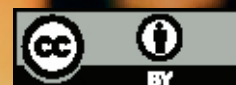


Síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) y estrés

Funcionarios de locomoción colectiva de la ciudad de Arica, Chile

Burnout syndrome (SQT) and stress:
Collective locomotion officers
of Arica city, Chile



Percy Leonardo **Álvarez Cabrera**
Waleska **Pérez Arqueros**
Diego **Reyes Soto**
Beverly **Jofré Portales**



2027-1786.rip.10203

ID:

Photo by: **Michael Gaida**

Revista Iberoamericana de

Psicología

ISSN-L: 2027-1786 | e-ISSN: 2500-6517

Publicación Semestral

ID: 2027-1786.rip.10203

Title: Burnout syndrome (SQT) and stress

Subtitle: Collective locomotion officers of Arica city, Chile

Título: Síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) y estrés

Subtítulo: Funcionarios de locomoción colectiva de la ciudad de Arica, Chile

Alt Title / Título alternativo:

[en]: Burnout syndrome (SQT) and stress in collective locomotion officers of Arica city, Chile

[es]: Síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) y estrés en funcionarios de locomoción colectiva de la ciudad de Arica, Chile

Author (s) / Autor (es):

Álvarez Cabrera, Pérez Arqueros, Reyes Soto, & Jofré Portales

Keywords / Palabras Clave:

[en]: burnout; stress; collective taxi drivers; interurban transportation

[es]: burnout; estrés; conductores de taxi colectivo; transporte interurbano

Submitted: 2017-02-17

Accepted: 2017-12-27

Citar como:

Álvarez Cabrera, P. L., Pérez Arqueros, W., Reyes Soto, D., & Jofré Portales, 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** *issn-l:2027-1786*, 10 (2), 125-134.

Obtenido de: <https://revistas.iberoamericana.edu.co/index.php/ripsicologia/article/view/1166>

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo general describir e indagar en la relación entre los niveles de Síndrome de quemarse por el Trabajo (SQT) y Estrés percibido en los funcionarios de locomoción colectiva de la ciudad de Arica. La muestra estuvo compuesta por 130 choferes de taxi-colectivo, quienes representaron 13 sindicatos de este medio de transporte en Arica. Para determinar los niveles de burnout se utilizó el Cuestionario de Evaluación del Síndrome de Quemarse por el trabajo (CESQT), y para indagar sobre la presencia/ausencia de estrés se empleó el Escala de percepción Global de Estrés (EPGE); ambos instrumentos demostraron confiabilidad y validez adecuada. El análisis de los datos se llevó a cabo empleando estadística descriptiva, y los resultados revelaron que en las cuatro dimensiones se ubican sujetos con niveles críticos: 41.5% de los sujetos 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, con conductores entre los 66 y 80 años, y entre los 51 y 65 años, respectivamente.

Lic Percy Leonardo **Álvarez Cabrera**, [Dr] MSc

Psi

ORCID: [0000-0002-6000-0366](https://orcid.org/0000-0002-6000-0366)

Source | Filiacion:

Universidad Santo Tomás de Arica, Chile

BIO:

Doctorando en Psicología
Magister en Ciencias Sociales Aplicadas
Psicólogo - Licenciado en psicología

City | Ciudad:

Arica [cl]

e-mail:

percy-alvarez@hotmail.com

Abstract

This research is to describe and inquire about the relationship between the levels of “Burnout Syndrome” and the Stress perceived in public locomotion officials of the city of Arica. The sample was made up of 130 collective taxi drivers, who represented 13 unions of this means of transport in Arica. The Work Burn Syndrome Assessment Questionnaire (CESQT) was used to determine burnout levels, and the Global Stress Perception Scale (EPGE) was used to address the presence/absence of stress; both instruments demonstrated adequate reliability and validity. The data were analyzed through descriptive statistics, and the results showed that in the four dimensions there are subjects in critical levels: 41.5% subjects are ‘disillusioned’, 53.1% are ‘psychologically worn out’ and 63.1% experience ‘indolence’. Age proved to be significant in the comparison of means between SQT and EPGE, where the dimensions of ‘psychically worn out’ and ‘indolence’ scored the highest, with drivers between 66 and 80 years, and between 51 and 65 years, respectively.

Waleska **Pérez Arqueros**, [Psi]

Source | Filiacion:

Universidad Santo Tomás de Arica, Chile

BIO:

Psicologo en Formación

City | Ciudad:

Arica [cl]

e-mail:

waleska.perezarqueros@hotmail.com

Diego **Reyes Soto**, [Psi]

Source | Filiacion:

Universidad Santo Tomás de Arica, Chile

BIO:

Psicologo en Formación

City | Ciudad:

Arica [cl]

e-mail:

dieego.reyess@gmail.com

Beverly **Jofré Portales**, [Psi]

Source | Filiacion:

Universidad Santo Tomás de Arica, Chile

BIO:

Psicologo en Formación

City | Ciudad:

Arica [cl]

e-mail:

beverly.jofre.p@gmail.com

Síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) y estrés

Funcionarios de locomoción colectiva de la ciudad de Arica, Chile

Burnout syndrome (SQT) and stress: Collective locomotion officers of Arica city, Chile

Percy Leonardo **Alvarez Cabrera**

Waleska **Pérez Arqueros**

Diego **Reyes Soto**

Beverly **Jofré Portales**

Introducción

El estrés es un fenómeno contemporáneo, reconocido socialmente y fuertemente asociado al trabajo o contexto laboral (Peiró, 2001), el cual está alcanzando proporciones epidémicas en las poblaciones de profesionales cuyo trabajo consiste en brindar ayuda o soporte a otros, o profesionales quienes trabajan directamente con personas (Guillén Gestoso, 2005; Manzano García, 2000). Por lo anterior, este tema ha despertado un fuerte interés tanto teórico como empírico (Capelo, Pocinho, & Santos, 2013).

En su revisión académica de la literatura sobre estrés, Naranjo (2009) manifiesta que todas las personas necesitan aprender a prevenirlo y controlarlo. Quien no lo hace, puede poner en riesgo su salud y su tranquilidad, mientras que quien conoce y pone en práctica acciones adecuadas para prevenirlo y afrontarlo, puede disfrutar de un estilo de vida más saludable y más satisfactorio. Según Folkman, Lazarus, Gruen y De Longis (1986), el estrés se presenta cuando la persona identifica o percibe una situación o encuentro como amenazante, cuyo abordaje excede sus propios recursos de afrontamiento. Así pues, dos procesos toman lugar: una valoración cognitiva del acontecimiento y un proceso de afrontamiento. En el primero, la persona valora si la situación puede causarle daño o beneficio, es decir, la persona valora cuánto y cómo repercute este evento o situación en su autoestima. En el segundo, la persona considera lo que puede hacer, o no, para enfrentar la situación, con el fin de prevenir un daño o mejorar sus perspectivas. Habitualmente, si las personas estiman que son capaces de modificar su situación, desde un plano cognitivo, emplean más procedimientos confrontativos (como las revaloraciones positivas); en contraste, quienes se consideran incapaces de cambiar su situación o de elaborar un plan de solución, aumentan sus respuestas emocionales y emplean estrategias de distanciamiento, escape y/o evitación.

Diversos estudios han revelado que el estrés y el manejo de vehículos están íntimamente relacionados (Puchades Villarreal & Martí Belda, 2012; Isoba, 2002). Por un lado, el afán y estrés de la vida actual incide en la velocidad y calidad de la conducción, incrementando la velocidad media de conducción así como las conductas de riesgo al volante (Öz & Lajunen, 2010; Rowden, Matthews, Watson, & Biggs, 2011). Por otro lado, el tráfico en sí mismo constituye un agente estresor que aumenta el riesgo y la agresividad del conductor (Rowden, Matthews, Watson, & Biggs, 2011). En este sentido, Isoba (2002) indica que el estrés modula en buena medida la forma de conducir de las personas y puede ser la causa de un número considerable de accidentes, al causar efectos negativos en el comportamiento del conductor, como incrementar los niveles de hostilidad y de conductas competitivas, generar mayor tendencia a la impaciencia, a la toma de decisiones arriesgadas y, sobre todo, llevando a la persona a conducir de manera imprudente el vehículo. Adicional a lo anterior, está la posibilidad de disminución en la concentración y el efecto negativo que tiene el uso incontrolado de fármacos, alcohol u otras sustancias, a las que los conductores se pueden volver dependientes como estrategia para reducir su estrés. Por todo lo anterior, es de suma importancia describir e indagar en la relación de los niveles de **Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT)** y Estrés percibido en los funcionarios de locomoción colectiva de la ciudad de Arica.

Marco Teórico

Muzio (2012) considera que el estrés ocurre cuando los cambios en el medio externo o interno son interpretados por un organismo como una amenaza a su homeostasis. La habilidad del organismo de ejecutar la respuesta apropiada a cambios ambientales potencialmente estresantes requiere del correcto reconocimiento del cambio ambiental

Síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) y estrés

Funcionarios de locomoción colectiva de la ciudad de Arica, Chile

y la activación de la respuesta de estrés. La habilidad de eliminar el estresor activamente mediante la relocalización o la evitación requiere la evolución de una habilidad para detectar o anticipar los cambios estresantes, así como el conocimiento o memoria de las estrategias o ajustes exitosos para evitarlos. De esta forma, la evolución de estas estrategias o ajustes se da cuando los eventos estresantes son predecibles, prolongados y frecuentes en relación a los tiempos generacionales de los individuos.

El estrés está definido como una respuesta física y psicológica ante situaciones de amenaza o tensión (Davidson, 2001; Cruz & Vargas, 1998; Orlandini, 1996). En términos prácticos el estrés es un estado de tensión o amenaza producido por el ambiente y que requiere modificación y adaptación. Se traduce como el resultado de un desequilibrio entre la demanda ambiental y la capacidad del organismo para ajustarse. Por lo tanto, se manifiesta en las personas mediante pensamientos, emociones y acciones, y se expresa negativamente a través de estados de ansiedad, hostilidad o depresión (Pizarro, 2008). Cuando se dan aspectos muy abrumadores o exigentes en la organización, en el contenido o en el ambiente de trabajo, se puede producir un patrón de reacciones psicológicas, emocionales, cognitivas y conductuales que indicarían que la persona está sufriendo estrés laboral (Houtman, Jettinghoff, & Cedillo, 2008). Lautert (1995), manifiesta que la exposición, en el trabajo, a factores percibidos como no placenteros por el trabajador, lo conducen a un desgaste físico y emocional que, en un primer momento, aparece bajo la forma de estrés acompañado del desarrollo de mecanismos eficaces de enfrentamiento.

Rodríguez Carvajal y Rivas Hermosilla (2011), evidencian en cita que la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo, señala que el estrés laboral es **“las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador”**. Según Hawksley (2007) el estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador, y que son consecuencia de la presencia de agentes estresantes nocivos derivados directamente de la actividad laboral. El estrés laboral, es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones que no se ajustan a sus conocimientos y que ponen a prueba su capacidad para afrontar situaciones.

Ahora bien, el **Trastorno Burnout** suele entenderse como una respuesta al estrés laboral que surge tras un proceso de reevaluación cognitiva, cuando las estrategias de afrontamiento empleadas no son eficaces para reducir ese estrés laboral percibido. Los investigadores Carillo Esper, Hernández y Espinoza de los Monteros (2012), manifiestan que el **Síndrome de Burnout** ha existido desde hace décadas y existe en todas las culturas. El término apareció por primera vez en 1974, en Estados Unidos, cuando el psicoanalista **Herbert Freudenberger** lo empleó tras observar que la mayoría de los voluntarios, al año de estar trabajando, sufría una progresiva pérdida de energía hasta llegar al agotamiento, presentar síntomas de ansiedad y depresión, desmotivación laboral y agresividad hacia los pacientes.

La mayoría de los trabajos de investigación realizados hasta la fecha están basados en la propuesta conceptual de Maslach y Jackson (1981), quienes describieron el **Síndrome de Burnout** como un estado psicológico de agotamiento, agotamiento emocional y despersonalización asociado a desmotivación, baja autoestima, sentimiento de fracaso y disminución del rendimiento. Tras la publicación del ya clásico **Cuestionario de Auto-Informe para la Evaluación del Burnout** (1986), se ha entendido el **Burnout** como un constructo multidimensional, constituido por al menos tres dimensiones separadas: agotamiento emocional, despersonalización, y baja realización personal.

Seisdedos (1997) validó dicho cuestionario en la población española. Posteriormente, Gil-Monte creó el instrumento: **Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo - CeSQT**, el cual nace de la necesidad de construir instrumentos alternativos de evaluación y específicos para llevar a cabo el diagnóstico. Este cuestionario aborda cuatro dimensiones: **ilusión por el trabajo, culpa, indolencia y desgaste psíquico**, y fue validado en **116** profesionales chilenos por Olivares Faúndez y Gil Monte (2007).

El estrés y el Síndrome de **Burnout** pueden estar presentes en todos los contextos laborales de nuestra sociedad actual, producto del ritmo de vida occidental que cada día es más acelerado y genera distintas presiones, aumentando de forma considerable los estresores psicológicos en el trabajo (Orgambídez Ramos, Pérez Moreno, & Borrego Alés, 2015). Como sociedad somos testigos de cómo se manifiestan en diversos contextos, por ejemplo, el contexto del transporte público urbano. Varias investigaciones afirman que la conducción de transporte público urbano constituye uno de los oficios más estresantes (1986; Kompier, 1996; Whitelegg, 1995; Evans & Carrere, 1991) y, en particular, en la locomoción de taxi colectivo, se pueden observar índices en crecimiento de estos fenómenos.

A pesar de ser una situación evidente, no fue hasta mediados del siglo XX que se comenzó la investigación en salud ocupacional de conductores de transporte urbano, esto gracias a los estudios publicados que sugerían el potencial nocivo de la conducción profesional (Morris, Heady, Raffle, Roberts, & Parks, 1953; Tse, Flin, & Mearns, 2006). Desde entonces, Hanzlíková (2004) llevó a cabo una revisión de trabajos sobre el tema y concluyó que más del **80%** calificaban el trabajo como conductores profesionales como una de las ocupaciones más estresantes, en tanto que su ejercicio involucra someterse a presiones físicas y psicológicas, tales como: la fatiga que conlleva estar en la misma posición por mucho tiempo, el mantenimiento sostenido de la concentración en la conducción del vehículo y la responsabilidad de transportar personas y responder por sus vidas. La carga mental generada por estas presiones se amplía si se suman los riesgos propios de la conducción en las actuales zonas de trazado urbano y la rapidez que se le exige (sobre todo al transportador interurbano). Todo lo anterior posiciona al transporte público como un trabajo de alto riesgo.

Los estudios en materia de salud mental sobre los conductores de transporte público y, de forma específica, del estrés percibido en su trabajo, indican que las condiciones en su campo se han deteriorado y se han incrementado las dificultades psicosociales durante los últimos años, afectando de manera exponencial a los trabajadores de este rubro. Whitelegg (1995) asocia este deterioro a factores como: el incremento del tráfico vehicular, la consecuente contaminación del aire y el ruido, un horario demandante y/o cambiante, conflictos con los usuarios y problemas propios del sistema de transporte. Para el investigador, todas estas condiciones incrementan el nivel de estrés de los choferes, por lo que se pueden encontrar cada vez más casos de **Burnout** entre ellos.

González *et-al* (2013), explican que el ritmo de vida que llevan los trabajadores del volante, los expone a una serie de agentes estresantes que le pueden ocasionar un estrés agudo o crónico, por lo que es necesario medir el nivel de estrés en esta población para evitar o disminuir en el futuro enfermedades y/o problemas. Tse, Flin y Mearns (2006) creen que el estrés que enfrentan a diario los choferes, afecta su salud en diversas áreas, siendo sólo una de estas la física.

Entonces, el estrés y el manejo o conducción de vehículos están íntimamente vinculados (Puchades Villarreal & Martí Belda, 2012; Isoba, 2002). Como ya se insinuó en la introducción, esto se debe a que el estrés de la vida actual afecta a la conducción, incrementando la velocidad

media de ésta, así como las conductas de riesgo al volante (Öz & Lajunen, 2010; Rowden, Matthews, Watson, & Biggs, 2011). Además, el tráfico en sí mismo supone un agente estresor que aumenta el riesgo y la agresividad del conductor (Rowden, Matthews, Watson, & Biggs, 2011). En este sentido, Isoba (2002) indica que el estrés modula en buena medida la forma de conducir de las personas y puede ser la causa de un número considerable de accidentes, ocasiona efectos negativos en el comportamiento del conductor, por ejemplo, genera mayores niveles de hostilidad y de conductas competitivas, mayor tendencia a la impaciencia, a la toma de decisiones arriesgadas y, sobre todo, a la conducción imprudente del vehículo. La lista se completa con la posibilidad de la disminución en la concentración y el efecto negativo que tiene el uso incontrolado de fármacos, alcohol u otras sustancias, a las cuales los conductores se pueden volver dependientes tras acudir a éstas buscando reducir su estrés.

Puchades Villarreal y Martí Belda (2012), advierten que un conductor estresado, bien por tráfico o por estresores personales, puede verse afectado en cada una de las fases del Síndrome General de Adaptación del Estrés, propuesto por Selye: en la **reacción de alarma**, el conductor se ve afectado a nivel cognitivo (problemas de memoria, de atención, toma de decisiones impulsivas y alteración del estado de ánimo) y a nivel psicofisiológico (incremento de la tasa cardíaca y de la tensión arterial, elevación de los niveles de adrenalina), lo que en la conducción puede derivar fácilmente en mayor agresividad, hostilidad y conductas competitivas, mayor impaciencia e impulsividad, menor respeto a las señales y a las normas de circulación; En la llamada fase **de resistencia** se agravan todos los síntomas o problemas generados en la fase anterior, por lo que puede tomar lugar una menor tolerancia a la frustración, desencadenándose así comportamientos aún más desajustados y que van en contravía de la seguridad en el tráfico. Por último, en la **fase de agotamiento** el conductor se encuentra gravemente enfermo por el debilitamiento físico y mental, lo que puede suponer consecuencias verdaderamente graves en la conducción (enlentecimiento del tiempo de reacción, dificultad para mantener la atención, potenciación de la aparición de fatiga y graves alteraciones del estado de ánimo, así como un posible aumento del consumo de sustancias psicoactivas).

Con todo lo anterior, queda claro que conducir es una actividad exigente y, por ende, una actividad potencialmente estresante. Una forma de explicar su complejidad es decir que se trata de un trabajo que exige mucho más de lo que parece, ya que involucra o compromete al conductor de manera física y psicológica. Esta actividad exige concentración, atención constante y un estado de alerta sostenido en el tiempo, lo cual a menudo resulta agobiante. El correcto desempeño de esta ocupación depende de las habilidades y competencias que tenga el conductor, como dominar el vehículo y sortear las circunstancias. En lo que respecta al perfil de los choferes de transporte público, éstos deben contar con un óptimo estado físico (para poder percibir adecuadamente las condiciones del camino), tener experiencia trabajando bajo presión y tener la capacidad de sobrellevar a diario las circunstancias estresantes, saber moverse en el sistema de tránsito de alto riesgo, sin dejar de lado la madurez y el equilibrio emocional que harán posible el desarrollo de actitudes y comportamientos seguros.

En la búsqueda cuantificable de estrés e **hiperestrés**, se han realizado escasos estudios a nivel mundial, y en su mayoría sobre conductores de microbuses. Dos de ellos han indicado la existencia de cerca de un **30% de hiperestrés** en los profesionales del transporte en su ciudad. Este es el caso de una investigación titulada **“Condiciones de trabajo y salud en conductores de una empresa de transporte público urbano”**, la cual tuvo lugar en Bogotá, Colombia, y fue llevada a cabo por Chaparro y Guerrero (2001). En la misma, un total de **194** conductores fueron encuestados aleatoriamente y la prevalencia de altos niveles de estrés percibido por ellos fue de un **28.9%**. Estos autores también identificaron la presencia de factores de riesgo para el

hiperestrés, entre los cuales nombra:

- Las malas condiciones de trabajo (ambiente ruidoso, señaléticas deficientes en el camino)
- las alteraciones del sueño
- ansiedad y carga mental
- mal uso del tiempo libre (no distraerse, no hacer deporte) y, sobre todo
- sobrecarga de trabajo o jornadas sin descanso.

En la misma línea, González *et al* (2013), en su estudio: **Estrés cotidiano en trabajadores del volante**, llevado a cabo en Chilpancingo, México; encontraron prevalencia de **hiperestrés** en un **26.7%** y de estrés moderado en un **57.07%**, dentro de una muestra de población de **191** conductores. Así, este estudio causal halló **12** estresores asociados al **hiperestrés**. Al respecto, los autores apuntaron que:

- los conductores quienes se afectan por disputas tienen casi seis veces más probabilidad de padecer **hiperestrés** que aquellos a quienes no les afectan
- los conductores pueden registrar niveles elevados de nerviosismo cuando hay mucho tráfico
- y los problemas de sueño y descanso, entre ellos el insomnio y las jornadas extensas, están directamente asociados con el cansancio mental y el estrés.

Así pues, los autores afirman que la agresión verbal, tensión comunicacional y malas relaciones interpersonales, así como el tráfico y los problemas de sueño y descanso, son los tres estresores mayormente relacionados con el problema.

Un tercer estudio de Arias, Mendoza y Masías (2013): **Síndrome de Burnout en conductores de transporte público de la ciudad de Arequipa**, el cual tomó lugar en Arequipa, Perú y contó con una muestra de 94 choferes de cuatro empresas de transporte metropolitano. En esta investigación se obtuvo altos porcentajes en las variables que abordaban la identificación del **Síndrome de Burnout**. Según registraron los autores, los conductores estaban afectados por niveles severos de agotamiento emocional (**78.7%** de ellos) despersonalización (**88.3%**) y presencia de **Burnout** (**54.3%**). El agotamiento emocional ($r= 0.73$) y la despersonalización ($r= 0.65$) se relacionaron positiva y significativamente con el **Síndrome de Burnout** ($p < 0.01$), y la variable **“baja realización personal”** se relacionó negativamente con estas dimensiones, y de manera débil con el **Síndrome de Burnout**.

En Chile, las investigaciones en el área del transporte público se han limitado al estudio de variables sobre el Transantiago (un sistema de buses de acercamiento sólo existente en la capital). Al respecto, destaca la investigación de Jara y Solís (2014) titulada **Estrés laboral: Un estudio en conductores de Transantiago de buses Alimentadores**, que relaciona los niveles de estrés en los conductores de esta empresa con el tipo de horario de su trabajo. En el informe, las autoras enfatizan que no existe significancia entre el índice de estrés percibido registrado en el **horario punta** (hora del día de mayor congestión, tráfico vehicular y flujo de usuarios en la ciudad de Santiago) y en el **horario valle**, en un mismo universo de **300** conductores encuestados: en el **horario punta** se registró una prevalencia de **42.4%** de estrés, en el **horario valle** hubo un **33.3%** de presencia de estrés. Sin embargo, los autores sí manifestaron haber hallado diferencias en la relación con la variable edad, reconociendo que dentro del intervalo de 42 a 60 años se encontraban los conductores con los mayores niveles de estrés percibido **-con una confiabilidad mayor al 85% en el análisis-**. En términos generales, este estudio pudo constatar altos niveles de estrés en más de un tercio de la población estudiada, así como la presencia de factores de riesgo como el tráfico constante de la ciudad y la edad avanzada de los conductores de autobuses de este sistema de transporte en nuestro país.

Síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) y estrés

Funcionarios de locomoción colectiva de la ciudad de Arica, Chile

Un segundo informe realizado por (Olivares, Jélvez, Mena, & Lavarello, 2013), titulado: *Estudios sobre **Burnout** y Carga Mental en Conductores del Transporte Público de Chile (Transantiago)*, buscó la presencia de **Burnout** y e indagó su relación con los niveles de carga mental, en una muestra representativa de **112** conductores de microbuses de Transantiago. En su informe, los autores pudieron constatar la presencia de este síndrome en casi la cuarta parte de la población encuestada y confirmaron su hipótesis al reconocer una correlación directa, positiva y significativa de ambos fenómenos. Todas sus sub-escalas presentaron valores de consistencia interna superiores a **0.70**, y la prevalencia del **Burnout** fue del **23.22%** para el Perfil 1 (**Burnout** incipiente), y de un **6.25%** para el Perfil 2 (**Burnout** clínico). En esta investigación también se concluyó que los conductores que se perciben como más exigidos y agotados, tanto física como mentalmente, y que no logran adaptarse satisfactoriamente a las demandas laborales, tienden a experimentar mayores niveles de **Burnout**. En este sentido, Olivares, Jélvez, Mena y Lavarello (2013) creen que el factor de **Carga Mental** constituye un buen predictor de este síndrome ($R_{xy} = 0.351$, $p < 0.01$). Al respecto, un **79.47% (89)** de su muestra de conductores se percibieron agotados tanto física como emocionalmente, mientras que la mitad de ellos percibieron la exigencia laboral en una intensidad superior al **86%**.

Diversas investigaciones revelan los elevados y preocupantes índices de incidencia de estos fenómenos en la salud mental de los conductores del transporte público, también presentes en Chile. Estudios similares no se han homologado para la búsqueda de estrés o **Burnout** en conductores de taxi colectivos, ni tampoco se han registrado informes en regiones. Cabe destacar, por lo tanto, la necesidad académica y social de indagar por este tipo de información.

Método

Objetivos generales

Describir e indagar en la relación entre los niveles de **Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT)** y Estrés percibido en los funcionarios de locomoción colectiva de la ciudad de Arica.

Participantes

La muestra estuvo conformada por **130** sujetos, distribuidos por edad **13** sujetos (**10%**) tenían entre 20 y 35 años de edad, **40** sujetos (**30.8%**) entre 36 y 50 años de edad, **60** sujetos (**46.2%**) entre 51 y 65 años de edad y **17** sujetos (**13.1%**) entre 66 y 80 años. Esta muestra se dividió a su vez en 6 categorías de **tiempo recorrido**, lo que refiere al tiempo que se demoran en hacer un viaje **ida** y **vuelta** por la ruta asignada. Al respecto, **9** sujetos (**6.9%**) se demoran entre 15 y 25 minutos en realizar el recorrido correspondiente a sus rutas, **46** sujetos (**35.4%**) se demoran entre 26 y 35 minutos, **40** sujetos (**30.8%**) se demoran entre 36 y 45 minutos, **13** sujetos (**10%**) se demoran entre 46 y 55 minutos, **15** sujetos (**11.5%**) se demoran entre 56 y 65 minutos y **7** sujetos (**5.4%**) se demoran entre 66 y 75 minutos. Cabe agregar que los participantes pertenecían a **13** líneas que representan todos los tipos y distancias recorridas en la ciudad, y pertenecen a un total de 20 sindicatos de colectiveros en Arica (una población total de **991** choferes). De estas, **10** sujetos (**7.7%**) fueron consultados en cada una, por medio de asignación aleatoria.

Instrumentos

Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo - CeSQT

Los datos fueron recogidos mediante este cuestionario de Gil Monte (2011), el cual consta de **20** reactivos que se distribuyen en cuatros sub-escalas, a saber:

- **Ilusión por el trabajo**, refiere al deseo de alcanzar metas laborales, percibidas como fuente de placer y realización personal). Bajas puntuaciones en esta sub-escala indicarían altos niveles de **SQT** (5 ítems, preguntas 1, 5, 10, 15, 19, $\alpha=0.809$)
- **Desgaste psíquico**, evalúa el agotamiento emocional y físico causado por el trato continuo con personas que presentan o causan problemas, y supone el fracaso de los recursos afectivos del individuo (4 ítems, preguntas 8, 12, 17, 18, $\alpha=0.86$)
- **Indolencia**, la cual valora las actitudes negativas, tales como insensibilidad, indiferencia, cinismo, etc., hacia el trabajo y hacia los clientes de la organización (6 ítems, preguntas 2, 3, 6, 7, 11, 14, $\alpha=0.72$)
- **Culpa**, dimensión que refiere a los sentimientos de culpa desarrollados por los trabajadores y vinculados a la creencia de que no tienen un comportamiento positivo y adecuado en su trabajo, así como a la falta de éxito profesional (5 ítems, preguntas 4, 9, 13, 16, 20 $\alpha=0.77$).

Los ítems se evaluaron mediante una escala de frecuencia de 5 grados que van de 0 (Nunca) a 4 (Muy frecuentemente: todos los días), correspondiendo al punto intermedio una puntuación de 2 (A veces: algunas veces al mes). Bajas puntuaciones en **Ilusión por el trabajo** junto a altas puntuaciones en **Desgaste psíquico** e **Indolencia** suponen altos niveles de **Burnout**.

Para la corrección del instrumento, Gil Monte (2005) propuso una serie de baremos normativos que indican la puntuación percentil equivalente a cada puntuación directa de cada escala. Estos se diseñaron y elaboraron a partir de los distintos estudios (**N=12025**) llevados a cabo para la fundamentación estadística del **CeSQT**. De este modo, los puntos de corte para categorizar las puntuaciones son: nivel crítico (**percentil ≥ 89**), nivel alto (**percentil [67, 89]**), nivel medio (**percentil [34, 66]**), nivel bajo (**percentil [11, 33]**) y nivel muy bajo (**percentil ≤ 11**). En este estudio el puntaje de consistencia interna a través de **Alfa de Cronbach** para la escala total fue de **0.712**. De acuerdo con el **CeSQT**, puntuaciones bajas en **ilusión por el trabajo**, junto con altas puntuaciones en **desgaste psíquico** e **indolencia**, indican altos niveles de **Burnout**.

EPGE, Escala de Percepción Global de Estrés

Escala creada por Cohen, Kamarck y Mermelstein (1983), que mide el estrés -de acuerdo a lo descrito en el artículo sobre su adaptación en Chile (Tapia, Cruz, Gallardo, & Dasso, 2007)- y está compuesta por tres dimensiones:

- preguntas que indagan sobre una situación inesperada o desagradable (1, 2, 3, 8, 9, 10, 11, 14)
- preguntas que indagan sobre las condiciones o confianza en resolver los problemas (4, 5, 6)

→ preguntas que indagan sobre la capacidad de la persona en resolver la situación (7, 12).

Debido a que el **EPGE** no tiene puntaje de corte, la obtención de estos se calculó con base en los resultados de la investigación realizada en Chile para su validación. De esta manera el puntaje de corte estaría en el valor 30, donde los individuos que obtengan un puntaje como éste presentan escasa a moderada valoración de la presencia de estrés. Este instrumento presenta una consistencia interna obtenido por *Alfa de Cronbach* de 0.63.

Muestreo, diseño y procedimientos

El muestreo se hizo por conveniencia, ya que se buscaron y encuestaron por asignación aleatoria a **10** participantes de cada línea, todas ellas representativas de cada recorrido de locomoción colectiva de la ciudad de Arica (en total 13 líneas). Esta investigación corresponde a un estudio, ex post facto, de corte transversal y correlacional, en tanto busca determinar, comparar y relacionar dos o más variables y dimensiones psicométricas en los análisis.

Para la recolección de datos, se comenzó contactando a los presidentes de **13** sindicatos de taxi-colectivo de la ciudad de Arica, a quienes se les explicó el objetivo y proceder de la presente investigación y se les pidió su debida autorización para la aplicación de los instrumentos. Al conseguir de forma exitosa la autorización en todos los sindicatos, se procedió a encuestar a los conductores, quienes respondieron de forma voluntaria y anónima, por ende, no se consideró información personal o de identificación, además de la firma de un consentimiento informado sobre los análisis de datos y resultados. Se aplicaron los instrumentos a **10** conductores de cada línea y sindicato, escogidos aleatoriamente. Tras finalizar con el proceso de aplicación, que duraba unos 15 minutos en promedio, se procedió a ingresar los datos al programa computacional **SPSS** con el fin de realizar el análisis estadístico.

Resultados

Para alcanzar el objetivo general de la presenta investigación, se empleó la estadística descriptiva a través de tablas de frecuencias, mientras que para la comparación de medias se acudió a la estadística de pruebas no paramétricas.

Tabla 1 Descripción de la dimensión Ilusión por el Trabajo en la muestra de conductores de taxis colectivos

		f	%	% válido	% acumulado
Válidos	Muy Bajo	14	10.8	10.8	10.8
	Bajo	62	47.7	47.7	58.5
	Medio	29	22.3	22.3	80.8
	Crítico	25	19.2	19.2	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Fuente: Álvarez-Cabrera, Pérez-Arqueros, Reyes-Soto y Jofré-Portales, 2016 (datos derivados de los cuestionarios).

Según la Tabla 1, en la dimensión **ilusión por el trabajo** se encontraron **29** sujetos sujeto en niveles medios (**22.3%**) y **25** sujetos en niveles críticos (**19.2%**), lo que indica que un **41.5%** de sujetos se encuentra desilusionado con su trabajo.

Tabla 2 Descripción de la dimensión Desgaste Psíquico en la muestra de conductores de taxis colectivos

		f	%	% Válido	% Acum.
Válidos	Muy Bajo	22	16.9	16.9	16.9
	Bajo	4	3.1	3.1	20.0
	Medio	35	26.9	26.9	46.9
	Alto	37	28.5	28.5	75.4
	Crítico	32	24.6	24.6	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Fuente: Álvarez-Cabrera, Pérez-Arqueros, Reyes-Soto y Jofré-Portales, 2016 (datos derivados de los cuestionarios).

De acuerdo con la Tabla 2 en la dimensión de **desgaste psíquico**, **37** sujetos (**28.5%**) presentan un desgaste psíquico alto y **32** sujetos (**24.6%**) presentan un desgaste psíquico crítico. Estando un **53.1%** de los sujetos desgastados psíquicamente.

Tabla 3 Descripción de la dimensión Indolencia en la muestra de conductores de taxis colectivos

		f	%	% Válido	% Acum.
Válidos	Muy Bajo	18	13.8	13.8	13.8
	Medio	30	23.1	23.1	36.9
	Alto	45	34.6	34.6	71.5
	Crítico	37	28.5	28.5	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Fuente: Álvarez-Cabrera, Pérez-Arqueros, Reyes-Soto y Jofré-Portales, 2016 (datos derivados de los cuestionarios).

Según la Tabla 3, en la dimensión de indolencia, se encontró que **45** sujetos (**34.6%**) presentan un nivel de indolencia alto y **37** (**28.6%**) de ellos un nivel de indolencia crítico, para un total de un **63.1%** de sujetos con indolencia.

Tabla 4 Descripción de dimensión Culpa en la muestra de conductores de taxis colectivos

		f	%	% Válido	% Acum.
Válidos	Muy Bajo	20	15.4	15.4	15.4
	Bajo	35	26.9	26.9	42.3
	Medio	29	22.3	22.3	64.6
	Alto	22	16.9	16.9	81.5
	Crítico	24	18.5	18.5	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Fuente: Álvarez-Cabrera, Pérez-Arqueros, Reyes-Soto y Jofré-Portales, 2016 (datos derivados de los cuestionarios).

La Tabla 4, dimensión de **culpa**, indica que **22** sujetos (**16.9%**) presentan un nivel de culpa alto y **24** sujetos (**18.5%**) presentan un nivel de culpa crítico, es decir, un **35.4%** de los sujetos presentan culpa.

Tabla 5 Comparación de medias entre las dimensiones del CeSQT, EPGE y la edad

	Edad	N	promedio	X ²	gl	Sig.
Estrés	primer rango (20-35)	13	73.77	4.83	3	.184
	segundo rango (36-50)	40	61.59			
	tercer rango (51-65)	60	61.72			
	cuarto rango (66-80)	17	81.74			
	Total	130				
Ilusión	primer rango (20-35)	13	49.65	6.42	3	.093
	segundo rango (36-50)	40	59.73			
	tercer rango (51-65)	60	68.51			
	cuarto rango (66-80)	17	80.59			
	Total	130				



	Edad	N	promedio	X ²	gl	Sig.
Desgaste	primer rango (20-35)	13	78.85	11.73	3	.008
	segundo rango (36-50)	40	51.19			
	tercer rango (51-65)	60	66.89			
	cuarto rango (66-80)	17	84.06			
	Total	130				
Indolencia	primer rango (20-35)	13	72.88	8.64	3	.034
	segundo rango (36-50)	40	53.46			
	tercer rango (51-65)	60	74.23			
	cuarto rango (66-80)	17	57.35			
	Total	130				
Culpa	primer rango (20-35)	13	78.00	1.77	3	.620
	segundo rango (36-50)	40	66.10			
	tercer rango (51-65)	60	63.03			
	cuarto rango (66-80)	17	63.24			
	Total	130				

Fuente: Alvarez-Cabrera, Pérez-Arqueros, Reyes-Soto y Jofré-Portales, 2016 (datos derivados de los cuestionarios).

Tras analizar los resultados y mediante la *Prueba no Paramétrica de Kruskal-Wallis*, se encontró que las dimensiones de **desgaste** e **indolencia** presentaron diferencias significativas en cuanto a la variable edad, siendo los sujetos con las mayores edades quienes presentan más desgaste (rango de 66 a 80 años), y los sujetos entre 51 y 65 años de edad quienes presentan más indolencia.

Tabla 6 Comparación de medias entre las dimensiones del CeSQT, EPGE y las líneas de transporte

	Estrés	Ilusión	Desgaste	Indolencia	Culpa
X ²	15.05	11.44	19.08	6.79	14.90
gl	12	12	12	12	12
Sig.	.238	.491	.086	.871	.247

Fuente: Alvarez-Cabrera, Pérez-Arqueros, Reyes-Soto y Jofré-Portales, 2016 (datos derivados de los cuestionarios).

Según los resultados, y tras realizar la *Prueba no Paramétrica de Kruskal-Wallis*, se encontró que la dimensión de **desgaste** (X²=15.055; sig. 0.23>0.05), **indolencia** (X² =6.79; sig. 0.87>0.05), **ilusión** (X²= 11.44; sig. 0.49>0.05), **culpa** (X²= 14.90; sig 0.24>0.05) y **estrés** (X² =15.05; sig. 0.23>0.05), respectivamente, no presenta diferencias significativas en comparación con la variable líneas de transporte.

Tabla 7 Comparación de medias entre las dimensiones del CeSQT, EPGE y el tiempo recorrido

	Estrés	Ilusión	Desgaste	Indolencia	Culpa
X ²	4.58	1.44	8.56	2.38	.82
gl	5	5	5	5	5
Sig. Asint.	.469	.919	.128	.793	.975

Fuente: Alvarez-Cabrera, Pérez-Arqueros, Reyes-Soto y Jofré-Portales, 2016 (datos derivados de los cuestionarios).

De acuerdo con los resultados y tras realizar *Prueba no Paramétrica de Kruskal-Wallis*, se encontró que la dimensión de **desgaste** (X²=8.56; sig. 0.12>0.05), **indolencia** (X² =2.38; sig.0.79>0.05), **ilusión** (X²= 1.44; 0.91>0.05), **culpa** (X²=0.82; 0.97>0.05) y **estrés** (X² =4.58; 0.46>0.05), respectivamente, no presentan diferencias significativas en comparación con la variable tiempo recorrido.

Discusión

El objetivo de la presente investigación fue determinar los niveles del **Síndrome de Quemarse por el Trabajo**, a través del abordaje de sus cuatro dimensiones (desgaste psíquico, indolencia, ilusión y culpa, dimensiones medibles por el instrumento **CeSQT**), así como determinar los niveles de estrés percibido (medido a través del instrumento **EPGE**), en una muestra representativa del universo total de conductores de locomoción colectiva de la ciudad de Arica.

De acuerdo a los resultados de estadística descriptiva, las puntuaciones más altas se encuentran en la dimensión **Indolencia**, seguida de **desgaste psíquico**, es decir que los choferes de locomoción están presentando actitudes negativas, tales como insensibilidad, indiferencia, cinismo, etc., hacia el trabajo y hacia los clientes y/o usuarios (pasajeros). Sumado a ello, otra característica que es importante resaltar es el **desgaste psíquico**, pues estos sujetos se sienten agotados emocionalmente y físicamente, lo cual podría deberse al trato continuo con personas que presentan o causan problemas. Lo anterior supone el fracaso de los recursos afectivos del individuo. Porcentajes medios se obtuvieron en **desilusión por el trabajo** y menores valores en la valoración de la **Culpa**. En palabras de Whitelegg (1995), estos resultados tienen su explicación en el deterioro de la salud de los trabajadores (**SQT** en choferes de la locomoción colectiva) el cual está asociado, entre otros factores, al incremento del tráfico vehicular, el ruido, un horario demandante y/o cambiante, conflictos con los usuarios (Lamounier & Villemor-Amaral, 2006), y problemas propios del sistema de transporte (Chaparro & Guerrero, 2001; González, y otros, 2013; Arias, Mendoza, & Masías, 2013). Todas estas condiciones incrementan el nivel de estrés de los choferes y afectan directamente su salud. Por otro lado y de acuerdo con su análisis de los resultados de 32 estudios llevados a cabo en diferentes países, Kompier (1996) planteó que la vida familiar y social constituyen una fuente poderosa de apoyo social para enfrentar el estrés cotidiano, mientras que la ausencia de este apoyo implica un problema para los trabajadores, dadas sus condiciones de trabajo pues el trabajo de chofer es una profesión de alto riesgo (Salazar, 2010).

La edad fue una característica relevante al momento de caracterizar y describir el **SQT** en los funcionarios de la locomoción colectiva de Arica, pues los choferes manifestaron estar agotados emocional y físicamente (desgaste psíquico), como resultado del trato diario con personas (pasajeros) complicadas. Al respecto, los choferes de mayor edad son quienes sufren en mayor medida estas consecuencias (sujetos entre 66 a 80 años). Sumado a lo anterior, se presentan altos niveles de actitudes negativas hacia los pasajeros con un trato de cinismo, indiferencia hasta falta de empatía por la sensación de sentirse quemados por su trabajo diario (indolencia), situación que se presenta principalmente en los choferes de edad entre 51 a 65 años. De forma general, la edad se convierte en un factor relevante, pues al aumentar se acentúan el desgaste psíquico y la indolencia. Lo anterior lo respaldan (GilMonte & Peiró, 1999a), quienes señalan que el estrés es tal que el trabajador se desmotiva, pierde el entusiasmo por trabajar, se torna cínico y se siente culpable e ineficiente. Por otro lado, este hallazgo es consecuente con el hecho que los choferes laboran varias horas al día, llevando a cabo una actividad rutinaria como conducir, lo que puede llevarles al agotamiento. Además, los altos índices de despersonalización (indolencia) explican el trato, muchas veces displicente, que dan a los pasajeros (Arias, Mendoza, & Masías, 2013; Arias & Jiménez, 2011).

El estrés es un problema de salud pública y afecta al **30%** de los trabajadores (Navarro, y otros, 2009). En la actualidad una de cada diez personas es víctima del estrés, debido a que no pueden manejar

las presiones de la vida moderna. En el rubro del transporte público cobra cada día mayor importancia la investigación del **Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT)**, ya que es uno de los trabajos más estresantes, tal como lo plantea (Hanzlíková, 2004). Sumado a ello, y como lo plantea (Whitelegg, 1995), los conflictos con los usuarios generan estrés y hacen que los choferes se sientan “quemados”, un ejemplo de ello es el pasajero quien presiona al conductor para que llegue al destino con mayor rapidez cuando el tráfico está colapsado. Esto aumenta las patologías del **SQT** y, en algunos casos, la agresividad del conductor al momento de dar una respuesta, hecho que también lo menciona (Rowden, Matthews, Watson, & Biggs, 2011) al sugerir que el tráfico es un agente estresor para el conductor.

Como ya lo indicaba (Peiró, 2001), este hecho puede deberse a variados factores que provocan la aparición del estrés laboral, entre los que se encuentran: las relaciones sociales en altos niveles de presión (propias del trabajo con clientes y usuarios demandantes), y otras situaciones conflictivas provocadas por factores relacionados con las condiciones y exigencias del trabajo. El rubro del transporte público, y de forma específica de la locomoción colectiva, es de alta demanda, por lo general se trabaja en jornadas con horarios extensos, toman lugar relaciones competitivas entre pares y hay mucha presión en la condición de trabajo apatronado, en tanto muchos de los trabajadores de colectivos no conducen sus propios vehículos y tienen que entregar diariamente un monto de dinero (definido con anterioridad) al dueño, y **del remanente sacar su sueldo**. Respecto a esto último, la mayoría de los conductores participantes de esta investigación manifestaron que este sistema de trabajo era una causante de estrés activo, ya que muchas veces sólo recolectaban el dinero para su jefe y no lograban recolectar el correspondiente a su pago. Se recomienda para futuras investigaciones considerar esta variable, que hasta el momento no ha sido tomada en consideración.

Trabajos citados

- Arias, W. L., & Jiménez, N. A. (2011). Incidencia del **Síndrome de Burnout** en policías de la ciudad de Arequipa. *Ciencia & Trabajo*, 13(42), 250-256. Obtenido de <http://ojs.revistainteracciones.com/index.php/ojs/article/view/5/html>
- Arias, W., Mendoza, L., & 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.
- Capelo, R., Pocinho, M., & Santos, C. (2013). Stress e coping em educadores de infância portugueses: Um estudo exploratório. *Trabajo: Revista de la Asociación Estatal de Centros Universitarios de Relaciones Laborales y Ciencias del Trabajo*, 28, 69-81. Obtenido de <https://digituma.uma.pt/bitstream/10400.13/634/4/>
- Carillo Esper, R., Hernández, K., & Espinoza de los Monteros, I. (2012). **Síndrome de Burnout** en la práctica médica. *Medicina Interna de México*, 28(6), 579-584. Obtenido de <http://www.medigraphic.com/pdfs/medintmex/mim-2012/mim126j.pdf>
- Chaparro, N., & Guerrero, J. (2001). Condiciones de trabajo y salud en conductores de una empresa de transporte público urbano. *Salud Pública*, 3(2), 171-187. Obtenido de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revsaludpublica/article/view/18674>
- Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A global Measure of perceived stress. *Journal of health and social behavior*, 24, 285-296. Obtenido de https://www.jstor.org/stable/2136404?seq=1#page_scan_tab_contents
- Cruz, C., & Vargas, L. (1998). *Estrés, entenderlo es manejarlo*. Santiago [cl]: Universidad Católica de Chile.
- Davidson, J. (2001). *Sobrevivir al estrés*. Madrid: Pearson.
- Evans, G., & Carrere, S. (1991). Traffic congestion, perceived control, and psychophysiological stress among urban bus drivers. *Journal of Applied Psychology*, 76(5), 658. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/1960140>
- Folkman, S., Lazarus, R., Gruen, R., & De Longis, A. (1986). Appraisal, coping, health status and psychological symptoms. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(3), 571-579. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Anita_Delongis2/publication/19459529_Appraisal_Coping_Health_Status_and_Psychological_Symptoms/links/09e415089b23fd5e93000000/Appraisal-Coping-Health-Status-and-Psychological-Symptoms.pdf
- Gil Monte, P. R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.
- Gil Monte, P. R. (2011). **CE SQT** Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo. 101. Madrid [es]: TEA Ediciones.
- GilMonte, P. R., & Peiró, J. M. (1999a). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 10(1), 85-90. Obtenido de http://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF
- González, M., Landero, R., Maruris, M., Cortés, P., Vega, R., & Godínez, F. (2013). Estrés cotidiano en trabajadores del volante. *Summa Psicológica*, 10(1), 85-90. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4421491>
- Guillén Gestoso, C. (2005). La importancia del estrés en el mundo actual. *Ateneo: Revista cultural del Ateneo de Cádiz*, 5, 84-95. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2224715>
- Hanzlíková, I. (2004). *Professional Drivers: The Sources of Occupational Stress*. Obtenido de <http://www.ectri.org/YRS05/Papiers/Session-4/hanzlikova.pdf>
- Hawksley, B. (2007). Work-related stress, work/life balance and personal life coaching. *British Journal of Community Nursing*, 12(1), 34-36.
- Houtman, I., Jettinghoff, K., & Cedillo, L. (2008). Sensibilización sobre el estrés laboral en los países en desarrollo: un riesgo moderno en un ambiente tradicional. 6. Obtenido de http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650_spa.pdf
- Isoba, M. (2002). *Estrés al volante*. Obtenido de <http://www.luchemos.org.ar/revistas/articulos/rev20/pag14.htm>
- Jara, D., & Solís, L. (2014). Estrés laboral: Un estudio en conductores de Transantiago de buses Alimentadores. Obtenido de <http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/1295/>
- Kompier, M. (1996). Bus drivers: occupational stress and stress prevention. Obtenido de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_250105.pdf
- Lamounier, R., & Villemor-Amaral, A. E. (2006). Evidencias de validez para el Rorschach en el contexto de la psicología del tránsito. *Interamerican Journal of Psychology*, 40(2), 167-176. Obtenido de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-96902006000200004
- Lautert, L. (1995). O desgaste profissional do enfermeiro. Obtenido de <http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/11028>
- Manzano García, G. (2000). Instituciones Públicas: ¿“Están Quemados” sus empleados? *Trabajo*, 8-9, 177-193. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=267395>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced **Burnout**. *Journal of Occupational Behavior*, 12, 99-113. Obtenido de https://smlr.rutgers.edu/sites/default/files/documents/faculty_staff_docs/TheMeasurementofExperiencedBurnout.pdf
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto [us]: Consulting Psychologists Press.
- Morris, J., Heady, J., Raffle, P., Roberts, C., & Parks, J. (1953). Coronary heart-disease and physical activity of work. *Lancet*, 265(6795), 1053-1057. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0140673653914950>
- Muzio, R. (2012). Psicobiología del Estrés. *Biología del Estrés*, 9, 1-25. Obtenido de http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/electivas/090_comportamiento/material/tp_estres.pdf
- Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33(2), 171-190.
- Navarro, R. J., Alcocer, M. S., Pérez, C. J., Ruiz, G. R., Jesús, S. R., González, P. L., . . . Gutiérrez, H. D. (2009). Presenta estrés laboral 30 por ciento de los trabajadores. *Gaceta UNAM*, 4(133), 12-13. Obtenido de <http://www.jornada.unam.mx/2009/01/29/index.php?section=sociedad&article=049n2soc>

Síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) y estrés
Funcionarios de locomoción colectiva de la ciudad de Arica, Chile

Olivares Faúndez, V. E., & Gil Monte, P. R. (2007). Análisis de las propiedades psicométricas del “cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo” (CESQT) en profesionales chilenos. *Ansiedad y Estrés*, 13(2-3), 229-240. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/263010279_Analisis_de_las_propiedades_psicometricas_del_Cuestionario_para_la_Evaluacion_del_Sindrome_de_Quemarse_por_el_Trabajo_CESQT_en_profesionales_chilenos

Olivares, V., Jélvez, C., Mena, L., & Lavarello, J. (2013). Estudios sobre **Burnout** y Carga Mental en Conductores del Transporte Público de Chile (Transantiago). *Ciencia y Trabajo*, 15(48), 173-178. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492013000300011

Orgambídez Ramos, A., Pérez Moreno, P., & Borrego Alés, Y. (2015). Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 31(12), 69-77. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1576-59622015000200002

Orlandini, A. (1996). *El estrés, qué es y cómo evitarlo*. Mexico D.F.

Öz, B. Ö., & Lajunen, T. (2010). Professional and non-professional drivers' stress reactions and risky driving. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 13(1), 32-40. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S136984780900062X>

Peiró, J. (2001). El estrés laboral: Una perspectiva individual y colectiva. *Prevención, trabajo y salud: Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*, 13-38. Obtenido de http://www.oect.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSHT/2001/13/seccionTecTextCompl2.pdf

Pizarro, A. (2008). Estrés en funcionarios penitenciarios. *Revista de Estudios Criminológicos y Penitenciarios*, 12, 570-585. Obtenido de <https://es.slideshare.net/danilosaavedra11/estres-en-funcionarios-penitenciarios>

Puchades Villarreal, R., & Martí Belda, B. (2012). *El Burnout en el colectivo de conductores de autobus urbano y su reacción con conductas inseguras en el tráfico*. Obtenido de <https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2012/Burnout-en-colectivo-conductores-autobus-urbano-su-reacion-con-conductas-inseguras-en-trafico>

Rodríguez Carvajal, R., & Rivas Hermosilla, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (**Burnout**): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 57(1), 72-88. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>

Rowden, P., Matthews, G., Watson, B., & Biggs, H. (2011). The relative impact of workrelated stress, life stress and driving environment stress on driving outcomes. *Accident Analysis and Prevention*, 43(4). Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21545862>

Salazar, S. I. (2010). **Síndrome de Burnout** y patrones de comportamiento ante tráfico en conductores. *Revista de Psicología de la UCV*, 12, 141-169. Obtenido de http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/rev_psicologia_cv/v12_2010/pdf/a07.pdf

Seisdedos, M. (1997). *Inventario de Burnout de Maslach*. Madrid: TEA Ediciones. Obtenido de <https://angelrazo.files.wordpress.com/2013/01/mbi-inventario-de-Burnout-de-maslach.pdf>

Tapia, D., Cruz, C., Gallardo, I., & Dasso, M. (2007). Adaptación de la Escala de Percepción Global de Estrés (**EPGE**) en estudiantes adultos de escasos recursos en Santiago, Chile. *Psiquiatría y Salud Mental*, 24, 109 - 119.

Tse, J., Flin, R., & Mearns, K. (2006). Bus driver well-being review: 50 years of research. Obtenido de http://www.academia.edu/5321707/Bus_driver_well-being_review_50_years_of_research

Whitelegg, J. (1995). *Health of professional drivers (A Report for Transport & General Workers Union)*. Eco-Logica Ltd. Obtenido de <http://www.eco-logica.co.uk/pdf/HealthProDrivers.pdf>