

# MEDIDA DEL BURNOUT EN UN GRUPO DE CONDUCTORES DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO DE LA CIUDAD DE BUCARAMANGA

Oscar Mauricio Cárdenas Leguízamo

ocardenasl@uoc.edu

Tutor: Sergi Mancip Simó

29/06/2021

**Trabajo final de máster**

**Curso 2020-21, semestre 2**



## Contenido

Resumen.....	4
Abstract.....	5
INTRODUCCIÓN.....	6
MARCO TEÓRICO.....	12
1 Síndrome de Burnout.....	12
1.1 ¿Qué causa el Burnout?.....	15
1.2 Síntomas Psicológicos.....	16
1.3 Consecuencias del síndrome de burnout.....	18
1.4 Medida y Evaluación del Burnout.....	19
1.5 ¿Cómo tratar el burnout? .....	23
2 METODOLOGÍA.....	25
3 RESULTADOS .....	26
4 DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....	34
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	41
ANEXOS.....	44

## Resumen

El presente trabajo tiene como materia de estudio medir el síndrome de burnout en un grupo de conductores de transporte público de la ciudad de Bucaramanga; permite conocer qué es, sus posibles causas, síntomas, consecuencias, tratamiento y las herramientas empleadas para medir el síndrome. La muestra estuvo conformada por 25 conductores de sexo masculino, en edades entre 30 a 60 años, a quienes se les administró el instrumento de medida Inventario de Burnout de Maslach MBI - General Survey, versión Española adaptada por (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau, 2000), instrumento conformado por 15 ítems que evalúa las dimensiones de agotamiento, cinismo y eficacia profesional. El método empleado en esta investigación es descriptivo, transversal, enfoque cuantitativo; muestreo por conveniencia. Los resultados obtenidos revelan que el 12% de los conductores en edad de entre 40 a 45 años son afectados por el síndrome de burnout, es decir, 3 de 25 profesionales del volante que forman parte de la muestra. La dimensión de mayor prevalencia es la eficacia profesional con una media de 4.80 y desviación típica de 1.07. La dimensión agotamiento arroja que 6 de 25 sujetos se encuentran afectados en esta escala y representan el 24% de conductores con agotamiento emocional; mientras el cinismo con una media de 0.91 es la dimensión más baja. Entre las posibles causas de burnout se encuentran las agresiones verbales por parte de los pasajeros, el salario y alto ritmo de trabajo en horas “pico”, hora de mayor flujo de pasajeros y tráfico donde regularmente se producen congestiones que afectan a los conductores.

**Palabras clave:** Síndrome de burnout, agotamiento, cinismo, eficacia profesional, salud mental.

## **Abstract**

The subject of this study is to measure the burnout syndrome in a group of public transport drivers in the city of Bucaramanga; it allows to know what it is, its possible causes, symptoms, consequences, treatment and the tools used to measure the syndrome. The sample consisted of 25 male drivers, in ages between 30 to 60 years, who were administered the Maslach MBI Burnout Inventory measurement instrument - General Survey, Spanish version adapted by (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró and Grau, 2000), an instrument made up of by 15 items that assesses the dimensions of exhaustion, cynicism and professional efficacy. The method used in this research is a descriptive, cross-sectional, quantitative approach; convenience sampling. The results obtained reveal that 12% of drivers between the ages of 40 and 45 are affected by burnout syndrome, that is, 3 out of 25 driving professionals who are part of the sample. The most prevalent dimension is professional efficacy with a mean of 4.80 and a standard deviation of 1.07. The exhaustion dimension shows that 6 out of 25 subjects are affected on this scale and represent 24% of drivers with emotional exhaustion; while cynicism with a mean of 0.91 is the lowest dimension. Among the possible causes of burnout are verbal aggression by passengers, salary and high work rates in “peak” hours, hours of greatest flow of passengers and traffic where congestion regularly occurs that affects drivers.

**Keywords:** Burnout syndrome, exhaustion, cynicism, professional efficacy, mental health.

## INTRODUCCIÓN

Durante el año 2019 a raíz de la pandemia vimos un cambio drástico en la vida de los seres humanos: aislamiento preventivo y obligatorio, distanciamiento social, trabajo remoto o desde casa, uso de mascarilla, higiene de manos, confinamiento, pérdida de empleo; dificultades de tipo económicas, familiares, laborales, y otros aspectos negativos para la salud mental de las personas. No obstante, el 2020 continuó con el avance progresivo de la pandemia y se ha convertido en el año más estresante de la historia según estudio de Oracle y Workplace Intelligence (2020), quienes afirman, que la pandemia generada por la COVID-19 (enfermedad causada por el nuevo coronavirus) ha afectado la salud mental del 78% de la fuerza laboral mundial, aumentando el estrés, la ansiedad y el agotamiento en el lugar de trabajo. Entre los resultados del estudio, se encontró que se ha causado más estrés (38%), falta de equilibrio entre el trabajo y la vida (35%), agotamiento (25%), depresión por no socializar (25%) y soledad (14%). Porcentajes que muestran una compleja situación en el campo de la salud mental, definida por la Organización Mundial de la Salud, (2004) como un estado de bienestar, en el cual los individuos reconocen sus propias habilidades, tienen la capacidad de hacer frente al estrés normal de la vida, pueden trabajar de forma productiva y fructífera y contribuir a su comunidad de forma positiva.

Esta información nos muestra una preocupante realidad, la población mundial está viviendo un momento difícil, de mayor estrés, y es conveniente conocer si en los diferentes perfiles ocupacionales existe alguna patología producto del estrés actual. Es por ello, que se plantea conocer si en la actualidad el síndrome de estar quemado por el trabajo o burnout, afecta a una población específica, como por ejemplo, a los conductores de transporte público. Por consiguiente, se propone realizar el presente estudio sobre burnout, realizado en pleno acto de vacunación en la pandemia, estudio que surge a raíz del interés de su investigador por profundizar en este tema, tomando como fuente de inspiración los resultados de la salud mental de la fuerza laboral mencionados anteriormente, donde el estrés y el agotamiento en el lugar de trabajo de las personas se ha reflejado en un porcentaje significativo a escala mundial; siendo el agotamiento, una de las tres dimensiones que evalúa el burnout, síndrome que surge como respuesta al estrés laboral crónico. Un tema complejo que amerita ser investigado por las organizaciones, como parte de sus procesos de evaluación, prevención y tratamiento si es necesario, dentro del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y riesgo psicosocial.

### Justificación

Medir el burnout en conductores de transporte público urbano es de gran importancia para el contexto colombiano, debido a que es una población expuesta a desencadenantes de estrés tales como: “la presión del tiempo por marcar su tarjeta a la hora, la frustración por sentirse incapaces de atender plenamente a los pasajeros, los horarios de trabajo por turnos rotatorios,

el ruido, la polución y las congestiones de tráfico” (Salazar y Pereda, 2010) citado por (Arias et al. 2013, p.113).

Paradójicamente, es una población que poco ha sido estudiada en Colombia pero expuesta a desarrollar el síndrome, dado a que tiene un riesgo de salud mayor al experimentado en otras ocupaciones por la exposición frecuente al estrés laboral; el cual es de mayor impacto en la profesión de conductores. Estrés causado por: alto tráfico vehicular, conflictos en el tránsito urbano, volumen de pasajeros, presión por cumplir el tiempo estipulado, los trayectos de las rutas asignadas y la gran variedad de actividades que ejecutan durante sus recorridos; sumado a más de 200 tareas que deben realizar por hora, tales como: parar, arrancar, mirar señales, abrir y cerrar puertas, frenar, controlar interruptores, mirar por los espejos, conversar, girar el volante; no obstante, exponerse a variables como el ruido, vibración, alta densidad del tráfico, fallas del automotor, entre otros aspectos; situaciones que llevan a contribuir a que los profesionales del volante se sientan estresados y/o quemados por el trabajo (González, Giraldo, Cano, y Ramírez, 2019, pp.26-27).

Respecto a los estudios realizados sobre síndrome de burnout en Colombia, Quiceno y Vinaccia (2007) afirman, que ha prevalecido el estudio de esta patología en ocupaciones como: personal sanitario, auxiliar de enfermería, médicos internos y residentes de diferentes centros clínicos, docentes, fonoaudiólogos, profesionales de enfermería; estudios desarrollados a partir del modelo teórico de Maslach, suministrando el instrumento psicométrico MBI en diferentes versiones (p.121). Sin embargo, se han realizado en otros campos profesionales, como en psicólogos, contadores públicos y estudiantes de medicina de diferentes universidades.

Algunos estudios realizados en la población de conductores en Colombia, se han orientado a evaluar aspectos asociados a factores de estrés, condiciones de trabajo y salud, generando aportes significativos para esta profesión.

Chaparro y Guerrero, (2001) realizaron el estudio sobre condiciones de trabajo y salud en conductores de una empresa de transporte público urbano en Bogotá, hallando factores importantes que afectan la salud de los trabajadores principalmente por la exposición frecuente a mal estado de las vías, contaminantes químicos, deslumbramientos, ambiente ruidoso, competencia entre vehículos o famosa guerra del centavo, deficiente iluminación de las vías y abruptos cambios de temperatura, (p.171).

Por otra parte, González et al. (2019), en su estudio sobre factores labores y estrés percibido en conductores de buses de Medellín, hallaron que los conductores de buses es una población expuesta a una serie de condiciones desfavorables que en efecto pueden generar algún tipo de estrés, y por ende, poner en riesgo la salud de los conductores.

De acuerdo con Díaz y Gómez, (2016) en su estudio titulado “La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010” se evidencia que por lo general las investigaciones realizadas por los países latinoamericanos entre al año 2000 y 2010, emplearon instrumentos de medida elaborados por Maslach y Jackson, aplicados en su gran mayoría a profesionales asistenciales, (p.113).

Sin embargo, cabe señalar, que estudios realizados sobre burnout en conductores en América Latina, han contribuido al desarrollo investigativo de esta patología, y se han convertido en estudios modelo, para ser tenidos en cuenta a la hora de evaluar el burnout en la profesión de conductores; como se puede detallar en los siguientes trabajos de investigación realizados en Latinoamérica.

Arias, Mendoza del Solar, y Masías, (2013) en su estudio “Síndrome de burnout en conductores de transporte público de la ciudad de Arequipa” evalúan el burnout en esta población, donde participaron 94 choferes de cuatro empresas a quienes se les aplicó el formato genérico del Inventario de Burnout de Maslach validado por Gil-Monte y Peiró (1999). Los autores definen el burnout citando a (Savio, 2008) como “un complejo de tres síntomas que afectan la productividad del trabajador, su bienestar y su salud, como una consecuencia de la exposición prolongada a estresores laborales” (p.113). En este estudio, los resultados obtenidos señalan que el 54.3% de los conductores presenta un nivel severo del síndrome; entre los resultados específicos se obtiene que el 78.7% de los conductores presentan altos niveles de agotamiento emocional, el 88.3% altos niveles de despersonalización y 37.2% altos niveles de baja realización. Los resultados de este estudio indican que los conductores presentan agotamiento por la actividad laboral rutinaria y su larga jornada de trabajo, no obstante; la despersonalización es dada por el trato generado por los pasajeros hacia los conductores y la influencia del nivel educativo en el que se encuentran. Los autores manifiestan que el estudio contribuye a las implicaciones del estrés en el trabajo en conductores; determinan la importancia de invertir en la formación de los trabajadores especializados, generar aprendizaje en reglas formales e informales del campo de la conducción, (p.113).

Olivares, Jélvez, Mena, y Lavarello, (2013), en su trabajo investigativo denominado “Estudios sobre Burnout y Carga Mental en Conductores del Transporte Público de Chile (Transantiago), cuyo objetivo principal fue identificar los niveles de Burnout y carga mental en un grupo de conductores de transporte público de la empresa Transantiago de la ciudad de Santiago de Chile; estudian la relación que pueda existir entre dichas variables. Para el estudio se obtuvo una muestra de 112 conductores de autobuses entre ellos 108 hombres y 4 mujeres. Los instrumentos empleados para recolección de datos fueron el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) que permite conocer los niveles de burnout en cuatro subescalas como ilusión por el trabajo, desgaste psíquico, indolencia y culpa. En el ejercicio de interpretación los resultados pueden señalar que bajas puntuaciones en la



subescalas Ilusión por el trabajo junto a altas puntuaciones en Desgaste psíquico e Indolencia indicarían altos niveles de Burnout. Para evaluar la carga de trabajo mental emplearon el instrumento NASA-TLX, el cual consta de 6 escalas multidimensionales: esfuerzo, demanda mental, demanda física, demanda temporal, rendimiento y por ultimo nivel de frustración. Los datos fueron analizados mediante el programa SPSS 22 logrando evidenciar respecto a las 4 dimensiones del Burnout que el 23,22% de los conductores poseen Burnout y el 6,25% estaría en un nivel clínico del síndrome. Respecto a la carga de trabajo mental los conductores perciben una exigencia laboral en una intensidad superior al 86%, que bien se denota como lo señalan sus autores a “sobre exigencias personales mentales, físicas y asociadas al cumplimiento de plazos perentorios en el contexto del trabajo” Olivares et al. (2013).

Salazar y Pereda de los Santos (2010), en su estudio “Síndrome de burnout y patrones de comportamiento ante tráfico en conductores”, donde participaron 237 conductores de ruta interprovincial; determinan que el “síndrome de burnout se relaciona significativamente con los patrones de comportamiento en contexto de tráfico en los conductores” (p.141). Estudio en el cual se empleó el inventario de Burnout de Maslach y la escala de personalidad PSS, de la batería de conductores de J.L. Fernández-Seara. Entre los resultados significativos se encontró que el 86.5% no presenta burnout, pero, el 13.5% de los conductores presenta dicho síndrome, Respecto a las dimensión cansancio emocional, el 39.2% de los conductores registró un nivel bajo y un 31.2% un nivel alto. El 39.7% registró un nivel bajo de despersonalización y el 32.9% un nivel medio. En cuanto a la realización personal el 47.3% presentó nivel alto y el 30.4 % un nivel medio. (p.152). El estudio concluye que el estado mental o emocional del conductor, se podrá manifestar en la calidad de sus patrones de comportamiento al conducir el vehículo, y, que existe una relación significativa, entre burnout y patrones de comportamiento en el contexto del tráfico; también concluye, que podrá presentarse burnout en un conductor, cuando este sea vulnerable a situaciones que generen presión por el tiempo, velocidad, competencia entre rutas, insatisfacción laboral, largas horas de trabajo y problemas emocionales. Además, señalan que los conductores con burnout muestran un tipo de patrón de comportamiento tipo N, el cual se caracteriza por desarrollar conductas impulsivas y/o agresivas, impaciencia, pérdida del autocontrol, tendencia antisocial, falta de respeto a los usuarios y normas de tránsito; se les dificulta percibir el riesgo, no responden adecuadamente al estrés emocional y suelen reaccionar con poca tolerancia a la frustración; en comparación al tipo de patrón de comportamiento tipo S, el cual es característico de los conductores sin burnout, que reflejan comportamientos positivos y se les diferencia por conducir de forma precavida, segura, atenta, responsable. Se halla un vínculo importante entre el estrés y conducir un vehículo, pues el estrés modula el comportamiento al conducir y puede generar accidentes y efectos negativos en el conductor; como conducir de forma imprudente, generar comportamiento competitivo, llevarlo al consumo de alcohol y otras sustancias para reducir el estrés como mecanismo de defensa (pp.160-166).

Álvarez, Pérez, Reyes, y Jofré, (2017). Realizan el estudio denominado “Síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) y estrés: Funcionarios de locomoción colectiva de la ciudad de Arica, Chile” para encontrar la relación entre los niveles de Síndrome de quemarse por el Trabajo (SQT) y estrés percibido en los funcionarios de locomoción, donde participan 130 choferes de taxi-colectivo. Los instrumentos empleados en esta investigación fueron: el cuestionario (CESQT) para evaluar los niveles de burnout, y, para indagar sobre la presencia o ausencia del estrés se utilizó la Escala de Percepción Global de Estrés (EPGE). Los resultados en las cuatro dimensiones revelan que los sujetos se encuentran con niveles críticos: 41.5% de ellos se encuentra desilusionado; 53.1% desgastados psíquicamente y 63.1% experiencia indolencia. La edad demostró ser significativa en la comparación de medias entre el SQT y EPGE, siendo las dimensiones ‘desgaste psíquico’ e ‘indolencia’ las que puntuaron más alto, en conductores entre los 66 y 80 años, y entre los 51 y 65 años, respectivamente, (p.26).

Ponce, Ecurra, Sótil, Aliaga, Cuzcano, Delgado, Santos, y Solís (2020), en su estudio titulado “Síndrome de Burnout en conductores de Lima Metropolitana” realizan un estudio comparativo con los resultados obtenidos en conductores de transporte público y privado, donde participaron 898 choferes (hombres), a quienes aplicaron el instrumento Inventario de Burnout de Maslach y Jackson (MBI) de 22 ítems, instrumento que determina el nivel de cansancio emocional, despersonalización, y realización personal. Entre los resultados significativos de este estudio los autores señalan que el 37% de conductores examinados se encuentran en fase aguda del síndrome, y, que los choferes de servicio público evidencian mayor agotamiento emocional y despersonalización en comparación a los conductores de servicio privado, (p.15).

Los estudios y publicaciones sobre síndrome de burnout son amplios, sin embargo, específicamente en la profesión de conductores son limitados en América Latina y Colombia; por lo tanto, se abre la puerta para investigar más sobre esta patología en los profesionales del volante y de esta manera obtener datos importantes, que de una u otra manera van a contribuir al ejercicio académico y al contexto laboral de dicha población objeto de estudio.

### **Objetivo y alcance**

Determinar si entre un grupo de conductores de transporte público urbano de la ciudad de Bucaramanga hay presencia del síndrome de burnout, en relación a las dimensiones de agotamiento, cinismo, eficacia profesional.

### **Objetivos específicos**

- Aplicar el instrumento de medida del burnout versión Española, Inventario de Burnout de Maslach MBI - General Survey a un grupo de conductores, para determinar los niveles de Agotamiento, Cinismo y Eficacia Profesional.
- Analizar los resultados obtenidos en las dimensiones de Agotamiento, cinismo y eficacia profesional, mediante gráficos y tablas, para extraer datos significativos sobre el nivel de burnout en los participantes.
- Realizar entrevista estructurada para contrastar información y conocer posibles causas de burnout en los conductores.
- Identificar la población en riesgo de burnout, según las dimensiones de interpretación dadas por el MBI –Genral Survey

## MARCO TEÓRICO

### 1 Síndrome de Burnout

El síndrome de burnout, es considerado como síndrome por la comunidad científica, por la agrupación de síntomas y signos recurrentes que pueden indicar una respectiva patología, Quiceno y Vinaccia (2007). Se puede definir como:

“Una respuesta al estrés laboral crónico, acompañado de una experiencia subjetiva de sentimientos, cogniciones y actitudes, las cuales provocan alteraciones psicofisiológicas en la persona y consecuencias negativas para las instituciones laborales” Gil-Monte y Peiró (1997) citado por (Quiceno et al., 2007, p.119).

El burnout, es una patología que tiene su origen en el entorno, no en el individuo, es un síndrome exclusivo del contexto laboral (Martínez, A., 2010, p.47), de ahí la importancia de modificar positivamente el entorno de trabajo, aparece porque el trabajador se ve desbordado; se siente desgastado, agotado, y se percibe impotente para hacer frente a los problemas que le genera su entorno laboral; especialmente, su entorno social. Los individuos se sienten desgastados y agotados por la percepción continuada de presión en su trabajo. En consecuencia, se trata de una experiencia subjetiva de carácter negativo que vive el individuo y se caracteriza por la aparición de cogniciones, emociones, y actitudes negativas hacia el trabajo, hacia las personas con las que se relaciona el individuo en el entorno laboral y en especial hacia los clientes y el propio rol profesional, Gil-Monte (2005).

La evolución histórica del concepto de burnout, está enmarcada de acuerdo a los aportes realizados inicialmente por Herbert Freudenberger desde 1974, y por los siguientes autores citados por Carlin et al. (2010), que dan una definición significativa del burnout, y son sus principales exponentes (pp.170-171)

**Tabla 1.** Definición del burnout a través de la historia

Autor	Definición
Herbert Freudenberger (1974)	Sensación de fracaso y agotamiento como consecuencia de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador. En 1980 el autor define el burnout como un estado de fatiga o frustración dado por la devoción a una causa, modo de vida o relación que no produce la recompensa deseada.
Maslach (1976)	Proceso gradual de pérdida de responsabilidad del individuo y desinterés cínico entre sus compañeros de trabajo.
Pines y Kafry (1978)	Experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal que vive el individuo.
Spaniol y Caputo (1979)	Síndrome derivado en un individuo, por la poca capacidad para afrontar las demandas laborales o personales.
Edelwich y Brodsky (1980)	Pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por el individuo en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones del trabajo. Los autores proponen cuatro fases que se viven en el burnout: 1) <i>entusiasmo</i> : caracterizado por elevadas

		aspiraciones, energía desbordante y carencia de la noción de peligro; 2) <i>estancamiento</i> : nace por no cumplirse las expectativas del individuo; 3) <i>frustración</i> : surgen problemas emocionales, físicos y conductuales, se considera el núcleo central del síndrome; y 4) <i>apatía</i> : estado de desinterés y falta de motivación que sufre el individuo y que constituye el mecanismo de defensa ante la frustración.
Cherniss (1980)		Proceso transaccional de estrés y tensión en el trabajo, que presenta tres momentos: "a) desequilibrio entre demandas en el trabajo y recursos individuales (estrés), b) respuesta emocional a corto plazo, ante el anterior desequilibrio, caracterizada por ansiedad, tensión, fatiga y agotamiento, y c) cambios en actitudes y conductas (afrentamiento defensivo)" (p.170).
Pines, Aaronson y Kafry (1981)		Estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por estar durante largos periodos de tiempo expuesta la persona a situaciones que le afectan emocionalmente.
Maslach y Jackson (1981)	y	Respuesta al estrés laboral crónico que conlleva la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, desarrollo de actividades y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actividades de despersonalización), aparición de procesos de devaluación del propio rol profesional. Síndrome caracterizado por presentar: a) agotamiento emocional, b) despersonalización y c) reducida realización personal.
Perlman y Hartman (1982)	y	Es una respuesta al estrés emocional crónico, y está compuesta por tres componentes: agotamiento emocional y/o físico, baja productividad laboral, y un exceso de despersonalización. Gil-Monte (2005).
Schaufeli y Buunk (1996)		Comportamiento negativo en la organización, que afectaría no solamente al individuo, sino también, a la misma organización laboral
Gil-Monte y Peiró (1997)		Respuesta al estrés laboral crónico y una experiencia subjetiva interna que agrupa sentimientos, cogniciones y actitudes, y que tiene un aspecto negativo para el sujeto al implicar alteraciones, problemas y disfunciones psicofisiológicas con consecuencias nocivas para la persona y para la institución. En el año 2000 desde la perspectiva psicosocial, los autores consideran el síndrome de burnout como un proceso en el que intervienen componentes cognitivo-aptitudinales (baja realización personal en el trabajo), emocionales (agotamiento emocional) y actitudinales (despersonalización).
Peris (2002)		Trastorno caracterizado por la sobrecarga, y/o desestructura de tareas cognitivas por encima del límite de la capacidad humana.
Maslach y Leiter (2008)		Relacionan el burnout con las características del trabajo, incluyendo alto volumen de trabajo, conflicto y ambigüedad de rol, baja previsibilidad, falta de participación y apoyo social, y experiencia de injusticia.
Carlin y de los Fayos (2010)	Garcés	El burnout es consecuencia de eventos estresantes especialmente de tipo laboral, que disponen al individuo a padecerlo, ya que la interacción que este mantiene con los diversos condicionantes del trabajo son la clave para la aparición del burnout.

Fuente: elaboración propia a partir de información obtenida de Clarin et al (2010, pp.170-171), y Gil-Monte (2005).

Autores como Maslach y Jackson (1981) y Perlman y Hartman (1982), son claves en la definición del concepto del síndrome de burnout en la actualidad, un fenómeno del que se hace gran

hincapié en el contexto global, y, que es indispensable evitar, para cuidar la salud mental del individuo en el ámbito laboral.

Asimismo, la Organización Mundial de la Salud (OMS), declaró en el año 2000 que el síndrome de burnout, es un factor de riesgo laboral; pues afecta la calidad de vida, la salud mental y pone en riesgo la vida de quien lo presenta, Saborío. L., y, Hidalgo, L. (2015). De aquí la importancia del síndrome sobre la salud mental del trabajador, dado a que éste es producto del trabajo abrumador. De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el trabajo es vital tanto en mujeres y hombres en todas sus dimensiones, pero estos pueden ser afectados por el entorno social y físico del trabajo, y, cobra una dimensión vulnerable cuando hay problemas de salud mental. Por ende, el trabajo está relacionado directamente con la salud mental y la calidad de vida de las personas, que en consecuencia a factores como “el desempleo, el subempleo, el trabajo abrumador o agotador, así como aspectos relacionados con el entorno físico o social” (p.65), terminan por afectar la salud mental del individuo; debido a la exposición a factores negativos producto de condiciones de incertidumbre y desequilibrio emocional, OIT (2014).

Para definir el síndrome, es importante conocer los rasgos que identifican al burnout: el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal. Este síndrome es conocido también como síndrome de desgaste profesional, de sobrecarga emocional, del quemado o fatiga en el trabajo; trae consecuencias negativas para la persona que lo padece y para la organización laboral, se manifiesta en el individuo por ejemplo: al brindar un servicio deficiente con los clientes, al ser inoperante en el desarrollo de sus funciones y en la tendencia al ausentismo; por tanto, puede llevar a causar pérdidas a la organización de tipo económico y fallas en el logro de metas y objetivos misionales (Saborío et al. 2015).

El síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo (SQT), se puede fundamentar desde un enfoque psicosocial, y se ha conceptualizado como un síndrome que consta de tres síntomas claves: 1 *Baja realización personal en el trabajo*: el profesional tiende a evaluar de forma negativa su habilidad para realizar el trabajo, el trato con las personas a las que atiende y hacia sí mismo. Hay un sentimiento de descontento consigo mismo e insatisfacción con los resultados laborales. 2 *Agotamiento emocional*: el trabajador siente que ya no puede dar más de sí mismo a nivel afectivo. Experimenta un agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, como consecuencia del contacto permanente con personas que presentan problemas o pueden resultar problemáticas en el desarrollo de su labor. 3 *Despersonalización*: el trabajador desarrolla actitudes y sentimientos negativos como el cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo; se evidencia un endurecimiento afectivo. (Gil-Monte, 2005), p.14.

De acuerdo con Salanova (2006), el burnout, es sin duda, uno de los “daños laborales de carácter psicosocial” de mayor impacto (p.29), síndrome que surge como respuesta al estrés laboral crónico, combinado con variables de tipo organizacional, social e individual y está

compuesto por tres dimensiones según (Maslach, 1982; Schaufeli y Enzman, 1998) citados por (Salanova, 2006, p.29) dimensión de agotamiento emocional, despersonalización o cinismo, y, falta de eficacia profesional percibida (ineficacia profesional); también señalada por Gil-Monte (2005) como baja realización personal en el trabajo. Dimensiones que forman parte del síndrome de burnout y determinan si un profesional es afectado por dicha patología.

## 1.1 ¿Qué causa el Burnout?

El estrés laboral crónico, es una de las principales fuentes de riesgo psicosocial para una organización laboral, y, en el sector servicios una de las formas más habituales de desarrollarse el estrés laboral, es el síndrome de burnout; Gil-Monte (2006) citado por Quiceno, J.M. y Vinaccia A.S. (2007). Hablar de burnout, implica asociarlo al estrés laboral, pues cuando este sobrepasa las capacidades de la persona a la hora de afrontar dichas situaciones, puede llegar un periodo de agotamiento extremo, el cual impide realizar tareas asignadas de forma correcta, que junto con bajo rendimiento, ocurre un agotamiento emocional, un aumento del sentimiento de despersonalización o cinismo, y, baja el sentimiento de eficacia profesional; lo cual implica que estaríamos ante el denominado síndrome de burnout o “estar quemado”. Por consiguiente, es importante reconocer, que la inadecuada adaptación al estrés laboral, es un factor inherente al desarrollo del burnout, Carlin et al. (2010).

No obstante, un trabajo poco estresante pero desmotivador puede llevar al SQT, es por ello, que el burnout es un proceso asociado a la desmotivación emocional y cognitiva, que sigue al abandono de intereses que en un momento fueron importantes para el individuo; Moreno y Peñacoba (1999).

La suma de diferentes síntomas psicológicos, factores estresantes laborales, exigencias desproporcionadas en la labor que realiza el trabajador (sobrecarga de trabajo), incapacidad para resolver situaciones de estrés, relaciones interpersonales negativas de carácter profesional que se establecen en el contexto laboral, especialmente con los clientes de la organización; pueden dar pie al desarrollo del burnout. Sin embargo, Pines & Krafy (1978) y Maslach & Jackson (1981) citados por Martínez (2010), manifiestan que “el Burnout es generado por repetidas presiones emocionales” (p.48); síndrome que se desarrolla en los dos primeros años o a partir de 10 o más años de ejercicio profesional (Apiquian, 2007) citado por (Quiceno y Vinaccia, 2007, p.113).

Las fuentes de estrés que provocan la aparición del síndrome del quemado por el trabajo, se agrupan en cuatro niveles, Gil-Monte (2005) a) *Antecedentes del entorno social de la organización*: surge a partir de los cambios sociales y se refleja en el aumento de tareas desconocidas para el trabajador, lo cual le genera conflicto y una ambigüedad de rol en el

desarrollo de nuevas funciones. *b) Antecedentes vinculados a las características físicas y tecnológicas de la organización:* el profesional puede llegar a percibir que su trabajo es una fuente de frustración, dado por las barreras que pone la organización negando recursos para poder ejecutar un trabajo de calidad y desborda con procesos establecidos que no facilitan el trabajo. Por otra parte, variables asociadas a la tecnología como: ritmo y ambiente físico de trabajo impuesto, aislamiento social, disfunciones en los roles y demandas de atención exigidas y el grado de adaptación requerido; pueden facilitar la aparición del síndrome. *c) Antecedentes interpersonales:* el deterioro de las relaciones interpersonales del profesional en el trabajo se convierte en la principal fuente de estrés y por ende, esta situación puede ocasionar la aparición del burnout, al igual que: la falta de control sobre los resultados, la falta de apoyo social en el trabajo, la ausencia de reciprocidad en los intercambios sociales, las disfunciones de los roles laborales o conflicto y ambigüedad de rol. *d) Antecedentes de carácter individual:* son algunas variables vinculadas a procesos de interacción social, como la autoeficacia y la orientación comunal, también, se incluyen otras variables asociadas a la personalidad del profesional, (pp.18-21).

En consecuencia, el burnout o síndrome del quemado por el trabajo, incluso puede transmitirse a otras personas mediante un proceso de contagio emocional, pues los miembros de la organización pueden transmitir a sus compañeros emociones negativas; esta transmisión se realiza paralelamente en procesos de modelamiento, donde un individuo puede imitar actitudes y conductas, y es así, como los nuevos miembros de la organización pueden aprender valores, normas y pautas de conducta de los trabajadores más antiguos (Strazdins, 2002) citado por Gil-Monte (2005).

## 1.2 Síntomas Psicológicos

Los principales síntomas psicológicos del síndrome de estar quemado por el trabajo según Gil-Monte (2005), se pueden manifestar en síntomas de tipo cognitivo, afectivo emocionales, actitudinales, conductuales y físicos; los cuales pueden ser identificados mediante entrevista clínica previa, teniendo en cuenta:

“El contexto en el que surge la patología y su proceso de desarrollo, así como la concurrencia de varios síntomas que deterioran el plano cognitivo, afectivo y actitudinal del individuo para considerar que un determinado síntoma es indicador del síndrome” (p.16).

*Síntomas de tipo cognitivo:* el individuo suele sentirse contrariado, sentir que no valoran su trabajo, se percibe incapaz para realizar las tareas, suele pensar que no puede abarcarlo todo, que trabaja mal, falta de control; puede verlo todo mal (negativamente), que todo se hace una montaña; refleja sensación de no mejorar, inseguridad, piensa que el trabajo no vale la pena y existe pérdida de autoestima. *Síntomas afectivo – emocionales:* hay presencia de nerviosismo, irritabilidad, mal humor, disgusto, agresividad, sentimiento de frustración, desencanto, aburrimiento, agobio, tristeza, depresión, desgaste emocional, angustia, sentimientos de culpa.



*Síntomas actitudinales:* el individuo presenta indiferencia, falta de ganas de seguir trabajando, apatía, irresponsabilidad, intolerancia, impaciencia; toma una actitud de escaquearse (evita el trabajo, una obligación), le suele pasar de todo, manifiesta estar harto; suele romper con el entorno laboral, quejarse por todo y evaluar negativamente a compañeros; culpa a los demás de su situación, usa frialdad hacia los clientes, no los aguanta pues los ve como un enemigo.

*Síntomas conductuales:* suele aislarse, contestar mal, no colaborar, hacer enfrentamientos.

*Síntomas físicos:* presencia de cansancio, una respuesta física dada por el síndrome del estar quemado por el trabajo (pp.16-17)

Según Carlin et al. (2010), los principales síntomas que se han propuesto en el contexto organizacional son: a) *Síntomas emocionales:* donde se manifiestan respuestas de indefensión, desesperanza, apatía, desilusión, pesimismo, hostilidad, falta de tolerancia, acusaciones a los clientes y abolición de sentimientos. b) *Síntomas Cognitivos:* se presenta pérdida de valores, de autoestima y creatividad; hay desaparición de expectativas, modificación del autoconcepto, desorientación cognitiva, distracción, cinismo y criticismo generalizado. c) *Síntomas Conductuales:* conductas significativas que el individuo asume como la evitación de responsabilidades, absentismo laboral, intención de abandonar el trabajo y/o la organización, sentimiento de desvalorización, auto-sabotaje, desconsideración hacia el propio trabajo, conductas inadaptadas, desorganización, sobre-implicación, evitación de decisiones/responsabilidades; aumento del uso de cafeína, alcohol, tabaco y drogas. d) *Síntomas Sociales:* decisión de aislamiento y evitación social y profesional, presencia de sentimientos de fracaso, conflictos interpersonales, malhumor familiar, formación de grupos críticos. e) *Síntomas Psicosomáticos:* el individuo suele presentar cefaleas, dolores osteomusculares, quejas psicosomáticas, pérdida de apetito, alteración del peso; problemas de disfunciones sexuales, del sueño, fatiga crónica, enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales; entre otros aspectos, relacionados con el aumento en los resultados de ciertas determinaciones analíticas clínicas, (p.172).

Por consiguiente, el burnout puede padecerlo cualquier tipo de profesional y se manifiesta mediante signos como la negación, aislamiento, miedo, sentimiento de ira, diferentes adicciones, cambios en la personalidad; en hábitos de higiene y arreglo personal, en la alimentación y peso; sentido de culpa, carga excesiva de trabajo, pérdida de la memoria, trastorno del sueño, dificultad para concentrarse, desorganización, y, depresión: uno de los síntomas más frecuentes y peligroso del síndrome que puede llevar al suicidio. Estos síntomas se convierten en cuadro clínico y pueden clasificarse como leve, moderado, grave y extremo según Saborío et al. (2015).

De acuerdo con Feudenberg (1974) citado por Martínez (2010), considera que la depresión es uno de los síntomas más representativos del síndrome de Burnout, y los sentimientos que predominan son la cólera o rabia (Manassero & cols., 2003; Mingote, 1997; Pines, 1993; Warr 1987; Meier, 1984); Martínez (2010), p.47.

### 1.3 Consecuencias del síndrome de burnout

De acuerdo con Gil-Monte y Peiró (1997), las consecuencias del burnout se pueden dar tanto en el individuo como en la organización laboral. En el individuo se pueden presentar consecuencias de tipo psicósomáticas, actitudinales y de comportamiento (Tabla 2). Para la organización, contar con profesionales con burnout, puede traer consecuencias como: deterioro de la calidad asistencial, baja satisfacción laboral, alto absentismo laboral, tendencia al abandono del puesto y/o de la organización laboral, disminución del interés y el esfuerzo por realizar las funciones laborales, aumento de los conflictos entre compañeros de trabajo, usuarios y líderes, por consiguiente: disminución de la calidad de vida laboral de los profesionales.

**Tabla 2.** Consecuencias y síntomas del burnout en el individuo

Nivel	Consecuencias	Síntomas
<b>Individuo</b>	Psicósomáticas tipo cardiovascular	Dolor precordial Palpitaciones Hipertensión, otros.
	Psicósomáticas tipo respiratorio	Crisis asmáticas Taquipnea (respiración rápida, anormal) Catarros frecuentes, otros.
	Psicósomáticas tipo muscular	Dolor de espalda Dolor cervical Fatiga Rigidez muscular, otros.
	Psicósomáticas tipo digestivo	Úlcera gastroduodenal Gastritis Nauseas, otros.
	Psicósomáticas del sistema nervioso	Jaquecas Insomnio Depresión, etc.
	Actitudinales y de comportamiento	Conflicto y deterioro en las relaciones interpersonales. Actitudes y conductas de carácter negativo (cinismo, suspicacia, agresividad, aislamiento, irritabilidad). Agotamiento emocional. Problemas en su núcleo social y familiar por actitudes cínicas y de desprecio. Falta de verbalizaciones (evita hablar de las preocupaciones laborales y se rehúsa discutir los problemas familiares). Endurecimiento permanente de los sentimientos.

Fuente: elaboración propia a partir de información obtenida de Gil-Monte (2005, p.22)

## 1.4 Medida y Evaluación del Burnout

El burnout puede medirse o evaluarse por medio de diferentes instrumentos que han sido diseñados y validados como el Burnout Measure (BM) de Pines y Aronson (1988), el Oldenburg Burnout Inventory (OLBI) de Demerouti, Bakker, Janssen y Schaufeli (2001); pero existen otros instrumentos que fueron diseñados según la profesión del individuo, instrumentos que permiten conocer el nivel de prevalencia y determinar si hay o no presencia del síndrome en un trabajador. Antiguamente, se consideraba que solo profesionales que estaban en contacto con personas podrían desarrollar el síndrome, predominando en labores del sector salud, educación, servicios; las cuales eran susceptibles a padecer burnout. Actualmente, ha evolucionado esta teoría y se afirma que el SQT lo pueden presentar otros profesionales, que trabajan por ejemplo con objetos y datos, Salanova (2006).

El principal instrumento de medida y evaluación del burnout viene del Maslach Burnout Inventory (MBI) que es la medida dominante del burnout por excelencia, el cual ha sido validado y ha evolucionado por los aportes de grandes autores. En 1981 es diseñado el MBI-Human Services de Maslach y Jackson creado para ser aplicado a profesionales de ayuda y servicios, instrumento que evalúa tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. En 1996, gracias a los aportes de Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, se diseña el instrumento de medida que puede ser aplicado a todo tipo de profesionales, el MBI-General Survey, que evalúa tres dimensiones básicas del burnout: agotamiento, cinismo e ineficacia profesional, convirtiéndose en uno de los instrumentos más empleados a la hora de medir y/o evaluar el burnout. En el 2002, Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker, crean el instrumento de medida MBI-Student Survey, aplicable a la población de estudiantes universitarios; instrumento que evalúa dimensiones de: agotamiento, cinismo, ineficacia (Bresó, Salanova, Schaufeli, y, Nogareda, 2006).

Otro instrumento empleado para evaluar los síntomas del burnout es el Cuestionario para Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT), conformado por veinte (20) ítems agrupados en sus cuatro dimensiones (Gil-Monte, 2005). Este instrumento permite conocer los niveles de burnout en cuatro subescalas: Ilusión por el trabajo, desgaste psíquico, indolencia y culpa. La interpretación de resultados puede señalar que: bajas puntuaciones en la subescalas Ilusión por el trabajo, junto a altas puntuaciones en las subescalas Desgaste psíquico e Indolencia, indicarían altos niveles de Burnout; Olivares, Jélvez, Mena, y Lavarello (2013). El CESQT se debe aplicar a todos los trabajadores que realizan su actividad laboral exclusivamente atendiendo a personas y permite evaluar las cogniciones, emociones y actitudes del profesional, relacionadas con sus experiencias en el entorno laboral. Sin embargo, existe otra versión alternativa del CESQT denominada "Desencanto Profesional" (CESQT-DP), versión aplicable a aquellos profesionales que no trabajan en contacto directo con personas (Gil-Monte, 2011).

El Maslach Burnout Inventory MBI-General Survey (MBI-GS) o Inventario de Burnout de Maslach encuesta general (MBI-General Survey) de (Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, 1996), como ya se ha mencionado anteriormente, es el instrumento de medida apropiado para evaluar el burnout en todo tipo de profesional; inventario que permite evaluar las dimensiones de: agotamiento, cinismo y eficacia profesional. De acuerdo con Salanova (2006), el *Agotamiento*, hace referencia al agotamiento emocional del trabajador, el cual llega a sentir que ya no puede dar más de sí mismo, por la sobrecarga de trabajo y/o demandas laborales. *Cinismo* o despersonalización, es el desarrollo de actitudes y comportamientos negativos, cínicos hacia las personas a las cuales se destina la labor; sin embargo, en ocupaciones diferentes a las de servicio, se evidencia una actitud cínica frente a los objetivos que realiza el trabajador. Respecto a la *eficacia profesional*, los trabajadores tienden a calificar su nivel de eficacia y habilidad para realizar el trabajo de forma negativa (pp.29-30)

Acorde a la revisión bibliográfica, en el contexto colombiano a la fecha no se ha validado ningún instrumento para evaluar el burnout, sin embargo, Guevara y Ocampo (2014) analizaron las propiedades psicométricas de confiabilidad y validez del Maslach Burnout Inventory – General Survey, apoyados en la tercera edición del MBI de Maslach, Jackson, Leiter y Schaufeli (1996); ejercicio investigativo que permitió conocer que el instrumento conformado por 16 ítems obtenido de Moreno, B., Rodríguez, R., Escobar, E. (2001), presentaba algunas inconsistencias en la estructura factorial que requerían ser tenidas en cuentas para futuras investigaciones, (p.140).

Hoy por hoy, el burnout puede ser evaluado en castellano haciendo uso del instrumento de medida versión Española (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau, 2000) del Inventario de Burnout de Maslach MBI - General Survey de Schaufeli et al., (1996), adaptado y validado en una muestra española, instrumento que integra las dimensiones de agotamiento con un alfa de Cronbach de 0,87; cinismo, con un alfa de Cronbach de 0,85; y eficacia profesional, un alfa de Cronbach de 0,78 (Bresó et al., 2006).

En este instrumento, las tres dimensiones permiten identificar la presencia del síndrome y están agrupadas en el cuestionario en quince afirmaciones (Salanova et al. 2000); por ejemplo: los ítems (1-2-3-4-6) evalúan la dimensión agotamiento identificada con la letra (A); en ella se encuentran las siguientes afirmaciones: Número 1. Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo; ítem 2. Estoy "consumido" al final de un día de trabajo; ítem 3. Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo; ítem 4. Trabajar todo el día es una tensión para mí; ítem 6. Estoy "quemado" (agotado-debilitado) por el trabajo.

Los ítems (8-9-13-14) evalúan la dimensión cinismo (C) con las siguientes afirmaciones: Número 8. He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto; ítem 9. He perdido

entusiasmo por mi trabajo; ítem 13. Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo; ítem 14. Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo.

Los ítems (5-7-10-11-12-15) evalúan la eficacia profesional (E) y está integrada por las siguientes afirmaciones: Número 5. Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo; ítem 7. Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización; ítem 10. En mi opinión soy bueno en mi puesto; ítem 11. Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo; ítem 12. He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto; ítem 15. En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas. Salanova et al. (2000).

La escala de evaluación para este instrumento es tipo Likert, va de 0 a 6 puntos, donde 0 es Nunca/ninguna vez, y, 6 Siempre/Todos los días. (Ver tabla 3)

**Tabla 3.** Descripción Inventario de Burnout de Maslach MBI - General Survey

<b>Ítem</b>	<b>Descripción</b>
Instrumento de medida	Inventario de Burnout de Maslach – Encuesta General MBI - General Survey (MBI-GS)
Dimensiones	Agotamiento – Cinismo – Eficacia profesional
Autores MBI-GS	Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996)
Autores versión Española	Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau (2000)
Escala de evaluación frecuencia tipo Likert	Va de “0” (nunca) a “6” (siempre). 0 (Nunca/Ninguna vez) 1 (Casi nunca/Alguna vez al año) 2 (Algunas veces/Una vez al mes o menos) 3 (Regularmente/Una vez por semana) 4 (Bastantes veces/Una vez por semana) 5 (Casi siempre/Algunas veces por semana) 6 (Siempre/Todos los días)
Cantidad de ítems	Quince (15) afirmaciones
Escala Agotamiento (A)	ítems 1-2-3-4-6
Escala Cinismo (C)	ítems 8-9-13-14
Escala Eficacia Profesional (E)	ítems 5-7-10-11-12-15

Fuente: elaboración propia a partir de información obtenida de Bresó et al. (2006).

Para obtener las puntuaciones de las escalas, se suman las puntuaciones obtenidas en cada una de ellas y se divide por el número de ítems que forman la escala evaluada; operación que se debe repetir por cada sujeto al que se le haya administrado el instrumento. Por ejemplo: en la

escala Agotamiento (A), primero se suman las puntuaciones obtenidas en (A) y se divide en 5, equivalente al número de ítems que conforman la escala (ítems: 1-2-3-4-6). En la escala Cinismo (C) se realiza la misma operación, se suman las puntuaciones obtenidas en (C) pero se divide en 4 (ítems 8-9-13-14), y, en la escala Eficacia Profesional (E) se suman las puntuaciones obtenidas y se divide en 6 (ítems (5-7-10-11-12-15), Bresó et al. (2006).

Una vez realizada la operación anterior, los resultados obtenidos con altas puntuaciones en las dimensiones de agotamiento y cinismo, unidas a bajas puntuaciones en la dimensión eficacia profesional, serán índice de burnout (Salanova et al., 2000, p.121).

De acuerdo al modelo de evaluación del instrumento de medida de burnout versión Española, los datos normativos para la corrección de las puntuaciones de las escalas de burnout son:

Nivel Muy Bajo, Bajo, Medio (Bajo), Medio (Alto), Alto, y, Muy Alto.

Los valores porcentuales que lo determinan son: Muy Bajo (>5%); Bajo (entre 5 – 25%); Medio-Bajo (entre 25 – 50%); Medio-Alto (entre 50 – 75%); Alto (entre 75 – 95%); Muy Alto (> 95%).

Entre los datos normativos para el nivel **Muy Bajo** en la escala *Agotamiento* se encuentran las puntuaciones (< 0,4); *Cinismo* (< 0,2); *Eficacia profesional* (< 2,83). Para el nivel **Bajo** en la dimensión *Agotamiento*, puntuaciones entre (0,5 – 1,2); *Cinismo* (0,3 – 0,5); *Eficacia profesional* (2,83 – 3,83). En nivel **Medio (Bajo)** dimensión *Agotamiento*, las puntuaciones estarán entre (1,3 – 2); *Cinismo* (0,6 – 1,24), *Eficacia profesional* (3,84 – 4,5). Nivel **Medio (Alto)** dimensión *Agotamiento*, puntuaciones entre (2,1 – 2,8); *Cinismo* (1,25 – 2,25); *Eficacia profesional* (4,51 – 5,16). Nivel **Alto**: dimensión *agotamiento*, puntuaciones entre (2,9 – 4,5); *Cinismo* (2,26 – 4), *Eficacia profesional* (5,17 – 5,83). Nivel **Muy Alto**: dimensión *Agotamiento*, puntuaciones (> 4,5); *Cinismo* (> 4); *Eficacia profesional* (> 5,83). Las pruebas de fiabilidad y consistencia interna de las tres escalas del burnout son adecuadas ( $\alpha > 0,70$ ), (Salanova, 2006, p. 31).

Estos datos normativos y su respectiva corrección de las puntuaciones en las tres dimensiones que evalúa el instrumento de medida de burnout versión Española, MBI - General Survey, permiten identificar la presencia del síndrome en los profesionales evaluados.

## 1.5 ¿Cómo tratar el burnout?

El burnout requiere de atención inmediata, de ahí la importancia de hacer un previo diagnóstico del síndrome para identificar su presencia en el individuo y por ende establecer acciones correctivas y/o preventivas. De acuerdo con Martínez, A. (2010) las estrategias y técnicas de intervención están orientadas en métodos existentes para afrontar el estrés, en implementación y desarrollo de programas de educación de los trabajadores, prevención de factores de riesgos, entrenamiento en procesos de afrontamiento, formación en estilos de vida, reestructuración cognitiva, entre otras medidas.

Paine 1982, establece algunos pasos: 1. Identificarlo 2. Prevenirlo. 3. Mediar para reducirlo. 4. Tratarlo en las personas afectadas. Ramos (1999), establece las siguientes estrategias de intervención en trabajadores con el síndrome: 1. Entrenar en técnicas de afrontamiento, para hacer cambios cognitivos en el individuo que ayuden a la solución de problemas. 2. Ejecutar estrategias cognitivo-conductuales para eliminar o neutralizar las consecuencias del síndrome. 3. Desarrollar habilidades sociales y de comunicación asertiva. 4. Reforzar las redes de apoyo social del individuo. 5. Disminuir y/o eliminar estresores que se originan a nivel organizacional. El autor propone tres niveles de intervención que pueden ayudar en el proceso: 1. Nivel individual, fase donde se entrena al individuo en técnicas de afrontamiento al estrés laboral. 2. Nivel interpersonal, se establecen procesos de formación en habilidades sociales y desarrollo del apoyo social en el contexto laboral. 3. Nivel Organizacional, se enfoca a la eliminación o disminución de estresores en el trabajo. Por otra parte, Peiró, Ramos y González-Roma (1994) presentan tres niveles en los programas de intervención: a) nivel individual, b) nivel organizacional, c) nivel interfaz (individuo-organización). Autores citados por (Martínez, 2010, pp. 70-71)

Las estrategias orientadas al individuo, se centran en la forma de afrontamiento del profesional afectado, para ello es fundamental crear programas centrados en la solución de problemas; para desarrollar habilidades en organización y manejo del tiempo, uso de la comunicación, relaciones interpersonales, estilos de vida. También, diseñar programas de estrategias paliativas, para fortalecer el manejo de las emociones. De ahí la importancia de implementar programas dirigidos al individuo en formación continuada, en planificación del tiempo libre y ocio (tomar descansos y/o pausas en el trabajo, plantear objetivos alcanzables); es recomendable cambiar de puesto de trabajo al individuo para evitar su deserción y/o abandono de la profesión, y, tratar con procedimientos médicos si así lo requiere. Por otra parte, Ramos (1999) y Manassero y Cols, (2003) citados Martínez (2010), sugieren aplicar técnicas para tratar el burnout como: hacer ejercicio físico, incluir técnicas de relajación muscular que induce a la relajación mental; aplicar técnicas cognitivas para generar estrategias de afrontamiento y resolución de problemas frente a factores estresantes; técnicas para reducir o tratar el estrés crónico con biofeedback:

“Técnicas de entrenamiento para el autocontrol voluntario de ciertas funciones corporales (ritmo cardíaco, ondas cerebrales, presión sanguínea y tensión muscular), con el fin de reducir la tensión y los síntomas somáticos relacionados con el estrés” (p.71).

Desde el modelo integrativo de Gil Monte y Peiró, se debe basar en la reestructuración cognitiva, intervención en aspectos psicosociales y aplicación de técnicas de afrontamiento del estrés. A nivel social, las estrategias deben estar direccionadas a fomentar el apoyo social con los grupos que se relaciona el individuo afectado.

No obstante, Martínez (2010), señala la importancia de intervenir en la reducción de los síntomas de depresión presentes en los profesionales afectados como primer paso de la intervención del síndrome de burnout (p.75).

Por otra parte, es importante brindar oportunidades de formación y crecimiento personal, buscar apoyo de un coach, implementar el desarrollo de actividades lúdicas y/o de integración como parte del bienestar organizacional, hacer reconocimiento a sus trabajadores, implementar estrategias de Salario Emocional para aumentar la efectividad y minimizar la insatisfacción y el bajo desempeño. Rodríguez Ortega de Peña (2020).

Además, es ideal capacitar al personal en manejo del estrés o estrategias de afrontamiento y ajuste socioemocional, teniendo en cuenta la Teoría Interaccional propuesta por Lazarus y Folkman, autores que afirman que cada individuo frente a situaciones estresantes tiene la posibilidad de reaccionar o hacerle frente al estrés y plantean ocho tipos de afrontamiento: Confrontación, Distanciamiento, Autocontrol, Búsqueda de Apoyo social, Aceptación de la responsabilidad, Escape-Evitación, Planificación de solución de problemas, Reevaluación positiva (Barrientos, Arroyo, Singuri, y Goytia, 2017, p.9).

Forbes, R. (2011), afirma que es importante la atención del burnout en la empresa, por ende la capacitación y comprensión sobre el burnout en los trabajadores, es el primer paso a desarrollar. Por lo tanto, la empresa debe realizar una revisión constante de los objetivos laborales, los cuales deben ser medibles y alcanzables; verificar su forma de evaluar el desempeño de los trabajadores, analizar las cargas de trabajo y funciones; evaluar los mecanismos de contratación que promuevan la seguridad laboral; analizar los niveles de estrés, carga mental laboral y distribución de responsabilidades del puesto; revisar la estructura organizacional, procedimientos y puestos de trabajo; fortalecer los sentimientos de trabajar en equipo, equidad, cooperación y valores para generar un ambiente de trabajo sano y productivo (pp. 3-4).



## 2 METODOLOGÍA

Para realizar esta investigación, en primer lugar, se obtuvo información de diferentes estudios sobre burnout publicados en medios electrónicos que facilitaron la consolidación del marco teórico. En cuanto a la población, se contó con la participación de un grupo de conductores que accedieron a participar del estudio de forma anónima y voluntaria. Se utilizó el cuestionario Instrumento de Medida de Burnout versión española del MBI – General Survey, donde se incluye ficha de datos sociolaborales en el cuestionario. Para conocer posibles causas del burnout, se realizó una entrevista estructurada, desarrollada como trabajo de campo, aplicada a 10 conductores que accedieron a responder de forma voluntaria y sincera, ocho de ellas realizadas en estacionamiento de buses y dos de ellas ejecutadas durante el último recorrido del operador. Asimismo, para la recolección de la información de los cuestionarios burnout, se logró acceder a un estacionamiento público de autobuses en diferentes jornadas, lugar donde se pudo administrar el instrumento durante el tiempo de descanso de los conductores. Antes de aplicar el instrumento de burnout, se les explicó el fin de la investigación y se les solicitó ser sinceros en sus respuestas, manteniendo la confidencialidad y protegiendo su identificación.

La administración del cuestionario a los trabajadores se hace en medio físico, vía papel y lápiz, y su posterior corrección manual. Los datos se recogieron en los meses de abril y mayo del año 2021, una vez recogidos, se procede a tabular la información en hoja de Excel y se procesa mediante tablas dinámicas, con representaciones gráficas, que incluyen diagrama de barras y/o gráfico de tarta, y uso del programa R-Commander para analizar por estadística descriptiva la información obtenida.

### **Método**

El *método* empleado en esta investigación es descriptivo, transversal, enfoque cuantitativo; *muestreo por conveniencia*, muestra que está disponible en el tiempo o periodo de la investigación, convirtiéndose en el método de selección apropiado para este estudio, que tiene en cuenta criterios para su elección, como: mayor recorrido por rutas, número de paradas, altos niveles de tráfico y tipo de vehículo.

Como parte del procedimiento se establecieron algunos criterios de inclusión y exclusión para el ejercicio de investigación, criterios de inclusión como: ocupar el cargo de conductor (operador), participación y aceptación voluntaria del trabajador en el estudio, ser empleado de la misma empresa elegida, conducir el mismo tipo de vehículo, volumen de pasajeros, trayecto y mayor número de paradas. Entre los criterios de exclusión, se tuvo en cuenta segmentar por tipo de vehículos o flota que opera la empresa objeto de estudio, excluyendo rutas de corto trayecto, al igual, que las encuestas que no hubiesen sido completadas en su totalidad o que tuviesen patrones que imposibilitaran su análisis, siendo rechazadas para la investigación.

## **Participantes**

La población de esta investigación la constituyeron 61 conductores de autobús (60 hombres y una mujer). La muestra estuvo conformada por 25 conductores de sexo masculino (n=25), en edades de entre 30 a 60 años, la edad promedio de los participantes fue de entre 40 a 45 años. Profesionales del volante que laboran como conductores en una empresa de servicio de transporte público urbano en la ciudad de Bucaramanga, seleccionados mediante muestreo por conveniencia y que representan el 41% de la población objeto de estudio.

## **Instrumentos**

Se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach MBI - General Survey de (Schaufeli et al., 1996) versión Española adaptada por (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau, 2000) que permite medir y conocer el nivel de burnout en la población participante; instrumento formado por 15 ítems que evalúa las dimensiones de Agotamiento (A), Cinismo (C) y Eficacia profesional (E); mediante escala de evaluación tipo Likert, que va de 0 a 6 puntos, donde 0 es Nunca/ninguna vez, y, 6 Siempre/Todos los días. (Ver anexo 1)

Para obtener los datos sociolaborales como sexo, edad, estado civil, escolaridad; se utilizó una ficha de datos personales, que fue incluida en el cuestionario de evaluación. Además, con el fin de conocer algunas posibles causas del burnout, se realizó una entrevista estructurada conformada por ocho preguntas que identifican elementos del entorno social de la organización, ritmo de trabajo, salario, antecedentes interpersonales y de carácter individual. (Ver anexo 2)

## **3 RESULTADOS**

A continuación, se describen los resultados obtenidos en datos sociolaborales, instrumento de burnout aplicado y entrevista; aspectos evaluados en esta investigación.

### **Resultados Datos sociolaborales**

Por medio de la tabla 4, se aprecia que la muestra estuvo conformada 100% por hombres, un total de 25 conductores que participaron de la investigación (n=25), lo cual indica, que en esta profesión, prevalece el sexo masculino.

En cuanto a la edad, el (20%) de la muestra se encuentra de entre 30 a 35 años, otro (20%) entre 35 a 40 años, el (16%) en edades entre 45 a 50 años; (8%) entre 50 a 55 años, (8%) en edad entre 55 a 60 años y el (28%) de los participantes se encuentra de entre 40 a 45 años; convirtiéndose en el mayor rango de edad de la muestra.

Respecto al estado civil, se aprecia que el 4% es divorciado, 16% soltero, 20% casado, predominando el 60% que convive en unión libre con su pareja (ver gráfico 1)

**Gráfico 1. Resultados estado civil**



Fuente: Elaboración propia a partir de resultados obtenidos en datos sociolaborales de la encuesta.

En relación a la escolaridad, se observa que el 88% de la muestra, tiene un nivel de formación secundaria, lo cual refleja que son conductores que se han titulado como bachilleres y es el estudio que predomina en el grupo de operadores; sin embargo, el 12% indica haber realizado una formación Técnica. (Ver tabla 4)

**Tabla 4. Resultado global datos sociolaborales**

Variable	Total n= 25	Distribución Porcentual
<i>Sexo:</i>		
Hombre	25	100%
Mujer	0	0%
<i>Edad:</i>		
Entre 30 y 35 años	5	20%
Entre 35 y 40 años	5	20%
Entre 40 y 45 años	7	28%
Entre 45 y 50 años	4	16%
Entre 50 y 55 años	2	8%
Entre 55 y 60 años	2	8%
<i>Estado Civil:</i>		
Soltero	4	16%
Unión Libre	15	60%
Casado	5	20%
Divorciado	1	4%
<i>Escolaridad:</i>		
Secundaria	22	88%
Formación Técnica	3	12%

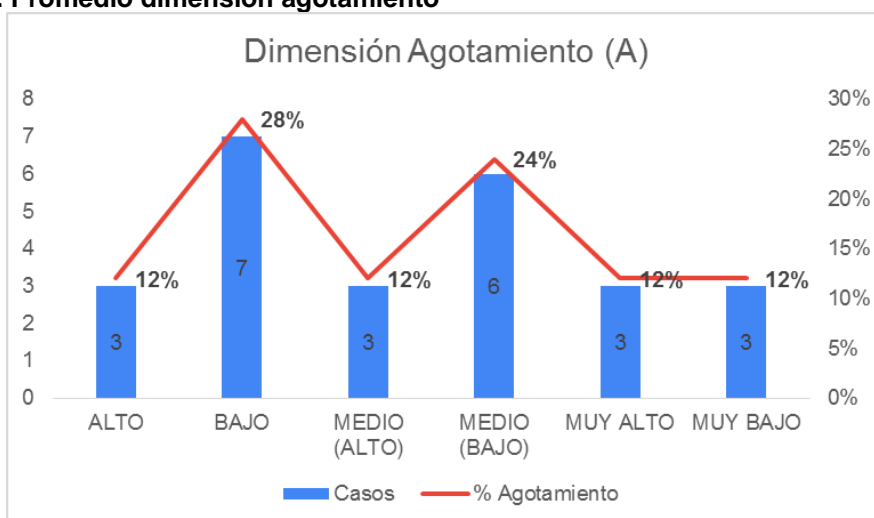
Fuente: Elaboración propia a partir de resultados obtenidos en datos sociolaborales de la encuesta.

## Resultados Cuestionario Burnout

### Escala Agotamiento

A través del gráfico 2, se observa que en la dimensión Agotamiento (A), el mayor promedio está en el nivel bajo, con un 28% (siete casos), 24% en nivel medio (bajo), y, 12% en los niveles muy bajo, medio (alto), muy alto y alto. Estos resultados revelan que de acuerdo a la muestra objeto de estudio, 6 de 25 sujetos se encuentran afectados en esta escala y representan el 24% de conductores con agotamiento emocional. La media en esta dimensión es de (2.03), ver tabla 5.

**Gráfico 2. Promedio dimensión agotamiento**



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos del cuestionario aplicado

**Tabla 5. Media en escala Agotamiento**

Subescalas	Media
Ítem 1	2.24
Ítem 2	2.56
Ítem 3	1.6
Ítem 4	1.88
Ítem 6	1.88
<b>Total media</b>	<b>2.03</b>

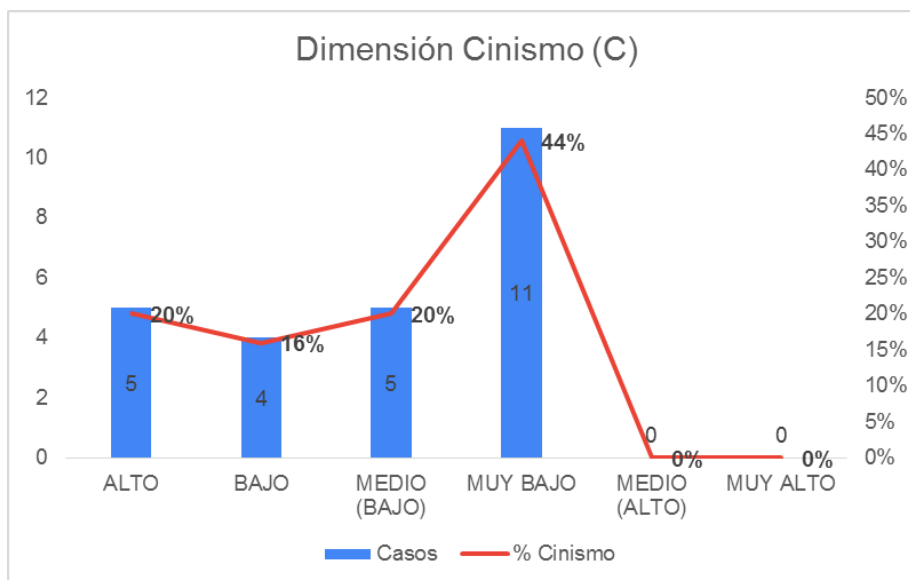
Fuente: Elaboración propia a partir de resultados analizados en programa R-Commander

### Escala Cinismo

A través del gráfico 3, se aprecia que el 44% de los conductores que formaron parte de la muestra, presentan un nivel muy bajo en la dimensión Cinismo, 20% representa al grupo de personas que se encuentran en un nivel alto de la dimensión, representados en 5 casos. Otro 20% en nivel medio (bajo) y 16% en nivel bajo. De acuerdo al análisis realizado, se evidencia \_\_\_\_\_

que el 20% de la muestra objeto de estudio se encuentra afectada en esta dimensión, lo cual nos señala que 5 de 25 conductores tienen puntuación alta de la escala. La media en esta escala de acuerdo al grupo de conductores evaluado es de (0.91), ver tabla 6.

**Gráfico 3. Promedio dimensión Cinismo**



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos del cuestionario aplicado

**Tabla 6. Media en escala Cinismo**

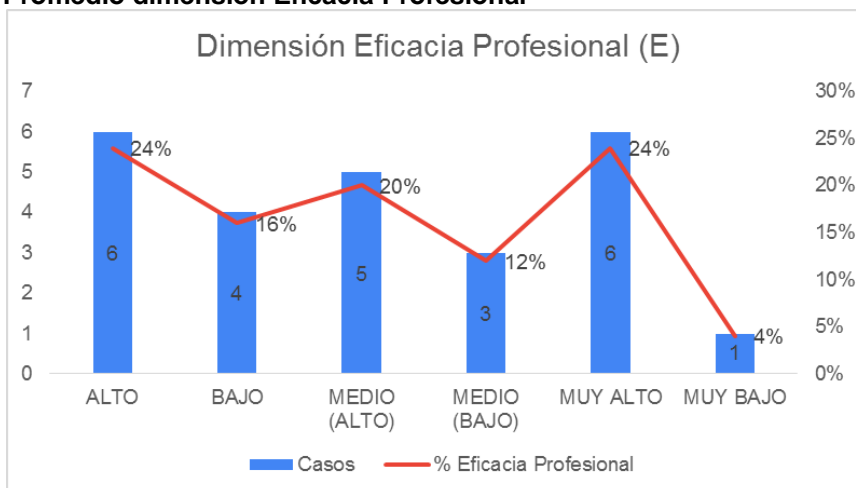
Subescalas	Media
Ítem 8	1.12
Ítem 9	0.96
Ítem 13	0.8
Ítem 14	0.76
<b>Total media</b>	<b>0.91</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados analizados en programa R-Commander

### Escala Eficacia profesional

Los valores del gráfico 4, indican, que el 24% de los encuestados, se encuentran en un nivel Muy Alto en la eficacia profesional, al igual que un 24% en un nivel Alto de la dimensión, y, 20% en nivel Medio (Alto), datos significativos que evitan la presencia del síndrome de burnout, sin embargo, existe un 16% en nivel Bajo, y, 4% en nivel Muy Bajo; lo cual nos indica que 5 de 25 sujetos tienden a estar afectados en su nivel de eficacia profesional. La media en esta escala evaluada es de (4.80), ver tabla 7.

**Gráfico 4. Promedio dimensión Eficacia Profesional**



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos del cuestionario aplicado

**Tabla 7. Media en escala Eficacia Profesional**

Subescalas	Media
Ítem 5	4.88
Ítem 7	4.72
Ítem 10	5.4
Ítem 11	4.44
Ítem 12	3.88
Ítem 15	5.52
<b>Total media</b>	<b>4.80</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados analizados en programa R-Commander

### Niveles de burnout

En la tabla 8, se observa en resumen los resultados obtenidos en las dimensiones de agotamiento, cinismo y eficacia profesional según el nivel de burnout; por ende, se visualizan los resultados promedio de las dimensiones evaluadas y el número de casos en cada nivel de acuerdo a la distribución de frecuencia obtenida.

**Tabla 8. Nivel dimensiones evaluadas**

Nivel	Agotamiento		Cinismo		Eficacia	
	(A)	Casos	(C)	Casos	Profesional (E)	Casos
Muy Bajo	12%	3	44%	11	4%	1
Bajo	28%	7	16%	4	16%	4
Medio (Bajo)	24%	6	20%	5	12%	3
Medio (Alto)	12%	3	0%	0	20%	5
Alto	12%	3	20%	5	24%	6
Muy Alto	12%	3	0%	0	24%	6
<b>Total general</b>	<b>100%</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>	<b>25</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados obtenidos del cuestionario burnout

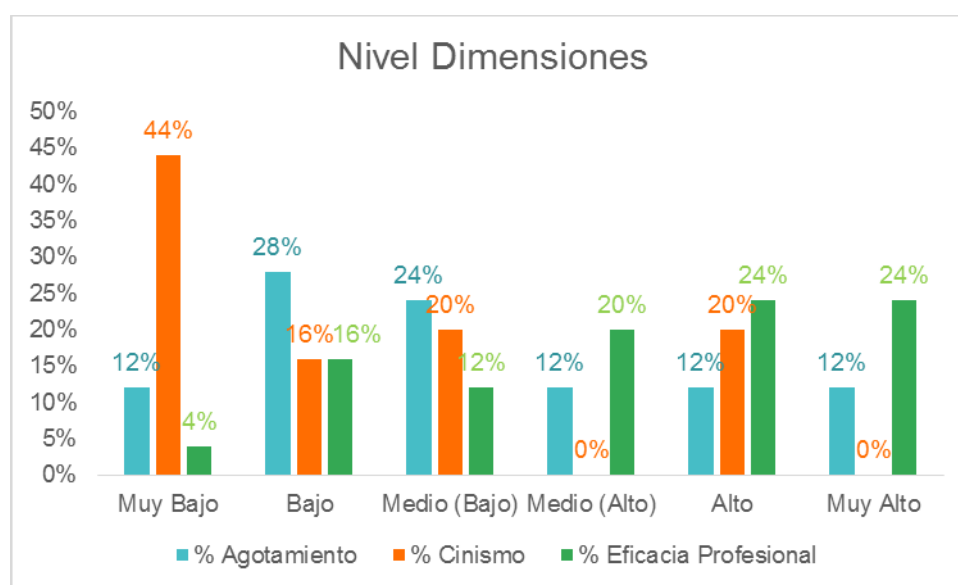
La gráfica 5, permite conocer el valor porcentual y nivel de las tres dimensiones o escalas evaluadas: agotamiento, cinismo y eficacia profesional.

En ella se observa, que el nivel **Muy Bajo** es mayor en la dimensión de Cinismo (44%), seguido por el agotamiento (12%) y un (4%) en la eficacia profesional, siendo el valor porcentual de menor proyección. Respecto al nivel **Bajo**, es superior en la dimensión de agotamiento (28%), mientras en la escala de cinismo y eficacia profesional es de un 16%. Para el nivel **Medio (Bajo)** la escala de mayor valor porcentual es el agotamiento con (24%), seguido de la dimensión de cinismo (20%), y un 12% en eficacia profesional.

En cuanto al nivel **Medio (Alto)**, la escala con mayor valor porcentual (20%) es la eficacia profesional, y, el 12% corresponde al agotamiento, mientras que, en la escala de cinismo se aprecia (0%), es decir, que ninguno de los encuestados se encuentra en la escala de cinismo en este nivel.

En el nivel **Alto**, la dimensión eficacia profesional es mayor (24%) que el cinismo 20% y que el agotamiento 12%. Datos muy similares al nivel **Muy Alto**, donde la eficacia profesional es también del 24%, y, el agotamiento de 12%, pero, el cinismo es nulo (0%), es decir, cero casos que de acuerdo a la sumatoria de las subescalas o ítems no logran clasificarse en este nivel, según los datos normativos para la corrección de puntuaciones de las escalas del burnout.

**Gráfico 5. Nivel general de las dimensiones**



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos del cuestionario aplicado

### Casos con burnout

Los conductores afectados por el síndrome de burnout son el 12%, es decir, 3 de 25 profesionales del volante en edad promedio de entre 40 a 45 años, que forman parte de la muestra y se encuentran afectados por el síndrome; resultados obtenidos con altas puntuaciones en las dimensiones de agotamiento y cinismo, unidas a bajas puntuaciones en la dimensión eficacia profesional, que son índice positivo para burnout (ver tabla 9). No obstante, el 88% de los conductores no presenta el síndrome, pero se evidencian datos significativos en cada una de las dimensiones evaluadas como se ha reflejado en los gráficos 2,3 y 4.

**Tabla 9. Puntuaciones conductores con burnout**

	<b>Agotamiento (A)</b>	Nivel (A)	<b>Cinismo (C)</b>	Nivel (C)	<b>Eficacia profesional (E)</b>	Nivel (E)	<b>Resultado Burnout</b>
<b>Caso 1</b>	5,6	Muy Alto	4	Alto	3	Bajo	Positivo
<b>Caso 2</b>	3	Alto	2,75	Alto	2,67	Muy bajo	Positivo
<b>Caso 3</b>	4,6	Muy Alto	2,75	Alto	3,5	Bajo	Positivo

Fuente: Elaboración propia a partir de análisis de resultados individuales

La media aritmética y la desviación típica de acuerdo a los resultados obtenidos, indican que en la dimensión agotamiento la media es de 2.03 con desviación típica de 1.60, en la escala de cinismo la media es de 0.91 y su desviación típica de 1.18, en la eficacia profesional la media fue de 4.80 con una desviación típica de 1.07.

El promedio total de la muestra se centra en 25 sujetos, la eficacia tiene el mayor peso sobre la muestra, con un promedio de 4.8, la mayoría de los resultados se concentran en la eficacia profesional con una desviación típica de 1.07, y el 75% de la muestra se concentra en 5.83, como se puede apreciar en la tabla 10.



**Tabla 10. Promedio de escalas evaluadas**

	Desviación							n
	Media	Típica	0%	25%	50%	75%	100%	
Agotamiento	2.03	1.60	0.00	1.00	1.60	2.60	5.6	25
Cinismo	0.91	1.18	0.00	0.00	0.50	1.00	4.0	25
Eficacia Profesional	4.80	1.07	2.67	4.17	5.17	5.83	6.0	25

Fuente: Elaboración propia a partir de análisis de resultados en programa R-Commander

## Entrevista

Los resultados obtenidos en la entrevista realizada al 40% de la muestra, señalan respecto a los elementos evaluados del entorno social de la organización, que 8 de 10 trabajadores, considera que las funciones que realiza son adecuadas para desempeñar bien su labor; sin embargo, el 20% no está de acuerdo, consideran que tienen sobrecarga de funciones, pues deben realizar actividades adicionales una vez finalizada la ruta, como: recargar de combustible y llevar a inspección el vehículo, esta última labor les demora aproximadamente dos horas. Además, 6 de 10 conductores, siente que las agresiones verbales de los pasajeros logran afectar su labor, y son agresiones que se dan constantemente.

Sobre las características físicas y tecnológicas de la organización (ritmo de trabajo y salario), 3 de 10 trabajadores consideran que el ritmo de trabajo es alto durante su jornada laboral, especialmente en horas “pico” (horas de mayor flujo de pasajeros y tráfico) y exige realizar recorridos rápidos; además, 6 de 10 trabajadores está conforme con el salario y se siente a gusto, pero considera que su labor exige trabajar muy rápido; el 40% piensa que debería recibir un mayor salario por las exigencias de su labor; pues deben enfrentar situaciones como accidentes, altos niveles de tráfico, lidiar con el sobre cupo de pasajeros, hacer funciones por fuera del horario contratado que no es remunerado.

El 100% de los entrevistados, considera que las relaciones interpersonales en su entorno laboral son adecuadas y de confianza, destacan aspectos positivos de la forma en que se relacionan entre compañeros y líderes de la empresa.

En los elementos asociados a los antecedentes de carácter individual, se aprecia que el 20% de los conductores no cuentan con habilidades para afrontar el estrés, y 8 de 10 trabajadores consideran que si tienen la habilidad para manejarlo y no se deja afectar por situaciones que demandan estrés.

El 90% de los entrevistados siente que su trabajo le permite desarrollar sus tareas domestico-familiares, porque cuentan con horarios rotativos, y un día de descanso programado, aspectos positivos para los elementos de carácter individual; sin embargo, el 10% percibe que su trabajo no les permite compartir en familia y realizar algunas actividades personales como ellos quisieran.

No obstante, durante el ejercicio de la entrevista, se evidencia en dos trabajadores, conductas negativas, los operarios no terminaron con la ruta asignada, se desviaron para proceder a recargar el vehículo y llevarlo a la respectiva inspección, uno de ellos fumó durante el último recorrido mientras conducía, y el uso del celular es evidente (síntomas conductuales que asume el trabajador afectado por el síndrome, Carlin et. al 2010). Comportamientos negativos que se relacionan con los antecedentes de carácter individual asociados a la personalidad del profesional; evidenciando que existe una relación significativa, entre burnout y patrones de comportamiento en el contexto del tráfico como lo afirma Salazar y Pereda de los Santos (2010).

#### **4 DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES**

Los resultados encontrados en el presente estudio señalan que la muestra en su totalidad estuvo conformada por conductores de sexo masculino, quienes se encuentran en un rango de edad de entre 30 a 60 años, sexo que prevalece en la profesión de conductores. Los datos más relevantes indican que el 60% convive en unión libre con su pareja, 88% de la muestra hizo la secundaria y tan sólo el 12% ha realizado una formación adicional de tipo técnica; prevaleciendo la secundaria como formación principal en esta profesión, la cual se convierte en requisito para ocupar el cargo de operador en la empresa objeto de estudio y se confirma que es una profesión desarrollada en gran medida por hombres, donde la participación de la mujer es tan sólo del 1.6% en la población elegida.

Además, se evidencia la presencia de burnout en el 12% de los conductores en edad de entre 40 a 45 años, quienes conviven en unión libre con sus parejas y uno de ellos de estado civil soltero; datos que confirman la presencia del síndrome en el grupo de conductores evaluados los cuales se encuentran en un nivel muy alto de agotamiento. Estos resultados evidencian que la edad es un factor determinante en la presencia del síndrome, tal como lo afirma Salanova (2006), “a mayor edad mayor agotamiento” (p.33). No obstante, de acuerdo con Ponce et al. (2020), los conductores con estado civil divorciado, convivientes (unión libre) y solteros, suelen tener mayor agotamiento emocional que sus pares casados y viudos (p.31); aspecto que se puede evidenciar en los sujetos con burnout de estado civil soltero y unión libre.

Por otra parte, existe un pequeño grupo de conductores que son población en riesgo de burnout, pues 12% adicional se encuentra en un nivel alto de agotamiento, dato que nos invita a corroborar la teoría de Schaufeli y Enzman (1998) citado por Salanova (2006), donde se afirma

que en estudios recientes sobre la prevalencia de burnout entre el 4 y el 7% de la fuerza laboral sufre de burnout, mientras el 16% se convierte en población en riesgo para desarrollar el síndrome (p.32); lo que puede indicar un aumento a futuro en el número de casos de conductores con burnout en la organización, y que posiblemente presenten síntomas importantes de tipo cognitivo, afectivo-emocionales, actitudinales, conductuales y físicos (Gil-Monte, 2005); donde el individuo suele sentir que no valoran su trabajo, se percibe incapaz para realizar las tareas, suele pensar que no puede abarcarlo todo; sentir irritabilidad, apatía, sentimientos de frustración, desgaste emocional, falta de ganas de seguir trabajando; actuar con irresponsabilidad, intolerancia, quejarse por todo; usar frialdad hacia los clientes, contestar mal, no colaborar, hacer enfrentamientos y sentirse cansado, (pp.16-17).

Respecto a las dimensiones evaluadas, en la dimensión agotamiento 6 de 25 sujetos se encuentran afectados en esta escala y representan el 24% de conductores con agotamiento emocional; mientras el cinismo es la dimensión más baja, sin embargo, 8% de los operarios apuntan al nivel alto de la escala y se percibe pérdida de interés y entusiasmo por su trabajo, y, cinismo respecto a la utilidad de su trabajo. La dimensión de mayor prevalencia es la eficacia profesional, teniendo en cuenta que esta escala permite identificar con bajas puntuaciones a los sujetos con el síndrome, se destacan actitudes positivas en el grupo de operarios evaluados sin burnout; quienes pueden resolver de manera eficaz los problemas que surgen en el desarrollo de la labor, contribuir efectivamente a la organización, ser buenos en el ejercicio profesional, sentirse estimulados en la consecución de objetivos misionales y ser eficaces en la finalización de las actividades asignadas.

Maslach (1982), señala que el agotamiento emocional es la primera fase del agotamiento laboral que aparece cuando las demandas de trabajo se vuelven excesivas y agotan los recursos emocionales del individuo, esto a su vez, conduce a la despersonalización o cinismo como una estrategia defensiva, que como consecuencia afecta la consecución de objetivos propuestos; agotamiento que se puede estar presentando en los conductores en consecuencia a las demandas laborales que exceden la capacidad de respuesta del operador en el desarrollo de sus labores (Castañeda et al. 2021, p.130).

Entre las posibles causas de burnout se encuentran el sobrecupo y las agresiones verbales por parte de los pasajeros, el salario y alto ritmo de trabajo en horas "pico", hora de mayor flujo de usuarios y tráfico donde regularmente se producen congestiones que afectan a los conductores y surge el "afán" por cumplir las rutas; situación que puede generar accidentes, mal servicio al cliente, imprudencias de tránsito, toma de decisiones impulsivas y estrés en el operador. La sobrecarga de funciones extras que se asignan a los operarios, influye en el agotamiento emocional y cinismo, percibiéndose mayor malestar por esta situación, pues genera conductas negativas como no realizar bien el último recorrido, cruzar semáforo en rojo, fumar dentro del

vehículo; lo cual amerita ser evaluado por la organización para generar una recompensa que alivie la carga generada.

A modo de conclusión, se puede identificar que a mayor número de pasajeros mayor tiempo de duración requieren las paradas realizadas para el flujo de los usuarios, lo que causa mayor tensión emocional en el conductor por marcar tarjeta y surge el acelerarse en la prestación del servicio; es decir, hacer todo rápido sin medir consecuencias. Otro aspecto importante del sobrecupo de pasajeros, es que causa fallas en la prestación del servicio, dado a que el conductor pierde visibilidad a nivel interno en el vehículo y se dificulta el desplazamiento de los pasajeros a la hora de subir o bajarse del autobús; situaciones que pueden llevar al operario a cometer imprudencias o accidentes, y por ende, se generan las agresiones verbales por parte de los usuarios al sentirse agredidos por el conductor, asociándolo a un mal servicio.

Por otro lado, las exigencias por marcar el tiempo y cumplir las rutas llevan a generar comportamientos cínicos en el ejercicio de la labor; tales como: no realizar algunas paradas en puntos señalados, acelerar el vehículo superando la velocidad permitida para ganar tiempo en el recorrido y prestar el servicio con poca cortesía hacia el cliente. Comportamientos asociados al burnout y que se manifiestan en los conductores al brindar un servicio deficiente a los clientes, y en consecuencia, les lleva a ser inoperantes en el desarrollo de sus funciones y cometer fallas en el logro de metas y objetivos (Saborío et al. 2015).

Sin duda, parte del agotamiento generado en los conductores radica por la actividad laboral rutinaria y su larga jornada de trabajo que se extiende por la inspección final y recarga del vehículo; no obstante, la despersonalización se da por el trato dado por los pasajeros y el nivel educativo en el que se encuentran los operarios (Arias, Mendoza, y Masías, 2013, p.113). Por lo tanto, se experimenta un agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, como consecuencia del contacto permanente con personas que presentan problemas o pueden resultar problemáticas en el desarrollo de su labor (Gil-Monte, 2015, p.14).

Respecto a la revisión bibliográfica realizada, se puede identificar que los estudios sobre burnout en Colombia han prevalecido en profesionales del área de la salud, personal sanitario, docentes y estudiantes de medicina; mientras en la profesión de conductores de transporte público, se han orientado a evaluar aspectos asociados a factores de estrés, condiciones de trabajo y salud. Otro aspecto importante a destacar, es que los estudios de burnout fueron desarrollados a partir del modelo teórico de Maslach y se han apoyado en el ejercicio investigativo suministrando el instrumento psicométrico MBI en diferentes versiones. Por otra parte, los aportes realizados por Arias, Mendoza del Solar, y Masías, (2013); Olivares, Jélvez, Mena, y Lavarello, (2013); Salazar y Pereda de los Santos (2010); Álvarez, Pérez, Reyes, y Jofré, (2017); consolidan los estudios de burnout en conductores de transporte público en el contexto latinoamericano; autores que

lograron publicar en revistas científicas estudios sobre burnout en esta profesión y que sirven como referente teórico para futuras investigaciones en el marco colombiano.

Cabe señalar, que la profesión de conductores es una de las ocupaciones con mayor riesgo de salud al experimentado en otras ocupaciones, debido a la exposición frecuente al estrés laboral y pueden ser afectados por el burnout; a raíz del estrés causado por aspectos negativos del contexto del tráfico vehicular, conflictos del entorno vial, alto volumen de pasajeros, presión por cumplir el tiempo estipulado en los trayectos o rutas asignadas, por la variedad de actividades que ejecutan durante sus recorridos, sumado al número de funciones que desgasta al operador, y, a la exposición a variables del entorno como: el ruido, temperatura, vibración, alta densidad del tráfico y factores asociados a fallas del automotor. Por ende, la inadecuada adaptación al estrés laboral, es un factor inherente al desarrollo del burnout, Carlin et al. (2010).

En definitiva, el síndrome de burnout es un factor de riesgo laboral que sin duda alguna afecta la calidad de vida de quien está expuesto al síndrome, como lo señala la Organización Mundial de la Salud (OMS), por ende, las condiciones desfavorables a las cuales están expuestos los conductores de buses, pueden poner en peligro la salud, por la exposición a niveles frecuentes de estrés ocupacional en comparación con otras profesiones, González et al. (2019).

Por consiguiente, en el contexto colombiano se deben explorar de manera segmentada nuevas investigaciones sobre burnout en conductores de transporte público urbano e incluir mujeres para identificar diferencias de género, con el fin de conocer nuevas variables sobre el síndrome de burnout, ya que este puede afectar la productividad, el bienestar y la salud del trabajador como consecuencia de la exposición a estresores laborales de manera prolongada; por lo que es conveniente realizar futuras investigaciones en los profesionales del volante, para conocer la magnitud y el impacto de esta problemática en el marco colombiano (Savio, 2008), citado por Arias, Mendoza, y Masías, (2013).

Una de las limitaciones presente en el desarrollo de este estudio, tiene que ver con la técnica de muestreo no probabilística por conveniencia utilizada, debido a la falta de cooperación y apoyo por parte de las empresas de transporte público urbano, a quienes a pesar de realizar la gestión para realizar el estudio, no ofrecen el acceso a sus instalaciones ni permiten que los conductores participen del proceso, lo que podría influir en los resultados. Sin embargo, se percibe honestidad en los conductores que participaron voluntariamente en este estudio al sentir que la encuesta no formaba parte de una evaluación de la empresa, lo que quiere decir, que existe la posibilidad de no dar respuestas honestas cuando se evalúa el burnout con aprobación de las empresas, pues los empleados sienten que la empresa puede tomar medidas negativas hacia ellos en la evaluación de desempeño; lo que llevaría a obtener respuestas poco sinceras

en la escala de eficacia profesional, pues el empleado tenderá a mostrarse de forma positiva al sentirse evaluado.

Otro aspecto a tener en cuenta, es que la variable sexo en este estudio estuvo conformada por hombres, dado a que en esta profesión la ocupación femenina es menor que en hombres y no se pudo acceder a la participación de la única mujer que forma parte de la población objeto de estudio.

De acuerdo con la literatura, Apiquian (2007) citado por Quiceno y Vinaccia (2007), afirma que el síndrome se desarrolla en los dos primeros años o a partir de 10 o más años de ejercicio profesional, por lo tanto, en futuros estudios, es importante incluir dentro de los datos sociolaborales, variables como el tiempo en que lleva desempeñando la labor el profesional, para correlacionar la información obtenida con la aparición del burnout. (p.123)

No obstante, es importante tener en cuenta el aporte realizado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), quien afirma: que los trabajadores tanto hombres como mujeres, pueden ser afectados por el entorno social y físico del trabajo y son vulnerables cuando hay problemas de salud mental, pues el trabajo está relacionado directamente con la salud mental y la calidad de vida de las personas, que en consecuencia a factores como el trabajo abrumador o agotador, así como aspectos relacionados con el entorno físico o social, terminan por afectar la salud mental del individuo, OIT (2014). Lo que implica, que las condiciones laborales llevan a que las personas se enfrenten a fuertes exigencias en el trabajo, las cuales afectan en menor o mayor grado la salud mental del trabajador (Castañeda et al. 2021, p.131).

Por lo anterior expuesto, también es importante que en las organizaciones se establezcan políticas dentro del sistema de gestión de la salud ocupacional que permitan conservar la salud mental en el trabajo, y, que se desarrollen estrategias para fomentar el cuidado de la misma; pues un trabajador equilibrado entre trabajo y salud mental, es un trabajador productivo, y, una empresa que se base en el trabajo decente, cuide la salud mental y se enfoque en la calidad de vida de sus colaboradores, es una empresa con sentido social productiva y exitosa. Algunos aspectos negativos que pueden enfrentar las personas con dificultades de salud mental son: carga social, pueden ser aisladas, afectan su entorno familiar y social; les cuesta obtener o conservar un empleo, presentan problemas en el estado de ánimo, ansiedad persistente y estrés. Los efectos para los empleadores también son significativos, entre ellos, se puede producir: “baja productividad, ausentismo, alta rotación de personal, aumento de los costos de contratación y capacitación y, en definitiva, menores utilidades” (OIT, 2014, p.66).

## Propuestas de mejora

Es importante tener en cuenta las siguientes propuestas de mejora, para contribuir a la conservación de la salud mental del trabajador y evitar la presencia del síndrome en la población objeto de estudio.

*Primero.* Medir el burnout en toda la plantilla de conductores de la empresa, para determinar los casos positivos y conocer los factores asociados a la presencia del síndrome que a su vez, permita gestionar desde salud ocupacional medidas preventivas y correctivas pertinentes.

*Segundo.* Establecer medidas paliativas, correctivas e invertir en la formación de los trabajadores especializando su profesión, y generar aprendizaje en reglas formales e informales del campo de la conducción (Arias, Mendoza, y Masías, 2013, p.113). Al igual que formar en la importancia del síndrome.

*Tercero.* Realizar medidas de prevención del síndrome, prevención que debe ir dirigida prioritariamente a reducir y/o modificar el entorno laboral del individuo que padece el burnout (Gil-Monte, 2005). Se sugiere por ejemplo: a) hacer medición del trabajo para determinar el tiempo que invierte un trabajador en la ejecución de sus tareas y de esta manera delimitar las funciones; b) flexibilizar el sistema de registro de tiempo de tarjeta de los conductores cuando las dificultades del tráfico aparecen, las cuales son ajenas al desempeño del trabajador; c) rotar al personal en las rutas que ofrece la empresa, cambiar especialmente y de carácter urgente a quienes ya padecen el síndrome a rutas de menor recorrido y menor flujo de pasajeros; d) aumentar el envío de buses en los horarios y rutas de mayor flujo de pasajeros para minimizar el sobrecupo en las horas pico, de esta manera disminuirán las agresiones verbales por parte de los pasajeros hacia los conductores y se prestará un mejor servicio.

*Cuarto.* Tratar y prevenir el burnout en el individuo en su campo laboral, se sugiere aplicar estrategias que modifiquen sentimientos y pensamientos relacionados con los componentes del síndrome; entre ellas, generar un proceso de adaptación a la realidad, buscar equilibrio en áreas vitales, fomentar una atmosfera de equipo, limitar la agenda de trabajo, generar formación en la jornada laboral permanentemente, Saborío et al. (2015).

*Quinto.* Brindar a sus colaboradores un salario emocional como estrategia para equilibrar las condiciones laborales, basado en el respeto, consideración, comunicación óptima, permanente desarrollo, oportunidades y capacitación continua; aplicando recompensas en salario emocional a los trabajadores que puedan materializarse en tiempo libre, actividades de ocio, horarios flexibles, oportunidades de formación y crecimiento personal, apoyo de un coach, desarrollo de actividades lúdicas y/o de integración como parte del bienestar organizacional; dado que, el salario emocional contribuye significativamente a una mayor eficiencia en el trabajo. Además, es

ideal, hacer reconocimiento a sus trabajadores por el desempeño, liderazgo y colaboración; aspectos que también ayudarán a retener a los trabajadores, Rodríguez Ortega de Peña (2020).

*Sexto.* Capacitar al personal en manejo del estrés o estrategias de afrontamiento y ajuste socioemocional, teniendo en cuenta la Teoría Interaccional propuesta por Lazarus y Folkman, autores que afirman que cada individuo frente a situaciones estresantes tiene la posibilidad de reaccionar o hacerle frente al estrés, y para ello, es importante desarrollar habilidades de afrontamiento generando en los trabajadores la capacidad de autoevaluarse. Desde este modelo la vivencia del estrés se fundamenta principalmente en “el cómo el trabajador percibe al estresor más que del evento estresor en sí mismo” (p.9), donde las estrategias de afrontamiento son de vital importancia en la interpretación de la situación, que pueden favorecer o disminuir sus posibilidades para hacer frente o resistir al estrés, Barrientos, Arroyo, Singuri, y Goytia, (2017).

Finalmente, cabe destacar la importancia de evitar el estrés crónico en el profesional del volante, pues este destruye el cuerpo, la mente y la vida de las personas; hace daño mediante el desgaste a largo plazo, aparece cuando la persona no ve una salida a una situación deprimente, se convierte en el estrés de las exigencias y presiones insensatas que dejan al individuo sin esperanza, sin razón para buscar soluciones; la persona termina acostumbrándose al estrés vivido y se desgasta a punto de vivir una crisis nerviosa final y fatal, como consecuencia del desgaste a largo plazo que consume los recursos físicos y mentales de quien lo padece, Lyle H. Miller, y Alma Dell Smith citados en American Psychological Association, (2010).



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, P., Pérez, W., Reyes, D., y Jofré, B. (2017). Síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) y estrés: Funcionarios de locomoción colectiva de la ciudad de Arica, Chile. *Revista Iberoamericana de Psicología*, 10(2), 25-34.
- Arias, W., Mendoza del Solar, L., y Masías, M. (2013). Síndrome de burnout en conductores de transporte público de la ciudad de Arequipa. *Revista de Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 2(2), 111-122.
- American Psychological Association. (2010). *Los distintos tipos de estrés*. Extraído de: <https://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos>
- Barrientos, J., Arroyo, P., Singuri, D., y Goytia, L. (2017). Estrategias de afrontamiento y ajuste socioemocional en conductores de transporte público en la ciudad de sucre – Bolivia. *Revista de Salud Pública (Ed. Especial)*, 7-16
- Breso, E., Salanova, M., y Schaufeli, W. (2006). NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo “Burnout” (III), instrumento de medición. Extraído de: [https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp\\_732.pdf/bf45e644-2986-42b0-b9a5-ce5bef2917bd](https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_732.pdf/bf45e644-2986-42b0-b9a5-ce5bef2917bd)
- Carlin, M., Garcés de los Fayos, y Ruiz, E. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología*, 26(1), 169-180.
- Castañeda, Y., Valero, G., y Patiño, R. (2021). Diagnóstico del síndrome de burnout en los contadores públicos de la región Andina en Colombia. *Revista facultad de ciencias económicas*, 29(1), 127-149. <https://doi.org/10.18359/rfce.5259>
- Chaparro, N., y Guerrero, J. (2001). Condiciones de trabajo y salud en conductores de una empresa de transporte público urbano en Bogotá D. C. *Revista de Salud Pública*, 3(2), 171-187
- Díaz, F., y Gómez, I. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*, 33(1), 113-131.
- Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito Empresarial CEGESTI*. 160, 1-4. Extraído de [http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_160\\_160811\\_es.pdf](http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf)
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Editorial Síntesis
- Gil-Monte, P. (2005). “El síndrome del quemarse por el trabajo (burnout). Factores antecedentes y consecuentes”, En Gil-Monte, P., Salanova, M. Aragón, J. y Schaufeli, W., (2006). *Jornada “el síndrome de quemarse por el trabajo en servicios sociales”*, 11-25.

- Gil-Monte, P., Salanova, M., Aragón, J., y Schaufeli, W. (2006). *Jornada “el síndrome de quemarse por el trabajo en servicios sociales”*. Diputación de Valencia.
- Gil.Monte, P. (2011). Cuestionario para la evaluación del Síndrome de quemarse por el trabajo. Madrid: TEA Ediciones, S.A. Extraído de [https://www.researchgate.net/publication/263276331\\_CESQT\\_Cuestionario\\_para\\_la\\_Evaluacion\\_del\\_Sindrome\\_de\\_Quemarse\\_por\\_el\\_Trabajo\\_Manual](https://www.researchgate.net/publication/263276331_CESQT_Cuestionario_para_la_Evaluacion_del_Sindrome_de_Quemarse_por_el_Trabajo_Manual)
- González, C., Giraldo, D., Cano, M., y Ramírez, D. (2019). Factores laborales y estrés percibido en los conductores de buses Medellín, 2017. *Revista Investigaciones Andina*, 21(38), 23-37.
- Guevara, L., y Ocampo, N. (2014). Propiedades Psicométricas de Confiabilidad y Validez del Maslach Burnout Inventory – General Survey. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 33(2), 128-142. DOI: 10.21772/riipo.v33n2a04
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Académica*, 112, 42-80.
- Maslach, C. (1982). Understanding burnout: Definitional issues in analyzing a complex phenomenon. In W.S. Paine (Ed.), *Job stress and burnout* (pp. 29-40). Beverly Hills, CA: Sage.
- Moreno, B. y Peñacoba, C. (1999). Estrés asistencial en los servicios de salud. En M. A. Simón (Eds). *Psicología de la salud* (pp. 739-764). Madrid, España: Biblioteca Nueva.
- Olivares, V., Jélvez, C., Mena, L., y Lavarello, J. (2013). Estudios sobre Burnout y Carga Mental en Conductores del Transporte Público de Chile (Transantiago). *Ciencia y Trabajo*, 15(48). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492013000300011>
- Oracle y Workplace Intelligence. (2020). A medida que permanece la incertidumbre, la ansiedad y el estrés alcanzan un punto de inflexión en el trabajo. Extraído de <https://www.oracle.com/a/ocom/docs/ebook-apps-pdf-a-medida-que-permanece-la-ince.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo –OIT. (2014). El trabajo decente. Una lucha por la dignidad humana. Extraído de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms\\_380833.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_380833.pdf)
- Organización Mundial de la Salud –OMS. (2004). Invertir en salud mental. ¿Qué es salud mental? Extraído de [https://www.who.int/mental\\_health/advocacy/en/spanish\\_final.pdf](https://www.who.int/mental_health/advocacy/en/spanish_final.pdf)
- Ponce, C., Ecurra, M., Sótil, A., Aliaga, J., Cuzcano, A., Delgado, E., Santos, J., y Solís, R. (2020). Síndrome de Burnout en conductores de Lima Metropolitana. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 9(1), 15-37.
- Quiceno, J. y Vinaccia A. (2007). Burnout: Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). *Acta Colombiana de Psicología*, 10(2), 117-125.

R-Commander. Programa análisis de datos. Extraído de <https://cran.r-project.org/>

Rodríguez Ortega de Peña, N. (2020). El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad. *Universidad y Sociedad*, 12(1), 141-149.

Saborío, L., y Hidalgo, L. (2015). Revisión bibliográfica Síndrome de burnout. *Medicina legal de Costa Rica*, 32, (1), 119-124

Salanova, M. (2006). Medida y evaluación del burnout: nuevas perspectivas. Valencia: Diputación de Valencia. pp. 27-43. En Gil-Monte, P., Salanova, M., Aragón, J. L. y Schaufeli, W. (eds.), Jornada "El síndrome de quemarse por el trabajo en Servicios Sociales".

Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiró, J., y Grau, R. (2000). Desde el "burnout" al "engagement": ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16, (2), 117-134.

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

Schaufeli, W. B., y Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. London: Taylor & Francis.

## ANEXOS

### Ficha de datos sociolaborales

<b>Datos sociolaborales</b>	
Sexo	Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/>
Estado Civil	Soltero/a <input type="checkbox"/> Casado/a <input type="checkbox"/> Unión libre <input type="checkbox"/> Divorciado/a <input type="checkbox"/> Viudo <input type="checkbox"/>
Edad	Años:
Escolaridad / Formación:	Bachiller <input type="checkbox"/> Formación Técnica <input type="checkbox"/> Formación Tecnológica <input type="checkbox"/> Pregrado <input type="checkbox"/>

**Anexo I.**

**CUESTIONARIO BURNOUT**

A continuación, lea cada afirmación y elija sólo una de las siguientes opciones de respuesta:

0 = Nunca / Ninguna vez

1 = Casi nunca / Pocas veces al año

2 = Algunas Veces / Una vez al mes o menos

3 = Regularmente / Pocas veces al mes

4 = Bastantes Veces / Una vez por semana

5 = Casi siempre / Pocas veces por semana

6 = Siempre / Todos los días

Por ejemplo, si en la afirmación "Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo" su respuesta es "5 Casi Siempre", marque con una X en el cuadro respectivo.

Ítem	0 NUNCA	1 CASI NUNCA	2 ALGUNAS VECES	3 REGULARMENTE	4 BASTANTES VECES	5 CASI SIEMPRE	6 SIEMPRE
1. Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo (A)							
2. Estoy "consumido" al final de un día de trabajo (A)							
3. Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo (A)							
4. Trabajar todo el día es una tensión para mí (A)							
5. Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo (E)							
6. Estoy "quemado" por el trabajo (A)							
7. Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización (E)							

8. He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto (C)							
9. He perdido entusiasmo por mi trabajo (C)							
10. En mi opinión soy bueno en mi puesto (E)							
11. Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo (E)							
12. He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto (E)							
13. Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo (C)							
14. Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo (C)							
15. En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas (E)							

**Anexo II.**

**ENTREVISTA ESTRUCTURADA PARA CONDUCTORES**

Responda SI o NO, y ¿Por qué? A las siguientes preguntas:

**Elemento: Entorno social de la organización:**

1. ¿Usted considera, que las funciones que realiza, son adecuadas para desempeñar bien su labor?
2. ¿Siente que las agresiones verbales y/o físicas de los pasajeros, afectan su labor? *(demandas emocionales) ¿Cuál prevalece?*

**Elemento: Características físicas y tecnológicas de la organización: (Ritmo de trabajo - salario)**

3. ¿Usted considera que el ritmo de trabajo es alto durante toda su jornada laboral?
4. ¿Usted considera que el salario que recibe, es adecuado para las exigencias de su puesto?
5. ¿Su trabajo exige trabajar muy rápido?

**Antecedentes interpersonales:**

6. ¿Considera que las relaciones interpersonales en su entorno laboral, son adecuadas y de confianza?

**Antecedentes de carácter individual:**

7. ¿Considera que tiene habilidades para afrontar el estrés producido por su trabajo?
8. ¿Siente que su trabajo le ocupa tiempo que perjudica sus tareas doméstico-familiares?