

Relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral y personal de los empleados de una empresa del sector automotriz.

Relationship between burnout syndrome and job and personal satisfaction among employees of an automotive company.

Emma Elizabeth Sacón Martínez, Roxana Solange Brune Orozco, Rambrav Mishell Bravo Vera & Junior Alexander Chulco Toapanta.

PUNTO CIENCIA.

julio - diciembre, V°6 - N°2; 2025

Recibido: 18-09-2025

Aceptado: 19-09-2025

Publicado: 30-09-2025

PAIS

- Ecuador, Quevedo
- Ecuador, Quevedo
- Ecuador, Quevedo
- Ecuador, Quevedo

INSTITUCION

- Universidad Técnica Estatal de Quevedo
- Universidad De Especialidad Espíritu Santo
- Universidad Técnica Estatal de Quevedo
- Universidad Técnica Estatal de Quevedo

CORREO:

- ✉ esaconm@uteq.edu.ec
- ✉ bruneroxana@gmail.com
- ✉ rambravb2018@gmail.com
- ✉ jchulcot@uteq.edu.ec

ORCID:

- 🌐 <https://orcid.org/0000-0001-9096-7909>
- 🌐 <https://orcid.org/0009-0005-6336-7744>
- 🌐 <https://orcid.org/0009-0007-4862-4188>
- 🌐 <https://orcid.org/0009-0001-0276-1490>

FORMATO DE CITA APA.

Sacón, E. Brune, R., Bravo, R. & Chulco, J. (2025). Relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral y personal de los empleados de una empresa del sector automotriz. *Revista G-ner@ndo*, V°6 (N°2). Pág. 1529 – 1556.

Resumen

El trabajo continuo y sin descanso comparado con el poco tiempo de poder compartir con sus familias o en la realización de planes personales, dio inicio al presente estudio para identificar los factores de burnout que inciden en la satisfacción laboral y personal de los empleados de una concesionaria de vehículos. Con la finalidad de comprobar el objetivo de la investigación se realizó un estudio correlacional y cuantitativo, con método hipotético-deductivo, mediante el diseño de una encuesta comprendida por la escala SWLS que mide los aspectos cognitivos del bienestar personal, el test MBI para medir el desgaste profesional y el cuestionario de Satisfacción Laboral: S10/12, dichos instrumentos fueron aplicados a una muestra de 200 empleados de las diferentes áreas. Se realizó un análisis de correlación de Pearson entre el nivel de burnout, la satisfacción laboral y la satisfacción personal. Los resultados obtenidos demuestran que en general que quienes informan tener mayor nivel de burnout o síndrome del quemado, también informan estar menos satisfechos con su vida, luego los aspectos personales parecen estar estrechamente asociados con aspectos laborales. No así, de modo llamativo y contradiciendo la hipótesis inicial entre la satisfacción laboral y el nivel de burnout, que no aparecen relacionados en los datos recabados. En las conclusiones se plasman las implicaciones prácticas y limitaciones del estudio.

Palabras clave: Síndrome de Quemado en el Trabajo, Satisfacción laboral, Realización personal.

Abstract

The excessive work without rest is contrasted with the reduced family time that prevents personal growth. For this reason, it is that this study begins, identifying the factors of burnout that allow to measure the job satisfaction, in this case directed company of sale of cars. To verify our research, we made a statistical sample on the SWLS scale, as the basis of a correlational and quantitative study using a hypothetic-deductive method. With this sample we measure cognitive aspects of work well-being. To collect data from the statistical sample, the following were used: the MBI test (measure professional burnout) and the S10/12 job satisfaction questionnaire, the sample size was 200 employees distributed in different areas of the company. A Pearson correlation analysis was performed between the level of burnout, job satisfaction and personal satisfaction. The results obtained show that in general, those who report having a higher level of burnout or burning syndrome, also report being less satisfied with their life, then personal aspects seem to be closely associated with work aspects. Not so, strikingly and contradicting the initial hypothesis between job satisfaction and burnout level, which do not appear related in the data collected. In the conclusions, the practical implications and limitations of the study are reflected.

Keywords: Burning Syndrome at Work, Job Satisfaction, Personal fulfillment.

Introducción

El síndrome del burnout suele darse en amplia medida entre los empleados de compañías que prestan servicios, en comparación con los que se dedican a cualquier otra actividad, siendo observado que éstos se encuentran más expuestos a padecer de riesgos (físicos, químicos, o biológicos), de naturaleza psicosocial, los cuales producen estrés laboral y sus patologías asociadas, conocido como el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT). (Olivares Fáunder y Gil -Monte, 2009)

Por otro lado, Calderón (2005) afirma que: “la satisfacción laboral, es una percepción que tiene el empleado dependiendo de su estabilidad emocional y aspiraciones personales dentro de la organización. Además, es considerada, como un factor condicional obedeciendo la actitud del individuo”.

Por lo que, tener empleados motivados, es un gran logro para las organizaciones; y si ocurre todo lo contrario, se corre el peligro de brindar malos productos de bajo nivel de calidad, dándole ventaja a la competencia (Gargallo, 2012).

El síndrome de burnout, es uno de los obstáculos más preocupantes que afecta a los empleados dentro de las organizaciones, alterando tanto su salud física y emocional, que repercuten en los trabajadores, ya que generan cambios de humor, depresión y hasta desertar de su puesto de trabajo. Gascón, Olmedo, y Ciccotelli (2003, pág. 56). Con esto, la empresa también se ve afectada, al generar rotación de personal, ausentismo y pérdida de recursos en tiempo y dinero, porque debe nuevamente iniciar un proceso de contratación y capacitar al seleccionado, arriesgándose a que se repita el acontecimiento. Conjuntamente es importante conocer de qué manera los empleados se encuentran satisfechos, considerada la satisfacción como una actitud dentro del ámbito laboral, que se ha definido como el grado de afecto positivo hacia el trabajo o sus componentes (Adams y Bond, 2000).

En otras palabras, la satisfacción laboral es abordada como un elemento importante a ser analizado, ya que es un elemento posiblemente determinante en el entorno laboral y el desarrollo tanto organizacional como personal de los empleados (Pérez, 2011).

Para Locke (2011), la teoría de los valores se fundamenta en que las necesidades de las personas y desempeñar sus funciones logra obtener satisfacción laboral y a la capacidad de satisfacción. Así también Herzberg (1962) expresa que los componentes de la satisfacción laboral se desglosan en dos características fundamentales: intrínsecos y extrínsecos.

Por otra parte, también existen factores organizacionales que pueden provocar insatisfacción” (Alonso Calderon, Ayora Vivas, Bellás Farré y Eloy García, 1999) menciona que es una respuesta emocional negativa hacia el puesto porque provoca frustración en el empleado resistiendo a los valores laborales (Locke, 1976).

El síndrome de Burnout, trae resultados negativos para el sujeto que lo sufre, como para la organización que lo ha contratado (Uribe, Patlán y García, 2015).

Identificar los factores de burnout que inciden en la satisfacción laboral y personal de los trabajadores de una empresa del sector automotriz, determinar conceptos, características de burnout, satisfacción laboral y personal, considerar estudios con base del síndrome de burnout, satisfacción laboral y personal, e Implementación e Interpretación del instrumento en la población objeto de estudio.

La satisfacción Laboral, es reconocida como un elemento del compromiso organizacional, generando empleados con sentidos de pertenencia, obteniendo el éxito en la empresa (Ares y Gómez, 2008). También juega un papel fundamental los sentimientos. Algunos autores como (Quintero, Africano y Farías, 2008) opinan que “la satisfacción en el trabajo, es un sentimiento que a veces genera alegría y en otras consternaciones, depende desde la perspectiva que la

asuma el empleado”. (p 35). Autores como Arnold, Cooper y Robertson (1998), mencionan que la actitud influye en la satisfacción laboral.

De acuerdo con Vroom (1994), citado en Robbins y DeCenzo, (2009), corrobora con lo anteriormente, afirmando que un empleado tiene una actitud acorde con el resultado que espera de sus actividades, así como el efecto que pueda generar en sí, en términos de bienestar o satisfacción personal. Se incluye la evaluación que una persona espera o desea obtener del trabajo en comparación con lo que otros reciben y lo que él efectivamente recoge (Linares y Gutiérrez, 2010).

Por consiguiente, el burnout puede definirse como “una experiencia psicológica que incluye sentimientos, actitudes y expectativas que pueden influir en el bienestar del individuo” (García, Llor y Sánchez, 1994).

Maslach y Jackson (1981), refieren que “el fenómeno de burnout, que aparece como resultado de un estrés laboral crónico, se encuentra integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actitudes de despersonalización) y hacia el propio rol profesional (falta de realización profesional en el trabajo), así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado” (p. 56).

Según Maslach y Leiter (1997) como se citó en Ortega Ruiz y López Ríos (2004), las personas se sentirán desgastadas e incapaces de recuperarse. Cuando despiertan en las mañanas, carecen de la energía para enfrentarse a nuevos retos, sintiendo como si no hubieran dormido en absoluto. Este cuadro sería la primera reacción a las demandas estresantes del trabajo.

(Maslach, 2011) La dimensión del cinismo representa el componente del contexto interpersonal del burnout, su desempeño en el trabajo puede reducirse al mínimo, por lo tanto, no hará las cosas con calidad. La dimensión de la ineficacia se describe a los sentimientos de

incompetencia y carencia de logros y productividad en el trabajo. Así como por una falta de apoyo social y de oportunidades para desarrollarse profesionalmente sientan que han cometido un error al elegir su carrera y a menudo no les gusta el tipo de persona en que ellos creen que se han convertido. De este modo, llegan a tener una consideración negativa de ellos, así como de los demás.

Pese a que en un comienzo se define al síntoma en términos puramente emocional, Maslach y Leiter (1997) amplían su definición incluyendo el agotamiento físico al emocional, dado que se ha observado que se manifiesta tanto en la salud intelectual como física del individuo.

Maslach y Jackson (1986) mencionan que: existen 3 dimensiones también presentes en MBI, las cuales se son: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

Maslach y Leiter citado en Grau, (2005) afirman que: se establece la relación entre el desgaste y el compromiso en el trabajo como dos extremos de unas variantes opuestos, empieza la relación entre el trabajador y su trabajo, la cual abarca seis áreas: cantidad de trabajo, comunidad, control, justicia, remuneración y valores (p. 26).

La dimensión de falta de Realización Personal apunta a que no se está obteniendo beneficios en su trabajo. Dicho de otra manera, los empleados, sienten que no tiene un buen desempeño como lo hacían en sus inicios (Halbesleben y Buckley, 2004) Maslach et al, 1997). Así mismo, se tiene la impresión inefectiva, aumenta su sentimiento de incompatibilidad y cada nuevo proyecto es sentido como pesado (Maslach y otros, 1997).

Al referirnos a la satisfacción laboral, encontramos muchas conceptualizaciones, pero de manera general, se refiere al grado de satisfacción que puede haber en un trabajador al desempeñar sus funciones (Griffin y Ebert, 2009). Va ligada con el gusto obtenido a través de la realización de una función laboral (Alvarez Santos, De Miguel Guzmán, Noda Hernández, Alvarez

López y Galcerán Chacón, 2016). También su satisfacción está definida por la diferencia entre las expectativas que el individuo tiene por su labor y lo que percibe objetivamente. (Locke, 1984).

Para Díaz-Fune, Pecino y Mañas (1988), la satisfacción laboral corresponde al estado emocional que de acuerdo si ha tenido buenas experiencias laborales para el empleado resultará ser agradable.

Según Boada, De Diego Vallejo, y Agulló Tomás, (2005) señalan que “un colaborador motivado tiene tres tipos de Estados Psicológicos Críticos: la Significatividad del trabajo, la Responsabilidad sobre los resultados de su trabajo y el Conocimiento de los resultados de su trabajo”. (p. 127).

Por otra parte, es un gran reto lograr que su talento humano se encuentre con alto grado de satisfacción laboral, ya que mejora las relaciones formales e informales dentro de la organización. (Bavel, 2011).

Los empleados cuando reciben elogios y buena retroalimentación de sus compañeros y jefes, perciben una mayor satisfacción en el ambiente laboral, (Gibbs, 2001). Mientras más satisfecho se encuentre más motivado desempeñará su rol en la organización y viceversa.

Según Locke y Latham (2000), (citados en Chiang, Martín y Núñez, 2010)-, la satisfacción laboral es un estado, donde las funciones realizadas por el trabajador son complementarias con la satisfacción profesional y las experiencias (satisfacción personal). También Moreno (2012) afirma que la satisfacción laboral únicamente no se trata de la parte económica, sino más bien de incentivos, donde se origina el bienestar psicológico entre todos los miembros de las organizaciones (Uribe, 2016).

González, Giachero y Delgado (2012) Sin embargo, el “Síndrome del Quemado” o “síndrome de quemarse en el trabajo”, podría entenderse como una respuesta al estrés laboral, provocando sentimientos y actitudes negativas hacia su entorno profesional, sus compañeros y

hacia la labor en sí misma". (p.80). Por lo tanto, según Gil-Monte (2003) menciona que "es posible denominarlo como estrés crónico laboral asistencial." (p.185).

De acuerdo con Payne, Fineman y Wall (1976), Pfeffer y Salancik (1980), mencionan que la satisfacción laboral va de manera simultánea con la actitud que se tenga en el empleo (Chiang et al., 2010).

Métodos y Materiales

El estudio es considerado de un enfoque cuantitativo, ya que se aplicarán técnicas cuantitativas (cuestionarios) para la medición del síndrome de burnout, la satisfacción laboral y satisfacción personal. En esta investigación se utilizó una metodología basada fundamentalmente en el análisis correlacional asociando tres variables, las cuales fueron: burnout, satisfacción laboral y satisfacción personal. Se empleó el método hipotético-deductivo, mismo que consiste en la aplicación de hipótesis, deducciones y su comprobación, mediante hechos concurrentes.

El universo a estudiar fue el personal de la empresa concesionaria de vehículos, con más de 30 años de antigüedad en el mercado. Mientras que la población de estudio está conformada por los 350 trabajadores miembros de la empresa objeto de estudio, donde se incluyen tanto al área administrativa, técnica y obrera.

La empresa donde se realizó el estudio se dedica a ofrecer la comercialización de vehículos y servicios de talleres a sus clientes, se consideró a 200 empleados de las áreas: Administrativa, técnicas y obrera, de las agencias: Matriz, Durán y las Américas.

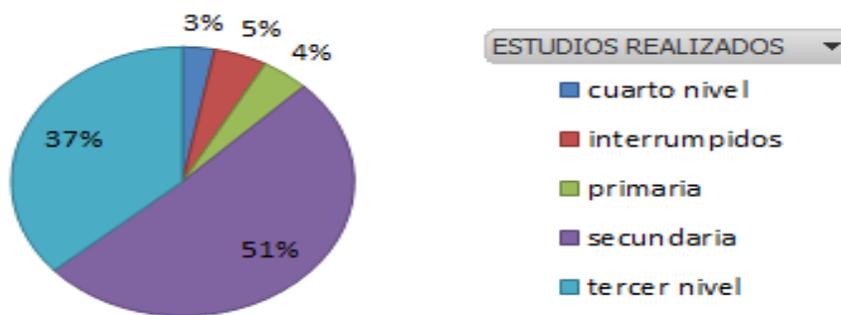
La muestra del estudio está representada por el 57% de colaboradores de género masculino y el 43% femenino. En cuanto a las edades de los encuestados, corresponde a trabajadores, cuyas edades oscilan el 50% de 31 a 40 años, seguido con el 30% de personal de

18 a 30 años, el 15% de 41 a 50 años y el 5% pertenecen los empleados de 51 años en adelante. Así también de las personas encuestadas el 40% corresponde su estado civil a casados, seguido de los solteros con el 32%, viven en unión libre el 18% de los empleados y son separados el 9%, mientras que solo una persona respondió que su estado civil es viudo, dentro de la encuesta, también se preguntó si tenían hijos, en esta parte la mayor parte indicó que no con el 59%, la otra contestando que si tienen el 41% de los empleados encuestados.

Análisis de Resultados

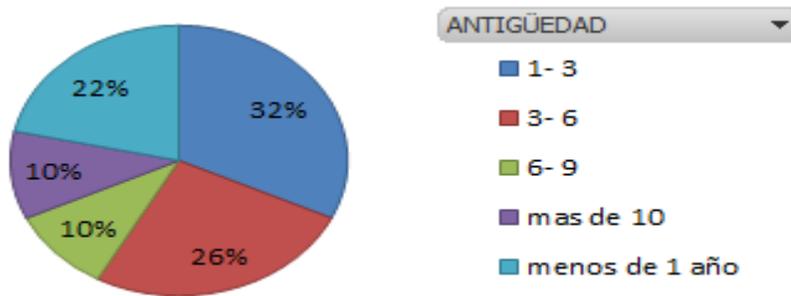
Figura 1.

Nivel de estudio

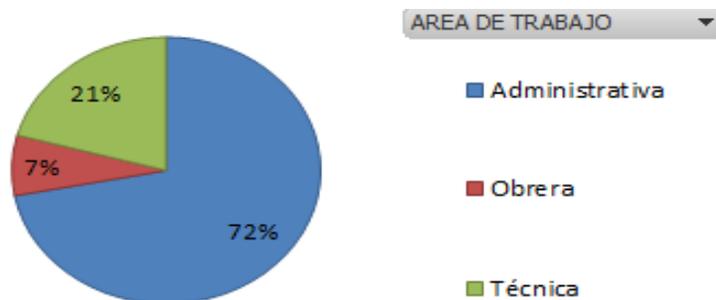


Elaborado por: Autoras

Referente al nivel de instrucción, cuenta con el 53% del nivel de bachillerato, seguido por el 34% de haber concluido la universidad, y en porcentajes muy similares quienes el nivel de primaria, maestrías y estudios interrumpidos.

Figura 2.*Antigüedad**Elaborado por: Autoras*

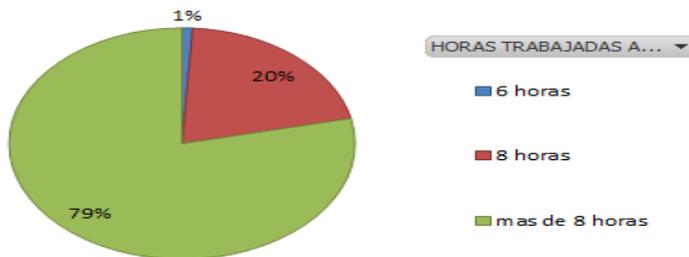
Así también, hemos analizando los años de antigüedad dentro de la organización, el 32% recae sobre personal relativamente nuevo con menos de 1 año de antigüedad, el 22% son empleados que tienen de 1 a 3 años laborando, el 26% fue para trabajadores que tienen de 3 a 6 años, mientras que el 10% corresponde a personal de 6 a 9 años, igual que los empleados con más de 10 años laborando.

Figura 3.*Áreas de trabajo dentro de la organización.**Elaborado por: Autoras*

El personal administrativo, son quienes ocupan el 72% dentro de la investigación realizada y el 21% del área técnica y apenas el 7% del personal.

Figura 4.

Horas diarias laborables.

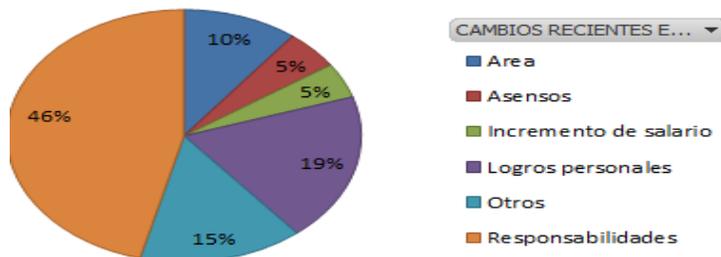


Elaborado por: Autoras

Muchos empleados coincidieron (79%), en que laboran más de las 8 horas normales de trabajo, consecuentemente el 20% opinan que labora 8 horas diarias y solo dos personas de género femenino respondieron que laboran 6 horas, se consultó al área de Talento Humano si existe algún empleado con algún permiso justificado para laborar menos de las 8 horas y nos respondieron que se encontraban dos colaboradoras con permiso de lactancia materna, por lo que, se presume se trata de esas personas a quienes corresponde el 1%,

Figura 5.

Cambios dentro de los últimos seis meses.



Elaborado por: Autoras

Para conocer sobre sus aspiraciones personales, si se encuentran relacionadas con la satisfacción laboral, se preguntó sobre los cambios obtenidos dentro los últimos 6 meses, obteniendo como respuesta que el 46% lo que logró fue que se le asigne más responsabilidades, (sin que represente aumento de sueldo), el 19% atribuyó logros personales, para el 15% otros motivos fueron sus cambios, mientras que el 10% consiguieron cambios de área, y en

proporciones iguales (5%), en menor cantidad lograron ascensos e incrementos salariales. (Demir, 2011).

H1: Existirá una correlación significativa entre el síndrome de burnout, la satisfacción laboral y la satisfacción personal, de los empleados en las empresas del sector automotriz. A mayor nivel de burnout, menor será la satisfacción personal y la satisfacción laboral y viceversa.

Para la recolección de la información se utilizó una encuesta, conformada por tres instrumentos; la misma que estaba compuesta de cuatro partes: La primera parte constaba de 10 preguntas, donde solicitaba datos sociodemográficos como género, edad, nacionalidad, hijos, nivel de estudios, área de trabajo, horas de trabajo, antigüedad en la empresa y cambios experimentados durante los últimos 6 meses.

Una segunda parte de 5 preguntas de la escala Satisfaction with life scale. (Diener, Emmons, Larsen, y Griffin 1985), con este instrumento podemos analizar los aspectos cognitivos del bienestar personal. Correlaciona negativa y significativamente con soledad, estrés percibido y sintomatología depresiva, y positiva y significativamente con comunicación con el padre y la madre, clima social familiar, autoestima social. Atienza, Pons, Balaguer y García-Merita (2000). La fiabilidad es de 0.81

Continuando con la tercera parte, le correspondiente al cuestionario: Maslach Burnout Inventory. Según Maslach (1986), es la herramienta más aplicada a nivel mundial, está constituido por 22 ítems a manera de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional, donde se encuentran las subescalas de agotamiento emocional compuesta por 9 ítems que representan los sentimientos de agotamiento emocional por el trabajo. La subescala de despersonalización, compuesta por 5 ítems, describe si carece de sentimientos hacia los demás.

La subescala de realización personal en el trabajo, está compuesta por 8 ítems describen sentimientos de competencia y realización.

Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%. (Gil-Monte y Peiró, 1997), aplicaron en una muestra de 559 profesionales de diferentes ocupaciones el MBI, realizando un análisis factorial de las tres escalas mostrando una adecuada validez y fiabilidad de la versión adaptada al castellano.

Y por último la cuarta parte de la encuesta, concierne al cuestionario de: Satisfacción Laboral: S10/12, el cual relaciona la satisfacción laboral con tareas de supervisión, condiciones físicas de los puestos de trabajo, y conformidad con los beneficios obtenidos Meliá y Peiró (1998), éste instrumento fue aplicado en el estudio realizado por Cabello, Algarra, Díaz y Collado (2015), con el fin de conocer cómo interviene una establecida condición profesional en los niveles de satisfacción laboral de los docentes de universidades de Granada y empleados de lugares hoteleros. Aplicado, mediante la escala Likert, oscilando entre valores de muy insatisfecho (1) y muy satisfecho (7), obteniéndose una confiabilidad superior a 0.7 (0.88), lo que indica que el instrumento es confiable (Cabello et al., 2015).

Siendo el Alpha de Cronbach para la escala de satisfacción personal 0.85, para la escala de satisfacción laboral 0,86 y para la escala de MBI 0,71. De acuerdo con Merrill y Frankenfeld (2006), valores de alfa de Cronbach superiores a 0,70 son considerados aceptables, y así también aquellos que se acerquen a 0,80 y 0,90 indican buenos valores. Confirmándose así la confiabilidad de dichos instrumentos en la investigación.

Para la realización de este estudio se solicitó autorización al Gerente de Talento Humano de la empresa, quien aportó con la información sobre su personal. Mediante la aplicación de una encuesta que fue aplicada de manera personalizada haciéndole conocer al empleado el motivo de estudio y que se era anónima y de absoluta confidencialidad, para lograr recolectar las 200

encuestas se coordinó con la asistente del departamento de recursos humanos para aplicarlas durante una semana, en un espacio que no interfiera con sus funciones laborales, el tiempo de ejecución fue alrededor de 60 minutos, para completar la muestra se reemplazó a algunas personas que inicialmente se había considerado, debido a percances manifestados por las mismas, como enfermedades y viajes repentinos por trabajo.

Nos brindaron todas las facilidades y apertura para lograr nuestro objetivo el cual era la aplicación de las encuestas. Para esto participaron personal del área obrera, técnica y administrativa de distintos departamentos, los jefes y Gerentes, se excusaron indicando que por sus múltiples ocupaciones se les haría complicado atendernos y serian en próximas oportunidades.

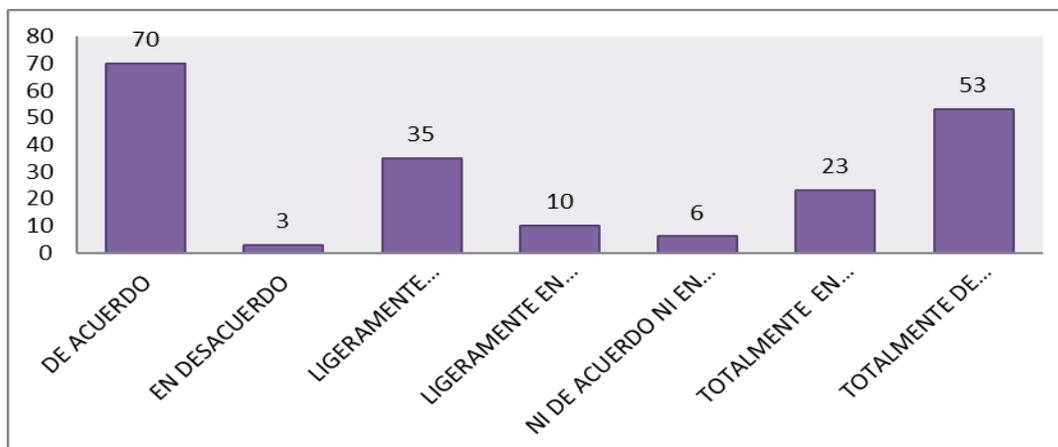
En este apartado, se muestra el número de personas y las opciones de respuestas que eligieron para cada uno de los cuestionarios aplicados y sus contestaciones más relevantes.

Resultados obtenidos en la escala Satisfacción con la vida

Para la satisfacción se obtuvieron los siguientes resultados:

Figura 6.

¿Estoy satisfecho con mi vida.

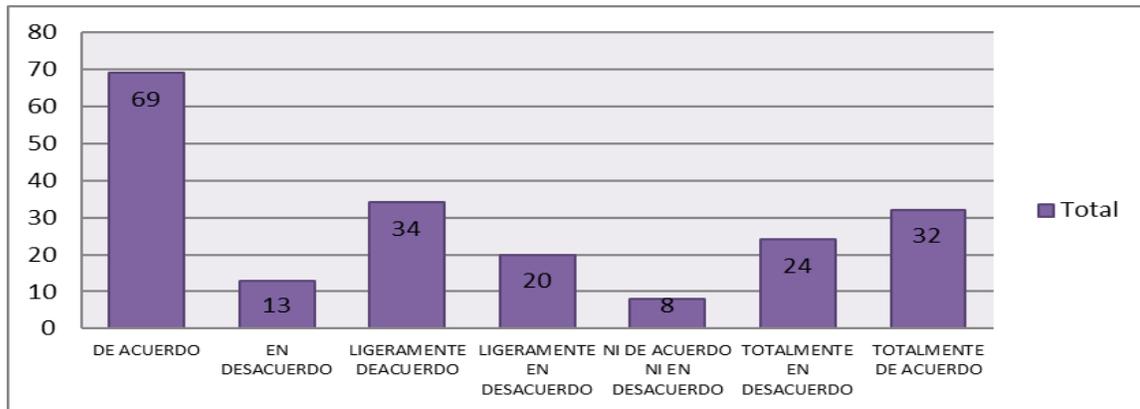


Elaborado por: Autoras

En esta la pregunta, 70 personas indicaron estar de acuerdo, seguido de 53 personas sentirse completamente de acuerdo.

Figura 7.

¿Si pudiera vivir mi vida otra vez no cambiaría casi nada?



Elaborado por: Autoras

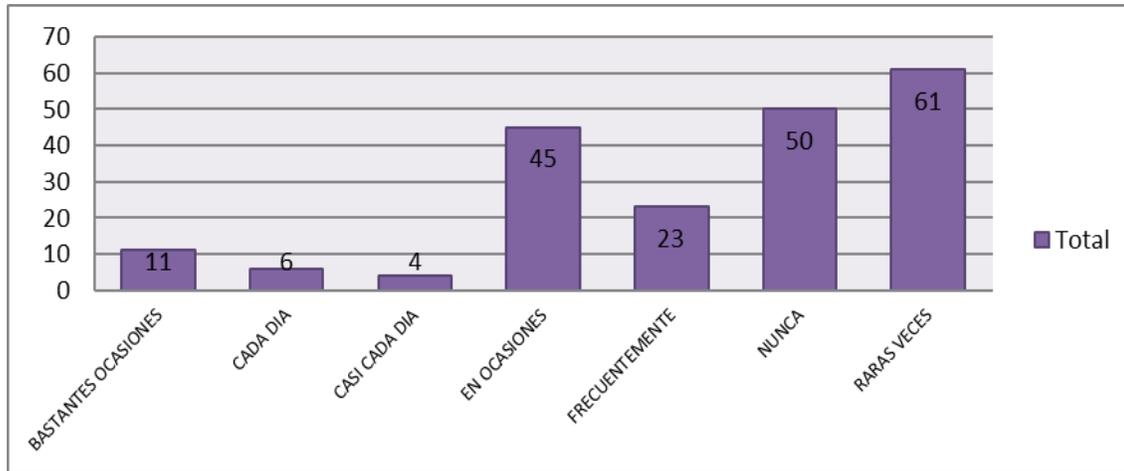
Una cantidad considerable de personas (69) optaron estar de acuerdo y tan solo 8 personas seleccionaron estar ni en acuerdo ni en desacuerdo si vivieran otra vez sus vidas no cambiarían casi nada.

Resultados obtenidos en Cuestionario Maslach Burnout Inventory

Este test pretende medir la periodicidad y la intensidad con la que se sufre el burnout, donde se miden las tres dimensiones anteriormente mencionadas, en cuanto a las respuestas, podemos observar las siguientes gráficas:

Figura 8.

Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo

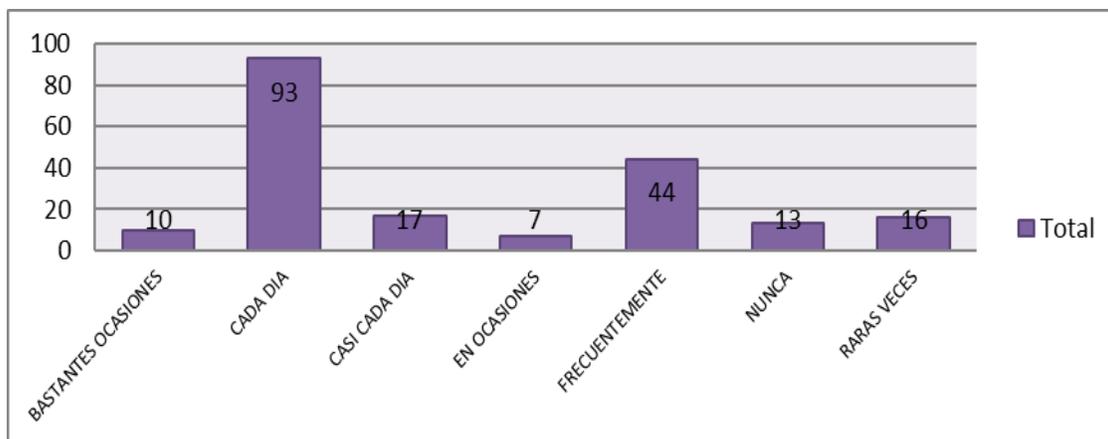


Elaborado por: Autoras

Notamos que tan 23 personas de los encuestados indican sentirse en frecuentemente emocionalmente cansado, mientras que 61 personas respondieron a esta pregunta que raras veces.

Figura 9.

Siento que estoy haciendo una contribución eficaz a la actividad de mi organización

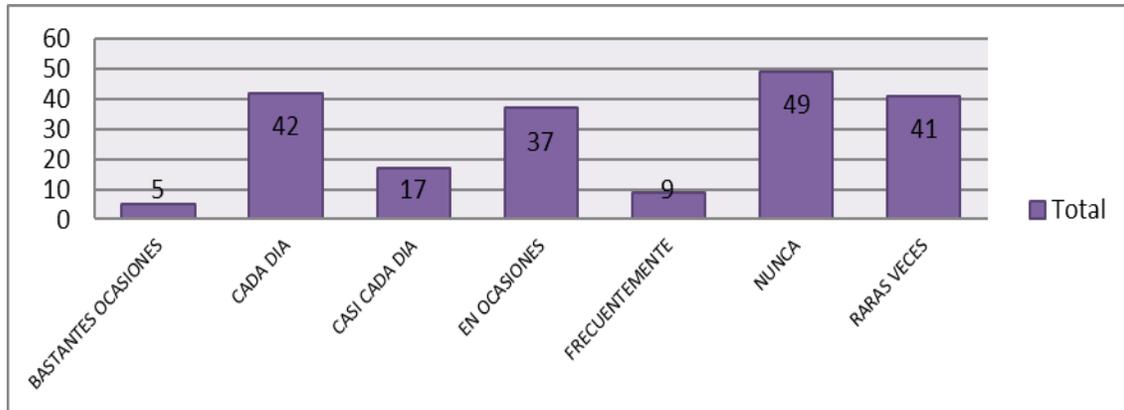


Elaborado por: Autoras

En su mayoría (93 personas) se muestran motivados al considerar que cada día sus actividades contribuyen eficazmente con la organización.

Figura 10.

Solo quiero hacer mi trabajo y que no me molesten

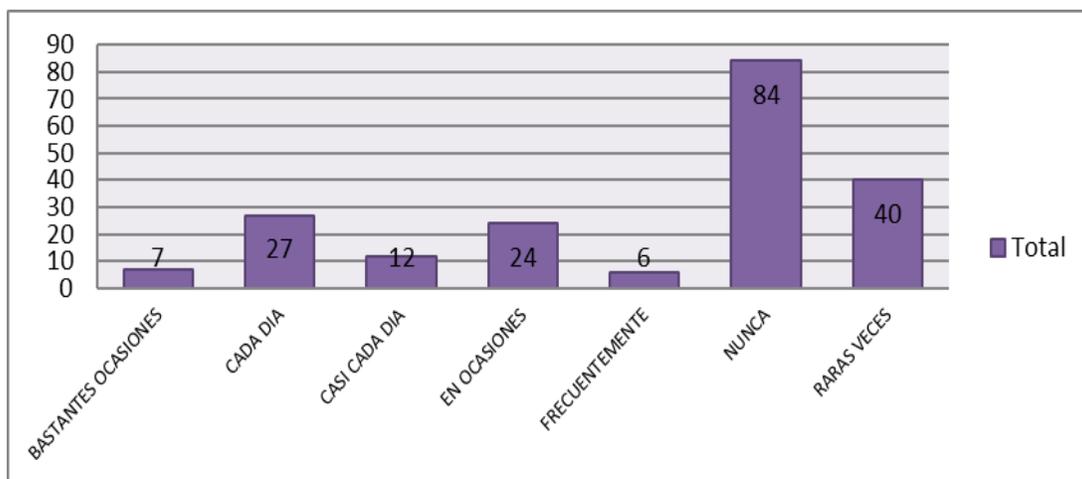


Elaborado por: Autoras

Existe un porcentaje bastante equilibrado entre personas quienes manifestaron limitarse solo a cumplir sus actividades y quienes indicaron que lo realizan sin que genere molestia.

Figura 11.

Me parece que los clientes me culpan de alguno de sus problemas



Elaborado por: Autoras

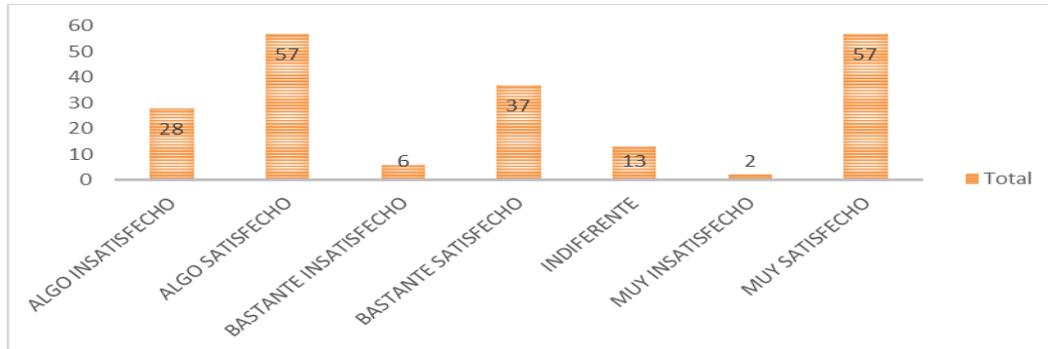
Sobre este enunciado 27 personas manifestaron sentir cada día que los clientes los culpan de algunos de los problemas que no pueden solucionar.

Resultados obtenidos del cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12

Mediante este cuestionario podemos conocer las condiciones y percepciones que tiene el trabajador con respecto a la satisfacción con la supervisión, con el ambiente y con los beneficios recibidos.

Figura 12.

La temperatura de su lugar de trabajo

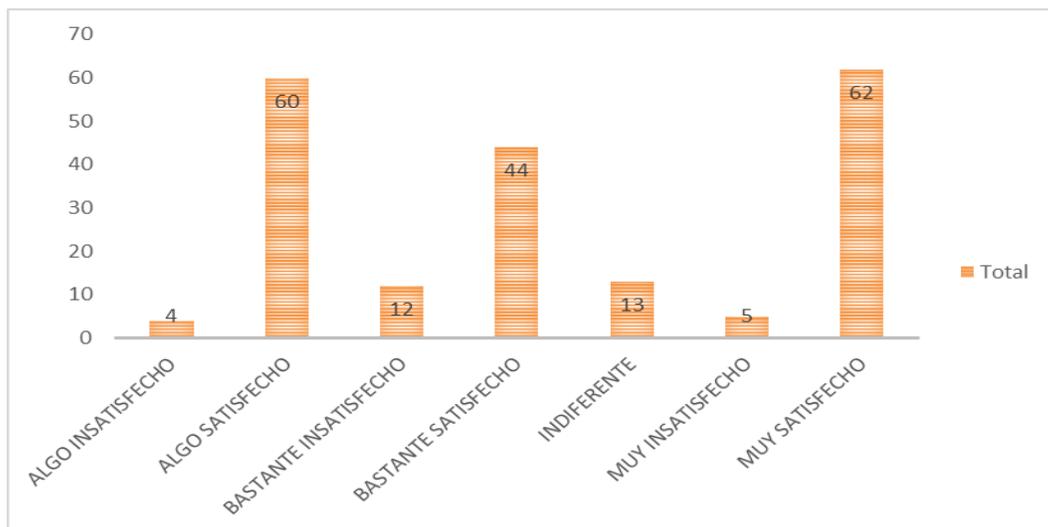


Elaborado por: Autoras

De manera simultánea 57 personas han respondido que se sienten algo satisfechos con la temperatura en su lugar de trabajo y la misma cantidad respondieron que se sienten muy satisfechos.

Figura 13.

Las relaciones personales con sus supervisores

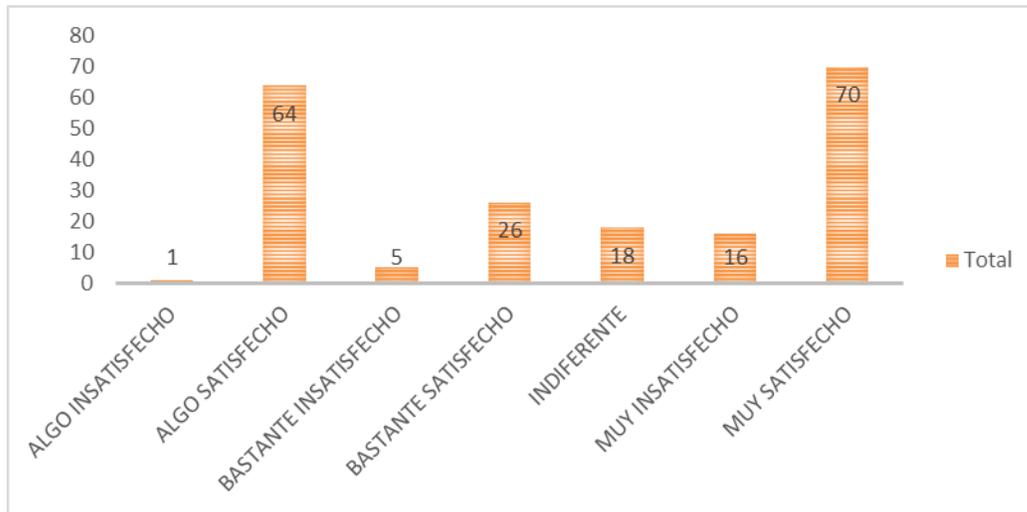


Elaborado por: Autoras

Sobre las relaciones con sus supervisores 62 personas manifestaron sentirse muy satisfechas y 60 respondieron algo satisfechas, solo 5 personas indicaron ser muy insatisfactorio.

Figura 14.

La supervisión que ejercen sobre usted

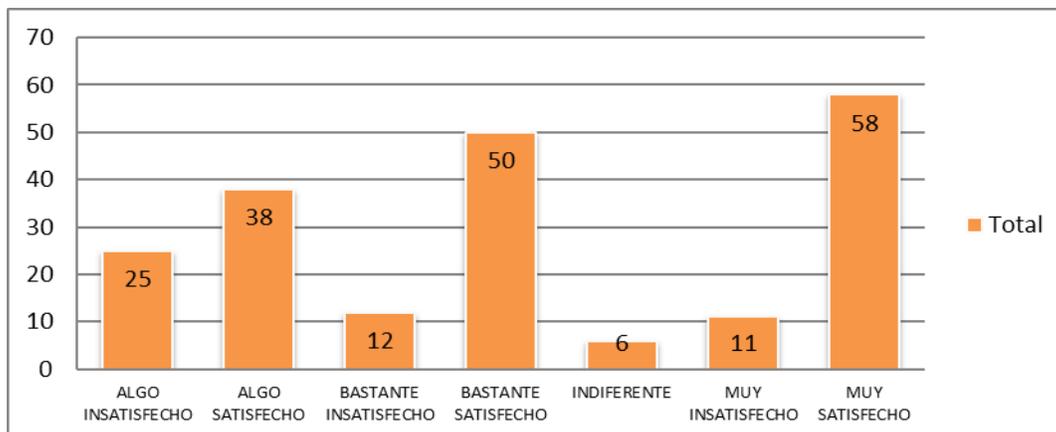


Elaborado por: Autoras

Referente a la supervisión 70 personas indicaron sentirse muy satisfechas, 64 algo satisfechas y a 16 personas parece no agradecerles del todo el tipo de liderazgo que ejerce su jefe inmediato.

Figura 15.

El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales



Elaborado por: Autoras

Con respecto a si la empresa se rige a los controles de otras instituciones y organismos de regulación 58 personas consideran que, si cumplen con la ley, 6 personas consideraron no haberlo notado.

Se observa un elevado nivel de satisfacción con la vida, ya que las medias resultan elevadas, dado que el rango de la escala es de 1 a 7 y la media es de 5,24.

Tabla 1.

Medias y desviaciones típicas de los ítems en el cuestionario Satisfacción con la Vida.

ESCALA DE SATISFACCIÓN CON LA VIDA (SWLS)	M(DT)
1. En la mayoría de los aspectos de mi vida se acerca a mi ideal	4,67 (1,95)
2. Las condiciones de mi vida son excelentes	4,96 (1,66)
3. Estoy satisfecho con mi vida	5,24 (1,89)
4. Hasta ahora he conseguido de la vida las cosas que considero importante	5,29 (1,86)
5. Si pudiera vivir mi vida otra vez no cambiaría casi nada	4,75 (1,97)

Fuente: (Diener, Emmons, Larsen, y Griffin, 1985).

Tabla 2.

Medias y desviaciones típicas de los ítems en el cuestionario Maslach Burnout Inventory

Maslach Burnout Inventory	M(DT)
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	1,69 (1,55)
2. Me siento acabado al final de la jornada	1,74 (1,67)
3. Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo	,98 (1,38)
4. Trabajar todo el día realmente es estresante para mi	1,30 (1,34)

5. Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo*	3,94 (2,00)
6. Me siento quemado por mi trabajo	1,50 (1,61)
7. Siento que estoy haciendo una contribución eficaz a la actividad de mi organización*	4,34 (1,96)
8. Desde que comencé el empleo, he ido perdiendo interés en mi trabajo	1,28 (1,95)
9. He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo	1,34 (2,00)
10. En mi opinión, soy muy bueno haciendo mi trabajo *	4,64 (1,97)
11. Me siento realizado cuando llevo algo en mi trabajo *	4,44 (1,90)
12. He realizado muchas cosas que valen la pena en mi	4,57 (1,83)
13. Solo quiero hacer mi trabajo y que no me molesten	2,51 (2,29)
14. Me he vuelto más cínico acerca de si mi trabajo vale para algo	1,21 (1,98)
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes	1,61 (2,22)
16. En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas *	4,61 (2,01)
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes	4,66 (1,88)
18. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis clientes *	4,37 (2,09)
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	4,32 (2,14)
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades *	1,94 (2,18)
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	3,29 (2,29)
22. Me parece que los clientes me culpan de alguno de sus problemas *	1,78 (2,17)

Fuente: (Maslach, 1998). Nota: Los ítems 5, 7, 10, 11, 12, 16, 18, 19, 21 corresponden a ítems inversos.

Tabla 3.

Medias y desviaciones típicas de los ítems en el cuestionario Satisfacción Laboral S10/12.

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S10/12	M(DT)
1. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	5,13 (1.67)
2. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	5,16 (1.37)
3. El entorno físico y el espacio del que dispone en su lugar de trabajo	5,18 (1.32)
4. La temperatura de su lugar de trabajo	4,99 (1.58)
5. Las relaciones personales con sus supervisores	5,17 (1.36)
6. La supervisión que ejercen sobre usted	5,07 (1.43)
7. La proximidad y frecuencia con que es supervisado	5,08 (1,24)
8. La forma en que sus superiores juzgan sus tareas	4,86 (1.58)
9. La “igualdad “y “justicia “que recibe de su empresa	4,82 (1.69)
10. El apoyo que recibe de sus superiores	5,12 (1.47)
11. El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales	4,99 (1.73)
12. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre sus aspectos laborales	5,05 (1,61)

Fuente: (Meliá y Peiró, 1998).

Para poner a prueba la hipótesis planteada, se llevó a cabo un análisis de correlación de Pearson entre el nivel de burnout, la satisfacción laboral y la satisfacción personal. Se encontró una correlación significativa en sentido negativo entre el nivel de burnout y la satisfacción personal ($r = -0,31$; $p = 0,000$), sin embargo, no hubo relación significativa entre burnout y satisfacción laboral ($r = -0,12$; $p = 0,09$), y tampoco entre ambos tipos de satisfacción ($r = 0,05$; $p = 0,47$).

En este sentido, se observa que quienes informan tener mayor nivel de burnout o síndrome del quemado, también informan estar menos satisfechos con su vida, luego los aspectos personales parecen estar estrechamente asociados con aspectos laborales. No así, de modo llamativo y contradiciendo la hipótesis inicial entre la satisfacción laboral y el nivel de burnout, que no aparecen relacionados en los datos recabados.

Conclusiones y recomendaciones

El presente trabajo investigativo tuvo como objetivo conocer la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral y personal de los empleados de una empresa del sector automotriz. Para lograr este propósito fueron abordados anticipadamente estudios experimentales y conceptuales, que afrontaban las relaciones que existen entre las variables. Se empleó el método hipotético deductivo, con la cual todo se comprueba mediante hechos reales. Para ello se utilizó una encuesta que constaba de cuatro partes, que se aplicó a los trabajadores de la empresa automotriz.

En cuanto a las características sicosociales, sociodemográficas de nuestra muestra (n=200) observamos que existen más colaboradores masculinos por el 57% de colaboradores de género masculino y el 43% femenino, con el 32% de personal antiguo que representa de 1 a 3 años en la empresa. En su mayoría el personal cuanta el 51% como bachilleres, seguido del 51% con haber culminado el tercer nivel.

Los resultados de este estudio, resultan llamativo, porque no se ha encontrado relación entre el burnout y la satisfacción laboral, mientras que estudios previos indican su relación ya que se produce un proceso cíclico entre la satisfacción laboral y la despersonalización (parte del burnout) en los empleados (Taris, Le Blanc, Schaufeli, v Schreurs 2005), para operar los niveles de agotamiento emocional y baja realización personal en el trabajo. Esta estrategia tiene

consecuencias para las personas en vista a las insinuaciones negativas que conlleva, por lo que los profesionales experimentarán baja satisfacción laboral.

Así también, investigaciones realizadas por Duran, Extremera, Montalban, y Rey (2005), donde su hipótesis propuesta apuntaba una mayor capacidad predictiva para las dimensiones del Engagement con relación a las variables (Satisfacción laboral y vital) al tratarse de constructos de orientación positiva se ha visto parcialmente apoyada. Este resultado apoya estudios de (Salanova et al., 2000) que han dado cuenta de la capacidad predictiva de esta dimensión respecto a la Satisfacción laboral ($\beta = .28$) y a otros constructos como el Compromiso organizacional ($\beta = .17$) y el Entusiasmo laboral ($\beta = .27$), añadiendo valor potencial en la predicción de indicadores de bienestar subjetivo en el contexto laboral. Así también, el estudio muestra igualmente a indicadores de bienestar personal como la Satisfacción vital.

Las encuestas sobre la satisfacción personal, se obtuvo como mayores respuestas por parte de los encuestados, afirman sentirse de manera general satisfechos en la vida en un (35%), mientras que solo el 3% indicaron estar confundidos ya que no definían y señalaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo.

Para nuevas investigaciones, se recomienda ampliar sobre la determinación del grado de relación entre el síndrome de burnout con la satisfacción laboral y personal, ampliando la muestra a otras empresas del mismo sector, e incluyendo al personal que ocupan cargos de jefaturas y gerenciales.

Se concluye que los sujetos evaluados informan que tienen mayor síndrome de burnout son los que están menos satisfechos en su vida personal, cabe destacar que este síndrome afecta mucha la vida del ser humano llenándolo además de estrés.

También podemos mencionar que el burnout en sí, no es un problema de los empleados, sino del medio que los rodea. La cultura y el ambiente organizacional formal e informal, y se puede generar que sus empleados se sientan cómodas y augusto. Cambiar el burnout por un enfoque de incentivar el engagement, y no simplemente de reducir el burnout.

Una limitante, corresponde en que la mayoría de las investigaciones sobre el síndrome de burnout y satisfacción se dan en el campo clínico, dirigido a personal que labora en hospitales; por esta razón, sería importante profundizar sobre si dicho planteamiento incide significativamente en la manifestación relacional entre las variables estudiadas.

En definitiva, este estudio permite conocer una realidad apenas explorada con anterioridad en el contexto ecuatoriano, que permite conocer la importancia de variables personales sobre constructos laborales, tales como la satisfacción personal.

Referencias bibliográficas

- Adams, A., & Bonds, S. (2000). Hospital nurses job satisfaction, individual and organizational characteristics. *Journal of Advanced Nursing* 32, 536-543.
- Alonso Calderon, I., Ayora Vivas, J. M., Bellás Farré, J. A., & Eloy García, J. (1999). Estudio de las posibles relaciones entre el absentismo laboral y el grado de insatisfacción profesional en la administración pública. *Mapfre Medicina*, 10, (1) 25-30.
- Alvarez Santos, L., De Miguel Guzmán, M., Noda Hernández, M. E., Alvarez López, L. F., & Galcerán Chacón, G. (2016). Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 42 (3), 407- 417.
- Álvarez, R. (2007). *Estadística multivariante y no paramétrica con SPSS. Aplicación a las ciencias de la salud*. Madrid: Ediciones Díaz Santos, S.A. .
- Ares, A., & Gómez, F. (2008). *Conductas de Ciudadanía Organizacional y la Confianza en la Construcción de Equipos de Trabajo*. Universidad Complutense de Madrid. Madrid: Escuela Universitaria de Trabajo Social.
- Arnold, J., Cooper, C., & Robertson, I. (1998). *Work Psychology: Understanding Human Behaviour In the Workplace* (Tercera ed.). London: Financial Times.
- Bavel, G. (2011). *Manual de Recursos Humanos. 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. Barcelona: Editorial UOC.
- Boada, J., De Diego Vallejo, R., & Agulló Tomás, E. (2005). El absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales. *Psicothema*, 17, 2, 212-218.
- Cabello, E., Algarra, M., Díaz, P., & Collado, D. (2015). Nivel de satisfacción laboral según la categoría laboral. *REIDOCREA*, 4(29), 200-205.
- Calderón, G. (2005). *Aprender a Investigar Investigando. Errores más frecuentes en el proceso investigativo y cómo erradicarlos. Una aplicación en las Ciencias de la Administración*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Chiang, M., Martín, M., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Demir, M. (2011). Effects of organizational justice, trust and commitment on employees' deviant behavior. *Anatolia*, 22(2), 204-221.
- Díaz-Fúnez, P., Pecino, V., & Mañas, M. (2016). Ambigüedad de rol, satisfacción laboral y ciudadanía organizacional en el sector público: un estudio de mediación multinivel. *Revista de Psicología*, 34(2), 387-412.
- Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R. J., & Griffin, S. (1985). SATISFACTION WITH LIFE SCALE. *Journal of Personality Assessment*, 49, 71-75.
-

- Duran, M., Extremera, N., Montalban, F. M., & Rey, L. (2005). Engagement y Burnout en el ámbito docente: Análisis de sus relaciones con la satisfacción laboral y vital en una muestra de profesores. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* 21 (1-2), 145 -158.
- Figueiredo-Ferraz, H., Grau-Alberola, E., Gil-Monte, P. R., & García-Juesas, J. A. (2012). Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería. 271-276: *Psicothema*, 24 (2).
- F-Jardon, C., & Martos, M. (2011). Un método para determinar competencias distintivas en pequeñas y medianas empresas. *Revista de Administração da Universidade*, 4(2), 195-214.
- García, C. (2012). La satisfacción del cliente interno, su aplicación en organizaciones de actividad física. Pontevedra: Colegio Mirabal.
- Gargallo, A. (2012). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. Salamanca: Asociación Europea de Dirección y Economía de Empresa.
- Gascón, S., Olmedo, M., & Ciccotelli, H. (2003). LA PREVENCIÓN DEL BURNOUT EN LAS ORGANIZACIONES: EL CHEQUEO PREVENTIVO DE LEITER Y MASLACH (2000). *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 55-56.
- Gibbs, J. (2001). Maintaining front line workers in child protection: a Case for refocusing supervision. *Child Abuse Review*, 10, 323-335.
- GIL-MONTE, P. R. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedades de Thomas? *Revista de Psicología del Trabajo y de las organizaciones* Vol 19 (2), 181 -197.
- Gil-Monte, P. R., & Peiro, J. M. (1999). validez factorial del maslachburnout inventory en una muestra multiocupacional. *Redalyc*, 679 -689.
- Gil-Monte, P., & Peiró, J. M. (1997). Desgaste psíquico en el trabajo. El síndrome de quemarse. Madrid: Piramide.
- Griffin, R., & Ebert, R. (2009). *Negocios*. México D.F: Pearson Educación.
- Halbesleben J, R. B., & Buckley, M. R. (2004). Burnout in Organizational Life. *Journal of Management*, 30, 859 - 879.
- Herzberg, F. (1962). *Basic Needs and Satisfactions of Individuals*. New York: Industrial Relations Counselors.
- Linares, O., & Gutiérrez, R. (2010). Satisfacción Laboral y percepción de salud mental en profesores. *Revista Mexicana de Investigación en Psicología*, 2(1), 31 - 36.
- Locke, E. (1984). *Job satisfaction*. Nueva York: En M. Gruneberg & T. Wall (Eds.).
-

- Locke, E. (2011). *Handbook of Principles of Organizational Behavior: Indispensable Knowledge for Evidence-Based Management*. Massachusetts: John Wiley & Sons.
- Locke, E., & Latham, G. (2000). *A theory of goal setting and task performance*. New Jersey: Prentice Hall.
- Maslach. (2011, Mayo 4). *Comprendiendo el Burnout*. Berkeley, California, U.S.A.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-133.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). Job Burnout and effects. *Consulting Psychology*, 27, 89-97.
- Meliá, J., & Peiró, J. (1998). Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 179-187.
- Méndez Martínez, C., & Rondón Sepúlveda, M. A. (2012). Introducción al análisis factorial exploratorio. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 41(1), 197-207.
- Merril, R., & Frankenfeld, C. (2006). *Behavioral Epidemiology*. Burlington: Jones & Barlett Learning.
- Morales, P. (2013). *El Análisis análisis Factorial factorial en la construcción e interpretación de tests, escalas y cuestionarios*. Facultad de Ciencias Humanas y Sociales. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
doi:<http://www.upcomillas.es/personal/peter/investigacion/AnalisisFactorial.pdf>
- Olivares Fáundez, V., & GIL -Monte, P. (2009). Análisis de las Principales Fortalezas y Debilidades del "Maslach Burnout Inventory" (MBI). *CIENCIA Y TRABAJO*, 160 -167.
- Organ, D. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The good soldier syndrome*. Massachusetts: Lexington Books.
- Ortega Ruiz, C., & López Ríos, F. (2004). El burnouto síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4 (1), 137-160.
- Payne, R., Fineman, S., & Wall, T. (1976). Organization Climate and Job Satisfaction: A conceptual synthesis. *Organizational Behavior and Human Performance*, 45-62.
- Pérez, P. (2011). *Satisfacción laboral: Una revisión actual de la aplicación del concepto de satisfacción laboral y su evaluación hacia un modelo integrador*. Rosario: Universidad Abierta Interamericana.
- Pfeffer, J., & Salancik, M. (1980). *The External Control of Organizations: A Resource Dependence Perspective*. New York: Harper and Row.
-

- Quintero, N., Africano, N., & Farías, E. (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal empresa de vigilantes asociados Costa y oriente del lago. *Revista Negotium Ciencias Gerenciales*, 33-51.
- Robbins, S., & DeCenzo, D. (2009). *Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones*. México D.F.: Pearson Educación.
- Rodríguez Moreno, M. (2012). *Hacia una nueva orientación universitaria: modelos integrados de acción tutorial, orientación curricular y construcción del proyecto profesional (Segunda ed.)*. Barcelona: Edicions Universitat Barcelona.
- Taris, T. W., Le Blanc, P., Schaufeli, W. B., & Schreurs P, J. G. (2005). Are there relationships between the dimensions of the Maslach Burnout Inventory? A review and two longitudinal tests. *Work and Stress*, 19, 256–262.
- Uribe, J. (2016). *Psicología del trabajo: Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad*. Barcelona: Editorial El Manual Moderno.
- Vroom, V. (1994). *Work and Motivation*. Pittsburgh: Wiley.
-