

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

Jazmina Gavilanes-Gavilanes¹ y Rodrigo Moreta-Herrera²

RESUMEN

Objetivo: Determinar el rol mediador que presenta la Salud Mental en la relación entre la Satisfacción Laboral y el Burnout en transportistas de carga extrapesada del cantón Salcedo, Ecuador. *Metodología:* La investigación fue explicativa, de mediación por medio de ecuaciones estructurales y de corte transversal por medio del uso del Maslach Burnout Inventory, el Cuestionario de Salud General de Goldberg y la Escala de Satisfacción Laboral S20/23. *Muestra:* Participaron 152 conductores de carga extrapesada de 11 compañías de transporte. La edad media fue de 44.5 años ($DE = 10.9$). *Resultados:* El nivel de Satisfacción Laboral fue moderada y se encontró presencia de Burnout, así como de síntomas psicológicos entre los choferes evaluados. La Satisfacción Laboral y la Salud Mental se relacionaron con el Burnout y estos predijeron en un 41.7% los cambios en la varianza. Además, la Salud Mental ejerce una función de mediación parcial entre la Satisfacción y el Burnout ($c = -.43$; $p < .001$ [$c' = -.276$; $p > .01$]). *Conclusión:* La Salud Mental permite explicar parcialmente el mecanismo que subyace en la relación entre Satisfacción Laboral y Burnout.

Palabras clave: burnout, conductores, salud, satisfacción laboral.

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

ABSTRACT

Objective: To determine the mediation presented by Mental Health in the relation of Labor Satisfaction and Burnout in carriers of extra-heavy cargo from Salcedo, Ecuador. *Methodology:* The research is predictive, mediation and cross-sectional through the Maslach Burnout Inventory, the Goldberg General Health Questionnaire and the Labor Satisfaction Scale S20/23. *Sample:* 152 extra-heavy load drivers from 11 transport companies participated. The average age was 44.5 years ($SD = 10.9$). *Results:* Labor Satisfaction was moderate and there was a presence of Burnout, as well as psychological symptoms among drivers. Job Satisfaction and Mental Health were related to Burnout and these predicted changes in variance by 41.7%. Mental Health exerts a function of partial mediation between Satisfaction and Burnout ($c = -.297$; $p < .001$ [$c' = -.244$; $p < .001$]). *Conclusion:* Occupational Satisfaction and Mental Health are fundamental for the control and correction of Burnout in the analysed sample.

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

¹ Universidad Técnica de Ambato, Ecuador; rbk91gav@gmail.com; <https://orcid.org/0000-0001-6984-076X>
² Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador, Universidad Autónoma de Madrid, España; rmoreta@pucesa.edu.ec; <https://orcid.org/0000-0003-0134-5927>

El cuidado, no solo de los trabajadores, sino de quienes forman parte de una organización en general, es fundamental para alcanzar logros y objetivos propuestos. La preservación de la salud que puede generar una organización, así como el aumento de la satisfacción y el cumplimiento de metas individuales y colectivas, permiten que se logre un elevado bienestar colectivo (Allan, Dexter, Kinsey, & Parker, 2018; Lheureux, Truchot, & Borteyrou, 2016; Moreta-Herrera, López-Calle, Ramos-Ramírez, & López-Castro, 2018). Un fenómeno que altera esta dinámica y que se asocia con problemas en el cuidado de colaboradores es el conocido síndrome de *burnout* o de ‘desgaste profesional’. Este tiene notorias repercusiones, tanto dentro como fuera de una organización, al punto de que se hace necesario a los gestores del talento humano el desarrollar más y nuevas estrategias para su contención e intervención (Batoool & Yasir, 2018).

El burnout es una respuesta inadecuada al estrés laboral crónico, producto de las condiciones de trabajo, las dificultades y las restricciones a la actividad profesional (Edelwich & Brodsky, 1980; Freudenberg, 1974; Maslach, Jackson, Leiter, Schaufeli, & Schwab, 1986). Así, el individuo suele experimentar agotamiento físico, actitudinal y emocional, acompañado de conductas depresivas, ansiógenas y pérdida de idealismo entre otros (Brewer & Shapard, 2004; Maslach & Leiter, 2016). En esencia, es una respuesta derivada de la dificultad para manejar adecuadamente la carga de estrés (dentro y fuera del trabajo) que impide un afrontamiento sano por parte del colaborador (Osorio & Niño, 2017).

Las causas asociadas a este problema suelen ser múltiples y diversas. Generalmente están relacionadas con las actividades laborales (aunque no exclusivamente). Entre estas destacan la calidad del trabajo (Van Aerden, Puig-Barrachina, Bosmans, & Vanroelen, 2016), las condiciones laborales (Lundqvist, Reineholm, Gustavsson, & Ekberg, 2013), el tipo de profesión que se desempeña (actividades que involucran servicio y cuidados al parecer muestran mayor riesgo y vulnerabilidad) (Cañadas-De la Fuente et al., 2015), la calidad del sueño, la cultura de seguridad, la ergonomía del puesto de trabajo (Batoool & Yasir, 2018), el estrés laboral (Pines, Aronson, & Kafry, 1981; Thompson, Amatea, & Thompson, 2014), entre otros.

Los efectos del burnout generan repercusiones negativas en distintos aspectos de una organización. Por ejemplo, a nivel organizacional se asocia con la rotación y el ausentismo laboral, la falta de compromiso organizacional, irritación, agresión y violencia (Shirom, 2009), la disfunción social y problemas en la calidad del trabajo (Lámbarry, Trujillo, & Cumbres, 2016; Maslach & Leiter, 2016). Mientras que, a nivel individual, en cambio, se asocia con enfermedades cardiovasculares y metabólicas (Baka, 2015; Guedes & Gaspar, 2016) desde la salud física; y nivel psíquico que incluye agotamiento emocional, ineficacia, cinismo, mala adaptación, trastornos mentales (ansiedad, depresión), adicciones e incluso ideación suicida (Lheureux, Truchot, & Borteyrou, 2016; Marengo-Escuderos, Suárez-Colorado, & Palacio-Sañudo, 2017; Thompson, Amatea, & Thompson, 2014).

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

Satisfacción Laboral, Salud Mental y Burnout en conductores

En el caso de los conductores en general, quienes movilizan cargas de cualquier tipo, así como personas, los cuidados sobre ellos son importantes. Esto, por el riesgo de accidentabilidad y de daños a terceros que se pueden ocasionar. Ya que tanto los problemas de salud física y mental como el estrés tienen alguna incidencia (Woo, Kang, & Lee, 2005). La evidencia muestra que la ocurrencia del burnout es amplia y elevada entre los conductores, en especial en aquellos de transporte público (Iorga, Dascalu, Soponaru, & Ioan, 2015; Olivares Faúndez, Jélvez Wilke, Mena Miranda, & Lavarello Salinas, 2013). Y por lo tanto requieren ser atendidos oportunamente.

Resulta significativo para la investigación en talento humano conocer el efecto del burnout entre los colaboradores, así como también los elementos que pueden tener incidencia en el curso y desarrollo. Dentro de estos precursores, llaman la atención para este estudio aquellos de orden individual con componente psicológico, como son la satisfacción laboral y la salud mental, los cuales en el caso de choferes y similares son limitados, especialmente en el Ecuador.

La satisfacción laboral es entendida como la evaluación positiva (o negativa) que realiza un individuo sobre su trabajo o su situación laboral (Weiss, 2002). Esta se construye tanto por los sentimientos como por los pensamientos que tiene sobre el trabajo (Rayton & Yalabik, 2014), que le permiten abstraer una referencia afectiva y cognitiva. La valoración de las condiciones laborales, la infraestructura, la jerarquía, las oportunidades de crecimiento, la exposición a riesgos psicosociales y familiares, entre otros (Luengo Martínez, Lara Jaque, & López Espinoza, 2016; Main, 2016; Meliá & Peiró, 1989) generarán una percepción de satisfacción y además incurrirá en los mecanismos de respuesta y afrontamiento (adecuado o inadecuado) a las demandas y exigencias del trabajo. Por lo tanto, un mal manejo de este trae como consecuencia varias dificultades y problemas ligados al desempeño organizacional, entre ellos el burnout del que previamente se anotó.

En el caso de la Satisfacción Laboral y el Burnout en colaboradores, existe evidencia de que mantienen una relación de carácter negativa (Álvarez Gómez, Mori Vara, & Sánchez, 2019; Malander, 2016; Portero de la Cruz & Vaquero Abellán, 2015) y que también incluye a los transportistas (Batoool & Yasir, 2018; Iorga et al., 2015 Lámbarry et al., 2016). En general, es esperable que la Satisfacción se analice como una variable esencial en el estudio del trabajo, pues tanto esta, junto con el bienestar y la felicidad, inciden en el rendimiento y el desempeño de los colaboradores (Oswald, Proto, & Sgroi, 2015).

Por otra parte, salud mental, que comprende no solo la ausencia de enfermedad, sino el estado pleno de bienestar psíquico y social (Vera-Villarroel, Celis-Atenas, Urzúa, Contreras, & Lillo, 2016; World Health Organization, 2001) a través de la capacidad de introspección adecuada, afrontamiento al estrés diario, funcionalidad y productividad, y contribución a la comunidad (World Health Organization, 2014). Esta es una variable que suele ser menos analizada en la investigada organizacional; sin embargo, también guarda un nivel de relación con el Burnout, igualmente de manera negativa (Baka, 2015; Lheureux et al., 2016; Marenco-Escuderos et al., 2017). Por lo que un bajo cuidado de este aspecto en el entorno laboral incidirá en los

niveles de estrés y agotamiento laboral de los colaboradores. La salud mental, además, es fundamental para la prevención de ciertas enfermedades y riesgos laborales, pues ayuda a cimentar el bienestar, tanto a nivel individual como social (Moreta-Herrera, López-Calle, Gordón-Villalva, Ortíz-Ochoa, & Gaibor-González, 2018; Torres-Salazar, Moreta-Herrera, Ramos-Ramírez, & López-Castro, 2020) y a generar efectos positivos en el trabajo.

La satisfacción laboral, así como la salud mental, son fundamentales en el tejido organizacional, pues se relacionan tanto con variables organizacionales y administrativas (cultura, clima y rendimiento laboral) (Juárez-Adauta, 2012; Oswald et al., 2015); y también con individuales, como el contrato psicológico, el *engagement* (Allan et al., 2018; Rayton & Yalabik, 2014; Van Aerden et al., 2016).

La investigación previa señala lo estrecho de la relación y la predictibilidad de la satisfacción laboral y la salud mental en el burnout, aunque evidenciado como estudios independientes. Sin embargo, como análisis multifactoriales a través de regresión lineal múltiple, no existen estudios previos que expliquen los cambios en la varianza que generan. Tampoco existen estudios explicativos de la relación subyacente entre Satisfacción Laboral y el Burnout por medio de variables mediadoras como la Salud Mental, a fin de identificar un posible efecto indirecto. La ausencia de estos análisis impide el obtener un conocimiento más amplio sobre el burnout en el trabajo y la dinámica presente. La indagación sobre estas variables puede ayudar a tener un mejor control sobre ciertos mecanismos de intervención a través de la promoción de la salud mental (Brimhall et al., 2016). De esta manera, estudios de este tipo o similares pueden contribuir en la mejora continua de la calidad de vida laboral (Blanch, Sahagún, Cantera, & Cervantes, 2010) por medio de la mejora de las condiciones de trabajo, así como de la gestión del talento humano (Alarcón-Quinapanta, Frías-Jiménez, & Nogueira-Rivera, 2019).

Sobre la base de lo analizado, se plantean como objetivos del estudio: a) Identificar la relación existente entre la Satisfacción Laboral y la Salud Mental en el Burnout en una muestra de transportistas del Ecuador, pues se hipotetiza que se correlacionan entre sí; b) Determinar el potencial predictor de las variables en mención sobre el Burnout, ya que se estima que estos lo predicen; y c) Conocer el rol mediador de la salud mental en la relación de la Satisfacción Laboral y el Burnout.

MÉTODO

Diseño

El presente trabajo fue una investigación cuantitativa de carácter descriptiva, explicativa de mediación y de corte transversal (Ato, López, & Benavente, 2013) de la Satisfacción Laboral y de la Salud Mental en el Burnout en el personal de compañías de transporte extrapesado de la ciudad de Salcedo en el Ecuador.

Participantes

Los sujetos de estudio fueron 152 casos. El 90.8% eran hombres y el 9.2% restante eran mujeres. Tenían una media de edad de 44.5 años ($DE = 10.9$). La formación académica se distribuyó en un 13.8% a nivel primario, el

66.4% presentaron formación de bachillerato y el 19.7% restante era superior y/o universitario. El 80.3% se encontraba domiciliado en el área urbana.

Los participantes provenían de nueve compañías de transporte extrapesado del cantón Salcedo, Ecuador. Eran conductores el 77.5%, asistentes el 15.8% y personal complementario (secretarías y vulcanizadores) el 7.2%. La media de antigüedad laboral fue de 5.5 años ($DE = 3.7$).

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

Instrumentos

Maslach Burnout Inventory (MBI, Maslach et al., 1986) en la versión traducida al castellano de Gil-Monte y Peiró (1999). Comprende 22 ítems, que se responden por medio de una escala Likert de siete opciones, que va desde 1 (*nunca*) a 7 (*diariamente*). Analiza la interacción continua del trabajo y el desempeño habitual del trabajador por medio de tres subescalas: a) Agotamiento emocional (9 ítems), b) Despersonalización (5 ítems); y c) Realización personal (8 ítems), la cual debe calificarse en sentido inverso. El puntaje elevado identifica la presencia significativa de burnout y viceversa ante puntuaciones bajas. Acerca de las propiedades psicométricas, se encontró que dichos índices son aceptables para sus componentes, que fluctúan entre .79 y .90; mientras que, en el presente estudio, la fiabilidad encontrada es de $\alpha = .80$.

Cuestionario de Salud General de 28 ítems (GHQ-28, Goldberg, 1978; Goldberg & Hillier, 1979) en la versión al castellano de Retolaza Balsategui et al. (1993). El objetivo es determinar si se han sufrido algunas molestias o trastornos mentales y la percepción del estado de salud mental en las últimas semanas. Consta de 28 ítems que se responden en una escala Likert de 4 opciones. Además, se compone de 4 subescalas, cada una de ellas con 7 ítems: a) Síntomas psicósomáticos; b) Síntomas de ansiedad-insomnio; c) Síntomas de disfunción social; y d) Síntomas de depresión. Sobre las propiedades psicométricas, la evidencia muestra que los niveles de fiabilidad son elevados y, para el presente estudio, se encontró una fiabilidad de $\alpha = .98$ equivalente a óptimo.

Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 (Meliá & Peiró, 1989) en la versión chilena de Luengo Martínez et al. (2016). Diseñado para determinar aspectos que producen satisfacción en algún grado en el contexto laboral. Consta de 23 ítems en una escala Likert de 7 opciones de respuesta que van desde 1 (*muy insatisfecho*) a 7 (*muy satisfecho*). Mide cuatro aspectos relacionados con la satisfacción: a) Relación con la Supervisión; b) Espacio Físico Laboral; c) Realización Profesional; y d) Oportunidad de Formación. Con respecto a la fiabilidad, el estudio en población chilena de reciente edición arrojó un puntaje de $\alpha = .93$ que es equivalente a óptimo, mientras que en el caso de la presente investigación se encontró un puntaje de $\alpha = .95$, que es igualmente óptimo.

Procedimiento

Inicialmente se buscó la autorización de las compañías de transporte para solicitar la colaboración de los trabajadores. Posteriormente se identificó

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

Análisis de datos

El tratamiento estadístico se elaboró en tres bloques de análisis. El primero corresponde al análisis de los estadísticos descriptivos de las pruebas consideradas para esta publicación. En la misma se analizan los valores de las medias aritméticas (M), las desviaciones estándar (DE), la asimetría (g_1) y curtosis (g_2) de los resultados de cada prueba.

El segundo bloque comprende tanto el análisis de correlaciones entre los puntajes del Maslach Burnout Inventory, el Cuestionario de Salud General y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23. Para ello se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson (r). Posteriormente, se realizó un análisis de regresión lineal múltiple jerárquica entre las variables en mención a fin de conocer el factor determinante (R^2) de la satisfacción laboral y la salud mental en el burnout. En este aspecto, se jerarquizó la Satisfacción Laboral y, posteriormente, la Salud Mental en función del grado de correlación existente como variables independientes y al Burnout como variable dependiente.

Finalmente, se realizó un análisis de mediación por medio de modelización con Ecuaciones Estructurales (SEM) para conocer la existencia de un efecto indirecto (ab) de la Satisfacción Laboral en el Burnout por medio de la Salud Mental. En el mismo también se prueba si guarda un modelo adecuado de ajuste por medio de los índices absolutos como el Chi Cuadrado (χ^2), el Chi Cuadrado normado (χ^2/df) y la Raíz Estandarizada Media Cuadrática (SRMR); relativos como el Índice de Ajuste Comparado (CFI) y el Índice de Tucker-Lewis (TLI); y el no basado en la centralidad como el Error cuadrático medio aproximado de la raíz (RMSEA) (Brown, 2015; Byrne, 2008; Hair, Anderson, Tatham, & Black, 2004).

La gestión estadística de los datos se realizó de manera informática con el Lenguaje R en la versión 3.6.1. (R Core Team, 2019), que incluyó análisis descriptivo, correlación, determinación y de mediación por medio de SEM.

RESULTADOS

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

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

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

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

Sobre la comprobación del supuesto de normalidad univariante y multivariante de los resultados, el análisis de la asimetría y la curtosis muestran que existe distribución normal univariante al encontrarse sus valores dentro del rango $\pm 1,5$ en todos los casos; mientras que en el caso de la normalidad multivariante los valores de la prueba de Mardia en la asimetría arrojan significancia ($p < .05$), por lo que este supuesto no puede ser verificado plenamente.

Tabla 1.
Análisis descriptivo del Burnout, la Salud Mental y la Satisfacción Laboral.

Factores	M	DE	g₁	g₂	Mardia
Agotamiento Emocional	26.92	7.30	-0.10	-0.91	g ₁ = 30.7***
Despersonalización	12.72	5.59	0.36	-1.23	
Realización Profesional	21.34	5.99	0.45	-0.35	g ₂ = -1.20
Burnout	60.97	11.84	-0.27	-0.42	
Somatización	18.97	5.38	-0.17	-1.06	g ₁ = 50.2***
Ansiedad/insomnio	18.57	5.69	-0.09	-1.12	
Disfunción social	18.86	5.37	-0.58	-0.99	g ₂ = -1.18
Depresión	21.68	7.07	-0.86	-0.90	
Salud mental	78.07	22.11	-0.56	-1.02	
Relación con la Supervisión	32.63	10.99	0.40	-0.47	g ₁ = 34.3*
Espacio físico laboral	13.15	6.04	0.63	-0.41	
Realización profesional	18.41	6.87	0.24	-1.04	g ₂ = 0.08
Oportunidad de Formación	14.53	5.17	0.21	-0.91	
Satisfacción Laboral	78.71	25.11	0.56	-0.37	

Nota: ***p < .05; *p < .01; M: media aritmética; DE: desviación estándar; g₁: Asimetría; g₂: Curtosis

Análisis de correlación

En la tabla 2 se puede observar como la Satisfacción Laboral se relaciona de manera moderada y negativa con el burnout global. A nivel de componentes, la relación que guarda con el Agotamiento Emocional y la Despersonalización es de tipo moderada y en sentido negativo; mientras que con los problemas con la realización personal es inexistente.

Junto con ello, se puede observar en la Salud Mental que la relación que guarda con el burnout es en general moderada y negativa. Salvo en el caso de los problemas en la realización personal, cuya relación es baja y negativa, en el resto de los factores del MBI, el comportamiento es de tipo moderado y negativo.

Tabla 2.
Análisis de correlaciones del Burnout, la Salud Mental y la Satisfacción Laboral.

Variables	S20/23	GHQ-28	AE	Ds	RP	MBI
Satisfacción Laboral	1	.56**	-.56**	-.50**	-.08**	-.63**
Salud mental		1	-.51**	-.59**	-.20**	-.49**
Agotamiento Emocional			1	.72**	-.25**	.82**
Despersonalización				1	-.25**	.78**
Realización Personal					1	.23**
Burnout						1

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

Análisis de regresión lineal y de mediación

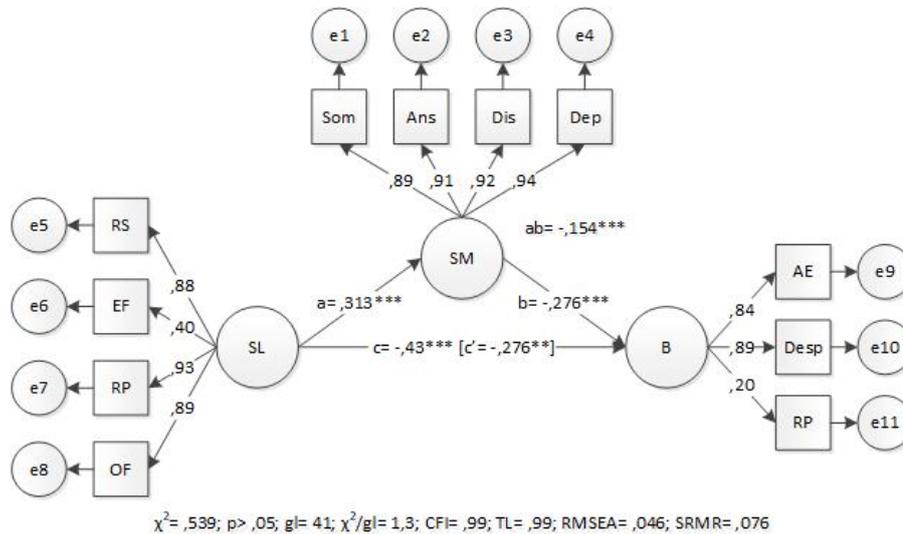
Dado que tanto la Satisfacción Laboral ($R^2 = .398$) así como la Salud Mental ($R^2 = .242$) predicen el Burnout de manera independiente, en la tabla 3 se busca conocer si de manera integrada forman un modelo de predicción válido. En este caso el análisis de regresión lineal múltiple jerárquico muestra que la Satisfacción Laboral y la Salud Mental predicen en un 41.7% la explicación de la varianza del Burnout. Los valores del ANOVA muestran que la configuración del modelo presenta un ajuste adecuado ($p < .001$) y mejora significativamente la predicción del Burnout; mientras que los valores t para las variables independientes evidencian que aportan significativamente al modelo ($p < .001$) propiamente dicho. Los valores beta para la elaboración de la recta de regresión resultan: $\beta_0 = 88.5$ como constante, $\beta_1 = -.25$ para el burnout y $\beta_2 = -.11$ para la salud mental.

Tabla 3.
Modelo de predicción del Burnout a partir de la Satisfacción Laboral y la Salud Mental.

Modelo	r	$R^2_{ajustado}$	$D-W$	F	β	t	VIF
Constante	.63	.39		99.49***	84.40	34.25***	
Satisfacción					-.30	-9.97***	1.0
Constante	.65	.41	1.79	55.11***	88,50	30.73***	
Satisfacción					-.25	-6.89***	1.47
Salud mental					-.11	-2.62***	1.47

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

A partir de estos resultados, se plantea identificar si en la relación de Satisfacción Laboral y Burnout existe un efecto indirecto por medio de la mediación de la Salud Mental. Así, la figura 1 muestra por medio de SEM que la salud mental ejerce un nivel de mediación parcial entre la Satisfacción Laboral y el Burnout. A pesar de que el efecto directo ($c' = -.276$; $p < .01$) se reduce con respecto al efecto total ($c = -.43$; $p < .001$), la presencia de significancia ($p < .05$) en el efecto directo muestra que la mediación por parte de la Salud Mental es de tipo parcial. Es decir, que la intervención de la misma reduce en una parte el efecto directo que tiene la Satisfacción Laboral en el Burnout a través de su efecto indirecto ($ab = -.154$; $p < .001$), pero no de manera plena, pues la significancia del mismo no se pierde.



Nota: *** $p < .001$; ** $p < .01$; χ^2 : Chi-cuadrado; gl : grados de libertad; CFI: Índice de ajuste comparado; TLI: Índice de Tucker-Lewis, RMSEA: Error medio cuadrático de aproximación de la raíz; SRMR: Raíz Estandarizada Media Cuadrática. c: Efecto total; c': Efecto directo; ab: Efecto indirecto. SL: Satisfacción laboral; RS: Relación con la Supervisión; EF: Espacio Físico Laboral; RP: Realización Profesional; OF: Oportunidad de Formación; SM: Salud Mental; Som: Somatización; Ans: Ansiedad e Insomnio; Dis: Disfunción Social; Dep: Depresión; B: Burnout; AE: Agotamiento Emocional; Desp: Despersonalización

Figura 1. Efecto de mediación parcial con SEM de la salud mental en la relación de la Satisfacción Laboral y el Burnout

DISCUSIÓN

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

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

En cuanto a la Satisfacción Laboral, los datos señalan que esta condición no es ampliamente significativa entre los trabajadores. Es decir, que no se encuentran satisfechos con su trabajo, aunque no se tiene en claro si esto se debe a condiciones generales o particulares que desempeñan. Esta limitada satisfacción puede al parecer incidir en ciertos factores asociados al contexto laboral como la exposición a riesgos laborales y a problemas en los mecanismos de afrontamiento a las demandas y exigencias del trabajo (Luengo et al., 2016; Main, 2016; Meliá & Peiró, 1989; Rayton & Yalabik, 2014). Al parecer, las condiciones laborales de trabajo están incidiendo en los niveles

actuales de estos tres fenómenos (Lundqvist, Reineholm, Gustavsson, & Ekberg, 2013).

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

De igual forma, existe una relación negativa y baja entre la Salud Mental y el Burnout en general, aunque a nivel de los componentes del Agotamiento Emocional y Despersonalización es moderada, mientras que en la Realización Personal es baja. Al parecer, los síntomas psicológicos coartan el desempeño, los mecanismos de afrontamiento y la perspectiva de futuro de los trabajadores en las actividades laborales que desarrollan. Los hallazgos encontrados sobre salud y burnout son similares a hallazgos reportados previamente (Baka, 2015; Lheureux et al., 2016; Marengo-Escuderos et al., 2017) y muestran lo consistente de esta relación en distintos grupos poblacionales y a lo largo del tiempo.

Acerca del potencial predictor de la Satisfacción Laboral y la Salud Mental, se encontró que son determinantes en la presencia o ausencia del burnout. Pues en conjunto pueden explicar el 41.7% de los cambios de la varianza de la misma. Esto puede tener bastante implicación a la hora del manejo de propuestas o mecanismos de prevención e intervención ante el burnout, pues hay evidencia de la relación estrecha que mantienen entre sí. Otro dato interesante es acerca del efecto indirecto de la satisfacción laboral y el burnout a través de la salud mental por medio de SEM, pues se observa que la salud mental ejerce un mecanismo de mediación parcial entre ambas. Este modelo propuesto, de hecho, evidenció que tiene un ajuste adecuado a través de los índices χ^2 , χ^2/gl , CFI, TLI y RMSEA. Todo esto ayuda por una parte a explicar el mecanismo subyacente de relación en Satisfacción Laboral y Burnout y también a evidenciar que la intervención del burnout es difícilmente posible si no se trata igualmente la satisfacción laboral, lo cual es significativo y un avance para el desarrollo de mecanismos de intervención organizacional. Frente a estos resultados, no se encuentran estudios previos similares que sirvan como referencia para considerar el aporte real de los hallazgos y, si bien este estudio es pionero en la región y el Ecuador, se requieren de mayores estudios confirmatorios.

A manera de conclusión, se extrae de estos resultados lo significativo que resultan la satisfacción laboral y la salud mental en el trabajo, en especial en el impacto que tienen sobre el trabajador cuando sus niveles no son adecuados y los efectos subsecuentes. De ahí la importancia que cobran estas variables en el tejido organizacional (Juárez-Adauta, 2012; Oswald et al., 2015), en especial sobre la calidad de vida laboral (Blanch et al., 2010) para el adecuado desempeño y las condiciones de trabajo de los colaboradores (Lundqvist et al., 2013).

Limitaciones y recomendaciones a futuro

Uno de los limitantes a considerar con respecto al estudio se relaciona con el tamaño de la muestra, que para resultados más potentes requiere elevarse para garantizar la capacidad inferencial sobre poblaciones más grandes. Así como también la diversidad de los choferes, pues en este estudio se trabajó exclusivamente con conductores de transporte extrapesado, por lo que se vuelve necesario a futuro trabajos con choferes de transporte de pasajeros y otros para afianzar los resultados encontrados. Si bien es cierto que las pruebas de fiabilidad en todos los instrumentos utilizados fueron adecuadas, estas no se encuentran validadas en el contexto nacional del Ecuador, por lo que se requiere a futuro que las pruebas utilizadas se encuentren previamente validadas en el contexto nacional a fin de que garanticen su uso y aplicación.

REFERENCIAS

- Alarcón-Quinapanta, M., Frias-Jiménez, R., & Nogueira-Rivera, D. (2019). Influencia del talento humano y su impacto en la responsabilidad social empresarial y en la trazabilidad del café ecuatoriano. *Veritas & Research*, 1(1), 45-53.
- Allan, B. A., Dexter, C., Kinsey, R., & Parker, S. (2018). Meaningful work and mental health: Job satisfaction as a moderator. *Journal of Mental Health*, 27(1), 38-44. <https://doi.org/10.1080/09638237.2016.1244718>
- Álvarez Gómez, L., Mori Vara, P., & Sánchez, G. (2019). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en enfermeras españolas en tiempo de crisis económica. *Metas de Enfermería*, 4(22), 50-58. <https://doi.org/10.35667/MetasEnf.2019.22.1003081406>
- Ato, M., López, J., & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059. <https://doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Baka, L. (2015). Does job burnout mediate negative effects of job demands on mental and physical health in a group of teachers? Testing the energetic process of Job Demands-Resources model. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental*, 28(2), 335-346. <https://doi.org/10.13075/ijomeh.1896.00246>
- Batool, Z. & Yasir, A. (2018). The Influence of Sleep Quality, Safety Culture and Cabin Ergonomics on Work-Related Stress and Burnout of Bus Drivers in Lahore. *Journal of Transport & Health*, 9(suplement), S24-S25. <https://doi.org/10.1016/j.jth.2018.05.081>
- Blanch, J. M., Sahagún, M., Cantera, L., & Cervantes, G. (2010). Cuestionario de bienestar laboral general: estructura y propiedades psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(2), 157-170. <https://doi.org/10.5093/tr2010v26n2a7>
- Brewer, E. W., & Shapard, L. (2004). Employee burnout: A meta-analysis of the relationship between age or years of experience. *Human resource development review*, 3(2), 102-123. <https://doi.org/10.1177/1534484304263335>
- Brimhall, K., Fenwick, K., Farahnak, L., Hurlburt, M., Roesch, S., & Aarons, G. (2016). Organizational Climate, and Perceived Burden of Evidence-Based Practice in Mental Health Services. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services*, 43, 629-639. <https://doi.org/10.1007/s10488-015-0670-9>
- Brown, T. A. (2015). *Confirmatory factor analysis for applied research* (Vol. 2nd). New York: Guilford Publications.
- Byrne, B. (2008). Testing for multigroup equivalence of a measuring instrument: a walk through the process. *Psicothema*, 20(4), 872-882.
- Cañadas-De la Fuente, G. A., Vargas, C., San Luis, C., García, I., Cañadas, G. R., & Emilia, I. (2015). Risk factors and prevalence of burnout syndrome in the nursing profession. *International journal of nursing studies*, 52(1), 240-249. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2014.07.001>
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions. *Human Sciences Press*, 65(1), 106-106.
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Gil-Monte, P. R., & Peiró, J. M. (1999). Validez factorial del maslach burnout inventory en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, 11(3), 679-689.
- Goldberg, D. (1978). *Manual del General Health Questionnaire*. Windsor: NFER Publishing.
- Goldberg, D. P., & Hillier, V. F. (1979). A scaled version of the General Health Questionnaire. *Psychological medicine*, 9(1), 139-145. <https://doi.org/10.1017/S0033291700021644>
- Guedes, D. P., & Gaspar, E. J. (2016). Síndrome de estrés laboral crónico por el trabajo (burnout) en los profesionales de la educación física brasileños. *Revista de psicología del deporte*, 25(2), 0253-260.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (2004). *Análisis multivariante*. Madrid, España: Prentice Hall.
- Iorga, M., Dascalu, N., Soponaru, C., & Ioan, B. (2015). Burnout syndrom among public ambulance staff.

- Revista medico-chirurgicala a Societatii de Medici si Naturalisti din Iasi*, 119(4), 1128-1132.
- Juárez-Adauta, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista médica del instituto Mexicano del Seguro Social*, 50(3), 307-314.
- Lámbarry, F., Trujillo, M. M., & Cumbres, C. G. (2016). El estrés desde una perspectiva administrativa en los conductores de transporte público en la Ciudad de México: minibús y metrobus. *Estudios Gerenciales*, 32(139), 112-120. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2016.02.003>
- Lheureux, F., Truchot, D., & Borteyrou, X. (2016). Suicidal tendency, physical health problems and addictive behaviours among general practitioners: their relationship with burnout. *Work & Stress*, 30(2), 173-192. <https://doi.org/10.1080/02678373.2016.1171806>
- Luengo Martínez, C., Lara Jaque, R., & López Espinoza, M. (2016). Análisis de los componentes principales de la escala Satisfacción laboral (S20-23) medida en una muestra del equipo de enfermería de Centros de Atención Primaria de las Provincias de Ñuble y Valparaíso, Chile. *Enfermería Global*, 15(1), 195-207. <https://doi.org/10.6018/eglobal.15.1.212481>
- Lundqvist, D., Reineholm, C., Gustavsson, M., & Ekberg, K. (2013). Investigating work conditions and burnout at three hierarchical levels. *Journal of occupational and environmental medicine*, 55(10), 1157-1163. <https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e31829b27df>
- Main, M. V. (2016). Factores que inciden en la satisfacción laboral del obrero rural. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 21(1), 28-37.
- Malander, N. M. (2016). Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Secundario. *Ciencia & Trabajo*, 18(57), 177-182. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492016000300177>
- Marengo-Escuderos, A., Suárez-Colorado, Y., & Palacio-Sañudo, J. (2017). Burnout académico y síntomas relacionados con problemas de salud mental en universitarios colombianos. *Psychologia. Avances de la disciplina*, 11(2), 45-55. <https://doi.org/10.21500/19002386.2926>
- Maslach, C., Jackson, S. E., Leiter, M. P., Schaufeli, W. B., & Schwab, R. L. (1986). *Maslach burnout inventory* (Vol. 21). Palo Alto, CA: Consulting psychologists press.
- Maslach, C. & Leiter, M. P. (2016). Burnout. En G. Fink (Ed.), *Stress: Concepts, cognition, emotion, and behavior* (pp. 351-357). London: Academic Press. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-800951-2.00044-3>
- Meliá, J. L. & Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5(2), 59-74.
- Moreta-Herrera, R., López-Calle, C., Gordón-Villalva, P., Ortiz-Ochoa, W., & Gaibor-González, I. (2018). Satisfacción con la vida, Bienestar Psicológico y Social como predictores de la salud mental en ecuatorianos. *Actualidades en Psicología*, 32(124), 111-125. <https://doi.org/10.15517/ap.v32i124.31989>
- Moreta-Herrera, R., López-Calle, C., Ramos-Ramírez, M., & López-Castro, J. (2018). Factor structure and reliability of the Goldberg General Health Questionnaire (GHQ-12) in ecuadorian university students. *Revista Argentina De Ciencias Del Comportamiento*, 10(3), 35-42.
- Olivares Faúndez, V., Jélvez Wilke, C., Mena Miranda, L., & Lavarello Salinas, J. (2013). Estudios sobre Burnout y Carga Mental en Conductores del Transporte Público de Chile (Transantiago). *Ciencia & Trabajo*, 15(48), 173-178. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492013000300011>
- Osorio, J. E. & Niño, L. C. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas*, 13(1), 81-90. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>
- Oswald, A. J., Proto, E., & Sgroi, D. (2015). Happiness and productivity. *Journal of Labor Economics*, 33(4), 789-822. <https://doi.org/10.1086/681096>
- Pines, A., Aronson, E., & Kafry, D. (1981). *Burnout: From tedium to personal growth*. New York: Cherniss Editorial.
- Portero de la Cruz, S. & Vaquero Abellán, M. (2015). Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 23(3), 543-552. <https://doi.org/10.1590/0104-1169.0284.2586>
- R Core Team. (2019). *R: A language and environment for statistical computing*. R Foundation for Statistical Computing. Vienna, Austria: R Foundation for Statistical Computing.
- Rayton, B. A. & Yalabik, Z. Y. (2014). Work engagement, psychological contract breach and job satisfaction. *The International Journal of Human Resource Management*, 25(17), 2382-2400. <https://doi.org/10.1080/09585192.2013.876440>
- Retolaza Balsategui, A., Mostajo, A., De la Rica, J. R., Díaz de Garramiola, A., Pérez de Loza, J., Aramberri, I., & Markez Alonso, I. (1993). Validación del Cuestionario de Salud General de Goldberg (versión 28 ítems) en consultas de Atención Primaria. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 13(46), 187-194.
- Shirom, A. (2009). Acerca de la Validez del Constructo, Predictores y Consecuencias del Burnout en el Lugar de Trabajo. *Ciencia & Trabajo*, 11(32), 44-54.
- Thompson, I., Amatea, E., & Thompson, E. (2014). Personal and contextual predictors of mental health counselors' compassion fatigue and burnout. *Journal of Mental Health Counseling*, 36(1), 58-77. <https://doi.org/10.17744/mehc.36.1.p61m73373m4617r3>
- Torres-Salazar, C., Moreta-Herrera, R., Ramos-Ramírez, M., & López-Castro, J. (2020). Optimismo como rasgo y sesgo cognitivo en el Bienestar Subjetivo y Psicológico en estudiantes ecuatorianos. *Revista Colombiana de Psicología*, 29(1), 61-72. <https://doi.org/10.15446/v29n1.75853>
- Van Aerden, K., Puig-Barrachina, V., Bosmans, K., & Vanroelen, C. (2016). How does employment quality relate to health and job satisfaction in Europe? A typological approach. *Social Science & Medicine*, 158, 132-140. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2016.04.017>
- Vera-Villaruel, P., Celis-Atenas, K., Urzúa, A. S., Contreras, D., & Lillo, S. (2016). Los afectos como mediadores de la relación optimismo y bienestar. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 25(2), 195-

- 202.
- Weiss, H. (2002). Deconstructing Job Satisfaction: Separating Evaluations, Beliefs and Affective Experiences. *Human Resource Management Review*, 12, 173–195. [https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(02\)00045-1](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(02)00045-1)
- Woo, J. M., Kang, T. Y., & Lee, J. E. (2005). Increasing risk of mental health problems among subway drivers experiencing accidents on the track. *Korean Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 17(1), 36-43. <https://doi.org/10.35371/kjoem.2005.17.1.36>
- World Health Organization. (2001). *Fortaleciendo la prevención de salud mental*. Ginebra: World Organization Health.
- World Health Organization. (2014). *Invertir en Salud mental*. Ginebra: World Organization Health.

Recibido 07-01-2020 | Aceptado 22-06-2020



Este trabajo se encuentra bajo una Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional que permite a terceros utilizar lo publicado siempre que se dé el crédito pertinente a los autores y a *Psicodebate*