

# El síndrome del *burnout* en dos colectivos del transporte público de Barcelona y su afectación en el absentismo

Andrea Ciércoles Monterde

aciercolesm@uoc.edu

Tutor/a: Alvaro Torres Perez

30/06/2023

**Trabajo final de máster**

---

**Curso 2022-23, semestre 1**



## Índice

Resumen.....	4
Introducción .....	6
1. Marco Teórico .....	9
1.1. Definición y origen del <i>burnout</i> .....	9
1.2. Instrumentos y dimensiones del <i>burnout</i> .....	10
1.3. Causas del <i>burnout</i> .....	11
1.4. Consecuencias del <i>burnout</i> .....	11
1.4.1. Relación con el absentismo laboral .....	12
2. Metodología.....	14
2.1. Procedimiento .....	14
2.2. Definición de la muestra .....	14
2.3. Instrumentos.....	15
3. Resultados.....	17
3.1. Transports de Barcelona, S.A. ....	17
3.2. Ferrocarrils Metropolitans de Barcelona, S.A. ....	24
3.3. Comparación ambos colectivos .....	31
4. Discusión y conclusiones .....	35
Bibliografía.....	39
Anexos .....	41
Anexo I. Cuestionario de situación personal.....	41
Anexo II. Cuestionario Maslach Burnout Inventory - GS.....	42
Anexo III. Encuesta personalizada .....	43

## Resumen

El objetivo principal de esta investigación es medir cómo afecta el síndrome de *burnout* a los dos colectivos más grandes de conductores/as de transporte público de la ciudad de Barcelona, como son los conductores/as de autobús y los conductores/as de metro del grupo empresarial Transports Metropolitans de Barcelona. El segundo objetivo es analizar si existe relación entre este síndrome y el absentismo laboral de estos colectivos.

Para ello se han planteado dos hipótesis en las que se busca confirmar que, debido a las condiciones de trabajo, los conductores/as de autobús sufren en mayor medida este síndrome, y que estos tienen un porcentaje mayor de absentismo laboral debido al estrés que los conductores/as de metro.

La metodología utilizada ha sido aplicar el cuestionario de *Maslach Burnout Inventory-General Survey* en su versión española adaptada mediante el cual a través de 15 ítems se evalúan las dimensiones de agotamiento, cinismo y eficacia profesional de cada participante. También se ha diseñado una entrevista para analizar la relación de este síndrome con el absentismo laboral.

Una vez analizados los resultados obtenidos se ha desmentido la primera hipótesis, ya que no se ha podido confirmar que los conductores/as de autobús sufran en mayor medida el síndrome de *burnout* que los conductores/as de metro. Por otro lado, sí que se ha podido confirmar la segunda hipótesis ya que se ha demostrado que sí que hay mayor absentismo laboral por parte del colectivo de conductores/as de autobús que los de metro.

Por los resultados obtenidos, podemos afirmar que no existe riesgo de síndrome de *burnout* para la totalidad de la muestra, pero sí que se han obtenido resultados alarmantes en el colectivo de conductores/as de FMB con una antigüedad superior a 21 años en la empresa, y para el colectivo de TB los trabajadores/as con una antigüedad de entre 21 y 30 años.

### Palabras clave:

Síndrome de *Burnout*, agotamiento emocional, absentismo laboral, eficacia laboral, estrés crónico.

## **Abstract**

The main objective of this research is to measure how burnout syndrome affects the two largest groups of public transport drivers in the city of Barcelona, such as bus drivers and subway drivers from Transports Metropolitans de Barcelona business group. The second objective is to analyze whether there is a relationship between this syndrome and the absenteeism of these groups.

To do so, two hypotheses have been proposed in which it is sought to confirm that, due to working conditions, bus drivers suffer this syndrome more than the subway drivers, and that they also have a higher percentage of work absenteeism due to stress.

The methodology used has been to apply the Maslach Burnout Inventory-General Survey questionnaire in its adapted Spanish version through which the dimensions of exhaustion, cynicism and professional efficacy of each participant are evaluated through 15 items. An interview has also been designed to analyze the relationship of this syndrome with work absenteeism.

Once the results obtained have been analyzed, the first hypothesis has been refuted, since it has not been possible to confirm that bus drivers suffer burnout syndrome to a greater extent than subway drivers. On the other hand, the second hypothesis has been confirmed since it has been shown that there is greater work absenteeism by bus drivers than by subway drivers.

Based on the results, we can affirm that there is no risk of burnout syndrome for the entire representative sample, but we had obtained alarming results in the group of subway drivers with more than 21 years of antiquity in the company, and for the group of bus drivers with seniority between 21 and 30 years.

### **Key words:**

Burnout syndrome, emotional exhaustion, absenteeism, work efficiency, chronic stress.

## Introducción

En la sociedad del siglo XXI y más concretamente en las empresas, han ganado mucho peso aspectos como el bienestar y la salud laboral a la hora de evaluar la eficiencia de una empresa o de una organización. Un estudio realizado por el Grupo de Investigación “AQR”, el Institut de Recerca en Economia Aplicada y por la Universidad de Barcelona (2007) ha demostrado que la calidad de vida laboral, el bienestar psicológico y la salud tanto física como mental de los empleados/as tienen repercusiones directas sobre la organización.

A partir del año 2019, a raíz de la pandemia sufrida por el Covid-19 y del confinamiento vivido durante el año 2020, la preocupación por la salud mental se ha disparado en nuestro país siendo hoy en día una de las principales preocupaciones de las organizaciones sobre sus empleados/as. La compañía Nexian realizó un estudio en enero de 2023 en el que ha confirmado que el 51,17% de los encuestados implantaría nuevas medidas enfocadas a mejorar la salud mental de los empleados/as en las organizaciones.

Uno de los riesgos que más preocupan a las organizaciones es el síndrome de *burnout* o, en español, síndrome de estar quemado por el trabajo. Utilizamos este término para definir un tipo de estrés laboral que afecta a los profesionales y que tiene efectos directos sobre el desempeño de sus obligaciones en el trabajo y sobre la concentración. Según la Guía del Mercado Laboral 2022, el 43% de los profesionales españoles tienen sensación de agotamiento o de fatiga laboral.

En este trabajo nos centraremos en definir este síndrome, analizar sus antecedentes y sus fuentes, sus dimensiones y las consecuencias. Una vez realizado el marco teórico, realizaremos un estudio de campo sobre cómo afecta este síndrome a los conductores/as de autobús y a los conductores/as de metro de la ciudad de Barcelona, España, a través de una muestra que represente estos colectivos. También analizaremos en qué grado el *burnout* afecta al absentismo laboral.

La primera hipótesis de esta investigación afirma que el colectivo de conductores/as de autobús se ve más afectado por el síndrome de *burnout* que los conductores/as de metro, a pesar de que las funciones a realizar son similares para ambos colectivos.

La segunda hipótesis de la investigación afirma que existe un mayor porcentaje de absentismo laboral en el colectivo de conductores/as de autobús que en el de conductores/as de metro debido al síndrome de *burnout*.

## **Justificación**

El síndrome de *burnout* es un síndrome muy estudiado actualmente porque, como hemos comentado anteriormente, es un aspecto que se encuentra en el foco de la gran mayoría de las organizaciones.

En mi caso, he querido escoger este tema porque considero que una gran parte de la población activa ha sufrido este síndrome en algún momento a lo largo de su carrera profesional, entre los que me incluyo personalmente.

Le he dado un enfoque práctico sobre el ámbito de los conductores/as de transporte público de la ciudad de Barcelona por diversos motivos. El primero de ellos es porque yo misma he sido parte del colectivo de conductores/as de metro, por lo que he podido vivir en primera persona como ha afectado este síndrome a muchos de mis compañeros y compañeras. También porque parte de mi familia y amigos pertenecen a estos colectivos, con lo que tengo un acceso directo a la muestra a analizar.

Otro motivo es porque considero que este es un trabajo que está infravalorado. Durante el año 2022 el grupo Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) transportó a más de 178 millones de pasajeros en autobús por la ciudad de Barcelona y más de 371 millones de pasajeros en metro, siendo un total de casi 550 millones de pasajeros transportados, según los datos publicados en el Informe de gestión 2022 del grupo consolidado de Transports Metropolitans de Barcelona (2022). De estos datos podemos deducir que cada trabajador/a, en este caso cada conductor/a, es responsable de la seguridad y del bienestar de cientos de pasajeros que está transportando a lo largo del día, por lo que sus acciones tienen una repercusión y un alcance mayor de lo que la mayoría de personas pueden llegar a pensar.

Por otro lado, encuentro interesante analizar el impacto y la relación que tiene este síndrome sobre el absentismo laboral de la empresa. Durante el 2022 el grupo TMB presentó más de un millón doscientas mil horas de absentismo por enfermedad para los trabajadores/as que pertenecen a Transports de Barcelona (TB) y casi novecientas treinta mil horas para la empresa Ferrocarril Metropolità de Barcelona (FMB) (Transports Metropolitans de Barcelona, 2022). Por lo que encuentro interesante ver si parte de estas horas de absentismo de los trabajadores/as pueden estar causadas por empleados/as con síndrome de *burnout*.

## **Objetivo y alcance**

El objetivo principal de esta investigación es determinar si hay empleados/as que sufren el síndrome del *burnout* dentro de los dos grandes colectivos del transporte público de la ciudad de Barcelona y qué impacto tiene este síndrome sobre el absentismo laboral de la empresa.

Para ello, utilizaremos el instrumento de medida del *burnout* de *Maslach Burnout Inventory-General Survey* (MBI-GS) en su versión española adaptada a una muestra representativa de ambos colectivos para determinar el porcentaje de empleados/as con síndrome de *burnout*, ya que es uno de los más utilizados y más acogidos por la comunidad científica como método para medir el síndrome de *burnout* por su larga trayectoria. Permite medir el síndrome de *burnout* según tres subescalas: el agotamiento, el cinismo y la eficacia profesional.

Una vez obtenidos los resultados del MBI-GS de la muestra de ambos colectivos, analizaremos los resultados en las tres dimensiones, el agotamiento, el cinismo y la eficacia profesional, y compararemos los resultados entre ambos colectivos para analizar similitudes y diferencias.

Finalmente, para estudiar el impacto que ha tenido este síndrome sobre el absentismo laboral, realizaremos un cuestionario personalizado a la misma muestra. Una vez obtenidos los resultados, se analizarán y, de nuevo, compararemos los resultados obtenidos para ambos colectivos analizando las similitudes y las diferencias con sus posibles causas.



## 1. Marco Teórico

### 1.1. Definición y origen del *burnout*

El término *burnout* es de origen inglés y en español lo traducimos como “estar quemado por el trabajo”. La primera vez en acuñarse este término fue en 1974 por el psiquiatra estadounidense, de origen alemán, Herbert Freudenberger mientras trabajaba en las Free Clinic que se desarrollaban en EE. UU como clínicas de desintoxicación y para personas sin hogar. Observó cómo en los profesionales y voluntarios que manifestaban cansancio, sensación de fracaso y agotamiento como resultado de la sobrecarga de trabajo y de la falta de recursos, este cansancio se transformaba en un deterioro de los cuidados y la atención que ofrecían a los pacientes y, finalmente, en una disminución de la motivación del trabajador. (Freudenberger, 1974)

El síndrome del *burnout* no está recogido actualmente por el Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales (MDE), aunque muchos países europeos lo consideran una variante del síndrome de neurastenia (un tipo de trastorno que se caracteriza por el agotamiento y debilidad física y mental que se produce ante el mínimo esfuerzo como resultado de estrés crónico) asociado al trabajo. Desde enero de 2022 la OMS reconoce el síndrome de *burnout* como una enfermedad profesional y lo incluye entre los problemas principales de salud mental en su Clasificación Internacional de Enfermedades bajo el nombre de Síndrome de desgaste ocupacional. (OMS, 2022)

Actualmente no hay una única definición del término aceptada, sino que han aparecido diversas definiciones a lo largo de los años. Sin embargo, todas ellas coinciden en que es una respuesta al estrés laboral cuando es crónico. Estas definiciones se pueden dividir en dos grandes grupos según la perspectiva desde la que se analiza: la clínica y la psicosocial. En la perspectiva clínica se considera que el *burnout* es un estado al que se llega como consecuencia del estrés laboral sufrido por una persona. En la perspectiva psicosocial se considera que aparece por la interacción de ciertas características del entorno laboral y personales del propio trabajador.

Desde la perspectiva clínica nos encontramos la propia definición de Freudenberger (1974), y también resaltamos la de Pines y Aronson (1988) como “un estado que combina la fatiga emocional, física y mental, sentimientos de impotencia e inutilidad, sensación de sentirse atrapado por el trabajo, la falta de entusiasmo en el trabajo y en la vida en general, y una baja autoestima”.

Desde la perspectiva psicosocial, encontramos la definición de Spaniol y Caputo (1979) que lo definen como la falta de capacidad para hacer frente a las demandas laborales y personales exigidas presentando tres niveles de intensidad: un primer nivel de irritación, preocupación y frustración de forma pasajera y reversible; un segundo nivel de agotamiento, cinismo y variaciones en el humor presentes de forma duradera; y un tercer y último nivel que presenta

problemas y dolores físicos (dolor de cabeza, de estómago...), una autoestima profesional baja y, finalmente el aislamiento de la relaciones laborales.

En 1976 la psicóloga Cristina Maslach describió el síndrome del *burnout* como “un estrés crónico producido por el contacto con los clientes que lleva a la extenuación y al distanciamiento emocional con los clientes en su trabajo” (Maslach, 1976). Años más tarde, en 1981, Maslach conjuntamente con Jackson amplían la definición de este término convirtiéndose en la más aceptada y extendida en la actualidad, definiéndolo como “Síndrome tridimensional en el que el trabajador presenta cansancio emocional, despersonalización o tratamiento cínico y actitud negativa hacia los clientes, y una baja realización personal”. (Maslach y Jackson, 1981).

## 1.2. Instrumentos y dimensiones del *burnout*

Se han propuesto diferentes instrumentos con el objetivo de evaluar el *burnout* con sus diferentes dimensiones o factores. Entre ellos, el más aceptado es el desarrollado por Maslach y Jackson (1981) llamado *Maslach Burnout Inventory (MBI)*. Actualmente existen tres versiones de este instrumento. El *Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey (MBI-HSS)*, diseñado para profesionales que trabajan en servicios humanos, como trabajadores/as del ámbito de la salud, trabajadores/as sociales, policías, médicos, enfermeros/as, etc.; El *Maslach Burnout Inventory – Educators Survey (MBI-ES)* diseñado para profesionales que trabajan en el ámbito de la educación, como profesores/as, directores/as, maestros/as, etc.; y el *Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS)*, diseñado conjuntamente con el psicólogo Leiter (2001), siendo este el más utilizado por estar diseñado para poder aplicarse a trabajadores de cualquier ámbito.

Este último, en su versión española, consta de 15 ítems diseñados para medir tres dimensiones:

- Agotamiento: el trabajador demuestra falta de energía, de entusiasmo, de motivación y falta de recursos propios para hacer frente a sus tareas laborales.
- Cinismo: el trabajador empieza a mostrar una actitud de total indiferencia y desinterés generalizado en el ámbito laboral. El trabajador demuestra falta de empatía, y se produce un endurecimiento del trato hacia los clientes, pacientes y/o compañeros de trabajo llamado deshumanización.
- Eficacia. El trabajador se siente infeliz e insatisfecho en su desarrollo profesional y su autoevaluación tiende a ser negativa. Considera que ya no es competente para realizar su trabajo de forma exitosa, por lo que su productividad laboral baja.

También podríamos destacar otro instrumento de los más utilizados para medir el síndrome de *burnout* llamado Cuestionario de Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT), diseñado por Gil-Monte (2011). Este cuestionario es muy similar al MBI de Maslach y

Jackson, consta de 20 ítems diseñados para evaluar cuatro dimensiones: ilusión por el trabajo, desgaste psíquico, indolencia y culpa.

### **1.3. Causas del *burnout***

No es fácil establecer un conjunto de causas para desarrollar el síndrome de burnout ya que son muchos los factores que inciden en esta enfermedad. A pesar de esto, vamos a resaltar las principales causas.

Como hemos visto, el origen del síndrome de burnout está directamente relacionado con los trabajadores/as con actividades laborales de atención al público y con relación directa con clientes, por lo que las personas con este tipo de trabajos son más propensas a sufrir la enfermedad, como, por ejemplo, maestros, enfermeros, médicos, vendedores, dependientes, y demás trabajos cuya principal tarea es atender al cliente. (Freudenberger, 1974)

Otra de las causas principales suele ser las jornadas de trabajo excesivas, con altos niveles de exigencia por parte no solo de la empresa sino del propio trabajador que, de forma inconsciente, se autoimpone unos objetivos laborales irreales o difíciles de alcanzar. (Álvarez, 2011)

Entre otras muchas causas, George Albee (2000) destaca la desvalorización del puesto de trabajo y del trabajo realizado, confusión por parte del trabajador entre expectativas y prioridades, una falta de seguridad laboral, tener una sensibilidad emocional muy pronunciada, mal clima laboral, una mala comunicación con los superiores, una baja remuneración y demás tipos de precarización laboral.

Por otro lado, Winnubst (1993) consideró que la estandarización de métodos de trabajo y el establecimiento de normas rígidas generan un ambiente de trabajo más propenso a que sus trabajadores/as sufran *burnout* que en otros ambientes en los que se fomentan la creatividad y un mayor nivel de autonomía a la hora de trabajar.

### **1.4. Consecuencias del *burnout***

Las consecuencias y los efectos que pueden mostrar las personas que sufren el síndrome pueden ser diversas ya que está ligada a la propia personalidad del trabajador. De todas formas, Molina (2020) dividió estas consecuencias en cinco grupos:

- Físicas. Los que padecen este síndrome suelen mostrar cansancio, pérdida de apetito, dolor de espalda, de cervicales, problemas dermatológicos, problemas sexuales, problemas digestivos, náuseas, dolores de cabeza, alteraciones en los patrones del sueño, o alteraciones hormonales.
  
- Emocionales. El principal síntoma que muestran es agotamiento, sentimiento de vacío y de fracaso laboral, impotencia y falta de recursos ante la aparición de problemas,

nerviosismo, tendencia a la depresión, dificultad para concentrarse y, en general, baja autoestima.

- Conductuales. Los trabajadores/as con este síndrome pueden mostrar un comportamiento hostil, cambios de humor bruscos, pueden llegar a aislarse de la familia y amigos, agresividad, e incluso pueden mostrar conductas adictivas al abuso de sustancias tóxicas, como pueden ser el tabaco, el alcohol, u otras drogas.
- Familiares y sociales. Los trabajadores/as pueden ver afectado su núcleo familiar y personal por este síndrome llegando a acarrear problemas de pareja y aislamiento del ámbito social, siendo estos los que sufran las consecuencias del síndrome.
- Empresa. No solo el propio trabajador y su ámbito personal se ven afectados por este síndrome, sino que la propia empresa también sufrirá las consecuencias. Entre ellas las más destacadas es la falta de motivación por parte del empleado y su afectación directa a la disminución de su productividad, puede ocasionar conflictos con sus compañeros, superiores o subordinados, conflictos con los clientes, pacientes o público con el que trabajen, disminución de la calidad del trabajo realizado o del servicio prestado, aumento de accidentes laborales por la falta de concentración y un aumento del absentismo laboral.

#### **1.4.1. Relación con el absentismo laboral**

Según datos de la OMS (2022) se estima que cada año se pierden 12.000 millones de días de trabajo por motivos de depresión y ansiedad, lo que se traduce en un impacto de un billón de dólares a la económica mundial. En una nota conjunta de la OMS y la OIT se dan unas directrices a nivel mundial sobre la salud mental en el trabajo recomendando distintas medidas para hacer frente a este tipo de enfermedades y se recomienda que se forme a los directivos de las empresas y organizaciones para poder prevenir los entornos laborales estresantes y así ayudar a los trabajadores/as.

Cuando hablamos de absentismo laboral nos referíamos a la falta de asistencia de los trabajadores/as a su puesto de trabajo durante su jornada laboral, pudiendo ser por motivos justificados o sin justificar. Estos motivos de falta de asistencia pueden ser enfermedades, baja laboral, disfrute de permisos laborales, vacaciones, o ausencias no justificadas. Por lo que también podemos entender el absentismo laboral como un indicador de la salud y el bienestar de los trabajadores/as. (Molinera, 2006)

Yebra (2022) divide el absentismo laboral en tres grupos: el absentismo previsible y justificable, el absentismo no previsible y no justificable y el absentismo presencial. El absentismo previsible y justificable, es cuando el empleado informa a la empresa con antelación de su futura ausencia, como puede ser por maternidad o paternidad, por asuntos personales, razones médicas, etc. Como el trabajador ha avisado con tiempo a

la empresa, esta puede reorganizar sus recursos y sus trabajadores/as para cubrir la ausencia y disminuir el impacto en la actividad; el absentismo no previsible y no justificado es cuando el empleado no se presenta en el puesto de trabajo en su jornada laboral sin previo aviso ni justificación previa, en estos casos el trabajador deberá justificar la ausencia en los tres días posteriores o se enfrentará a una sanción por parte de la empresa o incluso al despido. En este caso la empresa no ha tenido tiempo de reorganizar y cubrir la ausencia por lo que la productividad se verá afectada, y serán los compañeros los que deberán cubrir el trabajo no realizado; el absentismo presencial es cuando el trabajador está presente en el puesto de trabajo pero dedica su tiempo a realizar otras tareas, ya sean personales o no, que no son las que debería realizar, como por ejemplo utilizando el teléfono móvil, visitando páginas web, organizando vacaciones, hablando con compañeros, llamadas personales, etc.

Los trabajadores/as con síndrome de *burnout* pueden pertenecer a los tres grupos, al de previsible y justificados porque los propios trabajadores/as o su entorno le aconsejan tomarse un tiempo de descanso para desconectar del trabajo, al de no previsible y no justificado porque es posible que el trabajador un día se encuentre sin las fuerzas suficientes para acudir a su puesto de trabajo, y al grupo de absentismo presencial ya que la falta de motivación y de concentración pueden hacer que, a pesar de estar en el puesto de trabajo presencialmente, no esté produciendo como debería.

## 2. Metodología

### 2.1. Procedimiento

Para probar las dos hipótesis planteadas en esta investigación se ha llevado a cabo un método de investigación cuantitativo mediante el cual se ha hecho llegar a una muestra de ambos colectivos el cuestionario de Maslach Burnout Inventory en su versión española y un cuestionario personalizada para obtener los datos necesarios y confirmar o desmentir las hipótesis.

A las personas de la muestra se les ha explicado que es una encuesta de no más de 5 minutos, totalmente anónima y con fines puramente académicos, con el objetivo de intentar evitar posibles sesgos a los que nos enfrentamos al tratar estos temas, como podrían ser la victimización de los trabajadores/as a la hora de responder para conseguir realizar un impacto en la organización.

### 2.2. Definición de la muestra

En esta investigación se van a analizar y a comparar los datos obtenidos en dos muestras. Estas muestras pertenecen a la empresa Transports Metropolitans de Barcelona, en adelante TMB, la principal empresa gestora del transporte público del área metropolitana de Barcelona

TMB es la denominación en común para las empresas Ferrocarrils Metropolitans de Barcelona, SA (FMB) y Transports de Barcelona, SA (TB). FMB es la empresa encargada de gestionar la red de transporte público de metro y TB la red de autobús de la ciudad de Barcelona y su área metropolitana por cuenta del Área Metropolitana de Barcelona.

El grupo TMB también incluye las empresas Projectes i Serveis de Mobilitat, SA, que gestiona el teleférico de Montjuïc, Transports Metropolitans de Barcelona, SL, que gestiona los productos tarifarios a través de la plataforma de comercio electrónico Hola Barcelona, y la Fundación TMB, que cuida el patrimonio histórico de TMB y promueve los valores del transporte público a través de actividades sociales y culturales.

La plantilla activa durante el 2022 ha sido de 4.674 personas para TB y 3.991 personas para FMB, de los cuales un 44,99%, es decir, 2.103 personas son conductores/as de autobús, y un 38,66%, es decir, 1.543 personas son “Agentes de atención al cliente” o “Motoristas”, nombres por los que se conoce a la categoría de conductores/as de metro.

Para añadir más datos sobre la plantilla, respecto a la edad media del personal, FMB tiene una plantilla con edad media de 45,89 años y TB de 50,18 años. Respecto al tipo de contrato, un 92,6% de la plantilla total tiene un contrato indefinido y el 81,3% a tiempo completo.

Una vez hemos conocido brevemente datos sobre la plantilla de la empresa en general, vamos a centrarnos en las dos categorías a la que pertenecen nuestras muestras. Las tareas principales de los Agentes de atención al cliente y Motoristas son:

- Realizar las tareas necesarias para la correcta circulación y conducción de los trenes para un servicio óptimo.
- Garantizar una conducción que cumpla con los estándares de confortabilidad.
- Atender a los pasajeros dentro de los convoyes, siempre que sea posible.
- Realizar tareas de comprobación del correcto funcionamiento del tren y de sus equipos.
- Velar por la seguridad en el embarque y desembarque de pasajeros en las estaciones.
- Velar por el cumplimiento del reglamento del transporte.

Las tareas principales de los Conductores/as de autobús son:

- Conducir el bus asignado en tiempo y forma por el itinerario establecido según el servicio indicado.
- Velar por la seguridad en el embarque y desembarque de pasajeros en las paradas.
- Realizar tareas de comprobación del vehículo para asegurar la seguridad y el confort de los pasajeros.
- Vender y cobrar de billetes expedidos y comprobar de títulos defectuosos de clientes.
- Velar por el cumplimiento del reglamento del transporte.
- En caso de accidente o incidencia, informar al mando superior y comprobar los daños tanto del vehículo como de los pasajeros implicados.

En relación al absentismo de la empresa TB, el total de horas de absentismo para el año 2022 fue del 16,9% del total de horas operativas para el total de la plantilla, lo que equivale a 720 trabajadores/as ausentes, de las cuales el 84,6% pertenecen a baja por incapacidad temporal de contingencias comunes. Respecto a FMB, el total de horas de absentismo para el año 2022 fue del 16,6% del total de horas operativas para el total de la plantilla lo que equivale a 463 trabajadores/as ausentes, de las cuales el 88,5% pertenecen a baja por incapacidad temporal de contingencias comunes.

Una vez hemos introducido la empresa a la que pertenece nuestra muestra y hemos conocido brevemente las tareas que realizan, podemos concretar datos sobre la muestra a analizar. En total, han participado en la investigación 83 trabajadores/as de ambos colectivos. Concretamente, 39 personas que forman parte de la empresa Transports de Barcelona, es decir, el colectivo de conductores/as de autobús, y 44 de la empresa Ferrocarrils Metropolitans de Barcelona, es decir, del colectivo de conductores/as de metro.

### **2.3. Instrumentos**

En esta investigación, el instrumento utilizado para recoger los datos para realizar el análisis ha sido de una encuesta formada por tres cuestionarios.

El primer cuestionario (Anexo I) se trata de una breve entrevista compuesta de cuatro preguntas para conocer los datos generales de la muestra a estudiar, sobre la empresa de la que forman

parte para diferenciar a qué muestra pertenecen, la edad, el sexo con el que se identifican y la antigüedad en la empresa.

El segundo cuestionario (Anexo II) es el cuestionario de Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) diseñado por Maslach con el psicólogo Leiter, en su versión Española adaptada conjuntamente con Salanova. Este cuestionario consta de 15 ítems con respuesta tipo likert de 0 a 7 puntos según la siguiente tabla:

**Tabla 1. Puntuación para el cuestionario MBI-GS**

1	2	3	4	5	6	7
Nunca / Ninguna vez	Casi nunca / Pocas veces al año	Algunas veces / Una vez al mes o menos	Regularmente / Pocas veces al mes	Bastantes veces / Una vez por semana	Casi siempre / Pocas veces por semana	Siempre / Todos los días

Fuente: Propia

El objetivo de este cuestionario es medir el nivel de *burnout* dividiéndose en tres subescalas. La primera subescala es el agotamiento que hace referencia a la fatiga emocional y física. Está compuesta por 5 ítems y su puntuación máxima es de 35. La segunda subescala es el cinismo y hace referencia a la indiferencia que muestra la persona hacia el trabajo. Está compuesta por 4 ítems y su puntuación máxima es de 28. Por último, la tercera subescala hace referencia a la eficacia en la que se representan las expectativas que muestra la persona en relación al éxito laboral que obtiene a través de su trabajo. En la tabla 2 podemos ver la estructura de este cuestionario.

**Tabla 2. Estructura del cuestionario MBI-GS**

Subescala	Ítems que lo componen	Puntuación máxima
Agotamiento	1, 2, 3, 4 y 6	35
Cinismo	8, 9, 13, y 14	28
Eficacia	5, 7, 10, 11, 12 y 15	42

Fuente: Propia

Una vez obtenidas las puntuaciones de cada subescala, se divide por el número de ítems que la componen y se multiplica por 100 para obtener el porcentaje resultante de cada subescala y así poder analizar los datos obtenidos y compararlos.

Para finalizar, el tercer cuestionario (Anexo III) ha sido una breve entrevista formada por 11 preguntas de elaboración propia con el objetivo de encontrar la relación entre padecer el síndrome de *burnout* y la decisión, o necesidad, de solicitar la baja laboral y, por tanto, incurrir en el absentismo laboral de la empresa.



### 3. Resultados

Para realizar la presentación de los resultados, primero analizaremos los resultados obtenidos para los tres apartados de la encuesta diferenciados por colectivo, y después realizaremos la comparación entre ambos colectivos.

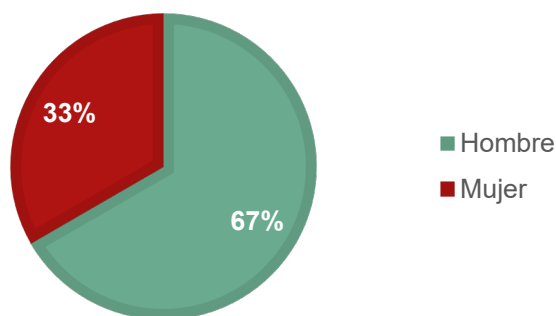
#### 3.1. Transports de Barcelona, S.A.

La presentación de los resultados para este colectivo la dividiremos en tres apartados distintos según el tipo de encuesta.

Los primeros datos que veremos son los referentes a la breve encuesta realizada sobre los datos personales de los trabajadores/as para conocer su situación dentro de la empresa.

Como podemos ver en el gráfico 1, del total de participantes de la empresa TB, un 67% se identifica con el sexo masculino y el 33% con el sexo femenino.

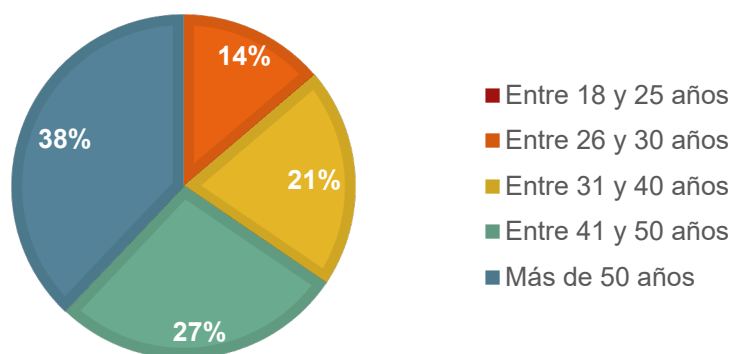
**Gráfico 1. Sexo con el que se identifica la muestra, en porcentajes (%).**



Fuente: Propia a partir de los resultados obtenidos

Con respecto a la edad de la muestra, podemos observar que no ha habido participantes de entre 18 y 25 años, esto se debe a que uno de los requisitos para obtener el carné de conducir de autobús articulado es haber cumplido 24 años (DGT). Por tanto, es muy difícil encontrar trabajadores/as que tengan menos de 25 años que cumplan este requisito. La mayoría de trabajadores/as tienen más de 41 años, en concreto el 38% tiene más de 50 años y el 27% tienen entre 41 y 50. El 35% restante tienen entre 26 años y 40.

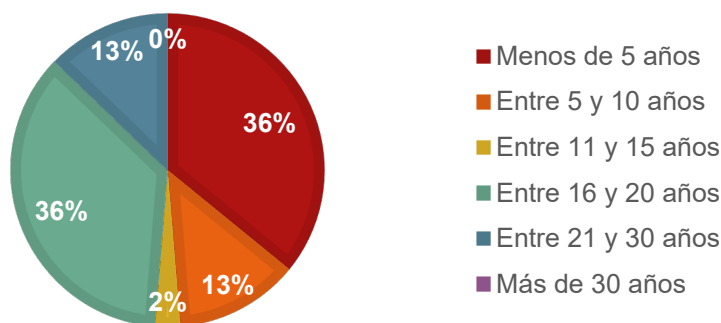
**Gráfico 2. Edad, en porcentajes (%).**



Fuente: Propia a partir de los resultados obtenidos

Del mismo modo que el requisito de la edad para obtener el carné de conducir necesario nos dificulta encontrar a trabajadores/as menores de 25 años, también dificulta encontrar a trabajadores/as con una larga antigüedad en la empresa. En este caso, como podemos ver en el siguiente gráfico, no ha habido trabajadores/as participantes en la investigación con más de 30 años de antigüedad. La gran mayoría de la muestra tienen entre menos de 5 años de antigüedad y entre 16 y 20 años con un 36% cada grupo. Podríamos afirmar que prácticamente el 50% de la muestra tiene menos de 10 años de antigüedad y el otro 50% de la muestra tiene entre 16 y 30 años. Solo el 2% lleva entre 11 y 15 años en la empresa.

**Gráfico 3. Antigüedad en la empresa, en porcentajes (%).**



Fuente: Propia a partir de los resultados obtenidos

Una vez tenemos analizado el tipo de muestra según su sexo, edad y antigüedad en la empresa, procedemos a analizar los resultados obtenidos para el Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS). Como ya hemos comentado, este cuestionario mide el síndrome de *burnout* siguiendo tres subescalas: el agotamiento, el cinismo y la eficacia.

En la siguiente tabla podemos ver la puntuación media obtenida por toda la muestra del colectivo para las tres subescalas.

**Tabla 3. Puntuación media MBI-GS para colectivo TB.**

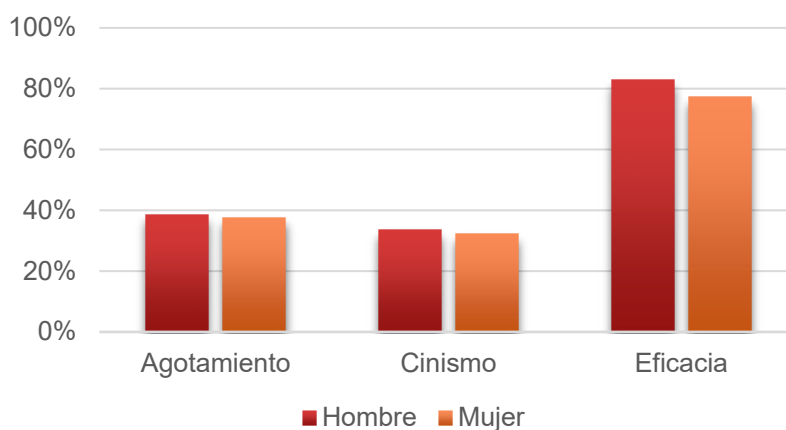
	Agotamiento	Cinismo	Eficacia
Puntuación Media	38,49%	33,30%	81,93%

Fuente: Propia a partir de los resultados obtenidos

Como podemos deducir por los resultados obtenidos, en su conjunto, la muestra no presenta síntomas de agotamiento por el trabajo ni de cinismo ya que las puntuaciones son bajas al ser menores a un 40%. También muestran una alta autopercepción de eficacia a la hora de realizar sus tareas diarias ya que la puntuación ha superado el 80%.

Ahora bien, vamos a analizar los resultados obtenidos según las variables estudiadas.

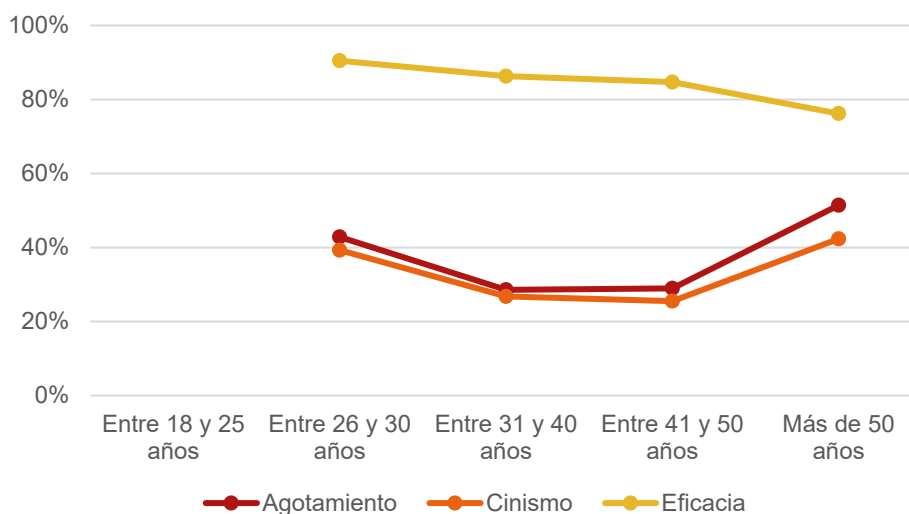
**Gráfico 4. Puntuación media MBI-GS según el sexo, en porcentajes (%).**



Fuente: Propia a partir de los resultados obtenidos

En el gráfico 4 podemos ver que apenas hay diferencia de puntuación obtenida para las tres escalas entre las trabajadoras de sexo femenino y los trabajadores de sexo masculino. Con lo que deducimos que, a pesar de ser un trabajo que, sobre todo antiguamente, está más relacionado con los hombres, esto no implica que las mujeres conductoras de autobús de la ciudad de Barcelona se sientan más quemadas en el trabajo que los hombres.

**Gráfico 5. Puntuación media MBI-GS según la edad, en porcentajes (%).**



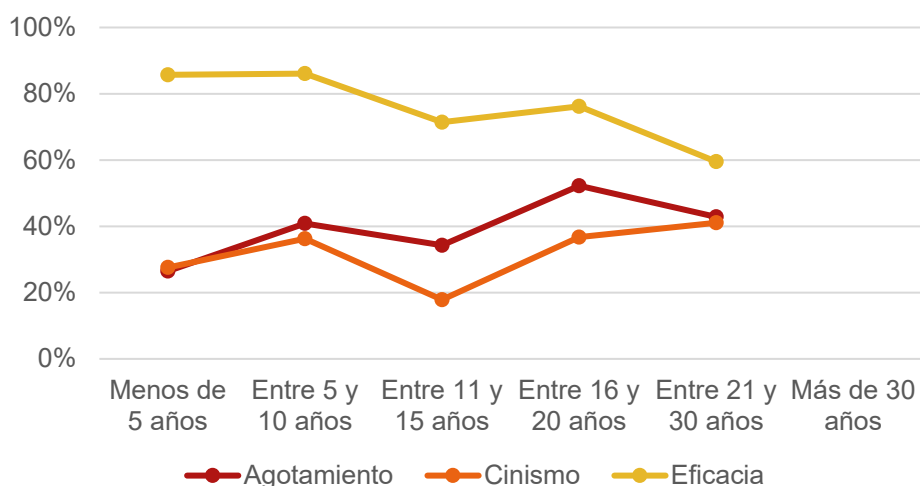
Fuente: Propia a partir de los resultados obtenidos

Respecto a la variable de la edad, resulta curioso ver como en términos de agotamiento y cinismo el grupo más joven de la muestra, de entre 26 y 30 años, ha obtenido resultados más altos que el siguiente grupo, de entre 31 y 40 años. Por otro lado, también han obtenido las puntuaciones más elevadas en términos de eficacia, más de un 90%, por lo que a pesar de mostrar cierto nivel medio-bajo de *burnout* sienten que son completamente eficaces en su trabajo y que son productivos a la hora de realizar sus tareas.

Los dos siguientes grupos, de 31 a 40 años y de 41 a 50 años, vemos que, aproximadamente, muestran la misma puntuación en agotamiento y cinismo, con un 29% y un 26% respectivamente. De aquí podemos deducir que son grupos conformes con su trabajo, con puntuaciones bastante bajas en agotamiento y que siguen mostrando interés por su trabajo. Respecto a la eficacia también obtienen una puntuación elevada, superior al 80% lo que muestra que, a pesar de ser ligeramente inferior al grupo más joven, tienen una percepción de que son capaces de realizar sus tareas sin problema y que son altamente productivos.

Finalmente, en el grupo de más de 50 años encontramos las puntuaciones más elevadas respecto al agotamiento con un 51% y al cinismo con un 42%. Con respecto a la eficacia también encontramos la puntuación más baja con un 76%. Esto se puede deber a que este grupo de edad se sientan menos motivados por el trabajo y que se sienten menos eficaces a la hora de realizar su trabajo, pero sin llegar a dar niveles preocupantes de sufrir este síndrome.

**Gráfico 6. Puntuación media MBI-GS según la antigüedad, en porcentajes (%).**



Fuente: Propia a partir de los resultados obtenidos

Finalmente, analizaremos los resultados obtenidos respecto a la variable de antigüedad en la empresa.

Para las subescalas de agotamiento y cinismo podemos ver que hay una tendencia al alza, pero no sigue un ascenso de forma lineal. Respecto al agotamiento, la puntuación más baja la ha obtenido el grupo con menos de 5 años de antigüedad en la empresa, con apenas un 26%, lo que demuestra que, al llevar menos tiempo en la empresa, se sienten menos agotados emocionalmente que el resto. El pico más alto lo encontramos en el grupo de entre 16 y 20 años de antigüedad con poco más de un 52% como resultado. Curiosamente, no es el grupo con más antigüedad, ya que estos son los que llevan entre 21 y 30 años en la empresa.

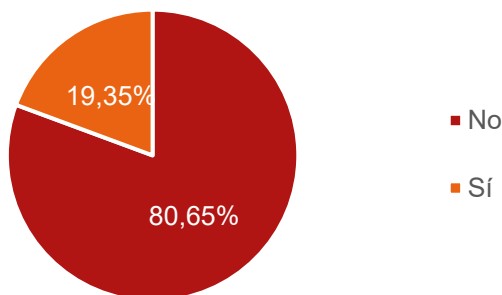
Respecto al cinismo, ocurre algo parecido que con el agotamiento. El grupo con menor nivel de cinismo, es decir, que muestran un mayor interés en su trabajo, no es el grupo con la antigüedad más baja, sino que es el grupo de entre 11 y 15 años en la empresa, con una puntuación media obtenida de 17%. El siguiente grupo con nivel de cinismo más bajo es el de menos de 5 años de antigüedad. Los grupos de entre 5 y 10 años y entre 16 y 20 años han obtenido una puntuación media prácticamente igual con un 36%. Y, finalmente, el grupo con una puntuación más elevada de mostrar nivel de desinterés hacia su trabajado ha sido el grupo con más de 21 años de antigüedad en la empresa con el 41%.

Para la subescala de eficacia vemos como la tendencia es a la baja con la excepción del grupo de entre 11 y 15 años que muestran una puntuación ligeramente inferior al de la siguiente clasificación. A resaltar, la media obtenida por los de más de 21 años de experiencia es de 59% de autopercepción de eficacia, por lo que podríamos decir que es un grupo que, a pesar de que tienen una buena percepción de su productividad, no está al nivel de la media de los otros grupos.

Por último, vamos a analizar los resultados obtenidos sobre la encuesta personalizada para ver la relación que existe, en caso de que exista, entre el síndrome de *burnout* y el absentismo laboral para este colectivo.

La primera pregunta de la entrevista consistía en saber si en los últimos 5 años habían cogido alguna baja médica, el resultado obtenido fue que casi el 80% de la plantilla había cogido alguna baja médica en ese periodo. Puestos que las bajas médicas por IT pueden ser por muchos motivos y teniendo en cuenta que durante el 2020 llegó a nuestro país la pandemia por Covid-19, la segunda pregunta estaba encaminada a saber cuántas de estas bajas había sido por problemas de salud mental. El resultado obtenido ha sido que menos del 20% de las bajas fueron por motivos de salud mental.

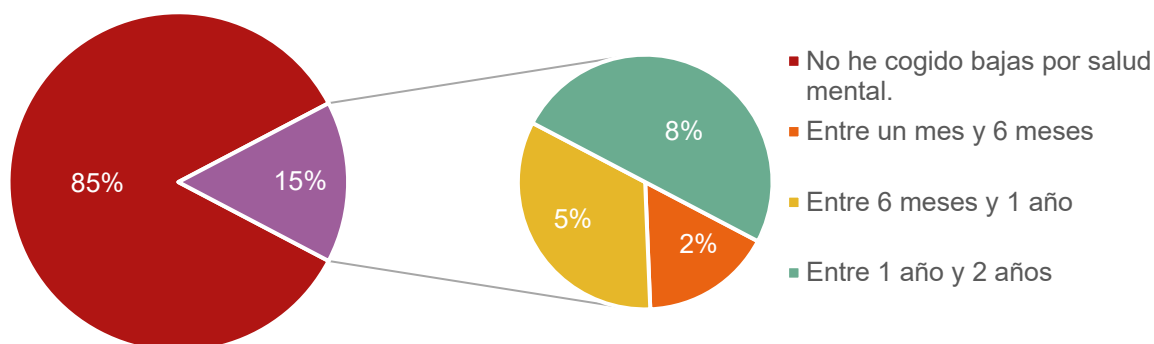
**Gráfico 7. De estas bajas, ¿alguna ha estado relacionada con problemas de salud mental?, en porcentajes (%).**



Fuente: Propia a partir de los resultados obtenidos

Respecto a la duración de estas bajas, en el siguiente gráfico podemos ver como la mayoría han sido de una duración entre un año y dos años.

**Gráfico 8. ¿Cuánto tiempo, en total, durante estos 5 años has estado de baja por problemas de salud mental?, en porcentajes (%).**

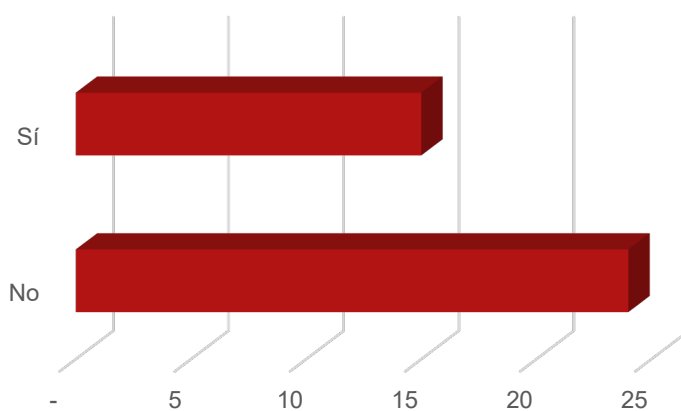


Fuente: Propia a partir de los resultados obtenidos

Considero importante resaltar que el 100% de los trabajadores/as con bajas por salud mental han manifestado que la causa de estos problemas de salud mental ha sido por motivos profesionales y no por motivos personales. También el 100% ha indicado que ha sido por su estado de ánimo o una situación que ha perdurado en el tiempo y ninguno que haya sido por un incidente concreto o puntual. De aquí podemos deducir que el estado de ánimo de los trabajadores/as o tener problemas que perduran en el tiempo en el ámbito laboral sí que influyen en el absentismo.

También se ha preguntado a los trabajadores/as si consideran estar “quemados por el trabajo”, a lo que la mayoría ha manifestado que considera que no lo está.

**Gráfico 9. ¿Consideras que estas “quemado por el trabajo” ?, en datos.**

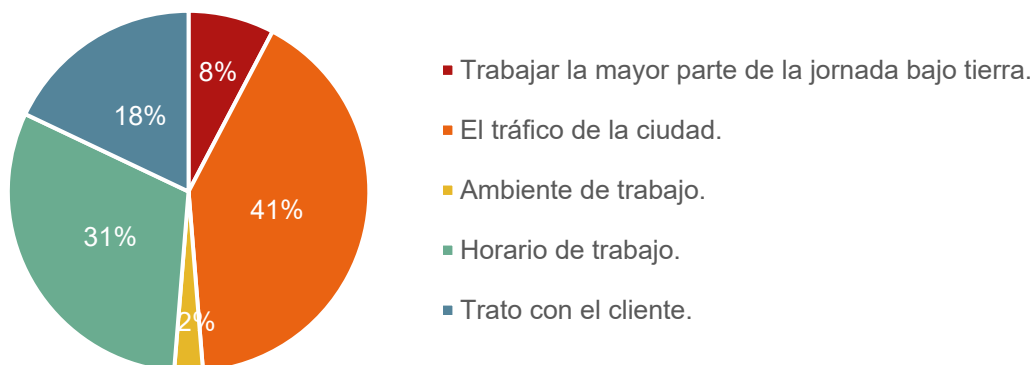


Fuente: Propia a partir de los resultados obtenidos

Este resultado implica que un 38% de la muestra considera que sí que está quemado por el trabajo. Comparado con los resultados obtenidos por el MBI-GS hay una pequeña discrepancia entre la autopercepción de estar quemado en el trabajo y de los resultados obtenidos por el MBI-GS en el que mostraban que la gran mayoría no dio resultados o indicios de sufrir el síndrome de *burnout*.

Respecto a las causas o factores que afectan de forma negativa en mayor medida a la salud mental de este colectivo, en el siguiente gráfico podemos ver cómo las principales causas son el tráfico de la ciudad y el horario de trabajo.

**Gráfico 10. Cuál de estos factores afecta más negativamente a tu salud mental, en porcentajes (%).**



Fuente: Propia a partir de los resultados obtenidos

Finalmente, resaltar que el 100% considera que por el tipo de trabajo que realizan es importante estar sano mentalmente para poder llevar a cabo sus tareas diarias de la forma más eficaz, eficiente y segura posible. También, el 97% ha manifestado que en caso de no encontrarse en esta situación de sentirse psicológicamente saludable lo más responsable debido al tipo de trabajo que realizan es cogerse la baja por IT los días necesarios hasta recuperarse mentalmente y poder reincorporarse a su puesto de trabajo.

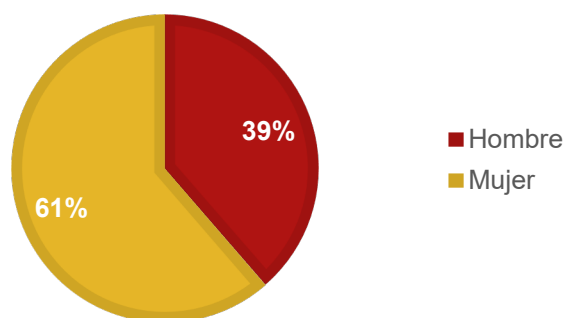
### 3.2. Ferrocarrils Metropolitans de Barcelona, S.A.

Para la presentación de los resultados para este colectivo seguiremos el mismo formato que con el anterior y también la dividiéremos en tres apartados distintos según el tipo de encuesta.

Los primeros datos que veremos son los referentes a la breve encuesta realizada sobre los datos personales de los trabajadores/as para conocer su situación dentro de la empresa.

En el siguiente gráfico podemos ver que del total de participantes de la empresa FMB, un 61% se identifica con el sexo femenino y el 39% restante con el sexo masculino.

**Gráfico 11. Sexo con el que se identifica la muestra, en porcentajes (%).**

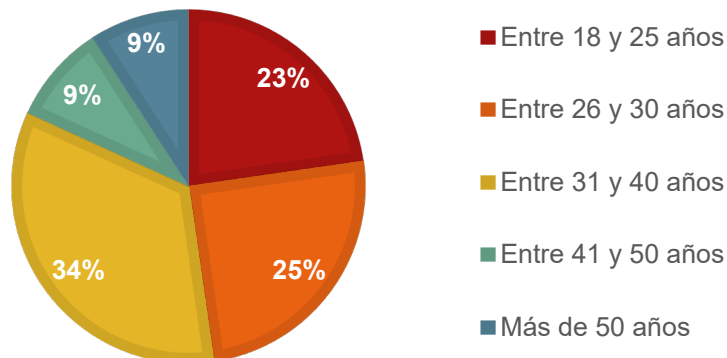


Fuente: Propia a partir de los resultados obtenidos



Con respecto a la edad de la muestra, prácticamente el 50% de la muestra tiene entre 18 y 30 años, y más del 80% del total tienen menos de 40 años de edad.

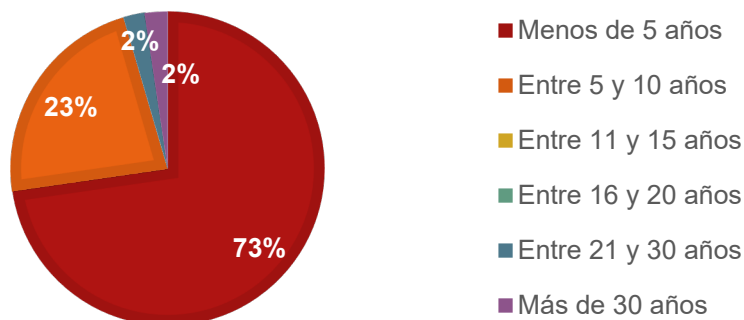
**Gráfico 12. Edad, en porcentajes (%).**



Fuente: Propia a partir de los resultados obtenidos

Relacionado con lo anterior, debido a que la edad media de la muestra es joven, la antigüedad en la empresa también es baja. Poco más del 70% de la muestra tiene una antigüedad en la empresa de menos de 5 años y el 23% hace entre 5 y 10 años que empezaron a trabajar en FMB. El 4% restante llevan más de 21 años en la empresa. No hay participantes que tengan entre 11 y 20 años de antigüedad.

**Gráfico 13. Antigüedad en la empresa, en porcentajes (%).**



Fuente: Propia a partir de los resultados obtenidos

Una vez tenemos analizado el tipo de muestra según su sexo, edad y antigüedad en la empresa, procedemos a analizar los resultados obtenidos para el Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS).

En la siguiente tabla podemos ver la puntuación media obtenida por toda la muestra del colectivo para las tres subescalas.

**Tabla 4. Puntuación media MBI-GS para colectivo FMB.**

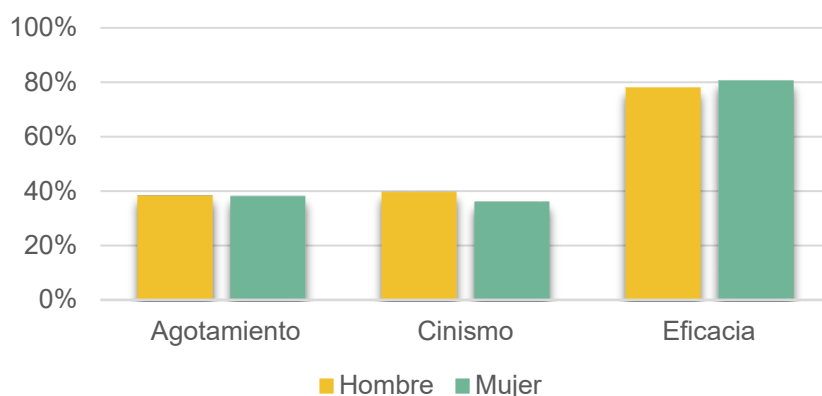
	Agotamiento	Cinismo	Eficacia
Puntuación Media	38,33%	37,32%	79,72%

Fuente: Propia a partir de los resultados obtenidos

Por los resultados obtenidos podemos deducir que en su conjunto la muestra no presenta síntomas de agotamiento por el trabajo ni de cinismo ya que las puntuaciones son bajas al ser menores a un 40%. Por otro lado, muestran una alta autopercepción de eficacia a la hora de realizar sus tareas diarias ya que la puntuación se acerca al 80%.

Ahora bien, vamos a analizar los resultados obtenidos según las variables estudiadas.

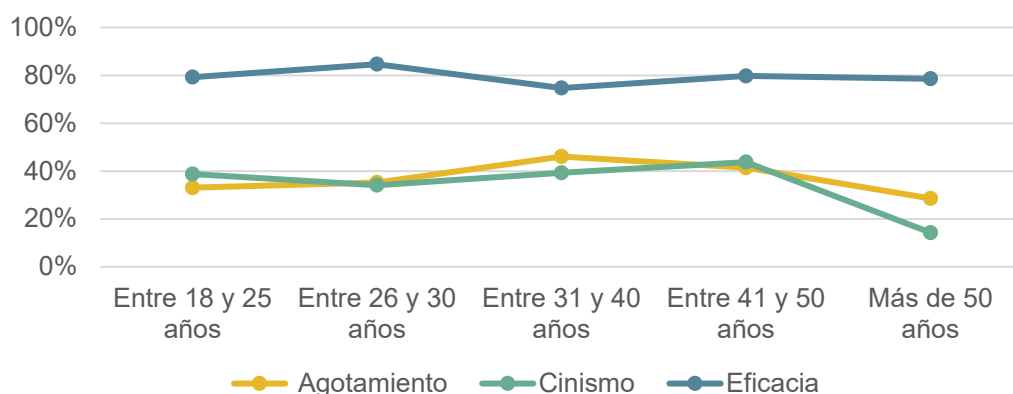
**Gráfico 14. Puntuación media MBI-GS según el sexo, en porcentajes (%).**



Fuente: Propia a partir de los resultados obtenidos

Con respecto al sexo, vemos que apenas hay diferencia entre el sexo femenino y el sexo masculino en los resultados obtenidos para las tres subescalas. A resaltar, vemos que los hombres se consideran ligeramente más agotados y muestran un mayor nivel de cinismo, pero también una puntuación ligeramente inferior con respecto a la eficacia a la hora de realizar su trabajo.

**Gráfico 15. Puntuación media MBI-GS según la edad, en porcentajes (%).**



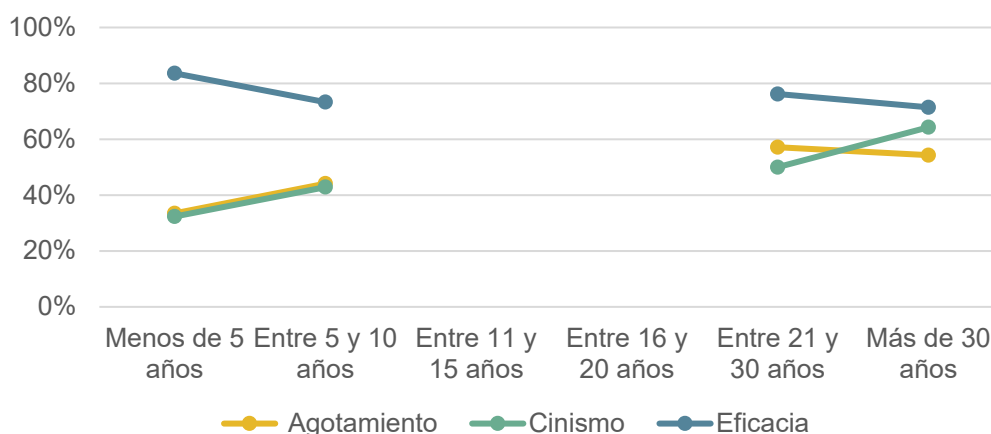
Fuente: Propia a partir de los resultados obtenidos

Para la clasificación según la edad vemos que, respecto al agotamiento, muestran una tendencia al alza conforme el grupo de edad es más mayor, encontrando el tope en los trabajadores y trabajadoras de entre 31 y 40 años de edad, con un porcentaje aproximado de 45%, y, a partir de este punto, comienza una tendencia a la baja hasta alcanzar el porcentaje más bajo con un porcentaje aproximado del 28%.

Respecto al cinismo, la tendencia de los resultados obtenidos es parecido a los del agotamiento. En este caso, el primer grupo de edad más joven muestra un porcentaje ligeramente superior al de entre 26 y 30 años. A partir de este punto comienza la tendencia al alza hasta alcanzar el punto máximo con un resultado inferior al 45% para el grupo de entre 41 y 50 años. De nuevo, el porcentaje más bajo lo obtiene el grupo de más de 50 años con menos del 20% de nivel de cinismo.

Finalmente, para la subescala de eficacia, todos los grupos muestran una puntuación bastante similar con independencia de la edad rondando el 80% con una desviación máxima del 5%. El grupo que ha mostrado un resultado ligeramente superior ha sido los que tienen entre 26 y 30 años de edad, y los que han mostrado una autopercepción de eficacia menor ha sido el siguiente grupo de edad de entre 31 y 40 años. Los otros otros grupos, prácticamente han dado la misma puntuación del 80%.

**Gráfico 16. Puntuación media MBI-GS según la antigüedad, en porcentajes (%).**



Fuente: Propia a partir de los resultados obtenidos

Con respecto a la variable de antigüedad, como ya habíamos visto en el gráfico 13, solo tenemos datos para los subgrupos de los extremos por lo que solo podremos analizar estos grupos de antigüedad.

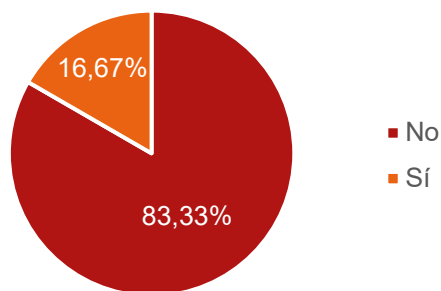
Para el subgrupo con menos antigüedad, vemos que muestran una tendencia en los resultados prácticamente igual en las tres subescalas. El grupo de menos de 5 años, ha obtenido la puntuación más baja con respecto al agotamiento y al cinismo y la puntuación más alta con respecto a la eficacia. El siguiente grupo con 5 años más de antigüedad que el anterior, curiosamente ha mostrado un resultado un 10% superior para el agotamiento y el cinismo y un 10% inferior para la eficacia que el anterior grupo.

Con respecto al segundo grupo con antigüedades de entre 21 y 30 años y con más de 30 años en la empresa, muestran unos resultados con tendencia contraria para las subescalas de agotamiento y cinismo. Mientras que la subescala de agotamiento muestra una tendencia a la baja para este segundo grupo con una variación del 3%, el cinismo muestra una tendencia al alza de casi el 15%. Esto se puede deber a que, aunque a más antigüedad en la empresa no varía notoriamente el agotamiento de los trabajadores y trabajadoras, sí que varía el interés que muestran por el trabajo y la relevancia de sus tareas diarias. Respecto a la eficacia, ambos grupos muestran una autopercepción de la eficacia a la hora de trabajar superior al 70%, por lo que podríamos afirmar que sienten que realizan de forma correcta su trabajo a pesar de que muestren indicios de padecer el síndrome de *burnout*.

Por último, vamos a analizar los resultados obtenidos sobre la encuesta personalizada para ver la relación que existe, en caso de que exista, entre el síndrome de *burnout* y el absentismo laboral para este colectivo.

La primera pregunta de la entrevista consistía en saber si en los últimos 5 años habían cogido alguna baja médica, el resultado obtenido fue que aproximadamente el 68% de la plantilla había cogido alguna baja médica en ese periodo. Igual que en el colectivo de TB, se realizó una segunda pregunta encaminada a saber cuántas de estas bajas había sido por problemas de salud mental ya que las bajas médicas por IT pueden ser por muchos motivos y hay que tener en cuenta que durante el 2020 llegó a nuestro país la pandemia por Covid-19. El resultado obtenido ha sido que un 16% de las bajas fueron por motivos de salud mental.

**Gráfico 17. De estas bajas, ¿alguna ha estado relacionada con problemas de salud mental?, en porcentajes (%).**

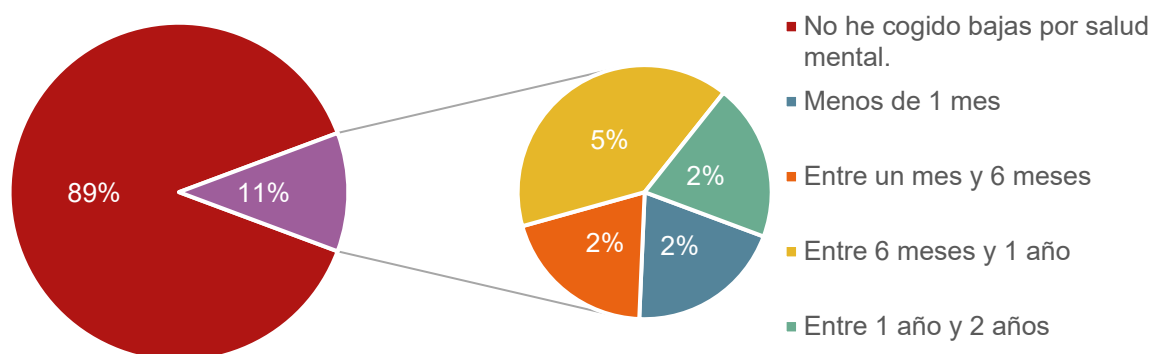


Fuente: Propia a partir de los resultados obtenidos

De este 16% de la muestra que ha cogido la baja por motivos de salud mental, el 80% han tenido que recurrir a ella entre una y tres veces a lo largo de estos cinco años, y el 20% restante entre cuatro y cinco veces.

Respecto a la duración de estas bajas, en el siguiente gráfico podemos ver como la mayoría han sido de una duración entre un seis meses y un año.

**Gráfico 18. ¿Cuánto tiempo, en total, durante estos 5 años has estado de baja por problemas de salud mental?, en porcentajes (%).**

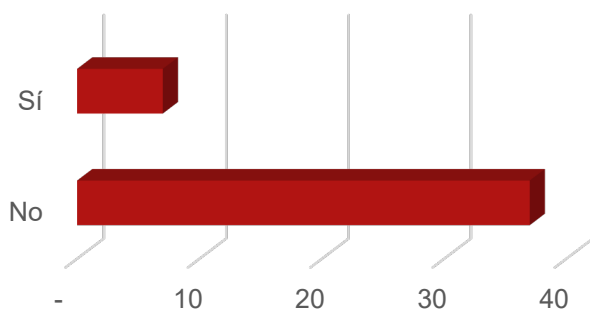


Fuente: Propia a partir de los resultados obtenidos

Resaltar que menos de la mitad de estas bajas, el 40%, han sido por motivos relacionados con el trabajo, el resto han sido por motivos personales. De este porcentaje de la muestra que ha manifestado necesitar la baja por motivos profesionales, el 50% indican que el motivo de la baja ha sido por el estado de ánimo o una situación que ha perdurado en el tiempo y el otro 50% manifiesta que fue por un incidente concreto y puntual.

La siguiente pregunta a los trabajadores/as ha sido si consideran que están “quemados por el trabajo”, a lo que la mayoría ha manifestado que considera que no lo está.

**Gráfico 19. ¿Consideras que estas “quemado por el trabajo” ?, en datos.**

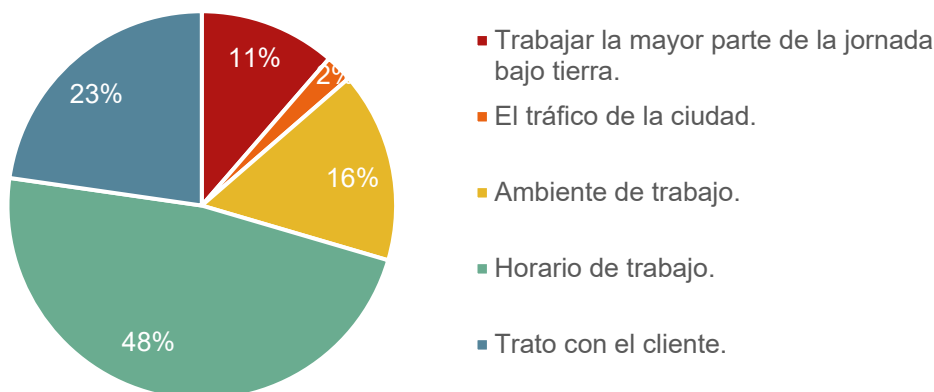


Fuente: Propia a partir de los resultados obtenidos

Este resultado implica que solo un 16% de la muestra considera que sí que está quemada por el trabajo. Comparado con los resultados obtenidos por el MBI-GS vemos que los datos concuerdan con la autopercepción de los trabajadores/as ya que en los resultados obtenidos por el MBI-GS la gran mayoría no dio resultados o indicios de sufrir el síndrome de *burnout*.

Respecto a los motivos o factores que afectan en mayor medida al estado de ánimo de la muestra y, por tanto, a la salud mental de los trabajadores/as, prácticamente la mitad de la muestra ha manifestado que el horario de trabajo es el factor que más afecta a su salud mental. Un cuarto de la muestra ha indicado que es el trato con el cliente el factor que más afecta. Un 16% ha manifestado que es el ambiente de trabajo, el 11% dice que lo que más afecta a la salud mental es trabajar la mayor parte de la jornada bajo tierra y solo el 2% manifiesta que es el tráfico de la ciudad.

**Gráfico 20. Cuál de estos factores afecta más negativamente a tu salud mental, en porcentajes (%).**



Fuente: Propia a partir de los resultados obtenidos

Finalmente, solo el 4,5% de la muestra ha manifestado que no considera que es importante estar al 100% sano mentalmente para poder realizar de forma correcta sus tareas diarias. El 90% de los participantes han confirmado que su estado mental y su estado de ánimo afecta de forma directa a la forma de realizar sus tareas diarias en el trabajo. El mismo porcentaje, el 90% considera que, por el tipo de trabajo que realizan, lo más responsable en caso de no encontrarse totalmente bien psicológicamente es coger la baja por IT para descansar y volver al puesto de trabajo una vez esté recuperado del todo.

### 3.3. Comparación ambos colectivos

En este apartado, vamos a comparar los resultados obtenidos para las distintas variables en los dos colectivos.

Primero de todo, compararemos los datos personales de ambos colectivos.

La primera diferencia la encontramos en cuanto al sexo de la muestra. Para el colectivo de TB, más del 67% se consideran del sexo masculino, mientras que para el colectivo de FMB más del 60% se consideran del sexo femenino. Esto se puede deber a los requisitos para acceder al puesto de trabajo, ya que, todavía hoy en día, es más fácil encontrar hombres que tengan el carnet de conducir que les permite conducir un autobús articulado que mujeres. En cambio, para acceder a Agente de Atención al Cliente, no se exige ningún requisito, ya que la formación la imparte la propia empresa.

La segunda diferencia es la edad de la muestra. Como hemos comentado, el colectivo de TB tiene una media de edad elevada debido al requisito del carnet de conducir, por lo que más del 50% de la muestra tiene más de 41 años. En cambio, para el colectivo de FMB, uno de los requisitos de entrada es disponer de un nivel de estudios mínimo de Grado Superior o Grado

Universitario, por lo que la edad de entrada a la empresa es más joven. En nuestro caso, el 50% de la muestra tiene menos de 30 años.

Finalmente, respecto a la antigüedad, al ser un colectivo más joven, en FMB prácticamente tres cuartas partes de la muestra tiene una antigüedad menor a 5 años. Para el colectivo de TB, un grupo con edad media más mayor, prácticamente el 100% de la muestra se divide a partes iguales en dos grupos, el primero con menos de 10 años de antigüedad, y el segundo grupo entre 16 y 30 años de antigüedad.

Una vez analizadas las diferencias sobre los datos personales de la muestra, compararemos los resultados obtenidos en el *Maslach Burnout Inventory – General Survey* para los dos colectivos.

Como hemos podido ver en las tablas 3 y 4, los resultados medios obtenidos para ambos colectivos han sido muy similares. Ninguno de los dos colectivos, en su puntuación media, indica riesgo de padecer síndrome de *burnout*. Ahora bien, vamos a comparar los resultados obtenidos para las diferentes variables.

Respecto al sexo, nos encontramos que para ambos colectivos no existe una diferencia relevante sobre la puntuación obtenida en el MBI-GS en las tres subescalas. En ambos colectivos los resultados para ambos sexos son muy similares, con una desviación máxima del 5%.

En la variable de la edad, nos encontramos la primera gran diferencia. Para el colectivo de TB las puntuaciones más altas obtenidas para las subescalas de agotamiento y cinismo y la más baja para eficacia ha sido para el grupo de más de 50 años. Ese mismo grupo de edad en el colectivo de FMB ha sido el que ha obtenido las puntuaciones más bajas para las subescalas de agotamiento y cinismo, y la puntuación en la media para la subescala de eficacia. El principal motivo de esta diferencia puede ser debido a los factores externos del puesto de trabajo. Mientras que el colectivo de TB se tiene que enfrentar a factores externos como el tráfico de la ciudad, entre los que incluimos otros conductores/as de vehículos privados, conductores/as de taxis, bicicletas, patinetes eléctricos, calles cortadas, desviaciones de rutas, y demás, los que pertenecen al colectivo de FMB no sufren estos factores, por lo que podemos entender que su nivel de estrés diario sea menor al recibido por los de TB, mostrando un nivel de agotamiento y de cinismo inferiores.

Finalmente, para la variable de la antigüedad en la empresa es complicado realizar una comparación ya que de los seis grupos clasificatorios por edades solo hemos obtenido resultados comparables en tres de los grupos. De todas formas, para ambos colectivos, el grupo de menor antigüedad coincide en obtener de los resultados más bajos, y el colectivo de mayor antigüedad en obtener de los resultados más alarmantes. Como diferencia, los resultados para el agotamiento y el cinismo del colectivo de FMB son más elevados en todos los grupos de edades,



a destacar el grupo de entre 21 y 30 años de antigüedad en la empresa para el colectivo de TB ha obtenido puntuaciones de aproximadamente el 40% mientras que el grupo de FMB ha obtenido superiores al 50%. Respecto a la eficacia, este mismo grupo para TB ha obtenido un resultado del 60% de autopercepción de eficacia, mientras que el de FMB ha sido cerca del 80%.

De aquí podemos deducir que, a pesar de que el colectivo de FMB ha obtenido unos resultados para el MBI-GS más alarmante con respecto a las subescalas de agotamiento y de cinismo, es decir, muestran un mayor nivel de desinterés, de falta de energía en el trabajo y de agotamiento, han obtenido resultados más elevados para la subescala de eficacia, con resultados siempre superiores al 70%, mientras que el resultado más bajo obtenido para TB es del 60%. Es decir, el colectivo de FMB, en general, considera que está más capacitado para realizar de forma correcta sus tareas diarias, a pesar de que el nivel de agotamiento y de cinismo sea mayor.

Por último, compararemos los resultados obtenidos en la entrevista de elaboración propia para ver una posible relación entre síndrome de *burnout* y absentismo laboral.

La primera pregunta de la entrevista consistía en saber si en los últimos 5 años habían cogido alguna baja médica, el resultado obtenido para TB fue que casi el 80% de la plantilla había cogido alguna baja médica en ese periodo, mientras que en FMB el resultado fue del 68%. Para poder sacar conclusiones, primero debemos saber los motivos de estas bajas, por lo que la segunda pregunta estaba encaminada a saber si el motivo de estas bajas era por causas de salud mental o por otros motivos. Un 19% de la muestra de TB dijo que sí que había cogido la baja por motivos de salud mental y un 16% de FMB afirmó lo mismo. Por tanto, el primer resultado que podemos destacar es que un porcentaje más elevado de TB ha tenido que recurrir a la baja por IT que el colectivo de FMB por motivos de salud mental.

Con respecto a la duración de estas bajas, la principal diferencia la encontramos en que la duración de las bajas para el colectivo de TB es sustancialmente mayor, ya que ningún participante en la entrevista ha cogido la baja por menos de un mes, mientras que para FMB ha sido del 2%, y el 8% de los que han cogido la baja de TB ha sido por una duración de entre un año y dos, mientras que para FMB solo ha sido del 2%.

Las siguientes dos preguntas estaban encaminadas a saber los motivos de estas bajas por salud mental, si han sido por motivos profesionales o personales y si han sido por un hecho puntual o por un hecho que ha perdurado en el tiempo. Para el colectivo de TB el 100% de la muestra que había cogido la baja por motivos de salud mental manifestó que fue por motivos profesionales, mientras que para FMB solo el 40% de este grupo manifestó que fuese por motivos relacionados con el trabajo. Respecto al hecho que ha desencadenado esta situación, para TB el 100% ha indicado que ha sido por un hecho que ha perdurado en el tiempo o por su estado de ánimo, mientras que para FMB los resultados se dividieron en un 50% entre las dos respuestas.

Por tanto, con los resultados obtenidos hasta ahora, podemos deducir que el colectivo de TB ha tenido que recurrir en mayor porcentaje a una baja por IT, también que el porcentaje que ha recurrido a esta baja por IT por motivos de salud mental ha sido mayor y que la duración de estas bajas también ha sido más larga con respecto al colectivo de FMB.

Con respecto a los motivos, el 100% del colectivo de TB que ha recurrido a una baja por IT por motivos de salud mental manifiesta que ha sido por hechos que han perdurado en el tiempo relacionados con el trabajo, mientras que solo el 40% del colectivo de FMB que ha cogido la baja por razones de salud mental considera que ha sido por motivos profesionales.

La siguiente pregunta se ha realizado para analizar la autopercepción del concepto “estar quemado en el trabajo” que tienen ambos colectivos. Los resultados obtenidos han sido que, pese a ser porcentajes bajos, el doble de porcentaje del colectivo de TB considera que sí que está quemado por el trabajo respecto al de FMB. Solo el 16% de FMB considera estar quemado por el trabajo mientras que para TB ha sido del 38%.

Respecto a los factores que afectan más al estado de salud mental, dejando de lado que para TB el factor que más afecta es el tráfico de la ciudad ya que FMB no tiene este factor, ambos colectivos coinciden en que uno de los que más afecta es el horario laboral, seguido del trato con el cliente. Esta coincidencia se puede deber a que los horarios laborales son parecidos ya que ambos tienen que cubrir todo el servicio de apertura del transporte público en la ciudad de Barcelona, y ambos colectivos realizan tareas de atención a este público.

Por otro lado, destacar también que mientras para TB solo el 2% ha manifestado que le afecta el ambiente de trabajo siendo el menos votado, en FMB ha sido el tercero más votado con un 16%. Esto se puede deber a que en TB el tiempo que se coincide con compañeros de trabajo es muy bajo, mientras que en FMB es muy común coincidir en traslados por la línea de metro con otros compañeros en el mismo tren, se coincide más tiempo en las salas comunes y en las estaciones de metro, por lo que la relación y el contacto diario con compañeros/as y superiores es mucho mayor para el colectivo de FMB que el de TB y, por tanto, puede verse más afectado en caso de un ambiente negativo.

Finalmente, las últimas tres preguntas estaban formuladas para que los trabajadores/as valoren la importancia de la salud mental con respecto a la realización de su trabajo. En ambos colectivos, más del 90% de los participantes ha manifestado que es importante estar sano mentalmente para poder realizar el trabajo que realizan y no dudarían en recurrir a una baja por IT en caso de que consideren que su estado de salud mental puede afectar a su eficacia y seguridad a la hora de realizar sus tareas diarias.

#### 4. Discusión y conclusiones

Los resultados obtenidos a través de los instrumentos que hemos utilizado, en este caso Maslach Burnout Inventory – GS y la entrevista de elaboración propia, nos han permitido analizar la posible presencia de síndrome de *burnout* en los trabajadores/as del grupo empresarial Transports Metropolitans de Barcelona para sus dos colectivos más grandes, conductores/as de autobús y conductores/as de metro, y la posible relación con el absentismo laboral en la organización.

El principal objetivo de esta investigación consiste confirmar la hipótesis de que en el colectivo de conductores/as de autobús hay más presencia de síndrome de *burnout* que en el colectivo de conductores/as de metro.

Para ello, se han analizado los datos obtenidos del MBI-GS para ambos colectivos por separado en su totalidad. En este caso, los resultados medios obtenidos para ambos colectivos eran muy similares, por lo que no se podría confirmar la hipótesis principal. Ahora bien, si analizamos los resultados del cuestionario en función de distintas variables, como han sido el sexo con el que se identifican, la edad y la antigüedad en la empresa, sí que vemos ciertas diferencias.

Respecto a la variable del sexo, ninguno de los dos colectivos ha obtenido resultados alarmantes que puedan llevar a pensar la presencia de trabajadores/as que padezcan este síndrome.

Respecto a la variable de edad, para el colectivo de TB el grupo de más de 50 años ha obtenido unos resultados de más del 50% para la subescala de agotamiento, de 42% para la subescala de cinismo y 76% para la subescala de eficacia, por lo que sí que podríamos deducir que en este grupo de edad existe presencia de trabajadores/as que sufren *burnout*. A partir de este análisis, podemos deducir que la edad es un factor que influye en el nivel de síndrome de burnout de este colectivo, pero no de forma lineal, ya que el grupo más joven de la muestra, menos de 30 años, ha obtenido resultados respecto al agotamiento y al cinismo más cercanos al grupo más mayor, mayores de 50 años, que, a los grupos intermedios, de entre 31 y 50 años.

Por otro lado, para el colectivo de FMB no se han obtenido resultados para ninguno de los grupos de edad suficientemente elevados como para detectar la presencia del síndrome de *burnout*. De los resultados obtenidos vemos como existe cierta tendencia al alza hasta llegar al grupo de edad más mayor, más de 50 años, en que se obtienen los resultados más bajos. Esto se puede deber a que los grupos con menos edad están motivados y satisfechos con el trabajo que realizan y, en contra posición, los grupos con más edad son más conscientes de cómo está la situación laboral en la ciudad y en el país por lo que se encuentran más agradecidos por la situación laboral que tienen, y que al tener mayor antigüedad dentro de la empresa pueden optar a turnos de trabajo más beneficiosos para ellos. En cambio, las edades intermedias muestran un nivel de

desinterés hacia su trabajo ligeramente superior a los más jóvenes y se sienten más agotados a la hora de realizar las tareas.

Finalmente, respecto a la variable de antigüedad, para el colectivo de TB se han detectado dos grupos de edad que han obtenido los resultados más alarmantes. Estos grupos han sido el grupo de antigüedad de entre 16 y 20 años, que ha obtenido una puntuación del 52% para la subescala de agotamiento, pero de 36% para cinismo y de 76% para eficacia, por lo que, en su conjunto, no podríamos afirmar que sea un grupo con síndrome de *burnout*. El segundo grupo ha sido el de antigüedad de entre 21 y 30 años, en este grupo hay que resaltar que la puntuación para las subescalas de agotamiento y cinismo son, aproximadamente, un 41% para ambas, pero para la subescala de eficacia han obtenido una puntuación del 59%. De nuevo, no podemos afirmar que en conjunto sea un grupo con síndrome de *burnout*, pero son resultados que se deberían estudiar para evitar que el síndrome llegue a desarrollarse. Podríamos deducir que esta puntuación tan baja para la subescala de eficacia puede deberse a que es un sector que está cambiando al ritmo en que la tecnología en el sector avanza y que los más veteranos y, posiblemente, los de más edad, no han conseguido adaptarse al 100% a las nuevas incorporaciones tecnológicas, como pueden ser el pago de billete con NFC o la sustitución de espejos retrovisores por cámaras y pantallas. De este análisis podríamos deducir que la antigüedad también es un factor que influye en las puntuaciones obtenidas para medir el síndrome de burnout en este colectivo, pero no de forma estrictamente lineal ya que encontramos que hay un grupo intermedio que rompe la tendencia al alza de agotamiento y cinismo, y a la baja de eficacia.

Para esta variable, se han obtenido resultados más alarmantes para el colectivo de FMB. Para el grupo de antigüedad de entre 21 y 30 años se ha obtenido una puntuación de 57% para la subescala de agotamiento, de 50% para la subescala de cinismo y 76% para la subescala de eficacia. Para el grupo de antigüedad de más de 30 años se han obtenido resultados todavía más elevados, un 54% para la subescala de agotamiento, un 64% para la subescala de cinismo y un 71% para la subescala de eficacia. De estos resultados, podemos confirmar que a más antigüedad en la empresa mayor nivel de agotamiento y de desinterés mostrado por el trabajo, lo que confirmaría que a más tiempo realizando las mismas tareas en la empresa aumenta el nivel de riesgo de padecer el síndrome de burnout en los trabajadores y trabajadoras. Estos resultados son alarmantes y podríamos confirmar que existe síndrome de burnout en los conductores/as de metro de estos dos grupos de antigüedad.

Por tanto, la primera hipótesis de que existe más presencia de trabajadores/as que sufren síndrome de *burnout* para el colectivo de conductores/as de autobús que de metro queda desmentida por los resultados obtenidos en el cuestionario de Maslach Burnout Inventory – GS. Ya que, en su puntuación media, hemos visto que los resultados son muy similares para ambos colectivos y que ninguno de los dos indica la presencia de este síndrome. Y analizando

resultados según distintas variables, el colectivo de TB no siempre ha obtenido puntuaciones superiores al del colectivo de FMB. Por lo tanto, la primera hipótesis queda desmentida.

La segunda hipótesis de esta investigación consiste en confirmar que, debido a los efectos de este síndrome en los trabajadores/as, hay un mayor porcentaje de absentismo laboral en los conductores/as de autobús que en los de metro. Para confirmar esta hipótesis se ha realizado una entrevista de elaboración propia compuesta de once preguntas diseñadas con el objetivo de analizar la relación entre el síndrome de *burnout* y el absentismo laboral.

En los resultados de esta entrevista, hemos podido observar que el colectivo de conductores/as de autobús ha recurrido en mayor porcentaje a una baja por IT relacionada con problemas de salud mental que el colectivo de conductores/as de metro, concretamente un 10% más.

También hemos concluido que la duración de dichas bajas ha sido mayor que las del colectivo de FMB, lo que podría indicar que el colectivo de TB necesita más tiempo para recuperarse mentalmente del estrés antes de volver a estar activo laboralmente.

Finalmente, los datos más relevantes se han obtenido en las siguientes preguntas en las cuales el 100% de participantes del colectivo de TB que han recurrido a una baja por IT por motivos de salud mental han manifestado que estos problemas le han surgido por motivos profesionales y por una situación que ha perdurado en el tiempo, mientras que de los participantes del colectivo de FMB solo el 40% ha indicado que los motivos de estas bajas por IT por motivos de salud mental han estado relacionadas con motivos profesionales. En una futura investigación se podría analizar en profundidad los motivos de estas bajas, ya que no solo pueden ser por padecer el síndrome de *burnout*, sino también por otros motivos como pueden ser el mobbing, ansiedad, depresión, sobrecarga laboral, entre otras.

Por lo tanto, sí que podríamos confirmar la segunda hipótesis de que el colectivo de conductores/as de autobús ha necesitado recurrir a bajas por IT para subsanar una situación o incidente que ha perdurado en el tiempo en su ambiente laboral que le ha provocado problemas de salud mental y con una duración más prolongada que el colectivo de conductores/as de metro, pero no podemos afirmar que todas estas bajas hayan sido causadas por el síndrome de *burnout*. En una siguiente investigación se podría analizar los motivos de estas bajas para confirmar si son debidas a que los trabajadores sufren el síndrome de *burnout* o si son por otros motivos relacionados con la salud mental.

Esta investigación puede ser utilizada de base para realizar futuras investigaciones que quieran ahondar más en el tema del síndrome de *burnout* para este tipo de colectivos. Por ejemplo, puede servir de punto de partida para estudiar el fenómeno que hemos visto en el que el colectivo de conductores/as de autobús a más edad ha obtenido resultados para el MBI – GS más alarmantes,

mientras que para el colectivo de conductores/as de metro ha sido todo lo contrario, a más edad ha obtenido resultados más bajos.

Otra investigación que podría realizarse partiendo como base de esta investigación, es estudiar el motivo o motivos por los que ambos colectivos han obtenido resultados más bajos a respecto a la subescala de eficacia en el MBI – GS cuanto mayor es la experiencia y mayor es su antigüedad en la empresa. Podría ser interesante estudiar los motivos que han llevado a que los trabajadores/as a mayor experiencia tengan una percepción de su eficacia menor. Algunos de estos motivos podrían ser el avance de la tecnología y su aplicación a los medios de transporte, como la sustitución de espejos retrovisores por cámaras y pantallas, la sustitución de la venta en efectivo de títulos de transporte por el pago con NFC, la sustitución de los títulos de transporte en papel-cartón por el nuevo soporte de plástico de la T-Mobilitat, y demás actualizaciones que pueden estar resultando costoso de adaptarse a las generaciones más mayores de la empresa.

En conclusión, esta investigación ha servido no solo para conocer cómo afecta el síndrome de *burnout* en los dos colectivos más grandes de conductores/as de transporte público de la ciudad de Barcelona y su relación con el absentismo laboral, sino que también sirve de base para futuras investigaciones que quieran estudiar posibles causas del síndrome o posibles consecuencias.

La principal limitación de esta investigación es el tamaño de la muestra, ya que representa un 1,85% de la plantilla activa de conductores/as de Transports de Barcelona y un 2,85% de la plantilla activa de conductores/as de Ferrocarrils Metropolitans de Barcelona. Esta baja participación se debe a que debido a la ley de protección de datos de la empresa no se puede acceder a los mails de trabajo ni a los datos de los trabajadores/as de cada colectivo, por lo que los participantes en la investigación han sido contactados a través de su teléfono personal por lo que solo han podido participar aquellos trabajadores/as con los que tengo relación directa.

Otra limitación ha podido ser una posible falta de honestidad de los participantes de la muestra a la hora de contestar a la encuesta, ya que, al ser yo trabajadora de la empresa les ha podido llevar a creer que la empresa va a tener acceso a sus respuestas. Esto les ha podido llevar a responder a las preguntas para exagerar su malestar y generar un efecto de “victimización”, o para ocultar este mismo malestar por temor a las consecuencias laborales por parte de la empresa.

## Bibliografía

- Albee, G. W. (2000). Commentary on prevention and counseling psychology. *The Counseling Psychologist*, 28(6), 845–853. <https://doi.org/10.1177/0011000000286006>
- Ali El Sahili, L. F. (2015). *Burnout: consecuencias y soluciones*. Manual Moderno.
- Álvarez, R. F. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, 160, 1-4.
- DGT. (2021) *Clases de permisos de conducir*.  
<https://www.dgt.es/nuestros-servicios/permisos-de-conducir/clases-de-permisos-de-conducir>
- Freudenberger, H.J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Gil-Monte, P. (2011). *CESQT. Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo*. Madrid, TEA Ediciones.
- Grupo de Investigación “AQR”; Institut de Recerca de Economia Aplicada; Universidad de Barcelona, (2007). *Calidad laboral y productividad en España*. Manpower Professional.
- Hays. (2022). Guía del mercado Laboral 2022. <https://www.legaltoday.com/wp-content/uploads/2022/01/GUIA-DEL-MERCADO-LABORAL-2022-HAYS.pdf>
- López, M. D. R.; García, S. A.; Pando, M. (2014). Factores de riesgo psicosocial y burnout en población económicamente activa de Lima, Perú. *Ciencia & trabajo*, 16(51), 164-169.  
<https://doi.org/10.4067/S0718-24492014000300007>
- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno*, 70, 110–120.  
<https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>
- Maslach, C.; Jackson, S. E. (1981). *MBI: Maslach Burnout Inventory Manual*. Consulting Psychologists Press, Palo Alto University of California.
- Maslach, C.; Schaufeli, W. B; Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422
- Mingote Adán, J. C.; Núñez López, C. (2011). Importance of mental health in labour health management: a shared liability. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(Supl. 1), 239-262.

Molinera, M. (2006). *Absentismo laboral*, 2ª ed. FC Editorial.

Molina, D. (2020). Consecuencias del síndrome de burnout en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral. *Cielolaboral*.

Nexian. (2023). *Las medidas saludables más demandadas por los empleados se centran en la salud mental*. Nexian. <https://nexian.es/las-medidas-saludables-mas-demandadas-por-los-empleados-se-centran-en-la-salud-mental/>

Organización Mundial de la Salud (2022). Publicación de la CIE-11 2022. <https://icd.who.int/browse11/l-m/es#/http://id.who.int/icd/entity/129180281>

Organización Mundial de la Salud (2022). World mental health report: Transforming mental health for all. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240049338>

Pines, A; Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. Nueva York: The Free Press.

Rodríguez, D. (2020). Consecuencias del síndrome de burnout en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral. *Revista cielo*, 1, 1-3.

Spaniol, L; Caputo, J (1979). *Professional Burn-out: A personal Survival Kit*. Lexington, Mass. Human Services Associates.

Transports Metropolitans de Barcelona. (2018). Descripción del puesto de trabajo “Agente de Atención al Cliente”, “Motorista” y “Conductor/a de línea”

Transports Metropolitans de Barcelona. (2022). Memoria de sostenibilidad de TMB 2022. <https://www.tmb.cat/es/sobre-tmb/conocenos/publicaciones-y-documentacion-corporativa>

Winnubst, J. (1993). Organizational structure, social support and burnout. *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. 151–162. Taylor & Francis.

Yebra, Irene (2022). Absentismo laboral: tipos, causas y consecuencias. *INEAF. Business School*. <https://www.ineaf.es/tribuna/absentismo-laboral>



## **Anexos**

### **Anexo I. Cuestionario de situación personal**

Responda de forma sincera:

Empresa en la que trabajo

1. Transports de Barcelona
2. Ferrocarril Metropolità de Barcelona

Sexo con el que me identifico

1. Mujer
2. Hombre

Edad

1. Entre 18 y 25 años
2. Entre 26 y 30 años
3. Entre 31 y 40 años
4. Entre 41 y 50 años
5. Más de 50 años

Antigüedad en la empresa

1. Menos de 5 años
2. Entre 5 y 10 años
3. Entre 11 y 15 años
4. Entre 16 y 20 años
5. Entre 21 y 30 años
6. Más de 30 años

## Anexo II. Cuestionario Maslach Burnout Inventory - GS

Responda de forma sincera y honesta cómo se ha sentido en relación a los últimos cinco años de trabajo, según las siguientes puntuaciones:

1	2	3	4	5	6	7
Nunca / Ninguna vez	Casi nunca / Pocas veces al año	Algunas veces / Una vez al mes o menos	Regularmente / Pocas veces al mes	Bastantes veces / Una vez por semana	Casi siempre / Pocas veces por semana	Siempre / Todos los días

1. Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo.	
2. Estoy “consumido” al final de un día de trabajo.	
3. Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y luego tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo.	
4. Trabajar todo el día es una tensión para mí.	
5. Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo.	
6. Estoy “quemado” por el trabajo.	
7. Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización.	
8. He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en ese puesto.	
9. He perdido entusiasmo por mi trabajo.	
10. En mi opinión soy bueno en mi puesto.	
11. Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo.	
12. He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto.	
13. Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo.	
14. Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo.	
15. En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas.	

### Anexo III. Encuesta personalizada

Responda de forma sincera sobre los últimos cinco años:

¿En los últimos cinco años has cogido alguna baja médica?

- Sí
- No

De estas bajas, ¿alguna ha estado relacionada con problemas de salud mental?

- No he cogido bajas.
- Sí
- No

¿Cuántas?

- No he cogido bajas por salud mental.
- De 1 a 3 veces
- De 4 a 5 veces
- Más de 5 veces

¿Cuánto tiempo en total durante estos 5 años has estado de baja por problemas de salud mental?

- No he cogido bajas por salud mental.
- Menos de 1 mes
- Entre un mes y 6 meses
- Entre 6 meses y 1 año
- Entre 1 año y 2 años
- Entre 2 años y 4 años
- Más de 4 años

¿Las bajas por problemas de salud mental han sido por problemas personales o profesionales?

- No he cogido bajas por salud mental.
- La mayoría han sido por motivos profesionales.
- La mayoría han sido por motivos personales.

El motivo de estas bajas profesionales ha sido:

- No he cogido bajas por salud mental.
- Por un incidente en concreto y puntual.
- Por mi estado de ánimo o una situación que ha perdurado en el tiempo.

¿Consideras que estás “quemado por el trabajo”?

- Sí
- No

Cuál de estos factores afecta más negativamente a tu salud mental:

- El tráfico de la ciudad.
- Trabajar la mayor parte de la jornada bajo tierra.
- Horario de trabajo.
- Trato con el cliente.
- Ambiente de trabajo.

Teniendo en cuenta tu tipo de trabajo, ¿consideras que es importante estar al 100% de tu salud mental para poder llevar a cabo tus tareas?

- Sí
- No

¿Consideras que, por tu tipo de trabajo, en caso de no estar bien psicológicamente es más responsable cogerse la baja y no ir a trabajar hasta estar recuperado/a?

- Sí
- No

¿Consideras que tu estado mental y de ánimo afecta a como llevas a cabo tus tareas diarias en el trabajo?

- Sí
- No