR GABRIEL PATRICIO
2	501250492	ALVAREZ SALAZAR WILSON GERMAN
3	501908982	ARCOS PAREDES GALO RICARDO
4	500905989	ARIAS ALBAN MILTON FERNANDO
5	500692322	ARIAS BAUTISTA CESAR AUGUSTO
6	500455548	CANDO CHILUISA RUBY OLIVIA
7	904689734	CASTRO SORIANO MIGUEL ANGEL
8	501525380	CORRALES HERRERA VICTOR OVIDIO
9	500032800	CRUZ JEREZ FELIX MARCOS (HEREDEROS)
10	1703535672	DEFAZ DEFAZ HUGO FERNANDO

11	502330459	ESPIN VACA FAUSTO HOMERO
12	500844733	FLORES JIMENEZ NESTOR LUIS
13	500786371	GALLARDO SALAS GELIO HERNAN
14	501531701	GARZON ORTIZ EDISON ANTONIO
15	501446249	GAVILANEZ CAMPAÑA HECTOR ARQUIME
16	501392542	GAVILANEZ QUISPE CARLOS RAMON
17	501582100	GAVILANEZ QUISPE FELIX AUGUSTO
18	500863782	GRANDA VACA LIDIA LORENZA
19	501235535	GRANDA VACA MIGUEL ANGEL
20	501071013	GRANDA VACA WILSON RIGOBERTO
21	501626071	HERRERA TAPIA FAUSTO GERMAN
22	501399885	JIMENEZ CARVAJAL BYRON PATRICIO
23	501174072	JIMENEZ RIERA FAUSTO OLMEDO
24	500045539	JIMENEZ RIERA LUIS ALCIDES (HEREDEROS)
25	1705132353	MENA POZO GERMAN RODRIGO
26	500624580	MORENO PASUÑA GONZALO SALOMON
27	502355829	MOSQUERA ARIAS MIGUEL ANIBAL
28	1709364721	NARVAEZ BASTIDAS EDWIN EUGENIO
29	501516686	PAEZ AMORES MANOLO PATRICIO
30	501995500	PALMA GARZON JUAN CARLOS
31	1715787576	PAUCAR ESPINEL JENNY ELIZABETH
32	500874185	PAZMIÑO SEGOVIA LUIS AURELIO
33	1712415817	PULLAS MUÑOZ JULIO CESAR

Elaborado por: Gavilanes (2019) en base a Superintendencia de Compañías (2019)

Tabla 15. Compañía de Transporte Pesado y extrapesado Internacional Transintermarg C.A.

ITEM	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE
1	604236794	COLCHA CAGUANA MARIO GERONIMO
2	1803488137	DUQUE RODRIGUEZ EDISON RAMIRO
3	502328651	JIMENEZ MOGRO DARWIN TIOBALDO
4	1803215720	LESCANO HARO FRANKLIN PATRICIO
5	1801373331	LESCANO MANZANO SEGUNDO ELIAS
6	1804162509	LESCANO VELASCO ALEX GUSTAVO
7	1804164067	LESCANO VELASCO FREDDY MISAEL
8	1803799020	LESCANO VELASCO GENDRY HUMBERTO
9	502902000	LOPEZ VELASTEGUI JUAN ENRIQUE
10	1802981835	MACHUCA GUACHI LUIS FERNANDO
11	1716008667	MALLIQUINGA SALAZAR MARISOL
12	1804318689	MOPOSITA ANDRADE NATALIA GIOCONDA
13	1803157500	RIOS RODRIGUEZ ANGEL ALBERTO
14	501842553	VELASCO OROZCO LENIN ERMIZO

Elaborado por: Gavilanes (2019) en base a Superintendencia de Compañías (2019)

Tabla 16. Compañía de Transporte Pesado y extrapesado Internacional Intermarg C.A.

ITEM	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE
1	604236794	COLCHA CAGUANA MARIO GERONIMO
2	1803488137	DUQUE RODRIGUEZ EDISON RAMIRO
3	502328651	JIMENEZ MOGRO DARWIN TIOBALDO
4	1803215720	LESCANO HARO FRANKLIN PATRICIO
5	1801373331	LESCANO MANZANO SEGUNDO ELIAS

Elaborado por: Gavilanes (2019) en base a Superintendencia de Compañías (2019)

Tabla 17. Compañía de Carga Extra Pesada Progreso Salcedensetrans S.A.

ITEM	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE
1	503772253	ALBAN BAUTISTA JHONY FERNANDO
2	501774749	ALBAN FONSECA LIDIMO ERNESTO
3	501783898	ARIAS WILLAN HERNAN
4	501544613	BAUTISTA CORREA VICTOR RODRIGO
5	501130868	BAUTISTA TONATO ANGEL ANIBAL
6	1802584761	CHICAIZA TOAPANTA ANGEL MARIA
7	502877202	CHILQUINGA LLANGANATE EDWIN DANIEL
8	502233604	CORREA CORREA WILSON OSWALDO
9	500881776	CORREA JIMENEZ MIGUEL ANGEL
10	502398530	CORREA NAVAS DIEGO JOSE
11	502228596	ESPIN CORREA CESAR OSWALDO
12	501534234	ESPIN CORREA GALO ENRIQUE
13	500086434	FONSECA QUISPE MIGUEL ANGEL
14	501374847	FONSECA RAMIREZ AMPARITO DEL ROCIO
15	501445118	FONSECA RAMIREZ MARIA ISABEL
16	501633077	FONSECA RAMIREZ MIGUEL ANGEL
17	501808042	FONSECA RAMIREZ RAFAEL ANTONIO
18	501874812	FONSECA RAMIREZ SILVIA ALEJANDRINA
19	501663223	HARO GAVILANEZ NIBALDO REBELO
20	550011050	LLAMBA CHUQUI JAIRO ROMARIO
21	501411748	RAMIREZ QUISPE ANGEL SALOMON
22	501964423	RAMIREZ TENORIO GLORIA ISABEL
23	502503618	TOAPANTA CORREA EDGAR NICOLAS

24	501366405	TOAPANTA QUISPE RAMIRO
25	502049653	TOASA COQUE LUIS MARCELO
26	1600318594	TONATO JIMENEZ IVAN FERNANDO
27	501907083	TUTASIG CAÑAVERAL HERNAN MEDARDO
28	502136732	UNAPACHA GAVILANEZ CARLOS ISAIAS
29	502584469	UNAPACHA GAVILANEZ ROMEL RODRIGO
30	1803748811	UNAUCHO GUALA MARTHA VIRGINIA
31	502380421	VILLALVA BAUTISTA HUGO BALDOMERO

Elaborado por: Gavilanes (2019) en base a Superintendencia de Compañías (2019)

Tabla 18. Compañía de Transporte de Carga Extra Pesada Divino Rey Ciadivirey S.A.

ITEM	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE
1	602682064	ACAN ACAN SEGUNDO RAFAEL
2	501205447	ALBAN SORIA MARCO ESTUARDO
3	502931363	ARIAS ARIAS PABLO VINICIO
4	503046823	ATIAJA MOLLOCANA FRANCISCO ISRAEL
5	1704389707	AULES ESCORZA MIGUEL
6	501340673	BAUTISTA TONATO MIGUEL ANGEL
7	501855746	BONIFAZ CAÑAVERAL EDGAR GUILLERMO
8	501630370	BONILLA JIMENEZ LUIS MARCELO
9	1712241197	CARRERA HERNANDEZ ALEX VINICIO
10	501564405	CARRILO TOAQUIZA MARIA EUGENIA
11	502671654	CHANGOLUISA ACOSTA VICTOR ALFONSO
12	1713368353	CHIMBORAZO YUPA CARLOS POLIBIO
13	502219355	CORREA NAVAS EDY WASHINGTON
14	503373292	CUYO VEGA FAUSTO MEDARDO

15	501696868	FERNANDEZ CLAVIJO WALTER EDUARDO
16	500810726	FERNANDEZ DE LA TORRE RAMIRO BOLIVAR
17	502126576	FUENTES LAGLA LUIS RODRIGO
18	1803146560	GALORA ROMERO GREGORIO ALFONSO
19	2100299631	GAROFALO ROLDAN VICTOR DAVID
20	1801417914	GUACHI MANUEL FAUSTO
21	502324932	GUANO CAÑAR ALBERTO
22	501755110	HARO GAVILANEZ SIMON EDUARDO
23	501982490	ILER SANDOVAL MARIO XAVIER
24	500729660	JAMI JAMI BENJAMIN ALONSO
25	502727993	JIMENEZ DE LA VEGA LUIS EFRAIN
26	501358329	JIMENEZ SILVA FRANCISCO NEY
27	501807051	JIMENEZ VELASCO MIGUEL ACEVES
28	502029341	LARCOS CRESPO LUIS ORLANDO
29	502680911	LEON TENORIO EDISON GEOVANNY
30	500313325	MOGRO BAUTISTA ENOC ARMANDO
31	502327091	MOGRO JIMENEZ DARWIN ENOC
32	502997638	MOGRO JIMENEZ DIEGO ARMANDO
33	1711985695	MONGE SUSCAL ZHOVANI GUANERGES

Elaborado por: Gavilanes (2019) en base a Superintendencia de Compañías (2019)

Anexo 2



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL EN CONDUCTORES DE LAS COMPAÑÍAS DE TRANSPORTE DE CARGA EXTRA PESADA DEL CANTÓN SALCEDO”

BATERIAS DE EVALUACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA Y PSICOLÓGICA

INFORMACIÓN

Fecha de evaluación: _____

Nombre de la Compañía a la que pertenece:

INSTRUCCIONES

- Estos cuestionarios investigan algunos datos sociodemográficos y personales, así como los aspectos psicológicos en conductores de transporte de carga extra pesada.
- Por favor lea cuidadosamente cada pregunta o enunciado y conteste con la verdad.
- No hay respuestas buenas o malas, por tanto, no se preocupe por calificaciones.
- **NO DEJE NINGUNA PREGUNTA SIN RESPONDER**, si tiene alguna duda, con toda confianza pregunte y con mucho gusto le orientaremos.
- La información que proporcione será confidencial.

Agradecemos su participación.

No de vuelta a la hoja hasta que se le indique

FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

Lea detenidamente cada una de las indicaciones y complete la información requerida o marque con un "X" en la respuesta que corresponda.

INFORMACIÓN GENERAL

1. Edad: _____ 2. Sexo: Masculino ___ Femenino ___
2. Ciudad de Procedencia: _____ 4. Ciudad Domicilio Actual _____
3. Sector del domicilio: Urbano ___ Rural ___
4. Identificación Étnica:
Mestizo(a) ___ Indígena ___ Afro ___ Blanco(a) ___
5. Estado Civil:
Soltero/a ___ Unión Libre ___ Casado/a ___ Separado/a ___ Divorciado/a ___ Viudo/a ___
6. Identificación Religiosa:
Católico(a) ___ Cristiano(a)/Evangélico(a) ___ Testigo de Jehová ___ Mormón ___
Creyente identificación religiosa ___ Ateo ___ Otra identificación _____
¿Cuál? _____
7. Actividad que desempeña
Conductor propietario: _____ Conductor Asistente: _____ Personal adicional: _____
8. Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llevo a completar
Primarios _____ Secundarios _____ Superiores _____
9. Horas de sueño en la noche: _____ 10. Veces al día en que come: _____

CONDUCCIÓN VEHICULAR

11. ¿Cuántos puntos tiene en su licencia de conducción?
1-5 _____ 6-10 _____ 11-15 _____ 16-20 _____ 21-25 _____ 26-30 _____

ECONOMÍA Y TRABAJO

12. Situación socio-económica familiar:
Mala ___ Regular ___ Buena ___ Muy buena ___

SITUACIÓN LABORAL DEL CONDUCTOR

13. ¿Cuántos días trabaja por semana? _____ 14. ¿Cuántas horas trabaja por día? _____
15. ¿Bajo qué modalidad de contratación se encuentra?
Contrato Tiempo Indefinido ___ Contrato a prueba ___
16. ¿Cuál es su antigüedad en la Compañía? Años _____ Meses _____

Gracias por su colaboración

A continuación, usted tiene un cuestionario, lea detenidamente cada afirmación, posterior seleccione la respuesta con la que usted esté de acuerdo, para ello va marcar con una “x” el número que mejor describa su grado de acuerdo.

Dónde:

Nunca:	1
Algunas veces al año:	2
Algunas veces al mes:	3
Algunas veces a la semana:	4
Diariamente:	5

Nº	Cuestionario	1	2	3	4	5
1	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.					
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.					
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.					
5	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí trabajo, como si fuesen objetos impersonales.					
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.					
7	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas con las que tengo que tratar.					
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.					
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.					
10	Siento que me he hecho más duro con la gente.					
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
12	Me siento muy enérgico en mi trabajo.					
13	Me siento frustrado por el trabajo.					
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.					

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

En el presente cuestionario hay algunas afirmaciones en relación a su trabajo y como persona. Piense con qué frecuencia le surgen a usted estas ideas o con qué frecuencia las siente, para ello va a marcar con una “x” el número que mejor describa su grado de acuerdo.

Dónde:

Nunca:	0
Raramente, algunas veces al año:	1
A veces, algunas veces al mes:	2
Frecuentemente, algunas veces a la semana:	3
Muy Frecuentemente, Diario:	4

Nº	Cuestionario	0	1	2	3	4
1	Mi trabajo me supone un reto estimulante.					
2	No me apetece ayudar a algunos compañeros.					
3	Creo que muchos compañeros son insoportables.					
4	Me preocupa el trato que he dado a algunas personas en el trabajo.					
5	Veo mi trabajo como una fuente de realización personal					
6	Creo que los familiares de los compañeros son unos pesados					
7	Pienso que trato con indiferencia a algunos compañeros.					
8	Pienso que estoy saturado/a por el trabajo.					
9	Me siento culpable por alguna de mis actitudes en el trabajo.					
10	Pienso que mi trabajo me aporta cosas positivas.					
11	Me apetece ser irónico/a con algunos compañeros					
12	Me siento agobiado/a por el trabajo.					
13	Tengo remordimientos por algunos de mis comportamientos en el trabajo.					

14	Etiqueto o clasifico a los colaboradores según su comportamiento.					
15	Mi trabajo me resulta gratificante.					
16	Pienso que debería pedir disculpas a alguien por mi comportamiento.					
17	Me siento cansado/a físicamente en el trabajo.					
18	Me siento desgastado/a emocionalmente.					
19	Me siento ilusionado/a por mi trabajo.					
20	Me siento mal por algunas cosas que he dicho en el trabajo.					

En el presente cuestionario encontrará usted algunas preguntas con respecto a la salud mental década individuo. Por favor lea detenidamente cada una de las preguntas y seleccione la respuesta con la que usted esté de acuerdo, para ello va a marcar con una “x” en la respuesta que usted considere.

A.1. ¿Se ha sentido perfectamente bien de salud y en plena forma?		B.1. ¿Sus preocupaciones le han hecho perder mucho sueño?	
	Mejor que lo habitual		No, en absoluto
	Igual que lo habitual		No mas que lo habitual
	Peor que lo habitual		Bastante mas que lo habitual
	Mucho peor que lo habitual		Mucho mas que lo habitual
A.2. ¿Ha sentido la sensación de que necesitaba reconstituyente?		B.1. ¿Ha tenido dificultades para seguir durmiendo de un tirón toda la noche?	
	No, en absoluto		No, en absoluto
	No mas que lo habitual		No mas que lo habitual
	Bastante mas que lo habitual		Bastante mas que lo habitual
	Mucho mas que lo habitual		Mucho mas que lo habitual
A.3. ¿Se ha sentido agotado y sin fuerzas para nada?		B.3. ¿Se ha notado constatemente agobiado y en tensión?	
	No, en absoluto		No, en absoluto
	No mas que lo habitual		No mas que lo habitual
	Bastante mas que lo habitual		Bastante mas que lo habitual
	Mucho mas que lo habitual		Mucho mas que lo habitual
A.4. ¿Ha tenido sensación de que estaba enfermo?		B.4. ¿Se ha sentido con los nervisos a flor de piel y malhumorado?	
	No, en absoluto		No, en absoluto
	No mas que lo habitual		No mas que lo habitual
	Bastante mas que lo habitual		Bastante mas que lo habitual
	Mucho mas que lo habitual		Mucho mas que lo habitual
A.5. ¿Ha padecido dolores de cabeza?		B.5. ¿Se ha asustado o ha tenido pánico sin motivo?	
	No, en absoluto		No, en absoluto
	No mas que lo habitual		No mas que lo habitual
	Bastante mas que lo habitual		Bastante mas que lo habitual
	Mucho mas que lo habitual		Mucho mas que lo habitual
A.6. ¿Ha tenido sensación de opresión en la cabeza, o de que la cabeza le va a estallar?		B.6. ¿Ha tenido sensación de que todo se le viene encima?	
	No, en absoluto		No, en absoluto
	No mas que lo habitual		No mas que lo habitual

	Bastante mas que lo habitual		Bastante mas que lo habitual
	Mucho mas que lo habitual		Mucho mas que lo habitual
A.7. ¿Ha tenido oleadas de calor o escalofrios?		B.7. ¿ Se ha notado nervioso y a "punto de explotar" constantemente?	
	No, en absoluto		No, en absoluto
	No mas que lo habitual		No mas que lo habitual
	Bastante mas que lo habitual		Bastante mas que lo habitual
	Mucho mas que lo habitual		Mucho mas que lo habitual
C.1. ¿ Se les ha arreglado para mantenerse ocupado y activo?		D.1. ¿Ha pensado que usted es una persona que no vale para nada?	
	Mas activo que lo habitual		No, en absoluto
	Igual que lo habitual		No mas que lo habitual
	Bastante menos que lo habitual		Bastante mas que lo habitual
	Mucho menos que lo habitual		Mucho mas que lo habitual
C.2. ¿Le cuesta mas tiempo hacer las cosas?		D.2. ¿Ha estado viviendo la vida totalmente sin esperanza?	
	Menos tiempo que lo habitual		No, en absoluto
	Igual que lo habitual		No mas que lo habitual
	Mas tiempo que lo habitual		Bastante mas que lo habitual
	Mucho mas tiempo que lo habitual		Mucho mas que lo habitual
C.3. ¿Ha tenido la impresión, en conjunto, de que esta haciendo las cosas bien?		D.3. ¿Ha tenido el sentimiento de que la vida no merece la pena vivirse?	
	Mejor que lo habitual		No, en absoluto
	Igual que lo habitual		No mas que lo habitual
	Peor que lo habitual		Bastante mas que lo habitual
	Mucho peor que lo habitual		Mucho mas que lo habitual
C.4. ¿Se ha sentido satisfecho con su manera de hacer las cosas?		D.4. ¿Ha pensado en la posibilidad de "quitarse de en medio"??	
	Mas satisfecho que lo habitual		No, en absoluto
	Igual que lo habitual		No mas que lo habitual
	Menos satisfecho que lo habitual		Bastante mas que lo habitual
	Mucho menos satisfecho que lo habitual		Mucho mas que lo habitual
C.5. ¿Ha sentido que esta desempeñandp un papel util en la vida?		D.5. ¿Ha notado que a veces no puede hacer nada porque tiene los nervios desquiciados?	
	Mas util de lo habitual		No, en absoluto
	Igual de util que lo habitual		No mas que lo habitual
	Menos util de lo habitual		Bastante mas que lo habitual
	Mucho menos util que lo habitual		Mucho mas que lo habitual

C.6. ¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?		D.6. ¿ Ha notado que desea estar muerto y lejos de todo?	
	Mas que lo habitual		No, en absoluto
	Igual que lo habitual		No mas que lo habitual
	Menos que lo habitual		Bastante mas que lo habitual
	Mucho menos que lo habitual		Mucho mas que lo habitual
C.7. ¿Ha sido capaz de disfrutar de sus actividades normales de cada dia?		D.7. ¿ Ha notado que la idea de quitarse la vida le viene repentinamente a la cabeza?	
	Mas que lo habitual		Claramente, no
	Igual que lo habitual		Me parece que no
	Menos que lo habitual		Se me ha cruzado por la mente
	Mucho menos que lo habitual		Claramente,lo he pensado

Finalmente, a continuación, tiene un cuestionario con algunas preguntas con respecto a la satisfacción e insatisfacción laboral. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

Dónde:

Muy Insatisfecho:	1
Bastante Insatisfecho:	2
Algo Insatisfecho:	3
Indiferente:	4
Algo Satisfecho:	5
Bastante Satisfecho:	6
Muy Satisfecho:	7

N°	Cuestionario	1	2	3	4	5	6	7
1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.							
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.							
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan							
4	El salario que usted recibe.							
5	Los objetivos, metas que debe alcanzar en su trabajo							
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.							
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.							
8	La iluminación de su lugar de trabajo.							
9	La ventilación de su lugar de trabajo.							
10	La temperatura de su local de trabajo.							
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la compañía a la que pertenece.							
12	Las oportunidades de crecimiento personal y profesional que tiene							
13	Las relaciones personales con sus superiores o personas a las que brinda el servicio de transporte.							
14	La supervisión que ejercen sobre usted							
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado							

16	La forma en que sus supervisores o personas a las que brinda el servicio de transporte juzgan su tarea							
17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de parte de personas a las que brinda el servicio de transporte.							
18	El apoyo que recibe de sus superiores o personas a las que brinda el servicio de transporte.							
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.							
20	Su participación en las decisiones dentro de la Compañía							
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la Compañía.							
22	El grado en que su Compañía cumple, las disposiciones y leyes laborales							
23	La forma en que se da la negociación en su compañía sobre aspectos laborales con empresas contratistas del servicio.							

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio de la presente, se solicita su autorización para su inclusión como participante en la investigación sobre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Desgaste Profesional de los conductores de Transporte de carga extra pesada en el Cantón Salcedo.

La presente investigación se llevará a cabo en el cantón Salcedo, la cual es realizada por la Ing. Jazmina Gavilanes y dirigida por el Psic. Carlos Rodrigo Moreta Herrera, Mg., junto con un cuerpo de docentes de la Universidad Técnica de Ambato. El objetivo de esta investigación consiste en determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y el síndrome de Desgaste Profesional.

En esta carta se pide a más de su consentimiento para participar en ésta investigación usar la información obtenida con fines científicos. En el caso de su aceptación, usted rellenará fichas de evaluación e instrumentos de medición entorno a las temáticas señaladas. La colaboración en este estudio no le quitará mucho de su tiempo. Su participación será anónima y su nombre no aparecerá ni en los instrumentos, ni en los informes de la investigación que se redactarán. Las encuestas llevarán un código desde el inicio que reemplazará a sus nombres. Los datos producidos por los instrumentos serán trasladados a una base electrónica y será usada para realizar diversos análisis que permitan responder a las preguntas formuladas en el proyecto de investigación. Con los análisis realizados se escribirán reportes de investigación y artículos científicos que serán publicados en revistas especializadas.

Le garantizamos la absoluta confidencialidad de la información. Además, usted podrá dejar de responder en cualquier momento este cuestionario si así lo desea, sin que por ello reciba sanción de ningún tipo. Así mismo, en caso que lo estime pertinente usted puede recurrir al director de la investigación para resguardar sus derechos si usted percibiese que éstos han sido vulnerados en algún sentido.

Por último, si usted acepta participar, llene esta carta de consentimiento, fírmela y devuelva a la persona que le ha solicitado esta autorización. Si tiene cualquier duda o pregunta no dude en realizarla al momento de firmar.

Autorizo ser encuestado para esta investigación.

Firma de autorización

Nombres y apellidos: _____

Cédula de Identificación: _____

Satisfacción laboral, salud mental y burnout. Análisis de mediación parcial en una muestra de conductores del Ecuador

Labor satisfaction, mental health and burnout. Partial mediation analysis in a sample of choffers from Ecuador

Jazmina Gavilanes-Gavilanes y Rodrigo Moreta-Herrera

Universidad Técnica de Ambato y Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato

Resumen

Objetivo: Determinar la mediación que presenta la Salud Mental en la relación de la Satisfacción Laboral y el Burnout en transportistas de carga extra-pesada del cantón Salcedo, Ecuador.

Metodología: La investigación es predictiva, de mediación y de corte transversal por medio del Maslach Burnout Inventory, el Cuestionario de Salud General de Goldberg y la Escala de Satisfacción Laboral S20/23. **Muestra:** Participaron 152 conductores de carga extra-pesada **de 11 compañías de transporte**. La **edad media es de $\bar{X}= 44,5$ años; $s= 10,9$** . **Resultados:** La Satisfacción Laboral es moderada y existe presencia de Burnout, así como de síntomas psicológicos entre los choferes. La Satisfacción Laboral y la Salud Mental se relacionan con el Burnout y estos predicen en un 41,7% los cambios en la varianza. La Salud Mental ejerce una función de mediación parcial entre la Satisfacción y el Burnout. **Conclusión:** La Satisfacción Laboral y la Salud Mental son fundamentales para el control y corrección del Burnout en la muestra analizada.

Palabras clave: *Burnout, conductor, salud, satisfacción, trabajo*

Abstract

Objective: To determine the mediation presented by Mental Health in the relation of Labor Satisfaction and Burnout in carriers of extra-heavy cargo from Salcedo, Ecuador. **Methodology:** The research is predictive, mediation and cross-sectional through the Maslach Burnout Inventory, the Goldberg General Health Questionnaire and the Labor Satisfaction Scale S20/23. **Sample:** 152 extra-heavy load drivers from 11 transport companies participated. The average age is \bar{X} = 44.5 years; s = 10.9. **Results:** Labor Satisfaction is moderate and there is a presence of Burnout, as well as psychological symptoms among drivers. Job Satisfaction and Mental Health are related to Burnout and these predict changes in variance by 41.7%. Mental Health exerts a function of partial mediation between Satisfaction and Burnout. **Conclusion:** Occupational Satisfaction and Mental Health are fundamental for the control and correction of Burnout in the analyzed sample.

Keywords: *Burnout, driver, health, satisfaction, job*

Introducción

El cuidado no solo de los trabajadores, sino de quienes forman parte de una organización en general, es fundamental para alcanzar logros y objetivos propuestos. Pues tanto la preservación de la salud en general, así como el aumento de la satisfacción permiten que la culminación de metas arroje como producto un amplio bienestar colectivo (Lheureux, Truchot, & Borteyrou, 2016; Allan, Dexter, Kinsey, & Parker, 2018; Moreta-Herrera, López-Calle, Ramos-Ramírez & López-Castro, 2018). Un fenómeno que precisamente altera esta dinámica y que se asocia con problemas en el cuidado es el conocido síndrome de *burnout* o de ‘desgaste profesional’. El cual tiene notorias

repercusiones tanto dentro como fuera de una organización, al punto de que se hace necesario a los gestores del talento humano el desarrollar más y nuevas estrategias para su contención e intervención (Batoool & Yasir, 2018).

Como se sabe, el burnout es una respuesta inadecuada al estrés laboral crónico, producto de las condiciones de trabajo, las dificultades y las restricciones a la actividad profesional (Freudenberger, 1974; Edelwich & Brodsky, 1980; Maslach, 1986). El individuo suele experimentar agotamiento físico, actitudinal y emocional, acompañado de actitudes depresivas, ansiedad, pérdida de idealismo y otros (Maslach & Leiter, Burnout, 2016; Brewer & Shapard, 2004). En esencia, es una respuesta derivada de la dificultad para manejar adecuadamente la carga de estrés (dentro y fuera del trabajo) que impide un afrontamiento sano (Osorio & Niño, 2017).

La causas asociadas a este problema suelen ser múltiples y diversas. Generalmente relacionadas con las actividades laborales (aunque no exclusivamente). En las que destacan, la calidad del trabajo (Van Aerden, Puig-Barrachina, Bosmans & Vanroelen, 2016), el tipo de profesión que se desempeña (actividades que involucran servicio y cuidados al parecer muestran mayor riesgo y vulnerabilidad) (Cañadas-De la Fuente et al., 2015), la calidad del sueño, la cultura de seguridad, la ergonomía del puesto de trabajo (Batoool & Yasir, 2018), el estrés laboral (Pines, Aronson & Kafry, 1981; Thompson, Amatea & Thompson, 2014) entre otros.

Mientras que los efectos del mismo se marcan negativamente en distintos niveles organizacionales. Como por ejemplo, aumento de la rotación y ausentismo laboral, falta de compromiso organizacional, irritación, agresión y violencia (Shirom, 2009), disfunción social y problemas en la calidad del trabajo (Maslach & Leiter, 2016; Lámbarry, Trujillo & Cumbres, 2016). También sintomatología física como enfermedades cardiovasculares y metabólicas (Baka, 2015; Guedes &

Gaspar, 2016); y psicológica que incluye agotamiento emocional, ineficacia, cinismo, maladaptación, trastornos mentales (ansiedad, depresión), adicciones e incluso ideación suicida (Thompson, Amatea & Thompson, 2014; Lheureux, Truchot & Borteyrou, 2016; Marengo-Escuderos, Suárez-Colorado & Palacio-Sañudo, 2017).

Dado el amplio abanico de dificultades existentes en el síndrome de burnout, la monitorización del personal es fundamental para identificar factores de riesgo de mayor o menor probabilidad de ocurrencia en torno a la problemática y que permita tomar los correctivos adecuados.

Satisfacción, Salud Mental y Burnout en conductores

En el caso de los conductores, quienes movilizan cargas de cualquier tipo, así como personas, los cuidados a ellos son importantes, debido al riesgo de accidentabilidad y de daños a terceros, que tanto los problemas de salud como el aumento de estrés pueden incidir (Woo, Kang, & Lee, 2005). La evidencia muestra que la incidencia del burnout es amplia y elevada entre conductores, en especial de transporte público (Olivares Faúndez, Jélvez Wilke, Mena Miranda, & Lavarello Salinas, 2013; Iorga, Dascalu, Soponaru, & Ioan, 2015). Y por lo tanto requiere ser atendido oportunamente.

Un elemento a considerar como precursor ante el fenómeno del burnout es la Satisfacción Laboral, con la que se guarda una relación negativa (Portero de la Cruz & Vaquero Abellán, 2015; Malander, 2016; Álvarez Gómez, Mori Vara & Sánchez, 2019), incluido en muestras de transportistas (Iorga, Dascalu, Soponaru & Ioan, 2015; Batool & Yasir, 2018, Lámbarry, Trujillo, & Cumbres, 2016). En este caso, es esperado que la Satisfacción se implique en el trabajo, pues tanto el bienestar como la felicidad inciden en el rendimiento y el desempeño (Oswald, Proto, & Sgroi, 2015).

La evaluación positiva (o negativa) que realiza un individuo sobre su trabajo o su situación laboral desemboca en su nivel de Satisfacción (Weiss, 2002), el cual se construye tanto por los sentimientos así como por los pensamientos que tiene sobre el trabajo (Rayton & Yalabik, 2014).

La valoración de las condiciones laborales, la infraestructura, la jerarquía, las oportunidades de crecimiento, la exposición a riesgos psicosociales y familiares, entre otros (Meliá & Peiró, 1989; Main, 2016; Luengo Martinez, Lara Jaque, & López Espinoza, 2016) inciden en los mecanismos de respuesta y afrontamiento (adecuado o inadecuado) a las demandas y exigencias del trabajo.

Como otro precursor del burnout se encuentra la salud mental, la cual guarda igualmente una relación negativa (Baka, 2015; Lheureux, Truchot, & Borteyrou, 2016; Marengo-Escuderos, Suárez-Colorado, & Palacio-Sañudo, 2017). Y resulta también, ser fundamental para la prevención de la enfermedad laboral; pues es básica en este o cualquier contexto para cimentar el bienestar tanto individual como social (Moreta-Herrera, López-Calle, Gordón-Villalva, Ortiz-Ochoa, & Gaibor-González, 2018) y generar efectos positivos en el trabajo.

Tanto la satisfacción como la salud, son fundamentales en el tejido organizacional, pues se relacionan tanto con variables organizacionales y administrativas (cultura, clima y rendimiento laboral) (Juárez-Adauta, 2012; Oswald, Proto & Sgroi, 2015) y otros; así como con individuales como el contrato psicológico, el *engagement* (Rayton & Yalabik, 2014) (Van Aerden, Puig-Barrachina, Bosmans & Vanroelen, 2016; Allan, Dexter, Kinsey & Parker, 2018) y otros.

La investigación previa señala lo estrecho de la relación entre la satisfacción laboral, la salud mental y el burnout, así como también de la predictibilidad que tienen sobre el burnout, aunque manera independiente. Sin embargo, los estudios multifactoriales y mucho más de interacción de una de ellas como la salud mental en una relación casuística como la satisfacción laboral y el

burnout no. Lo cual impide tener un conocimiento más amplio sobre el burnout en el trabajo. Indagar sobre esta dinámica puede ayudar a identificar mejor este fenómeno a través de los factores involucrados, así como la generación de mecanismos de intervención a través de la promoción de la salud mental. De esta manera estudios de este tipo o similares pueden contribuir en la mejora continua de la calidad de vida laboral (Blanch, Sahagún, Cantera, & Cervantes, 2010) por medio de una adecuada gestión del talento humano (Alarcón-Quinapanta, Frías-Jiménez, & Nogueira-Rivera, 2019) basada en la evidencia.

Objetivos e hipótesis

En base a lo analizado, se plantean como objetivos del estudio: a) Confirmar la relación existente entre el burnout y la salud mental en la satisfacción laboral en una muestra de transportistas del Ecuador, pues se hipotetiza que se correlacionan entre sí; b) Identificar el potencial predictor del burnout y la salud mental en la satisfacción laboral, ya que se estima que estos lo predicen; y c) Conocer de la función mediadora que tiene la salud mental en la relación casuística del burnout y la satisfacción laboral

Metodología

Diseño

El presente trabajo es una investigación cuantitativa de carácter descriptiva, predictora y de corte transversal (Ato, López, & Benavente, 2013) del Burnout y de la salud mental en la satisfacción laboral del personal de compañías de transporte extra-pesado de la ciudad de Salcedo en el Ecuador.

Participantes

Los sujetos de estudio son **152 casos. El 90,8% son hombres y el 9,2% restante son mujeres.**

Tienen una media de edad de $\bar{X}= 44,5$ años; $s= 10,9$ años. La formación académica se distribuye en un 13,8% a nivel primario, el 66,4% presentan formación de bachillerato y el 19,7% restante es superior y/o universitario. El 80,3% se encuentra domiciliado en el área urbana.

Los participantes provienen de 9 compañías de transporte extra-pesado del cantón Salcedo, Ecuador. Son conductores el 77,5%, asistentes el 15,8% y personal complementario (secretarias y vulcanizadores) el 7,2%. La media de antigüedad laboral es de $\bar{X}= 5,5$ años; $s= 3,7$.

La selección de los participantes se realizó por medio de un **muestreo no probabilístico con criterio selectivo o intencional a través de criterios de inclusión: a) Participación voluntaria; b) Firma de carta de consentimiento; c) Actividad laboral regularizada; y d) Desempeño laboral continua de al menos 1 año.**

Instrumentos

Maslach Burnout Inventory (MBI, Maslach, Jackson, Leiter, Schaufeli & Schwab, 1986) en la versión traducida al castellano de (Gil-Monte & Peiró, 1999). Comprende un inventario de 22 ítems, que se responde por medio de una escala Likert de siete opciones, que va desde nunca (1) a diariamente (7). Analiza la interacción continua con del trabajo y el desempeño habitual del trabajador por medio de tres sub-escalas: a) Agotamiento emocional (9 ítems), b) Despersonalización (5 ítems); y c) Realización personal (8 ítems) la cual debe calificarse en sentido inverso. El puntaje elevado identifica la presencia significativa de burnout y viceversa ante puntuaciones bajas. Acerca de las propiedades psicométricas, se encontró que dichos índices son aceptables para sus componentes que fluctúan entre ,79 y ,90; mientras que, en el presente estudio, la fiabilidad encontrada es de $\alpha= ,8$.

Cuestionario de Salud General de 28 ítems (GHQ-28, Goldberg & Hillier, 1979) en la versión al castellano de Retolaza Balsategui y otros (1993). Este cuestionario tiene el fin de determinar si se han sufrido algunas molestias o trastornos mentales y la percepción del estado de salud en las últimas semanas. Consta de 28 ítems que se responden en una escala Likert de 4 opciones. Además, se compone de 4 sub-escalas cada una de ellas con 7 ítems: a) Síntomas psicósomáticos; b) Síntomas de ansiedad-insomnio; c) Síntomas de disfunción social; y d) Síntomas de depresión. Sobre las propiedades psicométricas, la evidencia muestra que los niveles de fiabilidad son elevados y para el presente estudio, se encontró una fiabilidad de $\alpha = ,98$ equivalente a óptimo.

Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 (Meliá & Peiró, 1989) en la versión chilena de Luengo Martínez, Lara Jaque & López Espinoza (2016). Diseñado para determinar aspectos que producen satisfacción o insatisfacción en algún grado en el contexto laboral. Consta de 23 ítems con una escala Likert de 7 opciones de respuesta que van desde Muy insatisfecho (1) a Muy satisfecho (7). Mide cuatro aspectos relacionados con la satisfacción: a) Relación con la Supervisión; b) Espacio Físico Laboral; c) Realización Profesional; y d) Oportunidad de Formación.

Con respecto a la fiabilidad, el estudio en población chilena de reciente edición arrojó un puntaje de $\alpha = ,93$ que es equivalente a óptimo; mientras que en el caso de la presente investigación se encontró un puntaje de $\alpha = ,95$ que es igualmente óptimo.

Procedimiento

Inicialmente se buscó la autorización de las compañías de transporte extra-pesado para solicitar la colaboración de los trabajadores en el estudio. Posteriormente se identificó a los

candidatos para su invitación a participar en el estudio a través de un proceso de divulgación grupal en el que conocieron el objetivo del estudio y la garantía del anonimato. Aquellos interesados en realizar la evaluación firmaron la carta de consentimiento informado antes de iniciar el proceso de evaluación. El proceso de responder a los reactivos se realizó en las oficinas de las distintas compañías de transporte de manera individual. Concluido el proceso de valoración se depuró la información y se digitalizó para el tratamiento estadístico de los datos. Con ellos se contrastó las hipótesis y se elaboró los reportes de investigación con las conclusiones alcanzadas. La presente comunicación contó con el aval del comité de ética de la Facultad de Administración de la Universidad Técnica de Ambato como paso previo para su publicación.

Análisis de datos

El tratamiento estadístico se elaboró en tres bloques de análisis. El primero corresponde al análisis de los estadísticos descriptivos de las pruebas consideradas para esta publicación. En la misma se analizan los valores máximos, mínimos, las medias aritméticas (\bar{X}) y las desviaciones estándar (s).

El segundo análisis comprende tanto el análisis de correlaciones entre los puntajes del MBI y el GHQ-28 con la Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23. Para ello se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson (r). Posteriormente, se realizó un análisis de regresión lineal múltiple jerárquica entre las variables en mención a fin de conocer el factor determinante (R^2) del Burnout y la Salud Mental en la Satisfacción Laboral. Complementario a este análisis se realiza el proceso de mediación de la Salud Mental en la relación Satisfacción

Laboral y Burnout a través del método de *bootstrapped confidence intervals* (Hayes, 2013) para el cálculo del efecto indirecto por parte de la salud mental.

La gestión estadística de los datos se la realizó de manera informática con el software SPSS en la versión 21 (IBM Corp., 2012) **que comprendieron los análisis descriptivos, correlaciones y de regresión lineal. Mientras que los de mediación parcial se elaboraron con la macro PROCESS versión 3.3.** (Hayes, 2018).

Resultados

Análisis descriptivo del Burnout, la salud mental y la satisfacción laboral

La tabla 1 muestra los puntajes alcanzados en el agotamiento laboral (burnout). En el mismo se destaca que el nivel de burnout está presente de manera moderada entre los trabajadores. Destaca una presencia considerablemente alta en el componente de dificultades en la realización profesional, mientras que está menos presente el factor de despersonalización.

Con respecto a los problemas y síntomas psicológicos, los resultados muestran que la percepción de salud mental es deficiente de manera moderada. Destaca en este caso la presencia más marcada de síntomas depresivos entre los participantes del estudio.

Finalmente ya en el análisis de satisfacción laboral se encontró que los trabajadores se encuentran medianamente satisfechos en sus contextos laborales. El factor que mayor insatisfacción produce es el que tienen relación con los espacios físicos, mientras que el que mayor satisfacción produce es la relación con el supervisor.

Tabla 1.

Análisis descriptivo del Burnout, la Salud Mental y la Satisfacción Laboral

Factores	Mín	Máx	\bar{X}	s
Agotamiento Emocional	11,00	41,00	26,92	7,30
Despersonalización	5,00	25,00	12,72	5,59
Realización Profesional en dificultades	8,00	37,00	21,34	5,99
Burnout	27,00	90,00	60,97	11,84
Somatización	8,00	28,00	18,97	5,38
Ansiedad/insomnio	8,00	28,00	18,57	5,69
Disfunción social	8,00	28,00	18,86	5,37
Depresión	7,00	28,00	21,68	7,07
Salud mental	37,00	112,00	78,07	22,11
Relación con la Supervisión	12,00	63,00	32,63	10,99
Espacio físico laboral	5,00	30,00	13,15	6,04
Realización profesional	7,00	34,00	18,41	6,87
Oportunidad de Formación	4,00	26,00	14,53	5,17
Satisfacción Laboral	35,00	146,00	78,71	25,11

Nota: *Mín: mínimo; Máx: máx; \bar{X} : media aritmética; s: desviación estándar*

Análisis de correlación

En la tabla 2 se puede observar como el Burnout se relaciona de manera moderada y negativa con la Satisfacción Laboral de manera global. A nivel de componentes, la relación que guarda con estos es de tipo moderada y en sentido negativo, con excepción del espacio físico laboral cuya relación es baja.

Junto con ello, se puede observar en la Salud Mental que la relación que guarda con la satisfacción laboral es general es moderada y positiva. Salvo que en el caso del Espacio físico laboral que resulta ser bajo, en el restante de componentes de la Satisfacción Laboral, la relación es moderada y positiva.

Tabla 2.

Análisis de correlaciones del Burnout, la Salud Mental y la Satisfacción Laboral

Variables	S20/23	GHQ-28	AE	Ds	RP	MBI
Satisfacción Laboral	1	,567**	-,567**	-,506**	-,085	-,631**
Salud mental		1	-,511**	-,592**	,202*	-,492**
Agotamiento Emocional			1	,720**	-,253**	,828**
Despersonalización				1	-,251**	,789**
Realización Personal					1	,232**
Burnout						1

Nota: ** $p < ,01$; * $p < ,001$; S20/23: Cuestionario de Satisfacción Laboral; GHQ-28: Cuestionario de Salud General; AE: Agotamiento Emocional; Ds: Despersonalización; RP: Realización personal; MBI: Maslach Burnout Inventory

Análisis de regresión lineal

Dado que tanto la Satisfacción Laboral ($R^2 = ,398$), como la Salud Mental ($R^2 = ,242$) predicen el Burnout de manera independiente, en la tabla 3 se busca conocer si de manera integrada forman un modelo de predicción. El análisis de regresión lineal múltiple jerárquico muestra que la Satisfacción Laboral y la Salud Mental pueden predecir en un 41,7% la explicación de la varianza del Burnout. Los valores del ANOVA muestran que la configuración del modelo guarda un ajuste adecuado ($p < ,001$) y mejora significativamente la predicción del Burnout; mientras que los valores t para cada una de las variables evidencian que aportan significativamente al modelo ($p < ,001$) propiamente dicho. Los valores beta para la elaboración de la curva de regresión resultan: $\beta_0 = 88,5$ como constante, $\beta_1 = -,25$ para el burnout y $\beta_2 = -,11$ para la salud mental.

Tabla 3:

Modelo de predicción del Burnout a partir de la Satisfacción Laboral y la Salud Mental

Modelo	r	R² ajustado	D-W	F	β	t	VIF
---------------	----------	-------------------------------	------------	----------	---------------------------	----------	------------

Constante					84,40	34,25***	
Satisfacción	,631	,395		99,49***	-,30	-9,97***	1,0
Constante					88,50	30,73***	
Satisfacción	,652	,417	1,79	55,11***	-,25	-6,89***	1,47
Salud mental					-,11	-2,62***	1,47

Nota: *** $p < ,001$; r : Coeficiente de correlación momento-producto de Pearson; $R^2_{ajustado}$: Coeficiente de determinación ajustado; D-W: Prueba de Durbin-Watson; F: ANOVA; β : Coeficiente beta; t : Prueba t of student; VIF: Factor de inflación de la varianza

Análisis de mediación

Dado que se presenta un potencial predictor de las variables de Satisfacción Laboral y Salud mental en el Burnout, se plantea identificar si en la relación de Satisfacción Laboral y Burnout, existe un efecto mediador ejecutado por la Salud Mental.

La gráfica 1 muestra que la salud mental ejerce un nivel de mediación entre la Satisfacción Laboral y el Burnout. A pesar de que el efecto directo ($c' = -,2449$; $p < ,001$) se reduce con respecto al efecto total ($c = -,2976$; $p < ,001$), la presencia de significancia ($p < ,05$) en el efecto directo muestra que la mediación por parte de la Salud Mental es de tipo parcial. Es decir, que la intervención de la misma reduce en una parte el efecto directo que tiene la Satisfacción Laboral en el Burnout a través de su efecto indirecto ($ab = -0,35 [-0,58 - -0,19]$) y que también resulta ser significativo.

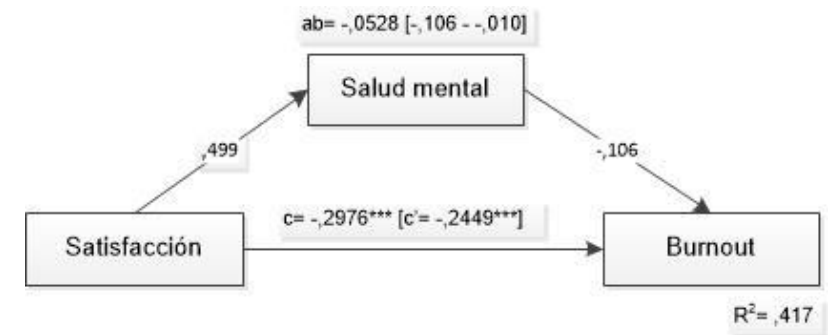


Gráfico 1: *Efecto mediador de la salud mental en la relación de la Satisfacción Laboral y el Burnout*

Discusión

Los objetivos del estudio comprendieron conocer la relación existente entre la Satisfacción Laboral y la Salud Mental en el Burnout en una muestra de choferes de transporte extra-pesado del Ecuador, así como el potencial determinante y el papel mediador de la Salud Mental en la relación causística de la Satisfacción Laboral y el Burnout.

Sobre la situación actual de los conductores, se encontró que hay niveles considerables de burnout entre los participantes de manera generalizada. Lo cual destaca la exposición a la que se encuentran sometidos los trabajadores de este segmento y que son similares en investigaciones previas analizadas (Olivares Faúndez et al., 2013; Iorga, Dascalu, Soponaru & Ioan, 2015). También de que esta presencia de burnout está presente junto con alteraciones mentales en niveles moderados que implican sintomatología psicológica, en especial de carácter depresiva. En este caso, la presencia de alteraciones como depresión son reportados en otros estudios junto con la presencia de burnout (Maslach & Leiter, 2016; Brewer & Shapard, 2004). Estos datos apuntan a evidenciar la vulnerabilidad de los trabajadores del transporte extrapesado que se tornan al verse implicada la salud mental en algún nivel.

En cuanto a la Satisfacción Laboral, los datos señalan que esta condición no es ampliamente significativa entre los trabajadores. Es decir, que no se encuentran satisfechos con su trabajo, aunque no se tiene claro si esto se debe a condiciones generales o particulares que desempeñan. Ésta limitada satisfacción puede al parecer incidir en ciertos factores asociados al contexto laboral como la exposición a riesgos laborales y a problemas en los mecanismos de afrontamiento a las

demandas y exigencias del trabajo (Meliá & Peiró, 1989; Main, 2016; Rayton & Yalabik, 2014; Luengo et al., 2016).

Acerca de la relación entre las variables de interés, se confirma que la Satisfacción Laboral y el Burnout se relacionan negativamente y moderada. De manera estructural, la baja presencia de Satisfacción evidencia un impacto negativo sobre el Agotamiento Emocional y la Despersonalización. Lo cual puede ayudar a explicar sobre los estados de humor cambiantes y la indiferencia laboral por parte de los trabajadores cuando se ven afectados por el Burnout. Estos resultados coinciden con estudios similares (Portero de la Cruz & Vaquero Abellán, 2015; Malander, 2016; Álvarez Gómez, Mori Vara & Sánchez, 2019), incluido aquellos en los que se trabajó con choferes (Iorga et al., 2015; Batool & Yasir, 2018, Lámbarry, Trujillo, & Cumbres, 2016).

De igual forma existe una relación negativa y baja entre la Salud Mental y el Burnout. Se observa que la Salud Mental tiene una fuerte implicación al parecer en la proliferación del Agotamiento Emocional, la Despersonalización de manera moderada. Así como también en la Realización Personal. Al parecer los síntomas psicológicos coartan el desempeño, los mecanismos de afrontamiento y la perspectiva de futuro de los trabajadores en las actividades laborales que desarrollan. Los hallazgos encontrados sobre salud y burnout son similares a hallazgos reportados previamente (Baka, 2015; Lheureux et al., 2016; Marenco-Escuderos, Suárez-Colorado & Palacio-Sañudo, 2017).

Acerca del potencial predictor de la Satisfacción Laboral y la Salud Mental, se encontró que son determinantes en la presencia o ausencia del burnout. Pues en conjunto pueden explicar el 41,7% de los cambios de la varianza de la misma. Esto puede tener bastante implicación a la hora del

manejo de propuestas o mecanismos de prevención e intervención ante el Burnout, pues hay evidencia de la relación estrecha que mantienen entre sí. Otro dato interesante es acerca del efecto indirecto entre la Satisfacción Laboral y el Burnout que tiene la Salud Mental, pues se observa que ejerce parcialmente una mediación entre Satisfacción Laboral y Burnout. Esto ayuda a demostrar que la corrección del Burnout es difícilmente posible sino se corrige igualmente la Satisfacción Laboral lo cual es significativo y avance para el desarrollo de mecanismos de intervención organizacional. Frente a estos resultados no se encuentran estudios previos similares que sirvan como referencia para considerar el aporte real de los hallazgos y si bien este estudio es pionero en la región y el Ecuador. Se requieren de mayores estudios confirmatorios.

A manera de conclusión, se extrae de estos resultados, lo significativo que resultan la Satisfacción Laboral y la Salud Mental en el trabajo, en especial en el impacto que tiene sobre el trabajador cuando sus niveles no son adecuados y los efectos subsecuentes. De ahí la importancia que cobran estas variables en el tejido organizacional (Juárez-Adauta, 2012; Oswald, Proto & Sgroi, 2015), en especial sobre la calidad de vida laboral (Blanch, Sahagún, Cantera, & Cervantes, 2010) para el adecuado desempeño.

Limitaciones y recomendaciones a futuro

Uno de los limitantes a considerar con respecto al estudio se relacionan con el tamaño de la muestra que para resultados más potentes requiere elevarse. Así como también la diversidad de los choferes, pues en este estudio se trabajó exclusivamente con conductores de transporte extra-pesado, haciendo necesario a futuro trabajos con choferes de transporte de pasajeros y otros para afianzar los resultados encontrados.

Referencias

- Alarcón-Quinapanta, M., Frías-Jiménez, R., & Nogueira-Rivera, D. (2019). Influencia del talento humano y su impacto en la responsabilidad social empresarial y en la trazabilidad del café ecuatoriano. *Veritas & Research*, 1(1), 45-53.
- Allan, B. A., Dexter, C., Kinsey, R., & Parker, S. (2018). Meaningful work and mental health: Job satisfaction as a moderator. *Journal of Mental Health*, 27(1), 38-44.
<https://doi.org/10.1080/09638237.2016.1244718>.
- Álvarez Gómez, L., Mori Vara, P., & Sánchez, G. (2019). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en enfermeras españolas en tiempo de crisis económica. *Metas de Enfermería*, 4(22), 50-58. <https://doi.org/10.35667/MetasEnf.2019.22.1003081406>.
- Ato, M., López, J., & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059.
<https://doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>.
- Baka, Ł. (2015). Does job burnout mediate negative effects of job demands on mental and physical health in a group of teachers? Testing the energetic process of Job Demands-Resources model. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental*, 28(2), 335-346. <https://doi.org/10.13075/ijomeh.1896.00246>.
- Batool, Z., & Yasir, A. (2018). The Influence of Sleep Quality, Safety Culture and Cabin Ergonomics on Work-Related Stress and Burnout of Bus Drivers in Lahore. *Journal of Transport & Health*, 9(suplement), S24-S25. <https://doi.org/10.1016/j.jth.2018.05.081>.

- Blanch, J. M., Sahagún, M., Cantera, L., & Cervantes, G. (2010). Cuestionario de bienestar laboral general: estructura y propiedades psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(2), 157-170. <https://doi.org/10.5093/tr2010v26n2a7>.
- Brewer, E. W., & Shapard, L. (2004). Employee burnout: A meta-analysis of the relationship between age or years of experience. *Human resource development review*, 3(2), 102-123. <https://doi.org/10.1177/1534484304263335>.
- Cañadas-De la Fuente, G. A., Vargas, C., San Luis, C., García, I., Cañadas, G. R., & Emilia, I. (2015). Risk factors and prevalence of burnout syndrome in the nursing profession. *International journal of nursing studies*, 52(1), 240-249. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2014.07.001>.
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions. *Human Sciences Press*, 65(1), 106-106. <https://doi.org/10.1177/019263658106544520>.
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>.
- Gil-Monte, P. R., & Peiró, J. M. (1999). Validez factorial del maslach burnout inventory en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, 11(3), 679-689.
- Goldberg, D. (1978). *Manual del General Health Questionnaire*. Windsor: NFER Publishing.
- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*. Nueva York, NY: Guilford Press.

Hayes, F. (2018). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis* (2nd ed.).

IBM Corp. (2012). *IBM SPSS Statistics for Windows*. Armonk, NY: IBM Corp.

Iorga, M., Dascalu, N., Soponaru, C., & Ioan, B. (2015). Burnout syndrom among public ambulance staff. *Revista medico-chirurgicala a Societatii de Medici si Naturalisti din Iasi, 119*(4), 1128-1132.

Juárez-Adauta, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista médica del instituto Mexicano del Seguro Social, 50*(3), 307-314.

Lámbarry, F., Trujillo, M. M., & Cumbres, C. G. (2016). El estrés desde una perspectiva administrativa en los conductores de transporte publico en la Ciudad de Mexico: minibus y metrobus. *Estudios Gerenciales, 32*(139), 112-120.

Luengo Martinez, C., Lara Jaque, R., & López Espinoza, M. (2016). Análisis de los componentes principales de la escala Satisfacción laboral (S20-23) medida en una muestra del equipo de enfermería de Centros de Atención Primaria de las Provincias de Ñuble y Valparaíso, Chile. *Enfermería Global, 15*(1), 195-207. <https://doi.org/10.6018/eglobal.15.1.212481>.

Main, M. V. (2016). Factores que inciden en la satisfacción laboral del obrero rural. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 21*(1), 28-37.

Malander, N. M. (2016). Ciencia & trabajo. *Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Secundario, 18*(57), 177-182. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492016000300177>.

Marenco-Escuderos, A., Suárez-Colorado, Y., & Palacio-Sañudo, J. (2017). Burnout académico y síntomas relacionados con problemas de salud mental en universitarios colombianos.

Psychologia. Avances de la disciplina, 11(2), 45-55.

<https://doi.org/10.21500/19002386.2926>.

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Burnout. En *Stress: Concepts, cognition, emotion, and behavior* (págs. 351-357. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-800951-2.00044-3>).

Academic Press.

Maslach, C., Jackson, S. E., Leiter, M. P., Schaufeli, W. B., & Schwab, R. L. (1986). *Maslach burnout inventory* (Vol. 21). Palo Alto, CA: Consulting psychologists press.

Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5(2), 59-74.

Moreta-Herrera, R., López-Calle, C., Gordón-Villalva, P., Ortiz-Ochoa, W., & Gaibor-González, I. (2018). Satisfacción con la vida, Bienestar Psicológico y Social como predictores de la salud mental en ecuatorianos. *Actualidades en Psicología*, 32(124), 111-125.

<https://doi.org/10.15517/ap.v32i124.31989>.

Moreta-Herrera, R., López-Calle, C., Ramos-Ramírez, M., & López-Castro, J. (2018). Factor structure and reliability of the Goldberg General Health Questionnaire (GHQ-12) in ecuadorian university students. *Revista Argentina De Ciencias Del Comportamiento*, 10(3), 35-42. <http://dx.doi.org/10.30882/1852.4206.v10.n3.20405>.

Olivares Faúndez, V., Jélvez Wilke, C., Mena Miranda, L., & Lavarello Salinas, J. (2013).

Estudios sobre Burnout y Carga Mental en Conductores del Transporte Público de Chile

- (Transantiago). *Ciencia & trabajo*, 15(48), 173-178. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492013000300011>.
- Osorio, J. E., & Niño, L. C. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas*, 13(1), 81-90. <http://dx.doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>.
- Oswald, A. J., Proto, E., & Sgroi, D. (2015). Happiness and productivity. *Journal of Labor Economics*, 33(4), 789-822. <https://doi.org/10.1086/681096>.
- Pines, A., Aronson, E., & Kafry, D. (1981). *Burnout: From tedium to personal growth*. New York: Cherniss Editorial.
- Portero de la Cruz, S., & Vaquero Abellán, M. (2015). Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 23(3), 543-552. <https://doi.org/10.1590/0104-1169.0284.2586>.
- Rayton, B. A., & Yalabik, Z. Y. (2014). Work engagement, psychological contract breach and job satisfaction. *The International Journal of Human Resource Management*, 25(17), 2382-2400. <https://doi.org/10.1080/09585192.2013.876440>.
- Retolaza Balsategui, A., Mostajo, A., De la Rica, J. R., Díaz de Garramiola, A., Pérez de Loza, J., Aramberri, I., & Markez Alonso, I. (1993). Validación del Cuestionario de Salud General de Goldberg (versión 28 ítems) en consultas de Atención Primaria. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 13(46), 187-194.
- Shirom, A. (2009). Acerca de la Validez del Constructo, Predictores y Consecuencias del Burnout en el Lugar de Trabajo. *Ciencia & Trabajo*, 11(32), 44-54.

- Thompson, I., Amatea, E., & Thompson, E. (2014). Personal and contextual predictors of mental health counselors' compassion fatigue and burnout. *Journal of Mental Health Counseling, 36*(1), 58-77. <https://doi.org/10.17744/mehc.36.1.p61m73373m4617r3>.
- Van Aerden, K., Puig-Barrachina, V., Bosmans, K., & Vanroelen, C. (2016). How does employment quality relate to health and job satisfaction in Europe? *A typological approach. Social Science & Medicine, 158*, 132-140.
<https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2016.04.017>.
- Weiss, H. (2002). Deconstructing Job Satisfaction: Separating Evaluations, Beliefs and Affective Experiences. *Human Resource Management Review, 12*, 173–195.
[https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(02\)00045-1](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(02)00045-1).
- Woo, J. M., Kang, T. Y., & Lee, J. E. (2005). Increasing risk of mental health problems among subway drivers experiencing accidents on the track. *Korean Journal of Occupational and Environmental Medicine, 17*(1), 36-43. <https://doi.org/10.35371/kjoem.2005.17.1.36>.
- Zuckerman, M. (1994). *Behavioral expressions and biosocial bases of sensation seeking*. New York, NY: Cambridge University Press.