

FACULTAD DE HUMANIDADES

Escuela Académico Profesional de Psicología

Tesis

**Relación del síndrome de burnout y la autoestima en
trabajadores de transporte vehicular de una empresa
de taxis en la provincia de Arequipa - 2022**

Gustavo Faubel Dávila Sánchez

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Psicología

Arequipa, 2023

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TESIS

A : Dra. ELIANA CARMEN MORY ARCINIEGA
Decano de la Facultad de Humanidades

DE : Mag. Luis Martin Tovar Huamani
Asesor de tesis

ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de tesis

FECHA : 11 de Julio de 2023

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarlo y en vista de haber sido designado asesor de la tesis titulada: "RELACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA AUTOESTIMA EN TRABAJADORES DE TRANSPORTE VEHICULAR DE UNA EMPRESA DE TAXIS EN LA PROVINCIA DE AREQUIPA – 2022", perteneciente al estudiante Gustavo Faubel Dávila Sánchez, de la E.A.P. de Psicología; se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 20 % de similitud (informe adjunto) sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores (Nº de palabras excluidas:05) SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que la tesis constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad.

Recae toda responsabilidad del contenido de la tesis sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios de legalidad, presunción de veracidad y simplicidad, expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales – RENATI y en la Directiva 003-2016-R/UC.

Esperando la atención a la presente, me despido sin otro particular y sea propicia la ocasión para renovar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



Asesor de tesis

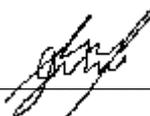
DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, Gustavo Faubel Dávila Sánchez, identificado(a) con Documento Nacional de Identidad No. 46769075, de la E.A.P. de Psicología de la Facultad de Humanidades la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La tesis titulada: "RELACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA AUTOESTIMA EN TRABAJADORES DE TRANSPORTE VEHICULAR DE UNA EMPRESA DE TAXIS EN LA PROVINCIA DE AREQUIPA – 2022", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. La tesis es original e inédita, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

7 de julio de 2023.



Gustavo Faubel Dávila Sánchez

DNI. No. 46769075

RESULTADO DE TURNITIN:

BURN OUT Y AUTOESTIMA

INFORME DE ORIGINALIDAD

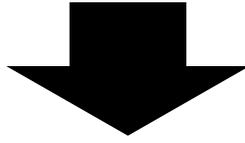


FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
2	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucss.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1%
9	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	

		<1 %
10	1library.co Fuente de Internet	<1 %
11	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
12	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	dspace.unach.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.ucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
18	idoc.pub Fuente de Internet	<1 %
19	s3.amazonaws.com Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

CONTINÚA LA TESIS





FACULTAD DE HUMANIDADES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
PSICOLOGÍA**

TESIS

**RELACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA AUTOESTIMA EN
TRABAJADORES DE TRANSPORTE VEHICULAR DE UNA EMPRESA DE TAXIS
EN LA PROVINCIA DE AREQUIPA – 2022**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

PRESENTADO POR

BACH. GUSTAVO FAUBEL DÁVILA SÁNCHEZ

ASESOR

MG. LUIS TOVAR HUAMANÍ

AREQUIPA-PERÚ

2023

Asesor

Mg. Luis Martin Tovar Huamani

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi madre, que estuvo siempre dándome el constante apoyo, demostrando alegría en mi éxito académico y profesional, acompañándome en los momentos de angustia, brindándome esas palabras necesarias, llenas de aliento y fuerza para nunca desistir y persistir. A mis asesores, quienes participaron de manera larga y ardua en el interés del desarrollo de la tesis, siendo para mí una fuente de inspiración profesional.

AGRADECIMIENTOS

A mis familiares por la demostración de su enorme cariño, junto con sus juiciosos consejos de apoyo y confianza.

Agradezco, también al tutor Mg. Luis Martin Tovar Huamani, por orientarme en el camino del conocimiento, para el desarrollo de trabajo de investigación, mostrando paciencia, un alto compromiso por la educación y un gran servicio de vocación a la enseñanza.

Finalmente, agradezco al lector de este trabajo de investigación, quien dispondrá de la información necesaria para futuras investigaciones.

RESUMEN

El presente trabajo titulado “Relación del síndrome de *burnout* y la autoestima en trabajadores de transporte vehicular de una empresa de taxis en la provincia de Arequipa, 2022”, tuvo como objetivo general describir la relación de las dimensiones del síndrome de *burnout* y la autoestima en trabajadores de transporte vehicular de una empresa de taxis de la provincia de Arequipa. Para obtener los resultados necesarios se aplicaron dos cuestionarios Maslach Burnout Inventory (MBI) que consta de 22 ítems y la prueba de Escala de Autoestima de Rosenberg (EAR), el cual está constituido por diez ítems. En ambos cuestionarios se aplicó el método de calificación de escala psicométrica Likert, en una muestra constituida de 74 colaboradores pertenecientes a una empresa de taxis. Asimismo, el nivel de investigación corresponde a ser descriptivo y correlacional con un tipo de diseño cuantitativo no experimental, retrospectivo y transversal. Además, en el procesamiento de los resultados se usó el programa de Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), mediante el coeficiente de correlación de Spearman. Entre los resultados obtenidos se llegó a obtener que existe correlación entre las dimensiones de *burnout* y la autoestima, donde la dimensión de agotamiento emocional presenta un Rho de Spearman (-0.377), despersonalización Rho Spearman (-0.427) y baja realización personal Rho Spearman (0.475). Por lo tanto, se debe tener en consideración que mientras más altas sean las dimensiones del *burnout* más bajo será el nivel autoestima.

Palabras clave: *burnout*, autoestima, despersonalización, agotamiento, empresa, transporte.

ABSTRACT

The present work entitled "Relationship of *burnout* syndrome and self-esteem in vehicular transport workers of a taxi company in the province of Arequipa-2022", had as general objective to describe the relationship of the dimensions of Burnout syndrome and self-esteem in vehicular transport workers of a taxi company in the province of Arequipa. To obtain the necessary results, two Maslach Burnout Inventory (MBI) questionnaires were applied, consisting of 22 items and the Rosenberg Self-Esteem Scale Test (EAR) which is composed of 10 items, both questionnaires in the psychometric scale rating method. Likert, in a sample made up of 74 employees belonging to a taxi company, the level of research corresponds to being descriptive and correlational with a type of non-experimental, retrospective and cross-sectional quantitative design, the processing of the results uses the Statistical program Package for the Social Sciences (SPSS), using Spearman's consequence coefficient. Among the results obtained, it was obtained that there is a correlation between the dimensions of *burnout* and self-esteem, where the dimension of emotional exhaustion presents a Spearman's Rho (-0.377), Spearman's Rho depersonalization (-0.427) and Spearman's Rho personal fulfillment (0.475). Therefore, it should be taken into consideration that the higher the dimensions of *burnout*, the lower the level of self-esteem.

Keywords: *burnout*, self-esteem, depersonalization, exhaustion, company, transport.

ÍNDICE

RESUMEN	5
ABSTRACT	6
ÍNDICE DE FIGURAS	10
ÍNDICE DE TABLAS	11
INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO I	15
1. PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	15
1.1. Planteamiento y formulación del problema	15
1.2. Formulación del problema	19
1.2.1. Problema General	20
1.2.2. Problemas específicos	20
1.3. Objetivos de la investigación	20
1.3.1. Objetivo General	20
1.3.2. Objetivos específicos	20
1.4. Justificación e importancia	21
1.4.1. Justificación Teórica	21
1.4.2. Justificación Metodológica	21
1.4.3. Justificación práctica	21
CAPÍTULO II	23
2. MARCO TEÓRICO	23
2.1. Antecedentes de la investigación	23
2.1.1. Antecedentes de nivel Internacional	23
2.1.2. Antecedentes a nivel Nacional	25
2.1.3. Antecedentes Locales	29

2.2.	Bases teóricas.....	31
2.2.1.	Definición de Burnout.....	31
2.2.2.	Dimensiones de Burnout.....	36
2.2.3.	Indicadores del Burnout.....	42
2.2.4.	Proceso de desarrollo del síndrome de <i>burnout</i>	46
2.2.6.	Consecuencias del <i>burnout</i>	49
2.2.7.	Definición de autoestima	49
2.2.8.	Dimensiones de autoestima.....	54
2.2.9.	Indicadores de la autoestima.....	60
CAPÍTULO III		67
3.	HIPÓTESIS Y VARIABLES	67
3.1.	Hipótesis	67
3.1.1.	Hipótesis general.....	67
3.1.2.	Hipótesis específicas.....	67
3.1.3.	Operacionalización de la variable.....	68
CAPÍTULO IV		69
4.	METODOLOGÍA.....	69
4.1.	Nivel y tipo de investigación	69
4.1.1.	Nivel de Investigación	69
4.1.2.	Tipo de investigación.....	69
4.2.	Población y muestra.....	70
4.2.1.	Población	70
4.2.2.	Muestra	70
4.2.3.	Criterios de inclusión.....	71
4.2.4.	Criterios de exclusión	71

4.3.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	71
4.3.1.	Técnicas de recolección de datos	71
4.3.2.	Instrumento de recolección de datos	72
4.3.3.	Validez y confiabilidad del instrumento	73
4.4.	Recolección y Procesamiento de datos	76
4.4.1.	Fuentes de recolección de datos.....	76
4.4.2.	Procesamiento de datos.....	76
4.4.3.	Coeficiente de correlación	76
CAPÍTULO V		78
5.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	78
5.1.	Resultado del tratamiento y análisis de la información	78
5.1.1.	Descripción del trabajo de campo.....	78
5.1.2.	Resultado de la estadística descriptiva.....	78
5.2.	Resultados de la estadística inferencial.....	84
5.2.1.	Prueba de normalidad	84
5.2.2.	Pruebas estadísticas no paramétricas	85
5.2.3.	Contraste de hipótesis y correlación	85
5.2.4.	Resumen del resultado de la investigación	95
5.2.5.	Discusión de resultados	95
CONCLUSIONES.....		102
RECOMENDACIONES		104
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		106
ANEXOS.....		¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Género de los trabajadores pertenecientes a una empresa de taxis.</i>	78
Figura 2. <i>Rango de edad de los trabajadores de una empresa de taxis.</i>	80
Figura 3. <i>Estado civil de los trabajadores pertenecientes a una empresa de taxis.</i>	81
Figura 4. <i>Número de hijos de los trabajadores pertenecientes a una empresa de taxis.</i>	82
Figura 5. <i>Estudios alcanzados por los trabajadores pertenecientes a una empresa de taxis.</i> ..	83
Figura 6. <i>Cantidad de años que los colaboradores ejercen la labor de taxistas.</i>	84
Figura 7. <i>Nivel de la dimensión de agotamiento emocional.</i>	88
Figura 8. <i>Nivel de la dimensión de agotamiento despersonalización.</i>	90
Figura 9. <i>Nivel de la dimensión de baja realización personal.</i>	91
Figura 10. <i>Nivel de la dimensión de baja realización personal.</i>	94
Figura 11. <i>Resumen del resultado de la investigación.</i>	95

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Variable de estudio Burnout</i>	68
Tabla 2. <i>Variable de estudio Autoestima</i>	68
Tabla 3. <i>Escala de valores alfa de Cronbach. Adaptado de “Manual de medicina de urgencias y emergencias”, Universidad de Oviedo</i>	75
Tabla 4. <i>Escala de correlación. Adaptado de “Modelos Econométricos y Series Temporales: Con los Paquetes UTSP y TSP”, Reverté.</i>	77
Tabla 5. <i>Genero de los trabajadores pertenecientes a una empresa de taxis</i>	78
Tabla 6. <i>Rango de edad de los trabajadores de una empresa de taxis</i>	79
Tabla 7. <i>Estado civil de los trabajadores pertenecientes a una empresa de taxis</i>	80
Tabla 8. <i>Número de hijos de los trabajadores pertenecientes a una empresa de taxis</i>	81
Tabla 9. <i>Estudios alcanzados por los trabajadores pertenecientes a una empresa de taxis. ...</i>	82
Tabla 10. <i>Cantidad de años que los colaboradores ejercen la labor de taxistas</i>	83
Tabla 11. <i>Pruebas de normalidad de dimensiones de burnout y la variable autoestima</i>	85
Tabla 12. <i>Correlación de las dimensiones del síndrome de burnout y la autoestima</i>	86
Tabla 13. <i>Nivel de la dimensión de agotamiento emocional.</i>	87
Tabla 14. <i>Nivel de la dimensión de despersonalización.</i>	89
Tabla 15. <i>Nivel de la dimensión de baja realización personal</i>	90
Tabla 16. <i>Nivel de la variable autoestima.</i>	92

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, en nuestra sociedad, dentro del ámbito laboral, existe un factor silencioso de malestar presente a lo largo de la vida de la persona y este es el estrés crónico, también denominado *burnout* o síndrome del trabajador quemado, el cual tiende a afectar las capacidades tanto psicológicas como físicas de quien la padece, y llega a complicar las actividades diarias del individuo, afectando de manera directa la salud de la persona y poniendo en riesgo la vida del laborador.

Es por este motivo, que la investigación presente busca relacionar el síndrome de *burnout* con la autoestima en trabajadores de transporte de vehicular de una empresa de taxis. Debido a que diversos estudios realizados con la variable del síndrome de *burnout* y la autoestima no han sido estudiados a profundidad en el sector vulnerable que son los trabajadores de transporte vehicular. Así mismo, se debe considerar que los trabajadores que se dedican al transporte vehicular son los más afectados a padecer el síndrome de *burnout*, esto lo corrobora un estudio realizado en la provincia de Arequipa, que demostró que al menos el 80 % de los trabajadores padecen de estrés crónico, una cifra que es mayor a la que se puede encontrar en otro tipo de profesiones. También, se debe considerar que el síndrome de *burnout* afecta psicológica y físicamente a quien la padece.

Es por esta razón que la Organización Internacional de Trabajo (OIT) considera que muchos de los accidentes fatales son ocasionados en el centro laboral y esto, a su vez, es causa del agotamiento emocional. Por este motivo es de suma importancia identificar al laborador que padece del síndrome de *burnout*, porque en algunas ocasiones este no debería seguir ejerciendo su labor.

Por otra parte, es necesario comprender que el síndrome de *burnout* al ser una consecuencia del estrés laboral crónico, está compuesto por diversos signos y síntomas, como lo son los siguientes: el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal, los cuales se presentan de manera gradual y secuencial en los colaboradores que prestan su servicio de manera directa a otras personas.

También, se debe considerar que la autoestima es otro factor importante en la vida profesional e íntima de la persona, porque una adecuada autoestima puede mejorar el rendimiento laboral del colaborador y sus relaciones interpersonales con los miembros de la organización, lo que contribuye de manera positiva al crecimiento de la empresa. Sin embargo, una inadecuada autoestima puede contribuir de manera negativa en el desarrollo de la compañía. Asimismo, la autoestima siempre es considerada en diferentes escalas como lo es la Escala de Rossemberg, quien manifiesta que la esta puede presentarse como alta autoestima o baja autoestima

Poniendo énfasis en la variable de autoestima, para Gaja (2021), esta puede llegar actuar como una barrera protectora ante situaciones adversas que el individuo tiene que afrontar, este es el principal motivo por el cual se pretende relacionar el síndrome de *burnout* con la autoestima y se llega a plantear el problema principal: ¿cuál es la relación entre las dimensiones del síndrome de *burnout* y la autoestima en trabajadores de transporte vehicular de una empresa de taxis de la provincia de Arequipa, 2022?.

El presente estudio fue realizado en la provincia de Arequipa, donde el impacto de la problemática está orientado al sector de trabajadores de transporte público en vehículos menores (taxis), así mismo se establece como objetivo principal determinar la relación de las dimensiones del síndrome de *burnout* y la autoestima, además cuenta con la intención de describir los niveles de las dimensiones del síndrome de *burnout* y los niveles de la autoestima en los trabajadores

de transporte vehicular de una empresa de taxis. A su vez, el estudio está compuesto por una metodología, que corresponde a un nivel de investigación descriptivo-correlacional, con un tipo de investigación, cuantitativo, no experimental, retrospectivo y transversal. Este pretende relacionar la variable de *burnout* con la variable de autoestima, con la finalidad de que los resultados obtenidos en este estudio permitan el desarrollo de otras investigaciones de índole académico y, a su vez, generar estrategias que puedan favorecer la capacidad de afrontamiento ante el estrés crónico, en trabajadores del sector de transporte vehicular.

En este sentido, la tesis se ha estructurado en seis capítulos. El primero trata del planteamiento y formulación del problema, el cual está orientado a identificar el problema actual de la variable *burnout* y autoestima, con la finalidad de poder establecer objetivos en la investigación y de esta manera tener una justificación del desarrollo de este estudio. Asimismo, en el segundo capítulo, que es el marco teórico, se podrá apreciar los antecedentes del estudio, es decir, investigaciones en relación con las variables. También, se encontrarán las bases teóricas, las cuales están enfocadas a definir las variables y las dimensiones.

Además, en el tercer capítulo, se encuentra la hipótesis establecida en esta tesis y variables de la investigación científica, las cuales corresponden a la variable de *burnout* y la variable de autoestima. Mientras que en el cuarto capítulo está compuesto por la metodología de la investigación, donde se observa el tipo y nivel de la investigación, la población y la muestra utilizada en el estudio, así como la técnica, los instrumentos, las fuentes de recolección de datos, la validez y la confiabilidad del instrumento.

En el quinto capítulo se presentan los resultados de la investigación, donde se aprecia los resultados de la estadística descriptiva y correlacional obtenidas mediante la aplicación de los cuestionarios. Finalmente, el sexto capítulo trata de la discusión de los resultados, las conclusiones obtenidas en la tesis y las recomendaciones de la investigación realizada.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Planteamiento y Formulación del Problema

De acuerdo con Pérez (2018), Peiró (2001) y McMahon (2008), el estrés es considerado como factor innato en nuestra vida que ha acompañado al hombre a lo largo de su existencia, esto es, debido a que el ser humano está expuesto a situaciones adversas. En las organizaciones o en el ámbito laboral, los diversos trabajadores pueden padecer de estrés crónico, el cual también es denominado como el síndrome *burnout* o síndrome del trabajador quemado, que se manifiesta con diversos padecimientos físicos y psicológicos, los cuales se relacionan con diversas enfermedades como cefaleas, úlceras, presión arterial, alergias, arritmias cardiacas entre otros, lo cual puede poner en riesgo la vida de la persona. También, se debe considerar que *burnout* puede ser causante de diversos tipos de accidentes laborales, porque la persona no se encuentra en las facultades adecuadas para ejercer su función.

Según Gil (2005), Roldán y Barriga (2015), el *burnout* es presentado como un síndrome, por el psiquiatra Hebert Freubenger, en 1974, quien, mediante la observación de unos voluntarios pertenecientes a una clínica de toxicómanos, notó conductas de agresividad, depresión, poca tolerancia y un desempeño laboral bajo, los que se asocian a un notable desgaste tanto físico como psicológico.

Por su parte, Zamora (2014) refiere que el *burnout* es la patología relacionada con el campo laboral, que en sus inicios fue considerada únicamente para trabajadores del ámbito de la educación y la salud, sin embargo, hoy es aplicable a todo tipo de trabajo, porque todas las personas que laboran en cualquier ocupación tienden a manifestar agotamiento psicofísico. Así mismo, el síndrome de *burnout* es una respuesta que manifiesta el trabajador por el estrés

constante al ejercicio de su función, con sentimientos y actitudes desfavorables a su trabajo, hacia los compañeros laborales. Quienes llegan a manifestar el *burnout* muestran apatía, poca tolerancia, irritabilidad, junto con el deterioro de las capacidades físicas y mentales lo que provoca la ruptura de las relaciones sociales.

En Latinoamérica, de acuerdo con Rosagel (2011), México es un país que presenta un 6 % en relación con el síndrome de *burnout*, manifestado principalmente por trabajadores dedicados a la manufactura, porque el 80 % de obreros manifiesta tener cansancio emocional uno de los principales síntomas del síndrome de *burnout*. El cual se coincide con la realidad que ocurre en países como Perú, Chile y Colombia, que presentan un porcentaje de 5.9 % y 2.5 % en trabajadores dedicados a la manufactura, caso contrario, en países desarrollados donde la presencia del síndrome de *burnout* en esta área es más baja.

Por otra parte, los trabajadores pertenecientes a la ciudad de Lima dedicados al transporte público son quienes manifiestan mayores niveles del síndrome de *burnout*, esto lo demostró el estudio realizado por Dioses (2017), debido a la investigación realizada en una muestra de 200 personas dedicadas al transporte público, que dio como resultado que más del 68 % de los conductores limeños presentan tener el síndrome de *burnout* en una escala alta y media.

Mientras que Almanza (2016) y Rojas (2018) mencionan que, en Perú, la labor de los taxistas también es causante de estrés crónico, porque dichos trabajadores están expuestos a condiciones climatológicas, situaciones de mala infraestructura, exceso de transporte público que empeora la circulación vehicular, la atención al cliente, horarios de trabajo amplios, incertidumbre de las ganancias económicas, entre otros factores que también son causantes del síndrome de *burnout*, padecimientos que llegan a relacionarse con síntomas de la depresión. Es decir, la persona que padece del síndrome de *burnout* también puede padecer de depresión.

El estudio realizado por Arias y Jimenéz (2012) en Perú, en la provincia de Arequipa, en una muestra de 94 conductores, que demostró que son los choferes de transporte público urbano quienes son más vulnerables a padecer de estrés crónico, porque al menos el 80 % de los encuestados tiene niveles altos del síndrome de *burnout* a diferencia de otras profesiones, que también fueron estudiadas como, por ejemplo, psicólogos con 25 % y policías con un 50 %, quienes presentan estrés crónico con relación a su función laboral.

De acuerdo con la plataforma digital única del Estado peruano (2000), para Saavedra, quien es el director ejecutivo de las oficinas de apoyo, encuesta y formación profesional de Honorio Delgado, la preocupación y el estrés principal de los trabajadores peruanos dedicados al transporte público en vehículos menores como taxis está orientado a algunos factores como son los siguientes: la salud (42,7 %), la obtención de una remuneración o salario (37,2 %), hijos y familia (26 %), trabajo (24,2 %) y la pareja (19,8 %).

A su vez, Gómez (2007) y la Organización Internacional de Trabajo (OIT) refieren que el egreso 4 % del PBI, cifra en 1.251353 millones de dólares, se debe a gastos médicos, indemnizaciones, días laborables perdidos e interrupciones de fabricación y producción, que son asociados a algunos de estos males con el estrés laboral. Así mismo, aproximadamente dos millones de personas de ambos sexos perecen, debido a accidentes y enfermedades producidos en el desempeño de su labor.

Por su parte, Vega (2005) considera que muchas de las causas relacionadas con accidentes laborales ocurren por el desgaste psicofísico que puede presentar el trabajador al ejecutar sus funciones dentro de la organización. Por lo cual es necesario identificar al colaborador que padece del síndrome de *burnout*, porque presenta vulnerabilidad individual con respecto a su psique y, por este motivo, en ocasiones no debería seguir ejerciendo sus funciones.

Mientras que, en el 2000, el síndrome de *burnout* ya es considerado oficialmente por la Organización Mundial de la Salud, como un factor de riesgos para el trabajador, porque afecta su salud tanto física como psicológica e inclusive puede poner en riesgo la vida de la persona. Sin embargo, el síndrome de *burnout* no es considerado como diagnóstico médico, más bien es reconocido como una incapacidad de la persona para afrontar el estrés (Saborío y Hidalgo, 2015).

Otro tema preocupante dentro del ámbito laboral, para Casado (2007), es la autoestima, la cual es una condición extremadamente importante para la salud del trabajador y también para las empresas, porque el talento humano está relacionado directamente con el éxito o el fracaso de la organización. Una autoestima adecuada en el personal laboral mejorará las condiciones psicosociales de los trabajadores junto con ello el rendimiento eficiente de sus funciones. Por tanto, se debe tener presente que no es el estatus o el nivel profesional del sujeto el que determinará su autoestima, sino más bien es la propia percepción que este tiene sobre sí mismo la que construye de manera positiva o negativa su autoestima.

Reforzando lo mencionado por Casado (2007), Ganster y Schaubroeck (2020) mencionan que, en el ámbito laboral, la autoestima es estudiada, porque guarda una estrecha relación con el fracaso o los logros obtenidos de la empresa, porque esta depende en gran parte del desempeño de los trabajadores, siendo ejemplificado de la siguiente manera: si hay dos grupos de laboradores, los que tienen menor autoestima manifestarán conductas inapropiadas, por lo tanto, mostrarán un menor desempeño, a diferencia de los trabajadores que sí poseen una alta autoestima, porque estos últimos serán más eficientes en su labor.

Por su parte, para Herrera y Andrug (1989), la autoestima es inherente en el ser humano, por lo cual esta debería ser gozada siempre como una alta autoestima, sin embargo, en la práctica ese sentimiento no ocurre en todas las personas, gran cantidad de los individuos presentan

sentimientos de inseguridad, dudas sobre sí mismo, culpa entre otros, aquellos sentimientos negativos no siempre son reconocidos de manera consciente; por esta razón, las personas no tienen la capacidad para desarrollar pensamientos buenos sobre ellos. También, se debe entender que mantener una autoestima con un nivel alto mejora las posibilidades de entablar relaciones adecuadas y conductas asertivas con los demás individuos, lo que es favorable en el ámbito laboral, a diferencia de su contra parte, que sería una autoestima negativa que refleja infelicidad y complejos de inferioridad o superioridad.

Por otra parte, Rocha (2012) hace mención a que los individuos que se sienten bien consigo mismos tienen la capacidad para afrontar de manera apropiada las inseguridades que suelen vivir, afrontando de manera correcta las diversas responsabilidades y desafíos que les presenta. Por este motivo, una adecuada autoestima dentro del ámbito laboral contribuye a las habilidades como el autocontrol y la capacidad de formar buenas relaciones intrapersonales con sus clientes y compañeros de trabajo.

Por todo lo expuesto y mencionado por los diversos autores, se puede comprender que el síndrome de *burnout* es perjudicial para la salud y el rendimiento laboral del colaborador de transporte público, porque pone en riesgo su vida e integridad, tanto psicológica como física, así mismo esta tiende a presentarse por el mal manejo que presenta el individuo afrontar el estrés. Por otra parte, la autoestima es la percepción propia que tiene la persona sobre sí mismo y es de suma importancia dentro salud personal y profesional del sujeto. Por ello, una adecuada autoestima puede ser favorable en el ámbito laboral, porque esta contribuye a la capacidad del trabajador para poder afrontar de manera correcta los diversos desafíos de la vida. Por esta razón, la importancia del presente estudio es “determinar la relación de las dimensiones del síndrome de *burnout* y la autoestima en trabajadores de transporte vehicular de una empresa de taxis de la provincia de Arequipa”, teniendo como motivación principal poder responder al problema

general planteado: ¿cuál es la relación entre las dimensiones del síndrome de *burnout* y la autoestima en trabajadores de transporte vehicular de una empresa de taxis de la provincia de Arequipa?

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre las dimensiones del síndrome de *burnout* y la autoestima en trabajadores de transporte vehicular de una empresa de taxis de la provincia de Arequipa, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de las dimensiones del síndrome de *burnout* en trabajadores de transporte vehicular de una empresa de taxis de la provincia de Arequipa, 2022?
- ¿Cuál es el nivel de autoestima en trabajadores de transporte vehicular de una empresa de taxis de la provincia de Arequipa, 2022?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación de las dimensiones del síndrome de *burnout* y la autoestima en trabajadores de transporte vehicular de una empresa de taxis de la provincia de Arequipa, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- Describir el nivel de las dimensiones del síndrome de *burnout* en trabajadores de transporte vehicular de la provincia de Arequipa, 2022.
- Describir el nivel de autoestima de los trabajadores de transporte vehicular de una empresa de taxis de la provincia de Arequipa, 2022.

1.4. Justificación e Importancia

1.4.1. Justificación teórica

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre las dimensiones del síndrome de *burnout* y la autoestima en trabajadores de una empresa de transporte vehicular de taxis; de esta manera se pretende contribuir de manera objetiva a estudios de niveles académicos y científicos, aportando con la teoría necesaria para presentes y futuras investigaciones relacionados con el campo de investigación de este proyecto. Así mismo, se considera que la tesis tiene una importancia de aporte retrospectivo de nivel práctico que permitirá a los profesionales enfocados a áreas sociales a generar hipótesis y propuestas de solución en el campo laboral donde exista variables y sujetos de estudio similares al presente análisis.

1.4.2. Justificación metodológica

Para realizar esta investigación se usó la metodología de estudio establecida por la Universidad Continental, la cual cumple puntualmente con las normas correspondientes al método científico; por otra parte, para obtener un resultado con una alta fiabilidad y validez se usó el programa de procesamiento estadístico SPSS (Statistical Package for the social Science) con la finalidad de determinar la relación del síndrome de *burnout* y la autoestima. De esta manera se pretende aportar una investigación confiable que permita ser utilizado en diferentes investigaciones, donde se profundice los resultados aportados en este estudio.

1.4.3. Justificación práctica

Esta investigación se realiza para poder identificar la relación de las dimensiones del síndrome de *burnout* con la autoestima, en el campo de la psicología laboral, así mismo los

resultados de la investigación permiten generar estrategias para la solución de problemas en situaciones similares presentes o en ocasiones preventivas ante posibles hechos laborales.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes de nivel Internacional

En Colombia, el estudio realizado por Mora, Díaz, y Guerrero (2020), titulado “Relación entre *burnout* académico y la autoestima, en estudiantes de pregrado de Medicina” tuvo como objetivo de “determinar la relación entre *burnout* y autoestima en estudiantes de pregrado de Medicina de San Juan de Pasto-Colombia” (pp.19-31). Tuvo un nivel de estudio descriptivo-correlacional, de tipo cuantitativo, no experimental y retrospectivo. Además, la muestra fue de 184 estudiantes con rangos de edad entre 17 a 40 años, mediante el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory Student Survey (MBI-SS) y también el Cuestionario de Rosenberg. Se llegó al resultado que las subescalas de *burnout* como el agotamiento emocional mantiene una relación negativa de ($r=-.26$ y p valor= $.00$), también se apreció que cinismo ($r=-.39$ y p valor = $.00$), por lo cual se puede interpretar que mientras mayor sea los niveles de la autoestima menor se el síndrome de *burnout* en agotamiento emocional y cinismo, por último, se observó que la eficacia académica mantiene una relación positiva con la variable de autoestima, siendo ($r=.47$ y p valor = $.00$). Se concluye que los individuos que mantienen un nivel de autoestima alto también mantendrán una eficacia académica adecuada y caso adverso si mantienen un nivel de autoestima bajo, por lo tanto, cuando el sujeto no logra adaptarse de manera adecuada a su entorno universitario, podría llegar a sentirse agotado a nivel físico y mental.

A su vez, en Ecuador, el estudio realizado por Hidalgo y Vimos (2018), en su investigación titulada “Síndrome de burnout y autoestima en el personal de medicina interna del

hospital general docente Riobamba, Período 2018-2019”, tuvo como objetivo “analizar el síndrome de *burnout* y autoestima en el personal del servicio de medicina interna del Hospital General Docente de Riobamba” (pp. 19-36). El nivel de estudio fue descriptivo y correlacional, de tipo no experimental y cuantitativa, se trabajó con una muestra de 30 personas, quienes pertenecían al servicio de Medicina del Hospital de Riobamba, a su vez, los integrantes del estudio presentaron un rango de edad de 24 a 64 años para obtener los resultados esperados. Asimismo, se aplicó el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory de (1986) y también el Cuestionario de Autoestima de Rosenberg de (1965). Se llegó al resultado que 46,7 % de los encuestados no presentó riesgos sobre el síndrome de *burnout*, así mismo el 30 % de los trabajadores sí padeció del síndrome de *burnout*, mientras que el 23,3 % sí tuvo tendencia a desarrollar *burnout*; por otra parte, la variable de autoestima dio como resultado que el 60 % tenía una autoestima media y el 26,7 % presento una autoestima relativamente baja, sin embargo, el 13,3 % de los individuos mostró tener una autoestima alta. Se concluye que el personal médico presenta inclinación a tener el síndrome de *burnout*, el cual es ocasionado por diversos factores como la edad, el género, las expectativas del trabajo, la baja tolerancia a la frustración y el ambiente laboral, lo cual afecta de manera directa la autoestima

Por su parte, la investigación realizada en Ecuador por Espín (2018), en su tesis titulada “Los niveles de autoestima y su influencia en el *burnout* de los docentes de la unidad educativa Jorge Álvarez”, tuvo como objetivo “evaluar los niveles de autoestima y su influencia en el *burnout* de los docentes de la unidad Educativa Jorge” (pp. 37-56). La investigación fue de nivel descriptivo y correlacional de tipo cuantitativo, con una muestra de 72 personas de los cuales 35 son varones y 37 féminas, mediante la aplicación del Cuestionario de Stanley Coopersmith para la variable de autoestima y el Inventario de Burnout de Maslach. Se empleó un método descriptivo y correlacional y se llegó a los siguientes resultados: el 57 % de los encuestados

presentan una alta autoestima; 28 %, media autoestima; y 15 %, una baja autoestima; mientras que el 90 % no presenta el síndrome de *burnout* y el 10 % sí muestra este síndrome. Asimismo, mediante el uso de Chi cuadrado X^2T se determinó que los niveles de autoestima tienden a influenciar en el síndrome de *burnout*, porque se observa un valor crítico de 5,991, puesto que el valor de Chi cuadrado es X^2C 20,418, por lo tanto, el valor crítico es apreciablemente menor al valor dado por Chi cuadrado. Se concluye que las docentes tienen una alta autoestima y son capaces de afrontar de manera positiva diversas adversidades que se les presenta en la vida, mostrando seguridad y firmeza en la toma de sus decisiones. De igual manera, muestran tolerancia a la crítica, demostrando que pueden ejercer de manera óptima su labor, resaltando que la alta autoestima mantiene una relación estrecha con el síndrome de *burnout*, es decir, a mayores niveles de autoestima menores niveles de *burnout* y de manera viceversa.

2.1.2. Antecedentes a nivel Nacional

En Lima, Contreras, Lira y Condor, (2021), en su tesis titulada “Autoestima y síndrome de *burnout* en médicos de unidades críticas. Estudio correlacional. Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima-Perú”, tuvo como objetivo “determinar el rol de autoestima frente al síndrome de *burnout* en médicos del departamento de emergencia y cuidados críticos del hospital nacional Dos de Mayo” (pp. 1-6). La investigación fue de nivel correlacional-analítico, la muestra estuvo constituida por 66 personas, para obtener los datos necesarios se utilizó el Cuestionario de Maslach y para la medir la variable de autoestima se utilizó el Cuestionario Rosseberg. Se obtuvieron las siguientes conclusiones: la autoestima cumple un rol importante en la protección de la salud laboral de la persona, es decir, mientras mayor sea la autoestima del médico menor será la probabilidad de adquirir el síndrome de *burnout*, por lo tanto, existe una relación directa entre la autoestima y *burnout*, por ello, los datos adquiridos en la investigación demostraron que

al menos uno de cada cuatro médicos tuvo un nivel de autoestima baja, siendo el *burnout* más marcado en este grupo, a diferencia del grupo que obtuvo un nivel de autoestima medio alta. Por otra parte, el 71,21 % de médicos demostró tener una dimensión de *burnout* relacionada; mientras que el 19,70 % obtuvo al menos dos dimensiones y el 13,64 % tenían el síndrome de *burnout* fijo, es decir, el 16,66 % demostró agotamiento emocional; mientras que el 28,78 % presentaba despersonalización. Y, por último, el 25,75 %, una baja realización personal, también se identificó que 25,75 % de los médicos tuvieron una baja autoestima relacionado con el agotamiento emocional ($r = -0,551$), también se encontró que la variable de autoestima y la dimensión de despersonalización mantenían una relación negativa ya que (r_{Pearson} los siguientes: $-0,298$). Así mismo, se halló una relación positiva entre la autoestima y realización personal que era de (r_{Pearson} los siguientes: $0,499$). Llegando a la conclusión de que al menos uno de cada cuatro médicos presenta el síndrome de *burnout* en alguna de sus dimensiones, también se pudo determinar que la autoestima baja favorece a la presencia del del *burnout*, caso opuesto cuando la autoestima es alta y tiende a tener un rol protector.

Mientras que, en Ica, Abanto y Niño (2020), en su investigación titulada “Síndrome de *burnout* y su relación con el nivel de autoestima del personal de enfermería del hospital maría auxiliadora”, tuvo como objetivo “determinar la relación entre el síndrome de *burnout* y el nivel de autoestima del personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora” (pp. 11-28), con un nivel de investigación correlacional y de tipo no experimental en una muestra de 37 enfermeros, mediante el uso de encuestas siendo para el síndrome de *burnout*, Maslach Burnout Inventory (MBI), y para la variable dependiente autoestima, el inventario de autoestima de Stanley Copermisht (SEI). Llegó al resultado que las dimensiones del síndrome de *burnout* y el nivel de autoestima obtuvo un $r=0.877$, por lo cual existe una correlación positiva fuerte con un valor significativo de 0.000. Así mismo, la dimensión de agotamiento emocional con relación a la

autoestima presento un $r=0.775$, por lo cual existe una correlación significativa, también la dimensión de despersonalización con la variable autoestima mostro un $r=0.771$ lo cual significa que tuvo una correlación positiva. Por último, la dimensión de realización personal relacionado con la autoestima mostro $r=0.576$, por lo tanto, se concluye que las diversas estrategias para mejorar el síndrome de *burnout*, tendrá un efecto en el nivel de autoestima.

Asimismo, un estudio realizado en Lima por Medrano (2019), en su tesis titulada “El síndrome de *burnout* y la autoestima en los docentes de pregrado de la Universidad Privada Simón Bolívar”, sostuvo como objetivo “determinar la relación que existe entre el síndrome de *burnout* y la autoestima de los docentes de la Universidad Privada Simón Bolívar” (pp. 34-54). Fue de un diseño descriptivo-correlacional, de tipo no experimental, así mismo la muestra estaba compuesta por 92 docentes, mediante el uso de encuestas para el síndrome de *burnout*, Maslach Burnout Inventory (MBI), y para la variable dependiente autoestima, el Inventario de Autoestima de Stanley Copermisht (SEI). Como resultado es que existe una relación altamente significativa a un nivel de confianza del 95 % con un Rho de Spearman de -0.848 entre el síndrome de *burnout* y la autoestima, así mismo una correlación de Rho de Spearman de -0.860 entre agotamiento emocional y autoestima, también una alta relación significativa entre despersonalización y autoestima Rho de Spearman de -0.784 y una relación significativa entre la dimensión de Realización personal y autoestima donde Rho de Spearman es 0.815. Por tal motivo, se aprecia que existe una correlación inversa entre dos dimensiones del síndrome de *burnout*, lo que significa que, a mayor *burnout* en los individuos, menor es su nivel de autoestima; por otra parte cuando menor es el síndrome de *burnout*, más alto será su autoestima. Así mismo, se concluyó que *burnout* es causado por tener origen externo, causado por el ambiente laboral.

Además, un estudio realizado en Piura por Chero (2018), en su tesis titulada “Relación entre el síndrome de *burnout* y la autoestima en docentes de la institución educativa Divino Maestro de la provincia de Sechura, 2018”, tuvo como objetivo “determinar la relación entre el síndrome de *burnout* y autoestima en docentes de la institución Educativa Divino Maestro de la provincia de Sechura” (pp. 32-41). Pertenece a un nivel descriptivo-correlacional, de tipo cuantitativa, no experimental, con una muestra de 30 docentes, los cuales fueron encuestados mediante los instrumentos del inventario de *burnout* de Maslach y Jackson de 1997 y el Inventario de Autoestima de Coopersmith versión adultos, y obtuvo como resultado general que el 96.7 % de docentes presenta un nivel medio del síndrome de *burnout*, mientras que el 76.7 % de docentes mantiene un nivel alto de autoestima. Por lo cual se puede interpretar que mientras el síndrome de *burnout* sea de menor presencia en los individuos mejor será la autoestima que esté presente. Así mismo, concluyó que la dimensión de agotamiento emocional mantiene una relación inversa con la autoestima de $Rho = -0.420$, también la despersonalización se relaciona de manera inversa con la autoestima donde $Rho = -0.410$ y, por último, Rho se relaciona de manera directa con $Rho = 0.366$. Por lo tanto, se puede decir que existe una correlación moderada negativa entre las dimensiones del *burnout* y autoestima. Por otra parte, también se llega a determinar que mayoría de docentes tiene un nivel medio del síndrome de *burnout* y un nivel alto de autoestima. Se concluye que los factores ambientales influyen en la ausencia o presencia del *burnout*, lo permite mantener un apropiado nivel de autoestima, también se considera que la autoestima es parte una barrera protectora con él en *burnout*, en caso de los docentes que fueron evaluados en esta investigación.

2.1.3. Antecedentes locales

Un estudio realizado por Sopla (2020), en su tesis titulada “Relación entre la autoestima y el estrés en estudiantes de la escuela profesional de educación de la Universidad Alas Peruanas-Arequipa”, tuvo como objetivo “determinar la relación entre la autoestima y el estrés de los estudiantes de la Escuela de Educación de la Universidad Alas Peruanas-filial Arequipa” (pp. 50-89). La investigación fue de nivel descriptiva-correlacional con un enfoque cuantitativo, no experimental, conto con una muestra de 291 estudiantes de la Escuela Superior Alas Peruanas, los cuales fueron encuestados mediante el Cuestionario de Rossemberg para medir los niveles de autoestima y el Inventario de Estrés Académicos SISCO, el cual tiene la función de explorar el estrés académico de los estudiantes, y llegó al resultado que el 52.9 % de estudiantes mantienen estadísticamente una relación de autoestima y estrés de ($P < 0.05$). Por lo cual se llegó a la conclusión que los estudiantes de la Universidad de las Alas Peruanas que presentan una autoestima baja mantienen agentes de estrés altos.

Por su parte, el estudio realizado por Parillo y Gómez (2019), titulado “La relación de estrés académico y la autoestima en estudiantes de enfermería de la Universidad Nacional de San Agustín” que tuvo como objetivo “determinar la relación entre el estrés académico y la autoestima en estudiantes de enfermería” (p. 384). Fue una investigación de nivel descriptivo-correlacional de tipo cuantitativo, no experimental con una muestra de 126 estudiantes del quinto año de enfermería, mediante la aplicación de dos inventarios como el de Estrés Académico y la Escala de Rosenberg. Se llegó al siguiente resultado, donde ($p\text{-valor} = 0.0000 < 0.05$), donde ($r = -0.332$), por lo cual se llegó a concluir que mientras menor sea el nivel de autoestima presente en los estudiantes de enfermería, será mayor el nivel de estrés académico.

A su vez, en Arequipa, un estudio realizado por Chambilla y Soto (2019), titulado “Relación de las relaciones interpersonales con el síndrome de *burnout* en los trabajadores de la empresa Conecta Retail S.A. Arequipa 2019”, tuvo como objetivo de “determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el síndrome de *burnout* en los trabajadores de Conecta Retail S.A.” (pp. 51-83). Con un nivel de estudio descriptivo-correlacional, de tipo cuantitativo, no experimental y retrospectivo, tuvo como muestra 88 trabajadores pertenecientes al área de ventas de tiendas EFE y Curacao, mediante el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y también el Cuestionario de Miguel Cisneros Castillo de relaciones interpersonales permitió llegar al resultado que al menos el 53.4 % de los encuestados poseen el síndrome de *burnout* a nivel medio, además se observó que el 51.1 % mantiene un nivel de agotamiento emocional medio, mientras que 52.3 % padece una despersonalización en nivel medio y el 57.95 % tiene una baja realización personal. También, se apreció que el síndrome *burnout* se relaciona directamente con las relaciones interpersonales donde Pearson $r=0.317$, así mismo la dimensión de autocontrol con el síndrome de *burnout* mantiene una correlación de Pearson $r=-0.156$, estadísticamente significativa, indirecta y débil, no obstante, se pudo apreciar que la dimensión de empatía con el síndrome de *burnout* posee una Pearson de $r=0,702$ estadísticamente significativa, con una relación directa fuerte, también la correlación de la dimensión de tolerancia con el síndrome de *burnout*, es igual a Pearson $r=0.773$, mostrando un grado de relación fuerte estadísticamente significativa. Por último, se aprecia la relación de la dimensión de trabajo en equipo con el síndrome de *burnout* donde Pearson $r= 0.207$, por lo que se concluye que mantiene una relación directa débil. Se llegó a la conclusión de que los trabajadores pertenecientes al área de ventas poseen un nivel moderado del síndrome de *burnout* y a su vez las relaciones interpersonales dentro del ámbito laboral son regular, por lo cual se puede

mencionar que existe una conducta medianamente adecuada, sin embargo, existen actitudes de negatividad con respecto al trabajo que se ejecuta.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Definición de *burnout*

Para Maslach (1993), el *burnout* es considerado como un síndrome psicológico, que puede padecer cualquier persona, y esta se caracteriza por síntomas como el agotamiento emocional, la despersonalización y la presencia de la baja realización personal, por tal motivo la expresión estar “quemado” hace referencia al esfuerzo que sobre pasa las capacidades del trabajador, agotando paulatinamente su reacción adaptativa. En otras palabras, el síndrome de *burnout* se hace presente cuando el individuo es sometido de manera constante al estrés dentro del ámbito laboral, junto con una mala capacidad de reajuste a los cambios que genera los síntomas del estrés crónico en el trabajador. Por otra parte, *burnout* afecta a las personas que su labor depende de la relación entre el colaborador y los usuarios, por ejemplo, la relación que puede existir entre un asesor de ventas con sus clientes.

Por su parte, para Vega (2005), el *burnout* se define como el estrés crónico en el ámbito laboral, así mismo se ve reflejado en los sentimientos y conductas del colaborador, con respecto a sus actividades laborales y relaciones interpersonales; también se puede interpretar como el disgusto que presenta el individuo en cuanto a sus funciones organizacionales, que se asocia al agotamiento emocional. Sin embargo, el trabajador muchas veces no es capaz de identificar de manera consciente que padece el síndrome de *burnout*, por ello, es importante dar a conocer que dicha patología se presenta por la exposición al exceso de la demanda laboral y los factores estresores ambientales, lo que permite interpretar que la deficiencia laboral de colaborador está sujeto a la inadecuada adaptabilidad del individuo. Por otra parte, el *burnout* también es asociado

a la vulnerabilidad física y emocional que el colaborador puede presentar al momento de ejercer sus funciones, produce desgaste psicofísico, lo que puede conllevar a posibles accidentes laborales, en muchas ocasiones se considera que el trabajador que presenta rasgos relacionados al *burnout* es un individuo vulnerable, también se debe tomar en cuenta que el *burnout* es un síndrome con sintomatología tridimensional, porque está compuesta por el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal. Siendo agotamiento emocional, la relación de los sentimientos del sujeto a la incapacidad para poder dar más de sí a nivel afectivo dentro de su trabajo, causado por la continua interacción del colaborador con personas a las cuales presta su servicio y esta experiencia muchas veces no se ajusta a los ideales necesarios del laborador. La despersonalización, se considera como el acto de cinismo que el trabajador presenta a las personas que reciben su servicio, siendo muchas veces considerado por estos como personas deshumanizadas. Por último, la baja realización personal se puede llegar a comprender como la insatisfacción y la autocrítica del sujeto con respecto a sus resultados laborales. También, existe la posibilidad de que el síndrome de *burnout* se presente de manera colectiva en los colaboradores a manera de contagio, esto daría como resultado que diversas pruebas aplicadas a una organización, el *burnout* tenga presencia de manera exponencial en la mayoría de estos trabajadores. Muchas veces, la falta de capacidad de afrontamiento al estrés, es decir, aquellas capacidades cognitivas y conductuales que son necesarias para el afrontamiento tanto interno como externo no siempre son suficientes para mantener la funcionalidad adecuada de la psique del trabajador, por lo cual las demandas de la labor, tienden a sobre pasar la tolerancia del colaborador con respecto a las funciones de su trabajo, por cual el *burnout* actúa como un factor medible entre el estrés que percibe el sujeto y las consecuencias que pueden presentar.

Mientras que para Grau (2007), el *burnout* puede ser interpretado como el estado de desgaste o agotamiento mental, de carácter emocional y físico, que la persona manifiesta ante sus actividades laborales, mostrando poca tolerancia para la interacción social con los clientes y compañeros laborales. Los sentimientos negativos del *burnout* pueden surgir por causas del sobre esfuerzo por metas poco realistas de alcanzar, los cuales pueden ser ideas generadas por el mismo sujeto o establecidas por la organización a la que pertenece, esto genera un constante y progresivo agotamiento mental y físico en el trabajador, debido a la sobrecarga que representa este tipo de funciones, lo que produce frustración y desilusión en las expectativas deseadas, porque no son alcanzables. Por otra parte, el estrés laboral crónico se presenta por la falta de mecanismos apropiados de afrontamiento, es por esta razón que los profesionales de la salud, buscan prevenir de manera adecuada los riesgos psicosociales que puede presentar el *burnout*, porque es un síndrome tridimensional donde abarca las dimensiones del agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. También, se debe considerar que hablar de *burnout* es comprender las posibles causas o fases, que se relacionan a esta; la primera de las causas o fases es el esfuerzo excesivo por alcanzar una expectativa no realista, las cuales pueden ser establecidas por el mismo individuo o por la institución a la que pertenece. Esto provoca de manera progresiva un agotamiento de los recursos tanto físicos como mentales; en esta fase existe una alta expectativa por la labor que realiza, ilusión y aspiraciones representadas con un exceso de energía. La segunda causa que es el estancamiento, el trabajador comienza a tener dudas con respecto al aporte que tiene su trabajo dentro de la institución. La tercera fase es la frustración donde el colaborador tiene pensamientos críticos con respecto a la organización y su propia capacidad, manifestándose problemas psicosomáticos, emocionales y conductuales, los cuales caracterizan al síndrome de *burnout*. Por último, la apatía que es el sentimiento de vacío donde se manifiesta la falta de interés, menosprecio y cinismo por parte del colaborador.

A su turno, para Gómez (2008), el *burnout* es el agotamiento físico y mental que padecen los profesionales enfocados al área de la salud y la educación, a su vez, esta se produce por el exceso de demandas laborales y diferentes estresores del ambiente laboral, lo que provoca malestar en la persona y contribuye a la disminución del rendimiento de su labor junto con la calidad de su servicio prestado. Así mismo, *burnout* es causado por diferentes factores como la prestación de servicios que el laborador ofrece a usuarios y compañeros de trabajo, esto tiende a afectar comúnmente a colaboradores pertenecientes a profesiones relacionadas a la salud y la educación. Por otra parte, uno de las situaciones más importantes que generan el síndrome de *burnout* en la actualidad es el tema de hostilidad y acoso moral también llamado *moobing*. Algunos factores condicionantes asociados al principio de los padecimientos del síndrome de *burnout* son los siguientes: la personalidad, las personas perfeccionistas que tienen grandes expectativas con respecto a su labor que desempeñan, son más vulnerables a padecer el síndrome de *burnout*, este tipo de sujetos tienden a ser motivados, pero con baja tolerancia a la frustración. El estado civil, comúnmente presentado en personas jóvenes con altas expectativas en su relación, sin embargo, también está presente en sujetos divorciados o solteros. Falta de formación apropiada, dentro del ámbito de la formación educacional, porque se pone bastante atención a los aspectos de conocimiento teórico de las materias, pero no habilidad o al sentido común que puede presentar el sujeto, tampoco se toma en consideración si el individuo tiene suficiente preparación de sus habilidades sociales, y, por lo tanto, puede ser más vulnerable a la aparición del síndrome de *burnout*. La integración con pocas oportunidades al mundo laboral, el egresado o licenciado universitario se encuentra en la dificultad de encontrar un trabajo adecuado a sus estudios y termina ejerciendo una labor que no tiene relación con sus conocimientos académicos, por lo cual manifiestan sentirse desmoralizados en el ejercicio de su labor. Las condiciones laborales, como los factores ambientales pueden ser causantes del estrés

laboral, junto con ello la falta de reconocimiento de labor del colaborador, de la misma manera las relaciones interpersonales conflictivas y los jefes incompetentes o tóxicos pueden contribuir al desarrollo del *burnout*. Los conflictos de valores tienden a ser otra causa de riesgo para padecer el *burnout*, debido a que no existe una coherencia en la institución entre lo que se hace y se dice, de la misma manera en la retribución salarial otorgada al trabajador quienes sienten que dan más de lo que reciben, lo que provoca una tensión emocional.

A su vez, para Leiter y Maslach (2003) el *burnout* es considerado como el síndrome del cansancio emocional junto con la despersonalización y la baja relación personal, que padecen las personas encargadas a profesiones sociales. También, se puede conocer como el sobre esfuerzo crónico de las emociones por el exceso de servicio extensivo a otras personas. Lo que se puede interpretar también como un desgaste físico emocional por el constante echo de dedicarse a satisfacer las demandas del cliente, lo que también incrementa e influye el agobio laboral es la exposición a los usuarios o clientes problemáticos. Así mismo, los autores refieren que el *burnout* es considerado como una enfermedad que limita a la persona poder realizar sus actividades de manera apropiada y está relacionado con el estado físico y mental que se deteriora gradualmente en la persona, por lo cual se considera que el estrés no puede ser definido totalmente como *burnout*, porque este contiene dos tipos de aspectos diferentes que son; el estrés positivo y el estrés negativo, sin embargo, *burnout* solo tendría aspectos negativos. Por otra parte, el agotamiento emocional es una de las dimensiones más importantes del *burnout*, porque es el desencadenante de las otras dos dimensiones; la primera dimensión que es el agotamiento emocional se caracteriza por que la persona tiende a sentirse sobre limitado en sus capacidades emocionales, por lo cual comienza a presentar un rendimiento laboral inapropiado, lo cual conlleva al sujeto a la segunda dimensión que es la despersonalización donde el individuo siente distanciamiento hacia las personas a las cuales presta su servicio, mostrando conductas de

cinismo y por último se hace presente la dimensión de bajo rendimiento laboral, donde el trabajador comienza a tener pensamientos que su trabajo, no es relevante o no tiene importancia, disminuyendo su aún más sus competencias.

A su turno, para Gil-Monte (2003), el síndrome del trabajador quemado también denominado *burnout*, es considerado como el estrés laboral crónico, el cual está vinculado a sentimientos y actitudes negativas, que el colaborador puede presentar hacia los individuos con los que trabaja y a su vez también influye en su desempeño laboral. Así mismo, el *burnout* se relaciona con el agotamiento emocional, siendo esta la respuesta común en trabajadores del servicio público, los cuales tienen contacto directo con los usuarios. Por otra parte, referirse al trabajador con *burnout*, debe ser considerado hacia la labor del laborador y no a la persona, de esta manera se previene estigmatizar al colaborador, evitando sentimientos de minusvalía, vergüenza o culpa que pueden contribuir de manera negativa en el individuo, las personas que son estigmatizadas tienden a recibir desprecio, hostilidad e inclusive insultos. Lo cual puede agravar la situación e incrementar sentimientos de inseguridad, afectando la autoestima de la persona.

Por lo referido por los diversos autores se puede comprender que, el *burnout* o síndrome de estar quemado está relacionado estrechamente con el agotamiento físico y psicológico que puede presentar el colaborador en el ejercicio de sus funciones laborales, los cuales pueden estar cargados de excesivas demandas que genera constante estrés en el sujeto, dándole al individuo la sensación de inalcanzable, las metas propias y planteadas por la organización a cuál presta su servicio, a su vez el desánimo por sus funciones, pueden agravarse por factores ambientales presentes, por tal motivo la persona comienza de manera gradual y constante a manifestar conductas y sentimientos, relacionados con el *burnout*.

2.2.2. Dimensiones de *burnout*

2.2.2.1. El agotamiento emocional

Para Maslach (1993), el agotamiento emocional se relaciona con el estrés excesivo y prologado, causado por las demandas de la labor que desempeña el colaborador dentro de su área laboral, la cual está vinculada principalmente al servicio. Esto implica la relación directa del trabajador y el cliente, así mismo los signos y síntomas del agotamiento emocional surgen de manera paulatina con la pérdida de energía del individuo y mostrando deficiencia al ejercer su función, lo que conlleva a la irresponsabilidad y a los pensamientos de minusvalía. Por otra parte, el agotamiento emocional se extiende a diversas áreas de la vida del individuo como la vida social, la familia y trabajo.

Por su parte, Vega (2005), se define como el agotamiento emocional, el sentimiento que el individuo presenta ante sus labores, también se refiere como la incapacidad del sujeto para poder dar más de sí mismo a un nivel afectivo. Es decir, el colaborador siente frustración emocional a ejercer sus labores, este desgaste continuo de energía es principalmente por actividades que no se ajustan al trabajador.

Mientras que Grau (2007) lo considerado como la pérdida de los recursos tanto emocionales como físicos para enfrentarse a las actividades laborales, lo que implica para el colaborador un sobreesfuerzo emocional para relacionarse con los clientes y compañeros de trabajo. A su vez, para Alves (2016), el agotamiento emocional es considerado como la principal dimensión influyente en el síndrome de *burnout*, el cual tiene repercusión en las demás dimensiones como la despersonalización y la eficacia profesional, así mismo el agotamiento emocional está implicado con un desgaste creciente de energía, sentimientos y creencias negativas de adaptación laboral.

A su turno, para Adam y otros (2003), el agotamiento emocional también se fundamenta en el exceso de esfuerzo físico y el desgano emocional, que es ocasionado por las interacciones interpersonales requeridas en la función del cargo profesional, por ejemplo, un tutor de aula quien tiene que mantener continuas, extensas y diversas relaciones con sus compañeros de trabajo y estudiantes.

Por su parte, Moriano, Topa, y García (2019) lo define como la poca determinación que la persona muestra para poder ejercer su labor, sintiendo al final de su jornada laboral cansancio excesivo para afrontar sus actividades diarias inclusive aun después de un periodo de descanso, comúnmente el colaborador siente desmotivación por ir a ejercer su trabajo, demostrando padecer el síndrome de *burnout*.

Mientras que para Fuertes (2004), el agotamiento emocional se define como la pérdida progresiva de energía y vitalidad, algunas características del agotamiento son la incapacidad para pensar con agilidad, tomar decisiones adecuadas, retener información, entre otras, así mismo, este tipo de síntoma se asemeja bastante con la depresión, se debe considerar también que es la primera dimensión que da paso a otras fases del *burnout*.

Por tanto, se puede entender por lo expuesto por los autores, que el agotamiento emocional tiende a surgir de manera progresiva, desgastando al trabajador tanto física y mentalmente, esto a su vez se relaciona directamente con el rendimiento laboral de la persona quien comienza a mostrar deficiencia en ejercicio de sus funciones.

2.2.2.2. El cinismo o la despersonalización

Para Maslach (1993), la despersonalización es caracterizada como la percepción distorsionada del sujeto, hacia los demás, al entorno y hacia sí mismo y tiende a manifestarse como la falta de empatía que puede presentar el laborador. Por otra parte, quien padece de

despersonalización tiende a mostrar actitudes cínicas y negativas hacia las personas a las cuales brinda su servicio, posiblemente causado por el contacto intenso con los clientes relacionado con situaciones de estrés constante, al cual está orientado la función del trabajador como por ejemplo el servicio de atención al cliente.

Por su parte, para Vega (2005), la despersonalización puede ser entendida como el cinismo y la apatía que el trabajador muestra ante las personas que son objeto de su labor, así mismo sus conductas son observadas por los demás, como muestras deshumanizadas, debido a su endurecimiento afectivo que el trabajador puede llegar a presentar.

Mientras que para Grau (2007), la despersonalización se considera a los sentimientos y actitudes de cinismo que la persona presenta ante los individuos a los cuales presta sus servicios, por lo tanto, existe distanciamiento y deshumanización observando a la gente, no como personas individuales más bien como un todo, los cuales, a la percepción del colaborador, se presentan como sujetos con carencia de personalidad e identificación individual.

A su turno, para Alves (2016), la despersonalización se puede considerar como la segunda dimensión del síndrome de *burnout*, donde el trabajador tiene una observación equivocada sobre los usuarios o pacientes, los cuales dejan de tener un valor humano para este debido a que no considera que son sujetos con sentimientos y emociones, es decir, una pérdida de empatía por parte del colaborador el cual tiende a considerar a las personas como objetos.

A su vez, para Maicon (2014), la despersonalización está constituida por los sentimientos negativos personales que el trabajador puede manifestar hacia otras personas, es comúnmente visible en sujetos donde su labor está enfocada a prestar su servicio a otros como, por ejemplo, la medicina, la educación, el servicio de seguridad, entre otros.

Mientras que para Adam y otros (2003), la despersonalización también es el conjunto de las conductas y respuestas que el trabajador brinda a sus compañeros y clientes, las cuales

tienden a estar acompañadas de cinismo, conductas alejadas de la moral socialmente aceptada, por ejemplo, en el caso de un trabajador de salud quién miente a sus pacientes para evitar atenderlos.

Por su parte, para Fuertes (2004), la despersonalización es definida como el progresivo distanciamiento emocional asociado a conductas negativas que presenta el colaborador al beneficiario o usuario, mostrando una irritabilidad intensa a aquellos a quienes presta su servicio, también se puede decir que la percepción de los clientes hacia el comportamiento de los trabajadores tiende a ser negativa ya que el laborador es apreciado como una persona carente de empatía.

Asimismo, para Moriano, Topa, y García (2019), se conceptualiza como la pérdida de interés de la persona por su labor, mostrando poco entusiasmo y cinismo con las personas y consigo mismo, donde también se involucran los compañeros de trabajo y personas de su atención laboral, demostrando una perspectiva negativa con respecto a las funciones que ejerce dentro de la institución a la cual presta sus servicios.

Por consiguiente, por lo expuesto por los diversos autores, se puede entender que la despersonalización es la incapacidad del trabajador para poder ejercer su labor de manera profesional, es decir para aquellos laboradores que trabajan en el servicio de atención a usuarios, manifiestan conductas indeseadas hacia sus clientes, tal caso fue ejemplificado con anterioridad cuando un laborador de la salud prefiere mentir con cinismo para evitar cumplir su función.

2.2.2.3. La falta de eficacia profesional percibida o baja realización personal

Maslach (1993) la define como baja realización personal, la falta de capacidad del laborador para realizar sus actividades de manera eficiente, así mismo los sentimientos y pensamientos del colaborador son negativos con respecto al trabajo que desempeña, existe la

pérdida de motivación, inseguridad en sus capacidades, alejamiento de la familia y compañeros del trabajo, constante irritabilidad y poco deseo de realizar actividades recreativas.

Mientras que Vega (2005), el trabajador tiende a tener sentimientos de negatividad con respecto a sus capacidades en su labor, esto contribuye a una autoevaluación negativa de la persona, lo cual es perceptible y notable en el servicio prestado del trabajador a sus usuarios.

Por su parte, para Alves (2016), la tercera dimensión, denominada también baja realización personal, se manifiesta cuando el trabajador tiene la sensación o idea de que su labor no es la adecuada para alcanzar las metas establecidas por sí mismo o la institución donde labora, esto también puede surgir por las posibles comparaciones del sujeto con sus compañeros del trabajo.

A su vez, para Adam y otros (2003), la falta de eficacia profesional es percibida también por otros autores como reducida realización personal, se relaciona con la desconfianza que siente el laborador con respecto al alcance de sus metas y objetivos, lo que conlleva a un negativo autoconcepto sobre sí mismo, este tipo de concepto propio por lo general tiende a ser inadvertido.

Asimismo, para Fuertes (2004), la falta de eficacia profesional es percibida también como baja realización personal; en esta dimensión el individuo manifiesta sentimientos de incapacidad junto con la frustración por su trabajo, percibiendo de manera negativa sus expectativas y logros, por lo cual tiende a manifestar un desempeño laboral bajo y llega al pensamiento que sus acciones no tienen relevancia o importancia dentro de su centro de trabajo.

Además, Moriano, Topa, y García (2019) la conceptualiza como una percepción negativa de la persona en cuanto a su puesto de trabajo, lo que conlleva a mostrar poca eficiencia dentro de su labor e incapacidad para resolver problemas adecuadamente, mostrando frustración y una percepción equivocada de sí mismo, en relación al ejercicio de sus funciones. Por otra

parte, las personas que padecen tener poca eficacia laboral, no tienen claridad sobre sus objetivos y metas.

Por tanto, luego de lo mencionado por los autores dentro de la dimensión sobre la eficacia laboral, esta se puede interpretar como un total desapego del sujeto hacia su trabajo, así mismo se puede entender que los trabajadores tienden a evaluar de manera negativa su rendimiento profesional, causado muy probablemente por metas altamente exigentes y poco realistas las cuales pueden ser personales, es decir, por parte del laborador o pueden ser impuestas por la institución donde labora.

2.2.3. Indicadores del Burnout

2.2.3.1. Sobrecarga psíquica

Para García y García (2012), la sobrecarga psíquica hace referencia al esfuerzo excesivo del sujeto ante la demanda de situaciones externas, las cuales se pueden manifestar en la labor que desempeña el sujeto, así mismo es el exceso actividades mentales que genera estrés en el trabajador, lo que conlleva a reacciones que amenazan el desempeño y la salud mental de la persona.

Por su parte, para Napione (2008), la sobrecarga psíquica se relaciona con las diversas actividades que generan tensión en el colaborador, las cuales a su vez son causadas por la demanda excesiva de responsabilidades como, por ejemplo, los sobrehorarios de trabajo y la fuerte demanda del ritmo laboral pueden amenazar o causar grave malestar psicológico en el sujeto como lo es la ansiedad, *burnout* o depresión.

Mientras que Cabero y Loscertales (1988) sostienen que la carga psíquica puede ser causada por recompensas poco atractivas para el trabajador, quien siente que su labor no es equiparable a su salario, lo que genera inseguridad, ausencia sobre las expectativas que tiene la

persona sobre su trabajo, así como también conflictos personales. Esta tensión de carga psíquica puede causar enfermedades graves como dolores de cabeza, insomnio, úlceras estomacales, depresión, hipertensión entre otros.

Además, para Segarra y Carabí (2000), la búsqueda obsesiva del éxito y control, manifestado por el sujeto por ideas derivadas de sus creencias puede conllevar a padecer de sobrecarga psíquica, la cual se presenta de manera física en la persona a través del infarto.

2.2.3.2. Sobrecarga física

Segarra y Carabí (2000), esta puede ser entendida como la sobrecarga muscular, la cual se hace presente en el sujeto cuando su labor consta de mantener una posición, como permanecer mucho tiempo de pie o en su defecto lo contrario estar mucho tiempo sentado, lo que puede generar enfermedades tanto circulatorias, como padecimiento de dolores musculares entre otros.

A su vez, para Llaneza (2007), la sobrecarga física no solo puede tener repercusión en los músculos que ejercen una labor, sino también en áreas inactivas, las cuales a su vez pueden tener relación con el sistema nervioso. Esto puede conllevar a la persona a padecer una fatiga crónica, la cual no puede ser fácilmente reversible mediante el descanso laboral, por lo contrario, este puede causar repercusiones en el organismo y puede ser en algunos casos irreversible.

Por su parte, para Serra y Bagur (2004), las labores que representan un esfuerzo físico para la persona pueden causar enfermedades, sin embargo, no se debe considerar que el esfuerzo físico solo es causado para sujetos que laboran en actividades de desempeño corporal, sino también en sujetos que mantienen posturas como estar sentados durante un largo periodo de trabajo, también se debe considerar que a largo plazo del desgaste físico se hace presente mediante el rendimiento que presenta el sujeto ante sus labores y las alteraciones en su sistema nervioso.

2.2.3.3. Irritabilidad

Para Oyebode (2015), la irritabilidad puede ser considerada como un trastorno del estado del ánimo que el sujeto presenta, a su vez, es independiente de lo que conocemos como ansiedad y depresión, esta se puede manifestar de adentro hacia fuera, es decir, del sujeto a los demás o también puede mostrarse irritado hacia sí mismo. Igualmente, se debe considerar que quien padece de irritabilidad no tiene la capacidad de poder controlar su temperamento de manera adecuada. Por otra parte, la irritabilidad se caracteriza por los comportamientos explosivos que puede manifestar el sujeto que la padece, así como irascibilidad verbal que manifiesta.

Mientras que para Bernal y Gómez (2008), los sujetos que son irritables tienden a enojarse con gran facilidad; esta, a su vez, se comprende como un temperamento explosivo, el cual puede manifestarse por situaciones sencillas y son usualmente representadas en acciones hostiles, comúnmente este tipo de estado emocional se presenta en personas que se encuentra con un nivel de estrés muy alto y también en sujetos que no saben controlar sus emociones.

A su turno, para Vallejo y Gasto (1999), se puede entender la irritabilidad como una expresión de ira, la cual es respuesta a la frustración que puede sentir el individuo. Por otra parte, es necesario comprender que existe la irritabilidad episódica una que tiende a durar días, mientras que también hay una irritabilidad crónica, la cual persiste durante demasiado tiempo y puede dificultar las relaciones del individuo con los demás.

2.2.3.4. Pérdida de motivación

Para Casado (2009), la pérdida de motivación se hace presente cuando las aspiraciones del sujeto no corresponden a sus sentimientos, es decir, la persona siente que no cumple un rol importante dentro de su trabajo o simplemente su labor no se adecúa a sus habilidades; al generar esos pensamientos, el individuo tiende a sentir desmotivación y desinterés por su labor.

A su vez, para Ruiz (2008), las conductas de la desmotivación inician con actitudes y causas que pueden conllevar a una persona a la pérdida de la motivación y estas son las siguientes: el desconocimiento de las expectativas de la empresa, el no saber lo que los demás esperan de él, el sentimiento de sentirse innecesario y dificultad para alcanzar los objetivos tanto empresariales como personales.

Mientras que para Louis (2004), la desmotivación muestra las capacidades intelectuales intactas, sin embargo, a pesar de ello se observa resultados incoherentes en los trabajadores; de esta manera el colaborador presenta rasgos de intolerancia, ansiedad y frustraciones, mostrando conductas de irresponsabilidad ante el alcance de objetivos y metas, tendiendo a justificarse mediante la culpa a causas externas a él.

2.2.3.5. Pérdida de confianza personal

Para Harvard Business Review (2021), el individuo siente desconfianza en cuanto a su progreso profesional, pierde el interés en las actividades laborales, existe el riesgo de cambios en el sistema de valores, la persona siente que sus sentimientos de desconfianza en su rendimiento laboral son justificados; por lo que el potencial del laborador se pierde paulatinamente una vez que este comienza a sentir la pérdida de confianza en su realización personal.

Por su parte, para Llana (2007), también se puede entender como la pérdida de confianza personal, como la incapacidad que tiene la persona para ver su potencial, porque al no tener confianza en sí mismo, tiende a considerar que su desempeño no es el apropiado para la labor que ejerce.

2.2.3.6. Autoconcepto negativo

Para Llaneza (2007), se puede considerar como parte de la autoestima baja, debido a que tener un concepto negativo de nosotros mismo, nos lleva a sentir que no somos personas suficientemente calificadas para realizar una labor de manera correcta o apropiada, así mismo, el amor que uno mismo se tiene tiende a ser demasiado precario.

Mientras que Alonso y Yolanda (1996), por otra parte, el autoconcepto negativo está relacionado con la agresividad que la persona manifiesta ante los demás y ante sí mismo, también se relaciona con los sentimientos de culpa sobre sus cualidades físicas y mentales, causando un reforzamiento negativo en la autoestima.

Además, para Ferro (2018), el autoconcepto negativo que tiene la persona sobre sí tiende a afectar su capacidad para poder resolver los problemas que se le presentan; esta valoración negativa refuerza las ideas desfavorables del optimismo del sujeto con respecto a alcanzar sus objetivos y metas.

2.2.4. Proceso de desarrollo del síndrome de *burnout*

Para El Sahili (2010), el *burnout* no inicia de manera directa sobre el profesional si no existe un desgaste en la rutina laboral donde las aspiraciones del sujeto van disminuyendo paulatinamente, por lo que surge de esta manera el estrés crónico. Una de las primeras fases leves del *burnout* podría ser cuando el trabajador tiene dificultad para desconectarse del trabajo aun en su tiempo libre, comienza a sentir fatiga por estrés, insomnio, falta de atención e irritabilidad. En una segunda fase, este tipo de tensiones se intensifican, pero van acompañados de falta de desempeño del laborador en su trabajo, apatía y pesimismo, esto conduce al sujeto a una última fase del *burnout* que es la despersonalización y falta de interés por sus clientes y colegas.

A su vez, para Guillén (2009), el *burnout* se considera como un proceso que se desarrolla con el tiempo, sin embargo, muchas veces no es reconocido como un problema de causas laborales sino más bien como padecimientos psicológicos del individuo, por lo cual no tiende a ser muy relevante en las empresas. Por otra parte, este síndrome no es estable en el sujeto y varía constantemente, tanto en su intensidad como en su duración, por lo cual dificulta aún más reconocer quien padece del síndrome de *burnout*, estudios recientes refieren que *burnout* se manifiesta probablemente por causas de exceso de carga laboral constante.

Mientras que para Llaneza (2009), el *burnout* se inicia por altos niveles de agotamiento emocional y bajas expectativas de realización personal, así mismo la despersonalización que el sujeto manifiesta es parte de su mecanismo de afrontamiento contra la cronicidad de sus conflictos emocionales. Es decir, las causas del *burnout* son generadas primeramente por el cansancio psicológico que la persona presenta, esto es causado por la visión de fracaso laboral que individuo visualiza, esto lo lleva a presentar comportamientos de irritabilidad, deshumanización y cinismo.

2.2.5. Fases del proceso de *burnout*

Fase de entusiasmo. Para García (2021), el laborador crea expectativas irreales con respecto a sus funciones laborales, en esta primera fase el trabajador se implica dentro de su labor de manera excesiva, sin alcanzar sus metas comienza a sentir frustración.

A su vez, para López (2015), existe una sobrecarga laboral por parte del trabajador, esta a su vez es voluntaria, sin embargo, si el colaborador no cumple sus expectativas laborales con su sobreesfuerzo, puede llegar a sentir pensamientos y sentimientos de desilusión.

Fase de estancamiento. Para García (2021), el sentimiento de estancamiento surge por las metas inalcanzables del laborador. Además, en este segundo proceso el sujeto siente que no

hay una equivalencia entre su sobreesfuerzo y sus resultados, así mismo percibe no ganar lo necesario a su desempeño, este tipo de dudas dentro de la persona conlleva a que el sujeto pueda padecer de estrés.

Mientras que para López (2015) existe un declive de las actividades laborales del trabajador, el cual tiende a pensar que las metas y objetivos planteados por sí mismo o la organización son inalcanzables, por esta razón la segunda etapa se caracteriza por la pérdida idealista del sujeto, es decir la realidad del individuo es muy distinta a su situación obtenida.

Fase de frustración. Para García (2021), en este tercer proceso el trabajador paulatinamente comienza a perder interés por sus labores, y llega a un estado de apatía, sus pensamientos comienzan a centrarse en las ideas de que no alcanza sus objetivos por causas burocráticas empresariales o por la falta de capacidad de los demás.

Por su parte, para López (2015), esta fase es la que tiene mayor importancia, porque aquí se manifiesta la apatía y la falta de interés por la frustración de expectativas, también surgen los problemas psicológicos y físicos, así mismo el laborador tiende a ser evitativo con sus compañeros de trabajo comienza a faltar al empleo y una situación más grave tiende a abandonar su profesión.

Fase de apatía. Para García (2021), en esta fase el trabajador tiene un desinterés total por su labor, sin embargo, cumple de manera mínima sus funciones para mantenerse dentro de su trabajo, también el laborador usa mecanismo de defensa como la evitación y la apatía.

A su vez, para López (2015) es denominada también etapa de distanciamiento, aquí el laborador tiende a sentirse crónicamente afectado, recurriendo a no mostrar o reconocer sus emociones y tampoco a comprender las emociones ajenas, a su vez pierde interés por su profesión, sin embargo, para no arriesgar su seguridad en el empleo realizar su labor con un bajo rendimiento, esta acción es únicamente para mantener su puesto de trabajo.

2.2.6. Consecuencias del *burnout*

Para Gómez (2008), los profesionales que padecen del síndrome de *burnout* tienden a usar mecanismos de defensa que no son bien ejecutados, porque con frecuencia mantienen su emociones ocultas y mal afrontadas, sin embargo, también se puede decir que específicamente no se puede identificar las consecuencias del *burnout*, porque son diversos y variados y estas a su vez se combinan con otros síntomas. Igualmente, hay que considerar que el síndrome de *burnout* no tiene efecto únicamente en el trabajador, sino también en la organización.

A su turno, para Llaneza (2009), el estrés crónico que experimenta el trabajador es de carácter psicológico y físico que trae problemas de salud para el individuo que la padece, sin embargo, este tipo de efectos negativos que manifiesta el laborador no únicamente tiene un efecto negativo en el sujeto, si no, también en la organización donde ejercer sus funciones profesionales, lo que dificulta a la empresa poder alcanzar sus objetivos y metas.

A su vez, para Moriano, Topa y García (2019), los trabajadores que tienen *burnout* pueden delimitar el trabajo dentro de la empresa si ejecutan sus labores de manera individual, así mismo si el individuo trabaja en grupo es probable que el rendimiento de ese grupo se vea atrasado, lo que produce una deplorable calidad de servicio, a su vez este síndrome puede ser contagioso lo que genera un mal clima laboral.

2.2.7. Definición de autoestima

Rosenberg (1979), define la autoestima como la actitud general, ya sea positiva o negativa que el individuo mantiene sobre sí mismo, el cual también está relacionado a sus pensamientos y sentimientos. La autoestima también es la autoevaluación propia del sujeto y esta a su vez es influenciado por factores externos como la cultura, la sociedad, la familia y las relaciones interpersonales que la persona mantiene a lo largo de su desarrollo. Por otra parte, el

autor también señala que los individuos que poseen una alta autoestima no tienden a considerarse superior a los demás, pero tampoco tienen sentimientos de inferioridad, también, son capaces de mostrar mayor tolerancia hacia la crítica o rechazo. Caso contrario, en las personas que poseen una baja autoestima, estas mantienen pensamientos negativos sobre sí mismas y tienden a pensar como verdad las críticas dadas por los demás. También, se debe tener en consideración que una adecuada autoestima contribuye a la salud psicológica y ajuste social de la persona.

Por su parte, para Ortega, Mínguez y Rodes (2000), la autoestima es el autocuidado lleno de respeto y aceptación personal, que se une al sentimiento de competencia. Este concepto de autoestima no es algo que se hereda, más bien es algo aprendido, lo cual se adquiere mediante la aceptación de nuestras conductas y de la interpretación de la opinión de las personas con respecto a nosotros; se puede decir que la autoestima es el respeto y confianza que presenta la persona sobre sí misma, para afrontar las adversidades de la vida. Por otra parte, se considera que la autoestima tiene un origen social, principalmente por los padres, entorno familiar, educadores y amigos, por lo cual no se puede determinar quién nace con una baja autoestima o alta autoestima. Por otra parte, las experiencias negativas para algunas personas no siempre producen un sentimiento adverso en la autovaloración, por lo contrario, tienden a convertirse en un impulsor motivante para el individuo. Por ejemplo, en el caso de un profesor de arte que menosprecia el talento de su alumno, el estudiante termina siendo un artista reconocido.

A su vez, para Aguilar (2006), la autoestima es el confort que tenemos con nosotros mismos, teniendo el agrado de saber quiénes somos, valorando la gratitud de estar vivos, sin menospreciar aquellos errores que tenemos y son parte de nuestra naturaleza humana, buscando siempre mejorarnos como personas, gozando de nuestros éxitos, sin mostrar soberbia o arrogancia. La autoestima es protectora de las adversidades exteriores y esta no es fácil de

construir debido a las dificultades personales y sociales de cada individuo vive, sin embargo, se puede trabajar de manera apropiada en la recuperación o fortalecimiento de esta. Por otra parte, la autoestima tiene tres elementos o componentes importantes que son los siguientes: el componente emocional, que representa los sentimientos de agrado y desagrado que tiene el sujeto consigo mismo. El componente mental, que está fuertemente representado por las ideas reales y falsas que presenta el sujeto sobre sí, a su vez estas ideas, se relacionan con la valía personal, la autoevaluación, la valía de los demás y valores como el respeto, responsabilidad y perdón.

La autoestima para Branden (2001) es la capacidad de la persona para solucionar de manera creativa los problemas cotidianos de la vida, la cual está vinculada con dos componentes: el primero es la confianza que tiene el sujeto por su capacidad de pensar, la cual le permite emitir un juicio adecuado, afrontando siempre la incertidumbre con decisiones correctas, superando los retos que se le presentan y adecuándose a los cambios de la vida. El segundo componente importante en la autoestima es el respeto que tiene el individuo por sí mismo, es decir, el valor que la persona se demuestra hacia sí. Por lo contrario, un sentimiento de poco respeto y valoración hacia uno mismo relacionado con desconfianza no permitirá al sujeto tomar buenas decisiones, esto se considera como una deficiencia de autoestima. Por otra parte, la autoestima es una de las necesidades básicas del ser humano la cual es indispensable para un desarrollo.

Mientras que para Kimble y otros (2002), la autoestima es la capacidad de autoevaluación que tiene la persona sobre sí misma, la cual está fuertemente relacionada con la exceptiva del sujeto sobre sus cualidades y apariencia. Esta se representa con la singularidad o unicidad que la persona tiene, también se comprende que muchas veces la autoestima está relacionada con el éxito que el individuo puede alcanzar en distintas actividades, sin embargo,

la construcción de una autoestima saludable dependerá mucho del entorno social y familiar donde el individuo se ha desarrollado, porque esta se verá influenciada por la alta aprobación o desaprobación de los progenitores y personas relacionadas a su entorno, por este motivo se entiende que la formación de la autoestima no únicamente puede ser positiva si no también negativa, a veces esto puede mal interpretarse, porque las personas consideran tener una autoestima saludable, cuando en realidad lo que poseen es el ego, el cual se puede observar en situaciones donde las personas sienten tener su estatus amenazado y manifiestan reacciones de violencia y agresión, por ejemplo, las personas que tienen un cargo alto dentro de una compañía pueden manifestar conductas nocivas al sentirse increpados por su cargo, lo cual puede ser una forma equivocada de entender que es la realmente la autoestima.

A su turno, para Voli (2005), la autoestima es un concepto que no tiene un significado único, diferentes autores lo interpretan como la autoimagen del individuo o su autoconcepto, el cual puede llegar a ser tanto positivo o negativo, sin embargo, algunas interpretaciones erróneas pueden llegar a confundir la definición de autoestima aún más, porque esta puede ser vista como un sentimiento de ego, narcisismo, hedonismo, falso orgullo entre otros. Sin embargo, algunos conceptos como lo es el hedonismo han cambiado con el tiempo, porque actualmente esta palabra es relacionada con el autocuidado que puede llegar a tener la persona sobre sí mismo y sobre los demás. Esto le da una interpretación diferente a esta palabra, también se debe considerar que la autoestima no puede ser conceptualizada con una sola definición, porque esta es necesaria para el fortalecimiento y desarrollo del ser humano, por lo cual tiene que ver en gran parte con lo que es la responsabilidad en la que una persona puede dirigir o encaminar su vida. Ese sentido de responsabilidad se vincula con las relaciones interpersonales que el sujeto puede mantener con sus semejantes, es por ello que la autoestima está representada como la autoeducación constante de valores de la persona. Por esta razón se debe comprender que la

autoestima puede ser aprendida, porque esta depende en gran parte del ánimo en general que puede presentar el sujeto, la cual estará sujeta a la percepción que tiene el individuo sobre sí, tomando en consideración la opinión propia y la que tienen las demás personas sobre él.

Mientras que para Riso (2013), la autoestima es la capacidad para amar a los demás con la facultad de amarse a uno mismo, porque no existe una autoestima cuando, se tiene amor a los demás y no así mismo, tampoco habrá una genuina autoestima cuando existe aprecio por uno mismo y no exista un aprecio hacia las personas de nuestro alrededor. Se debe entender que una percepción inadecuada sobre la autoestima puede generar pensamientos y sentimientos inadecuados como los es la depresión, ansiedad, problemas para relacionarse con los demás, incapacidad para ver nuestras virtudes, entre otras. Por otra parte, el autor menciona que para construir una autoestima adecuada es relevante empezar con cuatro elementos, siendo el primer elemento el autoconcepto que es el concepto que la persona tiene sobre sí mismo, el cual podrá ser visualmente apreciado en la forma que uno mismo se trata. El segundo elemento se refiere a la autoimagen cuyo elemento está altamente relacionado con las ideas que tiene la persona con respecto a su aspecto corporal, tiende a relacionarse con sus sentimientos, los cuales pueden ser de gusto o simplemente de disgusto de su apariencia personal, dicha apreciación de belleza es subjetiva y dependerá únicamente de la percepción positiva o negativa de la persona. El tercer elemento se refiere al refuerzo que tiene que ver con la capacidad de la persona para realizar una retroalimentación a su autoestima, porque amarse a uno mismo no es diferente a amar a los demás, por esta razón requiere constantes elogios y palabras de aprecio de uno mismo, con respecto a nuestras cualidades tanto psicológicas como físicas. Por último, el cuarto elemento: la autoeficacia, que consiste en la capacidad de la persona para generar retos personales que incrementan el desarrollo psicológico del individuo, para que exista una proporción adecuada de autoeficacia en la autoestima es necesario que dichas metas no deben ser pobres o vacilantes

y tampoco deben ser el extremo opuesto como muy exigentes, lo recomendable es que nuestras metas deben ser mediables y realizables, porque esto al ser adecuado contribuye al crecimiento y desarrollo personal, lo que brinda indudablemente un confort en la autoestima.

2.2.8. Dimensiones de autoestima

Para Morejón, Vázquez, y Vázquez (2004), la autoestima de Rosenberg posee dos mitades: una enfocada en aspectos positivos; y la otra mitad, en aspectos negativos. Por otra parte, de acuerdo con el Manual de la Escala de Autoestima de Rossemberg, esta solo posee dos dimensiones: una con valores referentes a la alta autoestima; y otra, a la autoestima baja; sin embargo, el test también considera la autoestima media como el puntaje entre la dimensión de autoestima alta y autoestima baja.

2.2.8.1. Alta autoestima

Para Rosenberg (1979), la alta autoestima corresponde a las personas que tienen un concepto apropiado de sí mismos, no siente arrogancia ni tampoco superioridad ante los demás, son personas capaces de tener aceptación por sus propias limitaciones, muestran seguridad y responsabilidad ante la toma de sus decisiones, así mismo las personas con una alta autoestima demuestran ser tolerantes a la crítica mostrando asertividad en el manejo de sus relaciones.

Por su parte, para Ortega, Mínguez y Rodes (2000), sentirse valioso es importante para tener una alta autoestima, porque es el compromiso del autorespeto por sí mismo, a su vez este sentimiento permite al desarrollo el crecimiento adecuado de la persona, pues le brinda la confianza necesaria para afrontar las adversidades de la vida.

Mientras que para Gaja (2012), las personas con una alta autoestima no necesitan esforzarse para dar una imagen correcta sobre sí mismos ni tampoco necesitan tener apego a

personas con una autoestima baja para sobre salir ante ellos. Además, este tipo de personas con una alta autoestima tienen mejores relaciones interpersonales, porque tienen respeto por ellos mismos y por los demás individuos. Este tipo de individuo fácilmente puede ganarse el afecto de cariño de los demás, un ejemplo de alta autoestima es un trabajador promedio, el cual busca obtener mayores recompensas de superación en la vida sin tener que recurrir a la presuntuosidad.

Asimismo, para Domenech (2005), la alta autoestima es sinónimo de una buena salud, a su vez, una buena autoestima previene conductas de riesgo, el tener una alta autoestima fortalece la confianza, lo que permite plantearse objetivos altos con buenas puntuaciones, mostrando una mayor estabilidad en emociones. Las personas con una autoestima alta tienden a ser extrovertidos, agradables con capacidad de adaptarse ante situaciones complicadas, mostrando siempre rasgos deseables ante diversas situaciones sociales.

Además, para Smeke (2004), las personas con una autoestima alta se plantean objetivos más elevados, sintiendo estos como una motivación para su desarrollo personal, el tener una buena autoestima permite al sujeto rechazar la presión social, física o mental que puede ejercer un grupo, de esta manera los individuos que tienen una adecuada autoestima tienen facilidad para tomar decisiones adecuadas e importantes para su vida.

También, para Zuleta y De la Espriella (2005), los sujetos con autoestima alta tienen una visión positiva de la vida, a su vez son personas que aceptan la crítica de los demás siendo conscientes de sus propios defectos, también poseen una capacidad de autocrítica consigo mismo, sin embargo, esta análisis crítico no tiende a ser de manera excesiva, una de las características importantes de estas personas es que aprenden de sus errores y buscan la excelencia sin caer en la depresión o ansiedad que esta acción puede provocar.

Mientras que para Train (2004), la alta autoestima actúa como protector de nuestro bienes psicológico y físico, haciendo de la persona sea menos afectada por situaciones negativas

como el fracaso; por lo que refuerza, de esta manera, la confianza para continuar venciendo las adversidades. Por otra parte, el poseer una alta autoestima le permitirá al individuo ser tenaz ante las críticas de las demás personas y ante sus autocríticas, lo que le permite continuar disfrutando de su felicidad sin que esta sea vea afectada.

Entonces, la autoestima alta de acuerdo con los autores se puede interpretar como aquella habilidad protectora de la mente humana que tiene la posibilidad de hacer que el sujeto perciba una visión más clara de sus objetivos, permitiendo al individuo tener conciencia de sus errores y manejarlos de manera apropiada con la finalidad de encontrar su felicidad y paz interior. Por otra parte, el tener este tipo de autoestima mejora la calidad de vida de la persona en cuanto al asertividad se refiere, porque las buenas decisiones afectan directamente a las emociones y sentimientos del sujeto.

2.2.8.2. Media autoestima

Para Rosenberg (1979), es considerado como el equilibrio de la alta autoestima y la baja autoestima, es decir, el punto medio de ambas. La autoestima media o media autoestima corresponde a un porcentaje mayor de personas, un sujeto con una autoestima media con inclinación a la alta autoestima tiende a mostrar un mejor desarrollo en su vida personal y profesional, porque posee herramientas que le permiten gestionar de manera apropiada sentimientos y emociones desbordantes. Por otra parte, las personas que padecen una autoestima media baja son individuos que manifiestan inseguridades con respecto a sí mismos, por lo cual tienen dificultades para desarrollarse adecuadamente en su vida personal y laboral.

Por su parte, para Ortega, Mínguez y Rodes (2000), la autoestima media es tener una falta de equilibrio entre sentirse virtuoso o inútil, es vacilar y experimentar entre una sensación de estar equivocado o acertado en las situaciones y decisiones importantes que tomamos sobre

nosotros mismos. La media autoestima es también, mostrar en algunos momentos incoherencias con respecto a nuestros sentimientos y emociones.

A su turno, para Gaja (2012), este tipo de autoestima se puede considerar como el punto medio de la autoestima, sin embargo, no es considerada como alta autoestima, porque no cuenta los factores evolutivos de serlo. Así mismo, la persona que mantiene una autoestima media puede gozar de esta evitando llegar a la autoestima baja, también se pone énfasis en que este tipo de autoestima es más privilegiada, porque mantiene en equilibrio ambas posiciones extremas de autoestima como es la alta y la baja, esto se debe a que las personas con una autoestima alta no tienden a medir las dificultades de manera apropiada y llega a no tomar relevancia la información dada por la autoestima baja la cual también es útil para el desarrollo de la persona.

A su vez, para Ramos (2008), la media autoestima también se puede dividir en dos: como la autoestima media baja, la cual es donde el individuo tiene la posibilidad de incrementar su autoestima mediante programas de intervención para mejorar la imagen propia de sí mismo. Y, por otra parte, la autoestima media alta, donde el sujeto no necesita de programas para incrementar su autoestima, pues se encuentra en un rango positivo con la cual puede encontrar su camino hacia la felicidad, porque pertenece a una autoestima media alta es probable que el sujeto tenga sentimientos de respeto y cariño por sí mismo y considere que los demás también lo interpreten de esa manera.

Mientras que para Smeke (2004), las personas con una autoestima media tienden a proponerse metas que en algunos casos son realistas y en otras inalcanzables, estos sujetos con una autoestima media son capaces de sentir la frustración o alegría de alcanzar o fracasar sus objetivos, también tienen a pertenecer a un grupo social donde suelen opinar en determinadas circunstancias pero en ocasiones toman decisiones de no manifestar sus ideas, este dependerá

del rol que el sujeto cumpla dentro de su equipo y de su capacidad para relacionarse con los demás.

Por su parte, para Villanueva (2018), la media autoestima corresponde a personas que tienen objetivos y metas más claros, porque conocen sus cualidades y debilidades. Este tipo de sujetos dependen mucho de la aprobación social, por otra parte, tienen muchas cualidades de la autoestima alta ya que tienden a tener afirmaciones positivas ante situaciones importantes en su vida.

Por tanto, por lo referido por los autores se puede entender que la autoestima media se encuentra ubicada en el medio de la autoestima baja y alta, a su vez este tipo de autoestima correspondería a la mayoría de personas, porque mantiene ambas cualidades, sin embargo, para algunos autores también referidos dentro de esta investigación la autoestima media se divide en dos la autoestima media alta y la autoestima media baja, por lo cual se podría entender que es posible que exista más niveles de autoestima, pero esto dependerá únicamente de la visión del autor.

2.2.8.3. Baja autoestima

Para Rosenberg (1979), la baja autoestima hace referencia las personas que carecen de la habilidad suficiente para afrontar los problemas de manera adecuada, ya sea en el ámbito personal o laboral, tener una baja autoestima tiene efectos negativos en la toma decisiones de la persona produciendo inseguridad ante cualquier obstáculo, proyectos, objetivos y metas, los individuos que tienen una baja autoestima, tienden a ser poco tolerables a la crítica y muchas veces manifiestan conductas depresivas, por lo tanto, la baja autoestima limita a ser humano gozar de una experiencias plena de la vida.

Además, para Ortega, Mínguez y Rodes (2000), una autoestima baja es sentirse poco apto para afrontar dificultades, no es equivocarse en las decisiones que tomamos, más bien es estar equivocado como persona, a su vez tener una autoestima baja es no tener compromiso con nosotros mismos, por lo cual sería no tener respeto y seguridad antes nuestras decisiones para hacer frente a los desafíos constantes de la vida.

Asimismo, para Gaja (2012), las personas con una baja autoestima tienden a victimarse ellas mismas y ante los demás, un caso ejemplar sería cuando un sujeto no alcanza un propósito como conseguir empleo, por lo cual se victimiza y tiende a tener como reforzamiento negativo la compasión de las demás personas.

También, para Coleman y Hendry (1994), la autoestima baja es la incapacidad que tiene la persona para relacionarse adecuadamente con sus semejantes, por lo cual la persona tiende a alejarse de los demás, el sujeto que posee una autoestima baja cree que las personas con las que mantiene diversas interacciones, no les guardan respeto ni tampoco los comprenden. Por otra parte, la baja autoestima se llega a considerar que también se relaciona con la depresión.

Mientras que para Domenech (2005), una autoestima baja es sinónimo de una baja autoaceptación, en otras palabras, las personas que tienen una autoestima baja no les gusta como son realmente y tienden albergar sentimientos de negativos sobre ellos mismos, como falta de tomar decisiones adecuadas o sentimiento de inutilidad con una autocrítica estricta y negativa sobre sí. Es común pensar que las personas que tienen una baja autoestima preferirían ser diferentes y tener habilidades que no poseen, así mismo los sujetos con una baja autoestima consideran siempre por hecho que sus acciones o su labor nunca está bien.

A su vez, para Aguilar (2006), la baja autoestima constituye un conjunto de ideas de rechazo con uno mismo, con marcados rasgos de desagrado por quienes somos y las acciones que realizamos, buscando siempre menos preciar nuestra valía mediante pensamientos

negativos, como aceptar que todo lo que hacemos no tiene sentido o propósito alguno, negando nuestra capacidad de ser felices.

A su turno, para Smeke (2004), la personas con una autoestima baja no tienden a plantearse objetivos en su vida, porque su negatividad les genera pensamientos que, aunque se esfuercen no alcanzaran su meta, una baja autoestima o autoestima inadecuada, puede no ser suficiente para no sucumbir a la presión social y el sujeto por la necesidad de quedar bien con su grupo de influencia tiende a tomar riesgos sin medir las consecuencias.

Por ende, por lo expuesto por diversos autores con relación a la autoestima baja, se puede entender que las personas que manifiestan este tipo de autoestima son poco creativas e iniciativas para poder plantearse objetivos a corto, medio y largo plazo, esto es debido a que su negatividad les plantea la idea que realizar cualquier labor o esfuerzo, el resultado será algo negativo, por lo tanto, este tipo de individuos cuando pertenecen a un grupo social inadecuado tienden a manifestar conductas nocivas sin medir las consecuencias.

2.2.9. Indicadores de la autoestima

2.2.10. Pensamientos positivos

Para Willink (2019), para aumentar la autoestima es necesario tener presente adecuados pensamientos sobre sí mismo, por ejemplo, sentir que uno es amado por muchas personas, sentirse digno de estar contento, pensamientos optimistas de alcanzar nuestros objetivos, aceptar nuestra apariencia y sentirnos agraciados por ello, es una forma adecuada de mantener una autoestima adecuada.

Mientras que para Michaels (2019), los pensamientos positivos son considerados como los causantes de la felicidad, sin embargo, esto no es del todo cierto, debido a que estos pensamientos solo son herramientas que pueden ayudar al individuo a desarrollar sus

habilidades necesarias para afrontar cualquier situación, los pensamientos positivos permiten a la persona gozar de una mejor salud, permitiéndole disfrutar de su trabajo y la su vida en general.

Por su parte, para Jimenez (2012), los pensamientos positivos atraen la felicidad en la vida, así mismo este tipo de ideas permite fortalecer la autoestima, porque permite al sujeto amarse y reconocer su importancia en la vida, por otra parte, los pensamientos de la persona son capaces de provocar reacciones corporales y comportamientos.

2.2.11. Autoconfianza

Para Hasson (2020), el permitir al individuo afrontar las adversidades de manera positiva, atribuyéndose el sentimiento de capacidad y utilidad sobre sus acciones, que genera confianza en sí, y permite al sujeto mantener conformidad tanto de su aspecto físico como psicológico.

Además, para Valois (2015), se puede definir como la capacidad de confianza que posee una persona sobre sí mismo y sobre sus habilidades como, por ejemplo, la toma de decisiones, las cuales le permiten lidiar con exigencias y desafíos que se presentan en la vida.

2.2.12. Pensamientos negativos

Para Willink (2019), los pensamientos negativos se relacionan con una baja autoestima, estos tienden a ser los opuestos a los pensamientos positivos y, por lo general, se relacionan con las ideas pesimistas en cuanto a logros: no tengo amigos, no valgo nada, tengo una apariencia desagradable. Estas ideas desagradables tienden a reforzar de manera negativa la autoestima del individuo.

Mientras que para Michaels (2019), los pensamientos negativos son considerados como causantes de la infelicidad de la persona, a su vez, estas ideas pueden reforzar de manera

negativa las conductas de la persona, lo que hace dudar al sujeto de sus habilidades para afrontar las adversidades, también llega a perjudicar la salud del individuo y las relaciones sociales que este puede tener.

Además, para Jimenez (2012), los pensamientos negativos atraen dificultad de felicidad a nuestra vida, estas ideas refuerzan de manera equivocada nuestra autoestima, porque no permiten al individuo amarse a sí mismo y tampoco a reconocer su importancia en la vida, también este tipo de ideas pueden provocar reacciones perjudiciales para la salud, tanto física como mental.

2.2.13. Falta de confianza en sí mismo

Para Hasson (2020), la falta de confianza en sí mismo conlleva al sujeto al fracaso, debido a que no tiene las herramientas necesarias para afrontar las adversidades, tiene constante duda para poder realizar sus acciones de manera correcta, mostrando inseguridad con respecto a su aspecto físico y a sus ideas.

Asimismo, para Valois (2015), la falta de confianza en sí mismo puede hacer que la persona no desarrolle en plenitud su potencial y tenga dudas sobre sus capacidades para tomar decisiones y afrontar de manera adecuada las dificultades que se presentan en la vida.

2.2.14. Importancia de la autoestima

Para Palermo (2016), la autoestima tiene una importancia, porque actúa como un mecanismo de protección que mejora las expectativas del individuo ante el éxito, entre los distintos objetivos y metas que se plantea. Por otra parte, el hecho de querernos a nosotros mismos permite lidiar con los conflictos cotidianos de la vida, empoderándonos de buenas decisiones ante situaciones de incertidumbre.

Por su parte, para Ovejero (2009), la autoestima nos permite enfrentar a los desafíos de manera apropiada sin huir de estos, al mismo tiempo nos permite proponer objetivos y metas, cuando esta autoestima es buena tendemos a ver los fracasos como oportunidades de crecimiento personal, también tiene influencia en la confianza sobre uno mismo y, a su vez, la autoestima tiende a ser una herramienta vital ahora de protegernos cuando nuestras habilidades sociales no son del todo apropiadas.

Además, para Gaja (2021), la autoestima, actúa como una barrera de protección ante factores externos como conflictos y retos de la vida, una adecuada autoestima puede conllevar a la persona a mantener una actitud más conservadora en su vida, lo que quiere decir que el individuo es capaz de mantener determinados comportamientos y conductas ante situaciones adversas.

2.2.15. Fases de la autoestima

Izquierdo (2008) define los siguientes términos:

Grado de inspiración. Esta fase se caracteriza porque el niño se plantea metas y logros, los cuales mediante su ejecución influenciará directamente en su comportamiento, esta a su vez tendrá impacto con su autoestima y sus conductas.

Aprobación de los adultos. Los padres tienen un papel fundamental en el desarrollo de la autoestima del infante sus comentarios de aprobación o desaprobación formaran su conducta, este tipo de aprobación también se brinda por parte de los maestros, familiares y conocidos que sean cercanos al infante.

Responsabilidad asignada. Los niños que tienen la capacidad para autoasignarse deberes y responsabilidades dentro del hogar y la escuela tienden a desarrollar una autoestima

positiva. Para la autoestima del niño esto significa una oportunidad para demostrar que pueden valerse en la vida y sobre todo que los padres pueden confiar plenamente en ellos.

Efecto de los medios de comunicación. Los medios mediáticos tienen a influenciar en el comportamiento del menor y también en su autoestima, porque los comportamientos tanto positivos como negativos tienden a ser imitados por estos. Otra parte importante es el estereotipo de niño que presentan los medios de comunicación ya que pueden tener un impacto negativo mostrando la belleza mediante cánones europeos que no tienen que ver con la realidad de Latinoamérica.

Escala de valores. Esta tendrá una alta influencia por los valores de los adultos, sin embargo, también sentirán la presión de ejercer valores aun cuando estos no tengan la misma gratificación que algo que el menor guste, por ejemplo, la responsabilidad es un valor aplicable y positivo sin embargo el niño para poder cumplir con el rol de ser responsable en un determinado momento dejara de las distracciones como el juego.

Mientras que para Roche (1998), la niñez es una parte importante del desarrollo de la autoestima, ya que son los padres quienes influyen primero en la autoestima de los infantes, con palabras de aliento o reproches que terminaran fortaleciendo o debilitando la autoestima del niño. Por esta razón, el hogar es la parte fundamental para el desarrollo de la autoestima, seguido posteriormente por la escuela donde serán los maestros y compañeros quienes también jugarán un papel importante en el desarrollo de la autoestima.

2.2.16. Definición de términos básicos

Los presentes términos son interpretados por Castillo (2001) y Galimberti (2002), de la siguiente manera:

Autoestima. Percepción que el individuo tiene sobre sí mismo. Para algunas personas estudiosas de la autoestima, desde el enfoque del psicoanálisis, esta trabaja como un protector del yo.

Autoconcepto. Para Pereira (2012), se puede entender como la idea que el sujeto tiene sobre sí mismo, el cual tiende a ser de manera consciente la mayor parte de veces, también es considerada como el juicio propio que va acompañada del autoconocimiento.

Burnout. Se traduce como estar quemado, esta palabra proviene de los deportistas a quienes por la fatiga y el cansancio extenuante de su labor a veces no pueden continuar rindiendo de manera apropiada por esta razón se los denomina estar quemados, sin embargo, dentro del ámbito profesional de servicios, se puede interpretar como el agotamiento emocional y psicológico que experimenta un individuo quien presta sus servicios de manera directa a otras personas.

Comportamiento. Es considerado como las reacciones del individuo ante estímulos externos o internos. Por otra parte, el comportamiento también puede ser interpretado como manifestaciones observables que son los controladores de la conducta.

Conducta. Aunque es interpretado como un sinónimo de comportamiento, difiere de este, ya que la conducta hace referencia a una actitud del sujeto donde se origina las diferentes acciones y reacciones.

Cinismo. Desvergüenza de conductas inapropiadas por una persona sin moral, así mismo es una conducta que desprecia y duda de la generosidad de otras personas, por tanto, siente pesimismo por la humanidad.

Despersonalización en *burnout*. Son las actitudes negativas y poco sensibles que manifiesta el trabajador.

Síndrome. Un conjunto de síntomas, de manera individual no refleja un significado especial, pero junto con otros síntomas tiende a generar un cuadro clínico.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

- Existe relación entre las dimensiones del síndrome de *burnout* y la autoestima en trabajadores de transporte vehicular de la provincia de Arequipa.

3.1.2. Hipótesis específicas

- Existe niveles altos de agotamiento emocional en los trabajadores de transporte vehicular de una empresa de taxis de la provincia de Arequipa.
- Existe niveles altos de despersonalización en los trabajadores de transporte vehicular de una empresa de taxis de la provincia de Arequipa.
- Existe niveles altos de baja realización personal en los trabajadores de transporte vehicular de una empresa de taxis de la provincia de Arequipa.
- Existe relación entre la dimensión baja autoestima en los trabajadores de transporte vehicular de una empresa de taxis de la provincia de Arequipa.

3.1.3. Operacionalización de la variable

Tabla 1

Variable de estudio burnout

Variable Independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de valoración
(V.I) Burnout	Maslach, Jackson y Leiter (1986) definen al <i>burnout</i> como “un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y reducido logro personal que puede ocurrir en individuos que de alguna manera trabajan con personas” (pp. 192).	Burnout se medirá mediante cuatro dimensiones, de esta manera se pretende comprender mejor la información obtenida de dicha variable.	El agotamiento emocional El cinismo o la despersonalización La falta de eficacia profesional percibida	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 5, 10, 11, 15, 22 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	Escala Likert 0=nunca. 1=Pocas veces al año o menos. 2= Una vez al mes o menos. 4= Una vez a la semana. 5=Unas pocas veces a la semana. 6=Todos los días.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2.

Variable de estudio autoestima

Variable Independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de valoración
(V.D) Autoestima	Rosenberg (1979) define la autoestima como la actitud general, ya sea positiva o negativa que el individuo mantiene sobre sí mismo, el cual también está relacionado a sus pensamientos y sentimientos.	La autoestima será medida en sus tres respectivas dimensiones, de esta manera se podrá obtener mayor información de la variable dependiente en la investigación.	Autoestima alta Autoestima media Autoestima baja	30 a 40 puntos 26 a 29 puntos Menor a 25 puntos	Escala Likert A. Muy de acuerdo B. De acuerdo C. En desacuerdo. D. Muy en desacuerdo.

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO IV

METODOLOGIA

4.1. Nivel y Tipo de Investigación

4.1.1. Nivel de investigación

El nivel de investigación de tesis de acuerdo con Hernández, Fernández, y Baptista (2014), es descriptivo-correlacional. El primero es la base de la investigación correlación que tiene la función de describir de manera estructurada y específica la particularidad de cualquier fenómeno que se estudie, explica las preferencias de grupos o población. El segundo tiene la finalidad de comprender la relación que existe entre las variables, la cual busca establecer los vínculos de dos o más de estas.

4.1.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación de acuerdo con Hernández, Fernández, y Baptista (2014) es el siguiente:

Cuantitativo. Porque mediante la utilización del test recolecta datos para una medición numérica y la aplicación de un estudio estadístico, además permite su interpretación. Así mismo, es un proceso sistemático y ordenado que otorga una respuesta lógica a diversos problemas planteados.

No experimental. Porque no se pretende manipular las variables, si no observar los fenómenos que se presentan en su ambiente natural, con la finalidad de obtener datos de forma directa y estudiarlos posteriormente.

Retrospectivo. Por ser un estudio *ex post facto*, ya que parte de estudios fundamentados.

Transversal. Porque las variables serán estudiadas una sola vez, realizando comparación de las muestras independientes.

4.2. Población y Muestra

4.2.1. Población

La población estuvo conformada por 90 taxistas de ambos sexos: masculino y femenino, pertenecientes a una empresa de taxis, de la ciudad de Arequipa, los cuales tienen un rango de edad de 23 a 65 años, así mismo se considera como una población finita.

4.2.2. Muestra

De acuerdo con López y Fachelli (2015), la fórmula para poblaciones finitas es aquella cuya cantidad de elementos se puede determinar, siendo la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{e^2(N - 1) + Z^2 pq}$$
$$n = \frac{1.96^2 0.5 * 0.5 * 90}{0.05^2(90 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = 74$$

Donde:

n: tamaño de muestra.

N: total de población

z: nivel de confianza.

p: porcentaje esperado

q: porcentaje complementario.

e: precisión de error

La muestra está constituida por 74 personas de ambos sexos, que correspondan con la labor de taxistas, así mismo la selección del elemento se realizó al azar simple.

3.3. Criterios de inclusión

- Trabajadores de ambos sexos
- Trabajadores que tengan la responsabilidad de conducir un vehículo como servicio de taxi.
- Colaboradores que trabajen para la empresa.

4.4. Criterios de exclusión

- Trabajadores de la empresa que no tengan la función de conducir un vehículo como servicio de taxi.
- Trabajadores que no decidan participar en la encuesta.
- Trabajadores con días libres, vacaciones o suspensión laboral.

4.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.5.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica utilizada para realizar esta investigación es la encuesta que, de acuerdo con Supo (2014), tiene la labor de identificar las respuestas dadas por los encuestados. Los mismos que corresponden a una muestra de estudio, la cual pertenece al método cuantitativo y a su vez permite identificar la relación del síndrome del *burnout* con la autoestima.

4.5.2. Instrumento de recolección de datos

Para Supo (2014), la reacción de los individuos es medida mediante el uso de instrumentos. Esta serie de respuestas emitidas por el sujeto se pueden almacenar mediante documentos, los cuales son necesarios para el estudio de la investigación. Así mismo, el instrumento empleado en esta tesis es el cuestionario, el cual cumple con una estandarización adecuada para su uso y aplicación. Por otra parte, tiene como finalidad mantener un registro de la información necesaria para la evaluación de las variables de la presente tesis.

En la presente investigación se toma como instrumento de recolección de datos la prueba de Maslach Burnout Inventory (MBI), la cual consta de 22 ítems en la escala de Likert. Para Maslach y Jackson (1986), este inventario se emplea al principio, puesto que es para profesionales enfocados a servicios, sanitarios, sociales y educativos. Los cuales, mantienen continua interacción con sus clientes, por lo cual tienden a sentir desgaste psicológico y físico, manifestando de esta manera el síndrome de *burnout*. Por otra parte, la presente prueba consta de tres factores importantes que la componen: el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal.

El agotamiento emocional. El área de estos elementos corresponde a las emociones negativas que la persona siente por el desgaste constante de su labor. A su vez, esta posee 9 ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20). Por lo que su resultado es mayor de 26 puntos de indicios del *burnout*.

Despersonalización. Los elementos de esta área describen la frialdad de respuestas del trabajador hacia las personas que reciben el servicio. El laborador no se preocupa realmente del sujeto para al que presta su labor, observándolo probablemente como un objeto impersonal. La

cual está conformado por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22). Apareciendo mayor de 9 puntos con indicios de *burnout*.

Baja realización personal. Los elementos de esta área describen al trabajador como una persona que se siente con éxito y es altamente competente en las diversas actividades que realiza. Posee 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21). Siendo menor de 34 puntos los índices de *burnout*.

También, se utilizó como instrumento de recolección de datos la prueba de Escala de Autoestima de Rosenberg (EAR), la cual fue creado, en 1965, por Rosenberg (1973, citado por Agustini, 2017); la cual se presenta en 10 enunciados en la escala de Likert, de los cuales la mitad corresponden a acciones positivas (ítems 1,3,4,7 y 10), mientras que la otra mitad corresponde a acciones negativas (ítems 2,5,6,8 y 9) y es la encargada de medir el respeto y aceptación que tiene el individuo por sí mismo. Por otra parte, la prueba consta de tres dimensiones que son las siguientes: alta autoestima donde la persona se conceptualiza como buena persona y con buenas habilidades sociales; media autoestima, donde la persona no es conceptualizada como superior ni tampoco como inferior a los demás; y baja autoestima, en la que el sujeto se conceptualiza como una persona con poco agrado y despreciable.

4.6. Validez y confiabilidad del instrumento

Validación del Instrumento del Síndrome de Burnout (MBA)

La confiabilidad de la prueba de MBA se encuentra registrada en el mismo manual; de acuerdo con el coeficiente de Cronbach, esta se realizó en 1316 individuos, quienes constituyeron como la muestra para aquella investigación dando como resultados: cansancio emocional ($\alpha=.90$), la dimensión de despersonalización ($\alpha=.79$) y por último baja realización personal ($\alpha=.71$).

Por otra parte, un estudio en México realizado por Aranda Beltrán y Pando (2016) tuvo como objetivo validar el instrumento de Maslach Burnout en 1958 trabajadores de distintos ámbitos profesionales, y obtuvo para las diferentes dimensiones un Alfa de Cronbach de agotamiento emocional ($\alpha=.835$), despersonalización ($\alpha=.407$) y en falta de realización personal ($\alpha=.733$).

El estudio también fue estandarizado en Perú para el sector educacional en la investigación realizada por Fernández (2002), que tuvo como objetivo “explorar el síndrome de desgaste físico” en 246 profesores de Lima metropolitana, y obtuvo el siguiente resultado: con un Alfa de Cronbach en las dimensiones de agotamiento emocional un ($\alpha=.78$), para la dimensión de despersonalización ($\alpha=.76$) y para el área de baja realización personal ($\alpha=.74$), por lo cual son puntajes confiables para su aplicación.

La prueba aplicada en la investigación fue tomada por Hurtado (2017) en su investigación titulada “Síndrome de *burnout* en conductores de una empresa de taxi de Lima Metropolitana”, para optar al título de licenciado en psicología.

Escala de Autoestima de Rosenberg (EAR)

Para Schmitt y Allik, (2005), la EAR fue traducida a 28 idiomas y administrada en 16,998 individuos de 53 países; a su vez, los resultados mostraron que es constante, por lo tanto, puede ser aplicada de manera universal, ya que tuvo una fiabilidad adecuada de ($\alpha=.81$). En países de Latinoamérica como Bolivia mostró un resultado de ($\alpha=.73$), y en México ($\alpha=.75$).

Asimismo, un estudio realizado por Góngora y Casullo (2009), en Argentina en 313 personas, mostró que estas fueron diagnosticadas con depresión. La prueba de (EAR) evidenció fiabilidad adecuada de ($\alpha=.70$), a su vez, los resultados expusieron que no existe diferencia entre varones y mujeres.

En Perú un estudio realizado por Sánchez, De La Fuente, Ventura y León (2021) demostró que el EAR fue aplicada en 715 sujetos, donde 51 % pertenecía al sexo femenino y 49 % al sexo masculino, con la eliminación del ítem número 8 por ser ambiguo. La prueba demostró tener una fiabilidad de ($\alpha=.86$). Por lo cual aplicar la prueba de EAR es viable dentro del contexto establecido por los diversos autores.

A su vez, para Supo (2013), los datos obtenidos y procesados con el método estadístico de la investigación y representados en el Alfa de Cronbach mantienen una confiabilidad cuando se utilizan en otras investigaciones y otorga los mismos resultados.

Mientras que para Arcos y Castro (2009), cuando el Alfa de Cronbach es de 0,9 indica una relación con gran consistencia, también representa un Alfa de Cronbach de 0,5 como un instrumento de fiabilidad no aceptable.

Tabla 3

Escala de valores Alfa de Cronbach. Adaptada de Manual de medicina de urgencias y emergencias, Universidad de Oviedo.

Escala de valores	Valoración
Menor a 0,5	Fiabilidad no adecuada
Entre 0,5-0,6	Nivel pobre
Entre 0,6-0,7	Nivel débil
Entre 0,7-0,8	Nivel aceptable
Entre 0,8-0,9	Nivel bueno
Superior a 0,9	Excelente

Fuente: Arcos y Castro (2009).

4.7. Recolección y Procesamiento de Datos

Fuentes de recolección de datos

Para Supo (2015), los datos secundarios, obtenidos de estudios anteriores, se relacionan con los datos primarios que son realizados por el tesista, así mismo hacer una investigación únicamente con datos primarios es inviable, puesto que los datos que son secundarios son necesarios para ejercer la investigación.

Procesamiento de datos

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas se registraron en Excel para después exportarlos al Statistical Package for the Social Sciences v.25 (SPSS). Dicho proceso permite obtener confiabilidad en los resultados adquiridos.

Coefficiente de correlación

Para Caridad (1998), el grado de correlación entre variables es objeto de medición de Spearman (Rho), el cual puede tomar un valor negativo o positivo. El balance va entre -1 y +1, a su vez, la relación entre ambas variables puede ser de 0, lo que significaría que no existe una correlación entre las variables.

Tabla 4

Escala de correlación. Adaptado de Modelos econométricos y series temporales con los Paquetes UTSP y TSP, Reverté.

Valor	Interpretación
-1.0	Correlación negativa perfecta
-0.8 hasta -1.0	Correlación negativa muy buena
-0.6 hasta -0.8	Correlación negativa buena
-0.4 hasta -0.6	Correlación negativa moderada
-0.2 hasta -0.4	Correlación negativa baja
0.0 hasta -0.2	Correlación negativa mínima
0.00	Sin correlación
0.0 hasta 0.2	Correlación positiva mínima
0.2 hasta 0.4	Correlación positiva baja
0.4 hasta 0.6	Correlación positiva moderada
0.6 hasta 0.8	Correlación positiva buena
0.8 hasta 1.0	Correlación positiva muy buena
1.0	Correlación positiva perfecta

Fuente: Caridad (1998).

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Resultado del Tratamiento y Análisis de la Información

5.1.1. Descripción del trabajo de campo

El correcto manejo de recolección e información de datos está bajo el lineamiento establecido por el Comité de Ética de la Universidad Continental. De acuerdo con lo establecido, la investigación se inició mediante la solicitud a la institución correspondiente para el estudio, se identificó la muestra para la investigación necesaria, se elaboró la redacción del consentimiento informado, se aplicó los cuestionarios MBI y EAR bajo los criterios de inclusión y exclusión, en 74 colaboradores de la empresa de taxis, y los datos adquiridos fueron tabulados en el programe Microsoft Office Excel 2019, junto con el programa estadístico Statistical Package for Social Sciences (SPSS) V.25. Luego, se aplicó la prueba Kolmogorov-Smirnov para pruebas no paramétricas, para establecer la relación de las variables y se utilizó la medida estadística de dependencia “Rho de Spearman”. Posteriormente, se interpretaron los resultados de acuerdo con los objetivos establecidos en la investigación.

5.1.2. Resultado de la estadística descriptiva

Tabla 5

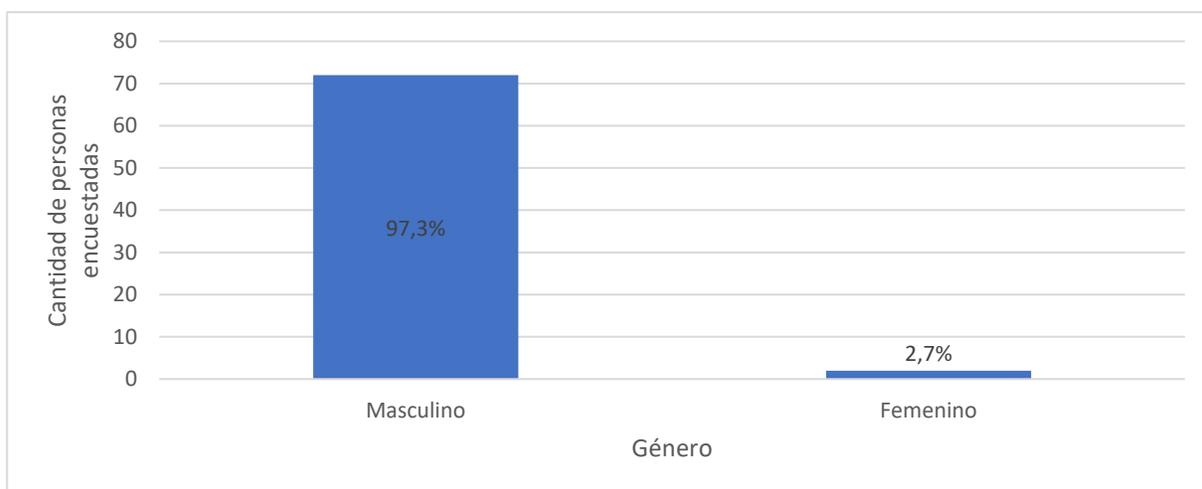
Género de los trabajadores pertenecientes a una empresa de taxis

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	72	97,3	97,3	97,3
Femenino	2	2,7	2,7	100,00

Fuente: Elaboración propia

Figura 1

Género de los trabajadores pertenecientes a una empresa de taxis



Fuente: Elaboración propia

Explicación. En la figura 1, se muestra el género al que pertenecen los colaboradores de la empresa de taxis, en una muestra total de 74 personas, donde 72 encuestados son del género masculino que está representado porcentualmente por el 97.3 % y 2 de los encuestados corresponden al género femenino, que corresponde 2,7 %. Por lo cual se puede afirmar que gran porcentaje de trabajadores de la empresa de taxis, son de sexo masculino.

Tabla 6

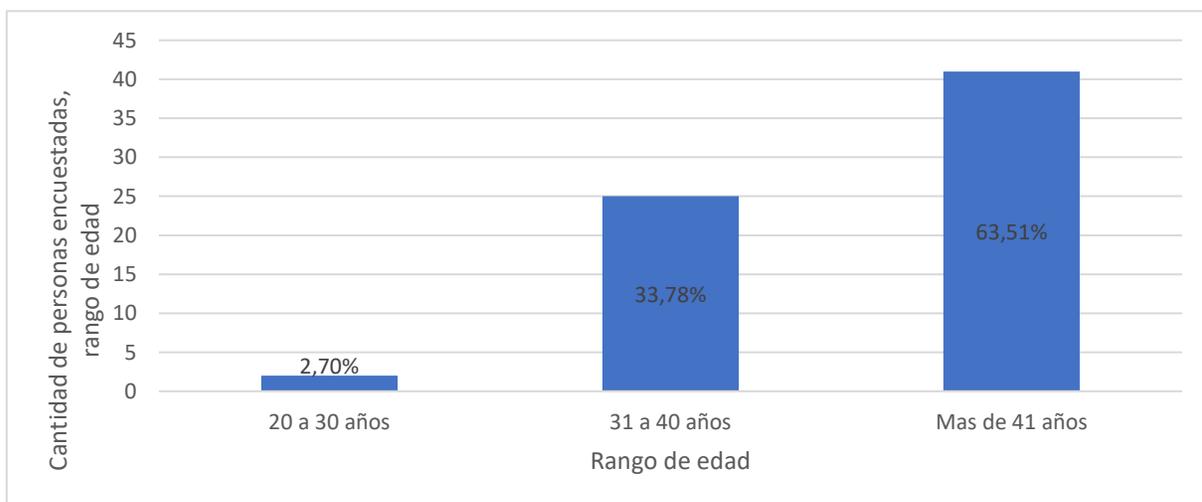
Rango de edad de los trabajadores de una empresa de taxis

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
20 a 30 años	2	2,7	2,7	2,7
31 a 40 años	25	33,8	33,8	36,5
Más de 41 años	47	63,5	63,5	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 2

Rango de edad de los trabajadores de una empresa de taxis.



Fuente: Elaboración propia

Explicación. En la figura 2, de un total de 74 individuos, se aprecia el rango de edad de los participantes, donde se obtiene los siguientes resultados: 2,70 % de personas corresponden al rango de edad de 20 a 30 años, 33,78 % tienen entre 31 a 40 años; mientras que 63,51 % de los individuos encuestados posee más de 41 años. Por lo tanto, se puede decir que gran porcentaje de los trabajadores de taxis pertenecientes a esta empresa, tienen más a 41 años de edad.

Tabla 7

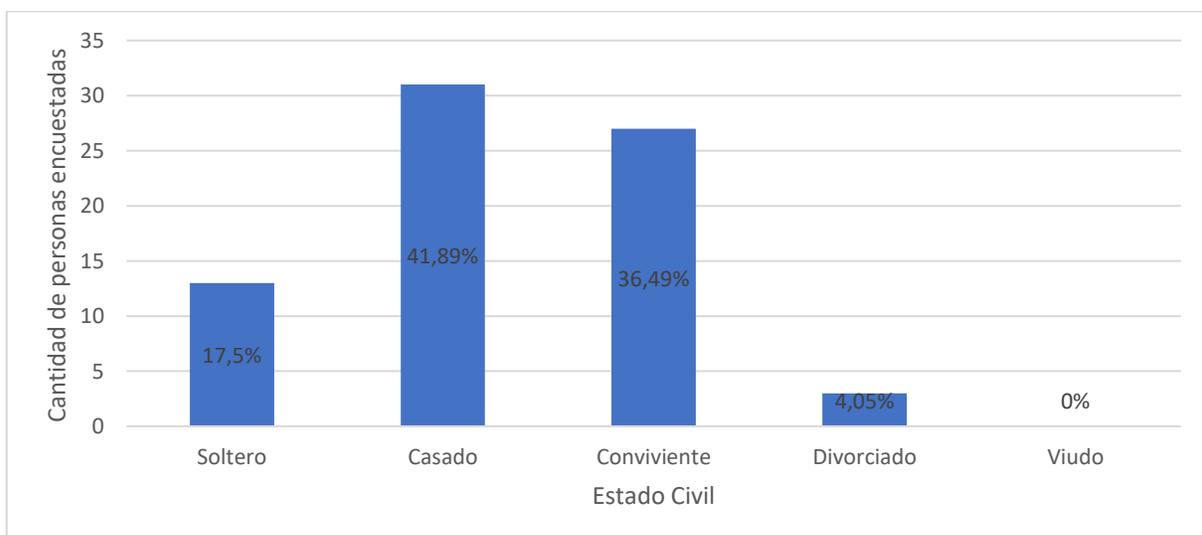
Estado civil de los trabajadores pertenecientes a una empresa de taxis

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Soltero	13	17,6	17,6	17,6
Casado	31	41,9	41,9	59,5
Conviviente	27	36,5	36,5	95,9
Divorciado	3	4,1	4,1	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 3

Estado civil de los trabajadores pertenecientes a una empresa de taxis



Fuente: Elaboración propia

Explicación. En la figura 3, se aprecia el estado civil de los participantes que son un total de 74, donde corresponde lo siguiente: 17,5 % de ellos son solteros; 41,89 %, casados; 36,49 %, convivientes; 4,05 %, divorciados; y 0 %, viudos. Por este motivo se puede afirmar que gran porcentaje de los participantes son casados, seguido por los convivientes, solteros y divorciados.

Tabla 8

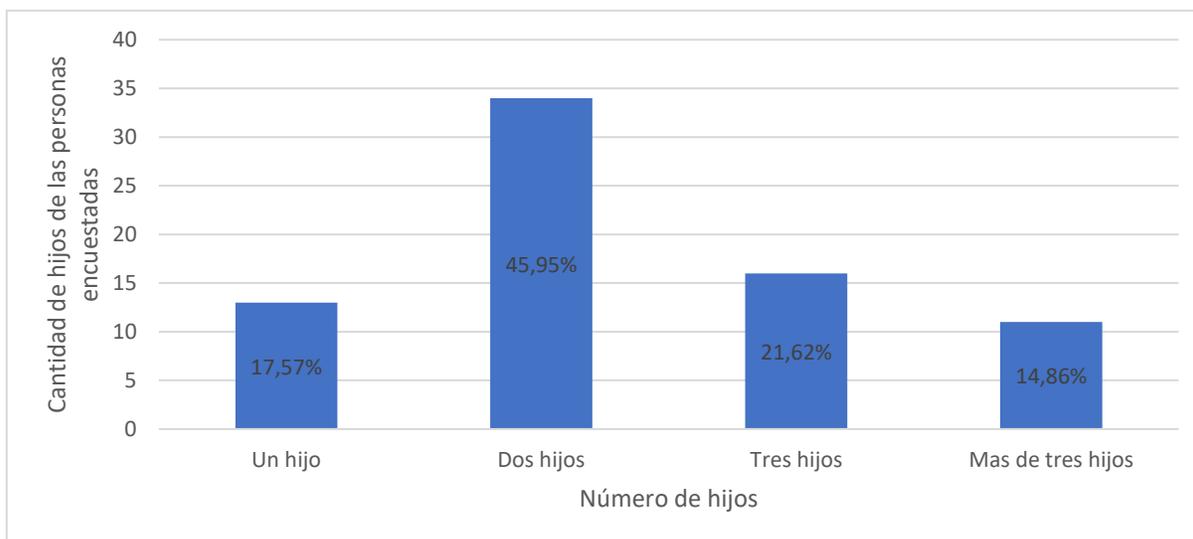
Número de hijos de los trabajadores pertenecientes a una empresa de taxis

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Un hijo	13	17,6	17,6	17,6
Dos hijos	34	45,9	45,9	63,5
Tres hijos	16	21,6	21,6	85,1
Más de tres hijos	11	14,9	14,9	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 4

Número de hijos de los trabajadores pertenecientes a una empresa de taxis.



Fuente: Elaboración propia

Explicación. En la figura 4, se aprecia el número de hijos que corresponde a los 74 participantes, donde se muestra que 17,57 % personas refieren tener un solo hijo; 45,95 %, dos hijos; 21,62 %, tres hijos; y al menos 14,86 %, más de tres hijos. Se puede mencionar que gran porcentaje de las personas encuestadas tienen dos hijos.

Tabla 9

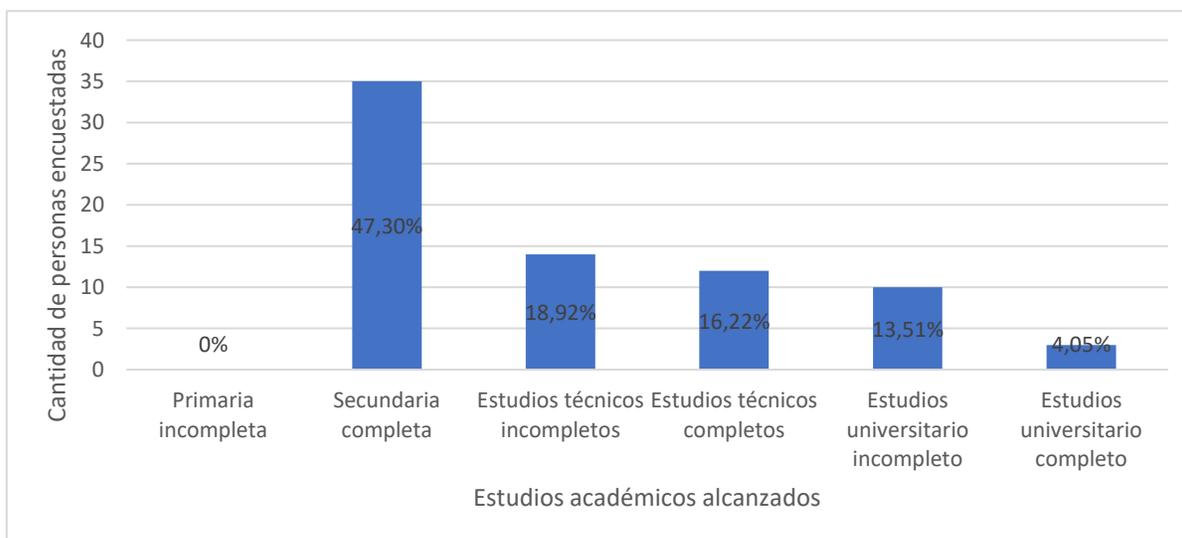
Estudios alcanzados por los trabajadores pertenecientes a una empresa de taxis

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Secundaria completa	35	47,3	47,3	47,3
Estudios técnicos incompletos	14	18,9	18,9	66,2
Estudios técnicos completos	12	16,2	16,2	82,4
Estudios universitario incompleto	10	13,5	13,5	95,9
Estudios universitarios completos	3	4,1	4,1	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 5

Estudios alcanzados por los trabajadores pertenecientes a una empresa de taxis.



Fuente: Elaboración propia

Explicación. En la figura 5, se aprecia los estudios académicos alcanzados por los 74 participantes de la empresa de taxis, donde se aprecia que 47,30 % tiene secundaria completa; mientras 18,92 %, estudios técnicos incompletos; 16,22 %, estudios técnicos completos; 13,51 %, estudios universitario incompletos; mientras que 4,05 %, estudios universitario completos; y 0 % de los encuestados, estudios de primaria incompleto. Se puede deducir gran porcentaje de taxistas tienen estudios de primaria y de secundaria completos.

Tabla 10

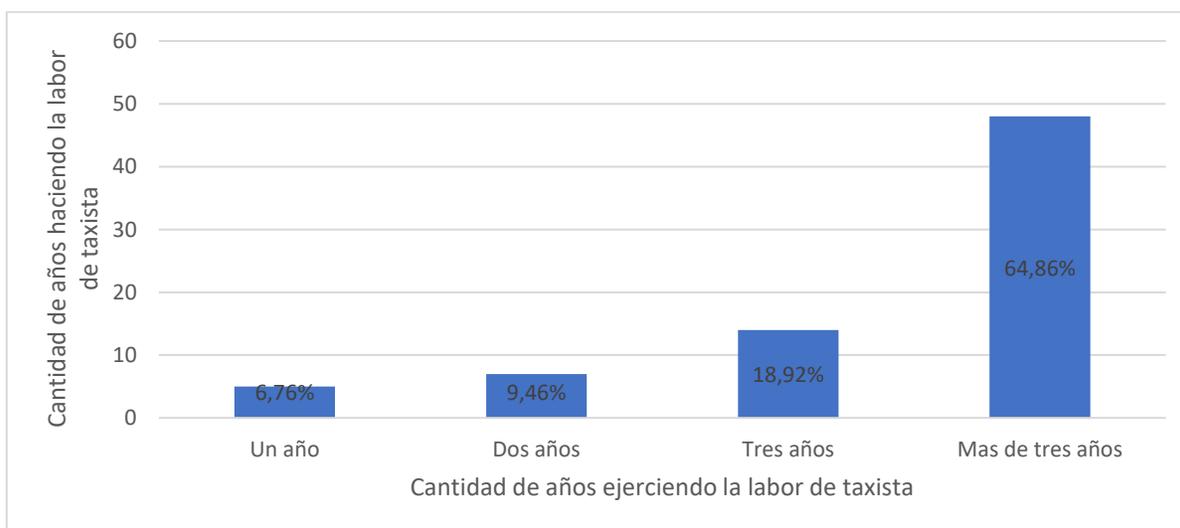
Cantidad de años que los colaboradores ejercen la labor de taxistas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Un año	5	6,8	6,8	6,8
Dos años	7	9,5	9,5	16,2
Tres años	14	18,9	18,9	35,1
Más de tres años	48	64,9	64,9	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 6

Cantidad de años que los colaboradores ejercen la labor de taxistas



Fuente: Elaboración propia

Explicación. En la figura 6, se aprecia la cantidad de años que los individuos llevan ejerciendo la labor como taxistas, de los 74 participantes encuestados, 6,76 % de ellos trabajan hace un año; 9,46 %, desde hace dos años; 18,92 %, durante tres años; y 64,86 %, más de tres años. Entonces, se puede interpretar gran porcentaje de trabajadores, pertenecientes a una empresa de taxis, tienen más de tres años ejerciendo la labor como taxistas.

5.2. Resultados de la Estadística Inferencial

5.2.1. Prueba de normalidad

En el presente cuadro se muestran los resultados de la prueba de normalidad del Alfa de Cronbach de las dimensiones del *burnout* y la variable autoestima.

Tabla 11

Pruebas de normalidad de dimensiones de burnout y la variable autoestima

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Autoestima	.119	74	.012
Agotamiento emocional	.134	74	.002
Despersonalización	.166	74	.000
Baja realización personal	.124	74	.007

Fuente: SPSS V25

En la tabla 11, en el resultado se observa la normalidad de las dimensiones de *burnout* y variable autoestima, para ello se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, porque la muestra es mayor a 50 y el valor la de significancia de la variable autoestima (0.012), y las dimensiones de *burnout*: agotamiento emocional (0.002), despersonalización (0.000) y baja realización personal (0.007) es menor al 0.05. Por este motivo se utilizará la estadística para pruebas no paramétricas, con la finalidad de contestar de manera correcta la hipótesis planteada.

5.2.2. Pruebas estadísticas no paramétricas

Para esta investigación se está aplicando el método de contraste de orden Rho Spearman, porque los datos obtenidos en la investigación no tienen un comportamiento normal; de esa manera se puede observar la correlación de las dimensiones con la variable.

Contraste de hipótesis y correlación

- Existe relación entre las dimensiones del síndrome de *burnout* y la autoestima en trabajadores de transporte vehicular de la provincia de Arequipa.
- No existe relación entre las dimensiones del síndrome de *burnout* y la autoestima en trabajadores de transporte vehicular de la provincia de Arequipa.

Tabla 12*Correlación de las dimensiones del síndrome de burnout y la autoestima*

Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	Autoestima	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
			Autoestima	1		
	Agotamiento emocional	Coeficiente de correlación	-.377**	1		
	Despersonalización	Coeficiente de correlación	-.427**	.475**	1	
	Realización personal	Coeficiente de correlación	.475**	-.419**	-.260*	1

Fuente: SPSS V25

En la tabla 12, se puede apreciar la relación de las variables síndrome de *burnout* y la autoestima, para ello se utilizaron los datos obtenidos de la aplicación del cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory) y la Escala de Autoestima de Rosenberg. Cuestionarios que fueron aplicados a 74 colaboradores pertenecientes a una empresa de taxis, con la finalidad de determinar el nivel de las dimensiones del *burnout* y la autoestima.

De esta manera, se aprecia que existe una relación entre las dimensiones de agotamiento emocional y autoestima, debido a que la Rho de Spearman es (-0.377), además esta correlación es muy significativa. Por lo que se puede afirmar con un 99 % de confianza, que hay una correlación negativa baja entre ambas variables

Así mismo, la despersonalización muestra una correlación con la autoestima de Rho Spearman (-0.427), que a su vez es muy significativa. Por lo cual se puede afirmar con un 99 % de confianza, que mantiene una correlación negativa moderada.

Por otra parte, la baja realización personal muestra una correlación significativa de Rho Spearman (0.475), que también es muy significativa. Y se puede afirmar con un 99 % de confianza, que mantiene una correlación moderada.

Por tanto, se puede interpretar que los colaboradores de este proyecto de investigación mantienen el síndrome de *burnout* elevado y tienen una baja autoestima, así mismo se aprecia que existe una relación dependiente entre ambas variables, ya que si en caso opuesto, el síndrome de *burnout* sería bajo el individuo mantendría una alta autoestima. Por otra parte, se debe tomar en cuenta que dentro del manual de MBI (Maslach Burnout Inventory) figura que la calificación de la dimensión de baja realización personal es inversa en comparación al agotamiento emocional y despersonalización. Este sería el motivo por el cual el resultado de la relación entre baja realización personal y autoestima es positiva y no negativa como las otras dos dimensiones.

Conclusión estadística. Se acepta la hipótesis general planteada en la investigación, ya que existe relación entre las dimensiones del síndrome de *burnout* y la autoestima en trabajadores de transporte vehicular de la provincia de Arequipa.

Tabla 13

Nivel de la dimensión de agotamiento emocional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	18	24.3
	Medio	22	29.7
	Alto	34	45.9
	Total	74	100.0

Fuente: SPSS V25

En la tabla 13, los datos obtenidos del cuestionario de MBI, en relación con la dimensión de agotamiento emocional aplicado a 74 participantes, muestra el siguiente puntaje porcentual: 18 de los participantes muestran 24.3 % nivel bajo; el 29.7 %, un nivel de agotamiento emocional medio, que corresponde a 22 individuos; mientras que 34 de los participantes categorizado como el 45.9 %, un nivel alto.

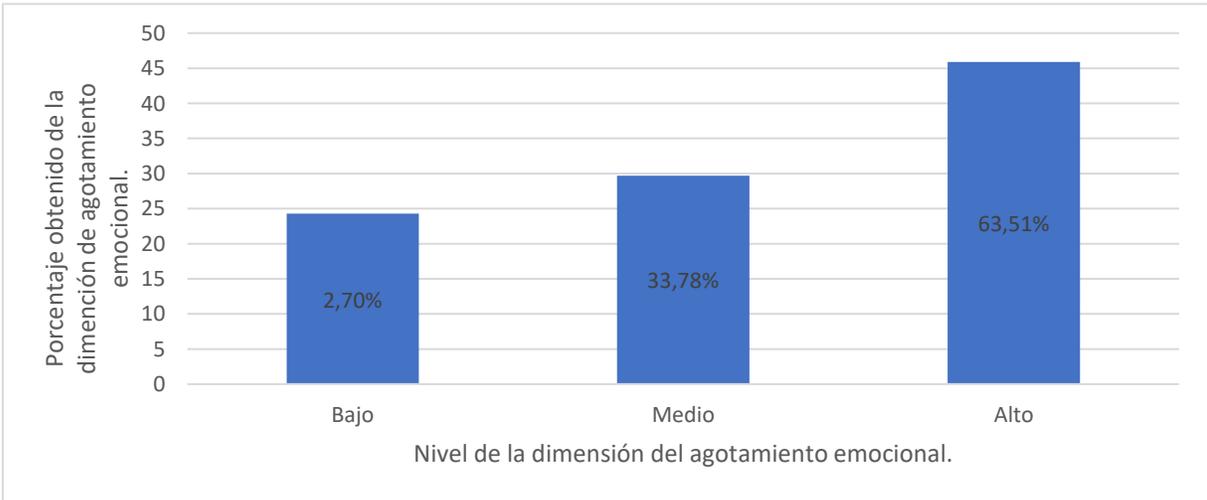
El agotamiento emocional es considerado como dimensión más influyente en el síndrome de *burnout*, así mismo esta se define como la falta de capacidad que presenta el colaborador para poder adaptarse a su puesto de trabajo, mostrando un agotamiento continuo en el rendimiento de sus labores.

Conclusión estadística. Se acepta la hipótesis específica planteada en la investigación, ya que existe niveles altos de agotamiento emocional en los trabajadores de transporte vehicular de una empresa de taxis de la provincia de Arequipa.

Por otra parte, se puede apreciar en la tabla 13, que la mayoría de los trabajadores de la empresa de taxis tiene niveles altos de agotamiento emocional.

Figura 7

Nivel de la dimensión de agotamiento emocional



Fuente: Elaboración propia

Explicación. En la figura 7, el porcentaje obtenido por parte de los colaboradores pertenecientes a una empresa de taxis de Arequipa dio como resultado de los 74 participantes, 2.70 % presentan niveles bajos de agotamiento emocional; 33.78 %, niveles medios de agotamiento emocional; y 63.51 %, niveles altos de agotamiento emocional. Por lo tanto, se puede interpretar que gran porcentaje de los trabajadores tienen niveles altos en la dimensión de agotamiento emocional.

Tabla 14

Nivel de la dimensión de despersonalización.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	1	1.4
	Medio	8	10.8
	Alto	65	87.8
	Total	74	100.0

Fuente: SPSS V25

En la tabla 14, los datos obtenidos del cuestionario de MBI en la relación de la dimensión de despersonalización, aplicado a 74 participantes, muestra el siguiente resultado porcentual: el 1.4 % corresponde a un nivel bajo; mientras que 10.8 % de los sujetos presenta un nivel medio, el cual equivale a 8 participantes y 65 de los participantes corresponde al 87.8 %, que son quienes presentan un nivel alto de despersonalización.

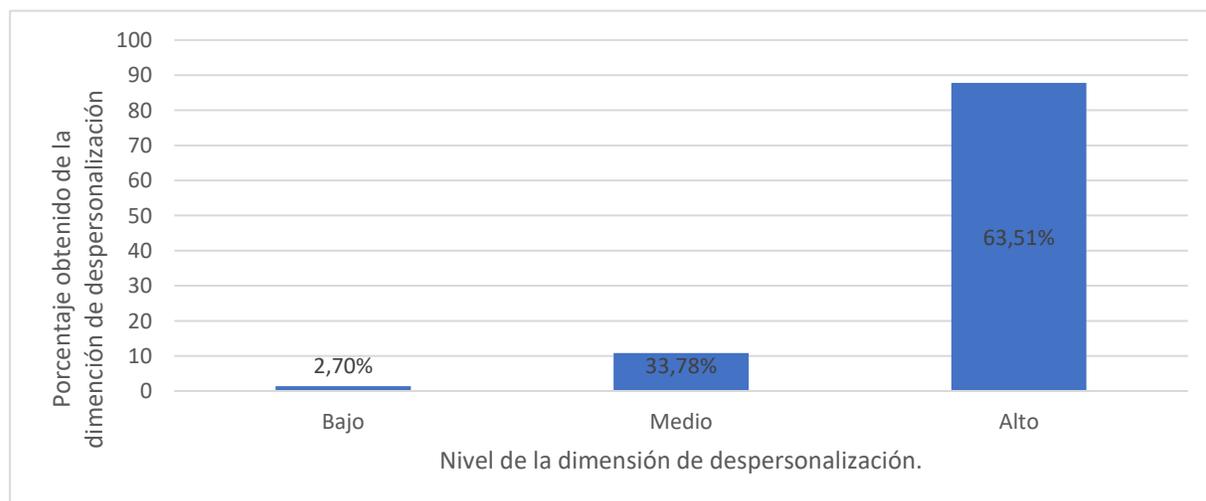
Así mismo, se debe tener en cuenta que la despersonalización, en niveles altos, indica que las personas manifiestan comportamientos de apatía hacia sus clientes, por lo cual se los puede observar como personas con comportamientos de cinismo y deshumanización.

Conclusión estadística. Se acepta la hipótesis específica planteada en la investigación, ya que existe niveles altos de despersonalización en los trabajadores de transporte vehicular de una empresa de taxis de la provincia de Arequipa.

Por otra parte, se puede apreciar, en la tabla 14, que la mayoría de trabajadores de la empresa de taxis, presentan un nivel elevado de despersonalización.

Figura 8

Nivel de la dimensión de agotamiento despersonalización.



Fuente: Elaboración propia

Explicación. En la figura 8, se aprecia el porcentaje obtenido de los colaboradores de una empresa de taxis, en relación con la dimensión de despersonalización, donde los 74 participantes, 2.70 % presentan un nivel bajo; 33.78 %, un nivel medio; y 63.51 %, un nivel alto de despersonalización. Por lo tanto, se puede concluir que gran porcentaje de los trabajadores mantienen niveles altos en la dimensión de despersonalización.

Tabla 15

Nivel de la dimensión de baja realización personal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	16	21.6
	Medio	14	18.9
	Alto	44	59.5
	Total	74	100.0

Fuente: SPSS V25

En la tabla 15, los datos obtenidos del cuestionario de MBI en relación con la dimensión de baja realización personal, en 74 colaboradores de una empresa de taxis, muestra el siguiente nivel porcentual: 16 individuos corresponden al 21.6 %, quienes tienen un nivel bajo; 18.9 % presentan un nivel medio y corresponde a 14 participantes; mientras que 59.5 % posee un nivel alto y pertenece a 44 sujetos.

Se puede entender que la baja realización personal es la falta de capacidad del sujeto para identificar su potencial dentro del labor que ejerce, porque mantiene la idea que su trabajo no es adecuado para alcanzar las metas establecidas por sí mismo o por la empresa, este sentimiento también puede manifestar cuando el colaborador siente que sus funciones que ejerce, no son igual de productivas que la de sus compañeros.

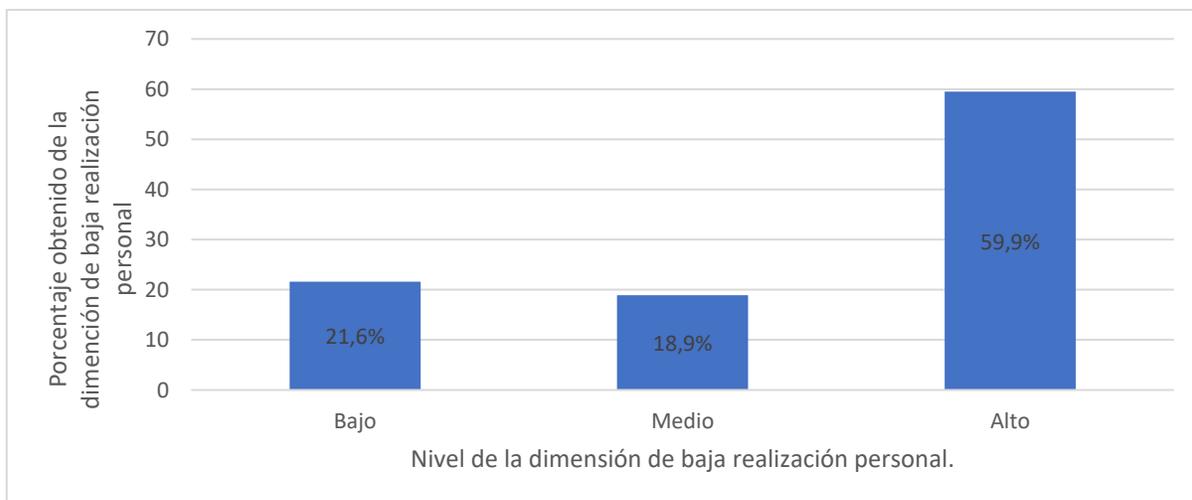
Conclusión estadística. Se acepta la hipótesis específica planteada en la investigación, ya que existe niveles altos de baja realización personal en los trabajadores de transporte vehicular de una empresa de taxis de la provincia de Arequipa.

Así mismo, se puede apreciar, en la tabla 15, que la mayoría de trabajadores de la empresa de taxis tiene un nivel alto en la dimensión de baja realización personal.

Figura 9. Nivel de la dimensión de baja realización personal.

Figura 9

Nivel de la dimensión de baja realización personal



Fuente: Elaboración propia

Explicación. En la figura 9, se aprecia los resultados obtenidos por los trabajadores de una empresa de taxis de Arequipa, en relación con la dimensión de baja realización personal, donde de los 74 participantes, 21.6 % presentan un nivel bajo de realización personal; 18.9 %, un nivel medio de baja realización personal; y 59,9 %, un nivel alto de baja realización personal. Por lo tanto, se puede decir que gran porcentaje de los trabajadores mantienen niveles altos en la dimensión de baja realización personal.

Por los resultados adquiridos en esta investigación, se acepta la hipótesis específica, porque los niveles de las dimensiones del síndrome de *burnout* son altos en los trabajadores de transporte vehicular de la empresa de taxis perteneciente a la provincia de Arequipa.

Tabla 16

Nivel de la variable autoestima.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alta	5	6.8
	Media	26	35.1
	Baja	43	58.1
	Total	74	100.0

Fuente: SPSS V25

En la tabla 16, de acuerdo con los datos obtenidos en la Escala de Autoestima de Rosenberg, con un total de 74 participantes, en relación con la autoestima alta el puntaje porcentual es de 6.8 % que corresponde a 5 personas. El 35.1 % presenta una autoestima media, que correspondiente a 26 sujetos; en cuanto al 58.1 %, corresponde a una autoestima baja conformado por 43 individuos.

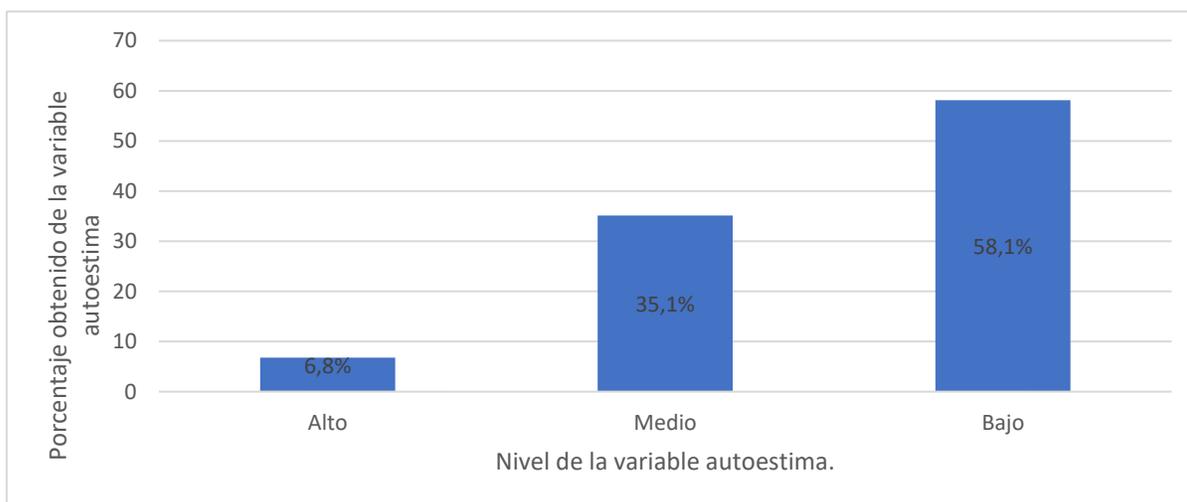
La autoestima es la representación del aprecio, aceptación y confianza que tiene uno mismo tanto de sus competencias como de su apariencia, y se representa de la siguiente manera: la autoestima baja es entendida como la falta de capacidad de la persona para conocer su verdadero potencial debido a su carencia de amor propio, tiende a manifestar rápidamente el desánimo y la frustración. Por otra parte, las personas que presentan una autoestima alta tienden a tener un mejor manejo de sus habilidades sociales, personales y laborales. Por último, la autoestima media permite a los individuos mantener una actitud positiva con respecto a sí mismo, sin embargo, pueden presentar características de la autoestima baja en determinadas circunstancias.

Conclusión estadística. Se acepta la hipótesis específica planteada en la investigación, ya que existe niveles de la autoestima que son bajos en los trabajadores de transporte vehicular de una empresa de taxis de la provincia de Arequipa.

Se puede apreciar en la tabla 16, que la mayor cantidad de individuos, pertenecientes a esta investigación poseen una autoestima baja.

Figura 10

Nivel de la dimensión de baja realización personal



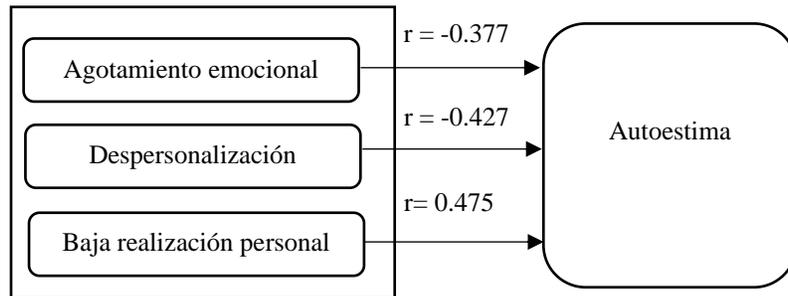
Fuente: Elaboración propia

Explicación. En la figura 10, se aprecian los resultados obtenidos por los trabajadores de una empresa de taxis de Arequipa, en relación con la variable de autoestima, donde de los 74 participantes, 6,8 % presentan una alta autoestima; 35,1 %, una media autoestima; y 58,1 %, una alta autoestima. Por lo tanto, se puede mencionar que gran porcentaje de los trabajadores mantienen niveles bajos en la variable de autoestima.

5.3. Resumen del Resultado de la Investigación

Figura 11

Resumen del resultado de la investigación



5. 4. Discusión de Resultados

A partir de los resultados obtenidos, se acepta la hipótesis general, la cual establece que sí existe relación entre las dimensiones del síndrome de *burnout* con la autoestima en los trabajadores de transporte vehicular de la provincia de Arequipa. Así mismo, este estudio tuvo como propósito dar respuesta a las interrogantes planteadas inicialmente en esta investigación.

Por otra parte, en los resultados obtenidos, en las dos primeras dimensiones del *burnout*, se aprecia que existe dos relaciones inversas proporcionales con la variable autoestima, siendo agotamiento emocional y despersonalización, así mismo se mantiene, una realización directa positiva entre la dimensión de baja realización personal y autoestima.

Se debe considerar que las investigaciones ya realizadas y revisadas como antecedentes para este estudio no mantienen una relación directa con lo propuesto de la muestra, porque se ha considerado 74 trabajadores de transporte vehicular, sin embargo, se reconoce que se aproxima a lo propuesto. Por lo cual se puede realizar la discusión de resultados tomando en cuenta las variables mencionadas, donde además se recalca que las investigaciones presentadas en esta investigación mantienen el mismo resultado.

Por este motivo, se puede tomar énfasis en que la fortaleza de la discusión de resultado generada en esta investigación radica en la igualdad de las variables estudio, sin embargo, se puede considerar como debilidad investigativa la diferencia del sector al cual está enfocado la presente tesis, porque se debe tomar en cuenta que los estudios enfocados al sector de transporte urbano en relación con las variables de *burnout* y autoestima no han sido profundizados en el ámbito de la investigación científica.

El estudio realizado en Colombia por Mora, Díaz y Guerrero (2020), que tuvo como objetivo “determinar la relación entre *burnout* y autoestima en estudiantes de pregrado de Medicina de San Juan de Pasto-Colombia” (pp. 19-31), dio como resultado la existencia de relación inversa entre las dimensiones de agotamiento emocional y autoestima siendo ($r=-.26$ y p valor $.00$), y despersonalización con la autoestima mantienen una relación de ($r=-.39$ y p valor $.00$).

Mientras que la variable de baja realización personal fue directa ($r=.47$ y P valor = $.00$); es así que los datos encontrados por este autor guardan similitud con los hallados en esta investigación, porque existe una relación dependiente entre ambas variables, porque, de acuerdo con la conclusión de autores, los individuos que mantienen un nivel de autoestima alto, también mantendrán una eficacia académica adecuada y, caso contrario, si es que los estudiantes manifestaran un nivel de autoestima bajo o simplemente no llegarían a adaptarse a de manera adecuada a su ambiente, padecerán de desgaste físico y mental.

Al comparar con las conclusiones de esta investigación que determina que los individuos que mantienen una baja autoestima padecerán del síndrome de *burnout*; por tal motivo también se puede decir que la baja autoestima de los colaboradores de una empresa de taxista puede afectar de manera negativa su rendimiento laboral.

Tomando en consideración lo expuesto por Vega (2005), que menciona las personas que padecen del síndrome de *burnout* muestran agotamiento tanto a nivel físico como psicológico, afectará su eficiencia laboral o académica. En tal caso, también se debe considerar que ambos estudios a pesar de guardar similitud en sus resultados no son proporcionalmente igual en aspectos demográficos. Esto demuestra que a pesar de la diferencia demográfica, en ámbito laboral o educativo, existe la presencia del síndrome de *burnout* y los resultados de la dimensión en relación con la autoestima, mantiene una similitud con todos los estudios de investigación realizados

Por lo tanto, cuando se trata de correlacionar la variable de las dimensiones de *burnout* y la autoestima, se aprecia que existe una relación dependiente entre las variables ya mencionadas, por lo cual, se puede deducir que, en todas las situaciones posibles, la autoestima será mayor o menor dependiendo del nivel de *burnout*, porque la autoestima tendera actuar como una barrera protectora cuando la presencia del *burnout* sea alto, lo que permitirá al laborador o estudiante mantener una mayor capacidad de afrontamiento ante situaciones adversas. Sin duda algo que puede conllevar al beneficio personal de la persona, porque una autoestima adecuada contribuirá a que la persona tenga mayores habilidades en su vida personal y profesional, es por este motivo que las empresas de actualidad deberían poner mayor empeño en ejecutar estrategias que beneficien a sus colabores a desarrollar diferentes habilidades psicosociales.

Por otra parte, la investigación realizada por Contreras, Lira y Condor (2021) tuvo como objetivo “determinar el rol de autoestima frente al síndrome de *burnout* en médicos del departamento de emergencia y cuidados críticos del hospital nacional Dos de Mayo” (pp. 1-6). Este estudio demostró que existe una correlación inversa proporcional entre las dimensiones de agotamiento emocional y autoestima ($r -0,551$) despersonalización con la autoestima ($r -0,298$), así mismo estos hallazgos proporcionaron como respuesta que también hay una relación directa

positiva entre la dimensión de baja realización personal y autoestima ($r = 0,499$). La cual mantiene similitud con los resultados obtenidos en este estudio. Ya que esta investigación determinó que existe una relación inversa entre las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización con la autoestima y mantiene una relación directa con dimensión de baja realización personal, por lo cual, mantiene una dependencia, es decir, que mientras más alto sea el nivel *burnout* más bajo será el nivel de autoestima o viceversa.

Por otra parte, la conclusión dada por los autores es que la autoestima puede ejercer un rol protector ante el *burnout*, evitando la deficiencia de los laborados al momento de ejercer su función, así mismo el estudio que realizaron estuvo sectorizado en una muestra de 66 médicos de emergencia que dio como resultado que al menos 16,66 % padecía de agotamiento emocional; 28,78 %, de despersonalización; 25,75 %, baja realización personal; y 25,75 %, una baja autoestima. Lo cual afirma lo mencionado por Arias y Jiménez (2012), quienes manifiestan que los trabajadores de la provincia de Arequipa dedicados al transporte público son quienes padecen más del estrés crónico a diferencia de otras profesiones. Además, este estudio permite corroborar lo antes mencionado, ya que en el estudio de los laboradores de una empresa de taxis de la ciudad de Arequipa, se demostró que 45.9 % presenta nivel alto de agotamiento emocional; 87.8 %, nivel alto de despersonalización; 59.5 %, una alta realización personal; y 58.1 %, una baja autoestima; lo cual contribuye también a lo mencionado por los autores que las personas que tienen una alta autoestima poseen mejores defensas contra síndrome de *burnout*. Esto también es mencionado por Palermo (2016), quien refiere que la autoestima tiene importancia porque actúa como un mecanismo de protección que permite al individuo afrontar de manera adecuada los conflictos cotidianos de la vida.

También, el estudio realizado por Medrano (2019) tuvo como objetivo “determinar la relación que existe entre el síndrome de *burnout* y la autoestima de los docentes de la

Universidad Privada Simón Bolívar” (pp. 34-54). Dio como resultado la relación inversa proporcional de las dimensiones de agotamiento emocional (-0.860) y despersonalización (-0.784) con la autoestima. Así mismo, se encontró que existe una relación directa positiva entre la dimensión de baja realización personal y la autoestima (0.815). lo cual mantiene similitud con los resultados obtenidos, ya que muestran tener una dependencia con respecto a ambas variables, así mismo los autores llegaron a la conclusión que los factores ambientales pueden ser determinantes en el padecimiento de *burnout* en los docentes universitario, lo que también puede relacionarse con los trabajadores del sector de transporte vehicular, quienes están expuestos a diferentes factores ambientales, porque de acuerdo con lo mencionado por Gómez (2008), los factores ambientales contribuyen a estrés que padece el trabajador en labor de su función.

Por otra parte, un estudio realizado en Piura por Chero (2018), que tuvo como objetivo “determinar la relación entre el síndrome de *burnout* y autoestima en docentes de la institución Educativa Divino Maestro de la provincia de Sechura” (pp. 32-41) dio como resultado la relación inversa proporcional en las dimensiones de agotamiento emocional ($Rho = -0.420$) y despersonalización ($Rho = -0.410$), con la autoestima, sin embargo, la dimensión de baja realización personal ($Rho = 0.366$) mantuvo un puntaje medio, directo con la autoestima, por lo cual esta investigación se asemeja a los resultados obtenidos en este estudio. Ya que existe una relación de dependencia entre las variables de *burnout* y autoestima. Por otra parte, el resultado de la investigación realizada por los autores demostró que el 96.7 % de docentes presenta un nivel medio de *burnout* y 76.7 % mantiene un nivel alto de autoestima, a diferencia de los resultados obtenidos en esta investigación, donde se observó que la mayoría de trabajadores presenta un mayor nivel alto de *burnout* relacionado con una baja autoestima.

Así mismo, en los resultados obtenidos por los autores se puede observar que la autoestima trabaja como una capacidad adaptativa ante el *burnout*, lo cual es sustentado por

Gaja (2021), quien refiere que la autoestima funciona como una barrera protectora ante la presencia del *burnout*. A su vez, permite tener en cuenta que el síndrome de *burnout* tiende a presentar menor influencia en la vida de la persona cuando las habilidades personales del individuo como es la autoestima, que es adecuada, ya que permite el afrontamiento de diversas situaciones que pueden presentar estrés en la vida del individuo.

Por su parte, el estudio realizado por Parillo y Gómez (2019), que tuvo como objetivo “determinar la relación entre el estrés académico y la autoestima en estudiantes de enfermería de Arequipa” (p. 384), dio como resultado que mientras mayor sea el nivel de la autoestima, también será menor el nivel de estrés académico. A pesar de que la variable de estrés académico no es idéntica a este estudio, los resultados obtenidos se aproximan a los datos adquiridos de esta investigación por la variable autoestima. Así mismo, los autores concluyeron que mientras menor sea el nivel de autoestima en los estudiantes mayor será el nivel de estrés académico, por lo tanto, se aprecia que existe una relación de dependencia al igual que ocurre en esta investigación. Esto puede ser debido a que tanto el estrés como la autoestima están presentes como un factor innato en la persona.

De manera similar el estudio realizado por Soplá (2020), el cual tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la autoestima y el estrés de los estudiantes de la Escuela de Educación de la Universidad Alas Peruanas-filial Arequipa” llegó a la conclusión que los estudiantes que mantienen un estrés alto, también manifiestan tener una autoestima baja. Este estudio tiene la variable de estrés, la cual no es idéntico a esta investigación realizada, sin embargo, se puede mencionar que los resultados obtenidos se asemejan a los de esta investigación. Donde se puede interpretar que la autoestima y estrés mantienen una dependencia ya que a mientras mayor sea el síndrome de *burnout* menor será la autoestima o de manera viceversa. Además, esta asociación se puede dar por lo expuesto por Pérez (2018), Peiró (2001)

y McMahon (2008), quienes mencionan que el estrés es un factor innato en la vida del ser humano, además se debe considerar que el estrés crónico dentro del ámbito laboral es denominado *burnout*.

Por lo tanto, las aportaciones, dadas a esta investigación, refuerzan las conclusiones obtenidas en estudios previos ya realizados y citados en este trabajo de investigación, que demuestran y ponen en evidencia la relación que existe entre ambas variables, por lo que se puede llegar concluir que existe similitud en los resultados obtenidos, que coinciden con los de esta tesis. Por otra parte, se aprecia que existe un nivel de dependencia entre las variables, mostrando que a mayor sea la autoestima, menor será la presencia del síndrome de *burnout*; y de manera contraria mientras menor sea la autoestima, mayor será el síndrome de *burnout*, sin importar el factor demográfico donde está orientado la investigación, los resultados serán proporcionalmente similares, debido a que la autoestima mantiene regulada los síntomas que puede presentar el padecer el síndrome de *burnout*. Por lo tanto, es necesario para cualquier ámbito laboral o académico, reforzar y trabajar en los recursos personales del individuo, donde destacaría la autoestima, esto con la finalidad de poder mejorar las capacidades de afrontamiento del *burnout*.

CONCLUSIONES

1. De acuerdo con los resultados obtenidos, existe relación entre las dimensiones del síndrome de *burnout* y la autoestima en trabajadores de transporte vehicular de la provincia de Arequipa. Por otra parte, se logró determinar y describir, la relación de las dimensiones del síndrome de *burnout* y la autoestima.
2. Se determinó que la dimensión de agotamiento emocional se relaciona con la variable autoestima, con un Rho de Spearman (-0.377), lo cual representa una correlación negativa baja, con un nivel de confianza del 99 %, por lo tanto, se puede decir que a mayor sea el agotamiento emocional menor será la autoestima de los colaboradores taxistas.
3. Así mismo, se determinó la relación de la dimensión de despersonalización con la variable autoestima, posee un Rho Spearman (-0.427), con un 99 % de confianza, lo que significa que es una correlación negativa moderada, por lo tanto, se puede mencionar que a más alto sea la presencia del síndrome de *burnout* en estas dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización, más baja será la autoestima que presentan los colaboradores taxistas.
4. Por otra parte, se llegó a determinar que la dimensión de baja realización personal con la variable autoestima obtuvo un Rho Spearman del (0.475), con un nivel de confianza de 99 %, mantiene una correlación moderada, que se interpreta como mientras más alto sea la dimensión de baja realización personal, más bajo será la autoestima de los taxistas. Además, debido a que esta dimensión posee una proporción calificativa inversa, el resultado de esta es positiva a diferente de las dos dimensiones ya mencionadas. Por lo tanto, como resumen total de lo expuesto ya mencionado se puede decir que mientras más alto sea los resultados de las dimensiones del síndrome de *burnout* más bajo será la autoestima del trabajador.

5. El análisis estadístico permitió describir el nivel de las dimensiones del síndrome *burnout* en los trabajadores de transporte vehicular de una empresa de taxis de la provincia de Arequipa y obtuvo como resultado que los colaboradores de una empresa de taxis presentan niveles altos en las tres dimensiones del síndrome de *burnout*: la primera dimensión el agotamiento emocional muestra que el 45.9 % de laboradores manifiestan un nivel alto de *burnout*. En la segunda dimensión, que es la de despersonalización, al menos 87.8 % presentan un nivel alto del síndrome de *burnout*. Y en la tercera dimensión, que es baja realización personal, el 59.5 % de los trabajadores presentan un nivel alto del síndrome de *burnout*. Lo que permite determinar que gran porcentaje de los colaboradores pertenecientes a la empresa de taxis padecen del síndrome de *burnout*.
6. Por otra parte, los resultados estadísticos permitieron describir el nivel de autoestima en trabajadores de transporte vehicular de una empresa de taxis de la provincia de Arequipa. Lo que permite concluir que el 58.1 % de trabajadores presentan un bajo nivel de autoestima, mientras que el 35.1 % se encuentra en un nivel medio de autoestima y 6.8 % manifiestan tener una alta autoestima. Así mismo, es de importancia saber que los colaboradores que mantienen una alta autoestima poseen mayores capacidades para afrontar diversas dificultades que se les presenta; por otra parte, los sujetos que presentan un nivel medio de autoestima son capaces de mantener en equilibrio de su estabilidad y valoración propia; también los laboradores que padecen una baja autoestima tienden a mostrar poca capacidad para afrontar apropiadamente los diversos retos de la vida. Es por esta razón que es de importancia saber que la autoestima permite al trabajador, mantener una apropiada labor de su servicio.

RECOMENDACIONES

1. El *burnout* al ser perjudicial para la vida personal y profesional del laborador, es de necesidad e importancia realizar un análisis ejecutivo, con pre y post prueba, aplicando cuestionarios relacionados al *burnout* como él (MBI) y la autoestima (EAR), en los trabajadores de transporte vehicular de taxis, con la finalidad de obtener resultados confiables, que permitan al profesional implementar acciones de cambio para prevenir o revertir su aparición de esta misma.
2. Observando la alta cantidad de *burnout* en relación con la autoestima, se recomienda realizar planes de intervención orientados al fortalecimiento de la autoestima, pudiendo ser entre ellos dinámicas, talleres, charlas, ejercicios de fortalecimiento de la autoestima, entre otros, con la finalidad de evitar riesgos relacionados al *burnout*, porque una buena autoestima permitirá al individuo poder generar mayores técnicas de afrontamiento al estrés laboral, mejorando las condiciones de vida tanto personal como profesional.
3. Las diferentes dimensiones del *burnout*, que son el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal, tienen un puntaje elevado en los trabajadores evaluados en esta investigación. Por lo cual es necesario tener orientación psicológica grupal o individual, que permita al trabajador conocer e identificar los riesgos que conlleva el *burnout*, así mismo se requiere implementar de manera apropiada técnicas para afrontar apropiadamente el estrés laboral, para generar buenos hábitos personales y conciencia propia del individuo en el reconocimiento de sus emociones, técnicas de relajación y mindfulness.
4. Es importante fortalecer la autoestima de los colaborados taxistas, porque en este estudio se apreció que gran porcentaje de los participantes tienen una baja autoestima, lo que

facilita la aparición del síndrome de *burnout*, así mismo una adecuada autoestima sirve como una barrera protectora contra las dimensiones del *burnout*, por lo cual hay que concientizar a los trabajadores de la importancia de la autoestima en el ámbito laboral y personal, con la finalidad de captar el interés del laborador. Para poder plantear técnicas efectivas que fomenten el fortalecimiento de esta, algunas de estas propuestas pueden ser enfocadas a trabajar en las fortalezas personales del colaborador, poniendo en acción lo aprendido en las sesiones que la empresa esté dispuesta a implementar.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abanto, V. F., & Niño, S. M. (2020). *Síndrome de burnout y su relación con el nivel de autoestima del personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora*. (Tesis para obtener título de Licenciado). Universidad Autónoma de Ica, Ica, Perú.
- Adam, E., Cela, J., Codina, M. T., Darder, P., Díez de Ulzurum, A., M, F., Traveset, M. (2003). *Emociones y educación: qué son y cómo intervenir desde la escuela*. Graó.
- Aguilar, K. E. (2006). *Familias con autoestima: cómo lograr el conocimiento y la confianza en uno mismo*. Árbol.
- Agustini, L. E. (2017). *Análisis de la Identidad nacional y autoestima en docentes de primaria de las instituciones educativas del distrito de Iberia, de la provincia fronteriza de Tahuamanu, región Madre de Dios*. (Tesis para obtener título maestro en psicología). Universidad Inca Garcilaso, Madre de Dios, Perú.
- Almanza, T. V. (2016). *El estrés y su relación con la depresión en taxistas de la empresa Continental Express, Arequipa 2016*. (Tesis para obtener título de licenciado). Universidad Alas Peruanas, Arequipa, Perú.
- Alonso, J. A., & Yolanda, B. M. (1996). *Superdotados: adaptación escolar y social en Secundaria*. Madrid: Narcea.
- Alves, F. J. (2016). *El modelo burnout-engagement en enfermeros: el factor protector de la resiliencia*. Ediciones Universitarias de Salamanca.
- Aranda Beltrán, C., & Pando, M. M. (2016). José Guadalupe. Confiabilidad y validación de la escala Maslach Burnout Inventory (Hss) en trabajadores del occidente de México. *Revista Salud Uninorte*, 32(2), 218-227.
- Arcos, G. P., & Castro, D. R. (2009). *Manual de medicina de urgencia y emergencia*. Universidad de Oviedo.
- Arias, G. W., & Jimenéz, B. N. (2012). *Estrés crónico en el trabajo: estudios del síndrome de burnout en Arequipa*. Universidad de San Pablo.
- Bernal, V. J., & Gómez, G. A. (2008). *Medicina científica mutisiana Jaime Bernal Villegas y Alberto Gomez Gutierrez*. Javierana.
- Branden, N. (2001). *La psicología de la autoestima*. Barcelona Paidós Ibérica.

- Cabero, A. J., & Loscertales, A. F. (1988). *¿Cómo nos ven los demás?: La imagen del profesorado de la enseñanza en los medios de comunicación social*. Universidad de Sevilla.
- Caridad, J. M. (1998). *Econometría: Modelos Econométricos y Series Temporales: Con los Paquetes UTSP y TSP: 1(1)*. Reverté.
- Casado, E. F. (2007). La autoestima. En *Anales de mecánica y electricidad. Asociación de Ingenieros del ICAI*, 84(4), 54-60.
- Casado, L. C. (2009). *Entrenamiento emocional en el trabajo*. ESIC.
- Castillo, R. S. (2001). El síndrome de "Burn Out" o síndrome de agotamiento profesional. *Medicina Legal de Costa Rica*, 17(2), 11-14.
- Chambilla, Q. C., & Soto, B. A. (2019). *Relación de las relaciones interpersonales con el Síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa Conecta Retail S.A Arequipa*. Arequipa, Perú. (Tesis para obtener el título de licenciado).
- Chero, M. J. (2018). *Relación entre el síndrome de burnout y la autoestima en docentes de la institución educativa "Divino Maestro" de la provincia de Sechura*. (Tesis para optar el título de licenciado). Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Piura, Perú.
- Coleman, J. ., & Hendry, L. B. (1994). *Psicología de la adolescencia* (Tercera ed.). España: Morata.
- Contreras, C. C., Lira, V. H., & Condor, B. B. (2021). Autoestima y síndrome de *burnout* en médicos de unidades críticas. Estudio correlacional. Hospital Nacional Dos de Mayo. *Horizonte Médico*, 21(2), e1507-e1507.
- Dioses, K. (2017). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout en conductores de una empresa de transporte interprovincial en Lima Metropolitana 2017*. (Tesis para obtener el título de licenciado).
- Domenech, L. E. (2005). *Actualizaciones en psicología y psicopatología de la adolescencia*. Universitat Autònoma de Barcelona.
- El Sahili, G. L. (2010). *Psicología para el docente*. Universidad de Guanajuato.
- Espín, R. E. (2018). *Los niveles de autoestima y su influencia en el burnout de los docentes de la unidad educativa Jorge Álvarez*. (Tesis para obtener el título de licenciado). Universidad Tecnológica Indoamérica, Ambato, Ecuador.
- Fernández, M. (2002). Desgaste psíquico (*burnout*) en profesores de educación primaria de Lima Metropolitana. *Persona* 5(5), 27-66.

- Ferro, V. J. (2018). *Curso monográfico de inteligencia emocional aplicada a la esfera personal y laboral*. Edición Kindle.
- Fuertes, R. J. (2004). *Acoso laboral mobbing psicoterrorismos en el trabajo*. Aran.
- Gaja, R. (2012). *Quiérete mucho. Guía sencilla y eficaz para aumentar la autoestima*. Debolsillo.
- Gaja, R. (2021). *Quiérete mucho: Guía sencilla y eficaz para aumentar la autoestima*. Debolsillo.
- Galimberti, U. (2002). *Diccionario de psicología*. Siglo Veintiuno Editores.
- Ganster, D. C., & Schaubroeck, J. (2020). The moderating effects of self-esteem on the work stress–employee health relationship. *In Occupational stress*, 36(2), 167-177.
- García, A. M., & García, G. J. (2012). *Deontología para profesionales de la Educación*. Editorial Universitaria Ramón Areces.
- García, G. G. (2021). *El Síndrome del trabajador quemado (o burnout): Dimensión jurídica laboral, preventiva y seguridad social*. Aranzadi.
- Gil, M. P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Pirámide.
- Gil-Monte, P. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19(2), 181-197.
- Gómez, B. A. (2008). *Guía de prevención de Burnout para profesionales de cuidados paliativos*. Arán Ediciones, S.L.
- Gómez, I. C. (2007). Salud laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo. *Universitas Psychologica*, 6(1), 105-114.
- Góngora, V. C., & Casullo, M. M. (2009). Validación de la Escala de Autoestima de Rosenberg en población general y en población clínica de la Ciudad de Buenos Aires. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación-e Avaliação Psicológica*, 1(27), 179-194.
- Grau Martín, A. (2007). Cómo prevenir el Burnout: diferentes definiciones e interpretaciones. *Gestión Práctica de Riesgos*, (43), 18-27.
- Guillén, G. F. (2009). Revista iberoamericana de psicología del ejercicio y el deporte. *Revista semestral de psicología*, 4(2), 181-182.
- Harvard Business Review. (2021). *Guías HBR: Cómo superar el burnout*. Reverté.

- Hasson, G. (2020). *Practica la autoconfianza*. Terapias Verdes Navona.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). MC-Graw Hill.
- Herrera, M., & Andrug, A. D. (1989). *Cómo mejorar su autoestima*. Paidós.
- Hidalgo, T. G., & Vimos, A. G. (2018). Síndrome de *burnout* y autoestima en el personal de medicina interna del Hospital General Docente Riobamba, período. (Optar al título de Licenciado). Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- Hurtado, R. D. (2017). *Síndrome de burnout en conductores de una empresa de taxi de Lima Metropolitana*. (Tesis para optar el título de licenciado en Psicología). Universidad de Lima, Lima.
- Izquierdo, M. C. (2008). *Creecer en la autoestima*. Paulinas.
- Jimenez, S. D. (2012). *Consistencia de la vida con pensamientos positivos: Diferencia entre la sabiduría de Dios y la del hombre*. Palibrio.
- Kimble, C., Hirt, E., Loving, R.-D., Hosch, H., Lucker, W., & Zárate, M. (2002). *Psicología Social de las Américas*. Pearson Educación.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2003). Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job *burnout*. *Emotional and physiological processes and positive intervention strategies*.
- Llaneza, A. J. (2007). *Ergonomía y psicología aplicada: Manual para la formación del especialista*. Lex Nova.
- Llaneza, A. J. (2009). *Ergonomía y psicología Aplicada: Manual Para la formación del especialista*. Valladolid.
- López, D. C. (2015). *Factores de riesgo y prevención del burnout en profesionales sanitarios de atención primaria y urgencias*. Cultiva Libros.
- Louis, J. M. (2004). *Los niños precoces: Su integración social, familiar y escolar*. Narcea.
- Maicon, C. (2014). *El síndrome de burnout comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas de futuro*. Wancelulen Editorial Deportiva, S.L.
- Maslach, C. (1993). Burnout: A multidimensional perspective. *Recent Developments in Theory and Research*, 68(85), 19-32.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory manual* (Segunda ed.). Palo Alto.

- Maslach, C., Jackson, E. S., & Leiter, P. M. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Scarecrow Press.
- McMahon, G. (2008). *Cómo controlar la ansiedad convirtiéndose en su propio terapeuta*. RobinBook.
- Medrano, R. L. (2019). *El síndrome de burnout y la autoestima en los docentes de Pregrado de la Universidad Privada Simón Bolívar*. (Tesis para obtener el título de licenciado). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- Michaels, J. (2019). *Pensamiento positivo: Que es y técnicas de pensamiento positivo. Poder para la salud y el éxito*. Kindle Edition.
- Mora, V. K., Díaz, A. J., & Guerrero, C. A. (2020). Relación entre el Burnout Académico y la Autoestima, en estudiantes de pregrado de Medicina. *Informes Psicológicos*, 20(1), 19-31.
- Morejón, A. J., Vázquez, G. B., & Vázquez, M. J. (2004). Escala de autoestima de Rosenberg: fiabilidad y validez en población clínica. *Apuntes de Psicología*, 22(2), 247-255.
- Moriano, L. J., Topa, C. G., & García, A. C. (2019). *Psicología aplicada a la prevención de riesgos laborales*. Sanz y Torres.
- Napione, B. M. (2008). *¿Cuándo se quema el profesorado de secundaria?* Diaz de Santos.
- Ortega, R. P., Mínguez, V., & Rodes, B. L. (2000). Autoestima: un nuevo concepto y medida. *Teoría de la Educación. Revista Interuniversitaria*, 12, 45-66.
- Ovejero, A. B. (2009). *Fundamentos de psicología jurídica e investigación criminal*. Salamanca.
- Oyebode, F. (2015). *Síntomas mentales. Manual de psicopatología descriptiva*. Elsevier.
- Palermo, S. (2016). *Confiar en mí cómo arriesgarse sin temer al fracaso o rechazo*. Editorial B. Argentina.
- Parillo, J. C., & Gómez, R. Y. (2019). Estrés académico y autoestima en estudiantes de enfermería, Arequipa-Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(1), 384-399.
- Peiró, S. J. (2001). El estrés laboral: Una perspectiva individual colectiva. *Prevención, trabajo y salud: Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*, 18(13), 31-40.
- Pereira, G. M. (2012). *Orientación educativa*. EUNED.

- Pérez, M. J. (2018). *Trata el estrés con PNL*. Centro de Estudios Ramon Areces SA.
- Peruano, P. d. (2000). *Situación de la salud mental*. IMSM. www.inism.gob.pe/situacionsm.htm
- Ramos, Á. R. (2008). *Elaboración y validación de un cuestionario multimedia y multilingüe de evaluación de la autoestima*. Universidad de Granada.
- Riso, W. (2013). *Guía práctica para mejorar la autoestima: 24 pasos para enamorarte de ti y mejorar tu autoestima*. Phronesis S.A.S.
- Rocha, J. (2012). *Reconocerse a sí mismo como algo valioso. Educar en la autoestima*. 19(1), 241-256. <https://www.san-pablo.com.ar/rol/index.php?seccion=articulos&id=436>
- Roche, O. R. (1998). *Psicología y educación para la prosocialidad*. Universitat Autònoma de Barcelona.
- Rojas, L. A. (2018). *Desgaste ocupacional y estrategias de afrontamiento al estrés en conductores de una compañía de taxi de Trujillo*. (Tesis para optar por el título de licenciado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Roldán, A. M., & Barriga, A. M. (2015). Síndrome por quemarse en el trabajo y variables familiares y laborales de los médicos generales de Bogotá. Una estrategia de calidad laboral. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 44(4), 198-205. <https://doi.org/10.1016/j.rcp.2015.05.017>
- Rosagel, S. (2011). *Clima laboral propicia Burnout en planta. Psicología moderna*. <http://www.cnnexpansion.com/manufactura/2011/06/03/sindrome-deburnout-en-mexico>.
- Rosenberg, M. (1979). *Conceiving the self*. American Sociological Association.
- Ruiz, M. (2008). *¿Para qué sirve un líder?* Diaz De Santos.
- Saborío, M. L., & Hidalgo, M. L. (2015). Síndrome de burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124.
- Sánchez, V. A., de La Fuente, F. V., Ventura, & León, J. (2021). Modelos factoriales de la Escala de Autoestima de Rosenberg en adolescentes peruanos. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 26(1), 47-55.
- Schmitt, D. P., & Allik, J. (2005). Simultaneous administration of the Rosenberg Self-Esteem Scale in 53 nations: exploring the universal and culture-specific features of global self-esteem. *Journal of Personality and Social Psychology*. 49(4), 623.
- Segarra, M., & Carabí, A. (2000). *Nuevas masculinidades*. Icaria.

- Serra, G. R., & Bagur, C. C. (2004). *Prescripción de ejercicio físico para la salud*. Paidotribo.
- Smeke, S. (2004). *Alcanzando la excelencia emocional infantil*. Ruz.
- Sopla, I. M. (2020). *Relación entre la autoestima y el estrés en estudiantes de la escuela profesional de educación de la Universidad Alas Peruanas-Arequipa*. (Tesis para optar el r título de Licenciado). Universidad Alas Peruanas, Arequipa, Perú.
- Supo, J. (2013). *Cómo validar un instrumento*. Bioestadístico Eirl.
- Supo, J. (2014). *Seminarios de investigación científica: Metodología de la investigación para las ciencias de la salud*. Bioestadístico.
- Supo, J. (2015). *Cómo empezar una tesis*. Bioestadístico Eirl.
- Train, A. (2004). *Agresividad en niños y niñas: ayudas, tratamiento, apoyos en la familia y en la escuela* (Segunda ed.). Narcea.
- Vallejo, R. J., & Gasto, F. C. (1999). *Trastornos afectivos, ansiedad y depresión*. Masson.
- Valois, D. (2015). *Autoconfianza en 7 Días*. Amazon Digital Services LLC.
- Vega, M. F. (2005). NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo "burnout" (I): definición y proceso de generación. http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_704.pdf
- Villanueva, C. (2018). *Incursiones ontológicas V*. Newfield Consulting.
- Voli, F. (2005). *La autoestima del profesor manual de reflexión y acción educativa*. PPC.
- Willink, T. (2019). *El poder del pensamiento positivo atraer la abundancia , la riqueza, la felicidad, la energía positiva y eliminar la negatividad*. Edición Kindle.
- Zamora, C. R. (2014). Estrés y procesos de enfermedad-visión desde la psiconeuroinmunoendocrinología. *Tendencias en Medicina*, 44(2), 149-160.
- Zuleta, F. A., & De la Espriella, C. (2005). *¡Adelgace! Comprenda su alimentación más allá de lo que come*. Norma.

Anexo 1
Cronograma de actividades y funciones

N.º	Actividades	Año 2022											
		Febrero				Marzo				Abril			
		Sem1	Sem2	Sem3	Sem4	Sem1	Sem2	Sem3	Sem4	Sem1	Sem2	Sem3	Sem4
1	Matriz de consistencia	X											
2	Planteamiento del problema, objetivos y justificación.	X	X	X									
3	Elaboración del marco teórico.			X	X								
4	Formulación de hipótesis y marco metodológico.				X								
5	Elaboración del instrumento				X	X							
6	Recolección de datos					X	X						
7	Tratamiento de datos.					X	X						
8	Análisis de resultados							X	X				
9	Formulación de conclusiones y discusión								XX	XX			
10	Designación de jurados										XX		
11	Levantamiento de observaciones											XX	
12	Presentación y sustentación de informe												XX

Anexo 2 Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONCISTENCIA			
TITULO DE LA INVESTIGACION		Relación del síndrome de Burnout y la autoestima en trabajadores de transporte vehicular de una empresa de taxis en la provincia de Arequipa, 2022.	
FORMULACION DEL PROBLEMA		FORMULACION DE OBJETIVOS	
PG: ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y la autoestima en trabajadores de transporte vehicular de una empresa de taxis de la provincia de Arequipa, 2022?		OG: Determinar la relación de las dimensiones del síndrome de Burnout y la autoestima en trabajadores de transporte vehicular de una empresa de taxis de la provincia de Arequipa, 2022.	
Problemas específicos		Objetivos específicos	
1	Pe1: ¿Cuál es el nivel en las dimensiones del síndrome de burnout en trabajadores de transporte vehicular de una empresa de taxis de la provincia de Arequipa, 2022?	Oe1: Describir el nivel de las dimensiones del síndrome de burnout en trabajadores de transporte vehicular de la provincia de Arequipa, 2022.	
2	Pe2: ¿Cuál es el nivel de autoestima en trabajadores de transporte vehicular de una empresa de taxis de la provincia de Arequipa, 2022?	Oe2: Describir el nivel de autoestima en trabajadores de transporte vehicular de una empresa de taxis de la provincia de Arequipa, 2022.	
DISEÑO METODOLOGICO			
MUESTRA		Técnica o tipo de muestreo	Técnicas de recolección de datos
74 colaboradores de una empresa dedicada al transporte vehicular privado (taxi).		La muestra fue adquirida mediante la aplicación de la fórmula para poblaciones finitas.	Instrumentos de recolección de datos
		La técnica aplicada será la encuesta	El instrumento aplicado en esta investigación es el cuestionario burnout y el cuestionario de Rosenberg.
HIPOTESIS		VARIBALE	
Hipótesis general		Variable 1. Burnout	Indicadores
<p>HG: Los niveles de las dimensiones del síndrome de burnout son alto en los trabajadores de transporte vehicular de una empresa de taxis de la provincia de Arequipa.</p> <p>HO: Los niveles de la autoestima son altos en los trabajadores de transporte vehicular de una empresa de taxis de la provincia de Arequipa.</p>		Agotamiento emocional	Sobrecarga psíquica
			Sobre esfuerzo Físico
		Despersonalización	Irritabilidad
			Pérdida de motivación
		Desempeño personal	Pérdida de confianza personal
			Negativo autoconcepto
Hipótesis específicas		Variable 2. Autoestima	Indicadores
He1: Es probable que los niveles de las dimensiones del síndrome de burnout son altos en los trabajadores de transporte vehicular de una empresa de taxis de la provincia de Arequipa.		Alta autoestima	Pensamientos positivos
			autoconfianza
He3: Es probable que el nivel de autoestima es bajo en los trabajadores de transporte vehicular de una empresa de taxis de la provincia de Arequipa.		Baja autoestima	Pensamientos negativos
			Falta de confianza en si mismo
Bibliografía de sustento para la justificación y delimitación del problema		Bibliografía de sustento usada para el diseño Metodológico	
<p>Smith, S. (1967). <i>The antecedents of self-esteem</i>. San Francisco: WH Freeman.</p> <p>C., & Jackson, S. (1986). <i>Maslach burnout inventory manual</i> (Segunda ed.). Palo Alto.</p> <p>P., Múñez, V., & Rodes, B. L. (2000). Autoestima: un nuevo concepto y su medida. <i>revista interuniversitaria</i>.</p> <p>Vega, M. F. (2005). NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación.</p>		<p>z, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2014). <i>Metodología de la investigación</i> (Sexta ed.). Santa fe, México: MC-Graw Hill.</p> <p>P., & Facheli, S. (2015). <i>Metodología de la investigación social cuantitativa</i>. Barcelona: Creative Commons.</p> <p>(2013). <i>Cómo validar un instrumento</i>. Perú: Bioestadístico Eirl.</p> <p>(2014). <i>Seminarios de investigación científica: Metodología de la investigación para las ciencias de la salud</i>. Perú: Bioestadístico.</p>	

Anexo 3

Consentimiento informado

Arequipa, marzo del 2022

En el presente escrito, se le otorgara dos diferentes cuestionarios, los cuales tienen la finalidad de adquirir sus respuestas para conocer más acerca de la relación del síndrome de burnout y la autoestima en trabajadores de transporte vehicular de la provincia de Arequipa.

Su participación es completamente voluntaria y las respuestas que usted brinde serán tratadas en con completa confidencialidad, respetando y mantenido el anonimato de su participación.

Si mantiene alguna duda con respecto a las preguntas dentro del cuestionario puede hacerlas en el momento de su aplicación.

Si usted está de acuerdo en participar, por favor proporcione su nombre y firma en los espacios en blanco de abajo, haciéndole mención que se respeta uso de su derecho a para negarse.

Yo _____ con DNI _____ eh leído la información proporcionada o me ha sido leído. Las preguntas realizadas con respecto al cuestionario se me han contestado de manera eficiente. De manera voluntaria acepto participar en esta investigación y entiendo que tengo derecho a retirarme en cualquier momento de la aplicación de esta.

Firma

Anexo 4

Encuesta variable Burnout

Buen día; le agradeceré su ayuda para responder con honestidad la presente encuesta que es totalmente anónima y servirá para desarrollar un trabajo de investigación académica. Marque usted con una "X" según corresponda.

Sexo:	Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>	Rango de edad:	20 a 30 años <input type="checkbox"/> 31 a 40 años <input type="checkbox"/> Mas de 41 años <input type="checkbox"/>					
Estado Civil:	Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Conviviente <input type="checkbox"/> Divorciado <input type="checkbox"/> Viudo <input type="checkbox"/>							
Tiene Hijos:	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Número de Hijos:	Un hijo <input type="checkbox"/> Dos hijos <input type="checkbox"/> Tres Hijos <input type="checkbox"/> Mas de tres hijos <input type="checkbox"/>					
Nivel de estudios alcanzados:	Primaria completa <input type="checkbox"/> Secundaria completa <input type="checkbox"/> Técnicos incompletos <input type="checkbox"/> Técnicos completos <input type="checkbox"/> Universitario Incompleto <input type="checkbox"/> Universitario Completo <input type="checkbox"/>							
Años que lleva haciendo taxi	Un año <input type="checkbox"/> Dos años <input type="checkbox"/> Tres años <input type="checkbox"/> Mas de tres años <input type="checkbox"/>							
Después de cada enunciado marque con una "X" según su manera de pensar o sentir, no hay respuestas buenas ni malas.								
INVENTARIO DE AUTOEVALUACIÓN DE SINDROME DE BURNOUT								
Nº	Ítems	Nunca	Pocas Veces	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez por semana	Algunas veces por semana	Todos los días
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
2	Al final de la jornada me siento agotado.							
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo otro día de trabajo.							
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan las personas.							
5	Creo que trato a algunas personas con indiferencia.							

Nº	Ítems	Nunca	Pocas Veces	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez por semana	Algunas veces por semana	Todos los días
6	Trabajar con personas todos los días es una tensión para mí							
7	Me enfrento muy bien a los problemas que me presentan los demás.							
8	Me siento agotado por el trabajo.							
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10	Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
11	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.							
12	Me encuentro con mucha vitalidad.							
13	Me siento frustrado por mi trabajo.							
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15	Trato de mantenerme al margen de los problemas personales de los demás.							
16	Trabajar en contacto directo con las personas me produce bastante estrés.							
17	Tengo facilidad para crear un ambiente relajado para los demás.							
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con mis clientes.							
19	He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.							
20	En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.							
21	Siento que se trata de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.							
22	En mi trabajo, me incomoda que las personas me interrumpen por sus problemas personales, por cuales no me interesa ser molestado.							

Anexo 5

Encuesta variable autoestima

ESCALA DE AUTOESTIMA DE ROSEMBERG

Este test tiene por objeto evaluar el sentimiento de satisfacción que la persona tiene de sí misma.

Instrucciones: Por favor lea usted las indicaciones y dentro de las casillas marque con una "X", el nivel de acuerdo o desacuerdo que puede tener con cada una de ellas.

Conteste las siguientes frases con la respuesta que considere más apropiada.

- A. Muy de acuerdo
- B. De acuerdo
- C. En desacuerdo
- D. Muy desacuerdo

Nº	Ítems	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy desacuerdo
1.	Siento que soy una buena persona digna de aprecio, al menos en igual medida que los demás.				
2.	Estoy convencido de que tengo cualidades buenas.				
3.	Soy capaz de hacer las cosas tan bien como la mayoría de la gente.				
4.	Tengo una actitud positiva hacia mí mismo/a.				
5.	En general estoy satisfecho/a de mí mismo/a.				
6.	Siento que no tengo mucho de lo que tengo que estar orgulloso/a.				
7.	En general, me inclino a pensar que soy un fracasado/a.				
8.	Me gustaría poder sentir más respeto por mí mismo.				
9.	Hay veces que realmente pienso que soy un inútil				
10.	A veces creo que no soy buena persona.				

Anexo 6
Carta de autorización

“Año del fortalecimiento de la soberanía Nacional”

Arequipa, 02 de marzo del 2022

Señor

Gustavo Faubel Dávila Sánchez

Asunto: Carta de aceptación

De mi mayor consideración

Con singular agrado me dirijo a usted, para expresarle mi saludo a nombre de: **TAXI TURISMO AUNO VIP E.I.R.L.** Que me honra en dirigir, y a la vez conocer, que visto su solicitud de permiso para realizar el trabajo de investigación titulada: “Relación del síndrome de Burnout y la autoestima en trabajadores de transporte vehicular de la provincia de Arequipa, 2022”; procedo a exponer: que **AUTORIZO** la realización de la misma en **TAXI TURISMO AUNO VIP E.I.R.L.**

Sin otra particular me despido de usted.

Atentamente



Maria Elvira Flores Cruz

Gerente General