



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Felicidad y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa  
de transportes interprovincial de Lima metropolitana 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Psicología**

**AUTORAS:**

Alarcon Encarnacion, Monica Ximena ([ORCID:0000-0002-2113-7116](https://orcid.org/0000-0002-2113-7116))

Cuya Melgarejo, Claudia Marian ([ORCID:0000-0002-6972-8206](https://orcid.org/0000-0002-6972-8206))

**ASESOR:**

Dr. De la Cruz Valdiviano, Carlos Bacilio ([ORCID: 0000-0002-8181-7957](https://orcid.org/0000-0002-8181-7957))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Principalmente a mis padres, por ser mi motivación e inspiración a lo largo de mi carrera, a mis abuelos por el apoyo incondicional, a mis tíos por su fortaleza y por estar presente en mis logros. Gracias por todo el apoyo moral, económico y emocional en cada momento de mi vida. , Alarcón Encarnación, Mónica Ximena

A Dios, por darme la vida para continuar con este paso de mi carrera profesional, a mis padres por ser mi inspiración, mis fuerzas y mi apoyo incondicional, a mis hermanos, y sobre todo a mis sobrinos que siempre están a mi lado y son parte fundamental de mi vida.

Cuya Melgarejo, Claudia Marian

## **Agradecimiento**

A Dios por permitirnos llegar a cumplir una meta más de nuestra profesión, a la Universidad César Vallejo por brindarnos la oportunidad de continuar con nuestro objetivo trazado, a nuestros padres porque en las circunstancias adversas están presentes para apoyarnos por tener para nosotras palabras de aliento y motivación, a los trabajadores de la empresa Transportes Perú Bus quienes de manera proactiva fueron participes en el desarrollo de esta investigación, a nuestro asesor que gracias a sus conocimientos hemos logrado realizar esta investigación de manera exitosa.

## **Las Autoras**

## Índice de Contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA .....	18
3.1 Tipo y diseño de investigación	18
3.2 Variables y Operacionalización	18
3.3 Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5 Procedimientos	28
3.6 Métodos de análisis de datos	28
3.7 Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS .....	30
V. DISCUSIÓN .....	35
VI. CONCLUSIONES .....	39
VII. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS.....	42

### **ANEXOS**

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Trabajadores de la empresa de transportes interprovincial Perú Bus...	20
Tabla 2. Muestra de trabajadores discriminados por edad y sexo .....	21
Tabla 3. Muestra de trabajadores discriminados por áreas.....	22
Tabla 4. Muestra de trabajadores discriminados por el tiempo laborado .....	22
Tabla 5. Análisis descriptivo de la variable felicidad .....	30
Tabla 6. Análisis descriptivo de la variable síndrome de Burnout.....	31
Tabla 7. Correlación entre felicidad y dimensión del síndrome de Burnout.....	32
Tabla 8. Correlación entre el síndrome de Burnout y dimensiones de felicidad...33	
Tabla 9. Coeficiente de correlación entre felicidad y síndrome de Burnout.....	34

## Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la felicidad y el síndrome de burnout en una muestra de 501 trabajadores entre los 18 y 68 años de edad, pertenecientes a una empresa de transportes interprovincial de Lima Metropolitana (MA = 43; DS = 14.87; varones = 67.86%; mujeres = 32.14%). Para ello, nos remontamos al alcance metodológico de tipo correlacional de diseño no experimental; de enfoque cuantitativo. Para medir la variable felicidad, se aplicó la *Escala de "Felicidad de Lima"* (EFL), de Alarcón (2006). En tanto para medir la variable síndrome de burnout, se utilizó el cuestionario para la *Evaluación del Síndrome de quemarse por el trabajo* (CESQT), de Gil-Monte (2011, 2019). Tras la aplicación de los instrumentos, se evidencio que existe una correlación entre las variables, en base a la prueba estadística de rho Spearman, que muestra una correlación negativa (inversa) alta ( $\rho = -.725^{**}$ ) y muy significativa ( $p < .01$ ), entre felicidad y el síndrome de burnout, lo que conlleva a la comprobación de la hipótesis general, donde se evidencia que existe una relación inversa entre las variables por lo que podríamos deducir que, a menores niveles de síndrome de burnout, mayores niveles de felicidad existirán en la población estudiada.

**Palabras clave:** felicidad, síndrome de Burnout, trabajadores.

## Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between happiness and burnout syndrome in a sample of 501 workers between 18 and 68 years of age, belonging to an interprovincial transportation company in Metropolitan Lima (MA = 43; SD = 14.87 ; men = 67.86%; women = 32.14%). To do this, we go back to the methodological scope of the correlational type of non-experimental design; quantitative approach. To measure the happiness variable, the “Lima Happiness” Scale (EFL) by Alarcón (2006) was applied. In order to measure the variable burnout syndrome, the questionnaire for the Evaluation of the Burnout Syndrome for work (CESQT) by Gil-Monte (2011, 2019) was used. After the application of the instruments, it was evidenced that there is a correlation between the variables, based on the Spearman rho statistical test, which shows a high ( $\rho = -.725^{**}$ ) and highly significant ( $p < .01$ ), between happiness and burnout syndrome, which leads to the verification of the general hypothesis, where it is evident that there is an inverse relationship between the variables, so we could deduce that, at lower levels of burnout syndrome, higher levels of happiness will exist in the population studied.

**Keywords:** happiness, burnout syndrome, workers.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, investigadores como Angarita et al. (2018) Ibáñez (2017) Mujica y Portal (2019) y Robalino (2018) realizaron estudios, donde manifiestan evidentes problemas de estrés laboral y síndrome de Burnout en conductores de transporte público. El estrés en conductores de vehículos de transporte público se genera, puesto que llevan un estilo de vida diferente al del común de las personas, guarda relación con sus condiciones laborales, la frustración, tensión emocional y desgaste físico y emocional (Bolaño, 2017). Del mismo modo, Miranda (2018) establece que, los conductores de transporte público atraviesan diversos factores que les generan estrés, como la sobrecarga laboral, condiciones de trabajo inadecuadas, ritmo de vida agitado, congestión vehicular por tráfico, pudiendo generar estos factores vulnerabilidad en estas personas.

El trabajo del conductor de bus interprovincial presenta variantes, al realizar viajes extensos a diferentes regiones, que implica desgastes físicos y psicológicos. Como resultado de estas exigencias límite, presentan indicadores del síndrome de burnout (OIT, 2015). Lo que conlleva a disminuir su productividad y riesgo de los pasajeros posicionándose como un problema de salud; en ese sentido un estudio realizado en 23 países europeos evidencia que 39%, consideran al síndrome de burnout como una enfermedad ocupacional (Lastovkova et al. 2018).

En Perú, el MTPE (2014), estableció que los riesgos más recurrentes en el país son: estrés laboral, hostigamiento laboral, síndrome de Burnout y hasta la violencia en el centro de labores, siendo uno de los más comunes el síndrome de Burnout, que conlleva a que los trabajadores se ausenten de sus labores, asimismo, genera accidentes laborales o hasta trastornos psicológicos.

A nivel de Lima Metropolitana, también se aprecia estrés laboral en conductores del transporte público, es así que esta investigación evidenció en los trabajadores de la Empresa de Transportes Perú Bus, carga laboral excesiva, condiciones laborales nefastas, sometimiento a la congestión vehicular y que se



encuentran atravesando por un ritmo de vida acelerado, lo más penoso es que estos hechos conllevan a una aparente vulneración del sistema inmunológico y equilibrio emocional de estas personas, más aún en tiempos en los que se encuentran retomando labores tras una suspensión perfecta debido a la pandemia. La responsabilidad de conducir un vehículo de transporte público con muchas vidas es grande, Perú Bus se caracteriza por trabajar 24 horas a nivel operativo y administrativo, en el presente año al reactivarse el sector transporte y turismo, se incrementó la carga laboral, y no solo para conductores, sino además para otros trabajadores, como los anfitriones (que son parte de la flota) ya que la labor en ruta no puede ser compartida, y es requerido un anfitrión para el acompañamiento de la ruta de cada unidad de transporte, asimismo, para las personas que se encargan de supervisar las encomiendas, los colaboradores que realizan las ventas de pasajes en el terminal de la empresa y hasta en los mecánicos, todos estos trabajadores deben realizar labores en un horario extendido y bajo la presión por la carga laboral.

La preocupación se acrecienta cuando surgen resultados negativos del estrés laboral, y se generan complicaciones mayores. Es así que, investigaciones como las de Castillo et al. (2020) mencionaron que el estrés laboral conlleva a la falta de felicidad de los trabajadores en su centro de labores, es así que, en el centro de labores, la felicidad se expresa mediante el pensamiento del trabajador y en su forma de sentirse pleno, y se logra gracias a las estrategias que el empleador utiliza para satisfacer a sus trabajadores y tener una convivencia que evite el malestar en los trabajadores. Es menester citar a Inofuente (2019) puesto que explica cómo es que se llega a la infelicidad, con el uso del enfoque aristotélico, entonces, menciona que, la felicidad llega cuando se obtiene el tan anhelado sentimiento de bienestar, que se logra con la satisfacción en el estado emocional de la persona, siendo entonces, la pena, frustración, así como sentimientos parecidos los que conllevan a la infelicidad de una persona, entonces, diferentes componentes (como los que configuran el estrés), los son los que conllevan a la infelicidad.

Se evidencia que el estado anímico cumple un papel fundamental en el desarrollo de las actividades laborales (Ponce et al. 2005) de no contar los trabajadores con el adecuado soporte emocional, pueden generarse pensamientos negativos sobre su vida futura, conllevando a padecimiento o enfermedades que afecten su salud mental, asociado a reacciones impulsivas, presencia de altercados con implicancias psicosomáticas que ponen en detrimento la estabilidad emocional y la disminución del estándar, hasta provocar la ocurrencia del síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa aludida. En nuestro país existen evidencias sobre la extremada carga laboral, así lo establece Calderón et al. (2020) cuando mencionaron que, Perú es un país con altas jornadas laborales (48 horas a la semana) una situación reconocida en la literatura laboral como conducente a la experiencia de sobrecarga de trabajo, entiéndase que la carga laboral se muestra de forma cuantitativa, entonces, sería la cantidad de actividades de trabajo que la persona debe realizar en determinado espacio de tiempo, del mismo modo, se muestra de forma cualitativa, de acuerdo a lo compleja que puede ser la acción a realizar o a la magnitud que puede tener tomando en cuenta la información a obtener que le requieran (Gil, 2014) esta sobrecarga laboral genera fatiga, y existen estudios que muestran que la fatiga es parte de los mayores riesgos generados en el centro de labores (Filtness y Naweed, 2017). La OIT en el 2016 relaciona al estrés que se genera por el exceso de labores con la estructura que tiene la empresa o centro de labores, así como a la forma en que se ha estructurado las labores a realizar, la interacción con los compañeros de labores y los requerimientos laborales, cuando estos criterios sobrepasan las capacidades del trabajador y no pueden ser controladas por el centro de labores, se genera estrés en el trabajador.

Entonces, estas características de saturación que genera esta carga laboral en exceso generan desnivel en los estándares de rendimiento, incluso con repercusiones a nivel intrafamiliar, siendo estas circunstancias las causales del síndrome de burnout o trabajador quemado.

En vista a lo evaluado anteriormente, se plantea la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre la felicidad y el síndrome de burnout en los trabajadores de una empresa de transportes interprovincial de Lima Metropolitana 2022?

Se entiende como importante la investigación, puesto que, es necesario identificar los niveles de felicidad y si existe o no el síndrome de burnout en la muestra escogida, y la relación entre estas dos variables, solo así se podrá generar planes de intervención en estos trabajadores de la empresa de transporte que está participando en la investigación, y evitar mayores consecuencias que afecten la vida personal y desarrollo profesional de los trabajadores. Asimismo, podrán utilizarse los resultados por otras empresas de transporte interprovincial, específicamente hablando del diagnóstico de niveles del Síndrome de Burnout, estrés laboral y la felicidad, para tomarlo en cuenta a momento de generar acciones preventivas en sus propios trabajadores.

Entonces, se establece como objetivo principal: Determinar la relación entre la felicidad y el síndrome de burnout en los trabajadores de una empresa de transportes interprovincial de Lima Metropolitana 2022, y, como objetivos específicos: a) Determinar los niveles de felicidad y el síndrome de burnout en los trabajadores de una empresa de transportes interprovincial de Lima Metropolitana 2022; b) Identificar la relación entre la felicidad y las dimensiones del síndrome de Burnout en los trabajadores de una empresa de transportes interprovincial de Lima Metropolitana 2022; c) Identificar la relación entre el síndrome de Burnout y las dimensiones de la felicidad en los trabajadores de una empresa de transportes interprovincial de Lima Metropolitana 2022. De estos objetivos, se desprende como hipótesis general que: Existe una relación inversa y significativa entre la felicidad y el síndrome de burnout en los trabajadores de una empresa de transportes interprovincial de Lima Metropolitana 2022; y, como hipótesis específicas: a) El nivel de felicidad y el nivel de ocurrencia del síndrome de burnout es medio predominante en los trabajadores de una empresa de transportes interprovincial de Lima Metropolitana 2022; b) Existe una relación inversa y significativa entre la felicidad y las dimensiones del síndrome

de Burnout en los trabajadores de una empresa de transportes interprovincial de Lima Metropolitana 2022; c) Existe una relación inversa y significativa entre el síndrome de Burnout y las dimensiones de la felicidad en los trabajadores de una empresa de transportes interprovincial de Lima Metropolitana 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional, se realizaron investigaciones que se circunscriben al planteamiento problemático estudiado, entre ellas se seleccionaron las que se presentan a continuación.

Echegaray (2021) tomó conocimiento sobre la relación existente entre la variable síndrome de Burnout y la variable calidad de vida laboral que existe en organizaciones estatales y privadas. Se llevó a cabo un estudio de revisión de la literatura existente, entre artículos científicos y tesis con enfoque cuantitativo, de todas las investigaciones revisadas se seleccionaron solo 7. Los resultados mostraron que existía relación considerablemente amplia entre las variables de investigación. Se concluyó que, existen pocas investigaciones que desarrollen el comportamiento de las variables estudiantes, entonces, se recomienda mayor desarrollo del tema en estudios de enfoque cuantitativo, tomando en cuenta diferentes grupos poblacionales objetivos.

Mujica y Portal (2019) establecieron la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral expresada en sus dimensiones, teniendo como población a los conductores que trabajan en una empresa de transportes de Cajamarca. Se usó una metodología de tipo básica, con alcance correlacional y diseño no experimental. Se trabajó con una muestra de 17 conductores que trabajan en una empresa de transportes, entre los 28 y 61 años y se les aplicó el cuestionario MBI y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. Mostraron que existe una correlación entre las variables, con un valor de  $-0.322$  y con un p valor igual a  $.005$ , entonces existe relación significativa, inversa y a nivel bajo. Se concluyó que, entre a mayor nivel de aparición de síndrome de Burnout, menor será la satisfacción laboral.

Dávila y Sandoval (2019) “determinaron que existe relación entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en el personal administrativo de Induamerica Servicios Logísticos - Región Norte (Pacasmayo, Lambayeque y Piura)”. Realizaron un estudio con enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y con diseño transversal. Su muestra estuvo compuesta por 120 trabajadores de la empresa que

formo parte del estudio, a los que se les aplicó el MBI para evaluar el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional (una versión diferente pero relacionada en cada caso) Los resultados mostraron que, existía correlación positiva entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional y sus respectivas dimensiones evaluadas. Por ende, se concluyó que, en esta empresa el compromiso organizacional está mal impulsado y mal desarrollado.

Bonilla (2021) “determinó la existencia de relación entre las variables síndrome de Burnout y satisfacción laboral en 120 trabajadores de una empresa textil privada de Lima”. La investigación desarrolló un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y correlacional, con diseño no experimental. La muestra fue no probabilística de tipo censal, por ser una cantidad manejable por el investigador. Para recolectar los datos se aplicó como instrumento dos cuestionarios, “el Inventario Burnout de Maslach y Jackson (MBI) y la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall”. Los resultados mostraron que, si había relación entre las variables de estudio, la misma que era muy significativa al 5%, asimismo, era negativa, es decir, la reacción de las variables era inversa.

Robalino (2018) estableció la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en una población constituida por conductores de vehículos que se dedicaban al transporte interprovincial del cantón Daule en Guayaquil. Se hizo uso de un diseño no experimental. Se evaluó a 30 conductores de vehículos con rutas interprovinciales y se les aplicó el cuestionario basado en el modelo Karasek-Johnson y con una exploración del comportamiento de la muestra. Se estableció que existía relación significativa entre las variables de estudio, en la muestra escogida. Se concluyó que, en los conductores de vehículos que se dedicaban al transporte interprovincial del cantón Daule en Guayaquil se encuentra preocupación en su estabilidad laboral, hecho que demuestra la relación entre las variables.

Hurtado (2017) examinó el estado de salud mental en los conductores de taxis afiliados a una empresa ubicada en Lima Metropolitana, por medio de la identificación del Síndrome de Burnout, del mismo modo, se tomó en cuenta la

medida de dimensiones de acuerdo a variables demográficas de forma comparativa. Se hizo uso de un diseño no experimental y transeccional. Se evaluaron 232 conductores de taxi, a los que se les aplicó el cuestionario MBI y para las variables demográficas fue usado un cuestionario. Se evidenció que los niveles de las dimensiones de la variable fueron bajos, entonces, sólo un 5.2% presenta agotamiento emocional en nivel alto, el 11.6% presentó nivel alto en despersonalización y el 18.1% presentó nivel bajo en realización personal, asimismo, se encontraron relaciones entre las dimensiones de la variable Síndrome de Burnout y las variables demográficas estado civil y edad. Su principal conclusión estableció que, se pudo identificar y describir los niveles de desarrollo que alcanzaron las variables de estudio en la muestra escogida. Se concluyó de forma principal que, los conductores de taxi evaluados no presentaban síndrome de Burnout.

Zárate (2017) determinó la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los colaboradores que laboran en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao. Se desarrolló un trabajo de tipo deductivo, con alcance correlacional, y diseño no experimental, se evaluó a 234 personales policiales. Se recolectaron los datos con el uso del cuestionario MBI para medir el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral fue medida a través del cuestionario elaborado por Palma. Los resultados evidenciaron por medio de la prueba de correlación de Spearman que existía correlación entre las variables, con un índice igual a  $Rho = -.782$ , con nivel de significancia con  $pvalor = .000$ , asimismo, existe correlación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal policial (agotamiento emocional con un valor  $Rho = -.547$ , despersonalización con un valor de  $Rho = -.445$ , realización personal con un valor de  $Rho = -.434$ , las tres correlaciones a un nivel de significancia con  $pvalor = .000$ ). Como conclusión principal quedó determinada la relación entre las variables de la investigación, la misma que era negativa y alta en el personal policial.

Del mismo modo, a nivel internacional se desarrollaron diferentes investigaciones relacionadas con las variables de investigación y con la problemática estudiada, a

continuación, se muestra un grupo de estudios relacionados con la presente investigación.

Gavilanes y Moreta (2020) determinaron *“la relación existente entre la Satisfacción Laboral y el Burnout en transportistas de carga extrapesada del cantón Salcedo, Ecuador”*. Se desarrolló una investigación con enfoque cuantitativo, de tipo explicativa, de corte transversal, para obtener los resultados de aplico ecuaciones estructurales, tras la obtención de la base de datos con la aplicación del instrumento *“Maslach Burnout Inventory, del Cuestionario de Salud General de Goldberg y de la Escala de Satisfacción Laboral S20/23”*. La muestra estuvo compuesta por 152 conductores del rubro de carga pesada, que laboraban en 11 empresas de transporte (edad promedio=44.5 años). Los resultados evidenciaron que existía síndrome de Burnout en los trabajadores evaluados, asimismo, se evidencio un nivel moderado de la Satisfacción Laboral. Con los resultados de las ecuaciones estructurales se determinó que la satisfacción laboral y la salud mental predecían el síndrome de Burnout en los trabajadores evaluados hasta en un 41.7%. Entonces, se concluyó que, a través de la salud mental de los trabajadores evaluados se puede explicar la relación que existe entre las variables de estudio.

Tapia (2020) *“determinó la capacidad predictiva de las variables de Personalidad, de las Características del Puesto y de la Demanda-Control-Apoyo Social sobre la Fatiga Laboral, en Tarragona – España”*. Su investigación tuvo diseño no experimental correlacional. Usó la escala de fatiga (FC-8) MBI-GS, SOFI, JDS-21, JCQ-25, OPERAS, TRANS-18, con la participación de 518 conductores profesionales. Como resultados se obtuvo que, existe correlación entre la fatiga encontrada en los trabajadores evaluados y el síndrome de Burnout, a través de los indicadores medidos con los instrumentos ocupados. Como conclusión establece que, el modelo elaborado para predecir la fatiga laboral en los conductores evaluados debería considerar algunos otros indicadores como: *“el agotamiento, el estrés, la motivación, el cansancio físico, la falta de energía, las características del puesto o la identidad de la tarea”*.



Angarita et al. (2018) determinaron la relación entre un grupo de variables a nivel socio laboral, la variable bienestar psicológico, la variable satisfacción laboral y la variable felicidad en colaboradores de una empresa de transporte público de Cúcuta – Colombia. El diseño fue no experimental descriptivo. Los instrumentos que se aplicaron fueron las Escalas de Bienestar Psicológico de Ryff, la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC que creó Palma en el año 1999 y la Escala para medir la Felicidad que creó Alarcón en el año 2006, se aplicaron a 100 colaboradores. Con el uso de la correlación de Spearman, determinaron que existía correlación directa entre las variables de estudio.

Gonzales (2018) investigó la ocurrencia de Burnout en conductores que manejan taxi buses en Concepción. Para poder medir el síndrome de Burnout se usó el cuestionario Maslach Burnout Inventory, asimismo, se usó la prueba estadística de comparación chi cuadrado. Los resultados mostraron que, la dimensión más afectada del síndrome de Burnout en la población evaluada fue el agotamiento, a diferencia del cinismo y la baja eficacia profesional, que se producían en niveles por debajo del 5%. Se concluyó que se deberían realizar más estudios especializados para determinar las correlaciones del Burnout con otras variables e indicadores, asimismo, se debería considerar a otras poblaciones objetivas.

Zahara y Ammar (2018) investigaron los factores que afectan sus operaciones seguras desde la perspectiva de la salud y el entorno laboral (p. ej., calidad del sueño, cultura de seguridad) y mide su nivel de estrés y BO asociado. Se realizó una investigación correlacional predictiva. El estrés se mide utilizando el modelo de desequilibrio Esfuerzo/Recompensa de Siegrist y el Burnout se mide utilizando el Inventario de Burnout de Copenhague. Se usó el índice de calidad del sueño de Pittsburg para medir la calidad del sueño, mientras que la escala de la red de aviación global se usó para la evaluación de la cultura de seguridad. El diseño del puesto de trabajo del conductor se evaluó mediante cinco preguntas autoconstruidas. También se recopiló información relacionada con factores sociodemográficos y de salud (es decir, IMC). Se contó con la participación de una muestra de cuatrocientos

cuarenta y nueve conductores de buses públicos y de transporte público de la ciudad de Lahore. Los resultados muestran las huellas del estrés en ambos grupos (es decir, público y de tránsito) que se perfila como un factor perjudicial para la salud física y psicológica. El aumento drástico del estrés está aumentando el síndrome de agotamiento, que se sospecha más en los conductores de autobuses públicos que en los conductores de transporte público. La mala calidad del sueño (es decir, PSQI > 5) junto con el problema de sobrepeso (es decir, IMC > 25) también se encuentra en ambos grupos. Los análisis de regresión confirman aún más su efecto conjunto para instigar el estrés y el agotamiento. Sin embargo, se encuentra que la cultura de seguridad y la ergonomía del autobús afectan moderadamente ambos casos. Entre los factores sociodemográficos, se encuentra que el bajo nivel de ingresos es un factor dominante que causa estrés y agotamiento. Esta investigación concluye que un menor reconocimiento y enfoque en los factores de salud y la cultura de seguridad a nivel de la organización están contribuyendo significativamente a aumentar el estrés y los niveles de agotamiento de los conductores.

Ibáñez (2017) describió el Síndrome de Burnout y la manera en que se manifiesta en las relaciones interpersonales en las familias de los conductores de taxi pertenecientes a un sindicato ubicado en La Paz – Bolivia. La metodología tuvo alcance descriptivo con diseño no experimental y transaccional. Su muestra estuvo constituida por 26 conductores de sexo masculino, que laboraban en por la noche, a los que se les aplicó el cuestionario MBI para medir la variable Síndrome de Burnout, en lo relacionado a la variable Relaciones Interpersonales, se hizo uso de la Escala de Clima Social en la Familia (FES). Los resultados evidenciaron que el 96% de la muestra evidenciaban tener cansancio en nivel alto, asimismo, un 85% presentaba despersonalización en nivel alto y un 55% presentaba realización personal en un nivel bajo; el instrumento conocido como FES determinó las características socio ambientales de los integrantes de la muestra, evidenciando que, los conductores encargan las reglas de control de la familia a las esposas o parejas con vivenciales, siendo así por su horario laboral, que en muchas ocasiones se extiende por más de

las 8 horas regulares y en los momentos que no laboran su deseo es descansar y recuperar sus horas de sueño. Su principal conclusión estableció que, se pudo identificar y describir los niveles de desarrollo que alcanzaron las variables de estudio en la muestra escogida.

Sentis (2016) *“identificó la capacidad predictiva de las variables criterio (Personalidad, Impulsividad, Modelos del Puesto, etc.) sobre los cinco componentes del estrés laboral en los conductores profesionales del transporte, estos son: Conducción Relajada, Prevención de Peligros, Alerta y Vigilancia, Búsqueda de Emociones, y Fatiga y Ansiedad, en conductores profesionales de Tarragona – España”*. Utilizó un diseño no experimental correlacional. Usó el instrumento TDS-38, SSQ-15, MP-9, la escala de irritación, MBI-GS, TRANS-18, CPR, JDS-21, ERI-23, OPERAS V2, Escala de impulsividad, los mismos que fueron aplicados a 372 conductores profesional. El resultado principal mostró que, existe correlación entre las variables que predicen el estrés (como la antigüedad del trabajador, la comodidad con los asientos que usan en el vehículo) como indicadores tales como el burnout, calidad se sueño de conductores, irritabilidad, problemas físicos, conductas impulsivas, esta relación sería positiva. Entonces, se concluye que, los indicadores analizados de relacionan positiva y significativamente.

Lámbarry et al. (2016) estudiaron el estrés laboral en los conductores de autobuses de tránsito rápido y microbuses de la Ciudad de México. El método empleado se fundamenta en el análisis estadístico factorial – exploratorio. A partir de lo anterior, se concluye que los factores que más inciden en la aparición de estrés son organizacionales, ambientales (físico/individual) intrínsecos del puesto, extraorganizacionales e individuales. Aunque divergentes entre los conductores, son los de minibús los que más lo padecen.

Morales (2015) estableció la existencia del Síndrome de Burnout en los conductores que se encargan de manejar los vehículos usados para atender emergencias pre hospitalarias en la Unidad de Bomberos Voluntarios de Guatemala. La metodología tuvo alcance descriptivo con diseño no experimental y transeccional.

Su muestra estuvo constituida por 60 conductores que manejan vehículos de tipo A, B y C, mayores de 18 años hasta los 50 años, que laboraban entre 1 a 20 años en dicha estación de bomberos. Se les aplicó el cuestionario para medir síndrome de Burnout que hizo Arias en el año 2007. Los resultados evidenciaron que, la muestra alcanzó un valor de la media equivalente a 61, entonces, la investigación concluyó que presentaba altos niveles de síndrome de Burnout.

Como parte de los planteamientos teóricos, se encuentra el de Guillén y Aduna (2008) que mencionan que una organización les ofrece a sus colaboradores un espacio donde ellos puedan desarrollarse y le puedan otorgar el sentido a su vida, entonces, su trabajo se convertiría en la base de la vida de una persona, siendo así, cuando en este entorno se genera un ambiente de sobrecarga laboral y, por ende, estrés en medidas amplias, se desarrolla el **Síndrome de Burnout**. Para Patlán (2013) es conocido como el síndrome del agotamiento profesional o laboral, que lo sufren aquellas personas que tienen contacto con la externalidad, es decir, con usuarios de los servicios de la empresa donde labora ofrece, entonces, el trabajador estaría expuesto a elevada carga de labores en tiempos prolongados.

El término Síndrome de Burnout fue acuñado en la década de los 70, por Freudenberger (1974) para afirmar que Burnout es una sensación de fracaso y estado de fatiga a causa del exceso de trabajo, que conlleva a los cambios en el estado anímico de los colaboradores, la pérdida de energía para realizar labores, así como de los recursos propios del trabajador.

Díaz y Gómez (2016) relacionan la variable Burnout con el estrés crónico en trabajadores, a nivel de emociones y como persona, asimismo, menciona que se presenta en aquellos colaboradores que se encuentran en interacción con usuarios del servicio que su centro de labores brinda o con sus propios compañeros de forma masiva, este síndrome originaría menoscabo cognitivo, emocional y físico en el colaborador, es decir, desilusión por las labores que realiza y disminución de su realización como persona dentro de su área laboral, conllevando a la conductas no apropiadas y negativas dirigidas hacia los usuarios o compañeros. Cuando un

trabajador siente estrés no puede alcanzar la satisfacción laboral y el placer de tener calidad de vida, es así, debido a que los episodios que vive no son los más agradables y se relacionan con aspectos subjetivos (Vidotti et al. 2019).

A nivel global, se considera que el síndrome de Burnout es la respuesta a diversos sucesos que ocurren de forma constante y secuencial en el centro de labores, comienza con un primer síntoma de incomodidad hasta la consecución de diversas conductas producidas por el sometimiento a estados de estrés o sobrecarga. Entonces, existe un grupo de modelos que tienen como objetivo darle explicación a lo que significaría el síndrome de Burnout, los mismos que explican a continuación:

Primero, está el modelo explicado por Edelwich y Brodsky (1980) que manifiesta que el síndrome de Burnout se expresa en 04 etapas para los profesionales que brindan ayuda, en primero lugar, se encuentra el entusiasmo y altas expectativas que presenta el colaborador al nuevo puesto de trabajo, en segundo lugar, se presenta el estancamiento del trabajador luego que siente que no se han cumplido las expectativas que tenía, en tercer lugar, se muestra la frustración que atraviesas y en cuarto lugar estaría la apatía que presenta tras pasar por la frustración, esta última etapa hace que el colaborador se distancie y de ya no se implique con sus actividades laborales, entonces evita y se inhibe de sus labores.

Cherniss (1993) establece que el síndrome de Burnout se produce en el ínterin de tiempo donde el trabajador se adapta psicológicamente a un trabajo que origina estrés, donde la principal característica es la pérdida de compromiso. Este autor también manifiesta 04 etapas, *“fase de estrés, fase de agotamiento y fase de afrontamiento defensivo”*.

Farber (1991) establece su modelo desde seis etapas continuadas que se explican a continuación: *“1. Entusiasmo y dedicación. 2. Respuesta de ira y frustración del trabajador ante los estresores laborales. 3. No hay una correspondencia entre el esfuerzo y los resultados y recompensas. 4. Se abandona*

*el compromiso e implicación en el trabajo. 5. Aumenta la vulnerabilidad del trabajador y aparecen síntomas físicos, cognitivos y emocionales. 6. Agotamiento y descuido”.*

Existe el Modelo Procesual de Leiter, que nace desde el modelo secuencial de Leiter y Maslach (1988) el mismo que establece que el síndrome de Burnout se produce cuando comienza con la falta de equilibrio entre lo que las organizaciones requieren y la cantidad de recursos humanos que existen, entonces se generaría el agotamiento emocional en el colaborador, desarrollando la despersonalización para afrontar las circunstancias, finalmente, se desenvuelve en la disminuida realización personal del colaborador, puesto que no alcanza a superar los diversos estresores de trabajo que se presentan, entonces, el colaborador no contará con las maneras de afrontar los compromisos laborales de la organización.

Existen autores que concuerdan con la idea de que los indicadores del Burnout son 03, entre ellas se encuentra el agotamiento emocional, la despersonalización y la dificultad de para realizarse como personas en su centro de labores (Martínez, 2010).

Finalmente, la literatura internacional, relacionada con Burnout, establece que este síndrome está compuesto por 4 factores (Gil, 2011). Primero, estaría el **desgaste psíquico**, que está caracterizado por la disminución gradual del nivel de energía en el trabajador, que es seguida de la aparición de agotamiento, menoscabo emocional y físico, y se produce por el constante contacto que mantiene con los usuarios del servicio o labor que realiza. El segundo factor hace referencia a **la indolencia**, que conlleva a la aparición de conductas negativas para con los usuarios del servicio que el trabajador ofrece puesto que ya ha desarrollado sentimientos nocivos, fruto del cansancio y agotamiento emocional y físico. Y, en tercer lugar, estaría la **ilusión por el trabajo** o desarrollo como persona, es decir, los trabajadores tienden a realizar una autoevaluación de su desarrollo laboral negativa. El cuarto factor sería la **culpa**, es el sentimiento que se desarrolla en los trabajadores a consecuencia del síndrome de quemarse por el trabajo.

En lo relacionado con la **Felicidad**, Seligman (2012) estableció que es un estado de ánimo que se presenta en personas que muestran indicadores de buen estado de salud. Por otro lado, Barragán (2013) define que felicidad es un estado de satisfacción, más o menos duradero, que experimenta subjetivamente el individuo en posesión de un bien deseado. Del mismo modo Cuadra y Florenzano (2003) establecieron que una persona, por medio de la felicidad alcanza control a nivel cognoscitivo para sentir alegría con su entorno y consigo mismo, originando una sensación de bienestar y satisfacción. Es así que Mercado (2014) estableció que, en general, estar felices mejora la vida de las personas y es lo que se busca en la vida.

Durante el Psychological Abstract International, en el año 1973, se acuñó por primera vez la palabra felicidad, existiendo desde esa fecha la intención de ir perfeccionando el significado de la palabra, llegando a definir la felicidad como la sensación de bienestar o satisfacción con la existencia por parte de una persona (Árraga y Sánchez, 2012).

Rodríguez et al. (2017) estableció que la variable felicidad estaría 04 factores, el primero sería el **sentido positivo de la vida**, estando comprendido por la no existencia del estado depresivo, el desánimo y la sensación de una existencia vacía, en segundo lugar, la **satisfacción por la vida**, que comprendería los estados que son manifestados de forma subjetiva debido a la satisfacción que alcanza la persona por poseer bienes que anhelaba, el tercer factor menciona a la **realización personal**, que hace referencia a la felicidad a plenitud, y no solo durante periodos cortos de tiempo, del mismo modo considera a que la persona se sienta autosuficiente, finalmente, el factor cuarto, menciona a **la alegría de vivir**, que se orienta hacia la sensación de bienestar de la persona de forma general, a partir de sus experiencias de vida positivas.

Se cuenta con otros planteamientos teóricos que explican el Burnout. Existen modelos que están basados en la *“Teoría Sociocognitiva del yo”*, que explican la influencia de la manera en que se percibe la realidad, y la modificación que se origina por los efectos que se observan, asimismo, explican que, la obtención de objetivos

estará determinada por la autoconfianza de la persona. Otros modelos están inspirados en las teorías de intercambio social, que determinan que las relaciones entre sujetos traen consigo a la comparación entre los mismos, entonces, desde estos procesos comparativos, se evidencia que existe poca o nula equidad en la ganancia por la labor realizada, lo que orientaría a que se genere y desarrolle el síndrome de Burnout. Por otro lado, se cuenta con modelos etiológicos, que se orientan por la teoría organizacional, que establecen que, *“las funciones del rol, el apoyo percibido, la estructura, el clima y la cultura organizacional y la forma de afrontar las situaciones amenazantes”*, guardan relación con la ocurrencia del síndrome de Burnout. Finalmente, estarían los modelos etiológicos basados en la Teoría Estructural, los que consideran que son importantes los antecedentes que les ocurre a las personas de forma personal, en la relación con otras personas y a nivel de la organización donde desempeñan labores, entonces tiene su base en un modelo transaccional, tomando en cuenta el desequilibrio entre lo que las organizaciones piden y la capacidad de respuesta del trabajador (Martínez, 2010).

Los más relacionados con la problemática de la investigación serían dos, ***“Modelos basados en la Teoría Organizacional y Modelos basados en la Teoría Estructural”***.



### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### Tipo

Se llevó a cabo un enfoque **cuantitativo**. El tipo de investigación es **básico**. La investigación con enfoque cuantitativo realiza un análisis de los datos que fueron recolectados durante el desarrollo del estudio, con el uso de métodos numéricos y/o estadísticos y con esos resultados realiza la prueba hipótesis, así mismo, establece que es de tipo básica cuando desarrolla conocimientos y teorías relacionadas con las variables de estudio (Hernández & Mendoza, 2018).

##### Diseño

Del mismo modo el diseño fue **no experimental**, puesto que no hubo manipulación de las variables de investigación, y se tuvo un manejo de los datos por medio de un diseño **transversal**, puesto que la información que se recogió por cada variable se hizo en un momento determinado de tiempo, sin escapar de ese periodo (Hernández & Mendoza, 2018).

Asimismo, presento un diseño **correlacional**, es decir, se encontró si es que las variables que formaron parte del estudio contaban con algún nivel de relación. Al ser una investigación que presento nivel correlacional conlleva a que se encuentre la relación entre las variables del estudio, que debe ser significativa, y determinó un valor y un coeficiente de correlación, ambos indicadores de tipo estadístico matemático (Cancela et al. 2010).

#### 3.2 Variables y Operacionalización

##### Variable 1: Felicidad

**Definición conceptual:** En palabras de Alarcón (2006) la felicidad es el estado de ánimo de bienestar que siente una persona que conlleva a la satisfacción, se genera por logros en la vida o por obtener bienes anhelados.

**Definición operacional:** La felicidad se medirá a través de la Escala de felicidad de Lima, creada y validada en Perú por Alarcón (2006) compuesto por 27

preguntas con respuesta con escala tipo Likert distribuidos en 4 dimensiones: “*Sentido positivo de la vida (11 ítems); Satisfacción con la vida (6 ítems); Realización personal (5 ítems); Alegría (5 ítems)*”.

**Dimensiones:** Los indicadores de felicidad tendría como componentes los siguientes: “*Sentido positivo de la vida (26,20,18,23,22,2,19,17,11,7,14) Satisfacción con la vida (4,3,5,1,6,10) Realización personal (24,21,27,16,13,) Alegría de vivir (24,21,27,16,13)*”. (Ver anexo 02)

### **Variable 2: Síndrome de Burnout**

**Definición conceptual:** Según Patlán (2013) el síndrome del agotamiento profesional o laboral lo sufren aquellas personas que tienen contacto con la externalidad, es decir, con usuarios de los servicios de la empresa donde labora ofrece, entonces, el trabajador estaría expuesto a elevada carga de labores en tiempos prolongados.

**Definición operacional:** Se hizo uso del instrumento conocido como “*Cuestionario para la evaluación del Síndrome de quemarse por el trabajo*” construido por Gil (2011) validado en Perú por Meza & Apaza (2020) consta de 20 ítems tipo Likert distribuidos en 4 dimensiones: “*Ilusión por el trabajo (5 ítems) Desgaste psíquico (4 ítems) Indolencia (6 ítems) Culpa (5 ítems)*”.

**Dimensiones:** Los indicadores del Síndrome de burnout se manifiesta a partir de 04 factores, tales como “*la Ilusión por el trabajo (1, 5, 10 ,15,19) desgaste psíquico (8, 12, 17,18) indolencia (2, 3, 6, 7,11, 14) y culpa (4, 9, 13, 16,20)*”. (Ver anexo 02)

### **3.3 Población, muestra (criterio de selección), muestreo, unidad de análisis**

#### **Población**

Para Hernández y Mendoza (2018) una población está constituida por un grupo de personas o situaciones con características comunes, y que son tomados en cuenta para realizar una investigación.

La población estuvo compuesta por 686 trabajadores de la empresa de transportes interprovincial Perú Bus, de sexo femenino y masculino, desde los 18 a 68 años.

**Tabla 1**

*Población. Trabajadores de la empresa de transportes interprovincial Perú Bus*

Área/edad	18-28	29-38	39-48	49-58	59-68	TOTAL
Carga y encomienda	10	15	11	10	0	46
Contabilidad	2	0	1	1	2	6
Flota	103	84	128	80	19	414
Legal	11	13	7	3	1	35
Logística	3	5	2	0	1	11
Mantenimiento mecánico	6	13	6	7	1	33
Marketing	2	2	2	1	0	7
Recursos humanos	5	4	3	7	0	19
Sistemas	4	0	2	0	0	6
Tesorería	4	7	10	1	0	22
Ventas terminal	20	22	31	13	1	87
						686

*Nota: Elaboración propia a partir de la información proporcionada por la empresa*

## Muestra

Por otro lado, Tamayo (2009) menciona que la muestra escogida debe tener representatividad con relación a la población total, de esa manera la data obtenida tendrá la cualidad de confiable, debiendo existir los más pequeños errores en la selección de muestreo.

Debido a las características de las labores, se seleccionó a los trabajadores del área de flota (conductores y anfitriones) encomienda, mecánicos y personal de ventas en el terminal. La suma total da un resultado de 501 personas, los que formaron la muestra del estudio.

**Tabla 2**

*Muestra de trabajadores de la empresa de transportes interprovincial Perú Bus discriminados por edad y sexo*

SEXO/EDAD	18-28	29-38	39-48	49-58	59-68	Total
M	89	107	89	52	3	340
F	82	45	29	5	0	161
TOTAL	171	152	118	57	3	501

*Nota: Elaboración propia a partir de la información proporcionada por la empresa*

De acuerdo a la tabla 2, la edad de la muestra de la investigación se encuentra entre los 18 y los 68 años de edad. En lo relacionado con el sexo, el 67.86% de trabajadores eran varones y el 32.14% de trabajadores eran mujeres.

**Tabla 3**

*Muestra de trabajadores de la empresa de transportes interprovincial Perú Bus discriminados por áreas*

Área	Muestra
Flota	321
Carga y encomienda	54
Mantenimiento mecánico	34
Ventas terminal	92
Total	501

*Nota: Elaboración propia a partir de la información proporcionada por la empresa*

**Tabla 4**

*Muestra de trabajadores de la empresa de transportes interprovincial Perú Bus discriminados por el tiempo laborado*

TIEMPO LABORANDO EN LA EMPRESA	MUESTRA
0 - 6 meses	195
6 meses - 1 año	102
1 año - 2 años	100
2 años - 5 años	53
5 años - 8 años	22
8 años - a más	29
Total	501

*Nota: Elaboración propia a partir de la información proporcionada por la empresa*

En la tabla 3 se aprecia la distribución de la muestra por áreas de la empresa. Y en la tabla 4 se aprecia la distribución de la muestra por el tiempo laborado de los trabajadores.

En palabras de Ramírez (1999) debido a la forma en que fue escogida la muestra, se estaría realizando un muestreo de tipo no probabilístico e intencional, puesto que se escogió conforme a las características que son requeridas por parte de los investigadores, es decir, de acuerdo a su criterio.

#### **Criterios de inclusión**

- Trabajadores que realizaban jornada laboral por más de 08 horas.
- Trabajadores que realizan labores en contacto con público.
- Trabajadores que para cumplir sus labores interactúan y/o dependen del área de flota (conductores, que manipulan y conocen defectos de los vehículos).

#### **Criterios de exclusión**

- Trabajadores que realizan jornada laboral de 08 a menos horas.
- Trabajadores que realizan labores en oficina.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En esta investigación se aplicaría como instrumento dos cuestionarios para lograr la recolección de la información que sería analizada con posterioridad. Según Bernal (2010) este cuestionario encuentra su fundamento en las interrogantes que se formulan pensando en lograr la información necesaria por parte de la muestra para obtener resultados para la investigación.

Para recolectar la información relacionada con la variable felicidad se tomó en cuenta la *“Escala de la Felicidad de Lima”* y para la variable Síndrome de Burnout se usaría el cuestionario CESQT. A continuación, se presentan las fichas técnicas de cada instrumento, que incluye validación y confiabilidad

**“Ficha técnica de la variable 1: Escala de felicidad de Lima (EFL)”**

<b>Nombre:</b>	Escala de felicidad de Lima (EFL)
<b>Autor :</b>	Reynaldo Alarcón
<b>Año:</b>	2006
<b>Institución</b>	Universidad Ricardo Palma
<b>Grados de aplicación</b>	Jóvenes y adultos
<b>Administración</b>	Individual o colectiva
<b>Duración</b>	10 min
<b>Objetivo y dimensiones</b>	Busca medir niveles de felicidad tomando en cuenta sus 04 factores o dimensiones (ver anexo 02)
<b>Escala de medición</b>	Likert (05 alternativas)

**Consigna de aplicación:**

*“Lea detenidamente cada afirmación y luego utilice la escala para indicar su grado de aceptación o de rechazo a cada una de las frases”.*

**Propiedades psicométricas originales**

Las propiedades psicométricas fueron determinadas por el propio autor del instrumento. Se administró a 709 estudiantes universitarios, hombres y mujeres, de 20 a 30 años de edad, el mismo que estableció que era confiable (alfa de cronbach=0.916) y válido (por medio de un análisis de correlación, con valores entre  $r=0.378$  y  $r=0.51$ , y, un análisis factorial entre las dimensiones de la variable felicidad, encontrando 49.79% de varianza total, obteniéndose coherencia factorial entre los ítems).

### **Propiedades psicométricas peruanas**

Se tomó en cuenta las propiedades psicométricas determinadas por estudios a nivel nacional, tales como de Flores (2017) que *“tuvo como muestra a 221 estudiantes de secundaria de San Juan de Lurigancho, y determinó la validez de constructo a través del análisis factorial exploratorio mediante el método componentes principales con rotación de tipo Varimax donde se obtuvo cuatro factores que explican la varianza total de 47.93%, y, la confiabilidad la determinó a través de la consistencia interna, mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor global de 0.919 y por el método de Dos mitades 0.885 mostrando un alto nivel significativo de consistencia interna”*.

### **Propiedades psicométricas de la muestra del estudio**

Los resultados se obtuvieron a través de consistencia interna, con el uso de la prueba estadística alfa de Cronbach ,909 determinaron que cada uno de los ítems del instrumento es confiable. Se analizaron la validez de correlación ítem-test corregida oscilando valores entre ,902 a ,910 es decir todos cumplieron los valores superiores a ,20 (Kline,2005).



## **Ficha técnica de la variable 2 : Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo**

**Nombre:** CESQT. Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo

**Procedencia:** TEA Ediciones

**Año:** 2011

**Autores :** Pedro R. Gil Monte

### **Adaptación**

**peruana:** Meza Condori, Flor Almendra & Apaza Cabrera, Joel. (2020)

### **Grados de**

**aplicación:** Adultos en profesiones que atienden directamente a personas

**Administración:** Individual o colectiva

**Duración:** 05 – 10 min

**Objetivo y dimensiones:** Busca medir síndrome de burnout tomando en cuenta sus 04 factores o dimensiones (ver anexo 02)

**Puntuación:** Claves sobre la hoja de respuesta (valoración de respuestas)

**Tipificación :** Baremos generales y específicos

**Escala de medición** de Likert (05 alternativas )

**Descripción:** Instrumento diseñado para evaluar niveles de SQT, se evalúa aspecto cognitivo, emocional y actitudinal en personas en relación con su experiencia laboral. La conforman 20 ítems, con 5 opciones de respuesta, comenzando con Nunca que era = a 0 hasta Muy frecuentemente: todos los días que era = a 4.

### **Consigna de aplicación:**

*“A continuación, encontrará algunas afirmaciones referentes a sus sentimientos e ideas acerca de su trabajo, consecuencias que tiene para usted como profesional y como persona. Indique con qué frecuencia siente o piensa con lo que se describe en cada una de ellas”.*

### **Propiedades psicométricas originales**

Para la elaboración del CESQT, se tomó en cuenta una muestra de 12 025 personas, de las cuales un 65% eran de sexo femenino, todos los participantes eran de diferentes países, entre Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, México, Perú, Portugal, Uruguay y España. Desde los puntajes, Gil-Monte (2011) mostró hasta 05 niveles de producción del síndrome de Burnout: *“muy bajo (percentiles menores a 11), bajo (percentiles entre 11 y 33) medio (percentiles entre 34 y 66) alto (percentiles entre 67 y 89) y crítico (percentiles mayores a 89)”*. A partir de estos niveles, se determinó el desarrollo de síndrome de Burnout en el estudio.

### **Propiedades psicométricas peruanas**

En Perú Apaza y Meza (2020) llevaron a cabo el análisis de confiabilidad y validez del cuestionario de evaluación del síndrome de Burnout. Para la validación del constructo se realizó la validación por V de Aiken, alcanzando un valor de  $V=0.938$ , de acuerdo al criterio de evaluación de los jueces, además se obtuvo un  $KMO= ,727$  y con la aplicación de la prueba de esfericidad de Bartlett se obtuvo un valor de  $Sig<0.05$ . En lo relacionado con la confiabilidad se logró un valor igual a  $,704$ , que mostraba alta confiabilidad del instrumento evaluado.

### **Propiedades psicométricas de la muestra del estudio**

En el estudio, de acuerdo al análisis factorial, con el uso de la prueba estadística alfa de cronbach  $,901$  determinaron que cada uno de los ítems del instrumento es confiable. Se analizó la validez de correlación ítem-test corregida

oscilando valores entre ,731 a ,902 es decir todos cumplieron los valores superiores a ,20 (Kline,2005).

### **3.5 Procedimientos**

Para realizar el desarrollo de la investigación primero fueron escogidos los instrumentos de recolección de datos, los mismos que contaban con validez y confiabilidad, en el caso de CESQT, se realizó un pago para la utilización del instrumento original. Con posterioridad estos instrumentos serán aplicados a la muestra seleccionada y los datos obtenidos serán analizados con el uso de métodos estadísticos, de forma descriptiva e inferencial. La aplicación se realizó entre la primera y la segunda semana de enero de 2022 con el uso de google form, plataforma a donde toda la muestra accedió de forma virtual.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

Según Hernández et al. (2014) el análisis de la data obtenida se fundamenta en la ejecución del proceso que el investigador usará para analizar la data obtenida teniendo como propósito darles cumplimiento a los objetivos de la investigación.

Para el procesamiento y análisis de los datos recopilados se empleó el software estadístico SPSS versión 25 en español. Los datos recolectados con las fichas de registro fueron trasladados al software estadístico y evaluados por medio de la prueba estadística pertinente de acuerdo a la existencia o inexistencia de la normalidad en la distribución de los datos, de esa forma se determinó si existe correlación entre las variables, y se logró comprobar las hipótesis.

### **3.7 Aspectos éticos**

A continuación, se presentan los aspectos de tipo ético que fueron tomados en consideración para el desarrollo de la investigación.

### **Respeto a las personas.**

La presente investigación guardó el respeto por las personas que participaron en la recolección de datos, puesto que no existió presión o daños, sino por el contrario se respetó su autonomía y su participación voluntaria (Gómez, 2009).

### **La veracidad.**

Este principio se aplica directamente a la recolección de los datos, puesto que, no serán presentados datos o resultados falsos, o esquivos de la realidad, para evitar afectar a los involucrados en la investigación (Mazo, 2012).

### **El consentimiento informado.**

Este principio es primordial, puesto que, se requiere contar con el consentimiento por parte de la muestra del estudio, e informales de los pormenores de la investigación (Noreña et al. 2012).

#### IV. RESULTADOS

##### Análisis Descriptivo

**Tabla 5**

*Análisis Descriptivo de la Variable Felicidad*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Felicidad	Muy alto	16	3.2
	Alto	174	34.7%
		196	39.1%
	Medio	93	18.6 %
	Bajo	22	4.4%
	Muy bajo		
	Total	501	100.0%

En la tabla 5 se observa el valor porcentual de cada nivel que alcanzó la variable felicidad, siendo el nivel medio el que alcanzó mayor porcentaje 39.1%; seguido de un nivel alto equivalente al 34.7%, y el nivel bajo con un 18.6%, finalmente los niveles muy bajo (4.4%) y muy alto (3.2%) alcanzaron porcentajes más disminuidos.

**Tabla 6***Análisis Descriptivo de la Variable Síndrome de Burnout*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Síndrome de Burnout	Alto	96	19.2%
	Medio	217	43.3%
	Bajo	188	37.5%
	Total	501	100.0%

En la tabla 6 se observa el valor porcentual de cada nivel que alcanzó la variable Síndrome de Burnout, siendo el nivel medio el que alcanzó mayor porcentaje 43.3%; seguido de un nivel bajo equivalente al 37.5%, y el nivel alto con un 19.2%.

## Análisis Inferencial

**Tabla 7**

*Coefficiente de correlación de Spearman entre Felicidad y la dimensión del síndrome de Burnout*

Rho de Spearman		Felicidad	
Dimensiones de Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	r <sup>2</sup>
Ilusión por el trabajo	.815**	.001	.66
Desgaste psíquico	-.789**	.001	.62
Indolencia	-.901**	.001	.81
Culpa	-.867**	.000	.75

*Nota. \*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).*

En la tabla 7 se observa, que la prueba estadística de rho Spearman, muestra una correlación positiva (directa) alta ( $\rho = .815^{**}$ ) y muy significativa ( $p < .01$ ), entre la felicidad y la dimensión ilusión por el trabajo; una correlación negativa (inversa) alta ( $\rho = -.789^{**}$ ) y muy significativa ( $p < .01$ ), entre la felicidad y la dimensión desgaste psíquico; una correlación negativa (inversa) muy alta ( $\rho = -.901^{**}$ ) y muy significativa ( $p < .01$ ) entre la felicidad y la dimensión indolencia; y, muestra una correlación negativa (inversa) alta ( $\rho = -.867^{**}$ ) y muy significativa ( $p < .01$ ) entre la felicidad y la dimensión culpa, asimismo, todos los coeficientes de determinación arrojaron valores que indica que tienen un efecto fuerte (Cohen, 1988)

Este resultado comprueba la hipótesis b), que establece que existe una relación inversa y significativa entre la felicidad y las dimensiones del síndrome de Burnout en los trabajadores de una empresa de transportes interprovincial de Lima Metropolitana 2022.

**Tabla 8**

*Coeficiente de correlación de Spearman entre el Síndrome de Burnout y las dimensiones de la Felicidad*

Rho de Spearman	Síndrome de Burnout		
	Coeficiente de correlación	Sig. (bilateral)	r <sup>2</sup>
Sentido positivo de la vida	-.915**	.000	.84
Satisfacción con la vida	-.766**	.001	.59
Realización personal	-.872**	.001	.76
Alegría de vivir	-.801**	.000	.64

*Nota. \*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).*

En la tabla 8 se observa, que la prueba estadística de rho Spearman, muestra una correlación negativa (inversa) muy alta ( $\rho = -.915^{**}$ ) y muy significativa ( $p < .01$ ), entre el síndrome de Burnout y la dimensión sentido positivo de la vida; una correlación negativa (directa) alta ( $\rho = -.766^{**}$ ) y muy significativa ( $p < .01$ ) entre el síndrome de Burnout y la dimensión satisfacción con la vida; una correlación negativa (inversa) alta ( $\rho = -.872^{**}$ ) y muy significativa ( $p < .01$ ) entre el síndrome de Burnout y la dimensión realización personal; y, muestra una correlación negativa (inversa) alta ( $\rho = -.801^{**}$ ) y muy significativa ( $p < .01$ ) entre el síndrome de Burnout y la dimensión alegría de vivir, asimismo, todos los coeficientes de determinación arrojaron valores que indica que tienen un efecto fuerte (Cohen, 1988)

Este resultado conlleva a comprobar la hipótesis c), que establece que existe una relación inversa y significativa entre el síndrome de Burnout y las dimensiones de la felicidad en los trabajadores de una empresa de transportes interprovincial de Lima Metropolitana 2022



**Tabla 9***Coeficiente de correlación de Spearman entre Felicidad y Síndrome de Burnout*

Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	
	Coeficiente de correlación	- .725**
Felicidad	sig. (bilateral)	.000
	$r^2$	0.53

*Nota. \*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).*

En la tabla 9 se observa, que la prueba estadística de rho Spearman, muestra una correlación negativa (inversa) alta ( $\rho = -.725^{**}$ ) y muy significativa ( $p < .01$ ) entre la felicidad y el síndrome de burnout, lo que conlleva a la comprobación de la hipótesis general, donde se establecía que existía una relación inversa y significativa entre las variables, por lo que se deduce que, a menores niveles de síndrome de burnout, mayores niveles de felicidad existirán en la muestra estudiada. Por otro lado, el coeficiente de determinación arrojó un valor de  $r^2 = .53$ , lo que indica que se tiene un efecto fuerte (Cohen, 1988).

## V. DISCUSIÓN

Los resultados de investigación dieron cumplimiento al objetivo general, evidenciando que, existe una relación inversa y significativa entre la felicidad y el síndrome de burnout en los trabajadores de una empresa de transportes interprovincial de Lima Metropolitana 2022, por lo que se define que a mayor sea el nivel de felicidad es menor el nivel de síndrome de burnout o viceversa; tal cual lo muestra la prueba estadística de rho Spearman, que determinó una correlación negativa (inversa) alta ( $\rho = -.725^{**}$ ) y muy significativa ( $p < .01$ ).

Del mismo modo, los resultados de investigación dieron cumplimiento a todos los objetivos específicos planteados.

Con relación al objetivo específico a), quedó evidenciado que, el nivel de felicidad y el nivel de ocurrencia del síndrome de burnout es medio en un 39.1% y 43.3% respectivamente, en los trabajadores de una empresa de transportes interprovincial de Lima Metropolitana 2022.

Con relación al objetivo específico b), quedó evidenciado que, una relación inversa y significativa entre la felicidad y las dimensiones del síndrome de Burnout en los trabajadores de una empresa de transportes interprovincial de Lima Metropolitana 2022, evidenciando que a mayor el nivel de felicidad es menor los niveles de las dimensiones del síndrome de Burnout, tales como la ilusión por el trabajo, el desgaste psíquico, la indolencia y la culpa.

Con relación al objetivo específico c), quedó evidenciado que, existe una relación inversa y significativa entre las dimensiones de la felicidad y la variable síndrome de Burnout en los trabajadores de una empresa de transportes interprovincial de Lima Metropolitana 2022, demostrando así que mayor el síndrome de Burnout será menor los niveles de las dimensiones de la felicidad, las cuales son el sentido positivo de la vida; la satisfacción con la vida; la realización personal y la alegría de vivir.

Estos resultados son comparados con la investigación de Angarita et al. (2018) puesto que estableció que existía relación directa entre la felicidad y el

bienestar psicológico y la satisfacción laboral de colaboradores de una empresa de transporte público en Cúcuta – Colombia, es decir, investigación de diseño no experimental descriptivo en la cual se estudió una variable contraria al síndrome de Burnout, determinando que, si los trabajadores se encuentran satisfechos laboralmente y presentan bienestar psicológico alcanzan la felicidad. Por otro lado, se tiene a Gonzales (2018) investigó la ocurrencia de Burnout en conductores que la ciudad de Concepción, Uruguay donde se evidencia que la dimensión más afectada del síndrome de Burnout en la población evaluada fue el agotamiento.

Asimismo, la investigación de Mujica y Portal (2019) la cual tenía como población conductores de una empresa de transportes en la ciudad de Cajamarca se relacionaron el síndrome de Burnout con la satisfacción laboral, llegando a establecer que entre estas variables existe relación significativa, inversa y a nivel bajo (valor de  $-0.322$  y con un  $p$  valor igual a  $.005$ ) lo mismo que ocurre con la investigación de Bonilla (2018) y Zárate (2017) cuando manifiestan que entre Burnout y la satisfacción laboral existe relación significativa pero negativa, es decir, Burnout también influye de forma contraria a la satisfacción laboral, como ocurre con la felicidad en el presente estudio.

La relación inversa o negativa entre la variable dependiente felicidad y la variable independiente síndrome de Burnout encontraría sustento en los modelos etiológicos que sustentan lo que ocurre en personas que presentan síndrome de Burnout.

Los modelos son 04, modelos que se basan en la teoría sociocognitiva del YO, modelos etiológicos basados en las Teorías del Intercambio Social, los Modelos basados en la Teoría Organizacional y los Modelos basados en la Teoría Estructural.

En relación a los que se basan en la teoría sociocognitiva del YO, guarda relación con resultados encontrados, puesto que estos modelos explican que parte de las consecuencias emocionales dentro de la secuencia de sucesos originados por el Burnout, incluyen a la felicidad y sus dimensiones sentido positivo de la vida, satisfacción por la vida, realización personal y la alegría de vivir, y en sentido inverso,

tales como la pérdida de autoconfianza, la depresión, el sentimiento del fracaso. Esta teoría nos demuestra que las cogniciones van a influir en la forma de percibir y hacer el trabajo.

Por otro lado, se puede considerar también a los modelos etiológicos basados en las Teorías del Intercambio Social, es así porque este modelo concluye que las relaciones interpersonales también se ven afectadas, lo que haría sentir la desigualdad de la valoración del trabajo en unos en relación con los otros, lo que atentaría contra la realización personal (dimensión de felicidad) de aquellos trabajadores que presentan síndrome de Burnout. Esta teoría destaca la importancia del refuerzo puesto que el ser humano busca obtener algún beneficio de las relaciones interpersonales y a través de ello las acciones son la recompensa.

Finalmente, los dos últimos modelos, serían los más relacionados con la problemática de la investigación, es decir, *“los Modelos basados en la Teoría Organizacional y los Modelos basados en la Teoría Estructural”*. Los primeros modelos hacen referencia a que los componentes de estrés se encuentran dentro de la organización y de la forma en que se manejan las estrategias para combatir el burnout en estos centros laborales, para evaluar estos modelos se tomaría en cuenta las funciones asignadas, los roles, la colaboración entre trabajadores, la organización estructural, el clima organizacional, y hasta las estrategias de combate de este síndrome. Y, en lo referente a los modelos relacionados con la teoría estructural se establece que se relacionan con los antecedentes propios, los que ocurren entre colaboradores y los que se producen a nivel organizacional, entonces hacen referencia a modelos transversales, estos modelos establecen que Burnout se produce debido a la escasez de equilibrio entre lo que el colaborador puede ofrecer y la demanda que le es requerida.

En resumen, se comprobó que existió un nivel medio de felicidad y de ocurrencia del síndrome de Burnout en trabajadores de transporte interprovincial, asimismo, quedó determinado que existe una relación inversa, alta y significativa entre la felicidad y el síndrome de Burnout en ellos, y se refleja a través de cada una

de las dimensiones del síndrome de Burnout. Estos resultados pueden servir para otros estudios que lleven a cabo el análisis de realidades problemáticas iguales o similares, con el mismo tipo de población por ser un grupo de afectación notable, tomando en consideración de que aquellas personas que desempeñan labores en empresas de transporte interprovincial sufren de grandes niveles de estrés en nuestro país y tal como se ha visto en esta investigación aún se carece en información tanto por la población como variables.

Tras la reestructuración del rubro de transportes por efectos de la pandemia se observa de manera recurrente niveles de síndrome de Burnout que no son abordados pues se carece de sustento y antecedentes que promuevan la mejora de los mismos he ahí la importancia de contar con esta investigación.

Una fortaleza para la investigación fue el interés de la muestra estudiada en saber resultados, en trabajar en aquello que consideran se puede modificar o mejorar por un bien común entre todos los colaboradores, demostrando así el interés en la búsqueda de acciones de mejora posterior a lo que esta investigación pueda evidenciar y ser útil no solo a ellos sino al rubro de transporte interprovincial en general.

La principal limitación fue no encontrar antecedentes que contengan ambas variables de investigación correlacionadas, hecho que se soluciona citando otros estudios que guardaban algún tipo de relación y contribuyeron a dar luces a los resultados obtenidos. Por otro lado, también se tuvo dificultad para acceder al instrumento que medirá los niveles de concurrencia de síndrome de Burnout en la muestra seleccionada, dándole solución con el cambio de la prueba a utilizar. La aplicación de pruebas de manera virtual fue una limitante en tiempos dado que la mayor parte de nuestra población no se familiarizaban con un formulario virtual por lo que se vio por conveniente establecer orientación para su uso y así puedan completarlo de manera exitosa y veredera de las respuestas emitidas. Finalmente, también fue una limitación que se realizó un muestreo no probabilístico intencional.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que, existe una relación inversa y significativa entre la felicidad y el síndrome de Burnout en los trabajadores de una empresa de transportes interprovincial de Lima Metropolitana 2022, siendo la correlación negativa (inversa) alta ( $\rho = -.725^{**}$ ) y muy significativa ( $p < .01$ ).
2. Se determinó que, el nivel de felicidad y el nivel de ocurrencia del síndrome de Burnout es medio en un 39.1% y 43.3% respectivamente, en los trabajadores de una empresa de transportes interprovincial de Lima Metropolitana 2022.
3. Se identificó que, una relación inversa y significativa entre la felicidad y las dimensiones del síndrome de Burnout en los trabajadores de una empresa de transportes interprovincial de Lima Metropolitana 2022.
4. Se identificó una relación inversa y significativa entre el síndrome de Burnout y las dimensiones de la felicidad en los trabajadores de una empresa de transportes interprovincial de Lima Metropolitana 2022.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Es menester importante difundir los resultados encontrados en la investigación para contribuir con el conocimiento fáctico de lo que ocurre en las empresas de transporte con sus trabajadores en lo relacionado al síndrome de Burnout, al tomar conocimiento las empresas podrían investigar si es sus trabajadores están atravesando este síndrome, y podrían combatirlo, puesto que, este síndrome avanza en la medida que se deje pasar mayor tiempo, entonces, al poder tomar conciencia de su existencia, podría combatirse su incremento con mayor rapidez.
2. De acuerdo a la Teoría Organizacional y los modelos basados en la Teoría estructural , los administradores de la empresa de transportes interprovincial Perú Bus deberían combatir el burnout en sus trabajadores con el uso de estrategias, tales como, evaluar las funciones asignadas a los trabajadores, los roles, la colaboración entre ellos, con la finalidad de redistribuir el trabajo asignado, para que no sea excesivo y así no genere estrés, y se pueda cumplir a cabalidad, además de trabajar en el clima organizacional de la empresa, para que los trabajadores sientan comodidad con su centro de labores y no se les dificulte cumplir sus funciones.
3. Del mismo modo, los administradores de la empresa también pueden tomar acudir a los propios antecedentes, es decir, a la realidad sobre lo que pasa con los trabajadores y la cantidad de labores asignada, y a partir de eso buscar un equilibrio entre lo que el trabajador puede rendir y la demanda que tiene la empresa, conforme lo establece un modelo transversal.

4. Los administradores de la empresa de transportes interprovincial Perú Bus deberían preocuparse porque sus trabajadores encuentren el sentido positivo de la vida, la satisfacción con la vida, la realización personal y la alegría en niveles más elevados, para que de esa manera alcancen realizar sus actividades laborales con mayor destreza y menores niveles de estrés.
  
5. Debe analizarse la relación entre la felicidad y el síndrome de Burnout en otras poblaciones, como docentes, trabajadores de MYPES, servidores públicos, y todos aquellos donde se aprecie elevados niveles de estrés y sobrecarga laboral, en muestras mayores a 1000 personas, tomando en cuenta muestreos probabilísticos por conglomerados, estratificado y aleatorio simple o sistemático.



## REFERENCIAS

- Alarcón, R. (2006). Desarrollo de una Escala Factorial para Medir la Felicidad. *Interamerican Journal of Psychology*, 40(1), 99–106. <https://www.redalyc.org/pdf/284/28440110.pdf>
- Angarita, J. J., Jaimes, E. A., & Soto, Y. A. (2018). *Bienestar psicológico, satisfacción laboral y felicidad en los trabajadores de la empresa coomicro Ltda* [Tesis de Licenciatura, Universidad Simón Bolívar]. <https://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/6263>
- Apaza, J., & Meza, F. A. (2020) . Adaptación y propiedades psicométricas del cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT). [Tesis de Bachiller, Universidad Peruana Union]. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/3647>
- Árraga, M. V., & Sánchez, M. (2012). Validez y confiabilidad de la Escala de Felicidad de Lima en adultos mayores venezolanos. *Universitas Psychologica*, 11(2), 381–393. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1657-92672012000200003&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1657-92672012000200003&lng=en&nrm=iso&tlng=es)
- Barragán, A. R. (2013). Aproximaciones científicas al estudio de la felicidad: ¿qué podemos aprender de la felicidad? *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 15(2), 2. <https://www.redalyc.org/pdf/802/80228344002.pdf>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera Edición). Pearson Educación. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

- Bolaño, J. (2017). *Estrés laboral en conductores de transporte público de Santa Marta* [Tesis de Licenciatura, Universidad Cooperativa de Colombia].  
[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/10705/1/2017\\_estres\\_laboral\\_conductores.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/10705/1/2017_estres_laboral_conductores.pdf)
- Bonilla, J. C. (2021). *Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa textil privada de Lima* [Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma del Perú].  
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1108>
- Cancela, R., Cea, N., Galindo, G., & Valilla, S. (2010). *Metodología de la investigación educativa: Investigación ex post facto*.  
[https://www.academia.edu/18590066/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n\\_educativa\\_Investigaci%C3%B3n\\_ex\\_post\\_facto](https://www.academia.edu/18590066/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_educativa_Investigaci%C3%B3n_ex_post_facto)
- Castillo, W., Montaña, Y., & Pertuz, C. (2020). *Relación entre felicidad y estrés en el trabajo en una muestra de trabajadores* [Seminario de Profundización II, Universidad Cooperativa de Colombia].  
[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/32711/2/2020\\_relacion\\_felicidad\\_estres.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/32711/2/2020_relacion_felicidad_estres.pdf)
- Cherniss, C. (1993). Role of professional self-efficacy in the etiology and amelioration of burnout. En *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 135–149). Taylor & Francis.
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences* (2<sup>nd</sup> ed.). Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.

- Cruz, A. F., & Medina, A. K. (2021). *Asociación entre síndrome de Burnout e índice de masa corporal en el personal asistencial del Hospital Aplao—Abril 2021* [Tesis de Título Profesional, Universidad Católica de Santa María]. <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/10783>
- Cuadra, H., & Florenzano, R. (2003). El Bienestar Subjetivo: Hacia una Psicología Positiva. *Revista de Psicología*, 12(1), ág. 83-96. <https://doi.org/10.5354/0719-0581.2003.17380>
- Davila, G. B. & Sandoval, E. R. (2019). *El síndrome de burnout y el compromiso organizacional del personal administrativo de Induamerica Servicios Logísticos, región norte* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/3023>
- Díaz, F., & Gómez, I. C. (2016). Research on burnout from 2000 to 2010 in Latin America. *Psicología desde el Caribe*, 33(1), 113–131. <https://doi.org/10.14482/psdc.33.1.8065>
- Echegaray, X. (2021). *Burnout y calidad de vida laboral en empresas públicas y privadas* [Tesis de Licenciatura, Universidad de Lima]. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13187/Echegaray%20Luperdi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Professions*.
- Farber, B. A. (1991). *Crisis in education: Stress and burnout in the American teacher* (pp. xxi, 351). Jossey-Bass.

Filtness, A. J., & Naweed, A. (2017). Causes, consequences and countermeasures to driver fatigue in the rail industry: The train driver perspective. *Applied Ergonomics*, 60, 12–21. <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2016.10.009>

Flores, D. N. (2017). *Propiedades psicométricas de la Escala de Felicidad de Lima (EFL) en estudiantes de secundaria—San Juan De Lurigancho, 2017* [Tesis de Título Profesional, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8811>

Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159–165. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>

Gavilanes, J. R. & Moreta, C. R., (2020). Satisfacción Laboral y Síndrome de Desgaste Profesional en conductores de las Compañías de transporte de carga extra pesada del cantón Salcedo [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/30924>

Gil, P. (2011). *CESQT. Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo. Manual.* TEA ediciones. <https://doi.org/10.13140/RG.2.1.5008.0969/1>

Gil, P. (2014). Manual de Psicología Aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales. <https://doi.org/10.13140/2.1.2183.9040>

Gómez, P. (2009). *Principios básicos de bioética.* 53, 230–233. [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/ginecologia/vol55\\_n4/pdf/A03V55N4.pdf](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/ginecologia/vol55_n4/pdf/A03V55N4.pdf)

- Guillén, I. J., & Aduna, A. P. (2008). La influencia de la cultura y del estilo de gestión sobre el clima organizacional. Estudio de caso de la mediana empresa en la delegación Iztapalapa. *Estudios Gerenciales*, 24(106), 47–64.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0123-59232008000100003&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0123-59232008000100003&lng=en&nrm=iso&tlng=es)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Education. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill educación.  
<http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Hurtado, D. (2017). *Síndrome de Burnout en conductores de una empresa de taxi de Lima Metropolitana* [Tesis de Licenciatura, Universidad de Lima].  
[https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/3568/Hurtado\\_Ramirez\\_David.pdf?sequence=3&isAllowed=y%C3%A7](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/3568/Hurtado_Ramirez_David.pdf?sequence=3&isAllowed=y%C3%A7)
- Ibáñez, J. A. (2017). *El síndrome de burnout y las relaciones interpersonales con el núcleo familiar en conductores de radio taxi* [Tesis de Licenciatura, Universidad Mayor de San Andrés].  
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/11737/TG-3932.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Inofuente, K. R. (2019). *Factores asociados al bienestar psicológico en conductores de empresa de transporte público urbano de la ciudad de Cusco, 2018* [Tesis de Título Profesional, Universidad Andina del Cusco].

[https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3309/Konaly\\_Tesis\\_bachiller\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3309/Konaly_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Kline, R. (2005). Principles and practice of structural equation modeling. New York: Guilford

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 metrobús. *Estudios Gerenciales*, 32(139), 112–119. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2016.02.003>

Lastovkova, A., Carder, M., Rasmussen, H. M., Sjoberg, L., Groene, G. J. de, Sauni, R., Vevoda, J., Vevodova, S., Lasfargues, G., Svartengren, M., Varga, M., Colosio, C., & Pelclova, D. (2018). Burnout syndrome as an occupational disease in the European Union: An exploratory study. *Industrial Health*, 56(2), 160–165. <https://doi.org/10.2486/indhealth.2017-0132>

Leiter, M., & Maslach, C. (1988). The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organization Commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297–308. <https://doi.org/10.1002/job.4030090402>

Llorca, J. L., Llorca, M., & Gil, P. R. (2021). Fiabilidad y validez de constructo de la traducción al valenciano/catalán del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el trabajo en docentes no universitarios. *Informació psicològica*, 121, 42–57. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8038869>

- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 0(112), 42.  
<https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>
- Mazo, H. (2012). La autonomía: Principio ético contemporáneo. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 3(1), 115–132.  
<https://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/RCCS/article/view/880>
- Mercado, M. (2014). Concepto de felicidad en jóvenes. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología Universidad Católica Boliviana “San Pablo”*, 12(1), 64–78.  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2077-21612014000100004&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2077-21612014000100004&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2014). *Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana*. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.  
[http://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO\\_REGIONAL/PDF/documentos5.pdf](http://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO_REGIONAL/PDF/documentos5.pdf)
- Miranda, S. A. (2018). *Estrés laboral en conductores de Empresas de Transporte Público de la ciudad de Cusco con alta siniestralidad, 2016* [Tesis de Título Profesional, Universidad Andina del Cusco].  
[https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2331/Sahed\\_y\\_Tesis\\_bachiller\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2331/Sahed_y_Tesis_bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Morales, M. T. (2015). *Síndrome de desgaste laboral en un grupo de conductores de unidades de emergencia pre hospitalaria de los bomberos voluntarios de la*

*ciudad capital* [Tesis de Título Profesional, Universidad Rafael Landívar].

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Morales-Maria.pdf>

Mujica, E. Z., & Portal, S. M. (2019). *Síndrome de burnout y dimensiones de satisfacción laboral en conductores de la empresa de transportes Acuario SAC, Cajamarca 2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21083/Mujica%20Rabanal%20Elsa%20Zuleika%20-%20Portal%20Calder%C3%B3n%20Sayra%20Madeleine.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Noreña, A. L., Alcaraz, N., Rojas, J. G., Rebolledo, D., & Universidad de Alicante. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3), 263–274. <https://doi.org/10.5294/aqui.2012.12.3.5>

Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés Laboral: Un reto colectivo. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo—LABADMIN/OSH* (p. 6). OIT. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms\\_475146.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf)

Organización Internacional del Trabajo. (2015). *Cuestiones prioritarias de seguridad y salud en el sector del transporte por carretera* (TSMRTS/2015; p. 89). OMT. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---sector/documents/publication/wcms\\_410253.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/publication/wcms_410253.pdf)



- Patlán, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales*, 29(129), 445–455. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2013.11.010>
- Ponce, C. R., Bulnes, M. S., Aliaga, J. R., Atalaya, M. C., & Huerta, R. E. (2005). El síndrome del “quemado” por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios. *Revista de Investigación en Psicología*, 8(2), 87–112. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v8i2.4050>
- Ramírez, T. (1999). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. <https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=11229>
- Robalino, R. O. (2018). *El estrés laboral y su relación con el desempeño de los conductores de las unidades de transporte intraprovincial del Cantón Daule* [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10859/1/T-UCSG-POS-MAE-174.pdf>
- Rodríguez, G., Domínguez, G., & Escoto, M. del C. (2017). Evaluación psicométrica de la Escala de Felicidad de Lima en una muestra Mexicana. [Psychometric evaluation of the Happiness Scale of Lima in a Mexican sample.]. *Universitas Psychologica*, 16(4), 1–10. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy16-4.epef>
- Saldaña, E. B. (2022). *Propiedades psicométricas del cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo* [Tesis de Título Profesional, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84804>

- Seligman, M. E. P. (2012). *Flourish: A Visionary New Understanding of Happiness and Well-Being*.
- Sentis, L. R. (2016). *Salud laboral en conductores profesionales del transporte por carretera* [Tesis de Doctorado, Universidad Rovira I Virgili].  
<https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/398698/TESI.pdf>
- Tamayo, M. (2009). *El proceso de la investigación científica incluye evaluación y administración de proyectos de investigación* (Cuarta edición). Limusa.  
<https://www.univermedios.com/wp-content/uploads/2018/08/El-Proceso-De-La-Investigacion-Cientifica-Tamayo-Mario.pdf>
- Tapia, P. (2020). Burnout y fatiga laboral en conductores profesionales del sector del transporte. [Tesis de Doctorado, Universidad Rovira I Virgili].  
[https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/672441/TESI\\_Patricia%20Tapia%20Caballero.pdf?sequence=1](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/672441/TESI_Patricia%20Tapia%20Caballero.pdf?sequence=1)
- Uribe, J. F., López, P. R., Pérez, C., & García, C. (2014). Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout) y su Relación con Salud y Riesgo Psicosocial en Funcionarios Públicos que Imparten Justicia en México, D.F. *Acta de Investigación Psicológica*, 4(2), 1554–1571.  
<https://www.redalyc.org/pdf/3589/358933347008.pdf>
- Zahara, Z., & Ammar, Y. (2018). 2386—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, S24–S25.  
<https://doi.org/10.1016/j.jth.2018.05.081>

Zárate, J. F. (2017). *Burnout y satisfacción laboral en el Personal de la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7500>

# ANEXOS

## Anexo 1. Matriz de consistencia

### Felicidad y Síndrome de Burnout en trabajadores de una empresa de transportes interprovincial de Lima Metropolitana 2022

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cuál es la relación entre la felicidad y el síndrome de burnout en los trabajadores de una empresa de transportes interprovincial de Lima Metropolitana 2022?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>a) ¿Cuáles son los niveles de felicidad y de ocurrencia del síndrome de Burnout?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre la felicidad y las dimensiones del síndrome de Burnout en los trabajadores de una empresa de transportes interprovincial de Lima Metropolitana 2022?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y las dimensiones de la</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación entre la felicidad y el síndrome de burnout en los trabajadores de una empresa de transportes interprovincial de Lima Metropolitana 2022.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>a) Determinar los niveles de felicidad y el síndrome de burnout en los trabajadores de una empresa de transportes interprovincial de Lima Metropolitana 2022</p> <p>b) Identificar la relación entre la felicidad y las dimensiones del síndrome de Burnout en los trabajadores de una empresa de transportes interprovincial de Lima Metropolitana 2022</p> <p>c) Identificar la relación</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> Existe una relación inversa y significativa entre la felicidad y el síndrome de burnout en los trabajadores de una empresa de transportes interprovincial de Lima Metropolitana 2022.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>a) El nivel de felicidad y el nivel de ocurrencia del síndrome de burnout es medio en los trabajadores de una empresa de transportes interprovincial de Lima Metropolitana 2022</p> <p>b) Existe una relación directa y significativa entre la felicidad y las dimensiones del síndrome de Burnout en los trabajadores de una empresa de transportes interprovincial de Lima Metropolitana 2022</p> <p>c) Existe una relación inversa y significativa entre el síndrome de Burnout y las dimensiones de la felicidad en</p>	<p><b>VARIABLE 1</b> Felicidad</p> <p><b>DIMENSIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentido positivo de la vida</li> <li>• Satisfacción con la vida</li> <li>• Realización personal</li> <li>• Alegría de vivir</li> </ul> <p><b>VARIABLE 2</b> Síndrome de Burnout</p> <p><b>DIMENSIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ilusión por el trabajo</li> <li>• Desgaste psíquico</li> <li>• Indolencia</li> <li>• Culpa</li> </ul>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> Enfoque cuantitativo Tipo fue básica.</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b> El diseño de la investigación sería de tipo no experimental, de corte transversal, y correlacional.</p> <p><b>POBLACIÓN</b> La población estaría compuesta por 686 trabajadores de la empresa de transportes interprovincial Perú Bus, entre varones y mujeres, de los 18 y 65 años.</p> <p><b>MUESTRA</b> Debido a las características de las labores, se seleccionó a los colaboradores del área de flota (conductores y anfitriones), encomienda, mecánicos y personal de ventas en el terminal. La suma total da un resultado de 501 personas. Muestreo no probabilístico intencional.</p> <p><b>TÉCNICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> </ul>

---

felicidad en los trabajadores de una empresa de transportes interprovincial de Lima Metropolitana 2022?

entre el síndrome de Burnout y las dimensiones de la felicidad en los trabajadores de una empresa de transportes interprovincial de Lima Metropolitana 2022

los trabajadores de una empresa de transportes interprovincial de Lima Metropolitana 2022

## **INSTRUMENTOS**

Cuestionarios:

- Escala de la Felicidad de Lima
- CESQT

## Anexo 2. Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	VALOR FINAL
Felicidad	En palabras de Alarcón (2006), la felicidad es el estado de ánimo de bienestar que siente una persona que conlleva a la satisfacción, se genera por logros en la vida o por obtener bienes anhelados.	Alarcón (2006), estableció que las dimensiones de felicidad eran 04: Sentido positivo de la vida, Satisfacción con la vida, Realización personal, Alegría de vivir  Las mismas que serían medidas con escala tipo Likert (05 opciones de respuesta)	Sentido positivo de la vida	Profunda depresión Fracaso Intranquilidad Pesimismo Vacío existencial	26,20,18 ,23,22,2, 19,17,11 ,7,14	Escala de Likert Variables Ordinales	Muy alta = 119 o más  Alta = 111 – 118  Media = 96 – 110  Baja = 95 - 88  Muy baja = 87 o menos
			Satisfacción con la vida	Satisfacción por lo alcanzado Alcance del ideal de la vida de la persona	4,3,5,1,6 ,10		
			Realización personal	Autosuficiencia Autarquía Tranquilidad emocional Placidez	24,21,27 ,16,13		

---

Alegría	Experiencias positivas de la vida	12,15,16 ,13
	Sentimiento de bienestar	

---

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	VALOR FINAL
Síndrome de Burnout	Según Patlán (2013), el síndrome del agotamiento profesional o laboral lo sufren aquellas personas que tienen contacto con la externalidad, es decir, con usuarios de los servicios de la empresa donde labora ofrece, entonces, el trabajador estaría expuesto a elevada carga de labores en tiempos prolongados.	Para Uribe et al. (2014) el Síndrome de Burnout se manifiesta a partir de 03 factores: agotamiento emocional, despersonalización, realización personal  Las mismas que serían medidas con escala tipo Likert (06 opciones de respuesta)	Ilusión por el trabajo	Atracción por el trabajo	1, 5, 10, 15, 19	Escala de Likert  Variables Ordinales	Alto = 55 - 80 Moderado = 28 - 54 Bajo = 0 - 27
				Realización personal			
				Autosuficiencia profesional			
			Desgaste psíquico	Agotamiento emocional	8, 12, 17, 18		
				Agotamiento físico			
			Indolencia	Indiferencia Cinismo	2, 3, 6, 7, 11, 14		
Culpa	Culpa por comportamientos negativos Culpa por actitudes negativas	4, 9, 13, 16, 20					



### Anexo 3. Instrumentos utilizados

#### ESCALA DE FELICIDAD DE LIMA

(Alarcón, 2006)

##### Datos Personales

Iniciales de los nombres: ..... Pseudónimo: .....

Sexo: Hombre Mujer Edad...

Educación: Primaria ... Secundaria.....Superior.....

Ocupación.....

Estado civil: Soltero.....Casado..... Viudo..... Divorciado..... Conviviente.....

Ciudad donde Vive: .....

Lugar donde vive (especificar si es su vivienda, de familiares, una institución u otros: .....

Personas con quienes vive.....

Promedio académico..... Otra información relevante: .....

##### Instrucciones

Más abajo encontrará una serie de afirmaciones con las que usted puede estar de acuerdo, en desacuerdo o en duda. Lea detenidamente cada afirmación y luego utilice la escala para indicar su grado de aceptación o de rechazo a cada una de las frases. Marque su respuesta con X. No hay respuestas buenas ni malas.

##### Escala:

- Totalmente de Acuerdo (TA)
- Acuerdo (A)
- Ni acuerdo ni desacuerdo (¿)
- Desacuerdo (D)
- Totalmente en Desacuerdo (TD)

N°	ITEMS	TA	A	¿	D	TD
1	En la mayoría de las cosas mi vida está cerca de mi ideal.	5	4	3	2	1
2	Siento que mi vida está vacía.	1	2	3	4	5
3	Las condiciones de mi vida son excelentes.	5	4	3	2	1
4	Estoy satisfecho con mi vida.	5	4	3	2	1
5	La vida ha sido buena conmigo.	5	4	3	2	1
6	Me siento satisfecho con lo que soy	5	4	3	2	1
7	Pienso que nunca seré feliz.	1	2	3	4	5
8	Hasta ahora, he conseguido las cosas que para mí son importantes.	5	4	3	2	1
9	Si volviese a nacer, no cambiaría casi nada en mi vida	5	4	3	2	1
10	Me siento satisfecho porque estoy donde tengo que estar.	5	4	3	2	1
11	La mayoría del tiempo me siento feliz.	5	4	3	2	1
12	Es maravilloso vivir.	5	4	3	2	1
13	Por lo general me siento bien.	5	4	3	2	1

14	Me siento inútil.	1	2	3	4	5
15	Soy una persona optimista.	5	4	3	2	1
16	He experimentado la alegría de vivir.	5	4	3	2	1
17	La vida ha sido injusta conmigo.	1	2	3	4	5
18	Tengo problemas tan hondos que me quitan la tranquilidad	1	2	3	4	5
19	Me siento un fracasado.	1	2	3	4	5
20	La felicidad es para algunas personas, no para mí.	1	2	3	4	5
21	Estoy satisfecho con lo que hasta ahora he alcanzado	5	4	3	2	1
22	Me siento triste por lo que soy.	1	2	3	4	5
23	Para mí, la vida es una cadena de sufrimiento.	1	2	3	4	5
24	Me considero una persona realizada.	5	4	3	2	1
25	Mi vida transcurre plácidamente.	5	4	3	2	1
26	Todavía no he encontrado sentido a mi existencia.	1	2	3	4	5
27	Creo que no me falta nada.	5	4	3	2	1

## Cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo



Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_

Sexo: Varón  Mujer  Edad: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Centro/Empresa: \_\_\_\_\_

Examinador: \_\_\_\_\_

A continuación encontrará algunas afirmaciones referentes a sus sentimientos e ideas acerca de su trabajo y de las consecuencias que tiene para usted como profesional y como persona. Indique con qué frecuencia siente o piensa lo que se describe en cada una de ellas.

Para responder rodee con un círculo la alternativa (el número) que más se ajuste a su situación:

0	1	2	3	4
NUNCA	RARAMENTE (algunas veces al año)	A VECES (algunas veces al mes)	FRECUENTEMENTE (algunas veces por semana)	MUY FRECUENTEMENTE (todos los días)

1	Mi trabajo me supone un reto estimulante.	0	1	2	3	4
2	No me apetece atender a algunas personas en mi trabajo.	0	1	2	3	4
3	Creo que muchas de las personas a las que atiendo en el trabajo son insoportables.	0	1	2	3	4
4	Me preocupa el trato que he dado a algunas personas en el trabajo.	0	1	2	3	4
5	Veo mi trabajo como una fuente de realización personal.	0	1	2	3	4
6	Creo que los familiares de las personas a las que atiendo en el trabajo son unos pesados.	0	1	2	3	4
7	Pienso que trato con indiferencia a algunas personas a las que atiendo en mi trabajo.	0	1	2	3	4
8	Pienso que estoy saturado por el trabajo.	0	1	2	3	4
9	Me siento culpable por alguna de mis actitudes en el trabajo.	0	1	2	3	4
10	Pienso que mi trabajo me aporta cosas positivas.	0	1	2	3	4
11	Me apetece ser irónico con algunas personas a las que atiendo en el trabajo.	0	1	2	3	4
12	Me siento agobiado por el trabajo.	0	1	2	3	4
13	Tengo remordimientos por algunos de mis comportamientos en el trabajo.	0	1	2	3	4
14	Etiqueto o clasifico a las personas a las que atiendo en el trabajo según su comportamiento.	0	1	2	3	4
15	Mi trabajo me resulta gratificante.	0	1	2	3	4
16	Pienso que debería pedir disculpas a alguien por mi comportamiento.	0	1	2	3	4
17	Me siento cansado físicamente en el trabajo.	0	1	2	3	4
18	Me siento desgastado emocionalmente.	0	1	2	3	4
19	Me siento ilusionado por mi trabajo.	0	1	2	3	4
20	Me siento mal por algunas cosas que he dicho en el trabajo.	0	1	2	3	4



## Anexo 4. Certificación de conducta responsable en investigación (CRI) del CONCYTEC



**ALARCON ENCARNACION MONICA XIMENA**

Fecha de última actualización:  
24-03-2022



**CUYA MELGAREJO CLAUDIA MARIAN**

Fecha de última actualización:  
22-03-2022

 <https://orcid.org/0000-0002-6972-8206>



## Anexo 5. Imprint del formulario de google



# Felicidad y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa de transportes interprovincial de lima metropolitana 2022

Reciba nuestro cordial saludo , somos bachiller de la Facultad de Psicología de la Universidad Cesar Vallejo. Nos presentamos somos Mónica Ximena Alarcón Encarnación y Claudia Marian Cuya Melgarejo, en esta ocasión solicito su colaboración para responder las preguntas de este formulario.

Es importante su sinceridad y compromiso al momento de responde el cuestionario, ya que brindara información de primera mano que será en beneficio de su persona. Recuerda no hay pregunta buenas ni malas, es totalmente anónimo.

para cualquier duda comunicarse a través de nuestros correos electrónicos en mención [mxalarcoe@gmail.com](mailto:mxalarcoe@gmail.com), [claudiamarian3290@gmail.com](mailto:claudiamarian3290@gmail.com)

Gracias por su colaboración.

Enlace del formulario:

URL:

[https://docs.google.com/forms/d/13AnEjzw\\_6rn3mXBhg2HP547UaQhtpJrEvQgYibfXtGg/viewform?edit\\_requested=true](https://docs.google.com/forms/d/13AnEjzw_6rn3mXBhg2HP547UaQhtpJrEvQgYibfXtGg/viewform?edit_requested=true)

## Anexo 6. Autorizaciones de los instrumentos

## Autorización de la Escala de Felicidad de Lima.



Interamerican Journal of Psychology

ISSN: 0034-9690

rip@ufrgs.br

Sociedad Interamericana de Psicología  
Organismo Internacional

Alarcón, Reynaldo

Desarrollo de una Escala Factorial para Medir la Felicidad

Interamerican Journal of Psychology, vol. 40, núm. 1, 2006, pp. 99-106

Sociedad Interamericana de Psicología

Austin, Organismo Internacional

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28440110>

- ▶ [Cómo citar el artículo](#)
- ▶ [Número completo](#)
- ▶ [Más información del artículo](#)
- ▶ [Página de la revista en redalyc.org](#)

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal  
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

# Boleta de adquisición de Instrumento

12/1/22 12:28

:: Boleta de Venta Electronica - Impresion ::

**LIBRERIA ESPECIALIZADA EYA SAC**  
 AV. ALFREDO BENAVIDES 1944 INT. 02 DPTO. 901 URB. EL ROSEDAL  
 MIRAFLORES - LIMA - LIMA

**BOLETA DE VENTA ELECTRONICA**  
**RUC: 20601917271**  
**EB01-36**

Fecha de Vencimiento :  
 Fecha de Emisión : **12/01/2022**  
 Señor(es) : **MONICA XIMENA ALARCON**  
 : **ENCARNACION**  
 DNI : **73415163**  
 Tipo de Moneda : **DOLAR AMERICANO**  
 Observación : **COT 2 000089**

Cantidad	Unidad Medida	Código	Descripción	Valor Unitario(*)	Descuento(*)	Importe de Venta(**)	ICBPER
1.00	UNIDAD	2H1700	CESQT. JUEGO COMPLETO (MANUAL, KIT DE CORRECCIÓN CESQT, KIT DE CORRECCIÓN CESQT-DP) . TÍTULO: CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO . EDITORIAL: TEA EDICIONES. PROCEDENCIA: ESPAÑA.	226.46	0.00	226.46	0.00

Otros Cargos : \$0.00  
 Otros Tributos : \$0.00  
 ICBPER : \$ 0.00  
 Importe Total : \$226.46

**SON: DOSCIENTOS VEINTISEIS Y 46/100 DOLAR AMERICANO**

(\*) Sin impuestos.

(\*\*) Incluye impuestos, de ser Op. Gravada.

Op. Gravada :	\$ 0.00
Op. Exonerada :	\$ 226.46
Op. Inafecta :	\$ 0.00
ISC :	\$ 0.00
IGV :	\$ 0.00
ICBPER :	\$ 0.00
Otros Cargos :	\$ 0.00
Otros Tributos :	\$ 0.00
Monto de Redondeo :	\$ 0.00
Importe Total :	\$ 226.46

*Esta es una representación impresa de la Boleta de Venta Electrónica, generada en el Sistema de la SUNAT. El Emisor Electrónico puede verificarla utilizando su clave SOL, el Adquirente o Usuario puede consultar su validez en SUNAT Virtual: [www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe), en Opciones sin Clave SOL/ Consulta de Validez del CPE.*



Autorización del Cuestionario para la Evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo.



LIBRERÍA  
ESPECIALIZADA  
EYA

LEEYAP0044

Por la presente como Representantes Autorizados de la Editorial TEA Ediciones S.A.U. otorgamos la autorización a MONICA XIMENA ALARCON ENCARNACION con DNI: 73415163, estudiante del último año de la Escuela de Psicología quien está desarrollando su trabajo de investigación para obtener el título de licenciada en psicología en la Universidad Cesar Vallejo, para la utilización de la prueba CESQT Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en el trabajo de investigación denominado:

**"FELICIDAD Y SINDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL DE LIMA METROPOLITANA"**. Tal permiso con fines académicos está limitado por las siguientes condiciones:

1. El permiso de utilización se concede únicamente para los fines de la investigación anteriormente expuesta.
2. Los materiales serán adquiridos de acuerdo al cauce habitual de comercialización y el investigador se compromete al uso de material original y respetando los derechos de propiedad intelectual.
3. En ningún caso se autoriza un uso comercial del instrumento ni la divulgación, lucrativa o gratuita, por ningún medio escrito o informático.

Lima, 31 de Enero de 2021

  
ERICA FERNÁNDEZ M.  
Gerente General

 LIBRERÍA  
ESPECIALIZADA  
EYA

RUC: 20601917271

(51 1) 750-3394  
info@libreriaeya.com  
Av. Alfredo Benavides N° 1944 Oficina 2  
Miraflores - Lima -Perú



LIBRERÍA  
ESPECIALIZADA  
**EYA**

LEEYAP0045

Por la presente como Representantes Autorizados de la Editorial TEA Ediciones S.A.U. otorgamos la autorización a CLAUDIA MARIAN CUYA MELGAREJO con DNI: 46247392, estudiante del último año de la Escuela de Psicología quien está desarrollando su trabajo de investigación para obtener el título de licenciada en psicología en la Universidad Cesar Vallejo, para la utilización de la prueba CESQT Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en el trabajo de investigación denominado:

"FELICIDAD Y SINDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL DE LIMA METROPOLITANA". Tal permiso con fines académicos está limitado por las siguientes condiciones:

1. El permiso de utilización se concede únicamente para los fines de la investigación anteriormente expuesta.
2. Los materiales serán adquiridos de acuerdo al cauce habitual de comercialización y el investigador se compromete al uso de material original y respetando los derechos de propiedad intelectual.
3. En ningún caso se autoriza un uso comercial del instrumento ni la divulgación, lucrativa o gratuita, por ningún medio escrito o informático.

Lima, 31 de Enero de 2021

  
ERICA FERNÁNDEZ M.  
Gerente General

 LIBRERÍA  
ESPECIALIZADA  
**EYA**

RUC: 20601917271

(51 1) 750-3394  
info@libreriaeya.com  
Av. Alfredo Benavides N° 1944 Oficina 2  
Miraflores - Lima - Perú

## Anexo 7. Carta de solicitud de autorización del uso del instrumento



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

**CARTA – N°0042-2022/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN**

*Los Olivos 26 de Enero de 2022*

**Autor:**

- **Pedro Gil-Monte.**

**Presente-**

***De nuestra consideración:***

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srtas. ALARCON ENCARNACION MONICA XIMENA, con DNI 73415163 con código de matrícula N°7002630754 y CUYA MELGAREJO CLAUDIA MARIAN, con DNI 46247392, con código de matrícula N° 7002733461, estudiantes del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios quienes realizarán su trabajo de investigación para optar el título de licenciadas en Psicología titulado: "FELICIDAD Y SINDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL DE LIMA METROPOLITANA", este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

**Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca**  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte

## Anexo 8. Carta de presentación para la empresa



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Los Olivos, 26 de Enero de 2022

CARTA INV.N°0041. -2022/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr.  
JAIIR AROCA OCMIN  
Jefe De Recursos Humanos  
E.T PERUBUS S.A  
Calle Brillantes 120 – La Victoria

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srtas. ALARCON ENCARNACION MONICA XIMENA con DNI N° 73415163 con código de matrícula N° 7002630754 y CUYA MELGAREJO CLAUDIA MARIAN con DNI 46247392 con código de matrícula N° 7002733461, estudiantes de la carrera de psicología quienes desean realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciadas en Psicología titulado: "FELICIDAD Y SINDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL DE LIMA METROPOLITANA" Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte

Lima, 30 enero del 2022

Sra.  
Sandra Céspedes Machuca  
Coordinadora de la Escuela de Psicología de la Universidad Cesar Vallejo

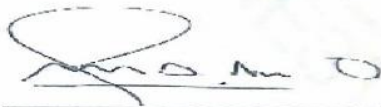
Según la solicitud presentada por dicha institución. Ante usted le pongo en conocimiento lo siguiente:

Las Srtas. ALARCON ENCARNACIÓN, MONICA XIMENA y CUYA MELGAREJO, CLAUDIA MARIAN, estudiantes de su casa de estudios tienen autorización de realizar su investigación en nuestra institución y evaluar a los trabajadores en lo requerido.

Siendo dicha investigación realizada con fines académicos los cuales formaran parte de las actividades de desarrollo dentro de la organización

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Muy Atentamente



AROCA OCMIN JAIR  
JEFE DE RECURSOS HUMANOS  
E.T. PERUBUS S.A



## **Anexo 9. Asentimiento y consentimiento informado**

### **ASENTIMIENTO INFORMADO**

Estimado Trabajador:

En la actualidad vengo desarrollando una investigación titulada: "Felicidad y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa de transportes interprovincial de lima metropolitana 2022"; y para ello quisiera contar con tu valiosa participación. La evaluación consiste en la aplicación de dos cuestionarios psicológicos, dicha actividad durará aproximadamente entre 20 a 30 minutos. Todos los datos completados serán totalmente anónimos donde se respetará la confidencialidad de tus respuestas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Claudia Marian Cuya Melgarejo

Si acepta participar del estudio, escriba su nombre a continuación.

Yo.....identificado con DNI N°.....acepto participar en la investigación.

Gracias por tu colaboración.

## Anexo 11. Sintaxis del programa usado

```
GET DATA
  /TYPE=XLSX
  /FILE='C:\Users\PC-USUARIO\Downloads\ENCUESTAS.xlsx'
  /SHEET=name 'VARIABLES'
  /CELLRANGE=FULL
  /READNAMES=OFF
  /DATATYPEMIN PERCENTAGE=95.0
  /HIDDEN IGNORE=YES.
EXECUTE.
DATASET NAME ConjuntoDatos3 WINDOW=FRONT.

SAVE OUTFILE='C:\Users\PC-USUARIO\Desktop\Felicidad y Burnout tesis\Análisis\Data.sav'
  /COMPRESSED.
DATASET ACTIVATE ConjuntoDatos3.

COMPUTE D1V1=V1.2 + V1.7 + V1.9 + V1.11 + V1.14 + V1.17 + V1.18 + V1.20 + V1.22 +
V1.23 + V1.26.
EXECUTE.
COMPUTE D2V1=V1.1 + V1.3 + V1.4 + V1.5 + V1.6 + V1.10.
EXECUTE.
COMPUTE D3V1= V1.13 + V1.16 + V1.21 + V1.24 + V1.27.
EXECUTE.
COMPUTE D4V1=V1.12 + V1.13 + V1.15 + V1.16.
EXECUTE.
COMPUTE D1V2=V2.1 + V2.5 + V2.10 + V2.15 + V2.19.
EXECUTE.
COMPUTE D2V2=V2.8 + V2.12 + V2.17 + V2.18.
EXECUTE.
COMPUTE D3V2=V2.2 + V2.3 + V2.6 + V2.7 + V2.11 + V2.14.
EXECUTE.
COMPUTE D4V2=V2.4 + V2.9 + V2.13 + V2.16 + V2.20.
EXECUTE.
DATASET ACTIVATE ConjuntoDatos3.

SAVE OUTFILE='C:\Users\PC-USUARIO\Desktop\Felicidad y Burnout tesis\Análisis\Data.sav'
  /COMPRESSED.
DATASET ACTIVATE ConjuntoDatos1.

SAVE OUTFILE='C:\Users\PC-USUARIO\Desktop\Felicidad y Burnout
tesis\Análisis\Data.sav'
  /COMPRESSED.
FRECUENCIAS VARIABLES=D1V1_Niveles D2V1_Niveles D3V1_Rangos D4V1_Niveles
D1V2_Niveles D2V2_Niveles D3V2_Niveles D4V2_Niveles V1_Niveles V2_Niveles
  /BARChart PERCENT
  /ORDER=ANALYSIS.
```

```
COMPUTE V1=D1V1 + D2V1 + D3V1 + D4V1.
```

```
EXECUTE.
```

```
COMPUTE V2=D1V2 + D2V2 + D3V2 + D4V2.
```

```
EXECUTE.
```

```
DATASET ACTIVATE ConjuntoDatos3.
```

```
SAVE OUTFILE='C:\Users\PC-USUARIO\Desktop\Felicidad y Burnout tesis\Análisis\Data.sav'
```

```
  /COMPRESSED.
```

```
NONPAR CORR
```

```
  /VARIABLES=V1 V2
```

```
  /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
```

```
  /MISSING=PAIRWISE.
```

```
NONPAR CORR
```

```
  /VARIABLES=V1 D1V2 D2V2 D3V2 D4V2
```

```
  /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
```

```
  /MISSING=PAIRWISE.
```



## Anexo 12. Resultados de propiedades psicométricas de la muestra de estudio

### Escala de Felicidad de Lima

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. En la mayoría de las cosas mi vida está cerca de mi ideal.	101,69	188,674	,419	,907
2. Siento que mi vida está vacía.	101,71	184,053	,545	,905
3. Las condiciones de mi vida son excelentes.	101,88	182,183	,574	,904
4. Estoy satisfecho con mi vida.	101,56	183,803	,654	,903
5. La vida ha sido buena conmigo.	101,75	190,096	,351	,908
6. Me siento satisfecho con lo que soy.	101,49	185,066	,535	,905
7. Pienso que nunca seré feliz.	101,62	191,161	,337	,908
8. Hasta ahora, he conseguido las cosas que para mí son importantes.	101,62	187,055	,495	,906
9. Si volviese a nacer no cambiaría casi nada en mi vida.	102,17	185,868	,404	,908
10. Me siento satisfecho porque estoy donde tengo que estar	101,87	181,180	,644	,903
11. La mayoría del tiempo me siento feliz.	101,72	181,254	,673	,902
12. Es maravilloso vivir.	101,32	185,727	,538	,905
13. Por lo general me siento bien.	101,63	179,774	,664	,902
14. Me siento inútil.	101,62	186,057	,474	,906
15. Soy una persona optimista.	101,62	188,119	,387	,908
16. he experimentado la alegría de vivir.	101,38	186,508	,588	,904
17. la vida ha sido injusta conmigo.	101,99	190,720	,270	,910
18. tengo problemas tan hondos que me quitan la tranquilidad.	101,77	185,818	,484	,906
19. Me siento un fracasado.	101,40	186,860	,543	,905
20. La felicidad es para algunas personas, no para mí.	101,67	182,952	,584	,904
21. Estoy satisfecho con lo que hasta ahora he alcanzado.	101,62	182,328	,645	,903
22. Me siento triste por lo que soy.	101,69	180,791	,625	,903
23. Para mí, la vida es una cadena de desengaños.	101,79	191,342	,260	,910

24. Me considero una persona realizada.	101,82	184,654	,540	,905
25. Mi vida transcurre plácidamente.	101,92	186,017	,521	,905
26. Todavía no he encontrado sentido a mi existencia.	101,68	186,112	,536	,905
27. Creo que no me falta nada.	102,23	192,412	,204	,912

### Cuestionario del Síndrome de quemarse por el trabajo

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Mi trabajo me supone un reto estimulante	28,65	102,028	-,014	,731
2. No me apetece atender a algunos (as) colaboradores	29,86	91,106	,519	,782
3. Creo que muchos colaboradores son insoportables	29,05	91,084	,367	,792
4. Me preocupa el trato que he dado a algunas personas en el trabajo	29,30	97,657	,137	,816
5. Veo mi trabajo como una fuente de realización personal	28,13	96,480	,049	,845
6. Creo que los familiares de los colaboradores son unos pesados	30,45	97,956	,310	,901
7. Pienso que trato con indiferencia a algunos (as) colaboradores	30,25	93,763	,473	,788
8. Pienso que estoy saturado por el trabajo	29,27	91,236	,389	,790
9. Me siento culpable por alguna de mis actitudes en el trabajo.	30,11	92,672	,544	,784
10. Pienso que mi trabajo me aporta cosas positivas.	28,04	103,591	-,048	,728
11. Me apetece ser irónico con algunas personas a las que atiende en el trabajo	29,59	90,811	,461	,884
12. Me siento agobiado por el trabajo.	29,28	92,004	,370	,792
13. Tengo remordimientos por algunos de mis comportamientos en el trabajo.	30,24	94,936	,475	,891
14. Etiqueto o clasifico a las personas a las que atiende en el trabajo según su comportamiento	29,94	91,995	,432	,788

15. Mi trabajo me resulta gratificante.	28,21	102,829	-,017	,725
16. Pienso que debería pedir disculpas a alguien por mi comportamiento.	29,92	92,825	,468	,887
17. Me siento cansado físicamente en el trabajo	28,93	92,351	,389	,791
18. Me siento desgastado emocionalmente.	29,76	92,556	,442	,788
19. Me siento ilusionado por mi trabajo.	28,46	101,713	,008	,826
20. Me siento mal por algunas cosas que he dicho en el trabajo.	30,11	92,979	,540	,884