



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

**TEMA: EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL  
DE LOS CONDUCTORES PROFESIONALES DE TRANSPORTE  
PÚBLICO CONVENCIONAL DEL DISTRITO METROPOLITANO DE  
QUITO**

**AUTORES:**

**CAMPAÑA IZA, DARWIN GIOVANNY  
TENORIO ANCHAPAXI, JESSICA ALEXANDRA**

**DIRECTORA:**

**Dra. MARTÍNEZ CAÑIZARES, JUANA AMPARO. Ph.D(r)**

**SANGOLQUÍ**

**2019**

**CERTIFICADO DEL DIRECTOR**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE  
COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**CERTIFICACIÓN**

Certifico que el trabajo de titulación, ***“EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS CONDUCTORES PROFESIONALES DE TRANSPORTE PÚBLICO CONVENCIONAL DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”*** fue realizado por el señor ***Campaña Iza, Darwin Giovanni*** y la señorita ***Tenorio Anchapaxi, Jessica Alexandra*** el mismo que ha sido revisado en su totalidad, analizado por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 12 de julio de 2019

Firma:

  
.....  
**Dra. Juana Amparo Martínez Cañizares, Ph.D(r)**



C.C. 170499853-1

**AUTORIA DE RESPONSABILIDAD**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE  
COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD**

Nosotros, *Campana Iza, Darwin Giovanni y Tenorio Anchapaxi, Jessica Alexandra*, declaramos que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: *El síndrome de burnout en el desempeño laboral de los conductores profesionales de transporte público convencional del Distrito Metropolitano de Quito* es de nuestra autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Consecuentemente el contenido de la investigación mencionada es veraz.

**Sangolquí, 12 de julio de 2019**

.....  
**Darwin Giovanni Campana Iza**  
C.C. 1721791521

.....  
**Jessica Alexandra Tenorio Anchapaxi**  
C.C. 1722953872

**AUTORIZACIÓN**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE  
COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**AUTORIZACIÓN**

*Nosotros, Campaña Iza, Darwin Giovanni y Tenorio Anchapaxi, Jessica Alexandra autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: **El síndrome de burnout en el desempeño laboral de los conductores profesionales de transporte público convencional del Distrito Metropolitano de Quito en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra responsabilidad.***

**Sangolquí, 12 de agosto de 2019.**

.....  
**Darwin Giovanni Campaña Iza**  
C.C. 1721791521

.....  
**Jessica Alexandra Tenorio Anchapaxi**  
C.C. 1722953872

## **DEDICATORIA**

### **A mi madre Myrian.**

Gracias por su apoyo incondicional, por la motivación al querer que me supere, por sus sabios consejos para ser una persona de bien que ayude a los demás, en fin, por su infinito amor.

### **A mi padre Manuel**

Por sus palabras de aliento en decirme que todo lo que me proponga lo cumpla, al saber que cuento con usted me gratifica demasiado.

### **A mis hermanas(os)**

Ximena, Verónica por ser mi motivación, gracias por sus consejos y por recorrer éxitos y fracasos conmigo, las quiero demasiado. James eres inteligente y podrás alcanzar todo lo que te propongas. Jorge, hermano que desde el cielo nos cuidas y bendices, todo esto es por ustedes.

### **A mis sobrinos**

Jorge, Emilia y Elian..... La superación se logra cuando se vence los miedos, y ustedes siempre serán fuertes y seguirán por el buen camino, su tío estará siempre presente, los quiero.

### **Mi familia**

Y para finalizar y no menos importante a mis abuelitos, por ser como unos padres al saberme cuidar y guiar por el camino correcto, a mis tíos(as) por sus sabios consejos y apoyo, a mis primos(as) por hacer que mi niñez sea única y contar con ustedes hasta estos días me llena de orgullo.

**Darwin Campaña I.**

## **DEDICATORIA**

### **A mis padres**

José y Verónica por ser mi motor de fuerza, porque a pesar de todo siempre han caminado junto a mí y no me han desamparado, con su infinito amor, guían mi camino y hacen de mí una mejor hija, hermana y mujer.

### **A mis hermanos**

Jonathan y Jossthyn por ser mi apoyo, compañeros de alegrías y tristezas porque a pesar de nuestras diferencias, sabemos que podemos contar los unos con los otros en cualquier momento de nuestras vidas.

### **A mi abuelito**

Abuelito Gerardo el que siempre ha sido el apoyo de la familia y el que mejor cuida a mi madre y está al pendiente de todos, es un ejemplo a seguir, ejemplo de amor incondicional, trabajo y sacrificio

**Jessica Tenorio A.**

## AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios por bendecirme en cada etapa de mi vida, por darme la salud y las fuerzas necesarias para culminar con mi carrera universitaria.

A la Dra. Amparo Martínez por la sabiduría, paciencia y apoyo al saber guiarnos en el desarrollo del presente trabajo de investigación, por ser una persona que orienta, organiza y comparte su conocimiento adquirido con el objetivo de tener profesionales de calidad en el ámbito laboral.

A mis amigos y compañeros del volante Jhony B., Daniel G., Richard P., Wilmer L. y Oscar V. por su ayuda con la planificación para la recolección de información y mover contactos para poder encuestar a sus compañeros de trabajo, muchas fuerzas amigos para que puedan seguir desempeñando tan ardua y difícil labor.

A ti Roxy, por el apoyo que me brindaste en todo este tiempo, por motivarme y acompañarme en el proceso de varias etapas en el desarrollo de la investigación, sigue siendo la persona que hasta ahora has demostrado ser para todos y por la cual te has ganado el cariño de muchas personas.

A mis compañeros y amigos Senescyots, Salesianos así como mis amigas Marcela y Diana que en el largo periodo universitario hemos vivido experiencias únicas siendo un ambiente agradable, la lealtad es lo primordial dentro de la amistad, gracias por todo.

A la Universidad de las Fuerzas Armadas por recibirme en sus aulas en estos años de educación, por brindarme bases sólidas para desempeñarme como un profesional apto en el entorno profesional.

**Darwin Campaña I.**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por brindarme fortaleza y perseverancia para continuar mi camino y no permitir que me rindiera ante cualquier obstáculo que se pudo haber presentado.

A mi tutora de tesis Amparo Martínez, gracias por compartir sus años de experiencia, conocimiento y tiempo necesario para guiarnos a Darwin a mí en nuestra investigación y hacer posible este sueño de culminar la carrera.

A mi querida Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, por acogerme y convertirse en mi segundo hogar, con orgullo podre decir soy una profesional que se formó en tan prestigiosa institución.

A mis amigos y amigas, por ser que estos años de estudio fueran gratificantes, por las experiencias compartidas, los momentos únicos y especiales, que los atesoro en mi corazón.

**Jessica Tenorio A.**



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICADO DEL DIRECTOR .....	i
AUTORIA DE RESPONSABILIDAD .....	i
AUTORIZACIÓN .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	xv
RESUMEN .....	xviii
ABSTRACT .....	xix
INTRODUCCIÓN .....	1
Tema de Investigación .....	1
Planteamiento del problema .....	1
Importancia del problema .....	2
Objetivos de la investigación .....	7
Objetivo general .....	7
Objetivos específicos .....	7
Hipótesis .....	7
Justificación .....	8
Marco contextual o situacional .....	9
Contexto y lugar donde se desarrollará el estudio .....	9
Delimitación Temporal .....	9
CAPITULO I .....	10
Marco Teórico .....	10

1.1 Enfoque teórico del síndrome de burnout .....	10
1.1.1 Teoría Sociocognitiva del Yo .....	14
1.1.2 Teoría del Intercambio Social .....	16
1.1.3 Teoría Organizacional .....	17
1.2 Enfoque teórico relacionado al desempeño laboral .....	19
1.2.1 Teoría de la Motivación.....	24
1.2.2 Teoría de las Necesidades de Abraham Maslow .....	25
1.2.3 Teoría de Frederick Herzberg.....	28
1.2.4 Teoría X y Y Douglas McGregor .....	32
1.2.5 Teoría General de Sistemas .....	35
1.3 Relación de las teorías con la presente investigación .....	37
Marco Referencial .....	38
1.4 Investigaciones referentes al síndrome de burnout .....	38
1.5 Investigaciones referentes al desempeño laboral .....	42
1.6 Relación de los trabajos de investigación con el presente estudio .....	45
Marco Conceptual.....	46
Conductor profesional .....	46
Clima Organizacional.....	46
Desarrollo Personal .....	47
Desempeño.....	47
Estructura Organizacional.....	47
Síndrome Burnout .....	47
Transporte público urbano .....	48
CAPÍTULO II.....	49

Metodología.....	49
2.1. Enfoque de Investigación.....	49
2.2. Tipología de la Investigación.....	49
2.2.1 Por su finalidad.....	49
2.2.2 Por las fuentes de información.....	50
2.2.3 Por la unidad de análisis.....	50
2.2.4 Por el control de las variables.....	50
2.2.5 Por el alcance.....	50
2.3 Instrumento de recolección de información.....	51
2.3.1 Encuestas.....	51
2.3.2 Procedimiento para recolección de datos.....	52
2.3.3 Fase de procedimiento de información.....	53
2.4. Procedimiento de evaluación del coeficiente de correlación de Pearson.....	54
2.5. Cobertura de las unidades de análisis.....	54
2.5.1 Población.....	54
2.5.2 Muestra de la población.....	55
CAPITULO III.....	64
RESULTADOS.....	64
3.1 Análisis Univariado.....	64
Preguntas sociodemográficas.....	64
Resultados generales del instrumento de Maslach Burnout Inventory- MBI.....	99
Análisis desempeño laboral.....	103
3.2 Análisis bivariado.....	127
CAPITULO IV.....	134

PROPUESTA .....	134
5.1 Introducción .....	134
5.2 Estrategias .....	135
CAPITULO V .....	141
CONCLUSIONES .....	141
RECOMENDACIONES .....	143
BIBLIOGRAFÍA .....	144

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Evolución del sector transporte y almacenamiento 2007-2016.....	4
<b>Figura 2.</b> Representación gráfica de factores que inciden en el desempeño.....	21
<b>Figura 3.</b> Jerarquía de Necesidades de Maslow .....	26
<b>Figura 4.</b> Teoría de la Motivación- Higiene.....	29
<b>Figura 5.</b> Factores que afectan a las actitudes en el trabajo .....	30
<b>Figura 6.</b> Relación de la teoría de Maslow y de Herzberg .....	32
<b>Figura 7.</b> Modelo de proceso de síndrome de burnout.....	37
<b>Figura 8.</b> Género de los conductores.....	64
<b>Figura 9.</b> Edad de los conductores .....	66
<b>Figura 10.</b> Sueldo que perciben los conductores.....	67
<b>Figura 11.</b> Nivel de educación .....	68
<b>Figura 12.</b> Horas del día en el trabajo .....	69
<b>Figura 13.</b> Turno laboral .....	70
<b>Figura 14.</b> Tiempo de experiencia.....	71
<b>Figura 15.</b> Conteo de pasajeros .....	72
<b>Figura 16.</b> Manejan recaudación por caja común .....	73
<b>Figura 17.</b> Debido a mi trabajo me encuentro agotado .....	74
<b>Figura 18.</b> Al final de la jornada me siento agotado .....	75
<b>Figura 19.</b> Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.....	76
<b>Figura 20.</b> Puedo entender con facilidad lo que piensan los usuarios.....	77
<b>Figura 21.</b> Creo que trato a algunos usuarios como si fueran objetos.....	78
<b>Figura 22.</b> Trabajar con personas todos los días es una tensión para mí .....	80
<b>Figura 23.</b> Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan los demás.....	81
<b>Figura 24.</b> Me siento agotado por el trabajo.....	82
<b>Figura 25.</b> Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros..	83
<b>Figura 26.</b> Creo que me comporto de manera insensible con la gente desde que hago trabajo. ...	84

<b>Figura 27.</b> Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. ....	85
<b>Figura 28.</b> Me encuentro con mucha vitalidad.....	86
<b>Figura 29.</b> Me siento frustrado por mi trabajo .....	88
<b>Figura 30.</b> Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro .....	89
<b>Figura 31.</b> Trato de mantenerme al margen de los problemas personales de los demás.....	90
<b>Figura 32.</b> Trabajar con contacto directo con las personas produce bastante estrés .....	91
<b>Figura 33.</b> Tengo facilidad para crear un ambiente relajado para los usuarios.....	92
<b>Figura 34.</b> Me encuentro animado después de trabajar junto a mis usuarias. ....	93
<b>Figura 35.</b> He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo .....	95
<b>Figura 36.</b> En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades .....	96
<b>Figura 37.</b> Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo .....	97
<b>Figura 38.</b> Creo que los usuarios me culpan por alguno de sus problemas .....	98
<b>Figura 39.</b> Agotamiento emocional en conductores profesionales de transporte público.....	100
<b>Figura 40.</b> Despersonalización en conductores profesionales de transporte público.....	101
<b>Figura 41.</b> Realización personal en conductores profesionales de transporte público.....	103
<b>Figura 42.</b> Conoce misión y visión de su compañía/cooperativa de transporte .....	104
<b>Figura 43.</b> Sus funciones y responsabilidades están bien definidas .....	105
<b>Figura 44.</b> Recibe información de cómo desempeñar su trabajo .....	106
<b>Figura 45.</b> Le gusta el trabajo que desarrolla .....	107
<b>Figura 46.</b> El nombre de la compañía/cooperativa y su posición en el sector, ¿es gratificante para usted?.....	108
<b>Figura 47.</b> Las condiciones salariales para usted son buenas.....	109
<b>Figura 48.</b> Como califica la relación con sus pares.....	110
<b>Figura 49.</b> Como califica su relación con sus jefes .....	111
<b>Figura 50.</b> Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo.....	112
<b>Figura 51.</b> Se siente parte de un equipo de trabajo .....	113
<b>Figura 52.</b> La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente. ....	114
<b>Figura 53.</b> Conoce las tareas que desempeña otras áreas .....	115
<b>Figura 54.</b> Se siente partícipe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo .....	116
<b>Figura 55.</b> El trabajo en su área está bien organizado .....	117

<b>Figura 56.</b> Las condiciones en su área son seguras .....	119
<b>Figura 57.</b> Las cargas de trabajo están bien repartidas.....	120
<b>Figura 58.</b> Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos .....	121
<b>Figura 59.</b> Su experticia le permite desempeñarse de forma segura .....	122
<b>Figura 60.</b> Están claros y conoce los protocolos ante una emergencia en su entorno laboral ...	123
<b>Figura 61.</b> Ha recibido formación específica (cursos, seminarios, capacitaciones) por parte de la operadora de transporte. ....	124
<b>Figura 62.</b> La operadora de transporte le facilita los equipos y elementos necesarios para realizar su trabajo.....	125
<b>Figura 63.</b> La operadora de transporte brinda oportunidades para desarrollo profesional.....	126

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Actividad económica de transporte según el código CIU</i> .....	4
<b>Tabla 2</b> <i>Modelos según la Teoría Sociocognitiva del Yo</i> .....	16
<b>Tabla 3</b> <i>Modelos en base a la Teoría de intercambio social</i> .....	17
<b>Tabla 4</b> <i>Modelos referentes a la Teoría Organizacional</i> .....	18
<b>Tabla 5</b> <i>Principios del desarrollo vertical del puesto de trabajo</i> .....	31
<b>Tabla 6</b> <i>Características de la Teoría General de Sistemas</i> .....	36
<b>Tabla 7</b> <i>Codificación del instrumento Maslach Burnout Inventory</i> .....	53
<b>Tabla 8</b> <i>Codificación del instrumento de evaluación del desempeño</i> .....	54
<b>Tabla 9</b> <i>Clasificación de transporte público urbano tipo convencional</i> .....	56
<b>Tabla 10</b> <i>Matriz de objetivos, hipótesis, dimensiones, variables del Síndrome de Burnout</i> .....	58
<b>Tabla 11</b> <i>Matriz de objetivos, hipótesis, dimensiones, variables del Desempeño Laboral</i> .....	61
<b>Tabla 12</b> <i>Género de los conductores</i> .....	64
<b>Tabla 13</b> <i>Edad de los conductores</i> .....	65
<b>Tabla 14</b> <i>Sueldo que reciben los conductores</i> .....	66
<b>Tabla 15</b> <i>Nivel de educación</i> .....	67
<b>Tabla 16</b> <i>Horas del día en el trabajo</i> .....	68
<b>Tabla 17</b> <i>Turno laboral</i> .....	69
<b>Tabla 18</b> <i>Tiempo de experiencia</i> .....	70
<b>Tabla 19</b> <i>Conteo de pasajeros</i> .....	71
<b>Tabla 20</b> <i>Manejan recaudación por caja común</i> .....	72
<b>Tabla 21</b> <i>Debido a mi trabajo me encuentro agotado</i> .....	73
<b>Tabla 22</b> <i>Al final de la jornada me siento agotado</i> .....	75
<b>Tabla 23</b> <i>Me encuentro cansado cuando y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo</i> .....	76
<b>Tabla 24</b> <i>Puedo entender con facilidad lo que piensan los usuarios</i> .....	77
<b>Tabla 25</b> <i>Creo que trato a algunos usuarios como si fueran objetos</i> .....	78
<b>Tabla 26</b> <i>Trabajar con personas todos los días es una tensión para mí</i> .....	79



<b>Tabla 27</b> <i>Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan los demás</i> .....	80
<b>Tabla 28</b> <i>Me siento agotado por el trabajo</i> .....	81
<b>Tabla 29</b> <i>Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros</i> ....	82
<b>Tabla 30</b> <i>Creo que me comporto de manera insensible con la gente desde por el trabajo.</i> .....	84
<b>Tabla 31</b> <i>Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.</i> .....	85
<b>Tabla 32</b> <i>Me encuentro con mucha vitalidad</i> .....	86
<b>Tabla 33</b> <i>Me siento frustrado por mi trabajo.</i> .....	87
<b>Tabla 34</b> <i>Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro</i> .....	88
<b>Tabla 35</b> <i>Trato de mantenerme al margen de los problemas personales de los demás</i> .....	89
<b>Tabla 36</b> <i>Trabajar con contacto directo con las personas produce bastante estrés</i> .....	90
<b>Tabla 37</b> <i>Tengo facilidad para crear un ambiente relajado para los usuarios.</i> .....	91
<b>Tabla 38</b> <i>Me encuentro animado después de trabajar junto a mis usuarios</i> .....	93
<b>Tabla 39</b> <i>He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo</i> .....	94
<b>Tabla 40</b> <i>En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades</i> .....	95
<b>Tabla 41</b> <i>Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo</i> .....	96
<b>Tabla 42</b> <i>Creo que los usuarios me culpan por alguno de sus problemas</i> .....	98
<b>Tabla 43</b> <i>Puntuación de agotamiento emocional</i> .....	99
<b>Tabla 44</b> <i>Agotamiento emocional en conductores profesionales de transporte público</i> .....	99
<b>Tabla 45</b> <i>Puntuación de despersonalización</i> .....	100
<b>Tabla 46</b> <i>Despersonalización en conductores profesionales de transporte público</i> .....	101
<b>Tabla 47</b> <i>Realización personal</i> .....	102
<b>Tabla 48</b> <i>Realización personal en conductores profesionales de transporte público</i> .....	102
<b>Tabla 49</b> <i>Conoce misión y visión de su compañía/cooperativa de transporte</i> .....	103
<b>Tabla 50</b> <i>Sus funciones y responsabilidades están bien definidas</i> .....	104
<b>Tabla 51</b> <i>Recibe información de cómo desempeñar su trabajo</i> .....	106
<b>Tabla 52</b> <i>Le gusta el trabajo que desarrolla</i> .....	107
<b>Tabla 53</b> <i>El nombre de la compañía y su posición en el sector, ¿es gratificante para usted? ...</i>	108
<b>Tabla 54</b> <i>Las condiciones salariales para usted son buenas</i> .....	109
<b>Tabla 55</b> <i>Como califica la relación con sus pares</i> .....	110
<b>Tabla 56</b> <i>Como califica su relación con sus jefes</i> .....	111

<b>Tabla 57</b>	<i>Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo.....</i>	112
<b>Tabla 58</b>	<i>Se siente parte de un equipo de trabajo .....</i>	113
<b>Tabla 59</b>	<i>La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente .....</i>	114
<b>Tabla 60</b>	<i>Conoce las tareas que desempeña otras áreas .....</i>	115
<b>Tabla 61</b>	<i>Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo .....</i>	116
<b>Tabla 62</b>	<i>El trabajo en su área está bien organizado .....</i>	117
<b>Tabla 63</b>	<i>Las condiciones en su área son seguras .....</i>	118
<b>Tabla 64</b>	<i>Las cargas de trabajo están bien repartidas.....</i>	120
<b>Tabla 65</b>	<i>Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos.....</i>	121
<b>Tabla 66</b>	<i>Su experticia le permite desempeñarse de forma segura.....</i>	122
<b>Tabla 67</b>	<i>Están claros y conoce los protocolos ante una emergencia en su entorno laboral....</i>	123
<b>Tabla 68</b>	<i>Ha recibido formación específica por parte de la operadora de transporte .....</i>	124
<b>Tabla 69</b>	<i>La operadora le facilita los equipos y elementos para realizar su trabajo .....</i>	125
<b>Tabla 70</b>	<i>La operadora de transporte brinda oportunidades para su desarrollo profesional....</i>	126
<b>Tabla 71</b>	<i>Horas del día en el trabajo y me siento agotado por el trabajo .....</i>	127
<b>Tabla 72</b>	<i>Correlación entre me siento frustrado y le gusta el trabajo que desarrolla.....</i>	128
<b>Tabla 73</b>	<i>En el trabajo siento que he llegado.....</i>	128
<b>Tabla 74</b>	<i>En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.....</i>	129
<b>Tabla 75</b>	<i>Correlación entre D. Agotamiento emocional con V. Desempeño laboral .....</i>	131
<b>Tabla 76</b>	<i>Correlación de Pearson entre D. Despersonalización y Desempeño laboral .....</i>	131
<b>Tabla 77</b>	<i>Correlación de Pearson entre D. Realización personal y V. Desempeño laboral.....</i>	132
<b>Tabla 78</b>	<i>Correlación entre la variable del Síndrome de burnout y Desempeño laboral.....</i>	133
<b>Tabla 79</b>	<i>Estrategias de prevención .....</i>	136

## **RESUMEN**

Los conductores profesionales cumplen un rol de gran importancia social en ellos recae la responsabilidad del desplazamiento de miles de usuarios al día favoreciendo el desarrollo comercial, fortaleciendo las actividades económicas, alcanzando la equidad social y territorial. Sin embargo, al estar expuestos a varios estresores laborales como el contacto directo con los usuarios, largas jornadas de trabajo, tráfico, contaminación ambiental y auditiva, condiciones de seguridad deficientes, irrespeto a las señales de tránsito provoca que se desencadene problemas psicosociales, emocionales y conductuales desarrollando el síndrome de burnout. La presente investigación tiene como objetivo analizar la relación del síndrome de burnout en el desempeño laboral tomando como muestra 313 conductores profesionales de transporte público convencional del DMQ, aplicando una metodología con enfoque cuantitativo de corte transversal y utilizando instrumentos como el Maslach Burnout Inventory (MBI) para medir las variables del síndrome burnout y el Coexphal para el desempeño laboral, posteriormente con la herramienta estadística “SPSS” y en su aplicación se ha obtenido como resultados que existe una correlación significativamente negativa inversa de  $-0,671$  concluyendo que mientras los niveles del síndrome de burnout incrementan el desempeño laboral disminuye. Se propone estrategias de tipo individual y organizacional (operadoras de transporte) para disminuir los niveles del síndrome.

### **PALABRAS CLAVE:**

- **SINDROME BURNOUT**
- **DESEMPEÑO LABORAL**
- **CONDUCTOR PROFESIONAL**

## **ABSTRACT**

Professional drivers play a role of great social importance in them lies the responsibility of moving thousands of users a day favoring commercial development, strengthening economic activities, achieving social and territorial equity. However, being exposed to various work stressors such as direct contact with users, long work hours, traffic, environmental and auditory contamination, poor safety conditions, disrespect for traffic signals causes psychosocial, emotional and emotional problems to be triggered. Behavioral developing burnout syndrome. The purpose of this research is to analyze the relationship of burnout syndrome in work performance, taking as a sample 313 professional drivers of conventional public transport of the DMQ, applying a methodology with a quantitative cross-sectional approach and using instruments such as the Maslach Burnout Inventory (MBI) To measure the variables of the burnout syndrome and Coexphal for work performance, later with the statistical tool “SPSS” and in its application it has been obtained as results that there is a significantly negative inverse correlation of -0.671 concluding that while the levels of the syndrome of Burnout increase work performance decreases. Individual and organizational strategies (transport operators) are proposed to reduce the levels of the syndrome.

### **KEYWORDS:**

- **BURNOUT SYNDROME**
- **JOB PERFORMANCE**
- **PROFESSIONAL DRIVER**

## INTRODUCCIÓN

### **Tema de Investigación**

El síndrome de burnout en el desempeño laboral de los conductores profesionales de transporte público convencional del Distrito Metropolitano de Quito en el año 2019.

### **Planteamiento del problema**

De acuerdo con la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial establece que el transporte público permite la movilización de un lugar a otro en el territorio ecuatoriano aportando al desarrollo socio-económico del país, por lo cual requiere organizar, planificar, regular, modernizar y controlar a través de la determinación de normas, reformas, disposiciones, con el objeto de fomentar la equidad y solidaridad social, mejorando la calidad y el derecho a la movilidad de todos aquellos que forman parte de la sociedad ecuatoriana.

Los conductores profesionales permiten dinamizar la economía de un país, su responsabilidad es grande, diariamente deben desplazar a miles de personas a varios destinos; sin embargo, según la ciudadanía y dentro del Plan Metropolitano de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PMDOT) del cantón Quito una de las debilidades que tienen la ciudad es el sector de transporte público referente a la no integralidad con relación al territorio, baja calidad del servicio que brinda, falta de infraestructura, insuficiente cobertura en ciertos sectores y largas jornadas dedicadas a viajar que implica el uso de este medio (PMDOT, 2015).

La Agencia Metropolitana de Tránsito (AMT) a través de las estadísticas desde el año 2015 al final del periodo del 2017; evidencia que existe falencias en el sector de transporte en la ciudad de

Quito, llegando a reportarse más de 2585 denuncias de usuarios sobre el maltrato o mal servicio, cotidianamente existen reclamos por parte de los pasajeros por el comportamiento y trato de los conductores; agresiones verbales e incluso físicas, correteos con otras unidades para cumplir con el tiempo establecido o por recoger mayor cantidad de pasajeros en una ruta que es compartida con diferentes operadoras, reparto inequitativo de los ingresos, horarios extensos y rotativos que deben cumplir, a esto se suma los problemas personales, familiares y sociales que deba afrontar el profesional del volante.

Los desencadenantes estresores en el ámbito laboral de los conductores de autobús afectan a la capacidad de atender satisfactoriamente a los usuarios de transporte público, las extensas jornadas de trabajo; problemas familiares; presión en el tiempo otorgado por las compañías de transporte para el cumplimiento de la ruta; la contaminación ambiental y auditiva; congestión vehicular; entre otros (Salazar & Pereda de los Santos, 2010). La problemática de este sector no ha sido tratada de la mejor manera por las autoridades competentes, desconocen el entorno en cual se desarrollan las actividades lo que impide la identificación de factores que provocan esta conducta y la incidencia en su rendimiento profesional.

### **Importancia del problema**

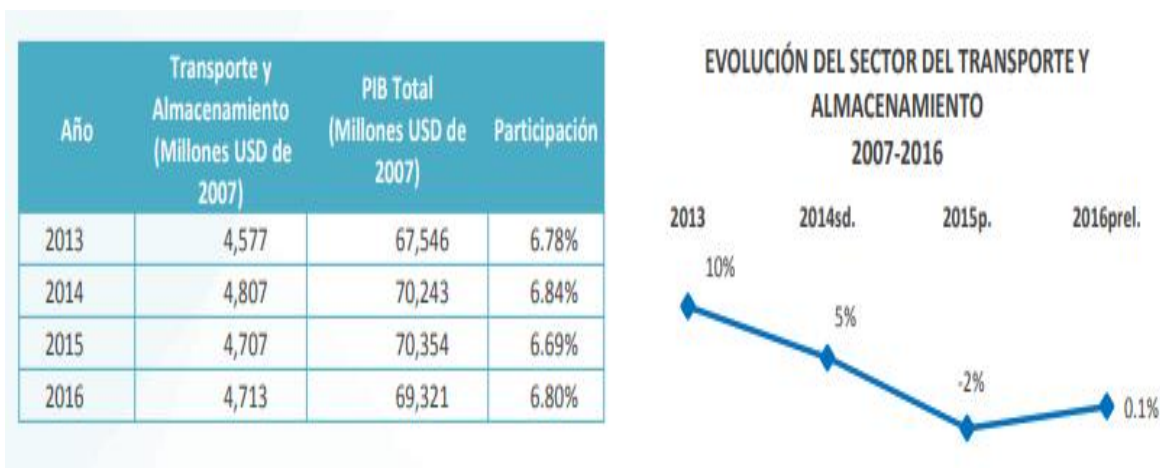
Para que una sociedad tenga un desarrollo económico necesita de la contribución de los trabajadores, los mismos representan la mitad de la población mundial por tal razón radica la importancia que su personal se encuentre en un buen estado de salud estableciendo medidas que permitan minimizar el riesgo al que están expuestos en su lugar de trabajo. Según investigaciones realizadas por Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2013 considera que los

trabajadores no tienen guías ni procedimientos a seguir, que le permita conservar una buena salud ocupacional.

Por consecuente los trabajadores se encuentran inmersos a varios riesgos entre los cuales se tienen cuando se exponen al ruido, sustancias tóxicas e inclusive desarrollar problemas psicosociales relacionados a la tarea que se encuentran a cargo como dolores, musculares, entre otros. Algunos de los mismos terminan con incapacidades temporales o permanentes, enfermedades y a otros inclusive la muerte (Uribe, López, Galicia, & García, 2014). Según Guil & Mestre (2012), estos pueden afectar la actividad laboral de los trabajadores, así como su calidad de vida teniendo como resultado una afectación en su salud desarrollando el síndrome de burnout.

El crecimiento económico y social de un país o región se debe en su gran mayoría al sector del transporte que permite generar competitividad y oportunidad de desarrollo. Según la proyección en la población mundial realizada por las Naciones Unidas, se estima que para el año 2030 habrá más de 8.500 millones de personas, por ende, los gobiernos de turno deben trabajar para que el transporte público sea sostenible y cumpla los objetivos de satisfacer las necesidades de traslado de personas de un lugar a otro a para que cumplan con sus distintas actividades.

El transporte público se considera un servicio estratégico, al igual que la infraestructura y equipamiento auxiliar que se utilizan en la prestación del mismo. Las rutas y frecuencias a nivel nacional son de propiedad exclusiva del Estado, las cuales podrán ser comercialmente explotadas mediante contratos de operación siendo así que el sector de transporte y almacenamientos ha generado \$4.713 millones en el año 2016 que en el PIB representa 6,8% con un crecimiento respecto al año 2015 de un 0,12% (INEC, 2016).



**Figura 1.** Evolución del sector transporte y almacenamiento 2007-2016

Fuente: Banco Central del Ecuador (2016)

De acuerdo a la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CIIU), ubica al transporte convencional en el sector transporte y almacenamiento (H), mismo que contiene una subclasificación H492 denominado como otras actividades de transporte por vía terrestre, se encuentra de manera más específica en el siguiente cuadro.

**Tabla 1**

*Actividad económica de transporte según el código CIIU*

Sección	División	Grupo	Clase	Subclase	Código	Descripción
H						Transporte y almacenamiento
	49					Transporte por vía terrestre y por tuberías
		492				Otras actividades de transporte por vía terrestre.
			4921	4921.0		Transporte urbano y suburbano de pasajeros por vía terrestre.

**CONTINÚA** →



---

4921.01	Transporte terrestre de pasajeros por sistemas de transporte urbano que pueden abarcar líneas de autobús, tranvía, trolebús, metro, ferrocarril elevado, líneas de transporte entre la ciudad y el aeropuerto o la estación etcétera. El transporte se realiza por rutas establecidas siguiendo normalmente un horario fijo, y el embarque y desembarque de pasajeros en paradas establecidas. Incluye la explotación de funiculares, teleféricos, etcétera, que formen parte del sistema de transporte urbano.
4921.02	Transporte terrestre de pasajeros por sistemas de transporte suburbano, que pueden abarcar líneas de autobús provincial, parroquial etcétera. El transporte se realiza por rutas establecidas siguiendo normalmente un horario fijo, y el embarque y desembarque de pasajeros en paradas establecidas. Incluye la explotación de funiculares, teleféricos, etcétera, que formen parte del sistema de transporte suburbano

---

Fuente: (INEC, 2016)

Según la Secretaría de Movilidad (2017) en el Distrito Metropolitano de Quito se transporta diariamente alrededor de 3`260.000 pasajeros que circulan en 3.213 buses en toda la ciudad. De la misma manera determina que es importante optimizar el espacio físico vial de la ciudad priorizando al transporte de acuerdo a sus costos y vulnerabilidad en la movilidad por tal razón los usuarios de transporte público se encuentran en tercer lugar después de peatones y ciclistas respectivamente,

esta decisión se da por la cantidad de usuarios que viajan al mismo tiempo ocupando un menor espacio vial respecto a unidades vehiculares particulares.

En el Distrito Metropolitano de Quito habitan alrededor de 2 millones de personas que realizan 5,6 millones de viajes al día, siendo así que el 77% de los viajes se encuentran a cargo del transporte público, con el crecimiento del 10% anual del parque automotor se estima que 35% de las vías presentarían una saturación durante las horas de más afluencia, originando congestión vehicular (BID, 2017), por lo que es necesario que el uso de los recursos sea eficiente para lograr aumentar el nivel de servicios de transporte público, generando comodidad y seguridad.

En el artículo 264 de la Constitución de la República del Ecuador, determina que una de las competencias de los gobiernos municipales es “planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal” (Asamblea nacional del Ecuador, 2008, pág. 86). Así como el art. 394 fija que el Estado garantizará la libertad de transporte dentro del territorio nacional, sin privilegios dados. “La promoción del transporte público masivo y la adopción de una política de tarifas diferenciadas de transporte serán prioritarias” (Asamblea nacional del Ecuador, 2008, pág. 119).

Según el plan Nacional de Desarrollo del 2017-2021 en el primer objetivo referente a “derechos para todos durante toda la vida”, permite garantizar una vida digna con igual de oportunidades para todas las personas, además considera que el servicio de transporte debe ser accesible y asequible que garanticen la seguridad de los usuarios con base a parámetros de calidad, regulaciones y apertura de accesos viales; por tanto, se debe impulsar los sistemas de transporte público masivo (SENPLADES, 2017).

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo general**

Analizar la relación del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los conductores profesionales de transporte público convencional del DMQ, mediante la aplicación de cuestionarios validados para proponer estrategias que mejoren la condición laboral.

### **Objetivos específicos**

- (1) Determinar la situación sociodemográfica actual de los conductores profesionales de transporte público convencional del DMQ.
- (2) Identificar los niveles del síndrome burnout y las dimensiones del desempeño laboral en los conductores profesionales de transporte público convencional del DMQ.
- (3) Determinar la correlación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral
- (4) Proponer estrategias para mitigar la afectación del síndrome burnout y potencializar el rendimiento laboral

### **Hipótesis**

- (1) El síndrome de burnout incide en el desempeño laboral de los conductores profesionales de transporte público convencional del DMQ.
- (2) El síndrome de burnout no incide en el desempeño laboral de los conductores profesionales de transporte público convencional del DMQ.

## **Justificación**

A diario los conductores profesionales de transporte público en el DMQ desplazan alrededor de 1'100.000 de usuarios de acuerdo a la información proporcionada por el Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros (2017), lo cual le lleva a una exposición constante de estresores laborales debido al contacto directo con los usuarios que exhiben actitudes buenas o malas, provocando agotamiento en los conductores, todo ello unido a la falta de cultura y educación vial en la ciudadanía, hace que se sientan incapaces de poder atender de una manera correcta a los pasajeros. Se suma también los tiempos impuestos que deben cumplir, mismos que no responden a un estudio de tiempos y movimientos, horarios rotativos, el tráfico, el ruido, inseguridad, delincuencia y los problemas personales que tienen cada uno de los profesionales del volante (Salazar & Pereda, 2010).

El síndrome Burnout o también conocido como el síndrome de estar quemado se origina cuando no existe un equilibrio en la calidad de vida laboral, estado de salud física y mental lo cual causa el estrés laboral crónico; es decir, una etapa avanzada del estrés profesional que se presenta en personas cuyo trabajo exige el contacto constante con clientes del cual es común se produzca cansancio emocional, despersonalización y la falta de realización personal que incide negativamente en la baja productividad.

Es importante que las organizaciones conozcan acerca del síndrome burnout y cómo repercute en la eficacia del desempeño del profesional, en el desarrollo de habilidades, insatisfacción con los resultados laborales, agotamiento físico y emocional, desarrollo de actitudes y conductas negativas, deterioro de las relaciones interpersonales, afectando la calidad del servicio a los usuarios.

La presente investigación muestra el análisis sobre la problemática referente al síndrome de burnout en el desempeño laboral de los conductores profesionales, dando a conocer las variables que impactan en el personal y que originan ciertos comportamientos relacionados con las dimensiones de: agotamiento emocional; despersonalización y realización personal que afectan en el desempeño laboral para establecer estrategias preventivas o correctivas pertinentes que permitan mejorar las condiciones personales, laborales y sociales de los responsables del transporte público.

### **Marco contextual o situacional**

#### **Contexto y lugar donde se desarrollará el estudio**

La investigación se desarrollará la provincia de Pichincha en el Distrito Metropolitano de Quito.

#### **Delimitación Temporal**

La presente investigación se basa en información recolectada en el año 2019 a todos los conductores profesionales de transporte público convencional del Distrito Metropolitano de Quito.

## **CAPITULO I**

### **Marco Teórico**

En el presente capítulo se presenta la información referente al objeto de estudio en donde se dará a conocer las teorías y variables que sustentan el presente proyecto de investigación que están dados por los diferentes autores, considerando la relación que existe entre las variables que producen el síndrome de burnout y el impacto en el desempeño laboral de los conductores profesionales de transporte público; además, se describe el marco referencial que ha sido obtenido de investigaciones recientes que sirven como base para determinar el estado del arte y de la misma manera se conceptualiza diferentes términos que son propios del trabajo de investigación.

#### **1.1 Enfoque teórico del síndrome de burnout**

De acuerdo con la información que ha proporcionado la Organización Mundial de la Salud (2019), menciona el diseño de una Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE) en el cual refleja las necesidades actuales de las nuevas generaciones que va acorde a su entorno social y clínico, por tanto el síndrome de burnout es descrito como un el exceso de trabajo ocasionada por el agotamiento físico y mental debido al estrés crónico, por tanto establecen las siguientes dimensiones:

- (1) Sentimiento de falta de energía o agotamiento
- (2) Aumento de la distancia mental con respecto al trabajo, o sentimientos negativos o cínicos con respecto al trabajo
- (3) Eficacia profesional reducida.

Con base en la observación de Freudemberger (1974) en el ámbito laboral del sector salud en el que se desarrollaba estableció que ciertos trabajadores que tenían una relación directa con los usuarios tendían a desarrollar un desgaste profesional. Posteriormente la doctora Maslach (1982), precursora de aportes investigativos de importancia, establece que el síndrome se origina en el estrés laboral crónico donde la causa principal se da por el contacto constante de clientes, provocando de esa manera ciertas características en la persona que lo padece como se demuestra con los siguientes puntos:

- (1) Cansancio Emocional. Aumento de sentimientos de agotamiento emocional al realizar el trabajo, el trabajador siente que no puede cumplir con el objetivo asignado.
- (2) Despersonalización. Rechaza a los usuarios del servicio, y los echa la culpa por la situación que atraviesa.
- (3) Falta de realización personal. Pérdida de interés, baja autoestima, irritabilidad, descontento, reducida satisfacción por logros personales

En la década de 1980 la investigación sobre el síndrome burnout se desplazó a una más sistemática, tuvo un enfoque más cuantitativo en donde se utilizó cuestionarios y metodologías con base a encuestas. Maslach (1982), aplicó en sus estudios a trabajadores insertos en el ámbito laboral asistencial que realizan su trabajo en contacto directo con personas dentro de una organización, así pues, se desdobra en tres dimensiones en el desarrollo del síndrome como son: cansancio emocional (CE); despersonalización (DP) y realización personal (RP) (Maslach C. , 1982).

Aunque en las primeras investigaciones de Freudemberger (1974) y Maslach (1976) el síndrome de burnout lo consideraban aquellos grupos de personas que trabajan relacionados al ámbito

asistencial, hoy se considera que el síndrome burnout puede presentarse en personas que laboran en diferentes profesiones como; policías, docentes, estudiantes, vendedores, conductores. Es decir en aquellas profesiones cuyo objetivo de trabajo son con actividades de relación con otras personas en cualquier tipo de actividad (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró, & Grau, 2000).

Uno de los principales antecedentes para que se desarrolle el síndrome de burnout es la sobrecarga de trabajo acompañado de otros factores como confusión en el rol, las recompensas que no van acorde con la labor que presta el trabajador; falta de armonía entre otros factores. Investigaciones realizadas por Rodríguez, Blanco, Issa, Romero, & Gayosso (2005) identifican que existe una alta correlación entre las variables del burnout y calidad de vida en el trabajo.

De lo anterior mencionado Maslach (1982) plantea posibles síntomas que tienen relación con el burnout siendo físicos (dolores musculares y de cabeza, insomnio); conductuales (ausentismo laboral, comportamientos violentos); cognitivos (los valores se pierden); emocionales (la persona es irritable, entra en depresión); sociales (se encuentra aislada, tiene problemas interpersonales y familiares), estos síntomas no solo afectarán al individuo pues también tiene repercusión sobre la organización deteriorando la calidad asistencial, ausentismo laboral, tendencias de abandono de la organización, aumento de conflictos interpersonales, entre otros problemas (Gil-Monte & Peiró, 1997).

Según lo manifiesta Caputo (1991) que existen 10 causales que se relacionan con el desarrollo del síndrome de burnout entre ellas tenemos: carencia de autonomía en la parte laboral, la relación con las personas, conflicto del rol, la confusión de las funciones, reducción de oportunidades de crecimiento, inadecuada retroalimentación, control de las labores inadecuadas, situaciones



insatisfactorias, sobrecarga laboral y demás factores que terminan con estresar al trabajador como el ambiente físico laboral.

Según Lázaro (2004), agrega que el desarrollo del síndrome de burnout comprende cuatro etapas que son: 1) relación al encantamiento del trabajador, en donde las expectativas no son completamente realistas, depende del involucramiento con las tareas asignadas en la organización; 2) estancamiento, se da cuando el trabajador sabe de las consecuencias personales de la responsabilidad de su labor; 3) es la situación frustrante por parte del trabajador, es el momento donde se desarrolla el síndrome el propio trabajador cuestiona su desempeño en el lugar de trabajo es decir llega a un estado de apatía.

El trabajo es necesario en la vida de las personas; sin embargo, se puede generar un estrés crónico que termine desarrollando el síndrome de burnout debido al entorno y condiciones laborales inadecuadas (Genoud, Broveglio, & Picasso, 2012). En efecto de acuerdo con Sánchez, y otros (2001) establece que este síndrome se puede desarrollar de mayor manera en profesionales que tienen relación directa con usuarios.

De lo anterior se puede señalar que el trabajador no se siente satisfecho con sus necesidades y expectativas laborales. La sobrecarga cuantitativa laboral tiene incidencia directa con la insatisfacción laboral, baja autoestima y tensión; mientras que la sobrecarga cualitativa está relacionada con la depresión, irritabilidad laboral y problemas psicosomáticos (OIT-OMS, 1984), Según Jin-Anh & Robert (2008) mencionan la baja productividad.

Para la OMS (2019) el síndrome de burnout es un trastorno mental, específicamente se origina en el ámbito laboral, en consecuencia de la carga excesiva de trabajo, desproporción de las

responsabilidades ocasionando soledad y constante impotencia al no poder cambiar la situación en la que se encuentra el individuo, afectando también a su salud gravemente, sentimientos negativos con respecto al trabajo, descenso del rendimiento profesional y cansancio extremo pero es una enfermedad que se puede diagnosticar y también tratar.

### **1.1.1 Teoría Sociocognitiva del Yo**

La teoría sociocognitiva tuvo las últimas modificaciones desarrolladas por el canadiense Albert Bandura en el año 1991, en un inicio se refería a este como aprendizaje social pero la marcada influencia del conductismo y las ideas de cognitivismos en el cual se menciona que las personas aprendemos observando a los demás, el aprendizaje no debe producir un cambio inmediato en la conducta o el comportamiento, se puede aprender pero no se refleja, las consecuencias de nuestra conducta influyen en el aprendizaje, la cognición desempeña un papel fundamental en el aprendizaje (Chaves Barboza & Rodríguez Miranda, 2017).

Cumple un papel primordial en la precisión del problema, considerando que las cogniciones influyen en cómo los sujetos perciben y hacen su trabajo, a su vez estos conocimientos son modificados por las acciones y por la acumulación de los efectos observables en los otros; así mismo, el grado de seguridad del sujeto en sus propias capacidades predecirá el empeño que ponga para la consecución de los objetivos o la dificultad en conseguirlos; además, estipulará las reacciones emocionales como el estrés o la depresión que acompañan la acción de cada sujeto (Gil-Monte & Peiró, 1999).

Por su parte Harrinson (1983), concentra sus esfuerzos en referirse a la autoeficacia como componente importante del síndrome de burnout argumentando que la percepción de competencia

y eficacia son predictores para el desarrollo del síndrome de burnout. Asume que las personas cuyo trabajo se focaliza en prestar servicios, inicialmente están altamente motivadas para ofrecer ayuda a los demás y se pueden encontrar con una serie de obstáculos, como sobrecarga laboral, conflictos interpersonales, falta de recursos y disfunción de rol; los cuales disminuyen su autoeficacia y pudieran convertirse en factor de riesgo para el desarrollo del síndrome.

Según Homans (1974), Thibaut y Kelley (1959) y Blau (1964) es una teoría cuyo objetivo es estudiar los fenómenos grupales de la interacción, status grupal, poder y similares que van a depender de la relación entre dos personas que se produce cuando esperan obtener recompensas de ella, se mantiene si sus esperanzas se confirman cuyo número de actividades a intercambiar es limitado pudiendo ser este intercambio tanto primitivos como elaborados obedeciendo a una simpatía y aprobación social recíproca siendo un costo beneficio que se establece en las relaciones interpersonales.

Según Albert Bandura las variables que se basan en el desarrollo del síndrome de burnout son de tipo personal (yo interno) como son la: autoconfianza; autoconcepto; autoeficiencia. La persona depende de las capacidades de confiar en sí mismo para alcanzar objetos o metas propuestas, el grado de seguridad en su capacidad determina el empeño en las funciones que realiza. Los modelos que abarca la teoría se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 2.***Modelos según la Teoría Sociocognitiva del Yo*

<b>Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Característica</b>	<b>Variable relevante</b>
Modelo de Competencia Social de Harrison	1993	La persona se encuentra motivada para trabajar siendo el entorno laboral un aspecto importante en el cumplimiento de objetivos. Mayor motivación es igual a mayor eficiencia.	Autoeficiencia recibida
Modelo de Cherniss	1993	La realización de actividades para alcanzar las metas depende de factores como: competitividad, autonomía, control, apoyo organizacional, retroalimentación de resultados	Autoeficiencia recibida
Modelo de Pines	1993	El empleado logra darle sentido a su trabajo; siente que su trabajo es importante para el mismo y para la organización; el fracaso produce desilusión consigo mismo.	Autoeficiencia recibida
Modelo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper	1993	Destaca 4 factores: (1) Discrepancias entre demandas (tarea) y recursos (sujeto) influyendo en el grado de autoconciencia del empleado. (2) Factor de autoconciencia que depende del nivel de estrés percibido. (3) Expectativas de éxito personal. (4) Sentimientos de autoconfianza	Autoconfianza

Fuente: (Gil-Monte & Peiró, 1999)

### 1.1.2 Teoría del Intercambio Social

La teoría explica cómo se produce la interacción social y los factores que inciden en las relaciones interpersonales que están en dependencia para mantenerse o romperse en un análisis de costo-beneficio siendo de esta manera que los valoremos más o menos, por tanto se va a basar en dos principios que serán el sustento de este tipo de comportamiento (Sanfeliciano, 2018).

- (1) Individualismo: toda la conducta siempre va dirigida hacia el individuo aun cuando los actos son sociales dirigidas a cumplir una meta individual
- (2) Hedonismo: El ser humano tiene como finalidad causar satisfacción y placer por tanto las acciones que realicemos estarán enfocada en la consecución del placer.

Se basan en modelos de la teoría de la equidad desarrollados por Buunk y Schaufeli; la teoría de los recursos desarrollada por Hobfoll y Fredy en donde la razón del desarrollo del síndrome de burnout se da por la apreciación del trabajador (asistencia social) en estos aspectos cuando se da en medio de las relaciones de intercambio (gratitud, aprecio, reconocimiento) con el destinatario de su trabajo (compañeros, supervisores, la organización) en donde las expectativas que tiene el trabajador juega un papel protagónico.

**Tabla 3.**

*Modelos en base a la Teoría de intercambio social*

Autor	Año	Característica	Variable relevante
Modelo de comparación social de Bunk y Schaufeli	1993	Se da en medio del intercambio social con pacientes se dan tres factores que son: (1) La incertidumbre del individuo a cómo proceder. (2) Percepción de equidad, el empleado da lo que reciben en el proceso del desarrollo de su labor. (3) Falta de control, se da un efecto en el cansancio emocional. Referente a la comparación social el individuo tiende alejarse de sus compañeros en situaciones de estrés.	Intercambio Social Comparación Social
Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Fredy	1993	El trabajador siente amenazado aquel aspecto que le motiva en su lugar de trabajo ocasionando estrés y genera inseguridad, improductividad.	Conservación de Recursos

Fuente: (Gil-Monte & Peiró, 1999)

### 1.1.3 Teoría Organizacional

Se basa en los factores sociales que influyen en la conducta y salud de los trabajadores, además las actividades que generan estrés en la organización como disfunciones del rol, la cultura y clima organizacional, entre otras. Las organizaciones son un ente social en el cual las personas que colaboran con las tareas ya sean trabajadores o empleados convergen en un lugar en donde por medio de su labor tienen un equilibrio existencial en su vida, pues la organización es un lugar donde comparten valores, creencias y costumbres, facilitando la construcción de una identidad propia (Guillen & Aduana, 2008).

Entre varias de las funciones que desempeña la estructura organizacional se puede mencionar que ayuda a generar resultados y alcanzar objetivos de la organización, regula y minimiza las diferencias que tiene el trabajador con la organización para que se adapten a las exigencias de su entorno laboral y establece posiciones de toma de decisiones fijando un punto en el cual se ejerce el poder.

Según Shafritz (1997), menciona que la organización debe estar bajo la dirección de un líder con la capacidad de dirigir las actividades empresariales como la coordinación de los diferentes departamentos en la organización y división equitativa del trabajo, siguiendo una planificación que le permitan cumplir con los objetivos propuestos por la organización. (Morejón, 2016). Los factores que influyen en la organización como las tareas que se asignan a cada uno de sus colaboradores, la cultura y el clima organizacional, el apoyo percibido, el tipo de estructura (Riascos & Arias, 2016)

**Tabla 4.**  
*Modelos referentes a la Teoría Organizacional*

<b>Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Característica</b>	<b>Variable relevante</b>
Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter	1983	En base al estudio del burnout por la doctora Maslach, define en sus estudios que la variable despersonalización es la etapa inicial seguida por realización personal y agotamiento emocional para en el desarrollo del síndrome.	Despersonalización
Modelo de Cox, Kuk y Leiter	1993	Es resultado del estrés laboral y considera que el síndrome se da por la inadecuada estrategia de afrontamiento no resulta eficaz para enfrentar al desarrollo del síndrome	Agotamiento emocional
Modelo de Winnubst	1993	Los antecedentes del síndrome se desarrollan cuando el individuo percibe los factores dependiendo el escenario como la cultura, estructura, y clima organizacional.	Organización

Fuente: (Gil-Monte & Peiró, 1999)

Los factores que tienen influencia en la organización y en los que conforman parte de ella son las tareas que se asignan a cada uno de sus colaboradores, la cultura y el clima organizacional, el apoyo percibido, el tipo de estructura, las acciones que realizan para la soluciones de situaciones de amenaza, mostrando énfasis en el las relaciones que existe entre empleados destacando que la organización existe cuando sus trabajadores interactúan para alcanzar metas desempeñando

actividades previamente estructuradas , apoyándose de la fortaleza de la misma con apoyo de la coordinación individual y grupal, explotando habilidades y aptitudes, desarrollando un proceso de reciprocidad (Riascos & Arias, 2016).

Sin embargo las tendencias y modelos organizacionales actuales apuntan hacia el trabajo colaborativo, enfocándose en los colaboradores y las herramientas tecnológicas que se desenvuelven en un ambiente constantemente cambiante y está a prueba la capacidad de adaptación , colaboración e innovación la misma que en consecuencia busca que en la organización exista a buena convivencia entre varias generaciones, con diversos géneros y culturas, la toma correcta de decisiones en tiempo real y la contribución entre todos para alcanzar un propósito compartido, procurando el bienestar físico, económico de sus trabajadores, por tanto cada organización debe seleccionar a su personal con ciertas características como lo es la creatividad, que tengan la facilidad de integración y que puedan aportar valor cultural a la empresa (Consulting, 2018).

La satisfacción de los colaboradores da como producto un mejor trabajo y genera más ganancias a la compañía lo que se logra a través de mejores condiciones salariales, flexibilidad y un entorno laboral amplio y cómodo generando propuestas de valor que sean atractivas para el consumidor atrayendo la mayor cantidad de los mismos procurando que los procesos sean óptimos y productivos.

## **1.2 Enfoque teórico relacionado al desempeño laboral**

Según Chiavenato (2000), menciona que el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en búsqueda de alcanzar los objetivos que desea realizar, respaldándose de una estrategia individual para lograr dichos objetivos, también de características propias conformadas por las

habilidades, capacidades y cualidades que van de acuerdo a las circunstancias en las que se desarrolla el empleado adaptándose a su ambiente laboral, ajustándose a las necesidades globales que cada vez son más crecientes, respondiendo a amenazas y oportunidades de la economía, dando paso a las nuevas tecnologías que apoyan a generar más conocimiento y que sean más competitivos (Quintero, Africano, & Faría, 2008).

El desempeño que cada uno de los empleados muestre en la organización será crucial para que esta pueda alcanzar el cumplimiento de sus objetivos, efectividad y llegar al éxito de la organización a través de funciones, acciones y comportamientos que tienen los empleados frente a las tareas asignadas. Según Palaci (2005) menciona que el desempeño de un trabajador aporta a la eficiencia organizacional con acciones que van acorde a las circunstancias en las que se encuentre expuesto en un determinado periodo de tiempo a lo cual Robbins (2004), integra a la fijación de metas como un punto de activación que ayuda a enfocar esfuerzos del empleado sobre metas difíciles.

Según la investigación de Alonso, Marín, Serpa y Velasco (2008), mencionan que el desempeño laboral está condicionado por aspectos personales que está reflejado por el carácter interno de cada individuo como la personalidad, motivación, condiciones propias de la personas, demográficas entre otros además el desempeño laboral también se ve afectado por las condiciones de contexto en la cual se describe las condiciones de trabajo, la cultura organizacional, el estilo de dirección del jefe, el plan de trabajo de propios de cada organización y al poner juntas estas condiciones se logra la calidad general en el trabajo, la capacidad para resolver problemas propios del cargo, para planear y organizar, el nivel general de cumplimiento y la utilización adecuada de recursos.





**Figura 2.** Representación gráfica de factores que inciden en el desempeño  
Fuente: (Santo Flores, 2017)

El desempeño laboral es una variable multicausal en la que intervienen factores personales y de contexto que, al entrar en interacción con la tarea, generan un resultado o desempeño, Alonso, Marín, Serpa y Velasco (2008), describen cada condición, argumentando que las condiciones personales reflejan aspectos de carácter interno como los que se mencionan en la figura 2 (personalidad, motivación, condiciones propias de la persona, demográficas entre otros); las condiciones de contexto, que los autores describen como las condiciones de trabajo, la cultura organizacional, el estilo de dirección del jefe, el plan de trabajo y finalmente estas condiciones impactan en el desempeño que está caracterizado como la calidad general del trabajo, la capacidad para resolver problemas propios del cargo, para planear y organizar, el nivel general de cumplimiento y la utilización adecuada de recursos.

Los elementos que inciden en el desempeño laboral son varios, Palaci (2005), señala que está relacionado con la retribución monetaria y no monetaria, satisfacción en relación con la tarea asignada, habilidades, aptitudes y competencia para realizar tareas asignadas, capacitación y desarrollo constante de los empleados, factores motivacionales y conductuales del individuo, clima y cultura organizacional; por otro lado Davis (2001), recalca que el buen desempeño se debe al ambiente laboral, salario, relaciones con los superiores y sus compañeros de trabajo, horarios de trabajo, pago a tiempo de salarios, incentivos y motivación (Palmar & Valero, 2014).

A continuación, se describirá los factores más relevantes que influyen en el desempeño laboral:

- (1) Relaciones Interpersonales, es la manera en cómo los individuos de una organización se relacionan con sus compañeros de trabajo, y el mismo actuara con esmero y satisfacción si el grupo con el que trabaja se muestra colaborador, responsable, respetuoso y armónico.
- (2) Salario, se relaciona con la remuneración que percibe el trabajador por su labor y desempeño en la organización creando un valor por su labor satisfaciendo una necesidad individual y colectiva.
- (3) Incentivos y motivación, es una manera de estimulación para el personal que esta retribuido de acuerdo a su esfuerzo constante en la empresa y lo lleva a trabajar de manera más eficiente, eficaz y efectiva, ayudando a mejorar la productividad empresarial.
- (4) Jornada laboral, son todas las horas trabajadas y las actividades que debe realizar el empleado en la empresa, a esto se suma los esfuerzos que realiza el patrono para satisfacer al personal en sus horas de labor.

- (5) Ambiente de trabajo, son las condiciones en las que realiza sus labores el empleado, además que se le ofrezcan todos los implementos necesarios para que el mismo pueda cumplir con su rol.
- (6) Estabilidad laboral, es uno de los factores que genera tranquilidad, salud, motivación y buen estado emocional en los trabajadores creando altos niveles de seguridad.
- (7) Calidad, es la capacidad de dar respuesta inmediata a las necesidades de los clientes, haciendo uso de todos los recursos que tienen a su disposición de forma óptima.

Gómez-Perdomo, Meneses-Higuita, & Palacio-Montes (2017), afirman que la satisfacción laboral está vinculada hacia sentimientos de bienestar por parte de los trabajadores hacia la organización mediante el cual tiene resultados en el desempeño, productividad y calidad en las tareas asignadas. Según la investigación realizadas existe una relación inversa y negativa entre el burnout y la satisfacción laboral (Safi, Mohamadi, & Kolahi, 2015).

Los factores relacionados con la satisfacción laboral son varias entre los cuales se pueden mencionar: el salario que percibe el trabajador mientras se dé un aporte adicional existe más satisfacción por parte del trabajador (Hosie, Jayashree, Tchantchane, & Lee, 2013), el cómo se encuentre emocionalmente el trabajador cuanto valora su carrera (Jepsen & Hung-Bin, 2003), el nexo que se tiene con los compañeros donde se labora, la motivación que reciben por parte de los miembros directivos, cuando los empleados perciben apoyo por parte de la organización los trabajadores desarrollan actitudes hacia la organización como la satisfacción y el compromiso (Asif, Munrer, Munir, & Naeem, 2013).

En los últimos años se ha focalizado en la administración del desempeño por la creencia que el rendimiento puede ser mejorado y administrado a través del uso de las recompensas, oportunidades de crecimiento, incentivos en el salario en consecuencia que mientras más satisfecho se encuentra un colaborador más productivo, con deseo de desempeñar de mejor manera cada una de sus actividades, generando un impacto directo positivo en la organización aumentando su eficiencia y eficacia, el talento humano es considerado el factor clave al representar una variable económica y tiene una clara influencia de los factores como la higiene laboral y el salario del personal (Vargas, Vizzuett, Amador, & Becerra, 2018).

### **1.2.1 Teoría de la Motivación**

La teoría de la motivación considera los elementos o factores de las personas, resaltando la conducta humana que resulta ser importante para alcanzar la satisfacción a través del cumplimiento de objetivos, por tal motivo las teorías difieren al considerar los aspectos que tienen mayor importancia para poder alcanzarla. En cuanto a la teoría de las necesidades una persona se encuentra motivada cuando quiere alcanzar un objetivo para que su vida sea más gratificante; una necesidad que ha sido satisfecha deja de ser motivadora o a su vez esta va evolucionando a lo largo del tiempo, estas teorías difieren en el grado en el cual se alcanza la satisfacción y que van a depender de las características individuales como su cultura, valores, situación económica, entorno social e incluso sus metas y objetivos que desea alcanzar al realizar su trabajo.

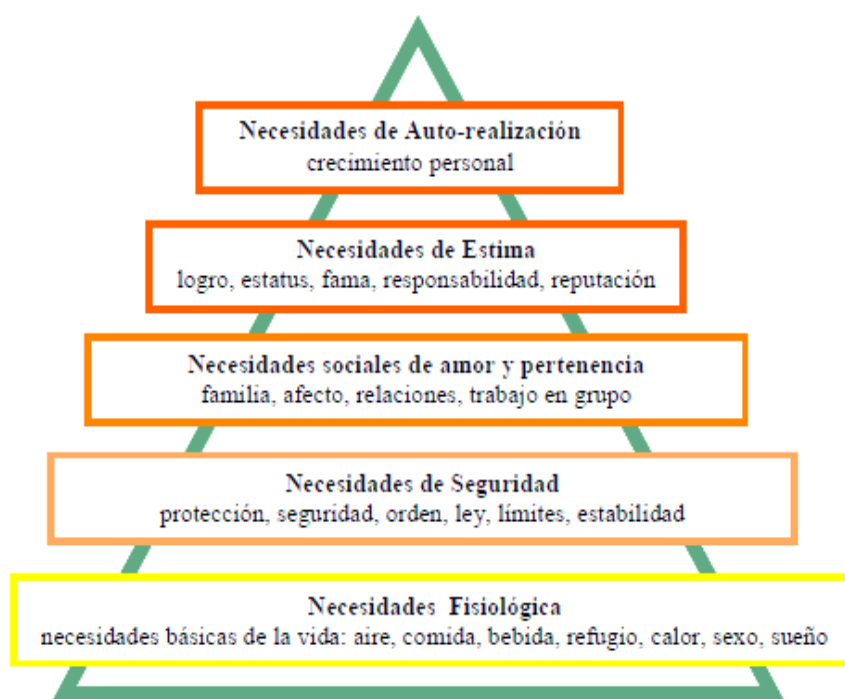
Las teorías de la motivación en el aspecto laboral que son aplicadas de la manera correcta en la organización mejora la productividad, por lo que el trabajo no solamente se lo puede relacionar como un medio de recibir ingresos también es la manera en la que el ser humano siente satisfacción

e insatisfacción a nivel personal, la motivación es el impulso y la fuerza interna para realizar a voluntad las tareas asignadas en los cuales es necesario emplear los recursos físicos y mentales con la única finalidad de alcanzar una meta propuesta, se considera a que a mayor motivación, mayor será la autoestima, sensación de alcanzar la realización personal (Gonzalez, 2019).

Las principales motivaciones que tienen los trabajadores para querer alcanzar sus metas y objetivos están determinados por motivaciones externas que se centran en diferentes elementos que tienen incidencia en el actuar de las personas como: retribución económica, reconocimiento en su entorno laboral de acuerdo a las actividades que desarrolle, la responsabilidad que poseen el trabajo que irán de acuerdo a sus capacidades y la formación que la persona tenga y el reconocimiento social que el individuo espera tener en reconocimiento a su trabajo y que este sea valorado por la sociedad (García, 2012). Las teorías más importantes son: La teoría de las Necesidades de Maslow y la Teoría de los dos factores de Herzberg.

### **1.2.2 Teoría de las Necesidades de Abraham Maslow**

A partir de observaciones clínicas, Maslow determina que la motivación humana está en la voluntad de la persona para satisfacer sus necesidades; de acuerdo a una jerarquía de cinco niveles de necesidades, las cuales son: fisiológicas, seguridad, sociales, estima y de autorrealización. Los resultados de la investigación indican que una persona predomina el orden de una necesidad la cual dependerá de las situaciones y de su experiencia reciente. Partiendo por el cumplimiento de las necesidades base que son las fisiológicas las personas sienten el deseo de satisfacer la necesidad del siguiente nivel superior como muestra la imagen.



**Figura 3.** Jerarquía de Necesidades de Maslow  
Fuente: Adaptación (*Chapman, 2007*)

- (1) Necesidades fisiológicas, son de origen biológico y están orientadas hacia la supervivencia del hombre; se consideran las necesidades básicas e incluyen aspectos como respirar, saciar la sed, dormir, comer, sexo, refugio, entre otra.
- (2) Necesidades de seguridad, cuando las necesidades fisiológicas están en su gran parte satisfechas, surge un segundo escalón de necesidades orientadas hacia la seguridad personal, el orden, la estabilidad y la protección. Dentro de estas necesidades se encuentran situaciones como la seguridad física, empleo, ingresos y recursos, familiar, salud y contra el crimen de la propiedad personal;
- (3) Necesidades de amor, afecto y pertenencia: cuando las necesidades de seguridad y de bienestar fisiológico están medianamente satisfechas, la siguiente clase de necesidades

contiene el amor, el afecto y la pertenencia o afiliación a un cierto grupo social y están orientadas a superar los sentimientos de soledad y alienación. En la vida diaria, estas necesidades se presentan continuamente cuando el ser humano muestra deseos de casarse, de tener una familia, de ser parte de una comunidad, ser miembro de una iglesia o simplemente asistir a un club social;

- (4) Necesidades de estima, cuando las tres primeras clases de necesidades están medianamente satisfechas, surgen las llamadas necesidades de estima orientadas hacia la autoestima, el reconocimiento, el logro particular y el respeto hacia los demás; al satisfacer estas necesidades, las personas se sienten seguras de sí misma y valiosas dentro de una sociedad; cuando estas necesidades no son satisfechas, las personas se sienten inferiores y sin valor. Maslow señaló divide en dos necesidades de estima: una inferior que incluye el respeto de los demás, la necesidad de estatus, fama, gloria, reconocimiento, atención, reputación, y dignidad; y otra superior, que determina la necesidad de respeto de sí mismo, incluyendo sentimientos como confianza, competencia, logro, maestría, independencia y libertad;
- (5) Necesidades de auto-realización, son las más elevadas y se hallan en la cima de la jerarquía; Maslow describe la auto-realización como la necesidad de una persona para ser y hacer lo que la persona "nació para hacer", es decir, es el cumplimiento del potencial personal a través de una actividad específica; esta forma una persona que está inspirada para la música debe hacer música, un artista debe pintar, y un poeta debe escribir.

La pirámide de Maslow en el ámbito laboral está relacionado con las condiciones favorables que ofrece a sus trabajadores incide positivamente en su rendimiento, por tanto la pirámide se enfoca en tener un empleo que le permita vivir, que el empleo sea fijo y con un buen sueldo, tener

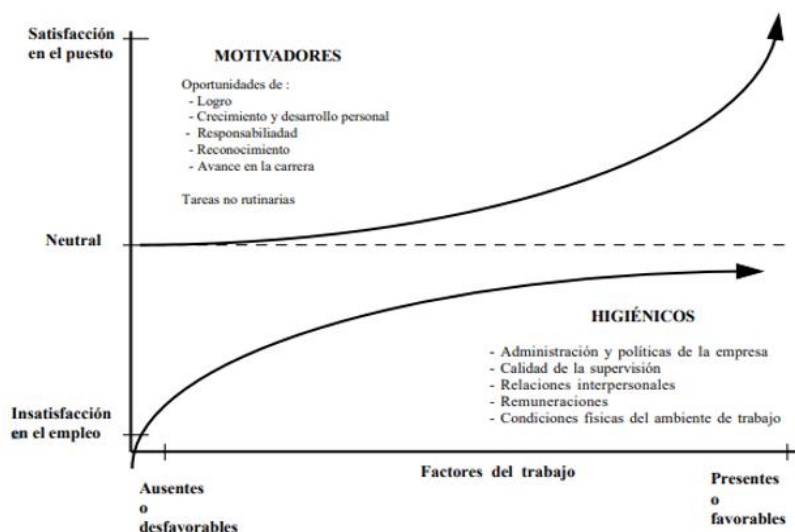
buenos compañeros de trabajo, que reconozca la experiencia y logros en el trabajo y asumir retos que sean del interés del individuo en el trabajo, entendiendo que las necesidades humanas en un entorno en donde los recursos son ilimitados por lo cual se debe mantener una priorización. (Lòpez, 2019).

### **1.2.3 Teoría de Frederick Herzberg**

La motivación tiene relación con el grado de compromiso de la persona. En el ámbito laboral está determinado como un proceso que activa, orienta, dinamiza y conserva el comportamiento de los colaboradores hacia el cumplimiento de los objetivos, por tal motivo es importante conocer las causas que lo estimulan con la finalidad de que una organización funcione correctamente y sus trabajadores se encuentren satisfechos.

Frederick Herzberg autor de la teoría que lleva su nombre o también conocida como la teoría bifactorial, es el autor del desarrollo del pensamiento de la administración moderna. A través de la investigación ¿Cómo se motiva a los empleados? Sugiere que los factores que causan satisfacción (motivación) en la organización son distintos a los que llevan a la insatisfacción, a la vez aclara que estos dos factores son opuestos entre sí, es decir, lo opuesto a satisfacción laboral no es la insatisfacción sino la falta de satisfacción, de igual manera lo opuesto a insatisfacción laboral no es la satisfacción sino la falta de insatisfacción.





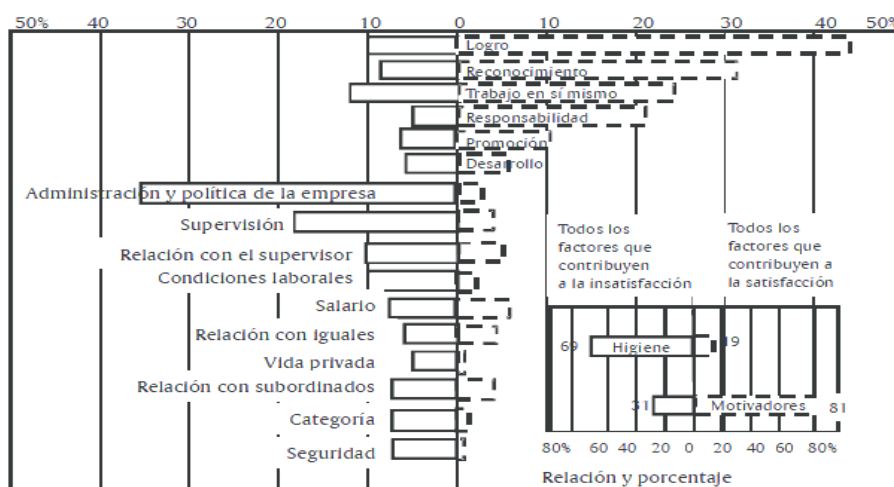
**Figura 4.** Teoría de la Motivación- Higiene  
Fuente: (Manso, 2002)

En la figura anterior se puede apreciar que los factores de higiene que no producen satisfacción en los empleados pueden generar insatisfacción caso que no ocurre en los factores de motivación que dan origen a satisfacción, más la falta de alguno de los factores que generan motivación no genera insatisfacción; siendo así la satisfacción e insatisfacción laboral son dimensiones distintas e independientes; al actuar de manera independiente la compensación de un factor no genera la satisfacción del otro tales como mejorar relaciones humanas, aumentar incentivos en los sueldos no van a generar mayor motivación más bien solo actuaría como prevención o eliminación de la insatisfacción (Manso, 2002).

Las ideas expuestas por Herzberg determinan dos escalas de necesidades que tienen las personas para la búsqueda de la satisfacción óptima. Los factores de desarrollo, motivadores intrínsecos son: realización, la responsabilidad, progreso o desarrollo, el trabajo mismo, mientras que los de higiene o extrínsecos al trabajo son: la supervisión, la política y administración, condiciones de trabajo, las

relaciones interpersonales, salario, nivel laboral, seguridad vigente en la empresa. (López, 2005)

Según los datos recogidos de los doce estudios realizados sobre los factores que causan satisfacción e insatisfacción arrojaron los siguientes elementos tal como se muestra en la figura 4. Los motivadores (81% elementos de satisfacción) estuvieron relacionados con la satisfacción; mientras que los de higiene (69% elementos de insatisfacción) son causas de la infelicidad en el trabajo. (Herzberg, 1969).



**Figura 5.** Factores que afectan a las actitudes en el trabajo  
Fuente: (Herzberg, 1969)

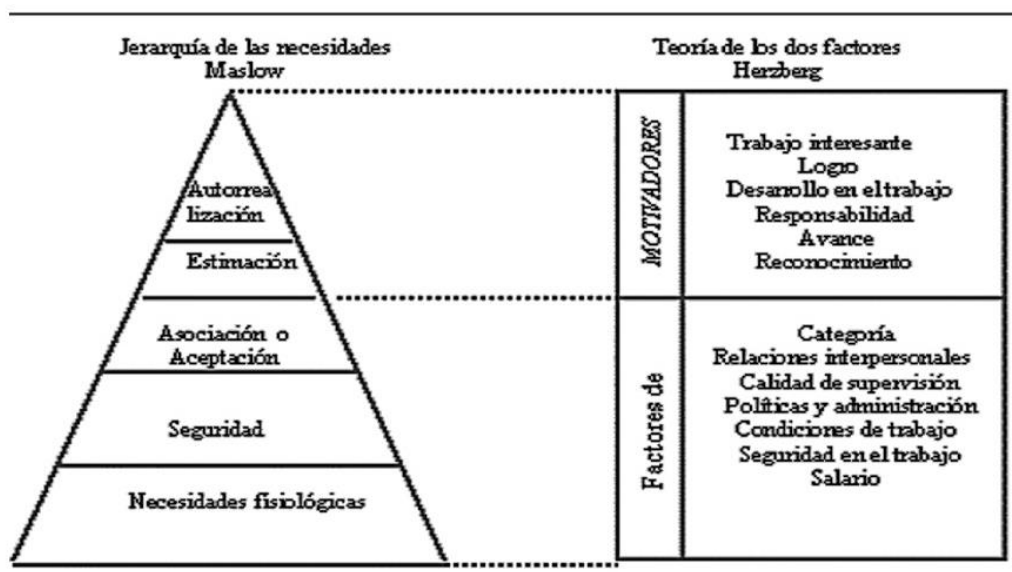
Además de describir los factores de motivación e higiene, la investigación realizada sugiere que se tome en consideración “el enriquecimiento del puesto de trabajo” que está orientado a desarrollar trabajos que sean desafiantes y significativos motivando los factores intrínsecos que están enfocados a la satisfacción del personal. Es una propuesta en donde los cambios que se implanten al inicio del proyecto deben tener una duración larga de tiempo y un control constante para poder obtener resultados en el rendimiento eficiente a través de la satisfacción laboral (Herzberg, 1969).

**Tabla 5.**  
*Principios del desarrollo vertical del puesto de trabajo*

<b>Principio</b>	<b>Motivador implicado</b>
Suprimir controles manteniendo responsabilidad	Responsabilidad y sentido de logro
Aumentar la responsabilidad del individuo por su propio trabajo	Responsabilidad y crecimiento
Dar a la persona un área de trabajo completa sea modulo, división, etc.	Responsabilidad, sentido del logro, reconocimiento
Conceder libertad laboral al empleado	Responsabilidad, sentido del logro, reconocimiento
Dar informes periódicos al empleado su trabajo	Reconocimiento interno
Ingresar tareas nuevas que propongan nuevos retos a los trabajadores	Desarrollo y aprendizaje
Asignar al empleado tareas específicas o de especialidad	Responsabilidad, desarrollo y promoción

Fuente: F. Herzberg (1969)

Jarkas y Radosavljevic (2013) aseguran que la no satisfacción es la que se debe tener en cuenta en las organizaciones pues al ser prevenidas se logra mantener un entorno laboral que sea eficiente por tanto logrando una motivación satisfactoria, por otro lado los factores higiénicos al ser corregidos duran un corto plazo de tiempo hasta que nuevamente necesito otra correcciones asociados a la naturaleza animal que motiva a la evitación del dolor en el hombre que se pueden encontrar en el ambiente en el que se desempeña el trabajo y se encuentran condicionados a las necesidades como la política, la administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones del trabajo (Parra, Bayona, & Salamanca, 2018).



**Figura 6.** Relación de la teoría de Maslow y de Herzberg

Fuente: (Correa, 2012)

Tal como muestra la Figura 6, las necesidades primarias están conectadas con los factores higiénicos en los cuales las necesidades fisiológicas, de seguridad y aceptación social se asocian con la teoría Bifactorial con el salario, la seguridad y estabilidad económica tiene una estrecha relación, por otro lado los factores de motivación están ligados con las necesidades de estimación y autorrealización las cuales se sujetan a la realización de estatus y el reconocimiento, aliadas a la responsabilidad, progreso y crecimiento tanto del colaborador como empresarial (Correa, 2012).

#### 1.2.4 Teoría X y Y Douglas McGregor

McGregor en su intento por entender la relación del hombre con el trabajo describió dos teorías en 1960 con la finalidad de proponer un modelo de dirección dejando de lado la ineficiencia del autoritarismo teniendo como base la pirámide de necesidades de Maslow, tratando de encasillar dos estilos gerenciales la teoría X como el estilo gerencial autoritario en el cual el gerente asume

que sus empleados no se encuentran a gusto con su trabajo porque no es algo que les guste hacer y lo evitan; entre tanto la teoría Y trata de involucrar los objetivos de cada uno de sus empleados con su organización para que estos se sientan comprometidos y trabajen para mejorar la eficacia organizacional. Los gerentes Y se apoyan en sistemas de recompensas e incentivos para que estos cumplan sus actividades; de tal manera los empleados sean tomados como maquinas o por otro lado como aliados.

La teoría X se basa en el trabajo autoritario abarcando varios puntos como que a los trabajadores no les gusta realizar su trabajo y están forzados a hacerlo por lo cual los gerentes X tienen a dirigir, controlar y presionar a sus empleados para que estos puedan contribuir con la eficacia de la organización, además que los gerentes X piensan que sus trabajadores no tienen autocontrol, son flojos, con pocas ambiciones de superación y profesionalismo y que necesitan ser amenazados para que puedan cumplir con las actividades que se les asigna por lo cual los gerentes se ven obligados a establecer mecanismos de control tales como las reglas , prácticas que son frecuentemente estandarizadas y la aprobación de más de un superior para tomar una decisión, haciendo que se refleje así la falta de confianza hacia los empleados.

Unas de las características que se puede evidenciar en los empleados X y en general en la organización son las siguientes:

- (1) Evitan el trabajo lo más que pueden.
- (2) La dirección debe dirigir controlar obligar y amenazar a los trabajadores para que estos cumplan sus objetivos.

- (3) Huye de la responsabilidad, carece de ambición e imaginación que ser dirigido para así sentirse seguro.
- (4) Pero estas características que se han mencionado son consecuencia de la dirección interna en la organización.
- (5) El centro de decisiones se ubica solamente en la cúspide de la organización.
- (6) La estructura organización es piramidal, la autoridad y el poder está en la cúspide hasta la base.
- (7) Los supervisores solamente se encargan de dar órdenes y procurar que se cumplan los objetivos.

La Teoría Y por otro lado, el gerente se encarga de alentar a sus trabajadores desafiándolos a innovar y a que exploten todas sus habilidades e incitándolos a que asuman nuevos retos, estimulándolos a través de recompensas y también incentivos que permitan que el trabajador alcancen objetivos personales y de la organización y lo hace mediante la estimulación para alcanzar el autocontrol, auto liderazgo y confianza en ellos mismo y sus colaboradores, sustentados en que los trabajadores necesitan y quieren trabajar con soluciones creativas a los problemas, tener mayor capacidad de tomar decisiones asertivas, de esta manera permiten la adaptación al ambiente de trabajo en forma fácil y poner énfasis en que las empresas debe tener aptitudes a favor al trabajador.

Los aspectos que caracterizan a esta teoría son los siguientes:

- (1) No les disgusta su trabajo, lo realizan de manera natural que lo relacionan con el reposo o un juego del cual disfrutan realizar.

- (2) No necesitan de reglas, amenazas o algún tipo de control externo para que los empleados realicen sus actividades y así lograr objetivos de la empresa.
- (3) Asumen responsabilidades por su propia cuenta que ayuden a alcanzar logros tanto empresariales como personales que alimenten su autorrealización.
- (4) Los empleados tienen un alto grado de innovación, ingenio y facilidad de crear soluciones a problemas que se tiene que enfrentar día a día.

El deseo de la empresa de conseguir mayor productividad de un empleado, radica en cómo sus empleados se desenvuelven en el ámbito laboral para buscar la evolución hacia una cultura organizacional, caracterizada por un criterio de realidad y que todos posean una opinión, visión neutral, con relaciones colaterales que al mismo tiempo se pueda asumir una coordinación y liderazgo, concluyendo que el autoritarismo es ineficiente frente a un enfoque democrático comprometidos con las personas y para que las mismas puedan conquistar sus objetivos organizacionales (Arnoletto & Diaz, 2009).

### **1.2.5 Teoría General de Sistemas**

Con estudios realizados en 1958 y 1968 por Ludwig Von Bertalanffy donde define que la teoría busca tener una solución a los problemas sistemáticos mediante el trabajo interdisciplinario. La importancia radica que para comprender a los sistemas se debe enfocarse y anexar todas las partes que la componen es por eso que el objetivo es que las personas vean todo como un sistema o varios que están interrelacionados para cumplir un objetivo en común (Arnold & Osorio, 1998).

**Tabla 6.**  
*Características de la Teoría General de Sistemas*

<b>Característica</b>	<b>Descripción</b>
Propósito	Tienen un objetivo general por cumplir.
Global	Tipo naturaleza orgánica, si falla un elemento afectara a todo el sistema.
Según su naturaleza	Abierta (interacción con el ambiente por medio de inputs y outputs) y Cerrada (sin en el medio ambiente)
Según su constitución	Físicos (cosas reales, maquinas, etc.) y Abstractos (conformado por ideas)
Parámetros	Por medio de procesos (Entradas, transformación, salidas, retroalimentación, ambiente).

Entre las propiedades de un sistema podemos citar los siguientes

- (1) El comportamiento de cada elemento del sistema o del entorno tiene efecto sobre el sistema tomado como un todo.
- (2) Cada elemento depende al menos de otro elemento del conjunto.

En su efecto Del Prado (2016), menciona que el sistema de gestión de capital humano está compuesto por 9 subsistemas o módulos:

- (1) Competencias laborales
- (2) Organización del trabajo
- (3) Selección e integración
- (4) Capacitación y desarrollo
- (5) Seguridad y salud del trabajo
- (6) Evaluación del desempeño



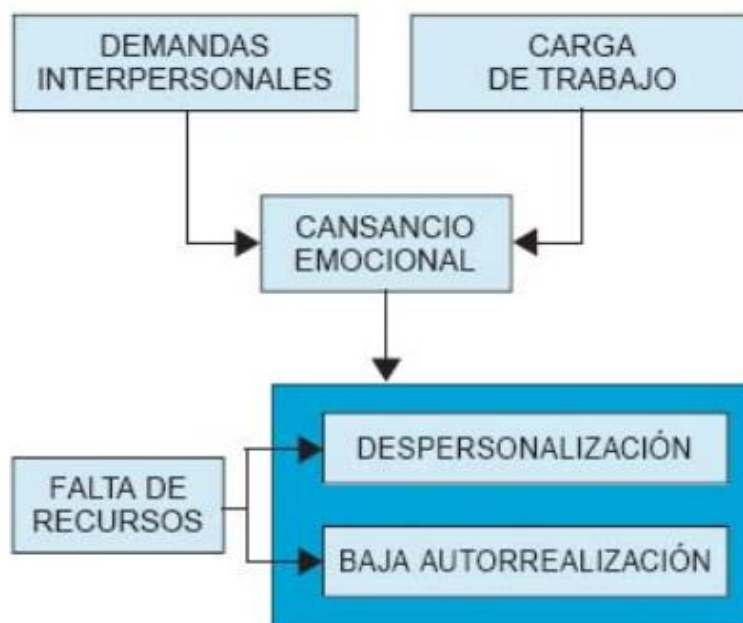
(7) Estimulación moral y material

(8) Comunicación institucional

(9) Autocontrol.

### 1.3 Relación de las teorías con la presente investigación

Para la presente investigación se toma en consideración la teoría organizacional la cual parte con los estresores que se generan en el medio laboral y las estrategias de afrontamiento por parte del trabajador con la relación enfocado hacia el cliente y la organización; dichas condiciones inciden en la salud laboral que se verán reflejadas en la calidad del servicio que brinda el empleado. Por tal motivo se relaciona con el modelo en base al estrés al estrés laboral y desarrollo del síndrome como lo muestra la figura 6 (Gil-Monte & Peiró, 1999).



**Figura 7.** Modelo de proceso de síndrome de burnout  
Fuente: (Vega, 2013)

Las teorías que consideramos para analizar la variable síndrome burnout es la Teoría estructural, estudia los factores que causan la falta de equilibrio entre la capacidad de respuesta del individuo ante las demandas, por lo que se hace un análisis a nivel integral considerando antecedentes personales, interpersonales y organizaciones ya que estos afectan directamente al desarrollo del síndrome burnout en un individuo y se explica en el modelo de Gil-Monte y Peiró (1997), que menciona que este estrés se origina principalmente por conflictos y ambigüedad del rol, causando insatisfacción laboral, que el sujeto sea pasivo, afectando a su salud, entre otros, disfunciones de los procesos del rol, por lo que es se enfoca en tener una estructura, cultura y clima organizacional bien estructurado.

Para el estudio del desempeño laboral se trabajará con la teoría de los dos factores de Frederick Herzberg, muestra la importancia de la motivación para que los individuos lleguen a cumplir con objetivos empresariales tomando en cuenta los factores externos, como las condiciones físicas a las que se encuentra el colaborador como ambientales a las que son sometidas para satisfacer totalmente las necesidades del ser humano y los factores que dependen de cada uno de ellos o intrínsecos que involucran el crecimiento individual, reconocimiento profesional y desarrollo personal.

## **Marco Referencial**

### **1.4 Investigaciones referentes al síndrome de burnout**

A mediados del siglo XX se enfatiza en la investigación referente a salud ocupacional dirigido a conductores profesionales de transporte público, así se lo considera como una actividad donde se genera niveles elevados de estrés que lleva a la persona a problemas físicos y psicológicos siendo

uno de ellos: cansancio, la concentración continua del trayecto, la responsabilidad al llevar vidas por tal motivo se considera un trabajo riesgoso (Morris, Heady, Raffle, Roberts , & Parks, 1953).

Como lo menciona Whitelegg (1995), las condiciones laborales a las que están expuestas los conductores profesionales pueden generar estrés las mismas que están relacionadas con el tráfico vehicular, conflicto con los usuarios del transporte y problemas que se dan dentro del sistema generando conductas agresivas en el manejo (Rowden, Matthews, Watson, & Biggs, 2011). A lo expuesto anteriormente se suma la mala alimentación, problemas de salud como hipertensión arterial, dolores musculares ocasionando tensión muscular (Mallma Acuña, Rivera Yngunza, Rodas Simbron, & Farro Peña, 2013), años de experiencia en el desempeño del cargo (Bidlan & Anupama, 2014), factores demográficos como el género, estado civil, edad (Ávila, Gómez, & Montiel, 2010).

#### “Estrés cotidiano en trabajadores del volante”

Los temas tratados en la investigación tienen el objetivo de conocer los niveles de estrés y los factores que generan hipertensión en 191 conductores profesionales Chilpacingo en México, el instrumento fue un estresómetro en el cual los resultados determinan los factores que ocasionan hiperestrés se puede mencionar que están el tiempo para su alimentación en la jornada laboral, tensión en el trabajo por interrupción de los usuarios, tráfico, malas relaciones con el personal de supervisión, el descanso inapropiado en donde afecto al 26,7% del personal (Ramírez, y otros, 2013).

### “Síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) y estrés”

El estudio realizado a un grupo de 130 conductores profesionales de transporte colectivo y de taxis en la ciudad de Chile, con la finalidad de medir el nivel de síndrome de burnout por medio del cuestionario de evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo (CESQT) mostró que el 41.5% del personal se encuentra desilusionado, 53.1% desgastado psicológicamente y el 63.1% es indolente frente a los usuarios; es decir que los conductores presentan actitudes negativas como cinismo, insensibilidad, e indiferencia con los usuarios. De igual manera determina que la edad en un rango de 66 a 60 está vinculado con la despersonalización y que la sobrecarga en horas laborales conlleva al agotamiento (Álvarez, Pérez, Reyes, & Jofré, 2017).

### “Síndrome de Burnout en conductores de transporte público de la ciudad de Arequipa”

La investigación realizada en la ciudad de Arequipa a un grupo de 84 conductores profesionales aplicando el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI), se evidencio altos niveles del síndrome de burnout en el 54,3% del personal específicamente en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización con  $r=0,729$  y  $r=0,651$  respectivamente, teniendo una incidencia positiva y significativa con el síndrome mientras que la realización personal se presenta en etapa final con un efecto negativo con ambas dimensiones (Arias Gallegos, Mendoza del Solar, & Masías Salinas, 2013). Además, se relacionan variables como la edad, ingresos económicos, número de hijos, tiempo de experiencia relacionados significativamente con el desarrollo del síndrome.

### “Síndrome de burnout y patrones de comportamiento ante tráfico en conductores”

El tiempo establecido para marcar la tarjeta, la frustración al no sentirse capaz de satisfacer al usuario, la jornada de trabajo en turnos extensos y rotativos, congestión vehicular, contaminación

ambiental y auditiva, problemas familiares son factores que fueron resultados una vez aplicado el MBI a 237 conductores profesionales de buses de los cuales el 86.5% no presenta el síndrome de burnout de igual manera se ha encontrado que existe una correlación significativa entre la variable del síndrome de burnout y los patrones de comportamiento (Salazar Concepción & Pereda de los Santos, 2010).

“Estudios sobre el burnout y carga mental en conductores del transporte público de Chile”

Con la finalidad de medir la relación de las variables del burnout y la carga mental se aplicó la investigación a 112 conductores profesionales con el cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo (CESQT) en el cual se ve afectando 23,22% del personal con el síndrome y los valores por dimensión es de 79.47% se perciben agotados, el 35.71% tienen una baja ilusión por el trabajo, 37.50% respecto a indolencia y culpa, de la misma manera el resultado muestra que existe una correlación positiva y significativa entre las variables (Faundéz Olivares, Jélvez Wike, Mena Miranda, & Lavarello Salinas, 2013).

“El burnout en el colectivo de conductores de autobús urbano y su reacción con conductas inseguras en el tráfico”

El objetivo del estudio es determinar si existe la presencia del síndrome de burnout y comprobar su relación con el comportamiento agresivo en la conducción a un grupo de 32 conductores profesionales utilizando el instrumento del MBI, los resultados obtenidos determinan una correlación positiva y significativa entre las subdimensiones del MBI y el Driver Behavior Questionnaire; además se aplica regresión lineal a través de la cual se demuestran que tanto el burnout como las variables demográficas no tienen relación (Raquel & Ana, 2012).

“Determinación de cortisol sérico y su relación con síndrome de burnout en conductores profesionales”

Adicionalmente en un grupo de 45 conductores profesionales de transporte urbano de la ciudad de Ambato aplicando el MBI, se obtuvo que para las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización el 35.56% del personal padece el síndrome de burnout en una escala elevada, mientras que moderadamente el 51,11%, de la misma manera los niveles que segrega la hormona cortisol están relacionados directamente con el desarrollo del síndrome debido a factores como el tráfico, contaminación, agentes de tránsito, tiempo asignado en el recorrido, competencia entre otras cooperativas (Santo Flores, 2017).

### **1.5 Investigaciones referentes al desempeño laboral**

Los conductores profesionales como responsables de la movilización diaria de miles de personas deben interactuar directamente con los usuarios y preocuparse del funcionamiento adecuado del sistema de transporte, evitando que se origine un caos en el tránsito, que se complica cuando estos están sometidos a condiciones precarias, extensas horas de trabajo, remuneración que no va acorde a su esfuerzo; lo cual origina que los niveles de estrés se eleven, llegando a ser un factor determinante en el número de accidentes; provocando cambios en la personalidad del conductor tornándolo hostil, exhibiendo comportamiento competitivo, impacientes, que tomen decisiones incorrectas ocasionando que su manera de conducir sea imprudente disminuyendo su concentración, tendiendo a mitigar el estrés con alcohol, fármacos u otras sustancias (Lamounier & Villemor-Amaral, 2006).

### “Análisis de las condiciones de trabajo de los conductores profesionales”

La investigación realizada por el Instituto Nacional de Seguridad Ocupacional (INSST, 2018), determinan los factores que inciden en el desempeño laboral, considerando que tienen mayor afectación los aspectos psicosociales tales como: el ritmo, velocidad y plazas de trabajo en tiempos libres para cumplir con las exigencias laborales, también se toma en cuenta la conciliación de la vida profesional y personal que depende de la capacidad que tiene el conductor de adaptar su horario de trabajo con los compromisos sociales y familiares, el trato de personas y la frecuencia del contacto con usuarios afecta positiva o negativamente en el comportamiento y la reincidencia con la que se enfrentan con situaciones emocionalmente molestas, el apoyo social tanto de compañeros como jefes directos y la formación con la que cuenta para mejorar sus habilidades.

La muestra fue de 274 trabajadores y el método para recolectar información fue a través de la Encuesta Europea Sobre las Condiciones de Trabajo (EWCS) 6° edición, que fue codificada a través de la Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones CIUO-082, obteniendo como resultados que el 82% de conductores tienen que relacionarse con personas a diario en su trabajo, el 61,8% recibe ayuda tanto de sus compañeros como jefes inmediatos, el 59% su ritmo de trabajo es acelerado y ajustado, el 69% tiene la capacidad de conciliar su trabajo con familia y con estos resultados se busca minimizar los accidentes de tráfico, siniestros laborales a través de la implementación de actividades para prevención y sensibilización.

### “Instrumentos para evaluar variables psicológicas y laborales en conductores de autobuses”

Los conductores de transporte público desempeñan un rol fundamental en la movilización de los usuarios, en consecuencia es importante que brinden un viaje seguro, satisfactorio y digno a los

usuarios por tal motivo el rendimiento laboral debe ser optimo al estar relacionado directamente con la productividad de la empresa determinando variables como la autoestima, relación familiar y de pareja, masculinidad, servicio al cliente, consumo de drogas, jornada y satisfacción laboral (Córdoba & Moreno, 2013, pág. 109).

El instrumento que se desarrollo está conformado por 96 ítems, los cuales se dividen en 9 variables, la satisfacción laboral está constituida por 10 ítems, evaluado mediante escala de Likert, con puntuaciones entre 1= totalmente en desacuerdo y 6= totalmente de acuerdo, en el cual existe una relación directa entre el puntaje y el acuerdo en cada una de las afirmaciones siendo así que al aplicar el cuestionario se puede asegurar que existe una correlación importante entre el rendimiento laboral, riesgo de trabajo, variables emocionales, y la insatisfacción laboral (Córdoba & Moreno, 2013, pág. 113).

“Nivel de desempeño laboral en conductores de una empresa de transporte - Lima Metropolitana”

Rosmery Huaraca (2017) con el fin de proponer una mejorar en el desempeño y satisfacción laboral de un grupo de 200 conductores realiza la investigación de tipo descriptiva, no experimental por medio aplicación de un instrumento conformado por 30 ítems que le permitió obtener resultados de las variables que tienen repercusión en el desempeño laboral como: la calidad del servicio 51%, labor de equipo 33% y finalmente logros laborales 29.50% llegando a la conclusión que el nivel de desempeño laboral es intermedio.



### “Percepción de conductores de transporte urbano, sobre calidad de vida laboral”

El transporte público es un factor de vital importancia en el funcionamiento de las ciudades que se desarrollan a un ritmo muy acelerado, permitiendo el traslado de los ciudadanos a distintos lugares para desempeñar sus actividades diarias cuya influencia recae sobre la dinámica social y económica (Oviedo, Sacanambuy, Matabanchoy, & Zambrano, 2016, pág. 433). Por lo cual se realiza un estudio descriptivo analizando las variables de percepción de salud laboral (las condiciones de trabajo y salud, estilos de vida y tiempo libre), la percepción del bienestar (familia y clima organizacional); por último, la percepción del trabajo (satisfacción laboral y la atención al usuario).

Los resultados muestran que en la investigación existe una actitud favorable hacia las condiciones de salud (79,3%), pero se evidencia la presencia de dolores físicos que afectan las condiciones de los trabajadores (dolores de espalda, cintura y manos); bienestar laboral (77,6%); percepción del trabajo (75,2%). Además, permite identificar las áreas por fortalecer, promover la calidad de vida de los conductores, mejorar la prestación del servicio y beneficiar el desarrollo de la ciudad (Oviedo, Sacanambuy, Matabanchoy, & Zambrano, 2016, pág. 432).

### **1.6 Relación de los trabajos de investigación con el presente estudio**

El agotamiento emocional puede ser detectado con base al nivel de satisfacción laboral del trabajador (Tarcán, Tarcán, & Top, 2017). La variación de la satisfacción laboral define el 44% de despersonalización de los trabajadores (Córdoba & Moreno, 2013). Los trabajadores que sufren de despersonalización y cansancio emocional se deben en gran parte a los altos niveles de insatisfacción laboral (Escobar-Pérez & Cuervo-Martínez, 2008).

Para el estudio se toma para la variable del síndrome burnout las dimensiones que la caracterizan que son agotamiento emocional, despersonalización y realización personal que se tomaran en consideración en la presente investigación, por lo cual se utilizará el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) por los ítems relacionados y el éxito de otras investigaciones.

El desempeño laboral ha sido estudiado desde diferentes perspectivas y tomando distintas variables, por tanto, se ha utilizado varias herramientas descriptivas para poder analizarlas, siendo estas la motivación y reconocimiento, área y ambiente de trabajo, formación e información a través del cuestionario realizado por Coexphal que consta de 22 ítems y la información recolectada permitirá conocer las necesidades del conductor para potenciar el conocimiento y habilidades.

## **Marco Conceptual**

**Conductor profesional.** Es una persona provista de la correspondiente autorización administrativa previo a el cumplimiento de ciertos requisitos para conducir y tiene como principal función transportar mercancías o personas (ANT, 2014). La fundación MAPFRE (2013), menciona que un conductor profesional es toda persona provista de la correspondiente autorización administrativa para conducir, cuya actividad laboral principal sea la conducción de vehículos a motor dedicados al transporte de mercancías o de personas.

**Clima Organizacional.** Es el desarrollo de estudios que permitan ubicar cuáles son los puntos críticos que afectan al personal, se convierte en una acción clave para que sus empleados tengan logros en sus objetivos, un buen o mal clima organizacional tendrá consecuencias para la

organización a nivel positivo y negativo respectivamente. Entre las consecuencias positivas pueden encontrarse: logros, afiliación, poder, productividad, satisfacción, adaptación, innovación, mientras que como consecuencias negativas se pueden manifestar: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad y otros (Eilirsy & Yunaiky, 2019).

**Desarrollo Personal.** El desarrollo personal es un proceso de transformación mediante el cual una persona adopta nuevas formas de pensamiento, que le permiten generar nuevos comportamientos y actitudes que le sirven para su crecimiento personal (Millan, 2019).

**Desempeño.** -Es desempeño es una acción orientada a un resultado que es observable, medible y dinámico, es la evaluación de la aptitud que demuestra un empleado durante la ejecución de su trabajo. Es una evaluación individual basada en el esfuerzo de cada persona (Acosta, 2018).

**Estructura Organizacional.** Es un medio por el cual se pueden ordenar las actividades, los procesos y en sí el funcionamiento de la empresa, lo define como la división de tareas y la coordinación de la misma a través de gestionar un grupo de personas que generan crecimiento a la organización y estableciendo un sistema jerárquico satisfaciendo la manera de comunicación entre diferentes unidades (Empresarial, 2014).

**Síndrome Burnout.** De acuerdo a la OMS (2019), define como el síndrome de burnout -del que deriva la expresión “estar quemado”- es considerado un trastorno que afecta a nivel emocional y psicológico a una parte importante de trabajadores que viven en un estado de estrés y ansiedad.

“Estar quemado relaciona a un estado anímico de agotamiento, parecido al fuego cuando se extingue o una batería se le termina la energía” (Salanova & Llorens, 2008).

Según Maslach, (1976) define al Burnout como un “estrés crónico producido por el contacto con los clientes que lleva a la extenuación y al distanciamiento emocional con los clientes en su trabajo”. Es una respuesta prolongada al estrés laboral, que parte de una tensión crónica entre el personal del trabajo y su empleo que parte de sentimientos y actitudes que generan problemas, alteraciones como disfuncionalidades psicofisiológicas afectando a la persona y a la organización

**Transporte público urbano.** El transporte público es aquel que pertenece a una empresa pública. De esta forma, un autobús de línea urbana gestionado por el municipio sería un transporte público y a la vez colectivo. Sin embargo, un taxi –que también pertenece a una empresa pública– sería un transporte público, pero no colectivo, porque no está pensado para llevar a una gran cantidad de individuos. (Creditea, 2017).

## **CAPÍTULO II**

### **Metodología**

El siguiente capítulo presenta la metodología que fundamenta la investigación, es decir ¿cómo y con que se va a desarrollar la investigación?, con los antecedentes teóricos del capítulo anterior; en donde se utilizará instrumentos validados según el tipo de investigación para la recolección y procesamiento de la información, además se establecerá la correlación que existe entre las variables independiente y dependiente.

#### **2.1. Enfoque de Investigación**

La presente investigación tiene un enfoque de tipo cuantitativo en donde se dispone la recolección de datos para posteriormente probar la hipótesis de estudio mediante la medición numérica y análisis estadístico a las preguntas de investigación con el objetivo de probar teorías y verificar patrones de comportamiento (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 4).

#### **2.2. Tipología de la Investigación**

##### **2.2.1 Por su finalidad**

La investigación por su finalidad es aplicada, “se centra en la resolución de problemas en un contexto determinado” (Hernández Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 25). Empleando aportes teóricos con el objetivo de establecer estrategias que permitan disminuir el nivel de síndrome de burnout en los conductores de transporte público convencional de la ciudad de Quito.

### **2.2.2 Por las fuentes de información**

Se utilizará fuentes de investigación cuantitativa, es decir de campo en donde se aplica conocimientos teóricos en base a fuentes científicas, así como bibliográficas para posteriormente aplicar encuestas (Rodríguez, 2013) a los conductores profesionales de transporte público de pasajeros que se desplazan utilizando medios convencionales es de la ciudad de Quito.

### **2.2.3 Por la unidad de análisis**

La unidad de análisis se la define como tipo de objeto delimitado por el investigador para ser investigado (Azcona, Manzini, & Dorati, 2013) El presente estudio será de tipo Insitu ya que la recolección de datos para el estudio se realizará en el lugar donde trabajan los conductores profesionales de transporte público de pasajeros convencional del Distrito Metropolitano de Quito.

### **2.2.4 Por el control de las variables**

Por el control de las variables la presente investigación es de tipo no experimental, lo que quiere decir que “no se hará manipulación de las variables mientras se dé el proceso de investigación y únicamente se observara los fenómenos en su ambiente natural para posteriormente establecer un análisis.” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la investigación, 2010, pág. 149). De esta manera se podrá determinar las variables en su entorno real.

### **2.2.5 Por el alcance**

Por el control es de tipo descriptivo y correlacional ya que la presente investigación tiene la finalidad de medir el grado de relación y entre dos variables independiente (síndrome de burnout) y dependiente (desempeño laboral) en un determinado momento (Hernández Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la investigación, 2014, pág. 157), las cuales serán

cuantificadas por medio de un análisis de datos detallados obtenidos en la aplicación del constructo de investigación a los conductores profesionales.

## **2.3 Instrumento de recolección de información**

Los instrumentos son herramientas que permiten recoger, acumular los datos de información necesarios con el objeto de analizarlos posteriormente (Arias Odón, 2012, pág. 69). Para la presente investigación se utilizarán encuestas validadas y utilizadas en importantes temas respecto a indagaciones y cuyo índice de confiabilidad es alto de tal manera que nos ayuda a conformar los elementos para el estudio de la variable dependiente e independiente y así alcanzar el objetivo de la investigación.

### **2.3.1 Encuestas**

La herramienta de información presenta 3 versiones del Maslach Burnout Inventory (MBI) que son los siguientes: *MBI-Human Services Survey (MBI-HSS)*, es la versión clásica desarrollada por la doctora Maslach en 1981 constituida por 22 ítem y dirigida a personas cuyas profesiones están implicados en los servicios humanos. Posteriormente está el *MBI-Educators (MBI-ES)* que en estructura es similar al MBI-HSS con modificación en la redacción reemplazando la palabra paciente por alumno y está enfocado para docentes de la educación. Y por último tenemos el *MBI-General Survey (MBI-GS)* versión realizada por Maslach 1996, el cual está enfocado al personal que labora en diferentes áreas no necesariamente al ámbito de servicios humanos que consta de 16 ítems con las dimensiones eficacia profesional, agotamiento y cinismo (Maslach, Michael , & Susan, 1997).

Como instrumento de investigación para analizar la variable independiente se toma en consideración el desarrollado por los doctores Maslach y Jackson en 1981 el *MBI-HSS* conformado por 22 ítems donde se mide el agotamiento emocional (9), despersonalización (5) y baja realización personal (8); con escalas de evaluación de 0 a 6 (0=nunca, 1=pocas veces al año, 2= una vez o menos al mes, 3= unas pocas veces al mes, 4= una vez a la semana, 5= unas pocas veces a la semana, 6=todos los días) con la finalidad de determinar los resultados.

Para la variable dependiente se utiliza el instrumento desarrollado por Coexphal el cual permite evaluar el desempeño mediante escalas cuantitativas para determinar el grado de eficiencia y eficacia de los trabajadores, está constituida de 22 ítems para medir la motivación y reconocimiento (12), área y ambiente de trabajo (7), formación y desarrollo (3); con las escalas de evaluación de 1 a 4 (1=muy insatisfecho, 2=insatisfecho, 3=satisfecho y 4=muy satisfecho), del cual se ha aplicado la prueba de fiabilidad de variables Alfa de Cronbach dando como resultado general 0,905 de aceptación a la encuesta en general.

### **2.3.2 Procedimiento para recolección de datos**

En base en la encuesta planteada para los conductores profesionales de transporte público se lo realizará aplicando la técnica de campo; en lugares estratégicos donde exista sobreoferta como es la Marín, el Recreo, la Occidental, La Prensa, Eloy Alfaro, la Mariscal, La Maldonado y demás puntos establecidos por el encuestador. Se presentarán con el objeto de estudio con la finalidad de solicitar apoyo para obtener la información requerida por el instrumento a utilizar, el tiempo aproximado para completar la encuesta es de 9 minutos.



### 2.3.3 Fase de procedimiento de información

Con base a la información recolectada en la muestra estipulada se da paso al procesamiento de datos utilizando el software estadístico empresas IBM *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) que mediante sus opciones nos permite codificar, tabular, realizar cuadros y gráficas para la evaluación de la variable independiente y dependiente para su posterior análisis mediante el coeficiente de correlación de Pearson (Internacional Business Machines Corporation, 2011) de tal manera que se pueda dar una explicación y respuesta a las hipótesis de investigación.

Para el análisis de información se establece criterios que permiten el procesamiento de datos cuantitativos de información para que se analice de forma descriptiva. La codificación que permite aplicar una unidad o categoría central para representar un fragmento de datos (Acuña, 2015), en la investigación se tendrá una codificación de 0 a 6 respecto a la variable del burnout y de 0 (muy insatisfecho) a 5 (muy satisfecho) con la del desempeño laboral.

**Tabla 7.**  
*Codificación del instrumento Maslach Burnout Inventory*

<b>Código</b>	<b>Criterio</b>
0	Nunca / Ninguna vez
1	Casi Nunca / Pocas veces al año
2	Algunas veces / Una vez al mes o menos
3	Regularmente / Pocas veces al mes
4	Bastantes veces / Una vez por semana
5	Casi siempre / Pocas veces por semana
6	Siempre / Todos los días

Fuente: (Observatorio de riesgos psicosociales UGT, 2013, pág. 2)

**Tabla 8.***Codificación del instrumento de evaluación del desempeño*

<b>Código</b>	<b>Criterio</b>
1	Muy insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Satisfecho
4	Muy satisfecho

Fuente: (COEXPHAL, 2012)

## **2.4. Procedimiento de evaluación del coeficiente de correlación de Pearson**

Para la presente investigación se utilizará el método de evaluación de coeficientes determinado por Pearson el cual “mide el grado de asociación lineal entre dos variables” (Diagnino, 2014), cuantitativas en este caso las variable dependiente y la independiente, además mide si la tendencia de los puntos dados establecen una línea recta que puede tomar valores entre -1 y 1 (Laguna, 2014), este método estadístico de correlación binaria es paramétrico ya que utiliza la media, varianzas y covarianzas de la muestra determinada, si la relación no es lineal el instrumento no será estadísticamente adecuado para medir su nivel de asociación. “Un valor 0 indica que no existe una relación lineal” (IBM, 2016). El signo del coeficiente indica en qué dirección se encuentra la relación de las variables y el valor absoluto obtenido indica la fuerza de dicha dependencia (La universidad de castilla-la mancha, 2015).

## **2.5. Cobertura de las unidades de análisis**

### **2.5.1 Población**

La población determinada para la presente investigación está establecida por los conductores profesionales de transporte público de pasajeros convencional que laboran o ejercen su servicio en los recorridos propuestos por las compañías a los que pertenecen desde la ciudad de Quito.

### 2.5.2 Muestra de la población

La capital del Ecuador cuenta con 1682 buses urbanos de tipo convencionales (Secretaría de Movilidad Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, 2017), por tal razón para la presente investigación se utilizará la fórmula de cálculo para muestras de población finita ya que contamos para este con una población determinada como se muestra a continuación:

#### Fórmula para la población finita:

$$n = \frac{N * Z_a^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$

Dónde:

n= tamaño de la muestra.

z= constante obtenida a través de los niveles de confianza que se asigna al proyecto de investigación. El porcentaje mínimo para que una investigación sea confiable es del 95% que representa en valor de Z a 1,96.

p = q 50%. Porción de éxito y fracaso

e= es el error de la muestra que se espera obtener que para la investigación será del 5% es decir la diferencia que puede existir entre el resultado obtenido de la investigación a una muestra de la población y el que se obtendría si se preguntaría al total de la misma.

Datos:

- (1) N: 1682
- (2) Z: 1,96 (95%)
- (3) p: 0,50 o 50%

$$(4) q: 0,50 [(1 - p) = 1 - 0,5]$$

$$(5) e: 5\%$$

Aplicación de la fórmula para la población finita de los buses de transporte urbano convencional del Distrito Metropolitano de Quito.

$$n = \frac{1682 * (1,96^2) * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (1682 - 1) + (1,96^2) * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 313$$

A continuación, se detalla la clasificación del objeto de estudio por operadoras.

**Tabla 9.**

*Clasificación de transporte público urbano tipo convencional*

<b>Operadora</b>	<b>Buses</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Muestra</b>
Catar	108	6,42%	20
Disutran S.A.	68	4,04%	13
Quitumbe S.A	59	3,51%	11
Vencedores de Pichincha S.A.	52	3,09%	10
Alborada S.A.	47	2,79%	9
Transalfa SA	43	2,56%	8
Mariscal Sucre	36	2,14%	7
Bellavista	28	1,66%	5
Lujoturissa S.A.	24	1,43%	4
Quito	24	1,43%	4
Nacional S.A.	23	1,37%	4
Transmetrópoli S.A.	16	0,95%	3
San Juan de Calderón	9	0,54%	2
Transplaneta S. A.	93	5,53%	17
Turis-Monserrat	49	2,91%	9
Translatinos SA	44	2,62%	8
San Francisco de Chillogallo S.A.	39	2,32%	7

**CONTINÚA**



Transzeta C.A.	28	1,66%	5
Latitransursa S.A.	26	1,55%	5
Pichincha C.A.	24	1,43%	4
21 de Julio Cía. Ltda.	23	1,37%	4
Seis de Diciembre S.A.	22	1,31%	4
Cóndor Mirador S.A.	7	0,42%	1
San Cristóbal S. A.	55	3,27%	10
Juan Pablo II	49	2,91%	9
Calderón	47	2,79%	9
Setramas S. A	39	2,32%	7
Atahualpa	34	2,02%	6
Serviagosto S.A.	27	1,61%	5
Quiteño Libre S.A.	25	1,49%	5
Águila Dorada S.A.	52	3,09%	10
Siete de Mayo	33	1,96%	6
Transporsel C.A.	26	1,55%	5
Reino de Quito S.A.	24	1,43%	4
Colectrans C.A.	23	1,37%	4
Transhemisféricos S.A.	23	1,37%	4
Conetra C.A.	21	1,25%	4
Trans San Carlos	52	3,09%	10
Victoria	47	2,79%	9
Ecuadoriana Transheroica S.A.	42	2,50%	8
Guadalajara S.A.	38	2,26%	7
Rapitrans S.A.	23	1,37%	4
Semgyllfor	12	0,71%	2
Transpasmetrotrans S.A.	43	2,56%	8
Secuatrans C.A.	12	0,71%	2
Llano Grande	10	0,59%	2
Paquisha	33	1,96%	6
<b>Total</b>	<b>1.682</b>	<b>100%</b>	<b>313</b>

Fuente: (Secretaría de Movilidad del Distrito Metropolitano de Quito, 2017)

La técnica de muestreo será de tipo probabilístico aleatorio simple para los 313 conductores de buses de transporte público convencional del Distrito Metropolitano de Quito.

**Tabla 10.**

*Matriz de objetivos, hipótesis, dimensiones, variables e indicadores del Síndrome de Burnout*

Objetivos Específicos	Hipótesis	Dimensiones	Variables	Indicador	Ítem	Fuente
					1. Debido a mi trabajo me encuentro agotado	
					2. Al final de la jornada me siento cansado	
					3. Me siento cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a oro día de trabajo	
					6. Trabajar con personas todos los días es una tensión para mí.	
					8. Me siento agotado por el trabajo.	
			<b>Agotamiento Emocional</b>	Número de conductores que se encuentran agotados/ Total de conductores encuestados	13. Me siento frustrado por mi trabajo	Maslach Burnout Inventory - <i>Human Services Survey</i>
			Cansancio, fatiga física, debilidad, agobio, frustración, desmotivación		14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro	
					16. Trabajar con contacto directo con las personas me produce bastante estrés.	

**CONTINÚA**



Establecer los niveles de síndrome burnout que presentan los conductores profesionales de transporte público convencional del DMQ.	Los niveles de síndrome de burnout inciden en el desempeño laboral en los conductores profesionales de transporte público convencional del DMQ.	Síndrome Burnout	<b>Despersonalización</b>	Actitudes negativas con los demás, tipo de trato con las personas, sentimientos de culpa.	Número de conductores que presentan despersonalización/ N total de conductores encuestados	20. En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.	5. Creo que trato algunos usuarios como si fueran objetos.	10. Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo	11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	15. Trato de mantenerme al margen de los problemas de los demás.	22. Creo que los usuarios me culpan por alguno de sus problemas.	Maslach Burnout Inventory - <i>Human Services Survey</i>
--	---	------------------	---------------------------	---	--	---	--	--	---	--	--	--

**CONTINÚA**



**Realización personal:**

Proactividad, Eficacia en el cumplimiento de las funciones laborales, nivel de autoestima, nivel de descontento e insatisfacción a sus labores

Número de conductores que alcanzaron la realización personal de /Total conductores encuestados

4. Puedo entender con facilidad lo que piensan los usuarios

7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan los demás.

9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de los otros.

12. Me encuentro con mucha vitalidad.

17. Tengo facilidad para crear un ambiente relajado para los usuarios.

18. Me encuentro animado después de trabajar junto a mis usuarios.

19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.

21. Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.

Maslach  
Burnout  
Inventory  
*-Human  
Services  
Survey*



**Tabla 11.***Matriz de objetivos, hipótesis, dimensiones, variables e indicadores del Desempeño Laboral*

Objetivos Específicos	Hipótesis	Dimensiones	Variables	Indicador	Ítem	Fuente
			<b>Motivación y reconocimiento:</b>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conoce misión y visión de su operadora de transporte</li> <li>2. Sus funciones y responsabilidades están bien definidas</li> <li>3. Recibe información de cómo desempeñar su trabajo</li> <li>4. Le gusta el trabajo que desempeña</li> <li>5. El nombre de la operadora de transporte y su posición en el sector, ¿es gratificante para usted?</li> <li>6. Las condiciones salariales para usted son buenas</li> <li>7. Cómo califica su relación con sus pares</li> <li>8. Cómo califica su relación con sus jefes</li> <li>9. Le resulta fácil expresar sus</li> </ol>	Coexphal
			Nivel de Identificación por parte de los trabajadores sobre el lugar que ocupa la empresa donde trabajan en su sector de referencia, el nivel de conocimiento por parte de los trabajadores de las funciones y responsabilidades de su puesto de trabajo, el nivel de cohesión y pertenencia a un grupo de trabajo.	Porcentaje de conductores que se encuentran motivados/ conductores que no se encuentran motivados		

**CONTINÚA**

---

		opiniones en su grupo de trabajo	
		10. Se siente parte de un equipo de trabajo	
		11. La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente	
		12. Conoce las tareas que desempeña otras áreas	
		13. Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo	
		14. El trabajo en su área está bien organizado	
		15. Las condiciones de trabajo en su área son seguras	
		16. Las cargas de trabajo están bien repartidas	
<b>Área y ambiente de trabajo</b>	Porcentaje de conductores se sienten cómodos en su ambiente laboral/ Total de conductores encuestados	17. Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos	Coexphal
Información relacionada con las condiciones de trabajo relacionadas con la seguridad, higiene y ergonomía		18. Su experticia le permite desempeñarse de forma segura	
		19. Están claros y conoce los protocolos ante una	

---

**CONTINÚA**



Establecer los niveles de síndrome burnout que presentan los conductores profesionales de transporte público convencional del DMQ.	Los niveles de síndrome de burnout no inciden en el desempeño laboral en los conductores profesionales de transporte público convencional del DMQ.	Desempeño Laboral	<b>Formación y desarrollo:</b>	Número de conductores que han recibido capacitación/ Total de conductores	emergencia en su entorno laboral	<p>20. Ha recibido formación específica (cursos, seminarios, capacitaciones) por parte de la operadora de transporte</p> <p>21. La operadora de transporte le facilita los equipos y elementos necesarios para realizar su trabajo</p> <p>22. La operadora de transporte le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional</p>	Coexhal
--	--	-------------------	--------------------------------	---	----------------------------------	--	---------

## CAPITULO III

### RESULTADOS

En este capítulo se muestra los resultados obtenidos del análisis y tabulación de los datos cuyos datos se lograron a través de la aplicación de encuestas a los conductores profesionales de transporte público convencional en el DMQ, de lo cual para cada pregunta del instrumento se generan gráficos circulares y de barras mediante el paquete estadístico SPSS.

#### 3.1 Análisis Univariado

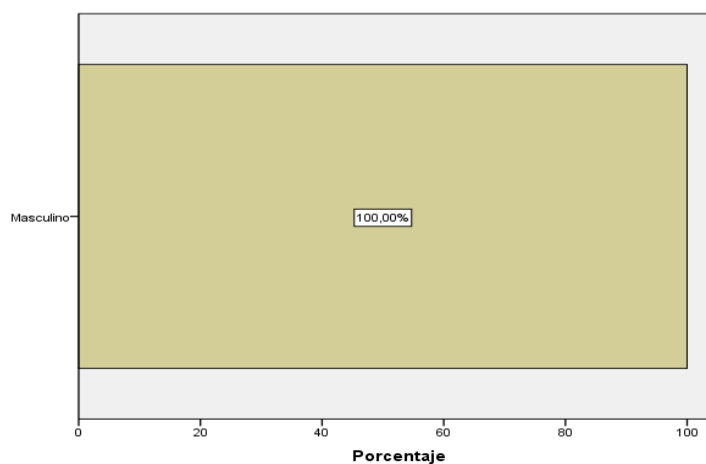
##### Preguntas sociodemográficas

A continuación, se exponen los datos obtenidos a través de la aplicación de encuestas a 313 conductores profesionales de transporte público convencional realizadas en el Distrito Metropolitano de Quito.

**Tabla 12.**

*Género de los conductores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	313	100,0	100,0	100,0



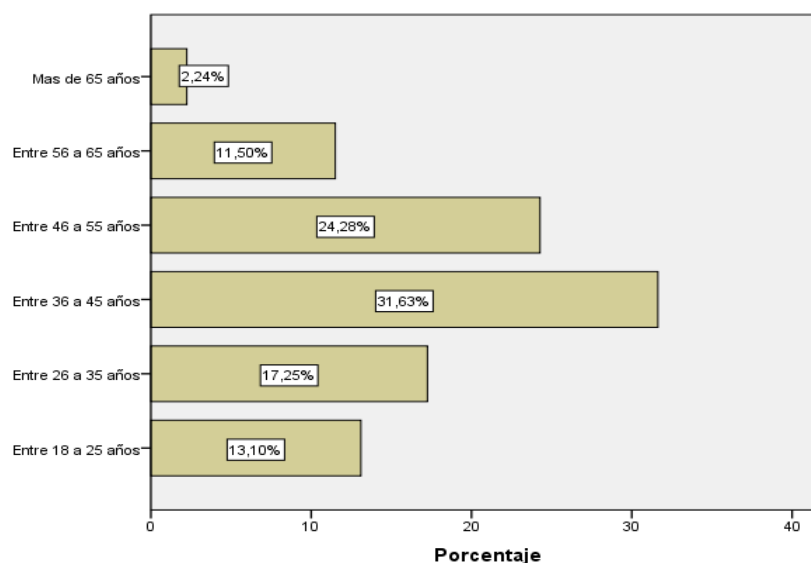
**Figura 8.** Género de los conductores

De acuerdo con los datos recolectados el 100% de la muestra de conductores profesionales de transporte público convencional pertenecen al género masculino, debido a que aún domina la cultura patriarcal, donde la sociedad en su gran mayoría considera que un autobús es una actividad que la ejerce los hombres; sin embargo, en la actualidad hay una baja presencia de mujeres que la desempeñan, pero no son parte de la presente investigación.

**Tabla 13.**  
*Edad de los conductores*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Entre 18 a 25 años	41	13,1	13,1	13,1
Entre 26 a 35 años	54	17,3	17,3	30,4
Entre 36 a 45 años	99	31,6	31,6	62,0
Válido Entre 46 a 55 años	76	24,3	24,3	86,3
Entre 56 a 65 años	36	11,5	11,5	97,8
Más de 65 años	7	2,2	2,2	100,0
Total	313	100,0	100,0	

La mayor parte de los encuestados en la investigación tiene edad entre 36 a 45 y 46 a 55 años, respectivamente. Estos rangos responden a la facilidad que tenían las personas interesadas en adquirir esta profesión en los años 60 y 70 por tanto, se consideró como profesión más desempeñada en la época, cuyos datos se pueden observar a continuación en el gráfico.



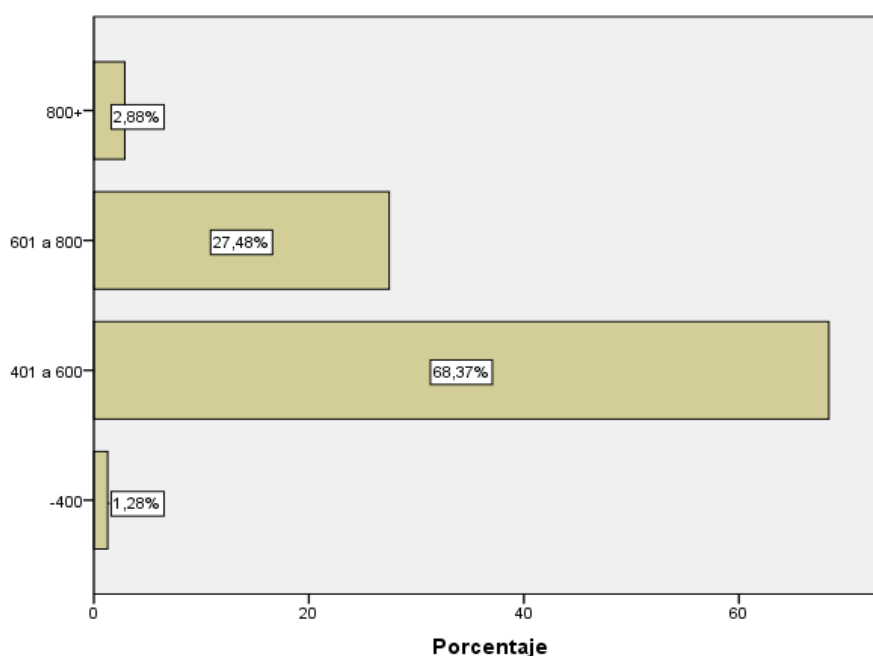
**Figura 9.** Edad de los conductores

**Tabla 14.**

*Sueldo que reciben los conductores*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
-400	4	1,3	1,3	1,3
401 a 600	214	68,4	68,4	69,6
Válido 601 a 800	86	27,5	27,5	97,1
800+	9	2,9	2,9	100,0
Total	313	100,0	100,0	

Los conductores profesionales de transporte público de acuerdo a la información obtenida al realizar las encuestas, el 68,5% reciben una remuneración que comprende entre \$401 a \$600, presentando un pequeño valor que supera el salario básico unificado (\$394), remuneración que responde a la sobreoferta de profesionales en el sector. Es evidente que el nivel de reforzamiento no responde al principio de equidad interna y competitividad externa.



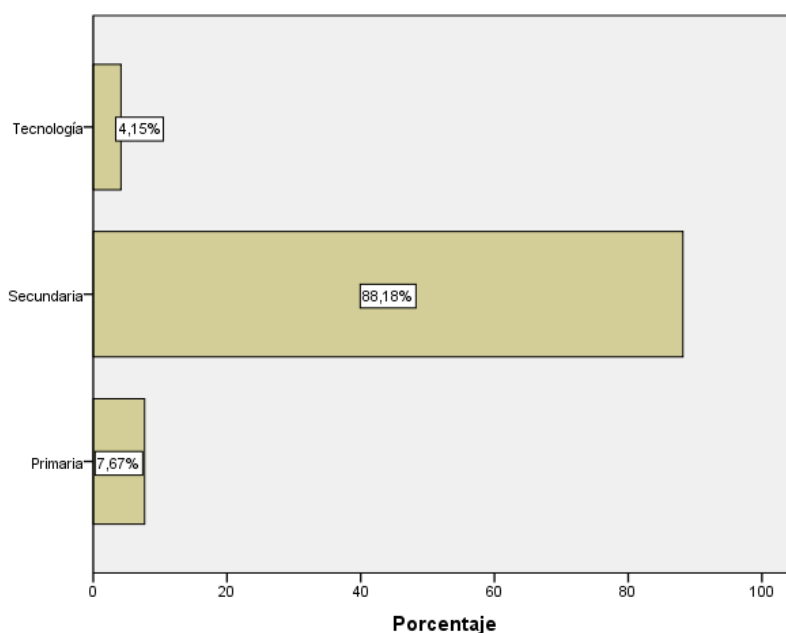
**Figura 10.** Sueldo que perciben los conductores

**Tabla 15.**  
*Nivel de educación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	24	7,7	7,7
	Secundaria	276	88,2	95,8
	Tecnología	13	4,2	100,0
	Total	313	100,0	100,0

La información obtenida de las encuestas muestra que el 88,2% de los choferes profesionales han logrado obtener un título de educación secundaria, requisito previo para la obtención de la licencia para conducir de manera profesional un autobús, solamente el 4,2% de la población estudiada alcanza un nivel de estudio superior. Esta tendencia evidencia la falta de condiciones que se ofrece a nivel de país para que las personas pueden ejercer un empleo pleno; al no tener la

posibilidad de ubicarse en la actividad para la cual se formaron, consideran al trabajo en el transporte como una alternativa para sustentar sus necesidades básicas, lo que determina que este porcentaje mantendrá una disonancia cognitiva hasta que logre ubicarse en la profesión para la cual están capacitados, eliminando la posibilidad de considerar a la profesión del volante como una alternativa secundaria de generación de ingresos.



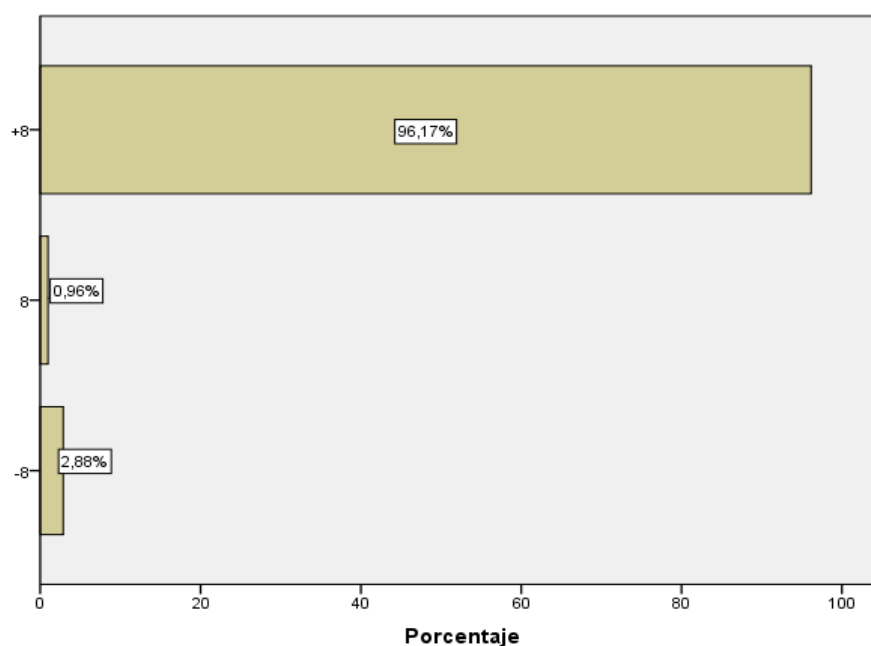
**Figura 11.** Nivel de educación

**Tabla 16.**

*Horas del día en el trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
-8	9	2,9	2,9	2,9
Válido 8	3	1,0	1,0	3,8
+8	301	96,2	96,2	100,0
Total	313	100,0	100,0	





**Figura 12.** Horas del día en el trabajo

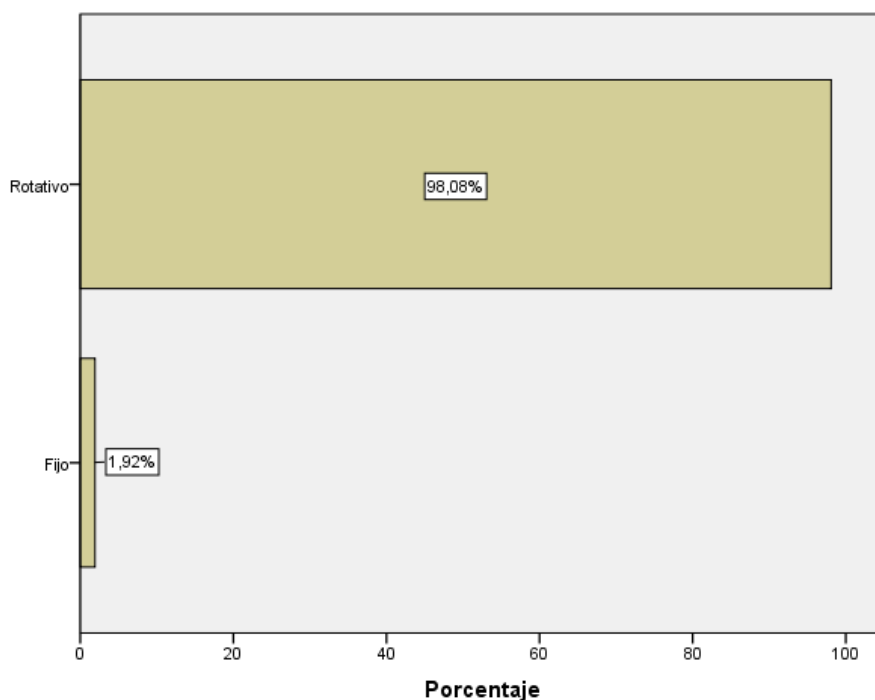
Los conductores profesionales de transporte público tienen la jornada laboral mayor a 8 horas diarias, debido a que la unidad debe cumplir con el horario y las rutas asignadas. Siendo un trabajo estresante, sumado a horarios extendidos hace que el profesional del volante demuestre su cansancio con actitudes que no responden a las normas de respeto y amabilidad con los usuarios.

**Tabla 17.**  
*Turno laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Fijo	6	1,9	1,9	1,9
Válido Rotativo	307	98,1	98,1	100,0
Total	313	100,0	100,0	

El gran porcentaje de conductores profesionales de transporte público tiene horarios rotativos, usualmente su jornada empieza a las 05h00 de la mañana y salen gradualmente hasta completar los

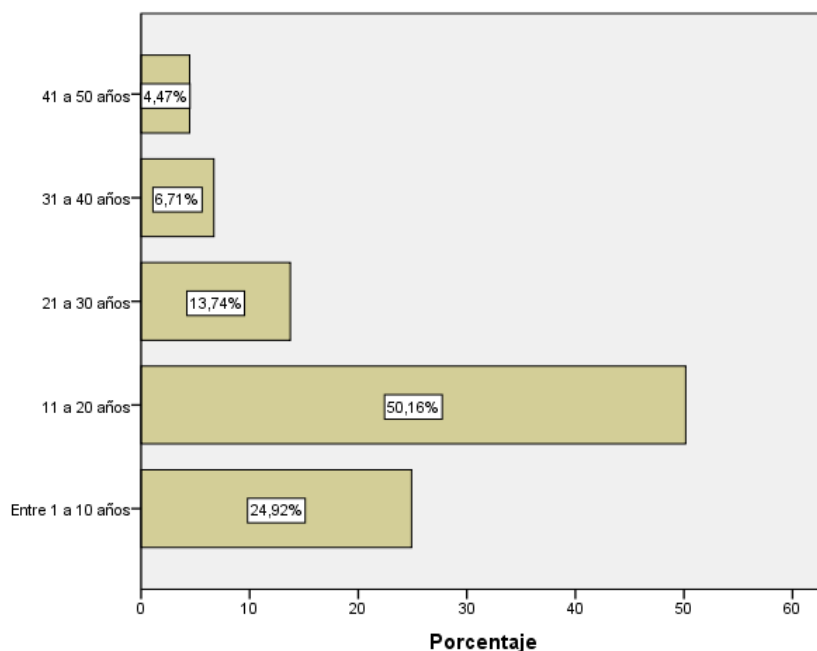
turnos de la flota asignada con el objeto de cubrir las rutas y frecuencias. Esta condición impide que el profesional del volante pueda planificar actividades a nivel familiar y social, su prioridad es el trabajo, por lo, la familia pasa a segundo plano.



**Figura 13.** Turno laboral

**Tabla 18.**  
*Tiempo de experiencia*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Entre 1 a 10 años	78	24,9	24,9	24,9
11 a 20 años	157	50,2	50,2	75,1
21 a 30 años	43	13,7	13,7	88,8
31 a 40 años	21	6,7	6,7	95,5
41 a 50 años	14	4,5	4,5	100,0
Total	313	100,0	100,0	

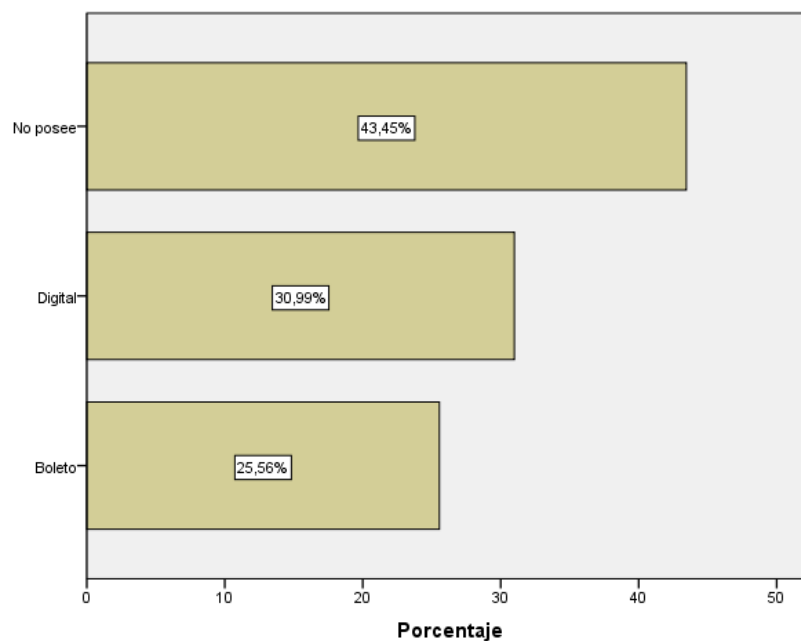


**Figura 14.** Tiempo de experiencia

La experiencia en los choferes profesionales de transporte público se encuentra en el rango de 11 a 20 años con 50,16%; es decir, su experticia lo demuestra mediante el conocimiento de las tutas, condiciones del tráfico, funcionamiento del vehículo, entre otras, sería ideal si se conjugara este conocimiento con la atención adecuada al pasajero.

**Tabla 19.**  
*Conteo de pasajeros*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Boleto	80	25,6	25,6
	Digital	97	31,0	56,5
	No posee	136	43,5	100,0
	Total	313	100,0	100,0



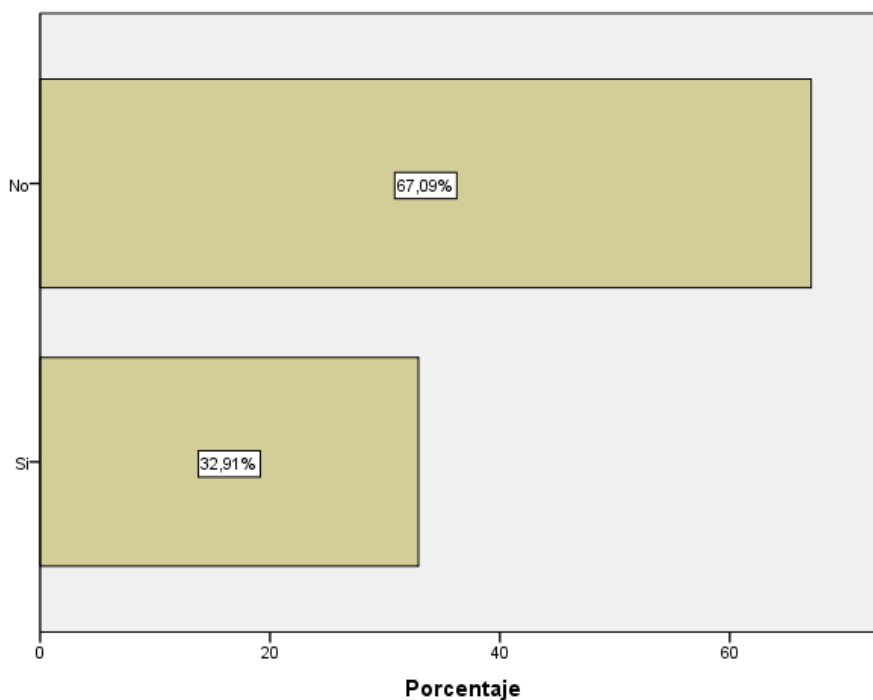
**Figura 15.** Conteo de pasajeros

Con relación al mecanismo de conteo de usuarios el 43,45% de conductores profesionales de transporte público manifiesta que no poseen, debido a que no existe interés por parte de las compañías de transporte, sin embargo, el 30,99% y 25,56% cuenta con mecanismos que le permiten saber cuántos usuarios utilizan el servicio al día, estadísticas que sirven únicamente para conocimiento sustento de los valores cobrados y reporte al dueño del autobús o a la operadora de transporte.

**Tabla 20.**

*Manejan recaudación por caja común*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	103	32,9	32,9	32,9
	No	210	67,1	67,1	100,0
	Total	313	100,0	100,0	



**Figura 16.** Manejan recaudación por caja común

Conforme a los datos obtenidos en la recolección de información el 67,09% de encuestados no manejan caja común, las compañías no adoptan ese sistema porque que los ingresos no son distribuidos de forma equitativa tomando en cuenta el capital invertido en la unidad de transporte, el año de adquisición y la capacidad de usuarios.

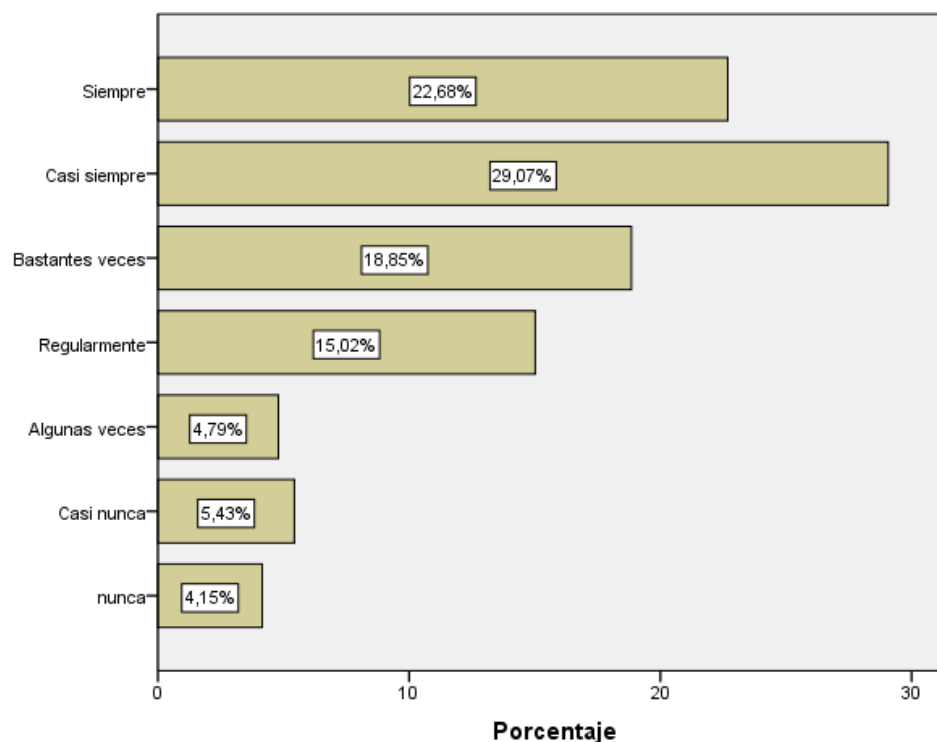
**Tabla 21.**

*Debido a mi trabajo me encuentro agotado*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	13	4,2	4,2	4,2
Casi nunca	17	5,4	5,4	9,6
Válido Algunas veces	15	4,8	4,8	14,4
Regularmente	47	15,0	15,0	29,4
Bastantes veces	59	18,8	18,8	48,2

**CONTINÚA** →

Casi siempre	91	29,1	29,1	77,3
Siempre	71	22,7	22,7	100,0
Total	313	100,0	100,0	

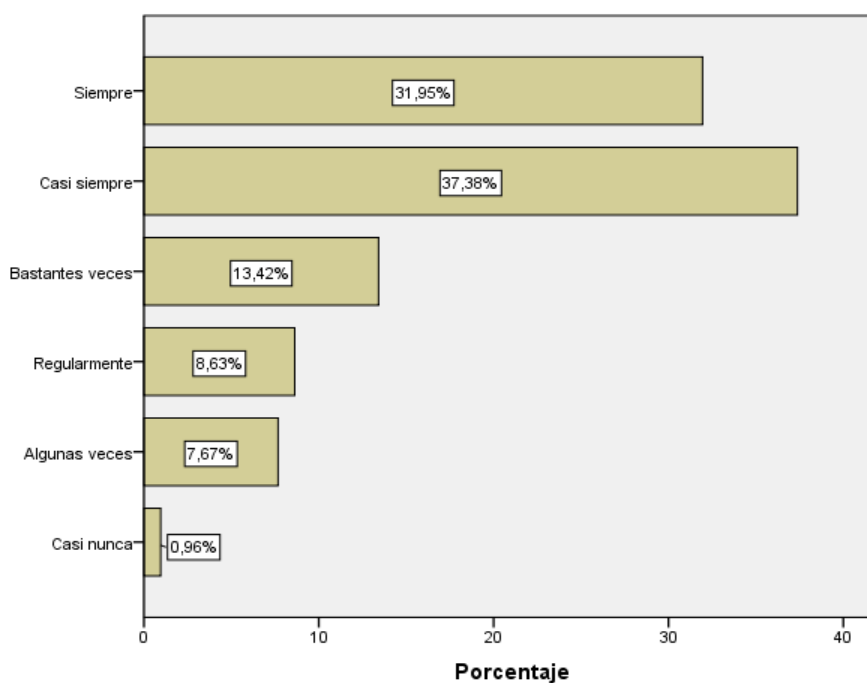


**Figura 17.** Debido a mi trabajo me encuentro agotado

De acuerdo con datos obtenidos en la encuesta realizada gran parte de los conductores presentan altos niveles de cansancio, considerándolo al trabajo como una labor ardua con un alto riesgo y responsabilidad por la integridad y vida de seres humanos, hacen que en el desarrollo de las actividades en el transcurso del día se genere agotamiento físico y emocional.

**Tabla 22.***Al final de la jornada me siento agotado*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	3	1,0	1,0	1,0
Algunas veces	24	7,7	7,7	8,6
Regularmente	27	8,6	8,6	17,3
Válido Bastantes veces	42	13,4	13,4	30,7
Casi siempre	117	37,4	37,4	68,1
Siempre	100	31,9	31,9	100,0
Total	313	100,0	100,0	

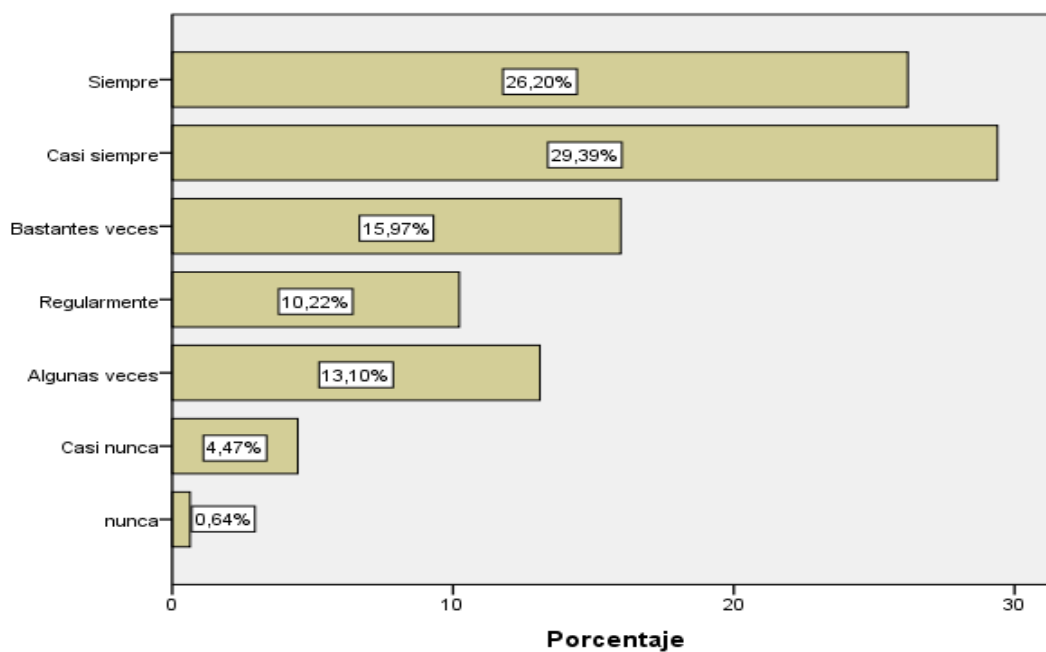
**Figura 18.** Al final de la jornada me siento agotado

Con relación al agotamiento al final de la jornada de trabajo según los datos de mayor importancia se determina que el 37,38% y el 31,95% pertenecen a casi siempre y siempre, respectivamente, debido a las horas laborales y el tipo de trabajo, casi el 70% se encuentran dentro de esta condición.

**Tabla 23.**

*Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	,6	,6	,6
Casi nunca	14	4,5	4,5	5,1
Algunas veces	41	13,1	13,1	18,2
Regularmente	32	10,2	10,2	28,4
Bastantes veces	50	16,0	16,0	44,4
Casi siempre	92	29,4	29,4	73,8
Siempre	82	26,2	26,2	100,0
Total	313	100,0	100,0	



**Figura 19.** Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo

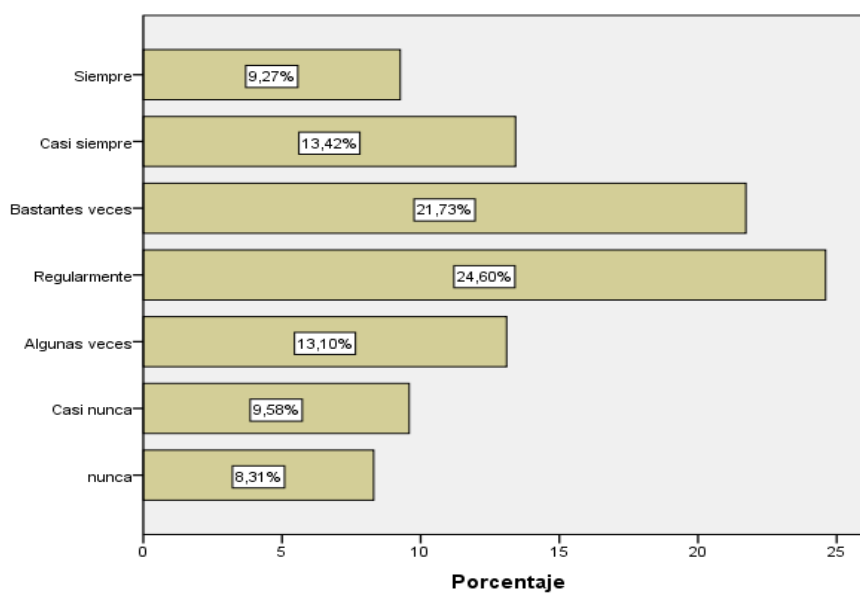
Con respecto al cansancio evidente al inicio de la jornada, 29,39% y 26,20% pertenecen a siempre y casi siempre, respectivamente, debido a que su jornada laboral termina en la noche



(21h30) y empieza en las mañanas (05h00), lo que implica que el poco tiempo de descanso se reduce debido a la intranquilidad generada por la responsabilidad de cumplir con el horario establecido y la revisión del vehículo como medida preventiva que debe realizar todos los días.

**Tabla 24.**  
*Puedo entender con facilidad lo que piensan los usuarios.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	26	8,3	8,3	8,3
Casi nunca	30	9,6	9,6	17,9
Algunas veces	41	13,1	13,1	31,0
Regularmente	77	24,6	24,6	55,6
Válido Bastantes veces	68	21,7	21,7	77,3
Casi siempre	42	13,4	13,4	90,7
Siempre	29	9,3	9,3	100,0
Total	313	100,0	100,0	



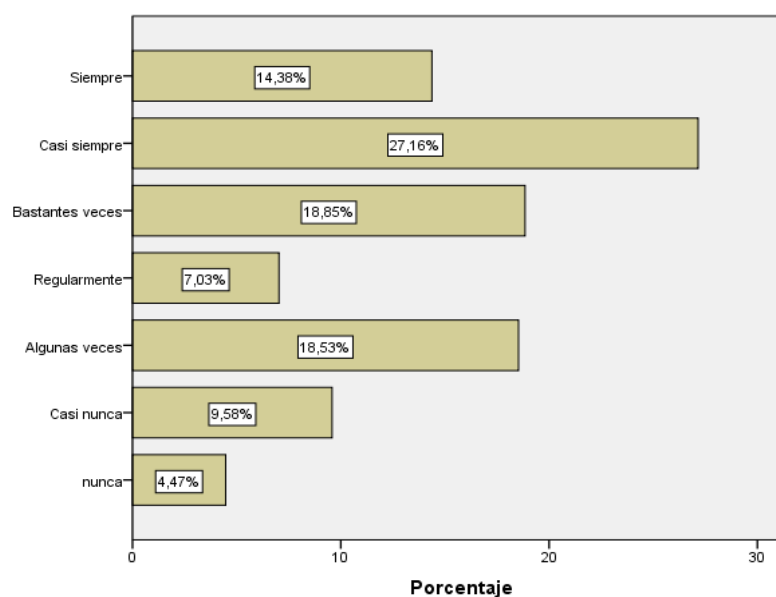
**Figura 20.** Puedo entender con facilidad lo que piensan los usuarios

La información proporcionada a través de las encuestas da a conocer que el 24,60% de los conductores debido a su experiencia entienden los requerimientos del usuario, mismos que tiene relación con la calidad en el servicio: como limpieza de la unidad, trato cordial por parte de los conductores y ayudantes, respeto a leyes de tránsito, conducción a la defensiva, entre otras.

**Tabla 25.**

*Creo que trato a algunos usuarios como si fueran objetos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	14	4,5	4,5	4,5
Casi nunca	30	9,6	9,6	14,1
Algunas veces	58	18,5	18,5	32,6
Regularmente	22	7,0	7,0	39,6
Bastantes veces	59	18,8	18,8	58,5
Casi siempre	85	27,2	27,2	85,6
Siempre	45	14,4	14,4	100,0
Total	313	100,0	100,0	



**Figura 21.** Creo que trato a algunos usuarios como si fueran objetos

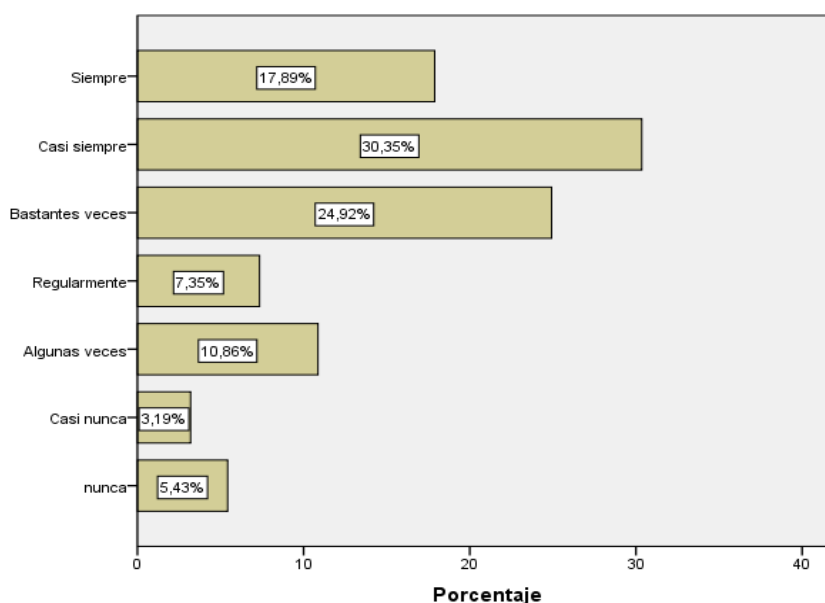
En lo que respecta al mal trato a los usuarios según los datos obtenidos se demuestra que el 27,16% casi siempre los trata como si fueran objetos, la despersonalización se debe a varios factores como: tiempos asignados para cumplir la ruta; lo que implica ir a velocidades fuera del rango normal permitido; recoger la mayor cantidad de pasajeros, participante en correteos con buses que cubran rutas similares, generando una experiencia negativa en las personas que ocupan este medio de transporte.

**Tabla 26.**

*Trabajar con personas todos los días es una tensión para mí.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	17	5,4	5,4	5,4
Casi nunca	10	3,2	3,2	8,6
Algunas veces	34	10,9	10,9	19,5
Regularmente	23	7,3	7,3	26,8
Bastantes veces	78	24,9	24,9	51,8
Casi siempre	95	30,4	30,4	82,1
Siempre	56	17,9	17,9	100,0
Total	313	100,0	100,0	

De acuerdo a los datos obtenidos, el trabajar con personas todos los días genera tensión en el conductor, el 30,35%, indica que para satisfacer a los usuarios muchas veces se hacen responsables de factores externos como el tráfico en horas pico, incapacidad de poder atender el requerimiento cuando la unidad llega al límite de capacidad (90 pasajeros), velocidad exigida por el usuario, paradas en sitios no asignadas; generando en muchas ocasiones mal trato para quien conduce la unidad de transporte.



**Figura 22.** Trabajar con personas todos los días es una tensión para mí

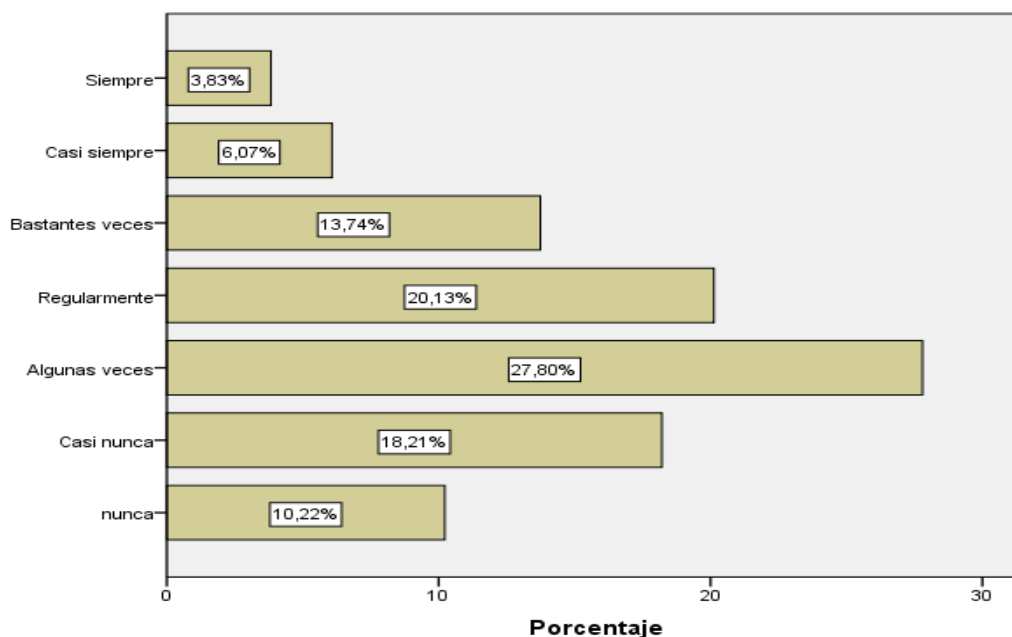
**Tabla 27.**

*Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan los demás*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	32	10,2	10,2	10,2
Casi nunca	57	18,2	18,2	28,4
Algunas veces	87	27,8	27,8	56,2
Regularmente	63	20,1	20,1	76,4
Bastantes veces	43	13,7	13,7	90,1
Casi siempre	19	6,1	6,1	96,2
Siempre	12	3,8	3,8	100,0
Total	313	100,0	100,0	

Con relación a la pregunta No. 16, el 27,80% contesta que algunas veces; es decir, una vez al mes o menos, esto debido a que tratan de mantenerse al margen de los problemas que pueden

resultar multas administrativas y penales debido a malas decisiones momentáneas que puedan poner en riesgo la estabilidad en el trabajo

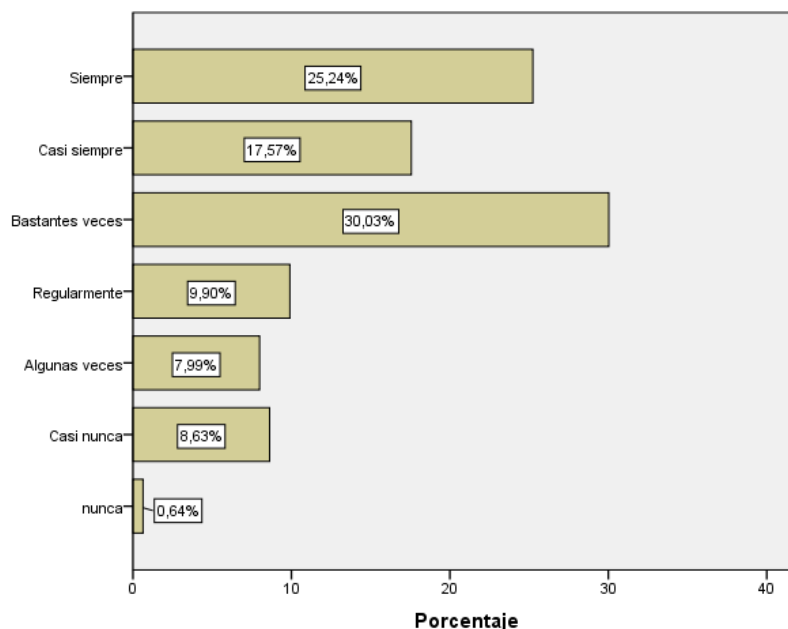


**Figura 23.** Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan los demás.

**Tabla 28.**

*Me siento agotado por el trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	,6	,6	,6
Casi nunca	27	8,6	8,6	9,3
Algunas veces	25	8,0	8,0	17,3
Regularmente	31	9,9	9,9	27,2
Bastantes veces	94	30,0	30,0	57,2
Casi siempre	55	17,6	17,6	74,8
Siempre	79	25,2	25,2	100,0
Total	313	100,0	100,0	



**Figura 24.** Me siento agotado por el trabajo

Factores como son el tiempo dedicado a su labor, la incorrecta ingesta de alimentación en tiempos muy cortos asignados lo que genera que el conductor tenga que alimentarse paulatinamente en los semáforos en rojo sin provecho alguno, además sumada la contaminación generada por otros vehículos hacen que tengan picazón en la nariz y problemas pulmonares, el tiempo de estar sentados causa problemas en su columna vertebral, problemas en sus riñones y vías urinarias, todo lo mencionado ínsita al conductor a querer dejar de realizar su profesión por ser cansada.

**Tabla 29.**

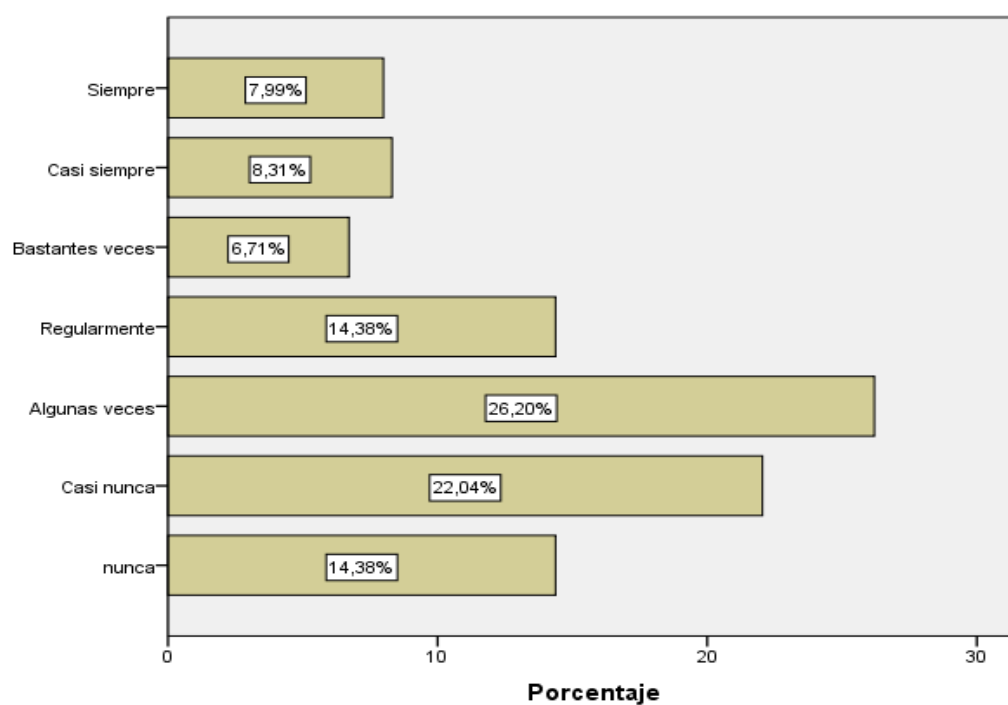
*Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	45	14,4	14,4	14,4
Casi nunca	69	22,0	22,0	36,4
Algunas veces	82	26,2	26,2	62,6
Regularmente	45	14,4	14,4	77,0

**CONTINÚA**



Bastantes veces	21	6,7	6,7	83,7
Casi siempre	26	8,3	8,3	92,0
Siempre	25	8,0	8,0	100,0
Total	313	100,0	100,0	



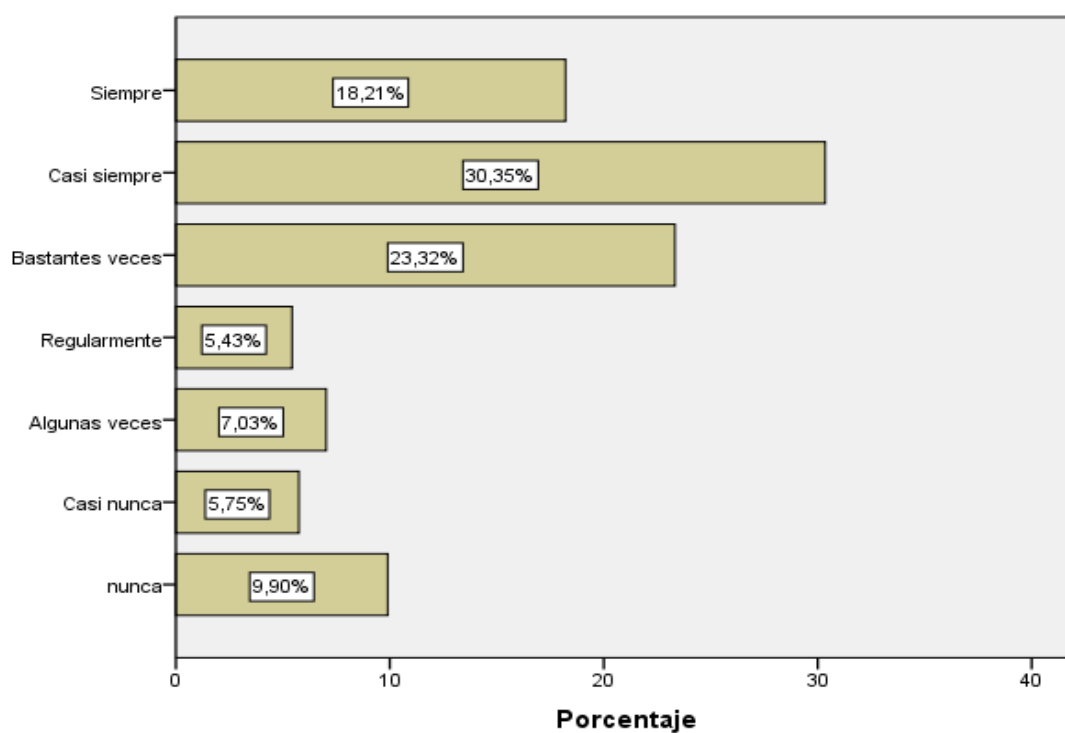
**Figura 25.** Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.

Según los datos obtenidos se puede visualizar que el 26,20% de los conductores encuestados sienten alguna vez que influyen positivamente en la vida de otros. Contribuir para que la ciudadanía cumpla con sus responsabilidades en forma ágil y oportuna, genera un sentimiento de satisfacción, es una forma de demostrar el respeto al usuario, actitud que eleva la autoestima del profesional del volante.

**Tabla 30.**

*Creo que me comporto de manera insensible con la gente desde que hago este trabajo.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	31	9,9	9,9	9,9
Casi nunca	18	5,8	5,8	15,7
Algunas veces	22	7,0	7,0	22,7
Regularmente	17	5,4	5,4	28,1
Bastantes veces	73	23,3	23,3	51,4
Casi siempre	95	30,4	30,4	81,8
Siempre	57	18,2	18,2	100,0
Total	313	100,0	100,0	



**Figura 26.** Creo que me comporto de manera insensible con la gente desde que hago este trabajo.

Según los datos obtenidos se puede visualizar que el 26,20% de los conductores encuestados sienten que alguna vez han llegado a influir negativamente en la vida de otros y que su contribución

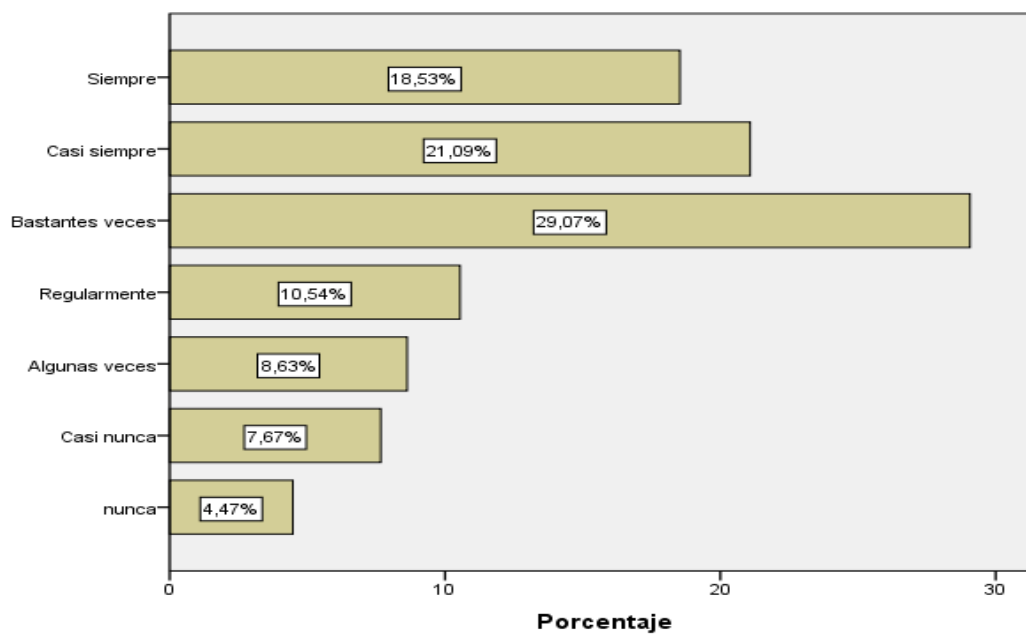


para que la ciudadanía no cumple con sus responsabilidades en forma ágil y oportuna, generando sentimientos de insatisfacción,

**Tabla 31.**

*Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	14	4,5	4,5	4,5
Casi nunca	24	7,7	7,7	12,1
Algunas veces	27	8,6	8,6	20,8
Regularmente	33	10,5	10,5	31,3
Bastantes veces	91	29,1	29,1	60,4
Casi siempre	66	21,1	21,1	81,5
Siempre	58	18,5	18,5	100,0
Total	313	100,0	100,0	

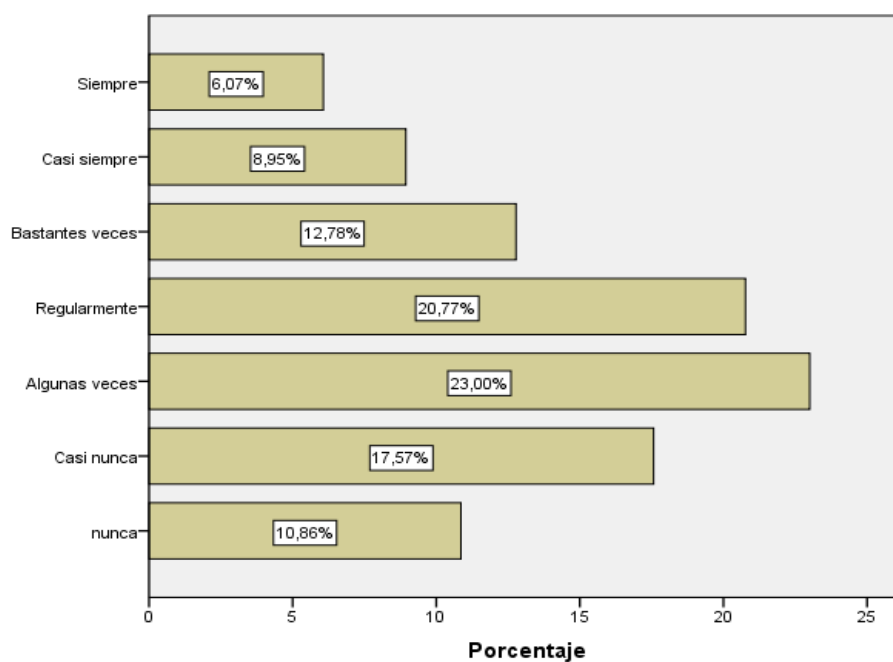


**Figura 27.** Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.

Con respecto a la preocupación de que el trabajo lo endurezca emocionalmente el 29,07% de los conductores este pensamiento es el resultado del impacto de los estresores en su lugar de trabajo, lo que ha estimulado la presencia de comportamiento negativo hacia los usuarios.

**Tabla 32.**  
*Me encuentro con mucha vitalidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	34	10,9	10,9	10,9
Casi nunca	55	17,6	17,6	28,4
Algunas veces	72	23,0	23,0	51,4
Regularmente	65	20,8	20,8	72,2
Bastantes veces	40	12,8	12,8	85,0
Casi siempre	28	8,9	8,9	93,9
Siempre	19	6,1	6,1	100,0
Total	313	100,0	100,0	



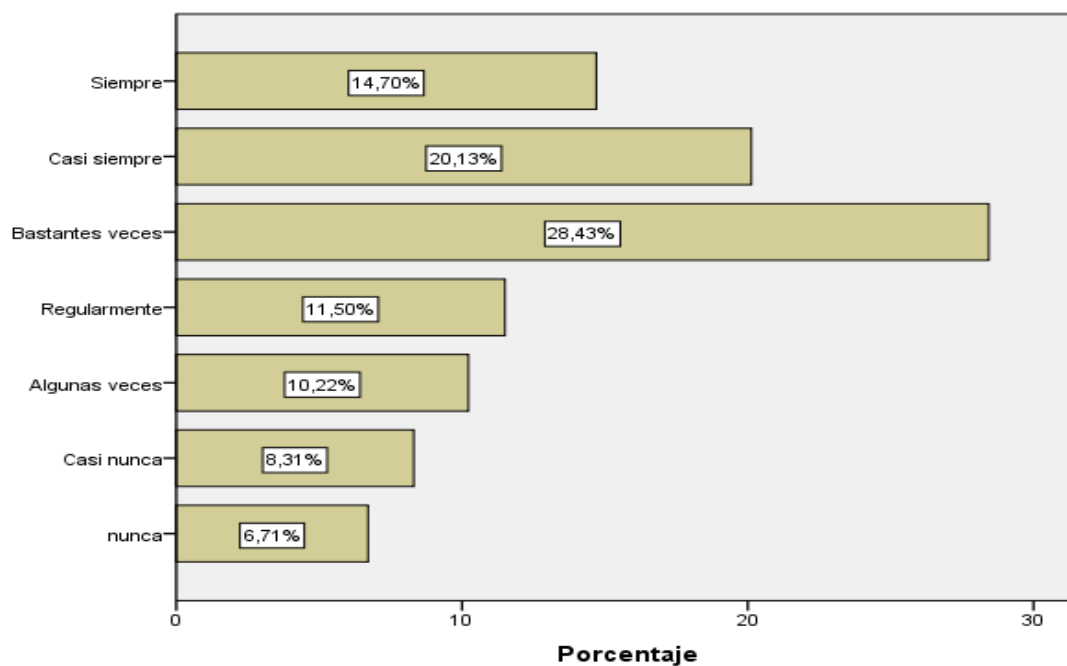
**Figura 28.** Me encuentro con mucha vitalidad

De acuerdo a los datos recogidos referente a la pregunta sobre la vitalidad, el 23% y 20,77% establece que algunas veces y regularmente, respectivamente; la energía deviene de la motivación personal, sobre todo cuando son empáticos con la profesión; sin embargo, la incorrecta alimentación que es el resultado del tiempo asignado, imposibilidad de elegir un menú nutritivo, hábitos alimenticios relacionados con ingesta de grandes cantidades de grasa y azúcar ha mermado la vitalidad, es más, en momentos que requieren mayor concentración han estimulado el consumo de pastillas o bebidas energéticas para el restablecimiento de la vitalidad, de la misma manera, el sedentarismo no les permite realizar actividad física en su jornada laboral.

**Tabla 33.**  
*Me siento frustrado por mi trabajo.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	21	6,7	6,7	6,7
Casi nunca	26	8,3	8,3	15,0
Algunas	32	10,2	10,2	25,2
Regularmente	36	11,5	11,5	36,7
Bastantes	89	28,4	28,4	65,2
Casi siempre	63	20,1	20,1	85,3
Siempre	46	14,7	14,7	100,0
Total	313	100,0	100,0	

De acuerdo con los datos obtenidos el 28,43% representan niveles altos de frustración por su trabajo debido a la imposibilidad de ser parte de un servicio de calidad y poder cumplir con las expectativas del usuario, por las condiciones externas del entorno laboral.

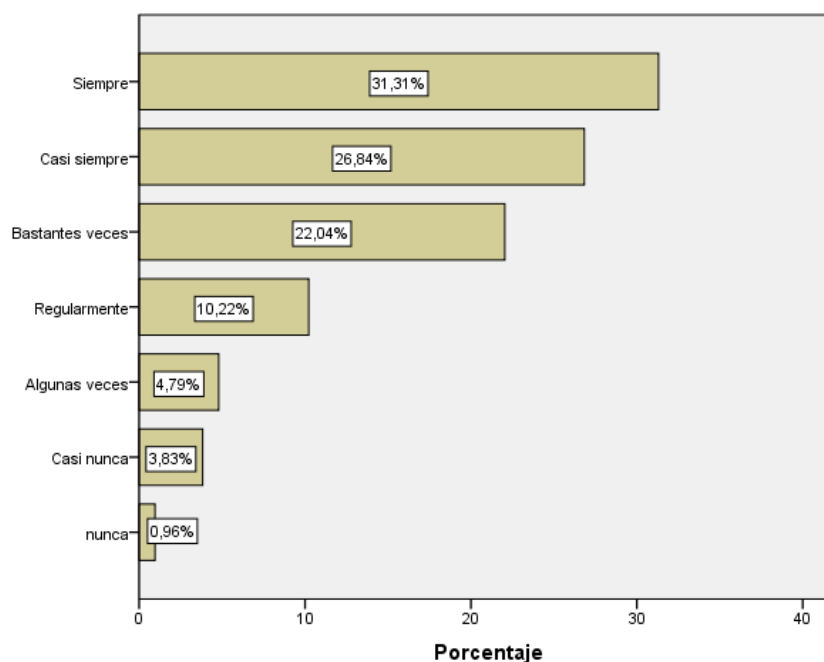


**Figura 29.** Me siento frustrado por mi trabajo

**Tabla 34.**

*Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	1,0	1,0	1,0
Casi nunca	12	3,8	3,8	4,8
Algunas veces	15	4,8	4,8	9,6
Regularmente	32	10,2	10,2	19,8
Bastantes veces	69	22,0	22,0	41,9
Casi siempre	84	26,8	26,8	68,7
Siempre	98	31,3	31,3	100,0
Total	313	100,0	100,0	



**Figura 30.** Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro

Los mayoría de los conductores consideran que realizan una labor dura al tener un trabajo con intensos estresores como responsabilidad con la satisfacción del usuario, cumplimiento del tiempo de ruta, mantenimiento y limpieza de la unidad, relación con los agentes y señales de tránsito sumado a la carga laboral que en muchas ocasiones son de siete días a la semana, sin días feriados, visibilizan al trabajo de los conductores como arduo y con un nivel de reforzamiento muy bajo.

**Tabla 35.**

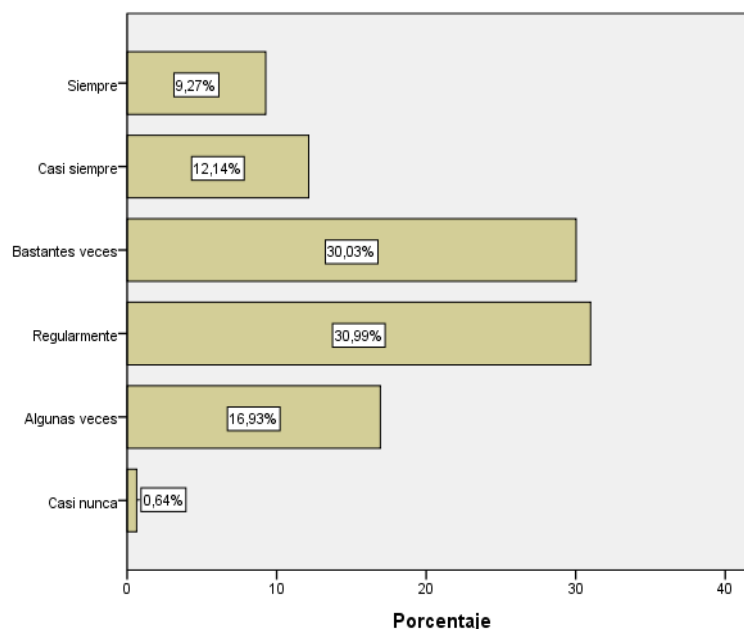
*Trato de mantenerme al margen de los problemas personales de los demás*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	2	,6	,6	,6
	53	16,9	16,9	17,6
Válido	97	31,0	31,0	48,6
	94	30,0	30,0	78,6
	38	12,1	12,1	90,7

**CONTINÚA**



Siempre	29	9,3	9,3	100,0
Total	313	100,0	100,0	



**Figura 31.** Trato de mantenerme al margen de los problemas personales de los demás

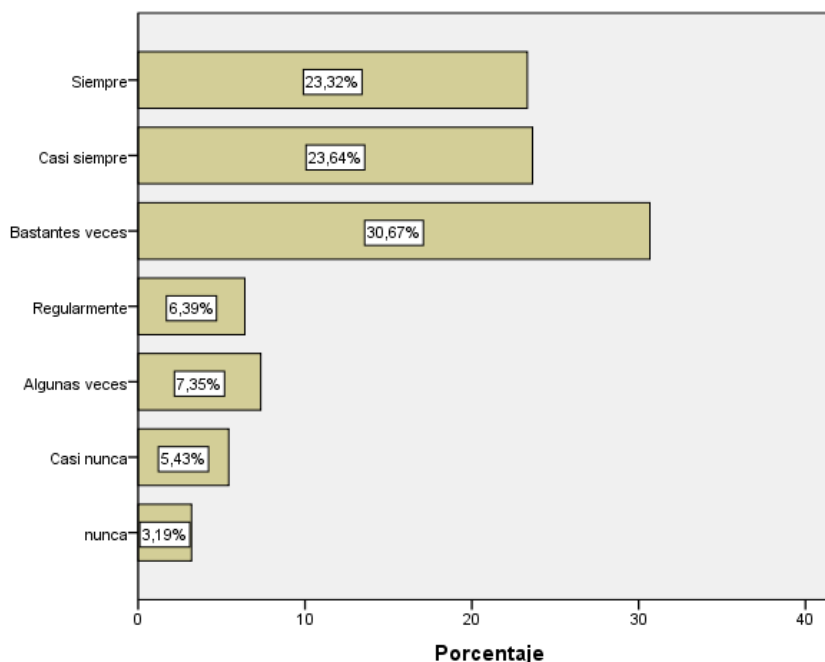
Con base a la recolección de datos obtenidos se demuestra que el 30,99% de los encuestados tratan de mantenerse en el margen de los problemas personales de los demás (usuarios, compañeros y dueños de las unidades) que puedan repercutir en el desarrollo de sus actividades laborales presentes y futuras.

**Tabla 36.**

*Trabajar con contacto directo con las personas produce bastante estrés*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	10	3,2	3,2	3,2
Casi nunca	17	5,4	5,4	8,6
Válido Algunas veces	23	7,3	7,3	16,0
Regularmente	20	6,4	6,4	22,4
Bastantes veces	96	30,7	30,7	53,0

Casi siempre	74	23,6	23,6	76,7
Siempre	73	23,3	23,3	100,0
Total	313	100,0	100,0	



**Figura 32.** Trabajar con contacto directo con las personas produce bastante estrés

Con base en los resultados obtenidos el 30,67%, de los encuestados consideran que el trabajar en contacto directo con usuarios que presentan expectativas, motivaciones e intereses diferentes que devienen de los usuarios, vendedores ambulantes y delincuentes, producen insatisfacción laboral por el alto índice de distracción que se produce durante la jornada laboral.

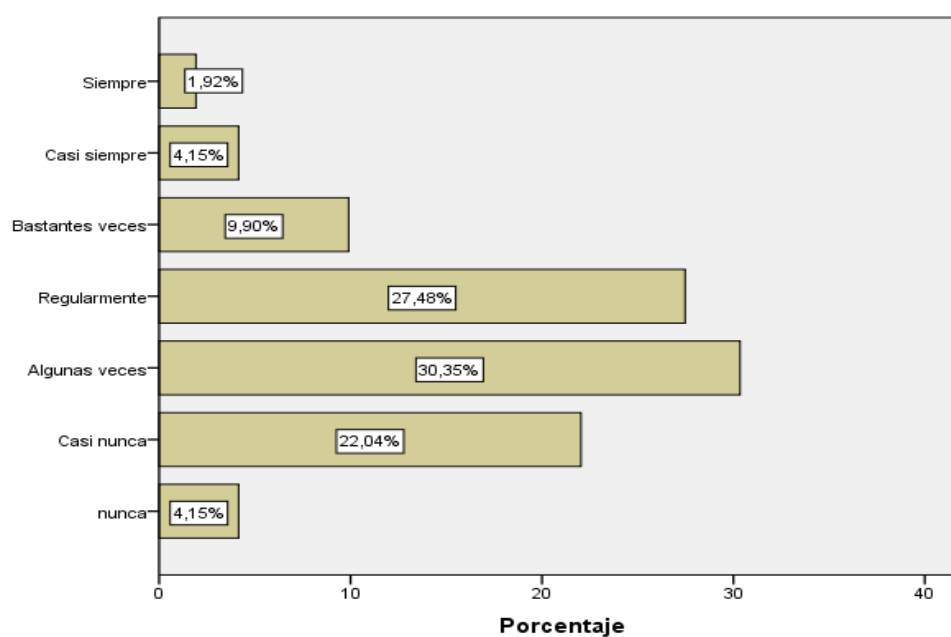
**Tabla 37.**

*Tengo facilidad para crear un ambiente relajado para los usuarios.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	4,2	4,2	4,2
	Casi nunca	69	22,0	22,0	26,2

**CONTINÚA** →

Algunas veces	95	30,4	30,4	56,5
Regularmente	86	27,5	27,5	84,0
Bastantes veces	31	9,9	9,9	93,9
Casi siempre	13	4,2	4,2	98,1
Siempre	6	1,9	1,9	100,0
Total	313	100,0	100,0	



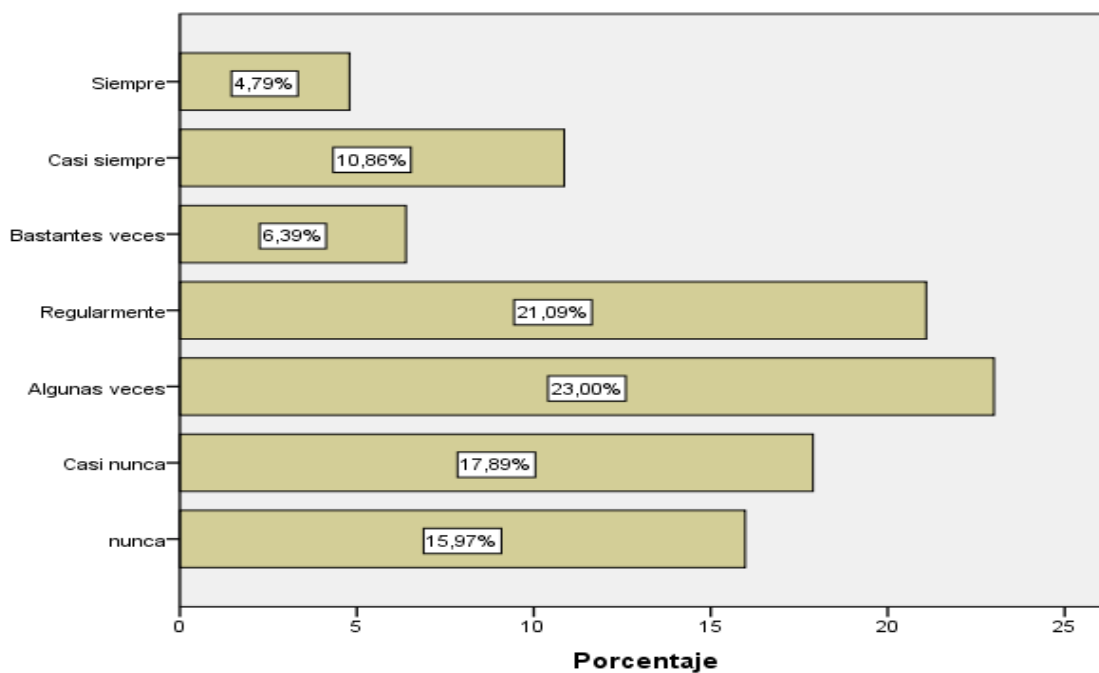
**Figura 33.** Tengo facilidad para crear un ambiente relajado para los usuarios.

De acuerdo a la información obtenida se evidencia que gran parte de los conductores se ve imposibilitado de brindar un ambiente relajado a los usuarios, garantizando seguridad; respondiendo a los requerimientos de la diversidad; tales como: tipo de música o programa radial, volumen, velocidad, entre otras, debido a la diversidad de criterios de personas diferentes.



**Tabla 38.***Me encuentro animado después de trabajar junto a mis usuarios*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	50	16,0	16,0	16,0
Casi nunca	56	17,9	17,9	33,9
Algunas veces	72	23,0	23,0	56,9
Regularmente	66	21,1	21,1	78,0
Bastantes veces	20	6,4	6,4	84,3
Casi siempre	34	10,9	10,9	95,2
Siempre	15	4,8	4,8	100,0
Total	313	100,0	100,0	

**Figura 34.** Me encuentro animado después de trabajar junto a mis usuarias.

En función de los datos obtenidos se puede observar que la mayor cantidad de conductores presentan niveles bajos de ánimo después de su jornada laboral, la gran mayoría de pasajeros son

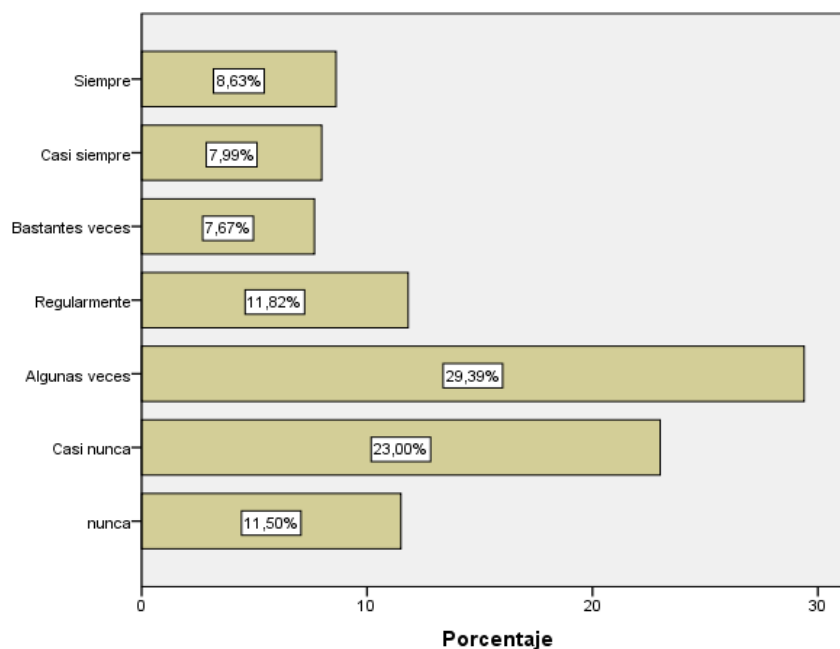
difíciles, requieren atención a sus intereses en forma personalizada, sin importar la trasgresión de la norma, como el caso de recogerles y dejarles en paradas no asignadas, ubicación de asientos preferenciales para madres con niños pequeños y personas de la tercera edad, recepción de agresiones verbales o golpes a la unidad, así como también la falta de cultura con el manejo de la basura y daño en la unidad.

**Tabla 39.**

*He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	36	11,5	11,5	11,5
Casi nunca	72	23,0	23,0	34,5
Algunas veces	92	29,4	29,4	63,9
Regularmente	37	11,8	11,8	75,7
Bastantes veces	24	7,7	7,7	83,4
Casi siempre	25	8,0	8,0	91,4
Siempre	27	8,6	8,6	100,0
Total	313	100,0	100,0	

De los datos obtenidos se evidencia niveles bajos con relación al haber realizado cosas que valieran la pena en su trabajo. A pesar del esfuerzo que realizan los conductores profesionales ven su labor de forma monótona, sienten que su trabajo solo se enmarca dentro de la transportación de un lugar a otro, sin importar las condiciones de calidad en el servicio, apenas el 29,39% ha sido parte de alguna actividad que aporte mejorar la calidad de vida del usuario.

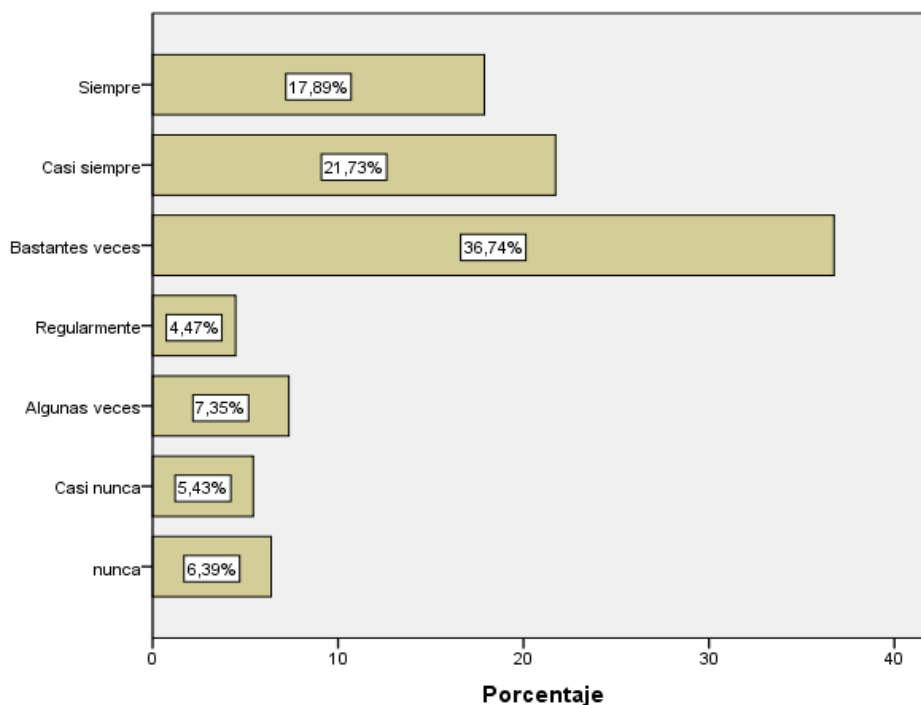


**Figura 35.** He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo

**Tabla 40.**

*En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	20	6,4	6,4	6,4
Casi nunca	17	5,4	5,4	11,8
Algunas veces	23	7,3	7,3	19,2
Regularmente	14	4,5	4,5	23,6
Bastantes veces	115	36,7	36,7	60,4
Casi siempre	68	21,7	21,7	82,1
Siempre	56	17,9	17,9	100,0
Total	313	100,0	100,0	



**Figura 36.** En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades

Los datos obtenidos muestran que una cantidad considerable de profesionales del volante han llegado a la saturación, debido a las particularidades del trabajo. Su permanencia en esa actividad responde a imposibilidad de desempeñarse en otro trabajo y la necesidad de generar ingresos para sustento propio y el de su familia.

**Tabla 41.**

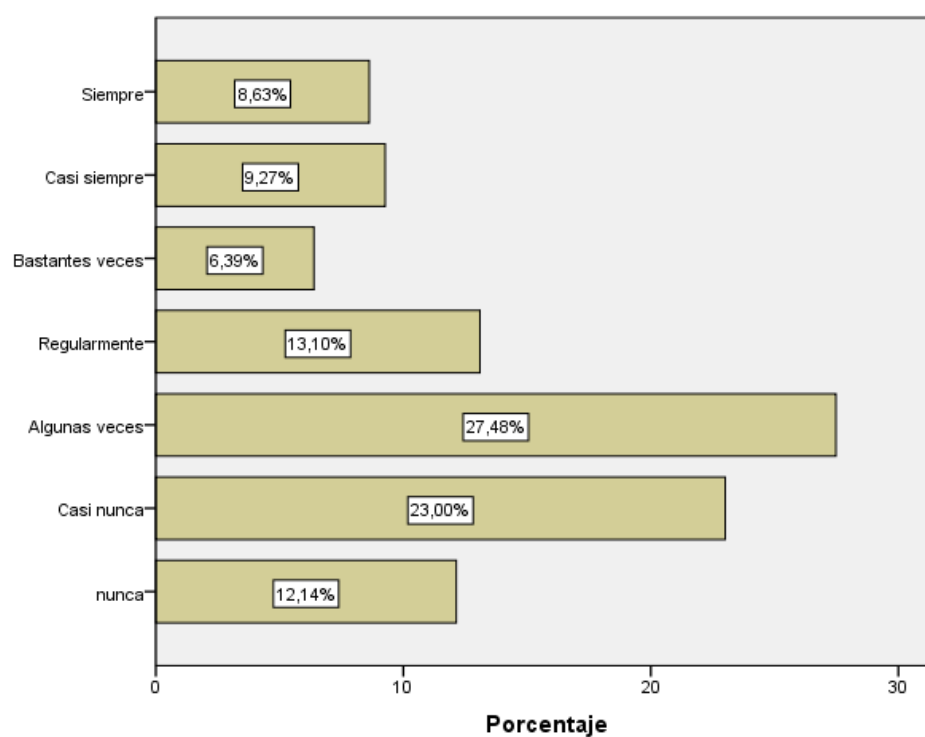
*Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	38	12,1	12,1	12,1
Casi nunca	72	23,0	23,0	35,1
Algunas veces	86	27,5	27,5	62,6
Regularmente	41	13,1	13,1	75,7

**CONTINÚA**



Bastantes veces	20	6,4	6,4	82,1
Casi siempre	29	9,3	9,3	91,4
Siempre	27	8,6	8,6	100,0
Total	313	100,0	100,0	



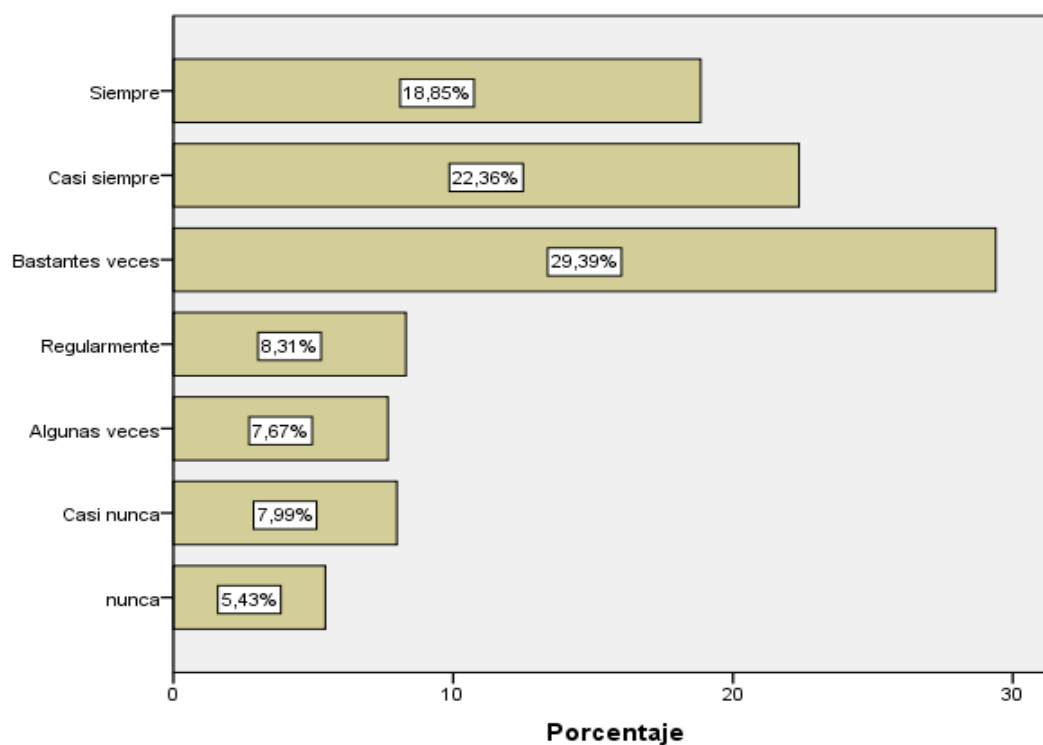
**Figura 37.** Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo

Según con los datos obtenidos se revela que el 27,48% presentan bajos niveles de inteligencia emocional, lo que implica la poca capacidad para controlar sus emociones y dificultades para ser empáticos con los usuarios, más bien es usual la reacción que a veces lleva a agresiones verbales o físicas con los usuarios, los controladores de otras operadoras, compañeros de trabajo, peatones, entre otras. Luego de los incidentes, en momentos que llegan a la reflexión se sienten avergonzados por haber actuado de forma incorrecta, se suma la sanción pecuniaria, administrativa, y sobre todo la mala imagen para la compañía y sector de transporte público.

**Tabla 42.**

Creo que los usuarios me culpan por alguno de sus problemas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	17	5,4	5,4	5,4
Casi nunca	25	8,0	8,0	13,4
Algunas	24	7,7	7,7	21,1
Regularmente	26	8,3	8,3	29,4
Bastantes	92	29,4	29,4	58,8
Casi siempre	70	22,4	22,4	81,2
Siempre	59	18,8	18,8	100,0
Total	313	100,0	100,0	

**Figura 38.** Creo que los usuarios me culpan por alguno de sus problemas

De acuerdo con los datos obtenidos los conductores consideran que son víctimas de proyecciones por parte de los usuarios, misma que son el resultado de afrontar la cotidianidad en

un ambiente convulsionado, en donde las exigencias y las carencias se integran para hacer presa de los individuos que tratan disminuir su disonancia cognitiva atribuyen sus problemas a otros.

### **Resultados generales del instrumento de Maslach Burnout Inventory- MBI**

En el siguiente apartado se pretende evaluar si existe el síndrome de burnout a través de las dimensiones que la conforman como son el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Cada dimensión cuenta con una escala la que debe ser evaluada por separado debido al puntaje que lo representa a cada una de ellas, en tres grados de intensidad como son alto, medio y bajo,

#### **Tabla 43.**

##### *Puntuación de agotamiento emocional*

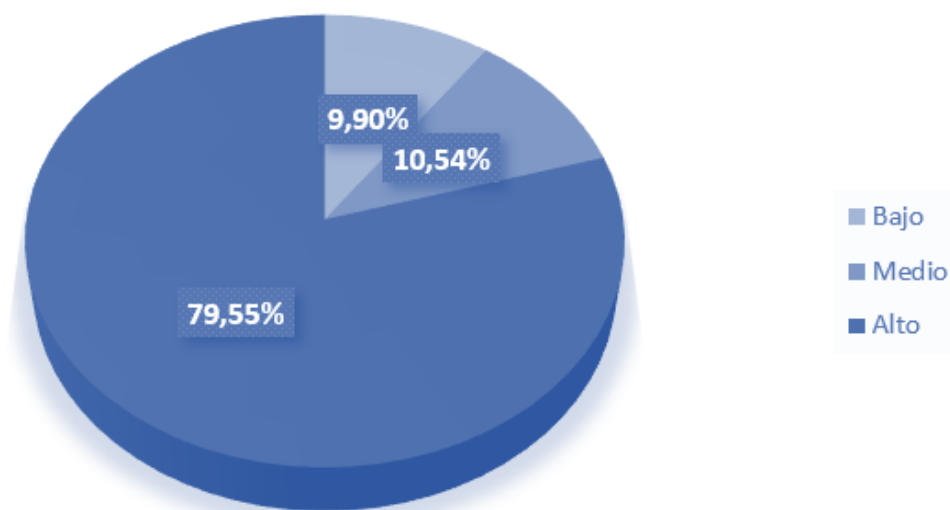
Agotamiento emocional	
Bajo	0-18
Medio	19-27
Alto	28-54

#### **Tabla 44.**

##### *Agotamiento emocional en conductores profesionales de transporte público*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Bajo	31	9,90	9,90	9,9
	Medio	33	10,54	10,54	20,4
	Alto	249	79,55	79,55	100,0
	Total	313	100	100	

## Agotamiento emocional



**Figura 39.** Agotamiento emocional en conductores profesionales de transporte público

De los datos recolectados se demuestra que gran parte de los conductores profesionales de transporte público presentan altos niveles de agotamiento emocional por la sobrecarga laboral, exigencias del usuario sin considera el cumplimiento de la norma y demás factores externos propis de la labor. Es necesario indicar que la mencionada dimensión es considerada como el pilar en el desarrollo del síndrome porque engloba las características propias de un trabajo vulnerable; por tanto, es evidente el nivel de desconfianza en sí mismo y el desinterés por aportar al bienestar de otros.

**Tabla 45.**  
*Puntuación de despersonalización*

Despersonalización	
Bajo	0-5
Medio	6-9

**CONTINÚA** →



Alto	10-30
------	-------

**Tabla 46.**

*Despersonalización en conductores profesionales de transporte público*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Bajo	4	1,28	1,28	1,3
	Medio	26	8,31	8,31	9,6
	Alto	283	90,42	90,42	100,0
	Total	313	100	100	



**Figura 40.** Despersonalización en conductores profesionales de transporte público

De acuerdo con los datos recolectados se establece que existe altos niveles de despersonalización lo que influye en las actitudes negativas e insensibles que toman los conductores hacia los usuarios, peatones, ciclistas, agentes de control, compañeros de trabajo, conductores de otros vehículos, entre otros, llevándolos a tener problemas interpersonales y

sentimientos de aislamiento debido a que son vistos por la sociedad como insensibles e indolentes con el trato hacia los demás.

**Tabla 47.**  
*Realización personal*

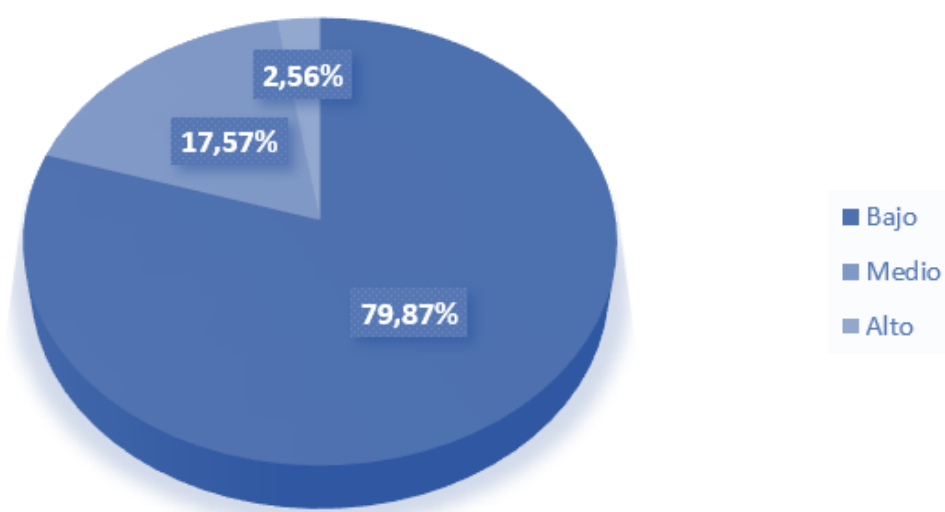
Realización personal	
Bajo	0-33
Medio	34-39
Alto	40-48

**Tabla 48.**  
*Realización personal en conductores profesionales de transporte público.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Bajo	250	79,9	79,9	79,9
	Medio	55	17,6	17,6	97,4
	Alto	8	2,6	2,6	100,0
	Total	313	100	100	

Con base en los datos obtenidos, se puede evidenciar la presencia de bajos niveles en la dimensión de realización personal, por lo que se considera que los conductores profesionales de transporte público presentan sentimientos de fracaso hacia sí mismos y hacia la profesión, ven a su trabajo distante de constituirse como reto para la mente, la cotidianeidad se convierte en una fuente de insatisfacción; mantenerse en la profesión responde a la necesidad de alcanzar su estabilidad y percibir ingresos para cumplir con obligaciones personales y familiares así como también la incapacidad de incursionar en otra actividad para la cual no están preparados, constituyendo la conducción como la única alternativa de sustento.

## Realización personal



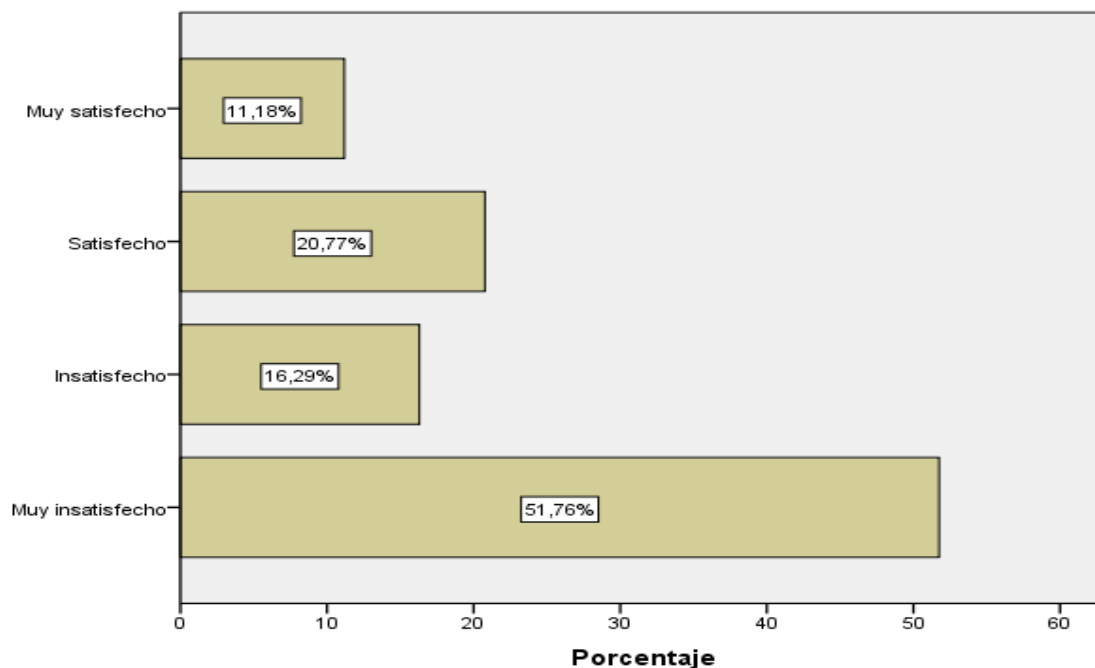
**Figura 41.** Realización personal en conductores profesionales de transporte público

### Análisis desempeño laboral

**Tabla 49.**

*Conoce misión y visión de su compañía/cooperativa de transporte*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	162	51,8	51,8	51,8
Insatisfecho	51	16,3	16,3	68,1
Válido Satisfecho	65	20,8	20,8	88,8
Muy satisfecho	35	11,2	11,2	100,0
Total	313	100,0	100,0	



**Figura 42.** Conoce misión y visión de su compañía/cooperativa de transporte

De acuerdo a los datos obtenidos se demuestra que el 51.76% de los conductores desconocen de la misión y visión de la cooperativa, lo que les impide identificarse y ser parte de la estrategia organizacional, distantes de ese objetivo, solamente buscan obtener su propio beneficio más no cumplir los objetivos y metas de la compañía, la mencionada condición genera borrosidad sobre la importancia de su actividad y de la de la institución, por esta razón, se evidencia la carencia de motivación y el poco interés que afecta directamente al clima organizacional.

**Tabla 50.**

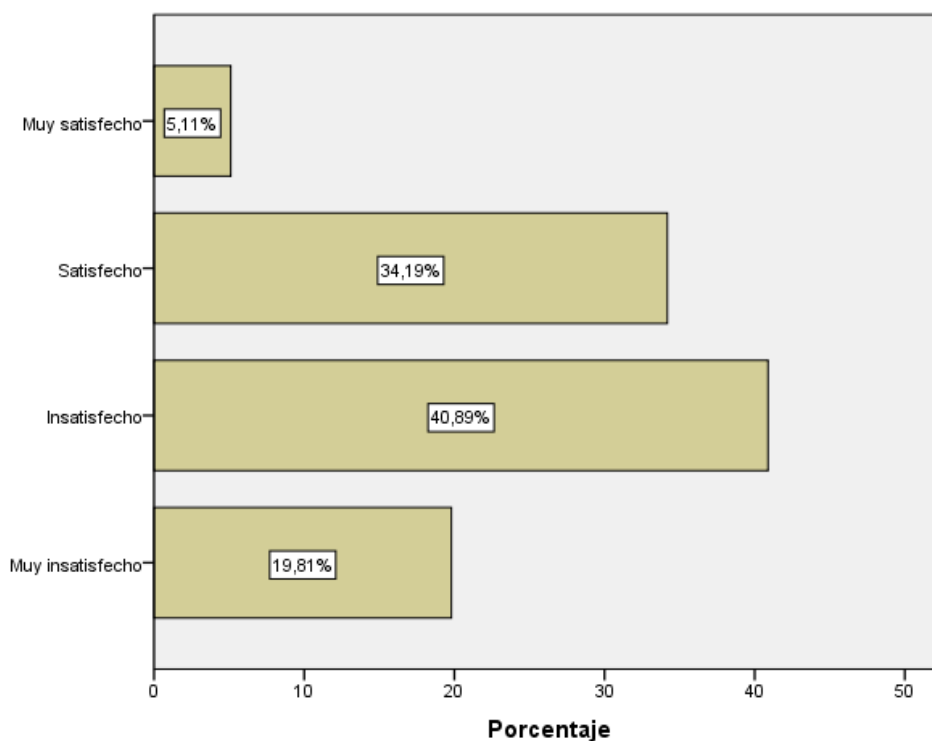
*Sus funciones y responsabilidades están bien definidas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	62	19,8	19,8	19,8
Válido Insatisfecho	128	40,9	40,9	60,7
Satisfecho	107	34,2	34,2	94,9

**CONTINÚA**



Muy satisfecho	16	5,1	5,1	100,0
Total	313	100,0	100,0	

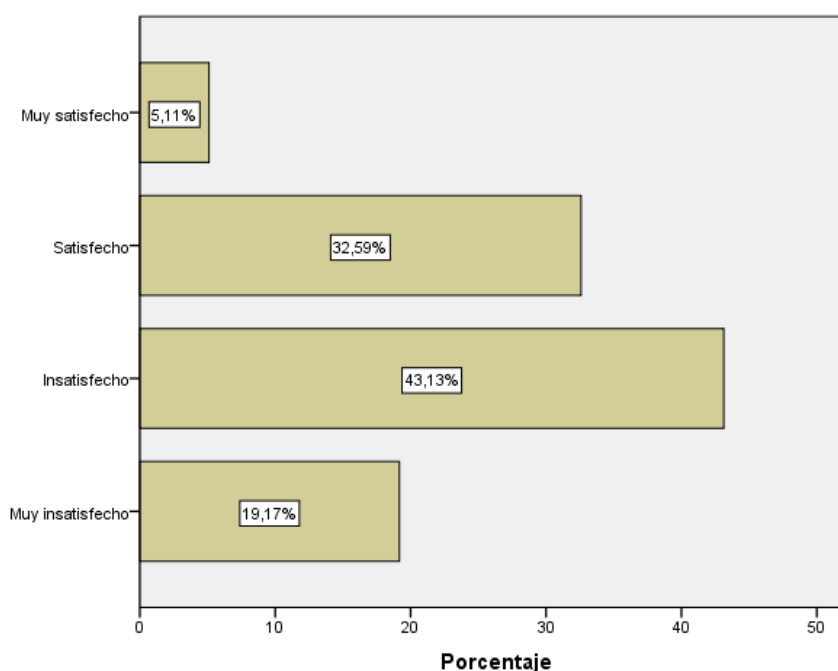


**Figura 43.** Sus funciones y responsabilidades están bien definidas

De los resultados obtenidos se puede constatar que el 40,89% se encuentra insatisfecho por no tener bien definidas sus responsabilidades ni recibir una retroalimentación sobre la ejecución. Los cambios que no son parte del desempeño diario, se comunican en forma extemporánea; lo que dificulta organizar el tiempo y designar al responsable. Se evidencia también que en determinadas rutas presentan mayores problemas para cumplir con el objetivo, tales como: exceso de demanda, mayor cantidad de vendedores informales, dificultades en el tráfico, delincuencia, entre otros. Los inconvenientes manifestados son el resultado de una falta de un estudio de carga laboral.

**Tabla 51.***Recibe información de cómo desempeñar su trabajo*

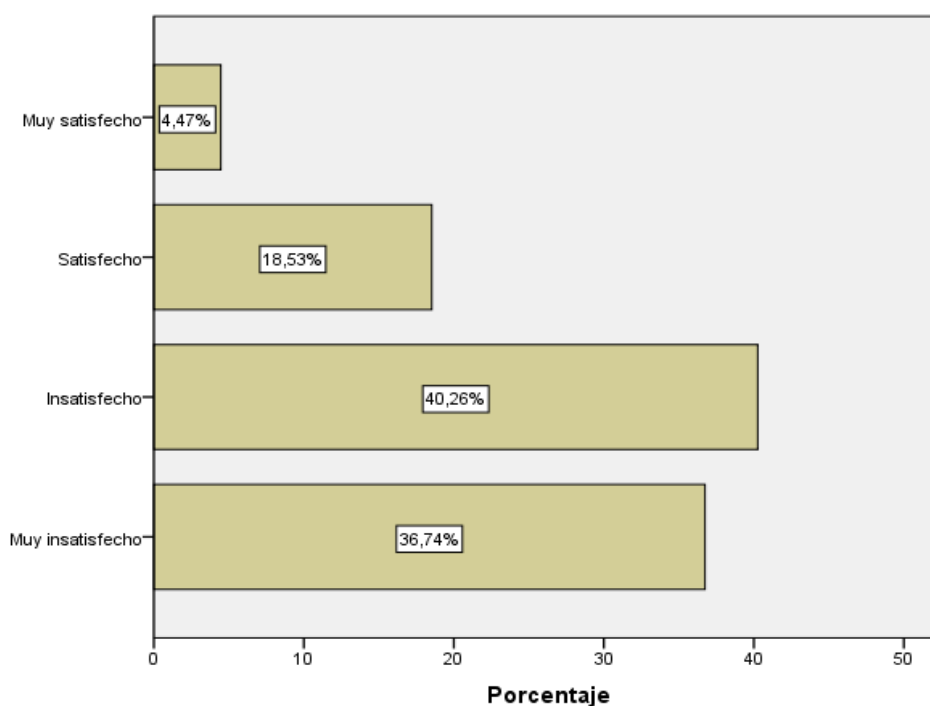
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	60	19,2	19,2	19,2
Insatisfecho	135	43,1	43,1	62,3
Válido Satisfecho	102	32,6	32,6	94,9
Muy satisfecho	16	5,1	5,1	100,0
Total	313	100,0	100,0	

**Figura 44.** Recibe información de cómo desempeñar su trabajo

La aplicación de las encuestas muestra como resultado que el 43,31% se encuentra insatisfecho por no conocer sobre calidad en el servicio que sustente la evaluación del rendimiento no desarrollan habilidades para el manejo eficiente del vehículo, el trato a terceros es inadecuado, seguido de que no se maneja bitácoras para reportar el tiempo que labora al día y tampoco buscan orientación e información que contribuya a proporcionar un excelente servicio.

**Tabla 52.***Le gusta el trabajo que desarrolla*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	115	36,7	36,7	36,7
Insatisfecho	126	40,3	40,3	77,0
Válido Satisfecho	58	18,5	18,5	95,5
Muy satisfecho	14	4,5	4,5	100,0
Total	313	100,0	100,0	

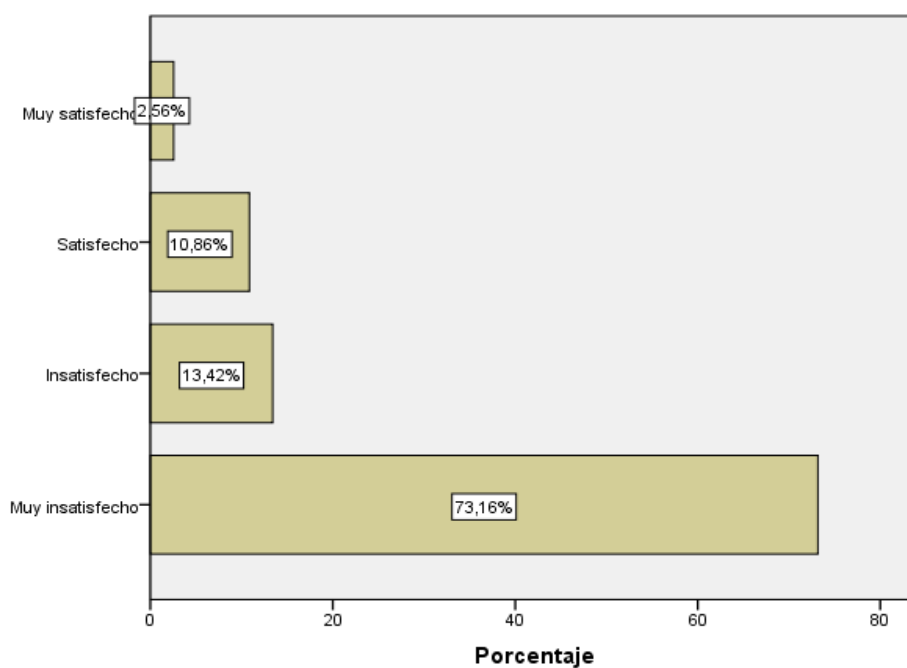
**Figura 45.** Le gusta el trabajo que desarrolla

Con base a los datos recolectados se obtiene que el 40,26% de los conductores se encuentra insatisfecho, factores como los extensos horarios de trabajo produce fatiga visual y mental, la presión de cumplir con los turnos, la tensión ocasionada por el tráfico, hacen que su labor sea demasiado sacrificada, el permanecer en una sola posición por más 12 horas provoca problemas psicosomáticos.

**Tabla 53.**

*El nombre de la compañía/cooperativa y su posición en el sector, ¿es gratificante para usted?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	229	73,2	73,2	73,2
Insatisfecho	42	13,4	13,4	86,6
Válido Satisfecho	34	10,9	10,9	97,4
Muy satisfecho	8	2,6	2,6	100,0
Total	313	100,0	100,0	



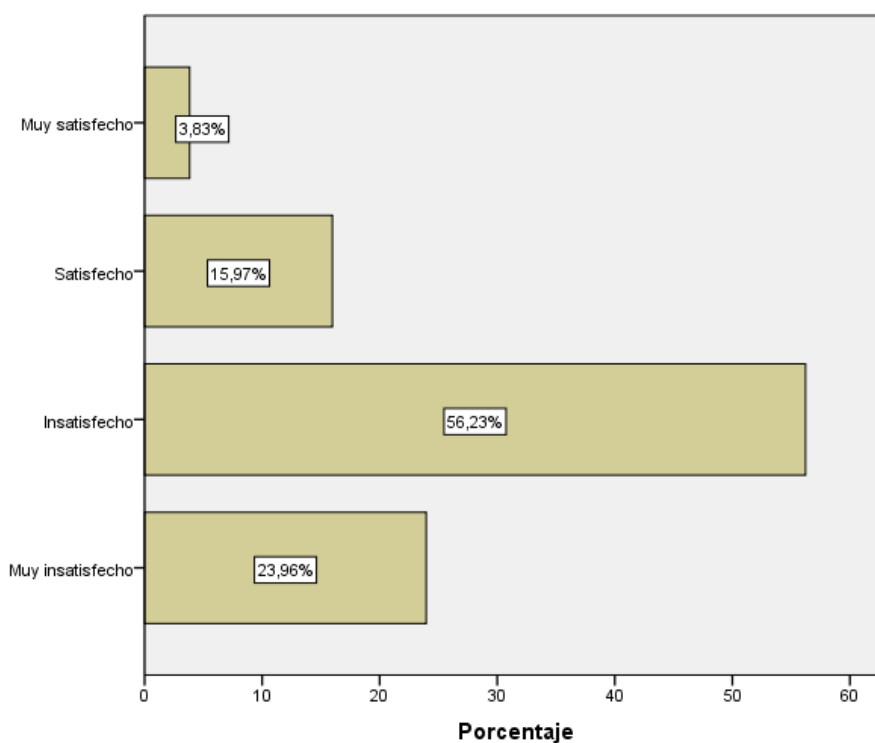
**Figura 46.** *El nombre de la compañía/cooperativa y su posición en el sector, ¿es gratificante para usted?*

Los datos revelan que los conductores encuestados el 73,16% se encuentran insatisfechos, independientemente a la compañía a la que pertenezcan tienen las mismas condiciones laborales, reciben una remuneración económica similar, horas de trabajo extensas y están de acuerdo que la posición de su compañía no representa beneficio alguno en comparación con las demás.



**Tabla 54.**  
*Las condiciones salariales para usted son buenas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	75	24,0	24,0	24,0
Insatisfecho	176	56,2	56,2	80,2
Válido Satisfecho	50	16,0	16,0	96,2
Muy satisfecho	12	3,8	3,8	100,0
Total	313	100,0	100,0	



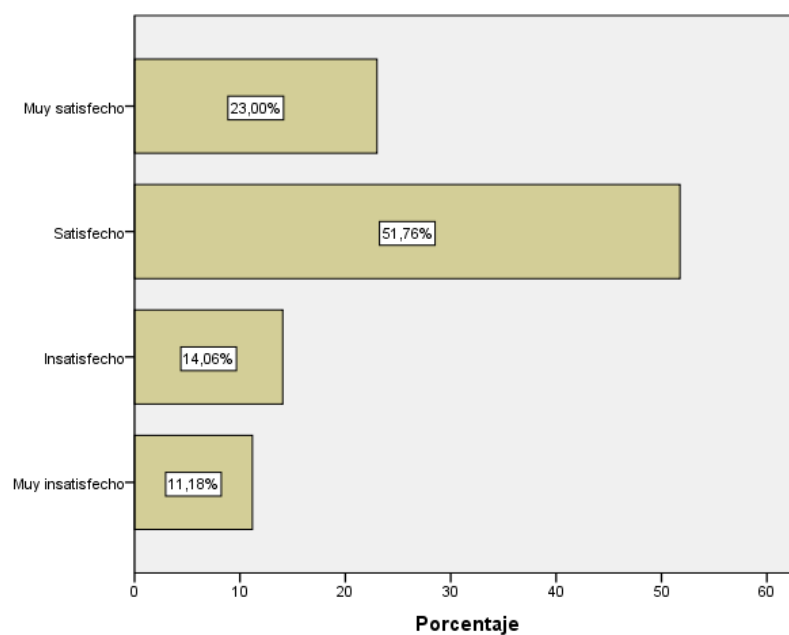
**Figura 47.** Las condiciones salariales para usted son buenas.

La mayoría de los conductores profesionales de transporte público se encuentran insatisfechos respecto al salario que reciben, consideran que su salario no tiene ninguna relación con el tiempo que tienen que permanecer detrás de un volante y de manera ininterrumpida, la mayoría de los conductores no son compensados con horas extras, no están afiliados al Seguro Social porque se

manejan con contratos informales y a esto se suma el temor que sienten de reclamar por sus derechos por el riesgo de perder sus empleos lo que es muy probable al existir la sobre oferta en la profesión.

**Tabla 55.**  
*Como califica la relación con sus pares*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	35	11,2	11,2	11,2
Insatisfecho	44	14,1	14,1	25,2
Válido Satisfecho	162	51,8	51,8	77,0
Muy satisfecho	72	23,0	23,0	100,0
Total	313	100,0	100,0	



**Figura 48.** Como califica la relación con sus pares

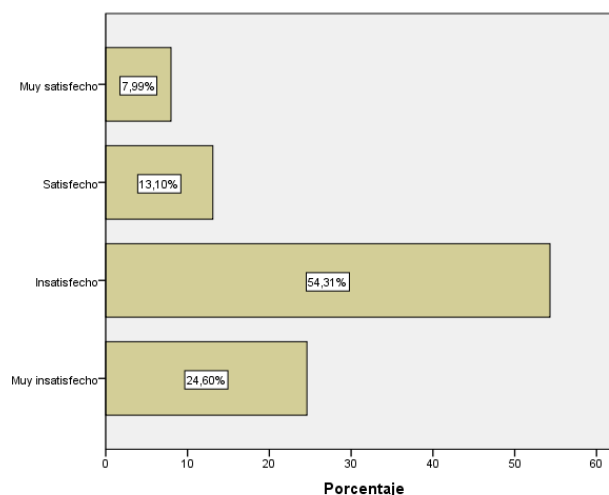
En cuanto a la pregunta de la relación que mantiene los conductores con sus compañeros de trabajo, el 51,76% dijo que es satisfactoria, se acopla bien con su compañero(a) de trabajo que en

este caso cumple el rol de controlador y muchas veces los choferes pueden elegir con quien laborar, lo que hace que se sienta a gusto y evitan que existan indiferencia con personas que no conoce.

**Tabla 56.**  
*Como califica su relación con sus jefes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	77	24,6	24,6	24,6
Insatisfecho	170	54,3	54,3	78,9
Válido Satisfecho	41	13,1	13,1	92,0
Muy satisfecho	25	8,0	8,0	100,0
Total	313	100,0	100,0	

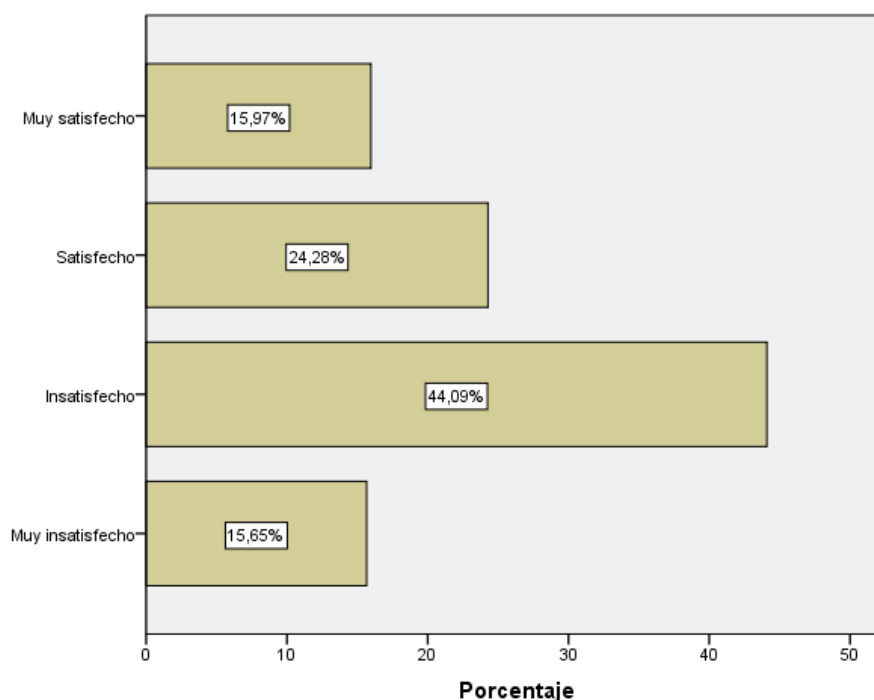
En cuanto a la relación que mantiene con su jefe o el dueño de la unidad el 54,31% de los conductores encuestados se muestran insatisfechos porque les resulta difícil satisfacer al dueño de la unidad con las responsabilidades que le impone, además no entienden en ocasiones las necesidades que tienen al pedir permisos laborales, no cuentan con un contrato de trabajo, lo que evita que gocen de una comunicación más fluida.



**Figura 49.** Como califica su relación con sus jefes

**Tabla 57.***Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo*

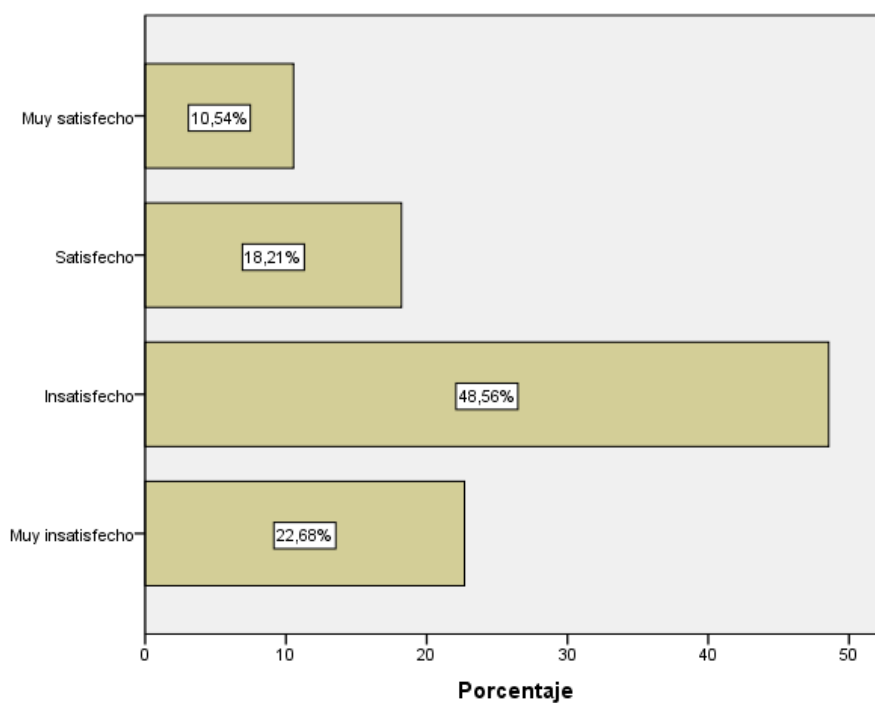
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Muy insatisfecho	49	15,7	15,7	15,7
	Insatisfecho	138	44,1	44,1	59,7
	Satisfecho	76	24,3	24,3	84,0
	Muy satisfecho	50	16,0	16,0	100,0
	Total	313	100,0	100,0	

**Figura 50.** Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo

Los resultados obtenidos de este ítem indican que el 44,09% de los encuestados se encuentran insatisfechos, debido a que sus compañeros del volante trabajo no respetan los tiempos que se les asigna, sugieren que el personal administrativo tome medidas y sin embargo tampoco son escuchados, generando un ambiente tenso entre compañeros.

**Tabla 58.***Se siente parte de un equipo de trabajo*

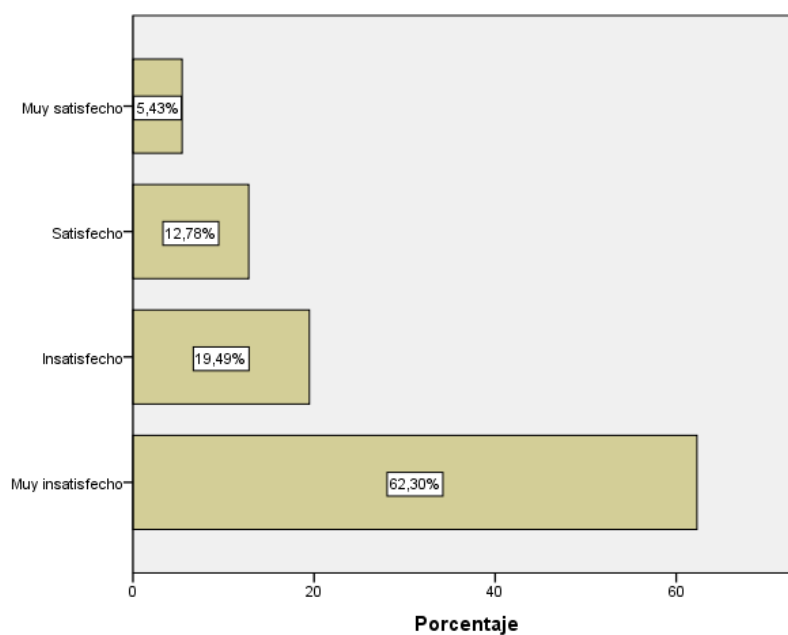
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	71	22,7	22,7	22,7
Insatisfecho	152	48,6	48,6	71,2
Válido Satisfecho	57	18,2	18,2	89,5
Muy satisfecho	33	10,5	10,5	100,0
Total	313	100,0	100,0	

**Figura 51.** Se siente parte de un equipo de trabajo

La mayor cantidad de conductores profesionales de transporte público no se sienten parte de un equipo de trabajo al parecer sus comentarios y sugerencias no son apreciados en la parte administrativa o gerencial, de igual manera la indiferencia entre compañeros de trabajo que cada quien ve por lo suyo y no suma sinergias para que exista un buen ambiente laboral que les permita sentirse a gusto con las actividades que desarrollan.

**Tabla 59.***La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	195	62,3	62,3	62,3
Insatisfecho	61	19,5	19,5	81,8
Válido Satisfecho	40	12,8	12,8	94,6
Muy satisfecho	17	5,4	5,4	100,0
Total	313	100,0	100,0	

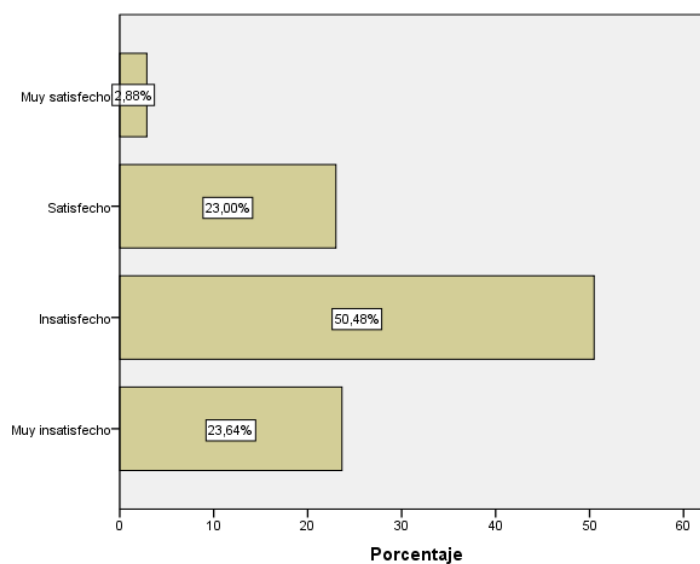
**Figura 52.** La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente.

El 62,30% de los conductores encuestados señalan se sienten muy insatisfechos con la comunicación interna de la compañía/cooperativa que no funciona como ellos esperan, lo que también origina que exista una relación conductor-jefe operativo, debido a que muchas veces no

son informados a tiempo acerca de turnos y las rutas que deben seguir a la semana, ni las actividades que se encuentran a su cargo, lo que afecta a la calidad del servicio que prestan.

**Tabla 60.**  
*Conoce las tareas que desempeña otras áreas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	74	23,6	23,6	23,6
Insatisfecho	158	50,5	50,5	74,1
Válido Satisfecho	72	23,0	23,0	97,1
Muy satisfecho	9	2,9	2,9	100,0
Total	313	100,0	100,0	



**Figura 53.** Conoce las tareas que desempeña otras áreas

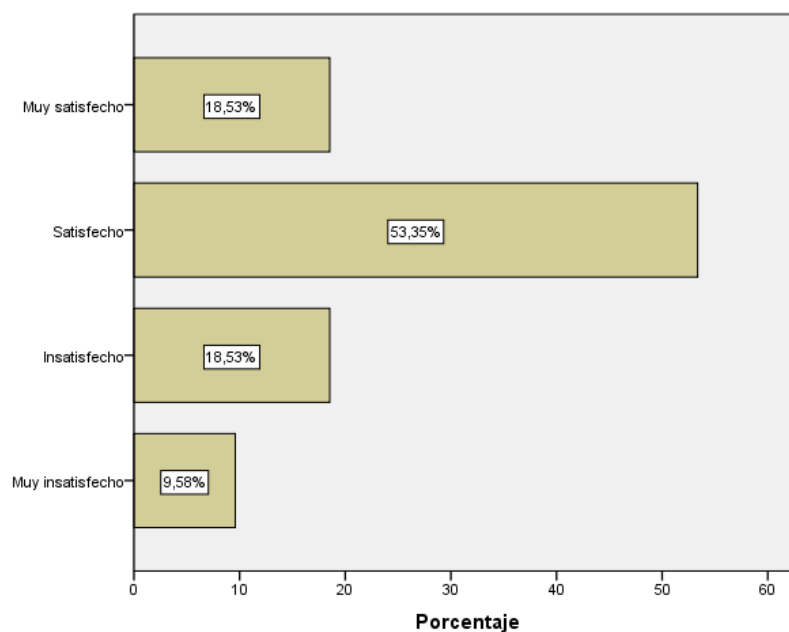
Con respecto a la información procesada el 50,48% de los conductores profesionales están insatisfechos porque desconocen que procesos y actividades realizan otras áreas tales como: talento humano, administrativa, tareas que realiza la secretaria e inclusive que funciones realiza gerente, llevándolos a pensar que existen demasiadas personas encargadas para trabajos que no tienen

sobrecargas laborales y cuando se enfrentan a problemas de diferentes temas no saben a qué departamento pueden acudir para que ayuden a la solución del mismo.

**Tabla 61.**

*Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	30	9,58	9,58	9,58
Insatisfecho	58	18,53	18,53	28,12
Válido Satisfecho	167	53,35	53,35	81,47
Muy satisfecho	58	18,53	18,53	100,00
Total	313	100	100	



**Figura 54.** Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo

Según los datos recolectados en la investigación realizada se revela que 53,35% de los conductores profesionales de transporte público sienten que son participes de los fracasos más que en los éxitos de la compañía donde presta sus servicios, esto se debe a que en los últimos años no

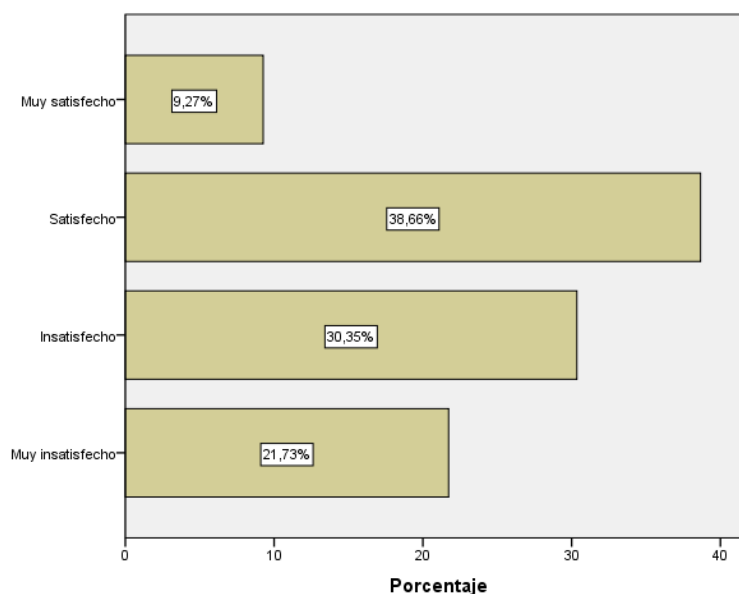


ha existido mejoras en el sistema de transporte público, por los problemas estructurales de este servicio que de cierta manera irrita a los usuarios que mantienen quejas constantes hacia los conductores y en si en el servicio en general.

**Tabla 62.**

*El trabajo en su área está bien organizado*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	68	21,7	21,7	21,7
Insatisfecho	95	30,4	30,4	52,1
Válido Satisfecho	121	38,7	38,7	90,7
Muy satisfecho	29	9,3	9,3	100,0
Total	313	100,0	100,0	



**Figura 55.** El trabajo en su área está bien organizado

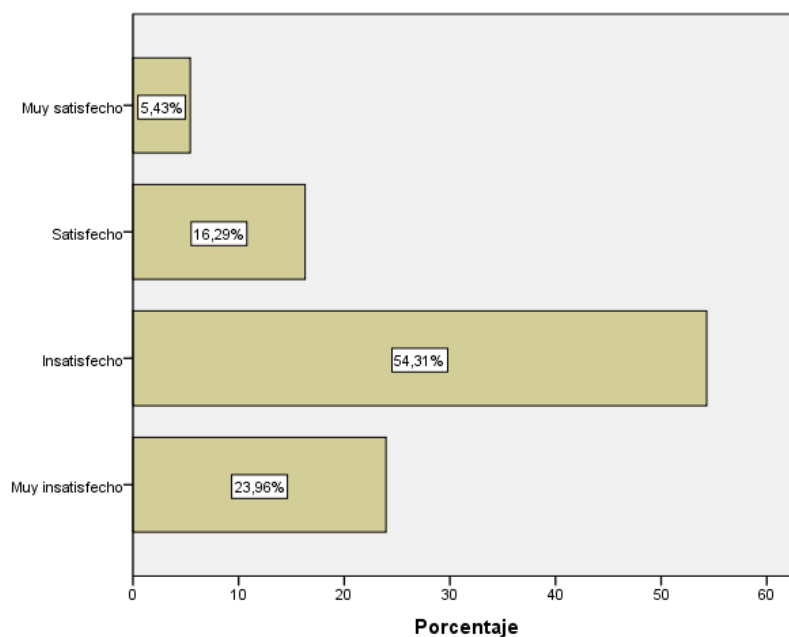
Los resultados obtenidos de este ítem indican que el 38,70% de los encuestados muestran que se sienten satisfechos con la manera en la que está organizado el trabajo dentro de su área, como el lugar para poner la tarjeta de marcación de tiempo, tablas con el formato para llevar un registro del

dinero generado en cada vuelta, un sitio para las escobas, franela y guaípe para la limpieza interna y externa de autobús, caja para ubicar las monedas, herramientas como gato hidráulico, posición del extintor, entre otras. Por otro lado, el 30,35% no mantiene su lugar laboral ordenado especificando que no cuentan con el tiempo suficiente para organizar su área mientras trabajan

**Tabla 63.**

*Las condiciones en su área son seguras*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Muy insatisfecho	75	24,0	24,0
	Insatisfecho	170	54,3	78,3
Válido	Satisfecho	51	16,3	94,6
	Muy satisfecho	17	5,4	100,0
	Total	313	100,0	100,0

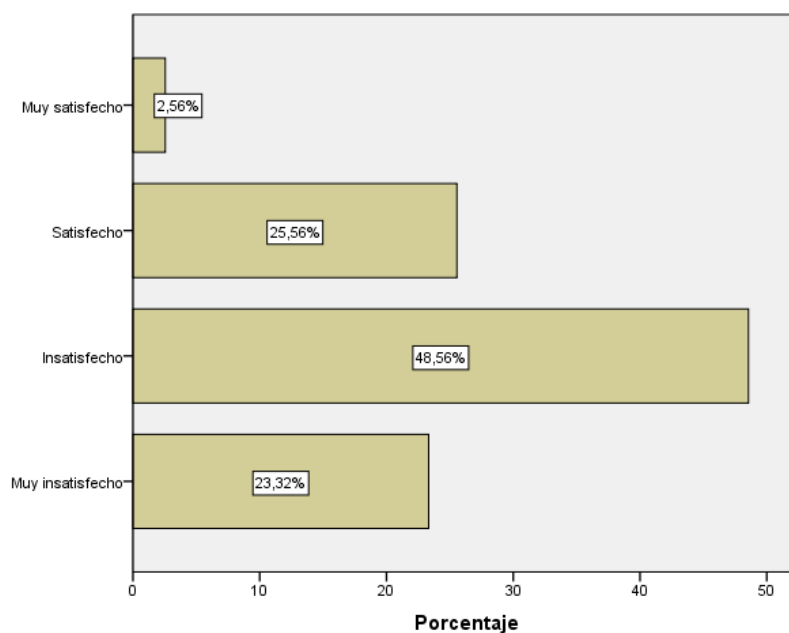


**Figura 56.** Las condiciones en su área son seguras

Los resultados obtenidos del presente ítem indican que el 54,30% de los conductores encuestados están insatisfechos, consideran que las condiciones de seguridad respecto al trabajo que desempeñan no son las adecuadas. Igualmente, la falta de atención por parte de la operadora de transporte o socio dueño de la unidad que hacen caso omiso a peticiones respecto a cambio de neumáticos a tiempo, zapatas, o alianzas estratégicas con personal no calificado para el arreglo y mantenimiento del autobús, convirtiéndolas en un riesgo al transitar por las vías que sin embargo siente que debe seguir manejando en tales condiciones con tal de no perder su trabajo.

**Tabla 64.***Las cargas de trabajo están bien repartidas*

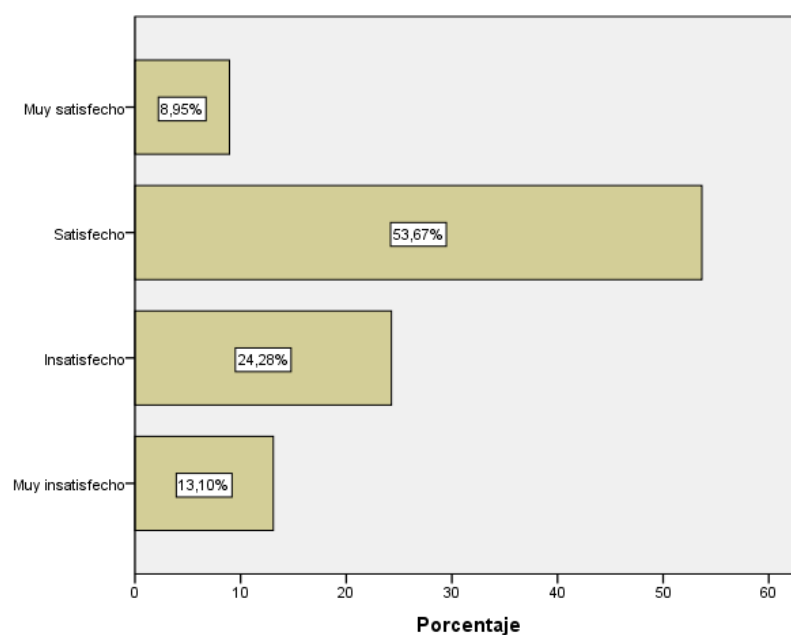
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	73	23,3	23,3	23,3
Insatisfecho	152	48,6	48,6	71,9
Válido Satisfecho	80	25,6	25,6	97,4
Muy satisfecho	8	2,6	2,6	100,0
Total	313	100,0	100,0	

**Figura 57.** Las cargas de trabajo están bien repartidas

De acuerdo a la información recolectada se evidencia que la mayoría de conductores profesionales de transporte público se encuentra muy insatisfecho respecto a las cargas laborales, en este sentido debido a la jornada laboral mayor de 12 horas, con mínimo de 6 días a la semana incluido feriados, además son responsables de llevar el autobús al sitio de mantenimiento en sus días libres, solicitan que exista una persona que sea de ayuda al momento de tomar el volante y que el autobús ya sea entregado en óptimas condiciones por parte del dueño de la unidad.

**Tabla 65.**  
*Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	41	13,1	13,1	13,1
Insatisfecho	76	24,3	24,3	37,4
Válido Satisfecho	168	53,7	53,7	91,1
Muy satisfecho	28	8,9	8,9	100,0
Total	313	100,0	100,0	



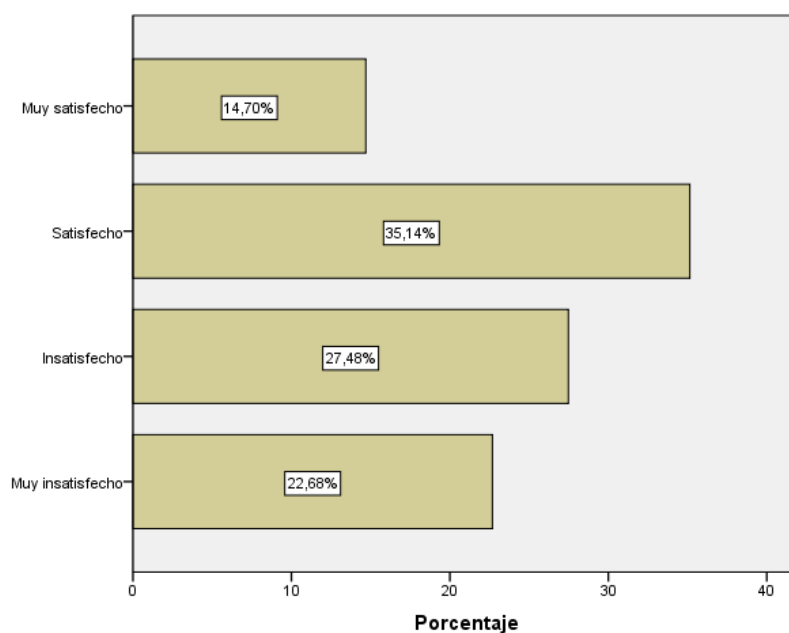
**Figura 58.** Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos

Los resultados obtenidos de este ítem indican que el 53,7% se muestra satisfecho con la atención que le dan al medio por el cual desempeñan sus labores, considerando que se atiende a varios usuarios al día, los conductores manifiestan que la limpieza de las unidades de transporte trata de dar una mejor imagen de la percepción del usuario, por lo que después de cada ruta y que ya no tienen pasajeros en el autobús se ocupan de la limpieza de la unidad, aunque comentan que habitual

que en el interior de la unidad se genere suciedad con el traslado de los pasajeros que son los encargados de botar basura en lugares que no corresponden.

**Tabla 66.**  
*Su experticia le permite desempeñarse de forma segura*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	71	22,7	22,7	22,7
Insatisfecho	86	27,5	27,5	50,2
Válido Satisfecho	110	35,1	35,1	85,3
Muy satisfecho	46	14,7	14,7	100,0
Total	313	100,0	100,0	



**Figura 59.** Su experticia le permite desempeñarse de forma segura

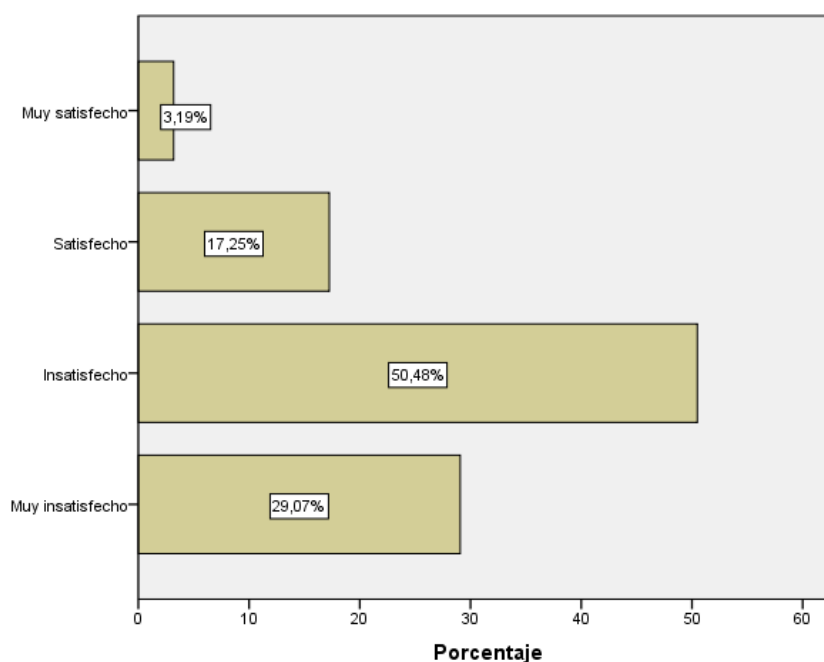
Los resultados obtenidos indican que el 35,1% se encuentran satisfechos, consideran un factor de apoyo la experiencia adquirida a través de los años, la mayoría lleva más de 15 años tras el

volante, lo que les ha generado mayor seguridad al momento de desempeñar sus labores diarias, por los años de servicio y la edad con la que cuentan los conductores profesionales.

**Tabla 67.**

*Están claros y conoce los protocolos ante una emergencia en su entorno laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	91	29,1	29,1	29,1
Insatisfecho	158	50,5	50,5	79,6
Válido Satisfecho	54	17,3	17,3	96,8
Muy satisfecho	10	3,2	3,2	100,0
Total	313	100,0	100,0	



**Figura 60.** Están claros y conoce los protocolos ante una emergencia en su entorno laboral

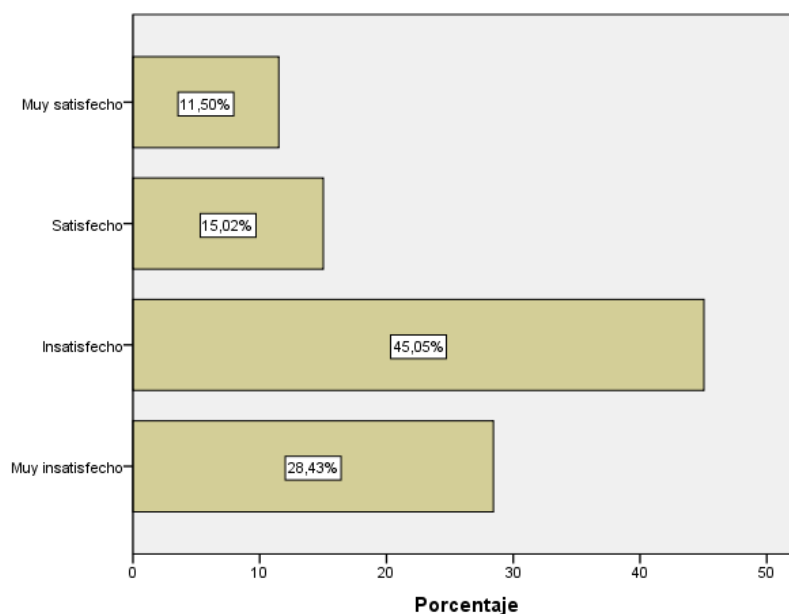
Los resultados obtenidos indican de manera general existe un descontento en cuanto los protocolos a seguir durante una emergencia el 50,48 % de los encuestados se muestran insatisfechos, la mayoría no tiene idea de cómo reaccionar ante situaciones de riesgo como el que

hacer si el autobús se queda sin frenos, si pierde estabilidad, si una persona dentro o fuera de la unidad necesita de primeros auxilios, si ingresan delincuentes autobús son temas que mantienen en incertidumbre a los conductores de cómo actuar.

**Tabla 68.**

*Ha recibido formación específica (cursos, seminarios, capacitaciones) por parte de la operadora de transporte*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	89	28,4	28,4	28,4
Insatisfecho	141	45,0	45,0	73,5
Válido Satisfecho	47	15,0	15,0	88,5
Muy satisfecho	36	11,5	11,5	100,0
Total	313	100,0	100,0	



**Figura 61.** Ha recibido formación específica (cursos, seminarios, capacitaciones) por parte de la operadora de transporte.

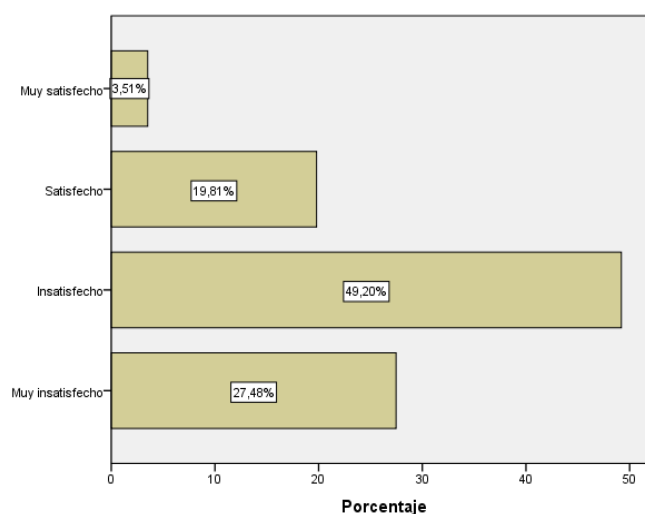


Con base a los resultados obtenidos indican de manera general existe un descontento en cuanto a la formación y capacitación brindada a los conductores profesionales, el 45,0 % de los encuestados se encuentra insatisfecho , los conductores mencionan que debido a su jornada de trabajo es muy difícil que tengan fechas destinadas a capacitaciones, igualmente se suma que en las operadoras de transporte no les brindan capacitación constante acerca de la implementación de leyes o reformas de tránsito, atención al cliente, entre otras.

**Tabla 69.**

*La operadora de transporte le facilita los equipos y elementos necesarios para realizar su trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	86	27,5	27,5	27,5
Insatisfecho	154	49,2	49,2	76,7
Válido Satisfecho	62	19,8	19,8	96,5
Muy satisfecho	11	3,5	3,5	100,0
Total	313	100,0	100,0	



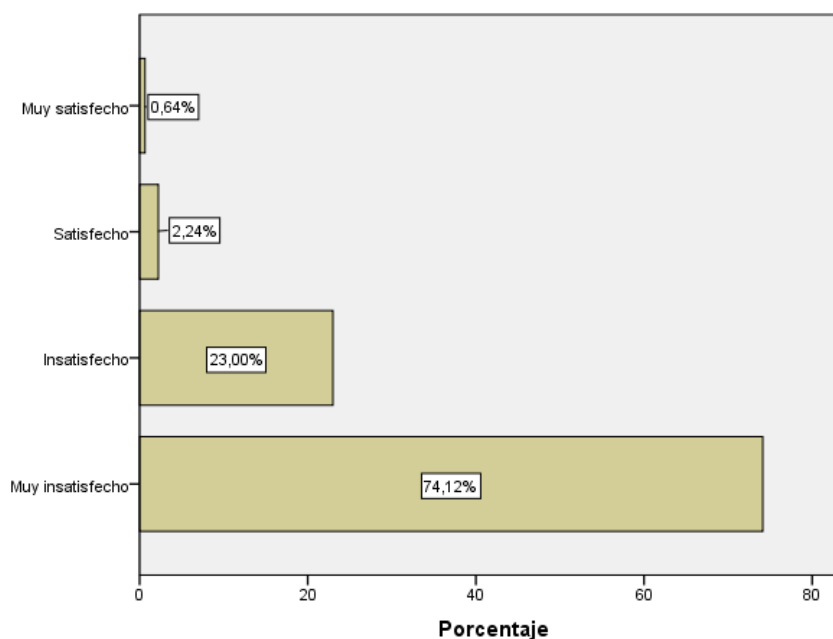
**Figura 62.** La operadora de transporte le facilita los equipos y elementos necesarios para realizar su trabajo

Los resultados obtenidos de este ítem indican que el 49,2 % de los encuestados muestra encontrarse insatisfecho, es decir que no les facilita los equipos e instrumentos necesarios como uniformes para mejorar su presencia, parasoles cuando se realiza fuertes temperaturas, gel antibacterial, botiquín de emergencia, liquido limpiaparabrisas, convenios estratégicos con proveedores para el cambio de aceite, filtros y neumáticos del autobús, entre otras

**Tabla 70.**

*La operadora de transporte le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	232	74,1	74,1	74,1
Insatisfecho	72	23,0	23,0	97,1
Válido Satisfecho	7	2,2	2,2	99,4
Muy satisfecho	2	,6	,6	100,0
Total	313	100,0	100,0	



**Figura 63.** La operadora de transporte le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional.

De acuerdo a la información obtenida indica que el 74,1% de los conductores están muy insatisfechos, existe un descontento en cuanto al desarrollo profesional que puedan llegar a alcanzar en sus respectivas operadoras de transporte, los conductores que han ejercido sus labores al volante durante varios años siguen perteneciendo al mismo nivel operativo.

### 3.2 Análisis bivariado

**Tabla 71.**

*Horas del día en el trabajo y me siento agotado por el trabajo*

		Me siento agotado por el trabajo							
		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre	Total
	+8	0	3	0	1	1	0	4	9
Horas del día en el trabajo	8	0	0	0	0	2	1	0	3
	+8	2	24	25	30	91	54	75	301
		0,7%	8,0%	8,3%	10,0%	30,2%	17,9%	24,9%	
Total		2	27	25	31	94	55	79	313

Los datos obtenidos al cruzar las preguntas “horas del día en el trabajo” con “me siento agotado por el trabajo” la muestra permite conocer que 301 conductores profesionales trabajan más de 8 horas; lo que provoca un alto nivel de agotamiento por las actividades que realizan frente al volante, como consecuencia tenemos la presencia de enfermedades psico-somáticas.

**Tabla 72.**

*Correlación de Pearson entre me siento frustrado por mi trabajo y le gusta el trabajo que desarrolla*

		Me siento frustrado por mi trabajo	Le gusta el trabajo que desarrolla
Me siento frustrado por mi trabajo	Correlación	1	-,456**
	Sig.(bilateral)		,000
	N	313	313
Le gusta el trabajo que desarrolla	Correlación	-,456**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	313	313

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Al cruzar el “tiempo de experiencia” con “su experticia le permite desempeñarse de forma segura” se obtuvo como resultado que del total de los conductores encuestados el 40,8% lleva conduciendo transporte público entre 11 a 20 años en consecuencia, es visible la relación empática con su desempeño; lo que evidencia que mientras va adquiriendo experiencia va incrementando su nivel de madurez en la conducción, al mismo reduce los riesgos de accidentes en las vías; es decir su actitud responde al nivel de experticia adquirida a través de su experiencia propia y de los demás.

**Tabla 73.**

*Años de experiencia y su experiencia le permite desempeñarse de forma segura*

		Su experticia le permite desempeñarse de forma segura				Total	
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
Tiempo de experiencia	Entre 1 a 10 años	Recuento	20	18	28	12	78
		%	25,6%	23,1%	35,9%	5,4%	100,0%
		Recuento	31	41	64	21	157

**CONTINÚA**



11 a 20 años	%	19,7%	26,1%	40,8%	13,4%	100,0%
21 a 30 años	Recuento	9	16	10	8	43
	%	20,9%	37,2%	23,3%	18,6%	100,0%
31 a 40 años	Recuento	7	4	7	3	21
	%	33,3%	19,0%	33,3%	14,3%	100,0%
41 a 50 años	Recuento	4	7	1	2	14
	%	28,6%	50,0%	7,1%	14,3%	100,0%
Total	Recuento	71	86	110	46	313
	%	22,7%	27,5%	35,1%	14,7%	100,0%

Al cruzar el “tiempo de experiencia” con “su experticia le permite desempeñarse de forma segura” se obtuvo como resultado que del total de los conductores encuestados el 40,8% lleva conduciendo transporte público entre 11 a 20 años en consecuencia, es visible la relación empática son su desempeño; lo que evidencia que mientras va adquiriendo experiencia va incrementando su nivel de madurez en la conducción, al mismo reduce los riesgos de accidentes en las vías; es decir su actitud responde al nivel de experticia adquirida a través de su experiencia propia y de los demás.

**Tabla 74.**

*En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades y he recibido formación específica (cursos, seminarios, capacitaciones) por parte de la compañía/cooperativa*

		He recibido formación específica (cursos, seminarios, capacitaciones) por parte de la compañía/cooperativa				Total	
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
En el trabajo siento que he llegado al	Nunca	Recuento	0	4	7	9	20
		%	0,0%	20,0%	35,0%	45,0%	100,0%

límite de mis posibilidades	Casi nunca	Recue	0	4	7	6	17
		%	0,0%	23,5%	41,2%	35,3%	100,0%
	Algunas veces	Recue	1	5	10	7	23
		%	4,3%	21,7%	43,5%	30,4%	100,0%
	Regularmente	Recue	5	2	1	6	14
		%	35,7%	14,3%	7,1%	42,9%	100,0%
	Bastantes veces	Recue	41	61	12	1	115
		%	35,7%	53,0%	10,4%	0,9%	100,0%
	Casi siempre	Recue	10	41	10	7	68
		%	14,7%	60,3%	14,7%	10,3%	100,0%
	Siempre	Recue	32	24	0	0	56
		%	57,1%	42,9%	0,0%	0,0%	100,0%
Total		Recue	89	141	47	36	313
		%	28,4%	45,0%	15,0%	11,5%	100,0%

Los resultados que se obtuvieron de cruzar las preguntas “en el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades” con “he recibido formación específica (cursos, seminarios, capacitaciones) por parte de la compañía/cooperativa” se observa que el 53% de los conductores profesionales se encuentran insatisfechos al sentir el impacto de los efectos de los agentes internos y externos, llegando a la saturación y con ella a la pérdida de interés por su profesión.

Con el afán de superar los efectos de la madurez en el puesto de trabajo requieren que se les tome en cuenta para procesos de capacitación, en donde el aprendizaje continuo genere nuevas expectativas y retos, sin embargo; la compañía/cooperativa está distante de los requerimientos de los profesionales del volante lo que incrementa el nivel de insatisfacción laboral.

**Tabla 75.***Correlación de Pearson entre D. Agotamiento emocional con V. Desempeño laboral*

		D. Agotamiento Emocional	V. Desempeño laboral
	Correlación	1	-,742**
D. Agotamiento Emocional	Sig. (bilateral)		,000
	N	313	313
	Correlación	-,742**	1
V. Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	,000	
	N	313	313

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Respecto a la investigación realizada se puede advertir que existe una correlación negativa buena de -0,742 entre la dimensión de agotamiento emocional correspondiente a la variable del síndrome de burnout con la variable del desempeño laboral; por lo cual se confirma que mientras los niveles de agotamiento emocional incrementan en los conductores profesionales de transporte público su nivel de desempeño laboral disminuye considerablemente.

**Tabla 76.***Correlación de Pearson entre D. Despersonalización y Desempeño laboral*

		D. Despersonalización	V. Desempeño laboral
	Correlación	1	-,500**
D. Despersonalización	Sig. (bilateral)		,000
	N	313	313
	Correlación	-,500**	1
V. Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	,000	
	N	313	313

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Con los datos obtenidos se tiene como resultado una correlación negativa moderada de -0,500 entre la dimensión de despersonalización y la variable del desempeño laboral por lo que se puede confirmar que mientras los niveles de despersonalización aumentan el desempeño disminuye y se generan sentimientos de apatía, actitudes hostiles frente a las personas que son parte de su entorno laboral.

**Tabla 77.**  
*Correlación de Pearson entre D. Realización personal y V. Desempeño laboral*

		D. Realización Personal	V. Desempeño Laboral
	Correlación	1	,558**
D. Realización Personal	Sig. (bilateral)		,000
	N	313	313
	Correlación	,558**	1
V. Desempeño Laboral	Sig. (bilateral)	,000	
	N	313	313

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Una vez realizado el análisis correspondiente con los instrumentos utilizados se demuestra que existe una correlación significativamente negativa moderada de -0,558 es decir; mientras los niveles del síndrome de burnout suben el desempeño laboral baja, por lo cual; se acepta la hipótesis de investigación que el síndrome de burnout incide en el desempeño laboral de los conductores profesionales de transporte público.



**Tabla 78.***Correlación entre la variable del Síndrome de burnout y Desempeño laboral*

		V. Síndrome de burnout	V. Desempeño laboral
	Correlación	1	-,671**
V. Síndrome de burnout	Sig. (bilateral)		,000
	N	313	313
	Correlación	-,671**	1
V. Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	,000	
	N	313	313

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Una vez realizado el análisis correspondiente con los instrumentos utilizados se demuestra que existe una correlación significativamente negativa inversa de -0,671, es decir mientras los niveles del síndrome de burnout incrementan el desempeño laboral disminuye por lo cual se corrobora la pregunta de investigación que el síndrome de burnout incide en el desempeño laboral de los conductores profesionales de transporte público.

## **CAPITULO IV**

### **PROPUESTA**

#### **5.1 Introducción**

De acuerdo a la investigación que realizada a los conductores profesionales de transporte convencional del DMQ, se determinó que el síndrome burnout y el desempeño laboral tienen relación inversa, la misma que está presente en todas las dimensiones del hacer de los conductores, resultado de lo cual se presenta un desempeño deficiente que afecta directamente al usuario.

Por lo indicado, se quiere disminuir los niveles del síndrome enfocándose en estrategias que naciendo de la realidad de las compañías/cooperativas de transporte permita cumplir objetivos, metas y brindar un servicio de calidad para sus usuarios.

El agotamiento emocional es evidente en los conductores de transporte público, los datos revelan que esta condición es el resultado del exceso trabajo; demasiadas horas fuera del hogar debilita los lazos familiares y limitada participación en actividades de tipo social. La baja autoestima genera irritabilidad, presenta, además, cuadros de depresión, dolores musculares, dolores de espalda y fatiga crónica, entre otras.

La despersonalización en los conductores profesionales que han sido encuestados se encuentra en niveles muy altos, evidencia la falta de empatía que tiene tanto a los usuarios del transporte público como a sus compañeros de trabajo, lo que evita que se establezca una buena relación interpersonal originando un clima organizacional nocivo.

En cuanto a la realización personal los datos revelan que existe la necesidad de superación en los conductores profesionales, las anclas responden a la falta de un plan de carrera debido al tipo de actividad de cumple en donde los procesos de crecimiento no existen, por lo su labor les produce insatisfacción laboral, incluso se genera el deseo de abandonar sus puestos de trabajo.

A diario los conductores profesionales están expuestos a una serie de situaciones que le pueden ocasionar estrés crónico que desemboca en el síndrome burnout, que, afectando al desempeño, se afecta a sí mismo. Por lo indicado es necesario establecer estrategias que ayuden a contrarrestar el efecto del síndrome burnout y así mejorar el desempeño que repercute positivamente en los beneficiarios.

## **5.2 Estrategias**

Se establecen estrategias de afrontamiento y prevención que dan respuesta y hacen frente a los problemas más comunes de los conductores que generan en ellos el estrés crónico, se busca mejorar de forma paulatina contribuyendo al fortalecimiento del desempeño laboral para recuperar un equilibrio entre usuario-chofer y garantizar el bienestar de los mismos.

**Tabla 79.**  
*Estrategias de prevención*

Objetivo	Enfoque	Visión	Estrategia	Acción	Actividad operativa
					<p>Los conductores en el periodo de espera en el cambio de semáforo de rojo a verde o al finalizar su ruta, realicen ejercicios que ayuden a disminuir la tensión muscular tales como:</p> <p><b>Ejercicios de mentón.</b> Relajar el mentón y la mandíbula (abrir la boca) e inclinar la cabeza de atrás hacia delante moderadamente por 5 veces.</p> <p><b>Ejercicios de cuello.</b> Con la cabeza realizar movimientos circulares pasando por el hombro derecho e izquierdo por un lapso de 10 segundos.</p> <p><b>Ejercicios de hombros.</b> Elevar los hombros hacia las orejas y llevarlos hacia delante, repetirlo por 5 veces.</p> <p><b>Ejercicios de brazos.</b> Estirar los brazos hacia delante y llevar los puños hacia la altura de las orejas, repetirlo por 10 veces.</p> <p><b>Ejercicio piernas.</b> Ponerse de pie y con los dedos de las manos tocar la punta de los pies, repetir por 5 veces.</p> <p><b>Disminuir la ansiedad.</b> Colocar la mano en el abdomen y la otra en el pecho y respirar profundamente hasta que ambas manos se eleven, después de 5 segundos exhalar. Repetir por 5 veces</p>
			Técnica fisiológica  (Reducir el malestar tanto emocional como físico generado en el entorno laboral.)	Relajación física	

**CONTINÚA** 

Individual	Incrementar la capacidad de adaptación a situaciones que generen estrés en su entorno laboral	Control de la respiración	<p><b>Establecer un estado de calma.</b> Con el pulgar derecho tapar la fosa nasal derecha y respirar profundamente, para exhalar tapar la fosa izquierda. Repetir por 5 veces.</p> <p><b>Autocontrol y serenidad.</b> Respirar y exhalar profundamente en tres fases cada una. Repetirlo 5 veces.</p>	
		Habilidades sociales	<p>-Tener el hábito del saludo cordial, utilizar el "por favor" y "gracias", debido a que son palabras demuestran respeto hacia el usuario.</p> <p>-Escuchar los requerimientos de los usuarios</p> <p>-Responder a inquietudes que tengas los usuarios</p> <p>-Valor de la empatía hacia personas de la tercera edad, discapacitados y mujeres con niños en brazos.</p> <p>-Entrenamiento asertivo</p> <p>-Capacidad de negociación</p> <p>-Capacidad de disculparse con los usuarios después de generar una insatisfacción como una detención o giro brusco.</p>	
		<p>Técnica conductual</p> <p>(Dominar mediante programas ciertas habilidades y comportamientos que permitan al conductor resolver de mejor manera los problemas laborales).</p>	Solución de problemas	<p><b>Fisiológico.</b> Por medio de técnicas de relajación muscular y biofeedback que pueden ser utilizados al día y cada fin de semana respectivamente por parte del conductor.</p>

**CONTINÚA** 

<p>Disminuir los niveles del síndrome de burnout en los choferes profesionales de transporte público</p>	<p>Autocontrol</p>	<p><b>Cognitivo.</b> Desarrollo de nueva filosofía por pensamientos que sean racionales como el trato como objetos al usuario, agresiones verbales y físicas a las personas, mostrando las consecuencias de actos irracionales debido a conductas temerarias.</p>	
	<p>Técnica cognitiva  (Mejorar la percepción y la interpretación de los problemas en el entorno laboral mediante la capacitación de psicólogos clínicos que establezcan actividades para el control de impulsos negativos.)</p>	<p>Parada del pensamiento</p>	<p>-Centrarse en pensamientos o emociones no deseados de ansiedad o miedo que no permiten dar lo mejor de sí mismo. Pensar por el tiempo de un minuto aproximadamente después de recargar su molestar generar un estímulo doloroso o a su vez gritar "stop" o "para" vaciando por un momento los pensamientos y tensión generada.</p>
	<p>Comunicación</p>	<p>-Mejorar la comunicación tanto vertical entre gerente y conductor y viceversa para que los conductores se sientan escuchados y sientan que son parte de la organización.  -La comunicación horizontal donde se llegue acuerdo laborar de forma justa y leal donde no se al compañero de trabajo.  -Solicitar a las operadoras reuniones esporádicas con el fin de reportar el desempeño en su trabajo, emitir sugerencias si el caso. lo amerite cuando se exceda las tareas asignadas.</p>	

Organizacional	Prevenir los niveles del síndrome de burnout en los conductores mejorando los procesos don el objetivo que no afecten al personal (Planificar y desarrollar mediante la dirección del gerente, personal administrativo, que mejoren el eficiente desempeño de los conductores y de la organización).	Intervención Organizacional	Alianzas	-Establecer alianzas con asociaciones de la economía popular y solidaria que puedan brindar el servicio de limpieza y mantenimiento de las unidades de transporte.
		Aprendizaje y desarrollo	-Establecer convenios con empresas que importen o laboren neumáticos, lubricantes, filtros con el fin de optimizar recursos en las operadoras de transporte de tal manera que se pueda pagar más al conductor.	
			Innovación y desarrollo	-Dar información a los conductores sobre alguna reforma o del implemento respecto a leyes de transito o innovación tecnológica en procesos internos
				Brindar cursos de capacitación referente a primeros auxilios, atención al cliente y educación vial
				Implementar a la flota cámaras de visión en las puertas posteriores de las unidades, con el fin de reducir riesgo de accidentes hacia el usuario
				-Implementar sistemas de Geolocalización GPS en las unidades con el objetivo de tener un mejor control de las frecuencias y prevenir el uso de motorolas a cada instante

---

por parte de las operadoras solicitando la localización del vehículo.

-Aplicar dispositivo que al solicitar la parada timbre una sola vez independientemente del número de pulsaciones que realice el usuario con el fin de desconcentrar el conductor

Actividades  
de  
recreación

-Implementar en la organización actividad física los fines de semana donde se incite a la práctica de deportes mediante campeonatos internos

-Establecer programas de distracción en fechas especiales como día de la madre, del padre, del niño, navidad, entre otros donde los conductores puedan disfrutar de un momento ameno junto a su familia.

Mediación  
de conflictos

---

-Las operadoras de transporte deben asignar a una persona apta para cumplir el rol de mediador y con su experticia pueda dar solución a los problemas que se puedan presentar entre los conductores profesionales.

---



## CAPITULO V

### CONCLUSIONES

- (1) La situación laboral actual de los conductores profesionales de transporte público convencional del DMQ, no ha cambiado en los últimos años; sus derechos laborales han sido vulnerados, visibles a través de la falta de afiliación al IESS, pago de beneficios de ley, vacaciones y días feriados, extensas jornadas de trabajo, sumado a la constante interacción negativa con usuarios, peatones, conductores de otras operadoras, agentes de tránsito, vendedores ambulantes, entre otros, factores que aumentan los niveles de disonancia cognitiva la misma que influye negativamente en la conducta del profesional del volante y repercute en el beneficiario del servicio.
- (2) Se analizó cada una de las dimensiones del síndrome burnout: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, se deduce que el 79,87% de los conductores encuestados presentan bajos niveles de realización personal, sentimientos de fracaso, desilusión por no atender de forma competente las exigencias de los usuarios; incapacidad de incursionar en otra actividad , desencadenando respuestas negativas hacia su trabajo, afectando a su autoestima y la imposibilidad para soportar la presión; en cuanto a la despersonalización influye en las actitudes negativas e insensibles hacia los usuarios, peatones, ciclistas, agentes de control, compañeros de trabajo, conductores de otros vehículos impidiendo establecer relaciones interpersonales efectivas, creando una imagen de hostilidad. Finalmente el 79,55% de los encuestados presentan altos niveles de agotamiento emocional en consecuencia de la excesiva carga laboral generando cansancio mental y físico creando la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás.

- (3) Los resultados demuestran que existe una correlación significativamente negativa inversa de -0,671 entre el burnout y el desempeño laboral; lo que pone en manifiesto la afectación en el rendimiento laboral de los conductores de transporte público convencional que brindan sus servicios en el Distrito Metropolitano de Quito.
- (4) El sector transporte se considera un servicio estratégico para el Distrito Metropolitano de Quito y del país porque ha generado \$4.713 millones en el año 2016 que representa un 6,8% en el PIB; por lo que, es necesario atender al sector del transporte mediante estrategias que permitan alcanzar la satisfacción laboral y el impacto positivo en los usuarios.

## RECOMENDACIONES

- (1) Es importante que en las cooperativas de transporte público se involucren y sumen esfuerzos en la consecución de la satisfacción laboral de sus conductores, creando un clima laboral apropiado que permita configurar los factores de higiene considerados como agentes generadores de estrés laboral, para así poder evitar el síndrome burnout para mejorar la calidad de vida socio-laboral y organizacional.
- (2) Los responsables de las operadoras deben ofrecer talleres de sensibilización que permitan alcanzar altos niveles de inteligencia emocional para convertirlos en personas resilientes.
- (3) Con el objetivo de eliminar el síndrome de burnout en los conductores profesionales de transporte público las operadoras deben implementar: bonos, reconocimientos por las actividades por los logros alcanzados, incentivos económicos para motivar el cumplimiento de objetivos, metas personales y organizacionales.
- (4) Se debe establecer indicadores para las estrategias a implementar con la finalidad de identificar oportunidades de mejora a través de procesos más eficientes, asegurando excelencia en la atención a los usuarios.
- (5) Para futuras investigaciones se sugiere un análisis de la relación entre el síndrome de burnout y la calidad del servicio que ofrecen los conductores profesionales de transporte público en el DMQ, así como la imagen corporativa de los operadores de transporte.
- (6) Debido a las repercusiones del síndrome de burnout y las limitaciones que ocasionan en el rendimiento laboral, se recomienda aplicar esta investigación a otros sectores productivos del país.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, N. (29 de Diciembre de 2018). *¿Cuál es la definición de desempeño laboral?* Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>
- Acuña, V. (2015). La codificación en el método de investigación de la grounded theory o teoría fundamentada. *Dialnet*, 22, 77-84.
- Agencia de ecología urbana de Barcelona. (2017). *Reestructuración de la red de transporte público de pasajeros del distrito metropolitano de Quito*. Quito: Distrito metropolitano de Quito. Obtenido de [http://www7.quito.gob.ec/mdmq\\_ordenanzas/Comisiones%20del%20Concejo/Movilidad/2017/2017-09-05/1.%20Rutas%20y%20frecuencias/rutas%20y%20frecuencias/Informe%20IV\\_%20Reestructurac%C3%ADon%20de%20la%20Red%20de%20TP%20del%20DMQ\\_Resumen%20ejecutivo.Agosto%201.p](http://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Comisiones%20del%20Concejo/Movilidad/2017/2017-09-05/1.%20Rutas%20y%20frecuencias/rutas%20y%20frecuencias/Informe%20IV_%20Reestructurac%C3%ADon%20de%20la%20Red%20de%20TP%20del%20DMQ_Resumen%20ejecutivo.Agosto%201.p)
- Ahmadian, R., Farshbaf, M., & Vafaeian, M. (2015). The relationship between burnout and job satisfaction of physical education teachers in Shabestar city Indian. *Journal of Fundamental and Applied Life Sciences*, 5(52), 1235-1241.
- Alonso, J., Marin, A., Serpa, & Velasco, M. (2008). De la universidad al mundo laboral. *Una mirada desde la primera experiencia laboral*.
- Álvarez, P., Pérez, W., Reyes, D., & Jofré, B. (2017). *Revista iberoamericana de psicología*, 10(2), 126-134.
- Arias Gallegos, W. L., Mendoza del Solar, L., & Masías Salinas, M. A. (2013). Síndrome de burnout en conductores de transporte público de Arequipa. *Revista Peruana de psicología y trabajo social*, 2(2), 111-122.
- Arias Odón, F. G. (2012). *El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica* (Sexta ed.). Caracas, Venezuela: Episte. Recuperado el 20 de Enero de 2018

- Arnold, M., & Osorio, F. (1998). Introducción a los conceptos básicos de la teoría general de sistemas. *Cinta moebio*, 3, 40-49.
- Arnoletto, E., & Diaz, C. (2009). Hacia nuevos enfoques en la gestión organizacional de la administración pública. *Un aporte a la Gestión Pública*, 86-89.
- Asamblea nacional del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). Consititución del Ecuador. Montecristi, Montecristi, Ecuador. Obtenido de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Asamblea nacional del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). Consititución del Ecuador. Montecristi, Montecristi, Ecuador. Obtenido de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Asamblea nacional del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). Consititución del Ecuador. Montecristi, Montecristi, Ecuador. Obtenido de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Asif, S., Munrer, S., Munir, S., & Naeem, A. (2013). Impact of altruism and courtesy on employees' attitudes: A study of telecom industry of Pakistan. *Middle East Journal of Scientific Research*, 18(6), 815-820.
- Atance, M. (1997). Aspectos epidemiológicos del síndrome de burnout en personal sanitario. *Revista Española de Salud Pública*, 71, 293-303.
- Ávila, J., Gómez, L., & Montiel, M. (2010). Características demográficas y laborales asociadas al síndrome de burnout en profesionales de la salud. *Pensamiento Psicológico*, 8(15), 39-52.
- Azcona, M., Manzini, F., & Dorati, J. (2013). Precisiones metodológicas sobre la unidad de análisis y la unidad de observación. *Aplicado a la Psicología*, 67-76.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2002). Validation of the maslach burnout inventory-general survey: An Internet study across occupations. *Anxiety, Stress and Coping*, 15, 245-260.

- BCE, B. C. (2016). Evolucion del sector transporte y almacenamiento. *Coorporacion Financiera Nacional*, 1-17.
- BID. (2017). *Banco Interamericano de Desarrollo*. Obtenido de <https://www.iadb.org/es/noticias/el-transporte-urbano-en-quito-mejorara-con-apoyo-del-bid>
- Bidlan, J. S., & Anupama, S. (2014). Occupational stress. Burnout, coping and emotional intelligence: Exploring gender differences among different occupational groups of healthcare professionals. *Indian Journal of Health and Wellbeing*, 5(1), 149-154.
- Blau, P. (1964). Intercambio y poder en la vidas social . *Ciencias Sociales*, 452-457.
- Caputo, J. (1991). Stress and burnout. *Bulletin of the Medical Library Association*, 4(79), 421-422.
- Chapman, M. (2007). *Maslow's hierarchy of needs*. Obtenido de [www.businessballs.com/maslow.htm](http://www.businessballs.com/maslow.htm)
- Chaves Barboza, E., & Rodriguez Miranda, L. (Julio de 2017). Aprendizaje autorregulado en la teoría sociocognitiva: marco conceptual y posibles lineas de investigación. *Ensayos Pedagógicos*, 47-71.
- COEXPHAL. (2012). Evaluacion del desempeño. *Euroempleo. Andalucía: Fondo Social Europeo*, 3.
- Consulting, B. (31 de Diciembre de 2018). *Modelos organizacionales actuales, ¿podemos copiar a google?* Obtenido de <https://www.businessconsulting.cl/modelos-organizacionales-actuales/>
- Córdoba, C., & Moreno, M. (2013). Instrumento para evaluar variables psicologicas y laborales en conductores de autobuses. *Reflexiones*, 109-122.
- Correa, F. (2012). Los factores higiénicos de Frederick Herzberg no son suficientes para motivar. *Universidad FASTA*.

- Creditea. (23 de Noviembre de 2017). *Diferencias entre el transporte publico y colectivo*. Obtenido de <https://www.creditea.es/blog/diferencias-transporte-publico-colectivo>
- Davis, K. (2001). *Administración Personal*. Obtenido de [www.monografía.com/trabajos13/mapro/](http://www.monografía.com/trabajos13/mapro/)
- Del Prado, N. (14 de octubre de 2016). *CUBADEBATE*. Obtenido de <http://www.cubadebate.cu/opinion/2016/10/14/lo-que-todos-deberiamos-saber-y-aplicar-sobre-la-teoria-general-de-sistemas/#.XTTh8ehKgdU>
- Diagnino, J. S. (2014). Coeficiente de correlación lineal de pearson. *Revista chilena de anestesia*, 43, 150-153.
- Eilirsy, G., & Yunaiky, B. (2019). Estudio diagnóstico del clima organizacional en la unidad empresarial de base de transporte en San Antonio del sur. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 4-9.
- Empresarial, A. (06 de Noviembre de 2014). *Actualidad Empresarial*. Obtenido de <http://actualidadempresa.com/estructura-organizacional-su-definicion-desarrollo-configuracion-y-unidades-organizativas/>
- Escobar-Pérez, J., & Cuervo-Martínez, Á. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos una aproximación a su utilización. *Avances en Medición*, 27-36.
- Escribà-Agüir, V., Artazcoza, L., & Pérez-Hoyos, S. (2008). Efecto del ambiente psico-social y de la satisfacción laboral en el síndrome de burnout en médicos especialistas. *Gaceta Sanitaria*, 22, 300-308.
- Faundéz Olivares, V., Jélvez Wike, C., Mena Miranda, M., & Lavarello Salinas, J. (2013). Estudios sobre el burnout y carga mental en conductores de transporte público de Chile (Transantiago). *Ciencia y trabajo*, 15(48), 173-178.
- Freudemberger, H. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-166.
- García, V. (2012). *La motivación laboral, estudio descriptivo de algunas variables*.

- Genoud, M., Broveglio, G., & Picasso, E. (2012). Motivaciones laborales en empresas productivas y servuctivas en ciudad autónoma de Buenos Aires (CABA) y Gran Buenos Aires (GBA) (Argentina). *Estudios Gerenciales*, 65-84.
- Gil-Monte, P., & Peiró, J. (1997). Estudio sobre el síndrome de burnout en profesionales de enfermería. *Feelings work in Europe*, 407-414.
- Gil-Monte, P., & Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 261-268.
- Gómez-Perdomo, G., Meneses-Higueta, A., & Palacio-Montes, M. (2017). La satisfacción laboral y el capital psicológico: factores que influyen en el síndrome de burnout. *Ansiedad y estrés*, 23, 71-75.
- Gonzalez, P. (30 de Enero de 2019). *Teorias de la motivacion laboral*. Obtenido de La mente es Maravillosa: <https://lamenteesmaravillosa.com/3-teorias-de-motivacion-laboral/>
- Guil, R., & Mestre, J. (2012). La regulación de las emociones: una vía a la adaptación personal y social. *Grupo Anaya*.
- Guillen, I., & Aduana, A. (2008). La influencia de la cultura y del estilo de gestión sobre el clima organizacional. *Estudios Gerenciales*, 47-64.
- Harrison, W. (1983). Un modelo de competencia social del burnout. Estrés y agotamiento en los profesionales de servicios humanos. *Nueva York: PergamonPress*.
- Hernández Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: Mc graw hill. Recuperado el 24 de Abril de 2019
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1969). *Organización y administración*. Prentice Hall.
- Homans, G. (1974). Comportamiento social, procesos sociales fundamentales. *The Nature of Social Science*, 35-51.



- Hosie, P., Jayashree, P., Tchantchane, A., & Lee, B. (2013). The effect of autonomy, training opportunities, age and salaries on job satisfaction in the South East Asian retail petroleum industry. *International Journal of Human Resource Management*, 24(21), 3980-4007. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.1080/09585192.2013.829517>
- Huaraca, R. (2017). *Nivel de desempeño laboral en conductores de una empresa de transporte* -. Lima. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2052/TRAB.SUF.PROF.Rosmery%20Milagros%20Huaraca%20Capcha.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- IBM knowledge center. (16 de Mayo de 2016). *IBM knowledge center*. Obtenido de [https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/es/SSLVMB\\_sub/statistics\\_mainhelp\\_ddi ta/spss/base/idh\\_corr.html](https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/es/SSLVMB_sub/statistics_mainhelp_ddi ta/spss/base/idh_corr.html)
- INEC. (2016). Clasificación nacional de actividades económicas. *CIIU REV 4.0*, 37-38.
- INSST, I. N. (2018). Análisis de las condiciones de trabajo de los conductores profesionales. *Victoria de la Orden*, 1-46.
- Internacional Business Machines Corporation. (9 de Junio de 2011). *Manual del usuario del sistema básico de IBM SPSS statistics 20*. Recuperado el 30 de Abril de 2019, de IBM: <https://www.ibm.com/products/software>
- Jepsen, D., & Hung-Bin, S. (2003). General job satisfaction from a developmental perspective: Exploring choice-job matches at two career stages. *The Career Development Quarterly*, 52, 162-179.
- Jim-Anh, C., & Robert, S. (2008). Soporte en el lugar de trabajo, sobrecarga de roles y trabajo. Satisfacción de los trabajadores de atención directa en la vida asistida. *Revista de salud y comportamiento social*, 208-222.
- La universidad de castilla-la mancha. (8 de Junio de 2015). Obtenido de Escuela superior de informática:

[https://previa.uclm.es/profesorado/raulmmartin/Estadistica/PracticasSPSS/CORRELACION\\_CON\\_SPSS.pdf](https://previa.uclm.es/profesorado/raulmmartin/Estadistica/PracticasSPSS/CORRELACION_CON_SPSS.pdf)

Laguna, C. (18 de Junio de 2014). *Instituto Aragonés de ciencias de la salud*. Recuperado el 1 de Mayo de 2019, de <http://www.ics-aragon.com/cursos/salud-publica/2014/pdf/M2T04.pdf>

Lamounier, R., & Villemor-Amaral, A. (2006). Evidencias de validez para el Rorschach en el contexto de la psicología de tránsito. *Revista Interamericana de Psicología*, 167-176.

Lázaro, S. (2004). El desgaste profesional (síndrome de burnout) en los trabajadores sociales. *Portularia*, 4, 499-506.

López, B. (04 de Enero de 2019). *Cognifit*. Obtenido de Pirámide de Maslow: Qué es y sus aplicaciones prácticas: <https://blog.cognifit.com/es/piramide-de-maslow/>

López, J. (2005). Motivación Laboral y Gestión de Recursos Humanos en la Teoría de Frederick. *Revista de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, UMSM*, 25-36.

LOTTTSV. (8 de Enero de 2015). Ley orgánica reformativa a la ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial. Quito, Pichincha, Ecuador. Obtenido de <https://www.ant.gob.ec/index.php/ant/base-legal/ley-organica-reformativa-a-la-ley-organica-de-transporte-terrestre-transito-y-seguridad-vial>

Mababu, R. (2016). La relación entre el burnout y el rendimiento laboral en los profesionales de hostelería. *Revista Internacional de Humanidades Médicas*, 18-30.

Mallma Acuña, A., Rivera Yngunza, K., Rodas Simbron, K., & Farro Peña, G. (2013). Condiciones laborales y comportamientos en salud de los conductores de una empresa de transporte público del cono norte de Lima. *REPEBIS*, 6(2), 107-114.

Manso, J. (2002). El legado de Frederick Irvin Herzberg. *Universidad EAFIT*, 79-86.

MAPFRE. (2013). *Fundación MAPFRE*. Obtenido de [https://www.fundacionmapfre.org/fundacion/es\\_es/programas/seguridad-vial/movilidad-segura-salud/sabias-que/conductores-profesionales-conduccion-segura.jsp](https://www.fundacionmapfre.org/fundacion/es_es/programas/seguridad-vial/movilidad-segura-salud/sabias-que/conductores-profesionales-conduccion-segura.jsp)

- Maslach, C. (1982). Understanding burnout: Definitional issues in analyzing a complex phenomenon. *SAGE Publications*, 29-40.
- Maslach, C. (2003). Job burnout: New directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12, 189-112.
- Maslach, C. (2004). Different perspectives on job burnout. *PsycCRITIQUES*, 49(2), 168-170.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 99-113.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual (3.<sup>a</sup> ed.)*. Palo Alto : California: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Michael , L., & Susan, J. (1997). Maslach Burnout Inventory Manual. *The scarecrow press*, 191-218.
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Millan, A. (16 de Marzo de 2019). *Desarrollo persoal* . Obtenido de <https://www.puedoayudarte.es/desarrollo-personal-en-que-consiste/>
- Morejón, M. (2016). La teoría organizacional: análisis de su enfoque en una administración pública y su diferencia en una administración privada. *Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública*, 127-143.
- Morris, J., Heady, J., Raffle, P., Roberts , C., & Parks, J. (1953). Coronary heart disease and physical activity of work. *Lancet*, 265(6795), 1053-1057.
- Noboa, A. (2007). Especialidades del clima organizacional en las instituciones de salud. *UNORTE*, 1-33.
- Observatorio de riesgos psicosociales UGT. (29 de Marzo de 2013). *Portal UGT*. Obtenido de <http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/fichas/FichasObservatorio%2042.pdf>

- OIT-OMS, C. M. (1984). *FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO: Naturaleza, incidencia y prevencion*. Ginebra.
- OMS, O. M. (2019). *Infabae*. Obtenido de <https://www.infobae.com/salud/2019/05/28/para-las-oms-el-sindrome-de-burnout-es-un-trastorno-mental/>
- ONU. (2015). *Naciones Unidas*. Obtenido de <http://www.un.org/es/sections/issues-depth/population/index.html>
- Oviedo, N., Sacanambuy, J., Matabanchoy, S., & Zambrano, C. (2016). Percepción de conductores de transporte urbano, sobre calidad de vida laboral . *Scielo*, 432-446.
- Palici, J. (2005). *Psicología de la organización*. Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Palmar, R., & Valero, J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la. *Espacios Publicos*, 159-188.
- Parra, C., Bayona, J., & Salamanca, T. (2018). VIGENCIA CONCEPTUAL DE LOS FACTORES DE LA MOTIVACIÓN: UNA PERSPECTIVA DESDE LA TEORIA BIFACTORIAL PROPUESTA POR HEZBERG. *Universidad El Bosque*.
- Patlán, J. (2012). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales*, 29(2013), 445-455.
- PMDOT. (2015). Plan de desarrollo y ordenamiento territorial. Quito, Pichincha, Ecuador. Obtenido de <http://www.quito.gob.ec/documents/PMDOT.pdf>
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociadas Costa Oriental del Lago. *NEGOTIUM*, 33-51.
- Ramírez, M., Landero, R., Reducindo, M., Cortés, P., Mendoza, R., & Godinez, F. (2013). Estrés cotidiano en trabajadores del volante. *Summa psicológica UST*, 10(1), 85-90.
- Raquel , P., & Ana, M.-B. (19 de Mayo de 2012). *El burnout en el colectivo de conductores de autobus urbano y su reacción con conductas inseguras en el tráfico*. Recuperado el 11 de Mayo de 2019, de Prevencion Integral: <https://www.prevencionintegral.com/canal->

orp/papers/orp-2012/burnout-en-colectivo-conductores-autobus-urbano-su-reacion-con-conductas-inseguras-en-trafico

Riascos, S., & Arias, V. (2016). Análisis del impacto organizacional en el proceso de implementación de los Sistemas de Información ERP. *Entramado*, 281-302.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Prentice Hall.

Rodríguez, F., Blanco, R., Issa, P., Romero, G., & Gayosso, D. (2005). Relación de la calidad vida profesional y burnout en médicos de atención primaria. *Atencion Primaria*, 442-447.

Rodríguez, M. L. (19 de Agosto de 2013). *Guía de tesis*. Recuperado el 24 de Abril de 2019, de <http://guiadetesis.wordpress.com/tag/investigacion-documental>

Rowden, P., Matthews, G., Watson, B., & Biggs, H. (2011). The relative impact of workrelated stress, life stress and driving environment stress on driving outcomes. *Accident Analysis and Prevention*, 43(4), 1332-1340. doi:10.1016 / j.aap.2011.02.004

Safi, M., Mohamadi, F., & Kolahi, A. (2015). The relationship between job satisfaction with burnout and conflict management styles in employees. *Community Health*, 2, 266-274.

Salanova, M., & Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 59-67.

Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiró, J., & Grau, R. (2000). Desde el burnout al engagement: ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16, 117-134.

Salazar Concepción, S. I., & Pereda de los Santos, E. (2010). Síndrome de burnout y patrones de comportamiento ante tráfico en conductores. *ucv*, 12, 141-169.

Salazar, J., & Pereda, E. (2010). Síndrome de burnout y patrones de comportamiento ante tráfico en conductores. *Revista de Psicología de la UCV*, 141-169.

Salazar, S. I., & Pereda de los Santos, E. (2010). Síndrome de burnout y patrones de comportamiento ante tráfico en conductores. *Revista Psicológica*, 12, 141-169.

- Sánchez, R., Lucas, G., García-Ochoa, B., Sánchez, F., Jiménez, J., & Bustinza, F. (2001). Estrés laboral en el profesional de un servicio de emergencias prehospitalario. *Emergencias*, 170-175.
- Sanfeliciano, A. (07 de Enero de 2018). *La mente es maravillosa*. Obtenido de La teoría del intercambio social : <https://lamenteesmaravillosa.com/la-teoria-del-intercambio-social/>
- Santo Flores, M. A. (2017). *Determinación de cortisol sérico y su relación con síndrome de burnout en choferes profesionales*. Ambato: UTA. Recuperado el 11 de Mayo de 2019, de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/24759/1/CORTISOL%20S%C3%89RICO%20PROYECTO%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N.pdf>
- Santo Flores, M. A. (2017). *Determinación de cortisol sérico y su relación con síndrome de burnout en choferes profesionales*. Ambato: UTA. Recuperado el 11 de Mayo de 2019, de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/24759/1/CORTISOL%20S%C3%89RICO%20PROYECTO%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N.pdf>
- Secretaria de Movilidad. (2017). *Informes para comisión de movilidad*. Quito.
- Secretaria de Movilidad del Distrito Metropolitano de Quito. (2017). *Reestructuración de la Red de Transporte Público de Pasajeros del Distrito Metropolitano de Quito*. Obtenido de [www.secretariademovilidad.quito.gob.ec](http://www.secretariademovilidad.quito.gob.ec)
- Secretaria de Movilidad Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. (2017). *Reestructuración de la Red de Transporte Público de Pasajeros del Distrito Metropolitano de Quito*. Quito.
- SENPLADES, S. N. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. Toda una Vida*. Quito.
- Serrano, M., Rangel, A., Vidal, C., Ureña, C., Anillo, H., & Angulo, G. (2017). Burnout: Síndrome silencioso que afecta el desempeño laboral de los docentes universitarios. *Espacios*, 28-45.
- Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros. (2017). *Reestructuración de la red de transporte público de pasajeros del distrito metropolitano de Quito*. Quito.

- Tarcan, G., Tarcan, M., & Top, M. (2017). An analysis of relationship between burnout and job satisfaction among emergency health professionals. *Total Quality Management & Business Excellence*, 28, 11-12.
- Thibaut, J., & Kelley, H. (1959). La psicología social de los grupos.
- Uribe, J., López, P., Galicia, C., & García, A. (2014). Síndrome de desgaste ocupacional (burnout) y su relación con salud y riesgo psicosocial en funcionarios públicos que imparten justicia en México, D.F. *ELSEVIER*, 1469-1611.
- Vargas, T., Vizzuett, V., Amador, E., & Becerra, L. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *Teuken Bidikay*, 129-153.
- Vega, M. F. (13 de Agosto de 2013). *Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación*. Recuperado el 16 de Mayo de 2019, de Observatorio de riesgos psicosociales UGT: [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp\\_704.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_704.pdf)
- Whitelegg, J. (4 de Mayo de 1995). *Health of professional drivers (A Report for Transport & General Workers Union)*. Recuperado el 08 de Mayo de 2019, de Eco-Logica Ltd: <http://www.eco-logica.co.uk/pdf/HealthProDrivers.pdf>
- Zaldívar, A., Estrada, R., Qui, S., Moncada, M., & Aguilar, P. (2013). Relación entre Burnout y Desempeño Docente en el Nivel Superior. *REEDIES*, 1-8.