



Universidad Nacional Autónoma de México

Facultad de Estudios Superiores Zaragoza

Especialización en Salud en el Trabajo

Síndrome de Quemarse por el Trabajo y la presencia de síntomas psicossomáticos (cefalea, mialgias e irritabilidad) y ausentismo laboral en empleados de un cine.

TESIS

Que para obtener el grado de:

Especialista en Salud en el Trabajo

Presenta:

Oscar Javier González Candelario

Asesores:

- M. en C. Marlene Rodríguez Martínez
- Mtra. en Admon. Luz María Rojas Bautista

Ciudad de México. 2019



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Contenido

Síndrome de Quemarse por el Trabajo y la presencia de síntomas psicosomáticos (cefalea, mialgias e irritabilidad) y ausentismo laboral en empleados de un cine.	1
1. Introducción	1
2. Planeamiento del problema	2
3. Pregunta de Investigación	5
4. Marco Teórico	5
4.1 Definición del Síndrome de Quemarse por el Trabajo	5
4.2 Componentes del Síndrome de Quemarse por el Trabajo.....	7
4.3 Factores de Riesgo para Desarrollar el Síndrome de Quemarse por el Trabajo.....	8
4.5 Diagnóstico del Síndrome de Quemarse por el Trabajo	10
4.4 Cuadro Clínico del Síndrome de Quemarse por el Trabajo	13
4.6 Consecuencias del Síndrome de Quemarse por el Trabajo	14
4.7 Relación Esfuerzo-Recompensa.....	20
4.8 Contexto de trabajo en cines	21
4.9 Funciones de los Empleados de Cine	23
4.10 Condiciones de Trabajo en el Cine	27
4.11 Estudios Relacionados.....	29
5. Objetivos e Hipótesis	32
6. Metodología	34
6.1 Tipo de Estudio.....	34
6.2 Definición de Variables.....	34
6.3 Población:.....	36
6.4 Selección de la muestra:	36
6.5 Criterios de Inclusión:.....	36
6.6 Criterios de exclusión y eliminación:.....	37
6.7 Instrumentos:	37
6.8 Procedimiento: Estandarizado.	39
6.9 Captura y Análisis de la información	41
7. Resultados	43
8. Análisis y Discusión de Resultados	50
9. Conclusiones.....	55

10. Recomendaciones	56
11. Limitaciones del estudio.....	58
12. Bibliografía	59
13. ANEXOS	63

Síndrome de Quemarse por el Trabajo y la presencia de síntomas psicosomáticos (cefalea, mialgias e irritabilidad) y ausentismo laboral en empleados de un cine.

1. Introducción

El estrés es un fenómeno de adaptación que se encuentra en diferentes etapas de la vida de los seres humanos, se incrementa debido a las agresiones física, química o psicológica, produciendo reacciones psicosomáticas de defensa que ayudan a los individuos a superar esa etapa de estrés.

Cuando los factores estresantes superan las respuestas del individuo, se rompe el equilibrio entre la persona, el puesto de trabajo y su organización laboral provocando diversas alteraciones, tal es el caso del síndrome de quemarse por el trabajo (SQT).

“El síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) (Burnout) es una respuesta al estrés laboral crónico que aparece con frecuencia en los profesionales del sector servicios cuya actividad laboral se desarrolla hacia las personas”. (Gil-Monte P. , Salanova, Aragón, & Schaufeli, 2005, pág. 2).

Esta alteración psicosocial se trata de una experiencia subjetiva de carácter negativo, y se caracteriza por la aparición de actitudes negativas hacia el trabajo, hacia las personas con las que se relaciona el individuo en su trabajo, en especial los clientes y hacia el propio rol profesional.

Posterior a la presentación de la sintomatología del síndrome y como consecuencia de esta respuesta, aparecen una serie de disfunciones conductuales, psicológicas y fisiológicas, que van a tener repercusiones nocivas para las personas y para las empresas. (Gil-Monte P. , Salanova, Aragón, & Schaufeli, 2005).

Por ello es importante identificar la presencia del SQT en población trabajadora que está en constante exposición a estresores como la relación directa con personas y altas demandas de trabajo, además de evaluar si esa población tiene efectos sobre su salud.

2. Planeamiento del problema

En la sociedad actual las empresas exigen cada vez más a sus trabajadores, lo que implica un aumento del estrés laboral y sus repercusiones como el síndrome de Burnout o síndrome de quemarse por el trabajo, lo que afecta la calidad de vida y la salud mental de los trabajadores, también puede dañar directamente la productividad de la empresa, por lo que la Organización Mundial de la Salud lo declaró, en el año 2000, como un riesgo laboral. (Saborío & Hidalgo, 2015)

Letelier, Navarrete y Farfán (2014) señalan que los ambientes laborales psicológica y mentalmente saludables deberían ser un derecho básico en las organizaciones, sin embargo, cuando la organización o empresa aumenta sus exigencias hacia el personal presentando sobrecarga y estrés laboral desencadena una alteración en el equilibrio laboral.

Existe un notable incremento del síndrome de quemarse por el trabajo a causa de las numerosas estrategias empresariales de producción como sucesivas evaluaciones de control laboral y la sobrecarga de trabajo por ordenanza burocrática, entendiéndose como una respuesta a fuentes de estrés crónico que se originan en la relación profesional-cliente, y en la relación profesional-organización. (Gil-Monte P. R., 2003).

La necesidad de estudiar el síndrome de quemarse por el trabajo viene unida a la necesidad de estudiar los procesos de estrés laboral, así como al hincapié que las organizaciones han hecho sobre la necesidad de preocuparse más de la calidad de vida laboral que ofrecen a sus empleados.

Existen estudios, (Gil-Monte P. R., 2009) (Saborío & Hidalgo, 2015) (Colino & Pérez de León, 2015), acerca de la prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo en empleado de servicio, los cuales se dedican a tener trato directo con las personas, ya sea el área médica, enfermería y docente.

Terrones, Cisneros y Arreola (2016) mencionan que dentro de los residentes de diferentes especialidades médicas encontraron una prevalencia del 89.66 % de su población en estudio, predominando en sexo masculino. SIN EMBARGO, Existe poca información sobre los empleados que prestan servicio en sitios dedicados al entretenimiento de la población, como en los cines, en donde se encuentra un gran número de trabajadores jóvenes, que podrían desarrollar alteraciones psicosociales, tal es el caso del Síndrome de Quemarse por el trabajo.

La gran mayoría de la investigación se centra en profesionales de la salud, principalmente en enfermeras y médicos, lo que deja a otras poblaciones, que también otorgan servicio al público, con mucho menos investigaciones realizadas. (Juárez-García, Idrovo, Camacho-Ávila, & Placencia-Reyes, 2014).

En los cines, los empleados de taquilla, dulcería, cafetería y pasillos tienen trato constante con la gente, en días de baja afluencia se atienden aproximadamente 1000 personas y en días de alta afluencia un aproximado de hasta 15,000 personas; incrementando así la carga de trabajo, aumentando el horario laboral y la poca posibilidad de ir a consumir sus alimentos.

Esto condiciona que los empleados de un cine tengan alta demanda laboral además de que la carga de trabajo y la presión laboral se encuentran entre las demandas laborales más importantes, pudiendo producirles agotamiento. (Bakker & Costa, 2014).

La edad y el tiempo (antigüedad laboral) de cada uno de los empleados son predictores de que los propios empleados puedan desarrollar un estado mental alterado en relación CON la propia empresa y su organización. (Santana, De Marchi, Junior, Girondoli, & Chiappeta, 2012).

Entre las repercusiones de este síndrome a nivel laboral destacan el ausentismo, la baja productividad, la rotación del personal, alteraciones a nivel de salud, e incluso el abandono del empleo (Figueiredo-Ferraz, Grau-Alberola, & Gil-Monte, 2016).

3. Pregunta de Investigación

¿Cuál es la relación entre Síndrome de Quemarse por el Trabajo y la presencia de síntomas psicósomáticos (cefaleas, mialgias e irritabilidad) y ausentismo laboral en empleados de un cine?

4. Marco Teórico

El síndrome de quemarse por el trabajo comúnmente conocido como síndrome de Burnout (SB) o también como síndrome de desgaste profesional, síndrome de Quemarse por el Trabajo, síndrome de sobrecarga emocional o síndrome de fatiga en el trabajo dependiendo del entorno social en que se desarrolló, fue declarado en el año 2000, por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un factor de riesgo laboral, tomando en cuenta su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso poner en riesgo la vida. (Saborío & Hidalgo, 2015)

4.1 Definición del Síndrome de Quemarse por el Trabajo

La definición más aceptada es la propuesta por Maslach y Jackson en 1981, la cual menciona “Burnout es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede ocurrir entre individuos cuyo objeto de trabajo son otras personas”. (Juárez-García, Idrovo, Camacho-Ávila, & Placencia-Reyes, 2014)

En el contexto de habla hispana, Pedro Gil Monte (2015), define al Síndrome de quemarse por el trabajo como: “una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse agotado”. (Saborío & Hidalgo, 2015, pág. 2) Por ende, el síndrome de quemase por el trabajo (SQT) aparece como una respuesta al estrés laboral crónico cuando fallan las estrategias de afrontamiento que normalmente presenta cada persona para manejar los posibles efectos de los estresores laborales, presente en los trabajadores que laboran en contacto con los clientes o usuarios de la organización. (Gil-Monte P. , Salanova, Aragón, & Schaufeli, 2005). (Marucco, Gil-Monte, & Flamenco, 2008)

El Síndrome de Quemarse por el Trabajo se encuentra asociado a una gran cantidad de variables, principalmente, sociodemográficas, personales, de salud y laborales. Un estudio realizado por Olvera, Téllez y González (2015) en trabajadores en general de un centro de salud demostró que las características sociodemográficas predominantes eran personas del sexo femenino, casados, predominantemente con un rango de edad entre los 35 y 44 años. En comparación con el área médica, en donde los factores sociodemográficos predominantes son el sexo masculino, estar casados y encontrarse en un rango de edad entre los 25 a 41 años. (Olvera-Islas, Téllez-Villagra, & González-Pedraza Avilés, 2015) (Terrones-Rodríguez, Cisneros-Pérez, & Arreola-Rocha, 2016)

4.2 Componentes del Síndrome de Quemarse por el Trabajo

El Síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) (Burnout) es un conjunto de síntomas biológicos y psicosociales inespecíficos que se desarrollan en la actividad laboral como resultado de una demanda excesiva de trabajo, se caracteriza por sus compone de tres síntomas denominados: (Gil-Monte P. , Salanova, Aragón, & Schaufeli, 2005) (Gil-Monte, Unda Rojas, & Sandoval Ocaña, 2009) (Maslach, 2009)

- Agotamiento emocional: se define como la incapacidad de dar más de sí mismo en términos emocionales y afectivos, los trabajadores se sienten debilitados y agotados, prácticamente el trabajo ha consumido y agotado los recursos emocionales y cognitivos del sujeto. Implica una sensación de agotamiento de la energía o de los recursos emocionales para enfrentarse a la situación de trato con las personas.
- Despersonalización: es la presencia de actitudes negativas con respecto a las relaciones interpersonales con quienes se les brinda el servicio y se manifiesta como maltrato y actitudes de cinismo o deshumanización. Normalmente se desarrolla en respuesta al exceso de agotamiento emocional.
- Baja realización personal: que consiste en evaluarse negativamente, desarrollar sentimientos de incompetencia y falta de logro en el trabajo sintiéndose insatisfechos con los resultados del mismo. el trabajador se evalúa de forma negativa en sus actividades profesionales y presenta estancamiento profesional.

Gil-Monte refiere que el síndrome de Quemarse por el Trabajo avanza de forma paralela desde la pérdida de ilusión por el trabajo y el desgaste psíquico a las actitudes y comportamientos de cinismo e indiferencia hacia el cliente (indolencia). (Beariz, Figueiredo-Ferraz, Gil-Monte, & Llorca-Pellicer, 2016)

4.3 Factores de Riesgo para Desarrollar el Síndrome de Quemarse por el Trabajo

Este síndrome cuenta con una amplia gama de factores que pueden desencadenarlos, teniendo como primer lugar el estrés laboral crónico, y el conflicto personal en el trabajo, tomando en cuenta esta situación cualquier profesional sometido a estrés laboral crónico puede desarrollarlo. (Maslach, 2009)

- Sobrecarga de trabajo: en la cual los trabajadores sienten que tienen demasiado que hacer, con insuficiente tiempo para realizar las tareas y la falta de recursos para hacer bien el trabajo, por lo que existe un desequilibrio entre las exigencias del trabajo y la capacidad del individuo de satisfacer esas exigencias. (Maslach, 2009, pág. 40)
- Tipo de profesión: ya que están más expuestos los trabajadores que tienen trato directo con las personas. (Saborío & Hidalgo, 2015, pág. 3)
- La edad; los trabajadores jóvenes son más afectados, esto en relación con la experiencia.
- El sexo: las mujeres presentan una mayor capacidad para sobrellevar mejor las situaciones conflictivas en el trabajo en comparación con los hombres. (Saborío & Hidalgo, 2015, pág. 3)

- Variables familiares: como situaciones conflictivas, muerte de familiares, matrimonios, divorcio, nacimiento de hijos y demás. (Saborío & Hidalgo, 2015, pág. 3)
- Personalidad: las personalidades extremadamente competitivas impacientes, hipereixigentes y perfeccionistas suelen presentar menor tolerancia a los factores de estrés laboral y desarrollar el síndrome. (Saborío & Hidalgo, 2015, págs. 3-4)
- Recompensas insuficientes: los empleados que presentan un mayor desempeño en sus labores creen que no están siendo apropiadamente recompensados /o reconocidos por su desempeño. (Maslach, 2009, pág. 40)
- Ausencia de imparcialidad: es la percepción de que en el lugar de trabajo es injusto e inequitativo el trato entre los trabajadores ya sea en la relación empleado-empleado o empleador-empleado (Maslach, 2009, pág. 40).
- Jornadas laborales extensas: el personal que presenta horarios laborales prolongados o rotación de turnos presenta mayor probabilidad de presentar alteraciones físicas y emocionales. (Maslach, 2009)
- Autoeficacia: aquellos trabajadores con gran desbalance, es decir, grandes esfuerzos con bajas recompensas, son aquellos que muestran un bajo nivel de control profesional. (Canepa, Briones, Pérez, Vera, & Juárez, 2008)

4.5 Diagnóstico del Síndrome de Quemarse por el Trabajo

La identificación de los síntomas incluye en primer lugar la observación de los mismos y las características clínicas anteriormente mencionadas.

De las diferentes instrumentos para la evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo el más utilizado ha sido el Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual valora parámetros como la realización personal en el trabajo, el agotamiento y la despersonalización. Este instrumento ha obtenido valores adecuados de validez en numerosos estudios, pero en poblaciones de habla hispana se detectan con frecuencia insuficiencias psicométricas, por ejemplo, valores relativamente bajos para la sub-escala de Despersonalización. Estas insuficiencias han generado la necesidad de construir instrumentos de evaluación, tal es el caso del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT). (Gil-Monte & Zuñiga-Caballero, 2009) (Marucco, Gil-Monte, & Flamenco, 2008).

El Cuestionario para Evaluar el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) es un instrumento de evaluación de gran utilidad para distinguir entre diferentes grados de afectación del propio síndrome, está formado por 20 ítems los cuales se distribuyen en las siguientes cuatro escalas:

1. Ilusión por el trabajo: Evalúa el deseo de la persona de alcanzar las metas laborales como fuente de satisfacción personal. Consta de 5 ítems formulados en positivo por lo que se trata de una escala inversa para la evaluación del SQT. (Font-Mayolas, 2013, pág. 232)

2. Desgaste psíquico: Valora la aparición de agotamiento emocional y físico como efecto del trato diario con personas que presentan o causan dificultades, y consta de 4 ítems. (Font-Mayolas, 2013, pág. 232)
3. Indolencia: Mide la aparición de actitudes negativas de indiferencia y cinismo hacia los usuarios del centro de trabajo, y está formada por 6 ítems. (Font-Mayolas, 2013, pág. 232)
4. Culpa: Evalúa la presencia de sentimientos de culpa por el propio comportamiento y por las actitudes negativas hacia los compañeros de trabajo, y se compone de 5 ítems. (Font-Mayolas, 2013, pág. 232)

En el Cuestionario para evaluar el SQT se presentan algunas ventajas frente a otros instrumentos existentes como el MBI de Christina Maslach, entre las más importantes podemos mencionar: (Gil-Monte & Zuñiga-Caballero, 2009)

- Parte de un modelo teórico previo al modelo psicométrico.
- Incorpora los sentimientos de culpa como un síntoma que permite establecer diferentes perfiles en la evolución del SQT.
- Incluye ítems que evalúan aspectos cognitivos y físicos del agotamiento, además de los emocionales.
- Supera las insuficiencias psicométricas de la adaptación al castellano de otros instrumentos utilizados para evaluar el fenómeno por ejemplo el MBI.

Por medio de la utilidad de este instrumento de evaluación se pueden distinguir dos perfiles en el personal con Síndrome del quemado por Trabajo: (Marucco, Gil-Monte, & Flamenco, 2008) (Beariz, Figueiredo-Ferraz, Gil-Monte, & Llorca-Pellicer, 2016)

- El Perfil 1: Los trabajadores presentan sentimientos y conductas vinculados al estrés laboral que originan una forma moderada de malestar, pero sin incapacita al individuo para el trabajo. Los trabajadores se caracterizan por la presencia de baja ilusión por el trabajo, junto a altos niveles de desgaste psíquico e indolencia, pero los individuos no presentan sentimientos de culpa.
- El Perfil 2: Se presentan un problema más serio que identifica a los casos clínicos más deteriorados por el desarrollo del SQT. Además de los síntomas anteriores los individuos presentan también sentimientos de culpa.

Se han descrito 4 niveles de evolución de este Síndrome: (Saborío & Hidalgo, 2015)

- Leve: Los afectados presentan síntomas clínicos vagos e inespecíficos como quejas, cansancio, cefaleas. Uno de los principales síntomas es la dificultad para levantarse a la mañana.
- Moderado: Aparecen otro tipo de afectaciones como insomnio, déficit de atención y concentración, así como cinismo, aislamiento, suspicacia, negativismo. El individuo se convierte en un ser emocionalmente exhausto, con sentimiento de frustración y culpa
- Grave: aumenta el grado de ausentismo, aversión, abuso de alcohol o drogas, enlentecimiento, automedicación con psicofármacos.

- Extremo: los trabajadores presentan aislamiento muy marcado, colapso, cuadros psiquiátricos, crisis existenciales, cuadros depresivos e ideas de suicidio.

4.4 Cuadro Clínico del Síndrome de Quemarse por el Trabajo

El cuadro clínico es muy variado dependiendo de las características personales de cada individuo y el tipo de trabajo y estrés al que estén sometidos, principalmente se caracteriza por: (Gil-Monte P. , Salanova, Aragón, & Schaufeli, 2005)

Cuadro 1: Principales síntomas psicológicos del Síndrome de Quemarse por el Trabajo.

Síntomas Cognitivos	Síntomas afectivo - emocionales	Síntomas Actitudinales	Otros síntomas
Sentirse contrariado Sentir que no valoran tu trabajo Percibirse incapaz para realizar las tareas Pensar que no puedes abarcarlo todo Pensar que trabajas mal Falta de control Verlo todo mal Todo se hace una montaña Sensación de no mejorar Inseguridad	Nerviosismo Irritabilidad y mal humor Disgusto y enfado Frustración Agresividad Desencanto Aburrimiento Agobio Tristeza y depresión Desgaste emocional Angustia Sentimientos de culpa	Falta de ganas de seguir trabajando Apatía Irresponsabilidad Escaquearse Pasar de todo Estar harto Intolerancia Impaciencia Quejarse por todo Evaluar negativamente a compañeros Romper con el entorno laboral Ver al cliente como un enemigo Frialdad hacia los clientes	Conductuales Aislamiento No colaborar Contestar mal Enfrentamientos Físicos Cansancio

Pensar que el trabajo no vale la pena Pérdida de autoestima		No aguantar a los clientes Indiferencia Culpar a los demás de su situación	
--	--	--	--

Nota. Fuente: Obtenido de Gil-Monte, R., P., Salanova, M., Aragón, J. L., & Schaufeli, W. B. (2005). "El Síndrome de quemarse por el trabajo en servicios sociales". *UNIPSI*, 13-25.

Algunas alteraciones psicósomáticas que también se pueden encontrar dentro de la sintomatología de este síndrome son: (Gil-Monte P. , Salanova, Aragón, & Schaufeli, 2005)

- Fatiga crónica
- Cefalea
- Alteración en los ciclos de sueño
- Alteraciones musculo-esqueléticas
- Alteraciones digestivas

4.6 Consecuencias del Síndrome de Quemarse por el Trabajo

El Síndrome de Quemarse por el Trabajo es la respuesta a un mecanismo de afrontamiento y autoprotección generado por el estrés de la relación empleado-cliente y empleado-organización, como resultado el trabajador comienza a presentar afectaciones tanto en su estado de salud como a nivel de la empresa, especialmente en entornos laborales debido a la magnitud, intensidad y frecuencia de los estresores que afrontan las personas diariamente. (Salazar Becerril, 2015)

Dentro de las repercusiones para el trabajador existen aquellas que se manifiestan a nivel físico y las que lo hacen a nivel psíquico. Algunas de estas

consecuencias pueden manifestarse a corto, medio o largo plazo dependiendo de la resistencia de cada individuo y de sus mecanismos de afrontamiento ante tal situación, de la intensidad de los estímulos o situaciones estresantes en el lugar de trabajo, así como del tiempo que el personal ha estado expuesto a quemarse por el trabajo.

“La estructura y funcionamiento del lugar de trabajo definen la forma en que la gente interactúa con otros y cómo realizan sus trabajos. Y cuando ese lugar de trabajo no reconoce el lado humano del trabajo, y existen grandes desajustes entre la naturaleza del trabajo y la naturaleza de la gente, entonces habrá un mayor riesgo de Burnout/Síndrome de quemarse por el trabajo. “ (Maslach, 2009, pág. 6).

El personal que presenta el Síndrome de Quemarse por el trabajo estará menos apto para dedicarse a su trabajo y podrá desencadenar diferentes tipos de alteraciones entre las que destacan: (Maslach, 2009) (Colino & Pérez de León, 2015)

- El nivel fisiológico presenta la aparición de fatiga, insomnio, alergias e infecciones, así como desórdenes gastrointestinales.
- A nivel emocional se sufre una baja autoestima, irritabilidad, ansiedad, soledad, impotencia e incluso llegar a algún grado de depresión.
- En el plano interpersonal se observa una socialización disminuida hacia los compañeros de trabajo y personas a las cuales se les brinda el servicio (clientes).

- Las consecuencias conductuales implican la reducción de la cantidad de trabajo, el deterioro de la calidad del servicio, el ausentismo laboral, la rotación organizacional y a propensión al abandono.

La sintomatología percibida en los dos primeros planos, repercute directamente en la salud del sujeto, mientras que los síntomas percibidos en los demás planos afectan la relación sujeto-organización. (Maslach, 2009) (Colino & Pérez de León, 2015)

Los síntomas más comunes que indican que se pueden desarrollar patologías laborales son los trastornos del sueño, acidez, alteraciones de la conducta, cefaleas, fatiga, debilidad, irritabilidad, ardor estomacal, problemas músculo-esqueléticos, entre otros. (Aranda Beltrán, Mares Hernández, Ramírez Salazar, & Rojas Cortez, 2016).

Con base en el diagnóstico situacional realizado en el presente año en un conjunto cinematográfico se presenta una prevalencia del 22.6% del personal con incapacidades mayores a 3 días por motivos de enfermedad general y un 11.4% por accidente o enfermedad laboral. En el mismo documento se presenta el síntoma de irritabilidad, con un 50.9%, como síntoma psicossomático más frecuente entre los empleados. (Candelas & González, 2018).

A continuación, en el cuadro 2, se presentan algunas de las consecuencias descritas por diferentes autores. (Maslach, 2009) (Gil-Monte P. R., Salanova, Aragón, & Schaufeli, 2005) (Gil-Monte P. R., Burnout syndrome: ¿síndrome de

quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás?, 2003)

Cuadro 2: Consecuencias del Síndrome de Quemarse por el Trabajo

Físicas	Psicológicas	Para la Organización
Cefaleas	Frustración	Infracción de la Normatividad
Dolores musculares (mialgias)	Ansiedad/Irritabilidad	Disminución del Rendimiento
Alteraciones musculoesqueléticas	Baja autoestima / Desmotivación	Perdida de la calidad del servicio
Fatiga	Sentimiento de inferioridad	Ausentismo/Abandono laboral
Alteraciones Gastrointestinales	Perdida de la Concentración	Accidentes
Problemas cardiacos (Hipertensión arterial, arritmias, palpitaciones, etc.)	Comportamiento paranoide y/o agresivo	

Fuente: Elaboración propia.

SÍNTOMAS PSICOSOMÁTICOS

Cefaleas: Son trastornos primarios dolorosos e incapacitantes, caracterizadas por dolores de cabeza recurrentes. (OMS, 2016)

Desde un punto de vista estrictamente laboral, existen diversos puestos de trabajo en los que están presentes factores capaces de desencadenar una cefalea o agravar las ya pre-existentes. Generalmente su presencia se relaciona subjetivamente con su puesto de trabajo y predomina en las actividades del sector servicios frente al resto de actividades laborales, en relación directa con situaciones de estrés. (Esteban, y otros, 2013)

“No siempre es fácil determinar claramente el origen laboral de la cefaleas, porque muchos factores de riesgo presentes en los lugares de trabajo coexisten simultáneamente fuera de las empresas y puede existir exposición en los dos ámbitos, actuando de forma simultánea en la misma persona.” (Esteban, y otros, 2013)

Mialgia: Dolor muscular difuso, acompañado de malestar general y debilidad. (Enciclopediasalud, 2016)

En la relación entre los factores de estrés psicológico y problemática musculoesquelética se describe una asociación unidireccional en la que el estrés o los estresores, ya sea en un momento puntual o mantenidos en el tiempo, aumentan el riesgo relativo de aparición de dolor musculoesquelético o potencian otros factores desencadenantes. (León & Fornés, 2015)

Destacan afectaciones a la zona cervical, la lumbar, el complejo escapulo-humeral y la región dorsal. (León & Fornés, 2015)

Irritabilidad: Síntoma de alteración emocional consistente en la propensión a sentir ira o a enojarse. (Academia Nacional de Medicina de Colombia, 2014)

Se inicia cuando las demandas del medio ambiente de trabajo exceden la capacidad de los empleados para hacerlas frente o controlarlas. Generalmente se mantienen reactivos a conflictos laborales. (Regal, 2015)

Las personas pasan en promedio ocho horas o más en su lugar de trabajo, por lo tanto los lugares donde las personas desempeñan su actividad laboral son

espacios claves para promover la salud y prevenir las enfermedades. (Hoffmeister, Vidal, Vallebuona, Ferrer, Vásquez, & Núñez, 2014)

AUSENTISMO LABORAL

Debido a que la exposición a situaciones de riesgo laboral además de impactar en la salud de los trabajadores genera impactos organizacionales importantes relacionados con un mayor ausentismo; una mayor rotación del personal; menor satisfacción laboral, motivación y compromiso e incluso se ha vinculado a una mayor accidentabilidad y una peor calidad de la atención por parte de los mismos trabajadores. (Ansoleaga, 2015) La afectación laboral de relevancia para el presente estudio es el ausentismo laboral.

Ausentismo laboral: El ausentismo laboral es toda aquella ausencia o abandono del puesto de trabajo. Alrededor de un 5% de la fuerza laboral está ausente en un día de trabajo, aunque estas estimaciones pueden variar entre un 2 y un 10% en función del sector, tipo de trabajo y cultura organizacional. (Hoffmeister, Vidal, Vallebuona, Ferrer, Vásquez, & Núñez, 2014)

Bermejo y Prieto, 2014, mencionan que la carga de trabajo elevada es un predictor de ausentismo laboral así como de otros factores relacionados como la asociación de estrés laboral y Síndrome de burnout. (Bermejo & Prieto, 2014)

4.7 Relación Esfuerzo-Recompensa

En este grupo de trabajadores se hace interesante determinar la presencia de estrés laboral crónico, componente esencial del Síndrome de Quemarse por el Trabajo, tomando en cuenta las dimensiones de percepción de esfuerzo que el trabajador tiene, las recompensas que obtiene, y su grado de implicancia con la institución, situaciones que según el modelo de Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa (ERI), son riesgos psicosociales potenciales para un trabajador, los cuales se pretenden analizar como índice indicador del estrés laboral. (Cárdenas, 2012)

Entendiendo el modelo de Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa como aquellos factores de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores. (Cárdenas, 2012)

Este modelo se centra en el rol e importancia del trabajo remunerado, la amplia gama de estrés y carga en el trabajo (esfuerzo físico y psicológico), así como varios tipos de recompensa (estima, seguridad laboral, salario, promociones dentro del trabajo). Lo que nos permite obtener información adicional del trabajador. (Cárdenas, 2012)

Como resultado, el modelo plantea que la persona realiza un juicio costo – beneficio sobre su trabajo, y si es que experimenta o no estrés laboral, respecto a si es favorable o no la relación obtenida entre el esfuerzo y las recompensas laborales. (Cárdenas, 2012)

4.8 Contexto de trabajo en cines

Los cines son una de las atracciones favoritas de la sociedad actual en los cuales se ha llevado un cambio en los procesos y la estructura de esta industria, pasando de empresas que contaban con una sola sala de exhibición, a grandes cadenas de cines. Estas cadenas cubren amplias zonas geográficas y generan estrategias promocionales para todas sus sucursales, además de utilizar la calidad del servicio para competir y atraer a más espectadores. (Torres Moraga, 2010)

“Los servicios se han definidos como actividades económicas que agregan valor, ya sea a alguna persona o a un bien que pertenece a otra persona, es decir, se trata de actividades que generan un cambio en las condiciones de una persona o de un bien, y son objeto de acuerdo entre productor y consumidor.” (Piva, M., Padilla Pérez, Schatan Pérez, & Vega Montoya, 2010, pág. 12)

La industria cinematográfica mundial tiene una estructura en la cual un pequeño grupo de grandes empresas lideran la distribución de películas. En la actualidad, México es un mercado grande y en expansión para la exhibición de películas. (Piva, J., Padilla, Schatan, & Vega Montoya, 2010)

Debido a las empresas mexicanas de exhibición en cine, el número de salas de cine en el país ha aumentado de 2,320 salen en el año 2000 a 4,575 en 2009. (Piva, J., Padilla, Schatan, & Vega Montoya, 2010)

México se ubica entre los primeros cinco países que más asistencia registra a salas de cine. En 2015 los complejos cinematográficos vendieron un total de 286

millones de boletos, 16 por ciento más que el año anterior. (Lozano, Almaguer, & Molina, 2017).

Los meses preferidos de asistencia de espectadores al cine son junio y julio, por la época de vacaciones escolares y laborales, así como por el lanzamiento de películas de estreno, mientras que el menos frecuentado es enero. El día de la semana predilecto para asistir al cine es el domingo en donde se llega a registrar el 25% de la asistencia total de la semana, seguido por el sábado con 21%, los días con menos afluencia son el lunes y martes con 8 y 9%, respectivamente. (Lozano, Almaguer, & Molina, 2017).

Cinépolis es la exhibidora cinematográfica más grande de México y de América Latina, y la 4ta a nivel mundial. (Piva, J., Padilla, Schatan, & Vega Montoya, 2010)

En México existen 6,011 salas de cine, de las que 3,037 son propiedad de Cinépolis, 2,541 son propiedad de Cinemex y el resto pertenece a empresas de exhibición independientes. (Gutiérrez, 2016)

Cinépolis tiene el 50.5% del mercado a nivel naciones, Cinemex el 42.3%, la suma de los dos corresponde al 92.8% de la exhibición cinematográfica de nuestro país, lo cual representa 274,392,000 de boletos de un total de 296,000,000 que se vendieron en 2015, lo que representa un incremento del 15% del total de boletos vendidos en el año 2014 (257,000,000 de boletos vendidos). (Gutiérrez, 2016)

Para el año 2017, el total de boletos vendidos incrementó a 348 millones. La cantidad total de salas de cine es de 7,742. Con estas cifras, nuestro país

ocupa el 4º lugar el mundo en cantidad de boletos vendidos y salas de cine. (CANACINE, 2017)

4.9 Funciones de los Empleados de Cine

En el área de servicio y esparcimiento, el cine es un lugar con una gran variabilidad dentro de sus puestos de trabajo, la mayoría de los cines asignan trabajadores a diversas áreas que trabajan juntas para lograr mejor el objetivo de tener un mejor desempeño, por esta razón, cada empleado se especializa en un rol de trabajo específico.

En los trabajadores de un cine tradicional se puede encontrar la división en 2 grupos, los administrativos y los empleados generales. Los administrativos se dividen dependiendo las áreas del cine como Gerente, Personal de Recursos Humanos, Supervisor de Taquilla, Supervisor de Alimentos, Supervisor de Pasillos, Proyección y Palomeras.

Los empleos generales está distribuidos en áreas como taquilla, dulcería, cafetería, pasillos, proyección, palomeras, mantenimiento y limpieza. Cada una de estas áreas tiene su exigencia en particular.

Los empleados de gerencia: los cuales son el ramo de jerarquía más alto dentro del conjunto cinematográfico, encabezado por el gerente del conjunto, el personal de recursos humanos, el personal de valores y los supervisores de área, desempeñan funciones principalmente de índole administrativas, también realizan intervenciones con los empleados y coopera en los puntos de venta cuando la demanda laboral lo requiere.

El gerente se encarga de la mayor parte de las cuestiones administrativas. Los supervisores de área se distribuyen en Supervisores de Dulcería, es el encargado de controlar la operación realizada por los diferentes empleados del área de alimentos, monitorea el proceso de venta, es el responsable en caso de haber algún problema en el área, abastece los puntos de venta y realiza el corte del producto al final de la jornada laboral, quedándose por las noches para poder almacenar el producto restante. El encargado de taquilla es responsable de registrar las películas y armar los horarios, controla las operaciones realizadas en la venta de boletos, se encarga de verificar promociones en entradas.

El supervisor de pasillos y proyección dirige las actividades de ingreso y egreso de los asistentes, controla los accesos, vigila la correcta función de los empleados de proyección.

Recursos humanos es el encargado de crear horarios de empleados, tomar las quejas de los clientes, contrataciones, cursos de los empleados, capacitaciones, además de las cuestiones administrativas.

El personal de valores se encarga de recolectar el monto total del consumo por día, registra al final del día los ingresos, realiza cortes de efectivo de los puntos de venta.

Empleados de dulcería: Es el personal encargado de la venta de productos a los asistentes, al inicio de su jornada laboral se encargan de habilitar (surtir) el punto de venta, se les proporciona un monto en efectivo con lo cual inician el proceso de venta, se encargar de atender a los clientes siempre de una forma agradable,

aplicando una técnica de venta especial para el área, preparan los productos solicitados y entregándolos en determinado tiempo ya que son monitoreados por su rendimiento y productividad. Son responsables de reabastecer el punto de venta, surtir de bebidas, nachos, palomitas y demás productos en línea de venta. Se mantienen en contacto con múltiple maquinaria a alta temperaturas, líquidos calientes y con riesgos como pisos resbalosos. Tiene que mantener limpia el área de entrega del producto. En periodos de alta afluencia pueden llegar a atender cientos de personas de forma continua sin tener descanso.

Empleados de cafetería: realizan funciones semejantes al área de dulcería, tienen una mayor especialización por lo detallado de los productos de venta en su área, se encargan de abastecer productos del área, mantener limpia su área de preparación, preparan los productos de acuerdo a las recetas y de la entrega del producto en determinado tiempo ya que son monitoreados por su rendimiento y productividad. Se mantienen en contacto con múltiple maquinaria con alta temperaturas, líquidos calientes, y con riesgos como pisos resbalosos. En periodos de alta afluencia pueden llegar a atender cientos de personas de forma continua sin tener descanso.

Empleados de taquilla: Su función principal es vender boletos a los clientes. Deben saber los horarios, la capacidad de asientos del cine y cada película que se está proyectando. Los clientes realizan la primera transacción en el cine con el empleado de la taquilla, por lo tanto debe saber cómo dar una actitud siempre agradable y manejar el sistema de boletos. En periodos de alta afluencia pueden llegar a atender cientos de personas de forma continua sin tener descanso.

Empleados de pasillos: su función principal es dar el acceso y despedida de los asistentes en las diferentes salas, rompen los boletos e indica al cliente dónde tiene que ir. Por lo general están parados al inicio de los pasillos. Adicionalmente se encargan de supervisar la limpieza de las salas y de proveer charolas a los puntos de venta de alimentos, hace controles en el cine durante la película para asegurarse que el sonido y la imagen son aceptables, y hace los controles de rutina de los baños para asegurarse que están limpios y bien provisionados.

Las últimas áreas como limpieza, proyección, mantenimiento, almacén y palomeras (limpieza de máquinas palomeras), no cuentan con trato directo con los clientes, por lo que su función se limita a trabajo físico sin mayor contacto interpersonal.

Empleados de limpieza: se encargan de limpiar las instalaciones del cine, los pasillos centrales, áreas comunes en los puntos de venta, limpieza de los baños y de gran importancia, la limpieza de las salas de cine entre funciones para lo cual tienen un escaso tiempo trabajando bajo presión, en ocasiones no descansan durante su jornada laboral dependiendo de la afluencia de los asistentes.

Empleados de proyección: El proyectista trabaja detrás de las escenas para asegurar que las películas comiencen a tiempo y no tengan errores en el sonido y la imagen. Instala y opera el equipo para producir efectos coordinados en la pantalla. Suele mover de proyector en proyector para controlar que todo está funcionando correctamente. Con el cambio de las películas de 35mm a los proyectores digitales en varias empresas de cines, algunos cines hacen que las

películas comiencen desde una computadora central. Aun así, un proyectista debería estar cerca para asegurar que no haya problemas. De esta forma, si un problema aparece, puede solucionarlo rápidamente. El cambio a la forma digital simplificó el trabajo de muchos proyectistas.

Empleados de mantenimiento: realizan funciones como la reparación de los equipos de salas como asientos, pisos, instalaciones eléctricas, ventilación, así como de instalaciones hidráulicas y equipos de alimentos. En ocasiones se trabaja bajo presión para reparar un equipo en horario nocturno para no alterar los ingresos durante el día.

Empleados de almacén: se encargan de la recepción de productos, verificación de la calidad, almacenamiento y distribución en las diferentes áreas del conjunto cinematográfico, generalmente este proceso se realiza en horarios laborales fuera del horario de atención del cine.

Palomeras: se encargan de limpiar las máquinas palomeras, por lo general realizan su actividad previa a la apertura de las instalaciones. Utilizan equipo y químicos de limpieza especiales.

4.10 Condiciones de Trabajo en el Cine

Físicas: en las áreas de dulcería y cafetería se encuentra maquinaria que se calienta para la producción, tal es el caso de creperas, freidoras, palomeras, nacheras y calentadores de pan y salchicha, los cuales pueden producir lesiones físicas como quemaduras.

Lo monitores correspondientes al punto de venta de los empleados cuentan con un brillo intenso y colores intensos para ser llamativos para los espectadores, pero los trabajadores se encuentran frente a este riesgo en gran parte de su jornada laboral.

Químicas: A todos los empleados se les proporciona un equipo personal de limpieza de su área de trabajo, en el cual se incluye una sustancia limpiadora de superficies, con la cual tienen que limpiar constantemente su punto de venta y áreas comunes de servicio.

Componentes de la sustancia química Limpiador Multiusos 3M: Agua, surfactantes no-iónicos (njts reg. no. 04499600-6633) surfactante (njts reg. no. 04499600-6632) 1-octil-2-pirrolidiona, etanolamina. (3M, 2006)

Ergonómicas: el principal factor ergonómico encontrado en los trabajadores del cine es que su jornada laboral (6 a 8 horas) la tienen que permanecer de pie, ya sea en un mismo lugar o caminando entre las áreas comunes del inmueble.

Dependiendo de la estatura del trabajador deben de realizar una flexión o extensión de la cabeza para enfocar la pantalla de su punto de venta, la cual se encuentra a una altura aproximada de 1.20 metros de altura enfrente de ellos.

Psicosociales: La mayoría de los empleados son trabajadores jóvenes, con poca experiencia laboral. Una pequeña proporción de empleados son personas de edad avanzada con comorbilidades.

Existe variabilidad en los tiempos de atención, ya que en temporadas bajas hay poca afluencia de asistentes, mientras que en temporada vacacional, días festivos y fines de semana existe una alta demanda de trabajo y jornadas laborales estresantes.

4.11 Estudios Relacionados

Título	Autor	Aportaciones	Referencia
El burnout y las manifestaciones psicosomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral	Joan Boada i Grau, Raúl de Diego Vallejo y Esteban Agulló Tomás.	Estudio transversal realizado a profesionales como Trabajadores Sociales, Asistentas Sociales y Trabajadoras Familiares. Se recibieron 137 cuestionarios de un total de 400. Identifica que los niveles de Burnout se encuentran en relación a los Síntomas	(Boada, de Diego, & Agulló, 2004)

		Psicosomáticos presentes en los trabajadores.	
Diferencias de burnout y trastornos psicosomáticos en hombres y mujeres que trabajan	Juana Patlán Pérez	Estudio transversal, comparativo, diseño no experimental. La muestra fué de 1072 empleados. Las mujeres tienden a presentar mayor agotamiento, así también se identifica una mayor proporción de mujeres trabajadoras en fase 3 y 4 de burnout, comparativamente con los hombres.	(Patlán, 2017)
Manifestaciones psicosomáticas, compromiso y burnout	Jesús Felipe Uribe Prado, Juana Patlán	Estudio Transversal, Se utilizó una	(Uribe, Patlán, & García, 2015)

<p>como consecuentes del clima y la cultura organizacional: un análisis de ruta (path analysis)</p>	<p>Pérez y Alejandra García Saisó</p>	<p>muestra de 1629 sujetos de una empresa trasnacional de telecomunicaciones. Explica, mediante análisis de ruta, la importancia de un buen clima y cultura organizacional para incrementar el compromiso afectivo y disminuir las manifestaciones psicósomáticas como un modelo de salud ocupacional.</p>	
---	---------------------------------------	--	--

5. Objetivos e Hipótesis

Objetivo general	Hipótesis
<p>Evaluar la presencia del Síndrome de Quemarse por el Trabajo y su asociación con la presencia de cefalea, migrañas, irritabilidad y ausentismo laboral en empleados de un cine.</p>	<p>Los empleados que presentan Síndrome de Quemarse por el Trabajo presentan principalmente irritabilidad como síntoma psicossomático y ausentismo laboral.</p>
Objetivos específicos	Hipótesis específicas
<p>Comparar el nivel del Síndrome de Quemarse por el Trabajo y sus dimensiones en empleados de un cine por área de trabajo.</p>	<p>Los empleados de dulcería tendrán mayor porcentaje de Síndrome de Quemarse por el Trabajo alto y la despersonalización será la dimensión más afectada, en comparación con las otras áreas</p>
<p>Comparar los síntomas psicossomáticos de cefalea, migrañas e irritabilidad de los trabajadores de un cine con Síndrome de Quemarse por el Trabajo.</p>	<p>Irritabilidad es el síntoma psicossomático de mayor frecuencia desarrollado por empleados con Síndrome de Quemarse por el Trabajo.</p>
<p>Identificar el ausentismo laboral en trabajadores con Síndrome de Quemarse por el Trabajo por área laboral en empleados de un cine.</p>	<p>Los trabajadores del área de dulcería que presentan Síndrome de quemarse por el Trabajo tienen un alto índice de ausentismo laboral en comparación con las otras áreas</p>

<p>Identificar la relación del sexo de los trabajadores y la presencia del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en los empleados de un cine.</p>	<p>Existe mayor prevalencia de Síndrome de Quemarse por el Trabajo en empleados de un cine en personal femenino</p>
<p>Identificar la relación en la edad de los trabajadores y la presencia del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en los empleados de un cine.</p>	<p>Existe mayor presencia de Síndrome de Quemarse por el Trabajo en empleados jóvenes de un cine</p>
<p>Identificar la relación del estado civil de los trabajadores y la presencia del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en los empleados de un cine.</p>	<p>Existe mayor presencia de Síndrome de Quemarse por el Trabajo en empleados casados o en unión libre de un cine.</p>
<p>Identificar si la antigüedad laboral se asocia con la presencia del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en los empleados de un cine</p>	<p>Existe mayor presencia de Síndrome de Quemarse por el Trabajo en empleados de un cine con mayor antigüedad laboral.</p>
<p>Identificar la presencia del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en los empleados de un cine y la relación esfuerzo-recompensa.</p>	<p>Los trabajadores de un cine con Síndrome de Quemarse por el Trabajo obtienen menores recompensas laborales.</p>

6. Metodología

6.1 Tipo de Estudio

Exploratorio - Transversal – Comparativo

(Se realizara la comparación entre un grupo que presenta el Síndrome de Quemarse por el Trabajo y otro que no lo presenta)

6.2 Definición de Variables

Variable	Tipo de Variable	Definición Conceptual	Operacionalización de Variables	Instrumento	Indicadores
Síndrome de quemarse por el trabajo	Cualitativa Independiente	Síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal de origen laboral. (Gil-Monte P. R., Salanova, Aragón, & Schaufeli, 2005)	Gado en que se presenta el SQT. <ul style="list-style-type: none"> • Leve • Moderado • Grave • Extremo 	Cuestionario para Evaluar el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT)	<ul style="list-style-type: none"> • Despersonalización • Ilusión • Indolencia • Culpa
Desbalance esfuerzo-recompensa	Cuantitativa Dependiente	Asociaciones entre el desbalance esfuerzo-	Valora la presencia de estrés: <ul style="list-style-type: none"> • Sin presencia de 	Cuestionario ERI (Effort	Esfuerzo Recompensa

a	nte	recompensa	estrés: valor menor a 1. • Con presencia de estrés: Valor mayor a 1.	Reward Imbalance)	Compromiso
Síntomas psicosomáticos	Cuantitativa Dependiente	Alteración del organismo que genera un efecto físico y psicológico.	Presencia de sintomatología existente	Check list de presencia de síntomas psicosomáticos	<ul style="list-style-type: none"> • Cefalea • Dolor muscular en cuello, espalda, brazos, piernas • Irritabilidad
Ausentismo laboral	Cuantitativa Dependiente	Ausencia o abandono del puesto de trabajo.	Días que no se presenta a laborar. 1, 2, 3, 4...	Registro de asistencia empresarial	Días que no se presenta a laborar. 1, 2, 3, 4... por semana, mes o trimestre
Sexo	Cualitativa Confusora	Conjunto de características biológicas, físicas, fisiológicas y anatómicas que definen a los seres humanos como hombre y mujer.	<ul style="list-style-type: none"> • Hombre • Mujer 	Ficha de Identificación	<ul style="list-style-type: none"> • Hombre • Mujer
Edad	Cuantitativa	Tiempo que ha	Cronología del tiempo	Ficha de	Años

	va Confusora	vivido una persona u otro ser vivo contando desde su nacimiento.	en años 1, 2, 3, 4, 5...	Identificación n	cumplidos 1, 2, 3, 4...
Estado Civil	Cualitativa Confusora	Clase o condición de una persona en el orden social.	<ul style="list-style-type: none"> • Soltero • Casado • Unión libre • Viudo • Divorciado 	Ficha de Identificación n	<ul style="list-style-type: none"> • Soltero • Casado • Unión libre • Viudo • Divorciado
Antigüedad laboral	Cuantitativa Confusora	Tiempo que ha trabajado en la empresa.	Cronología del tiempo en años 1, 2, 3, 4, 5...	Ficha de Identificación n	Años laborados en la empresa 1, 2, 3, 4...

6.3 Población:

Trabajadores de un cine.

- 60 trabajadores

6.4 Selección de la muestra:

Al contar con un número no mayor a 60 empleados, se pretende estudiar al universo poblacional.

6.5 Criterios de Inclusión:

- Empleados de un cine.

6.6 Criterios de exclusión y eliminación:

- Empleados que no quieran contestar los cuestionarios.
- Empleados que no quieran participar en el estudio.

6.7 Instrumentos:

Cuestionario para Evaluar el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT)

Autor: Pedro R. Gil-Monte Fecha de publicación del test original: 2011

La media en el total de la escala CESQT es significativamente más baja que en estudios en muestras españolas (.91 vs. 1.16, $t=-3.91$, $p<.001$), lo que permite concluir que los niveles del SQT son más bajos en una muestra en profesionales mexicanos.

Los resultados del estudio contribuyen a la validación transnacional del modelo psicométrico de cuatro dimensiones, y permiten concluir que el CESQT, en su versión para profesionales de la educación (CESQT-PE), resulta un instrumento fiable y válido para evaluar el SQT en México. (Gil-Monte & Zuñiga-Caballero, 2009)

Valora los siguientes parámetros:

- Ilusión por el trabajo
- Desgaste psíquico
- Indolencia
- Culpa

Evalúa en 4 niveles: Leve, Moderado, Grave, Extremo

Clasifica en 2 perfiles

- El Perfil 1: no presentan sentimientos de culpa.
- El Perfil 2: presentan sentimientos de culpa.

Cuestionario ERI (Effort Reward Imbalance)

Autor: Johannes Siegrist Origen: Alemania. Año: 1996

En este modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa se tiene en cuenta características individuales del trabajador, el esfuerzo físico y psicológico implicado en la carga de trabajo y su relación con diversos tipos de recompensa, como la estima, la seguridad laboral, el salario y promociones dentro del trabajo.

Permite encontrar asociaciones entre el desbalance esfuerzo-recompensa y repercusiones sobre la salud física y mental. (Canepa, Briones, Pérez, Vera, & Juárez, 2008)

“La versión más corta del cuestionario ERI se considera una herramienta útil para estudios epidemiológicos sobre los efectos del trabajo en salud en un contexto globalizado Una validación realizada por Leineweber et al. (2010) con una muestra de 4,771 trabajadores, obtuvieron coeficientes alfa de Cronbach aceptables para el Esfuerzo ($\alpha = 0,80$), Recompensa ($\alpha = 0,84$) y Compromiso excesivo ($\alpha = 0,85$).” (García Arreola, Unda Rojas, Hernandez Toledano, & Tovalín Ahumada, 2016)

Check list de Presencia de Síntomas Psicósomáticos

Se obtendrá la información correspondiente por medio de una serie de preguntas realizadas a los empleados que permiten conocer la percepción subjetiva que el

trabajador tiene sobre la presencia de sintomatología existente, tal es el caso de cefaleas, mialgias o irritabilidad. Cuestionario CESTUNAM.

Ausentismo laboral

Se levantará la información sobre ausentismo por medio de la ficha de datos generales realizando un cuestionario directamente a los trabajadores interrogando el número de inasistencias laborales por quincena y mes que tengan relación con alteraciones como dolor muscular, de cabeza, irritabilidad (mal humor, fatiga o estrés). Cuestionario de elaboración propia.

6.8 Procedimiento: Estandarizado.

Del 23 al 27 de septiembre 2018, se aplicará una batería de instrumentos de evaluación a todo el universo poblacional en estudio.

Se dará un tiempo promedio de media hora, para poder contestar la batería de evaluación. Se proporcionarán los cuestionarios en un documento físico, así como una pluma de color rojo para poder responder el instrumento de evaluación.

Previa aceptación de un Consentimiento informado por parte del trabajador se pretende aplicar los siguientes instrumentos de evaluación:

Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT).

Autor: Pedro R. Gil-Monte (2011). Con 20 ítems, distribuidos en 4 subescalas que valoran: Ilusión por el trabajo (5 ítems), Desgaste psíquico (4 ítems), Indolencia (6

ítems), y Culpa (5 ítems). Medición con escala Likert en formato de respuesta de 5 puntos (de 0=nunca a 4=todos los días, muy frecuentemente).

Cuestionario ERI (Effort Reward Imbalance). Autor: Johannes Siegrist (1996).

Compuesto por 23 ítems, distribuidos en 3 subescalas, las cuales valoran: esfuerzo extrínseco (6 ítems) recompensa profesional (11 ítems), componente intrínseco (6 ítems) (sobrecompromiso/sobreimplicación). Un puntaje ERI elevado indica un desbalance entre la relación de esfuerzo y recompensa. (Canepa, Briones, Pérez, Vera, & Juárez, 2008)

Check list de Presencia de Síntomas Psicosomáticos.

Serie de preguntas con las cuales se pretende investigar la presencia de síntomas y manifestaciones tempranas de origen psicosomático. Obtenido de Cuestionario CESTUNAM.

Ausentismo laboral

Cuestionario de elaboración propia. Se interroga directamente a los trabajadores si por a causa de alteraciones como dolor muscular, de cabeza, irritabilidad (mal humor, fatiga o estrés) han faltado a su trabajo, en un periodo de quince día y un mes.

Aspectos Éticos

Se informará a los participantes del estudio mediante un Consentimiento Informado.

6.9 Captura y Análisis de la información

Se realizará en base a los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados en una base de datos en Excel. Los datos obtenidos se procesarán en el software SPSS para realizar gráficas comparativas de los resultados y se interpretaran para concluir en los resultados y su análisis.

Dependiendo de los resultados se realizará un análisis comparativo.

Se identificará a la población que presentar síndrome de quemarse por el trabajo, alteraciones psicosomáticas y ausentismo laboral y se realizará el análisis comparativo con la población del mismo cine que no presenten dichas alteraciones.

Presentar los resultados obtenidos y analizados ante el encargado del cine.

Hipótesis	Variable Independiente	Variable Dependiente	Variabes Confusoras	Prueba de Asociación	Prueba de Hipótesis
HIPÓTESIS GENERAL	Síndrome de Quemarse por el Trabajo	síntomas psicosomáticos y ausentismo laboral	Sexo Edad Estado Civil Antigüedad laboral Recompensas laborales	Riesgo Relativo	Chi Cuadrada

Hipótesis 1	Síndrome de Quemarse por el Trabajo despersonalización			Riesgo Relativo	Chi Cuadrada
Hipótesis 2	Síndrome de Quemarse por el Trabajo	síntomas psicósomáticos (cefaleas, mialgias e irritabilidad)		Riesgo Relativo	Chi Cuadrada
Hipótesis 3	Síndrome de Quemarse por el Trabajo	ausentismo laboral		Riesgo Relativo	Chi Cuadrada
Hipótesis 4	Síndrome de Quemarse por el Trabajo		sexo femenino	Riesgo Relativo	Chi Cuadrada
Hipótesis 5	Síndrome de Quemarse por el Trabajo		Edad empleados jóvenes	Riesgo Relativo	Chi Cuadrada
Hipótesis 6	Síndrome de Quemarse por el Trabajo		Estado Civil casados o en unión libre	Riesgo Relativo	Chi Cuadrada
Hipótesis 7	Síndrome de Quemarse por el Trabajo		mayor antigüedad laboral	Riesgo Relativo	Chi Cuadrada

Hipótesis 8	Síndrome de Quemarse por el Trabajo	menores recompensas laborales		Riesgo Relativo	Chi Cuadrada
-------------	---	-------------------------------------	--	--------------------	-----------------

El análisis estadístico se realizó con las pruebas de Chi cuadrada (χ^2), con un nivel de significancia de 0.05. Se utilizó el programa estadístico SPSS v. 24.

7. Resultados

Características Generales

De los 61 trabajadores estudiados, la mayoría fueron mujeres (62%), el estado civil más frecuente son solteros (62%) y presentaron una media de edad de 28 años (DE=9.5). (Tabla 1 y 2).

Tabla 1. Distribución de la muestra por sexo

	Fr	%
Hombre	23	37.7
Mujer	38	62.3
Total	61	100.0

Tabla 2. Distribución de la muestra por Estado civil

	Fr	%
Solteros	38	62.3
Casados/Unión Libre	19	31.1
Divorciados/Separados	1	1.6
Viudos	3	4.9
Total	61	100.0

Características Laborales

Al evaluar la presencia del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en la muestra, el 21.3% presentan el Síndrome descrito (Tabla 3).

Tabla 3. Prevalencia del Síndrome de Quemarse por el Trabajo

	Fr	%
Sin Síndrome de Quemarse por el Trabajo	48	78.7
Con Síndrome de Quemarse por el Trabajo	13	21.3
Total	61	100.0

Encontrando también un Desequilibrio Esfuerzo Recompensa en el 54.1%.

Tabla 4. Prevalencia del Desequilibrio Esfuerzo Recompensa

	Fr	%
Con Desequilibrio Esfuerzo Recompensa	33	54.1
Normal	28	45.9
Total	61	100.0

El ausentismo laboral se presenta en el 70.5 % de la muestra en estudio con promedio de una falta al mes.

Tabla 5. Prevalencia de Ausentismo Laboral

	Fr	%
No faltan	18	29.5
Si Faltan	43	70.5
Total	61	100.0

Alteraciones de salud

El síntoma psicossomático más frecuente en la población en estudios es la irritabilidad con un 73.8%, seguido de cefalea, 72.1% y dolor de piernas, 68.9%.

Tabla 6. Prevalencia de Síntomas Psicossomáticos

Síntoma	Cefalea		Mialgias								Irritabilidad	
			Dolor de Cuello		Dolor de Espalda		Dolor de Bazos		Dolor de Piernas			
			Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%		
Ausente	17	27.9	27	44.3	22	36.1	39	63.9	19	31.1	16	26.2
Presente	44	72.1	34	55.7	39	63.9	22	36.1	42	68.9	45	73.8
Total	61	100	61	100	61	100	61	100	61	100	61	100

Relación entre Síndrome de Quemarse por el Trabajo, Síntomas psicossomáticos y ausentismo

Al analizar la presencia de síntomas psicossomáticos en relación con el Síndrome de Quemarse por el Trabajo, se encontraron diferencias estadísticamente significativas ($\chi^2 = 5.584$, $p = .018$) entre SQT y dolor de cuello, observando que los trabajadores con SQT, presentan dolor de cuello en un 84.6%, con un riesgo estimado 59 veces mayor de presentar dolor de cuello cuando se presenta SQT. (Tabla. 7) .

En el caso de cefalea, aunque la diferencia no es estadísticamente significativa (Fisher= 3.346, $p = .088$), se observa que de los trabajadores que presentan SQT, el 92.3% reporta cefalea (Tabla. 8).

Tabla 7. Relación entre el Síndrome de Quemarse por el Trabajo y el Dolor de Cuello

Relación SQT/Dolor de Cuello						
	Sin Síndrome de Quemarse por el Trabajo		Con Síndrome de Quemarse por el Trabajo		Total	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Sin Dolor de cuello	25	52.1	2	15.4	27	44.3
Con Dolor de Cuello	23	47.9	11	84.6*	34	55.7
Total	48	100	13	100	61	100

*p< 0.05

Tabla 8. Relación entre el Síndrome de Quemarse por el Trabajo y Cefalea

Relación SQT/Cefalea						
	Sin Síndrome de Quemarse por el Trabajo		Con Síndrome de Quemarse por el Trabajo		Total	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Sin Cefalea	16	33.3	1	7.7	17	27.9
Con Cefalea	32	66.7	12	92.3	44	72.1
Total	48	100	13	100	61	100

En la relación entre Síndrome de Quemarse por el Trabajo y Ausentismo Laboral, aunque no presentan diferencias estadísticamente significativas (fisher= 3.780, p= .085), se encontró que el porcentaje de ausentismo es mayor en trabajadores con SQT en un 92.3%, en comparación con el 64.6% de los trabajadores sin SQT que faltan. El promedio de faltas es de 1 falta por mes (Tabla 9).

Tabla 9. Relación entre el Síndrome de Quemarse por el Trabajo y el Ausentismo Laboral

Relación SQT/Ausentismo Laboral						
	Sin Síndrome de Quemarse por el Trabajo		Con Síndrome de Quemarse por el Trabajo		Total	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%
No Faltan	17	35.4	1	7.7	18	29.5
Si Faltan	31	63.6	12	92.3	43	70.5
Total	48	100	13	100	61	100

En relación con los niveles de Síndrome de Quemarse por el Trabajo y el tipo de trato, se encontró diferencias estadísticamente significativas (Fisher= 9.899, $p= .042$), mostrando que hay una mayor prevalencia de nivel alto (31.4%) de SQT en los trabajadores que tienen trato directo con los clientes.

Tabla 10. Relación entre el Tipo de Trato y el nivel de Síndrome de Quemarse por el Trabajo

Relación Tipo de Trato y Niveles de SQT						
Nivel	Trato				Total	
	Indirecto		Directo		Fr	%
	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Crítico	3	11.5	4	11.4	7	11.5
Alto	4	15.4	11	31.4*	15	24.6
Medio	7	26.9	12	34.3	15	24.6
Bajo	6	23.1	8	22.9	14	23
Muy Bajo	6	23.1	0	0	6	9.8
Total	26	100	35	100	61	100

* $p < 0.05$

Al analizar el sexo de los trabajadores y la relación al presentar Síndrome de Quemarse por el Trabajo, se observa que existe un 26.3% de mujeres con SQT y un 13% de hombres con SQT, valores que no presentan diferencias estadísticamente significativas. (Fisher= 1.505, $p= .336$)

Se dividió a los trabajadores en 2 grupos de edad, los de menor edad (18 a 25 años, y los de mayor edad (26 a 65 años), no se encuentran diferencias estadísticamente significativas (Fisher=.000, $p= 1$) de la prevalencia de SQT por sexo (el menor edad presenta un 21.2% y el de mayor edad un 21.4% de los trabajadores con SQT).

Considerando el estado civil como factor para presentar Síndrome de Quemarse por el Trabajo, se dividió a la muestra en 2 grupos, con y sin pareja sentimental, y no presentaron diferencias estadísticamente significativas (Fisher=.412, $p= .520$), en los cuales el 26.3% de los trabajadores con pareja sentimental presentan SQT en comparación al 19% de los trabajadores sin pareja sentimental con SQT.

Respecto a la antigüedad laboral y la presencia de Síndrome de Quemarse por el Trabajo, se dividió a la muestra en 2 grupos que van de 0 a 3 años y de 4 a 14 años de antigüedad, encontrando que no presentan diferencias estadísticamente significativas. (Fisher= 1.209, $p= .342$). En el grupo de menor

antigüedad laboral el 25.6% presentan SQT y del grupo de mayor antigüedad laboral el 13.6% también presentan SQT.

Al analizar la relación existente entre los trabajadores con Síndrome de Quemarse por el trabajo y el Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (Tabla #) se encontró que el 92.3% de los empleados con SQT tienen mayores esfuerzos y pocas recompensas laborales, presentando diferencias estadísticamente significativas. ($\chi^2=9.713$, $p=.002$).

Tabla 11. Relación de trabajadores con Síndrome de Quemarse por el Trabajo y Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa

Relación SQT/ERI						
	Sin Síndrome de Quemarse por el Trabajo		Con Síndrome de Quemarse por el Trabajo		Total	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Desequilibrio Esfuerzo/Recompensa	21	43.8	12	92.3**	33	54.1
Normal	27	56.2	1	7.7	28	45.9
Total	48	100	13	100	61	100

** $p < 0.01$

8. Análisis y Discusión de Resultados

El presente trabajo es considerado exploratorio en cuanto a la población de estudio, ya que no se han realizados estudios previos en trabajadores de un cine, cuyas características de trabajo con otras personas, alta demanda y constantes quejas de usuarios permitía considerarlos como un tipo de trabajo en riesgo psicosocial por síndrome de quemarse por el trabajo.

El objetivo general de esta investigación fue evaluar la presencia de Síndrome de Quemarse por el Trabajo en empleados de un cine y si derivado de este síndrome se presentaban síntomas picosomáticos o ausentismo laboral, que son consecuencias tanto para el trabajador como para la empresa.

Los resultados mostraron que los trabajadores de un cine pueden desarrollar el Síndrome de Quemarse por el Trabajo, con una prevalencia del 21.3%, cifra menor a lo reportado por Miranda, et al. 2016, en donde se reportan una prevalencia del 33.8% de SQT en personal de enfermería. (Miranda-Lara, Monzalvo-Herrera, Hernández-Caballero, & Ocampo-Torres, 2016) Así como también pueden desarrollar síntomas psicosomáticos y ausentarse laboralmente.

La hipótesis general de este trabajo fue que la irritabilidad sería el síntoma psicosomático más frecuente en empleados con Síndrome de Quemarse por el Trabajo, por lo que no se cumplió dicha afirmación, ya que la cefalea es el síntoma psicosomático más frecuente en relación al Síndrome de Quemarse por el Trabajo, con un Riesgo estimado de 59 veces mayor de padecer cefaleas en

empleados con Síndrome de Quemarse por el Trabajo de los que no presentan dicho síndrome.

En la hipótesis general también se planteó que los empleados Síndrome de Quemarse por el Trabajo presentarían mayor prevalencia de ausentismo laboral, cumpliéndose dicha hipótesis, ya que el ausentismo laboral en empleados con Síndrome de Quemarse por el Trabajo se dio en el 92% de los empleados con SQT, presentando un promedio de 1 falta mensual. Lo que se refleja como un impacto económico directo a la empresa, ya que dependiendo de área del empleado que falta, va a depender la pérdida monetaria, un empleado de dulcería presenta un ingreso mínimo de \$1,500 procedente de los usuarios que atiende por día.

El primer objetivo específico fue comparar el nivel de Síndrome de Quemarse por el Trabajo en las diferentes áreas laborales, para lo cual se dividió a la población en trabajadores que tienen trato directo con los asistentes (que incluyó los puestos de Dulcería, taquilla y cafetería) y trabajadores que no tiene trato directo con los mismos asistentes (incluyendo al personal de accesos, proyección, mantenimiento y administrativos).

Se identifica que los empleados con trato directo presentan mayor prevalencia del nivel alto de Síndrome de Quemarse por el Trabajo (31.4%), en comparación con los que no tienen trato directo. Muy semejante a lo reportado por Olvera, Téllez y González, 2015, en trabajadores de un centro de salud, en donde se reportó una prevalencia del 22.6% de su población en estudio con niveles de

SQT Alto o Muy Alto. (Olvera-Islas, Téllez-Villagra, & González-Pedraza Avilés, 2015) De igual forma, Bermejo y Prieto, 2014, encontraron mayor prevalencia del nivel Alto del SQT en su estudio llamado Absenteeism, Burnout and Symptomatology of Teacher Stress: Sex Differences. (Bermejo & Prieto, 2014)

En el segundo objetivo específico se compararon los síntomas psicossomáticos de los empleados con Síndrome de Quemarse por el trabajo y se planteó que la irritabilidad era el síntoma psicossomático más prevalente, con lo cual se rechazó la hipótesis, ya que cefalea es el síntoma psicossomático con mayor prevalencia en empleados con el síndrome ya mencionado, con un total de 84.6%. Uribe, Patlán y García, 2015, demuestran en un estudio realizado en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, que el Síndrome de Quemarse por el trabajo o Burnout se encuentra relacionado con trastornos del sueño, gastrointestinales y dolor (cefalea y mialgias). (Uribe, Patlán, & García, 2015)

El tercer objetivo específico identificó el ausentismo laboral en empleados con Síndrome de Quemarse por el Trabajo, planteando que los empleados con SQT presentar mayor prevalencia de ausentismo laboral, aceptando la hipótesis planteada, ya que el 92.3% de los empleados con síndrome de quemarse por el trabajo falta por lo menos una vez al mes, en comparación con los que no presentan SQT. Resultado muy semejante a lo encontrado por Bermejo y Prieto, 2014, realizado en maestros en donde las mujeres presentan mayor número de faltas laborales por causas psiquiátricas, dentro de ellas estrés y Burnout. (Bermejo & Prieto, 2014). En otros estudios solo se menciona el Síndrome de

Quemarse por el Trabajo como desencadenante de ausentismo laboral. (Duran, García, Parra, García, & Hernández, 2018)

Como cuarto objetivo específico se pretende identificar la relación que existe entre la presencia del Síndrome de Quemarse por el Trabajo y el sexo de los trabajadores, encontrando que las mujeres presentan mayor frecuencia del Síndrome de Quemarse por el Trabajo con el 26.3% en comparación con el 13% de hombres, afirmando la hipótesis planteada. Esto concuerda con el estudio realizado por Miranda, et al, n el área de enfermería, en donde se encontró mayor prevalencia SQT en Mujeres con un 90.1%. (Miranda-Lara, Monzalvo-Herrera, Hernández-Caballero, & Ocampo-Torres, 2016).

En el quinto objetivo específico se pretende identificar la relación existente entre la edad de los trabajadores y la presencia del Síndrome de Quemarse por el Trabajo, para lo que se divide al total de la población en 2 grupos, los de menor edad (de 18 a 25 años) y los de mayor edad (de 26 a 65 años), datos obtenidos por medio del porcentaje acumulado. Se rechaza la hipótesis planteada, la cual refiere que los empleados jóvenes (de menor edad) son los que presentan mayor prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo, ya que en ambos grupos el porcentaje de SQT era similar (los de menor edad, 21.2%, en comparación con los de mayor edad, 21.4%) de modo que la edad no fue una variable diferencial para presentar SQT. No se encontró estudio que coincida con lo referido anteriormente.

El sexto objetivo específico es identificar la relación que existe entre el estado civil y la presencia de Síndrome de Quemarse por el Trabajo. El dato de

estado civil se dividió en dos grupos, empleados con una pareja sentimental y sin pareja sentimental, encontrando que en el grupo con pareja el 26.3% presentan Síndrome de Quemarse por el Trabajo en comparación con el 19% de empleados sin pareja con Síndrome de Quemarse por el Trabajo, aceptando así la hipótesis planteada de que el síndrome se desarrolla con mayor frecuencia en personas casadas o en unión libre. Resultado que concuerda con Miranda, et al, en donde el 55.3% de la población de enfermeras con SQT cuenta con pareja sentimental (38.7% son casadas y 16.6% en unión libre). (Miranda-Lara, Monzalvo-Herrera, Hernández-Caballero, & Ocampo-Torres, 2016)

Para el séptimo objetivo específico se pretende identificar si la antigüedad laboral tiene relación con la presencia del Síndrome de Quemarse por el Trabajo, para lo que se dividió a la población muestra en el grupo con menor antigüedad, 0 a 3 años y el grupo de mayor antigüedad, 4 a 14 años con base en el porcentaje acumulado. Se rechaza la hipótesis planteada ya que el grupo de menor antigüedad es el que presenta mayor prevalencia de Síndrome de Quemarse por el Trabajo con un 25.6% en comparación con el 13.6% del grupo de mayor antigüedad, por lo que se puede observar que aunque no hubo diferencias estadísticamente significativas, el personal de menor antigüedad es el más afectado por dicho síndrome. Miranda, et al. 2016, en su estudio Prevalencia del síndrome de burnout en personal de enfermería de dos instituciones de salud reporta que el personal de menor antigüedad laboral (menor de 5 años) presenta mayor prevalencia de SQT (23.8%). (Miranda-Lara, Monzalvo-Herrera, Hernández-Caballero, & Ocampo-Torres, 2016)

Como octavo, y último objetivo específico, se pretendió identificar la relación existente entre el Síndrome de Quemarse por el Trabajo y la presencia de un desequilibrio entre el esfuerzo realizado y la recompensa obtenida, por lo que se acepta la hipótesis propuesta, ya que el 92.3% de los empleados con Síndrome de Quemarse por el Trabajo presentan un desequilibrio entre el esfuerzo recompensa, identificando que las recompensas laborales que los empleados obtienen no son lo suficientemente gratificantes ni cubren las necesidades que los trabajadores presentan.

9. Conclusiones

El presente estudio de carácter exploratorio permite reconocer a los trabajadores de los cines como población laboral en riesgo de presentar alteraciones psicosociales de igual manera que alguna otra actividad laboral.

La prevalencia del Síndrome de quemarse por el Trabajo del 21.3% encontrada en este grupo de trabajadores es de gran relevancia ya que no se cuenta con datos previos. De igual forma se encontró una alta prevalencia de desequilibrio esfuerzo-recompensa (54.1%) y ausentismo laboral (70.5%) en este grupo de trabajadores.

El presentar Síndrome de Quemarse por el trabajo se relaciona con la presencia de síntomas psicosomáticos y ausentismo laboral en empleados de cines.

La población estudiada, que tiene trato directo con las personas, presenta niveles altos (31.4%) del Síndrome Quemarse por el Trabajo.

El síntoma psicossomático con mayor prevalencia asociado al síndrome de quemarse por el trabajo es el dolor de cuello (84.6%).

El 92.3% de los empleados del cine con Síndrome de Quemarse por el Trabajo faltan por lo menos una vez al mes.

De igual manera, el 92.3% de los trabajadores con Síndrome de Quemarse por el Trabajo presentan desequilibrio entre el esfuerzo que realizan en su trabajo y las recompensas obtenidas.

10. Recomendaciones

Desarrollar e implementar programas preventivos respecto a la identificación de factores psicosociales y alteraciones psicossomaticas

Realizar diagnóstico oportuno de enfermedades laborales al realizar el diagnóstico situación de la empresa de forma adecuada.

Implementar actividades recreativas dentro de la empresa para disminuir los niveles de estrés, con lo cual se disminuye la presencia de SQT.

Mejorar la vía de comunicación empleado-empfeador, fortaleciendo la confianza de las relaciones laborales.

Implementar un programa de pausas activas para disminuir los periodos prolongados de exposición a estrés, como lo es la atención de los clientes.

Mejorar las recompensas que la empresa puede otorgar a los empleados mediante evaluaciones previas a los trabajadores con el fin de saber lo que les otorgaría mayor bienestar, como un beneficio económico, y así mejorar la percepción esfuerzo-recompensa existente.

Algunas opciones para mejorar la percepción esfuerzo-recompensa son:

- Aportar beneficios económicos.
- Implementar capacitaciones.
- Ofrecer días de descanso pagados.
- Reconocimiento ante los colaboradores.
- Mejorar el ambiente laboral.

Otorgar horarios accesibles a los trabajadores para disminuir el riesgo de ausentismo laboral.

Realizar evaluaciones psicométricas a los trabajadores para seleccionar su área laboral.

Adecuada implementación de la normatividad de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social por parte del corporativo hacia los diversos conjuntos cinematográficos.

Implementar un Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo por parte del corporativo en cada conjunto cinematográfico.

En futuros estudios, se podría considerar actividades extra laborales, como las demandas del hogar o escuela, como factores estresores de los trabajadores.

11. Limitaciones del estudio

Al ser un estudio exploratorio, en este tipo de población, no se cuentan con los datos necesarios para hacer un comparativo con otros estudios realizados en la misma población.

El estudio se realizó a toda la muestra poblacional ya que es muy pequeña y difícilmente se puede realizar a cada área d trabajo, por lo que se dividió en 2 grupos poblacionales, uno de trato directo y otro de trato indirecto con los asistentes.

12. Bibliografía

- 3M. (2006). *Hoja Técnica. Limpiador Multiusos o de Uso General*. Colombia: División Mercados Institucionales.
- Academia Nacional de Medicina de Colombia. (13 de Noviembre de 2014). *Diccionario Académico de la Medicina*. Recuperado el 04 de Junio de 2018, de Diccionario Académico de la Medicina: <http://dic.idiomamedico.net/irritabilidad>
- Ansoleaga, E. (2015). Indicadores de salud mental asociados a riesgo psicosocial laboral en un hospital público. *Rev Med Chile*, 47 - 55.
- Aranda Beltrán, C., Mares Hernández, F. D., Ramírez Salazar, B. Y., & Rojas Cortez, N. (2016). Factores psicosociales y síntomas de estrés laboral en trabajadores del área de producción de una empresa metal-mecánica de El Salto, Jalisco. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 5 - 32.
- Bakker, A. B., & Costa, P. L. (2014). Chronic job burnout and daily functioning: A theoretical analysis. *Elsevier*, 112-119.
- Beariz, R., Figueiredo-Ferraz, H., Gil-Monte, P. R., & Llorca-Pellicer, M. (2016). El papel de la culpa en la relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo y la inclinación al absentismo de profesores de Enseñanza Secundaria. *Revista de Psicodidáctica*, 113-119.
- Bermejo, L., & Prieto, M. (2014). Absenteeism, Burnout and Symptomatology of Teacher Stress: Sex Differences. *International Journal of Educational Psychology*, 175 - 201.
- Boada, J., de Diego, R., & Agulló, E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicósomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Copyright*, 125 - 131.
- CANACINE. (31 de Diciembre de 2017). *Cámara Nacional de la Industria Cinematográfica*. Recuperado el 04 de Junio de 2018, de Cámara Nacional de la Industria Cinematográfica: <http://canacine.org.mx/wp-content/uploads/2018/02/Resultados-definitivos-2017-1.pdf>
- Candelas, R., & González, O. J. (2018). *Diagnóstico de condiciones de seguridad, Higiene y Salud en Cinépolis Centro Tepozán*. Estado de México: UNAM.
- Canepa, C., Briones, J. L., Pérez, C., Vera, A., & Juárez, A. (2008). Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa y estado de malestar mental en trabajadores de servicios de salud en Chile. *Estrés y salud mental en el trabajo*, 1 - 8.
- Cárdenas, P. (2012). Estrés laboral: Modelo Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa en funcionarios de gendarmería del centro de detención preventiva (CDP), Santiago Sur. *Tesis. UNIVERSIDAD DE CHILE*, 1 - 94.
- Colino, N., & Pérez de León, P. (2015). El síndrome de Burnout en un grupo de profesores de enseñanza secundaria en Montevideo. *Ciencias Psicológicas*, 27-41.

- Duran, S., García, J., Parra, A., García, M., & Hernández, I. (2018). Estrategias para disminuir el síndrome de Burnout en personal que labora en Instituciones de salud en Barranquilla. *Cultra, Educación y Sociedad*, 27 - 44.
- Enciclopediasalud. (16 de Febrero de 2016). *Enciclopediasalud*. Recuperado el 04 de Junio de 2018, de Enciclopediasalud: <http://www.enciclopediasalud.com/definiciones/mialgia>
- Esteban, V., Vicente, M., Casanova, S., Capdevila, L., Piñag, M., Morató, L., y otros. (2013). Cefaleas. Modelo para la cuantificación del riesgo y valoración de la aptitud laboral. *Medicina del Trabajo*, 78 - 90.
- Figueiredo-Ferraz, H., Grau-Alberola, E., & Gil-Monte, P. R. (2016). Influencia de los valores y la culpa en el síndrome de burnout. *Psicologia do Trabalho e das Organizações*, 85-98.
- Font-Mayolas, S. (2013). Gil-Monte, P. (2011). Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT). *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación*, 231-233.
- García Arreola, O., Unda Rojas, S., Hernandez Toledano, R., & Tovalín Ahumada, H. (2016). Psychometric Behavior of the Short Version of Effort-Reward Imbalance Questionnaire in a Sample of 395 Mexican Teachers. *Psychology Research*, 209 - 219.
- Gil-Monte, P. R. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 181-197.
- Gil-Monte, P. R. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de Salud Pública*, 169-173.
- Gil-Monte, P. R., & Zuñiga-Caballero, L. C. (2009). Validez factorial del "Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo" (CESQT) en una muestra de médicos mexicanos. *UNIV. PSYCHOL.*, 169-178.
- Gil-Monte, P. R., Salanova, M., Aragón, J. L., & Schaufeli, W. B. (2005). "El Síndrome de quemarse por el trabajo en servicios sociales". *UNIPSI*, 13-25.
- Gil-Monte, P. R., Unda Rojas, S., & Sandoval Ocaña, J. I. (2009). Validez factorial del «Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo» (CESQT) en una muestra de maestros mexicanos. *Saud Mental*, 205-214.
- Gutiérrez, V. (09 de Febrero de 2016). *El Economista*. Recuperado el 04 de Junio de 2018, de El Economista: <https://www.economista.com.mx/arteseideas/Cinapolis-y-Cinemex-duenos-de-la-exhibicion-del-cine-en-Mexico-20160209-0103.html>

- Hoffmeister, L., Vidal, C., Vallebuona, C., Ferrer, N., Vásquez, P., & Núñez, G. (2014). Factores Asociados a Accidentes, Enfermedades y Ausentismo Laboral: Análisis de una Cohorte de Trabajadores Formales en Chile. *Ciencia & Trabajo*, 21 - 27.
- Juárez-García, A., Idrovo, Á. j., Camacho-Ávila, A., & Placencia-Reyes, O. (2014). Síndrome de burnout en población mexicana: Una revisión sistemática. *Salud Mental*, 159-17.
- León, M., & Fornés, J. (2015). Estrés psicológico y problemática musculoesquelética. Revisión sistemática. *Enfermería Global*, 276 - 289.
- Lozano, T. D., Almaguer, R. A., & Molina, M. D. (2017). Análisis de la industria cinematográfica mexicana en el 2015. *International Journal of Good Conscience*, 49-59.
- Marucco, M. A., Gil-Monte, P. R., & Flamenco, E. (2008). Síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en pediatras de hospitales generales, estudio comparativo de la prevalencia medida con el MBI-HSS y el CESQT. *Informacio Psicológica*, 32-42.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y Trabajo*, 3-43.
- Miranda-Lara, V., Monzalvo-Herrera, G., Hernández-Caballero, B., & Ocampo-Torres, M. (2016). Prevalencia del síndrome de burnout en personal de enfermería de dos instituciones de salud. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc.*, 115-122.
- Olvera-Islas, R., Téllez-Villagra, C., & González-Pedraza Avilés, A. (2015). Prevalencia de Burnout en trabajadores de un centro de salud. *Aten Fam.*, 46-49.
- OMS. (08 de Abril de 2016). *Organización Mundial de la Salud*. Recuperado el 04 de Junio de 2018, de Organización Mundial de la Salud: <http://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/headache-disorders>
- Patlán, J. (2017). Diferencias de burnout y trastornos psicosomáticos en hombres y mujeres que trabajan. *Revista Latinoamericana de Medicina Conductual*, 32 - 43.
- Piva, M., M., J., Padilla Pérez, R., Schatan Pérez, C., & Vega Montoya, V. (2010). La industria cinematográfica en México y su participación en la cadena global de valor. *Naciones Unidas*, 1-107.
- Regal, R. J. (2015). Trastornos psiquiátricos reactivos a conflictividad laboral. Características epidemiológicas de los pacientes evaluados en la Unidad Médica de Valoración de Incapacidades de Madrid. *Med Segur Trab*, 220 - 232.
- Saborío, M. L., & Hidalgo, M. L. (2015). SÍNDROME DE BURNOUT. *Medicina Legal de Costa Rica*, 1-6.
- Salazar Becerril, A. (2015). Salud, burnout y estrés en ámbitos laborales. Una revisión sistemática. *Psicología y Salud*, 147-155.

- Santana, A., De Marchi, D., Junior, L. C., Girondoli, Y., & Chiappeta, A. (2012). Burnout syndrome, working conditions, and health: a reality among public high school teachers in Brazil. *Nutrition and Health Department. Brazil*, 3709-3717.
- Terrones-Rodríguez, J. F., Cisneros-Pérez, V., & Arreola-Rocha, J. (2016). Síndrome de burnout en médicos residentes del Hospital General de Durango, México. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc.*, 242-248.
- Torres Moraga, E. (2010). Escala propuesta para medir la calidad del servicio de los cines. *REV. INNOVAR*, 157 - 172.
- Uribe, J., Patlán, J., & García, A. (2015). Manifestaciones psicósomáticas, compromiso y burnout como consecuentes del clima y la cultura organizacional: un análisis de ruta (path analysis). *Contaduría y Administración* 60, 447 - 467.

13. ANEXOS



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ZARAGOZA
ESPECIALIZACIÓN EN SALUD EN EL TRABAJO**



CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nombre de los Cuestionarios	Ficha de Identificación y Ausentismo Laboral Cuestionario para Evaluar el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) Cuestionario ERI (Effort Reward Imbalance) Check list de presencia de síntomas psicosomáticos
Lugar y Fecha	Ciudad de México a ____ de ____ del ____.
Justificación y Objetivo el estudios	Se me explicó que este proyecto tiene como objetico conocer mis condiciones de trabajo y salud, como de identificar riesgos psicosociales y alteraciones de salud que el trabajador pude presentar.
Procedimientos	Entiendo que si decido participar debo contestar un cuestionario con preguntas sobre algunos datos personales, laborales e información de mi estado de salud, después de los cuales conoceré si presento alguna alteración en mi estado de salud psicosocial.
Posibles riesgos y molestias	Acepto que la encuesta no me causará molestias y mi información será CONFIDENCIAL, sólo los investigadores conocerán mis datos. La administración del centro de trabajo no tendrá acceso a mis datos personales.
Posibles beneficios que recibirá al participar en el estudio	Se me indicó que se entregará a la empresa un reporte con los resultados generales del análisis de los factores psicosociales y las condiciones de salud del conjunto de los trabajadores. El reporte NO incluirá la información personal de salud de ninguno de los participantes.
Información sobre resultados	Se me dijo que a mi solicitud se me podrá entregar un resumen de los principales resultados.
Participación o retiro	Declaro que mi participación es voluntaria y que conservo el derecho de retirarme del estudio en cualquier momento que lo considere conveniente y solicitar que mis datos personales sean eliminados del estudio. Mi retiro no tendrá ninguna repercusión en mi contratación.
Privacidad y confidencialidad	Declaro saber que mis datos de identidad y personales serán confidenciales y que no se presentarán en publicaciones o publicaciones que se deriven de este estudio. Los investigadores sólo podrán usar los resultados generales del conjunto de trabajadores evaluaos.
Beneficios al termino del estudio	Entiendo que de aplicarse el cuestionario, se podrán realizar recomendaciones para realizar mejoras en las condiciones de mi sitio de trabajo.
En caso de dudas o aclaraciones realizadas con el estudio podrá dirigirse directamente al aplicador de la encuesta o comunicarse con el Médico Cirujano Oscar Javier González Candelario al teléfono 044-55-21-90-50-56, alumno de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza Campus II, División de Estudios de Posgrado e Investigación, Especialización en Saluden el Trabajo. Batalla 5 de Mayo esquina Fuente Loreto, Colonia Ejército de Oriente, Delegación Iztapalapa, C.P. 09230.	

FICHA DE IDENTIFICACIÓN

1. Nombre:	2. Sexo: 1. (Masc) 2.(Fem)	3. Edad (años):
4. Estado Civil: 1.(Soltero) 2.(Casado/unión libre) 3.(Divorciado/ Separado) 4.(Viudo)	5. Área de trabajo: 6. Horas de trabajo semanal: 7. Turno: 1(Mat.) 2(Vesp.) 3.(Mixto)	8. Antigüedad en la empresa (años):

A CONTINUACIÓN CONTESTA LO MÁS CERCANO A LA REALIDAD

9	¿Has faltado al trabajo en el último mes?	1. Si	2. No
10	¿Cuántas veces has faltado en una quince?	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (más veces)	
11	¿Cuántos días faltas a laborar en un mes?	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (más veces)	
12	¿Has faltado en el último mes por alguna de estas causas?	1. Dolor de cabeza	2. Dolor muscular
		3. Irritabilidad	4. Otra

INDICA LA RESPUESTA QUE SE ACERQUE MÁS A TU SITUACIÓN EN EL TRABAJO

		Nunca	Raramente: algunas veces al año	A veces: algunas veces al mes	Frecuente: algunas veces por semana	Muy frecuente: todos los días
13	Mi trabajo me supone un reto estimulante.	0	1	2	3	4
14	No tengo ganas de atender a algunos usuarios.	0	1	2	3	4
15	Creo que muchos usuarios son insoportables.	0	1	2	3	4
16	Me preocupa el trato que	0	1	2	3	4

	he dado a algunos usuarios en el trabajo.					
17	Veo mi trabajo como una fuente de realización personal.	0	1	2	3	4
18	Creo que los familiares de los usuarios son unos pesados.	0	1	2	3	4
19	Pienso que trato con indiferencia a algunos usuarios.	0	1	2	3	4
20	Pienso que estoy saturado/a por el trabajo.	0	1	2	3	4
21	Me siento culpable por alguna de mis actitudes en el trabajo.	0	1	2	3	4
22	Pienso que mi trabajo me aporta cosas positivas.	0	1	2	3	4
23	Me gusta ser irónico/a con algunos usuarios.	0	1	2	3	4
24	Me siento agobiado/a por el trabajo.	0	1	2	3	4
25	Tengo remordimientos por algunos de mis comportamientos en el trabajo.	0	1	2	3	4
26	Etiqueto o clasifico a los usuarios según su comportamiento.	0	1	2	3	4
27	Mi trabajo me resulta gratificante.	0	1	2	3	4
28	Pienso que debería pedir disculpas a alguien por mi comportamiento en el trabajo.	0	1	2	3	4
29	Me siento cansado/a físicamente en el trabajo.	0	1	2	3	4
30	Me siento desgastado/a emocionalmente.	0	1	2	3	4
31	Me siento ilusionado/a por mi trabajo.	0	1	2	3	4
32	Me siento mal por algunas cosas que he dicho en el trabajo.	0	1	2	3	4
33	<i>Desde hace cuánto siente que lo que contestó pasa en su trabajo, hace: 1 Semanas (),2</i>					

Meses(),3 Años ().

A CONTINUACIÓN LE PEDIMOS QUE CONTESTE SI PRESENTA ALGUNA DE ESTAS SITUACIONES EN EL TRABAJO

34	Con frecuencia, debido a la cantidad de tareas que tengo, trabajo a un ritmo muy apurado.	0. Muy en desacuerdo	1.En desacuerdo	2.De acuerdo	3.Muy de acuerdo
35	Me interrumpen o distraen con frecuencia en mi trabajo.	0. Muy en desacuerdo	1.En desacuerdo	2.De acuerdo	3.Muy de acuerdo
36	Se me presiona para trabajar tiempo extra	0. Muy en desacuerdo	1.En desacuerdo	2.De acuerdo	3.Muy de acuerdo
37	Últimamente se incrementa constantemente mi trabajo.	0. Muy en desacuerdo	1.En desacuerdo	2.De acuerdo	3.Muy de acuerdo
38	Mis superiores o personas importantes me dan el reconocimiento que merezco.	0. Muy en desacuerdo	1.En desacuerdo	2.De acuerdo	3.Muy de acuerdo
39	Se me trata injustamente en el trabajo	0. Muy en desacuerdo	1.En desacuerdo	2.De acuerdo	3.Muy de acuerdo
40	Las oportunidades de promoción en mi trabajo son escasas.	0. Muy en desacuerdo	1.En desacuerdo	2.De acuerdo	3.Muy de acuerdo
41	Estoy soportando –o esperando– un empeoramiento de mis condiciones de trabajo (horario, carga laboral, salario, etc).	0. Muy en desacuerdo	1.En desacuerdo	2.De acuerdo	3.Muy de acuerdo
42	Mi puesto de trabajo está en peligro.	0. Muy en desacuerdo	1.En desacuerdo	2.De acuerdo	3.Muy de acuerdo
43	Mi actual puesto está acorde con mi nivel de estudios y experiencia	0. Muy en desacuerdo	1.En desacuerdo	2.De acuerdo	3.Muy de acuerdo
44	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, considero adecuado el reconocimiento que recibo.	0. Muy en desacuerdo	1.En desacuerdo	2.De acuerdo	3.Muy de acuerdo
45	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, mis oportunidades de ascender me parecen adecuadas.	0. Muy en desacuerdo	1.En desacuerdo	2.De acuerdo	3.Muy de acuerdo
46	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, mi sueldo me parece adecuado.	0. Muy en desacuerdo	1.En desacuerdo	2.De acuerdo	3.Muy de acuerdo
47	Con frecuencia me siento abrumado porque me falta tiempo para terminar el trabajo.	0. Muy en desacuerdo	1.En desacuerdo	2.De acuerdo	3.Muy de acuerdo

48	Muchos días me despierto con los problemas del trabajo en la cabeza.	0. Muy en desacuerdo	1.En desacuerdo	2.De acuerdo	3.Muy de acuerdo
49	Al llegar a casa me olvido fácilmente del trabajo.	0. Muy en desacuerdo	1.En desacuerdo	2.De acuerdo	3.Muy de acuerdo
50	Las personas más cercanas dicen que me sacrifico demasiado por mi trabajo.	0. Muy en desacuerdo	1.En desacuerdo	2.De acuerdo	3.Muy de acuerdo
51	No puedo olvidarme del trabajo; incluso por la noche estoy pensando en él.	0. Muy en desacuerdo	1.En desacuerdo	2.De acuerdo	3.Muy de acuerdo
52	Cuando aplazo algo que necesariamente tenía que hacer hoy no puedo dormir por la noche.	0. Muy en desacuerdo	1.En desacuerdo	2.De acuerdo	3.Muy de acuerdo

POR FAVOR, INDICA SI HAS PRESENTADO ALGUNO DE LOS SIGUIENTES SINTOMAS POR CAUSA DE TU TRABAJO

53	Dolor de Cabeza	SI	NO
54	Frecuencia	55	Intensidad
1. Nunca 2.Raramente 3. A veces 4. Frecuente 5. Muy frecuente		(Sin dolor) 0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 (Dolor intenso)	
56	Dolor de Cuello	SI	NO
57	Frecuencia	58	Intensidad
1. Nunca 2.Raramente 3. A veces 4. Frecuente 5. Muy frecuente		(Sin dolor) 0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 (Dolor intenso)	
59	Dolor de Espalda	SI	NO
60	Frecuencia	61	Intensidad
1. Nunca 2.Raramente 3. A veces 4. Frecuente 5. Muy frecuente		(Sin dolor) 0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 (Dolor intenso)	
62	Dolor de Brazos	SI	NO
63	Frecuencia	64	Intensidad
1. Nunca 2.Raramente 3. A veces 4. Frecuente 5. Muy frecuente		(Sin dolor) 0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 (Dolor intenso)	
65	Dolor de Piernas	SI	NO
66	Frecuencia	67	Intensidad
1. Nunca 2.Raramente 3. A veces 4. Frecuente 5. Muy frecuente		(Sin dolor) 0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 (Dolor intenso)	
68	Irritabilidad	SI	NO
69	Frecuencia	70	Intensidad
1. Nunca 2.Raramente 3. A veces 4. Frecuente 5. Muy frecuente		Sin Irritabilidad) 0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 (Muy Irritable)	