



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**Afluencia de Usuarios y Desgaste
Ocupacional (*Burnout*) en Taquilleras
del Sistema de Transporte Colectivo
Metro de la Ciudad de México**

TESIS

Que para obtener el título de

Licenciatura en Psicología

P R E S E N T A N

Cortés Hernández Ana Laura

Fonseca Castro Magdalena

DIRECTOR DE TESIS

Dr. Emmanuel Martínez Mejía

REVISOR DE TESIS

Dr. Jesús Felipe Uribe Prado



**Facultad
de Psicología**

Ciudad Universitaria, Cd. Mx., abril 2019



Universidad Nacional
Autónoma de México



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.

“Todos tenemos sueños. Pero para convertir los sueños en realidad, se necesita una gran cantidad de determinación, dedicación, autodisciplina y esfuerzo”.
(Jesse Owens)

A nuestras familias, amigos y a todas las personas que se cruzaron a lo largo de este camino, así como a nuestra máxima casa de estudios la Universidad Nacional Autónoma de México, les agradecemos profundamente el apoyo que nos brindaron para hacer posible esta meta.

Índice

Resumen	1
Abstract	2
Introducción	3
CAPÍTULO 1. Marco Teórico.....	6
1.1 Estrés en el trabajo	7
1.1.1 Estrés como problema de salud pública a nivel mundial.....	8
1.1.2 Definición de estrés en el trabajo	9
1.1.3 Prevalencia de estrés en el trabajo	10
1.1.4 Aproximación institucional sobre la gestión del estrés en el trabajo14	
1.1.5 Consecuencia del estrés en el trabajo	18
1.1.6 Síndrome de <i>burnout</i>	22
1.2 Estudio e investigación del Síndrome de <i>burnout</i>	24
1.2.1 Causas del <i>burnout</i>	25
1.2.2 Fases de <i>burnout</i>	30
1.2.3 Consecuencias del <i>burnout</i>	33
1.2.4 Instrumentos de medición del <i>Burnout</i>	37
1.3 <i>Burnout</i> en las organizaciones, ocupaciones y puestos.	41
1.3.1 El <i>burnout</i> en diferentes organizaciones.	42
1.3.2 <i>Burnout</i> y ocupaciones.....	43
1.3.3 <i>Burnout</i> en diferentes puestos	45
1.3.4 Servicios de Atención a clientes (Ventas)	49
1.4 Puesto de Taquilla en el Sistema de Transporte Colectivo Metro de la CDMX.....	52
1.4.1 Historia del Sistema de Transporte Colectivo Metro de la CDMX	53
1.4.2 Misión, visión y valores del Sistema de Transporte Colectivo Metro de la CDMX.....	54
1.4.3 Operación y Organigrama.....	56
1.4.4 Puesto de Taquilleras.	61
1.4.5 Preguntas de investigación	70

CAPÍTULO 2. Método.....	71
2.1 Objetivos	72
2.2 Tipo y diseño de Investigación	72
2.3 Hipótesis	73
2.4 Población, muestreo y participantes.....	73
2.5 Variables	74
2.6 Instrumento	76
2.7 Procedimiento	77
CAPÍTULO 3. Resultados.....	79
3.1 Análisis descriptivo de la muestra.....	80
3.2 Evaluación y diagnóstico de <i>burnout</i> en taquilleras del STC de la CDMX.....	82
3.3 Relación entre Afluencia y <i>burnout</i>	91
CAPÍTULO 4. Discusión y Conclusiones	100
REFERENCIAS	111

Índice de Figuras

Figura 1. Sectores con mayor índice de estrés de acuerdo con HSE 2014-2016.....	12
Figura 2. Modelo de estrés relacionado con el trabajo de Palmer, Cooper y Thomas (2001).....	17
Figura 3. Causas del burnout (Maslach y Leiter, 1997).....	26
Figura 4. Desarrollo del síndrome de burnout según Leiter y Maslach (1988).....	31
Figura 5. Consecuencias del burnout en el trabajo.....	34
Figura 6. Organigrama del STC.....	60
Figura 7. Organigrama de la Coordinación de Taquilla y el lugar que ocupa el puesto de Taquillera. (INCADE, 2016).....	62
Figura 8. Clasificación del personal de taquilla según la ubicación y rolamiento que le sea asignando.....	67
Figura 9. Escolaridad de la muestra de taquilleras de STCM de la CDMX.....	81
Figura 10. Frecuencia de ingesta de bebidas alcohólicas en la muestra de taquilleras del STCM de la CDMX.....	82
Figura 11. Diagnóstico de burnout con el modelo de Leiter.....	83
Figura 12. Evaluación de agotamiento en la muestra de taquilleras del STC de la CDMX.....	84
Figura 13. Evaluación de despersonalización en la muestra de taquilleras del STC de la CDMX.....	85
Figura 14. Evaluación de Insatisfacción de Logro en la muestra de taquilleras del STC de la CDMX.....	86
Figura 15. Valor Leiter promedio de burnout en grupos extremos de baja y alta afluencia.....	91
Figura 16. Calificación de trastornos psicosomáticos en grupos extremos de baja y alta afluencia.....	93

Índice de Tablas

Tabla 1. Definiciones de estrés laboral de instituciones internacionales y regionales, y del modelo teórico de Palmer et al. (2003; 2004).....	9
Tabla 2. Síntomas descriptivos del Síndrome de Burnout.....	36
Tabla 3. Profesiones o actividades que pueden padecer Burnout.....	44
Tabla 4. Niveles de manifestaciones de burnout en diferentes profesiones.....	45
Tabla 5. Estaciones de alta afluencia	57
Tabla 6. Estaciones de baja afluencia.....	58
Tabla 7. Distribución de trenes en las 12 líneas.....	59
Tabla 8. Horarios y turnos correspondientes de acuerdo con el servicio.....	69
Tabla 9. Aplicaciones realizadas de Escala de Desgaste Ocupacional (EDO)...	74
Tabla 10. Diagnóstico de burnout en cada nivel de afluencia dentro de la muestra.....	86
Tabla 11. Taquilleras con diagnóstico de <i>burnout</i> “en peligro” y “quemadas”..	87
Tabla 12. Taquilleras diagnosticadas con burnout muy alto en cada nivel de afluencia, y sus trastornos psicósomáticos.....	88
Tabla 13. Evaluación de factores psicósomáticos de las taquilleras diagnosticadas con desgaste alto (“En peligro”) y muy alto (“Quemadas”).....	89
Tabla 14. Comparación de grupos extremos con prueba t del nivel de burnout en taquilleras del STC.....	92
Tabla 15. Comparación de grupos extremos con prueba t del nivel de trastornos psicósomáticos en taquilleras del STC.....	94
Tabla 16. Análisis descriptivo de factores psicósomáticos en las taquilleras que se encuentran en estaciones de alta afluencia.....	95
Tabla 17. Análisis de comparación entre variables sociodemográficas y laborales en relación con el burnout.....	96
Tabla 18. Análisis de comparación entre variables de salud en relación con el burnout.....	98

Resumen

El propósito de esta investigación fue conocer si existe relación la carga de trabajo y el desgaste ocupacional (*burnout*) que presentan las taquilleras del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM) de la Ciudad de México. Participó una muestra de 184 mujeres que desempeñan el puesto de taquillera. Se consideró un muestreo de grupos extremos por carga de trabajo, alta y baja, definida como afluencia de usuarios en las estaciones de acuerdo con el último registro de la página oficial del STCM, correspondiente a los meses de abril-junio 2017; se consideró que para el diagnóstico se abarcara un tamaño de muestra más robusto, por lo que se recolectó información de los grupos bajo, medio y alto. Para la comparación de grupos se utilizaron los grupos de alta y baja afluencia. El instrumento de medición que se utilizó fue la Escala de Desgaste Ocupacional (Uribe, 2010), la cual mide tres factores: agotamiento emocional, despersonalización e insatisfacción de logro; además de un cuarto factor que mide trastornos psicósomáticos. Los datos se analizaron con el programa SPSS. La comparación de grupos extremos arrojó diferencias estadísticamente significativas entre el grupo con alta carga de trabajo que presentó burnout alto, y el grupo con baja carga de trabajo que presentó burnout bajo. En el diagnóstico de la muestra total, se encontró que el 43% de la muestra tiene un desgaste ocupacional de alto a muy alto, por lo que podemos concluir la carga de trabajo, en las condiciones y características estudiadas, de este puesto de trabajo pueden ocasionar un riesgo psicosocial que llegue a dañar gravemente la salud de sus ocupantes.

Palabras clave: Síndrome de Desgaste Ocupacional, Burnout, Carga de Trabajo, Servicio al Cliente, Taquilleras.

Abstract

The purpose of this investigation was to know the workload and burnout in ticket sellers of the Subway (STCM) of Mexico City. A sample of 184 women ticket seller participated in this investigation. It was considered a sampling of workload extreme groups, high and low, defined as the number of users in the stations according to the last record of the official STCM page, between the months of April-June 2017; It was considered that a more robust sample size would be included in the diagnosis, so that information was collected from the low, medium and high groups. Groups of high and low affluence are used to compare groups. The measuring instrument used was the Occupational Burnout Scale (Uribe, 2010), which measures three factors: emotional exhaustion, depersonalization and sense of lack of personal accomplishment; and fourth factors of psychosomatic disorders. Data was analyzed with IBM SPSS Software. The comparison of extreme groups showed statistically significant differences between the high workload group that showed high burnout, and the group with a low workload showed low burnout. In the diagnosis of the total sample, it was found that 43% of the sample has an occupational burnout from high to very high, what allows us to conclude that the workload, under the conditions and characteristics studied of this job, could cause a psychosocial risk that can seriously damage the health of its occupants.

Key words: Burnout Syndrome, Workload, Customer Service, Ticket seller.

Introducción

El impacto del estrés en la actualidad es un tema de preocupación por el efecto que tiene en la salud y el deterioro de esta, incluidos los trastornos mentales y de comportamiento, entre ellos en el síndrome de *burnout*. En los últimos años de estudio sobre este síndrome, se ha identificado que afecta el bienestar físico y mental de las personas.

El concepto de *burnout* fue mencionado por primera vez por Freudenberger (1974, cit. de El-Sahili, 2015, p. 16) quien lo definía como “una sensación de fracaso, con agotamiento permanente, resultado de la sobrecarga laboral que provoca el desgaste de energía, recursos personales y fuerza anímica del individuo”. En 1981, Maslach y Jackson definieron el *burnout* a partir de 3 factores: agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización. Es decir, el síndrome de burnout se refiere a un tipo de síndrome relacionado con el trabajo y el estrés, que afecta a los profesionales que tienen contacto directo constante con otras personas (trabajador-paciente, trabajador-cliente, trabajador-usuario). (Amigo, Asencio, Menéndez, Redondo, y Ledesma, 2014).

Este síndrome, en la actualidad está siendo considerado como un aspecto negativo del trabajo, ocasionado por las condiciones en donde se

desenvuelven las personas, la organización del trabajo y las estrategias de afrontamiento. Es así que se plantea como objetivo de este estudio, identificar la existencia y el nivel de burnout en el personal de taquilla del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM), así como los factores que lo están causando, ya que en los últimos años, esta población se ha visto afectada por el aumento de afluencia de usuarios y los avances de la tecnología, ya que, al modernizarse el uso de las tarjetas recargables, ha incrementado el trabajo para este puesto, porque ya no solo realizan la venta de boletos y las recargas para el ingreso al STCM, sino también para otros medios de transporte colectivo (Metrobús, Tren Ligerero, Ecobici, etc).

Es por ello, que se realizó esta investigación, considerando la afluencia de usuarios como la carga de trabajo, así como, corroborar si las condiciones de trabajo son un factor de riesgo para desarrollar el burnout. Para cumplir con este objetivo, se desarrollan diferentes capítulos tanto teóricos, organizacionales, como de reporte empírico del estudio y finalmente de discusión y conclusiones.

En el capítulo uno, tenemos la parte teórica de la investigación, en la que se lleva a cabo una revisión del concepto de *burnout*, así como sus posibles causas, consecuencias e instrumentos de medición de este síndrome. Además de algunas investigaciones en este campo. También se aborda y describe el

puesto de taquilla en el Sistema de Transporte Colectivo Metro de la CDMX, en donde primero se hará una revisión breve de la Historia del Sistema de Transporte Colectivo Metro de la CDMX, así como de su misión, visión y valores, su operación como sistema de transporte y la conformación de su organigrama hasta llegar al puesto de taquilla, en donde profundizaremos con las actividades que se realizan en este puesto.

En el capítulo dos se presenta la metodología que se realizó en la investigación, los objetivos, tipo y diseño de la investigación, las hipótesis planteadas, población y definición de la muestra, variables, instrumento y procedimiento. En el capítulo tres se analizarán los resultados obtenidos, así como el análisis descriptivo de la muestra y la evaluación diagnóstica de burnout en taquilleras del STC de la CDMX. Por último, en el cuarto capítulo tendremos la discusión y conclusión de esta investigación.



CAPÍTULO 1

Marco Teórico



1.1 Estrés en el trabajo

En la actualidad, el estrés en el trabajo se ha convertido en un problema que puede dañar tanto la salud de las personas, como de organizaciones y a sociedades, por el impacto económico y de salud pública que puede generar (OIT, 2012; 2016); ya que constituye uno de los daños laborales de carácter psicosocial más importantes (Salanova y Llorens, 2008). Es por ello, que en el presente capítulo se pretende abordar el estrés laboral como un problema de salud pública a nivel mundial (OIT, 2016). Comenzaremos con una revisión de las diferentes definiciones de estrés laboral; se revisarán datos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Agencia Europea, *Health & Safety Executive* (HSE), *The National Institute for Occupational Safety and Health* (NIOSH) y *American Psychological Association* (APA), para conocer la prevalencia y los costos económicos para las organizaciones de Europa, Estados Unidos y Latinoamérica. Posteriormente, se abordará una aproximación al estrés laboral desde el enfoque de la OIT, que toma como modelo el propuesto por Palmer, Cooper y Thomas (2001).

En un segundo punto de este capítulo se abordarán las consecuencias que conlleva el estrés laboral, haciendo énfasis en el *burnout* como una de las principales y más estudiadas. Se revisará la evolución de las definiciones y la forma en que se ha nombrado este fenómeno.

1.1.1 Estrés como problema de salud pública a nivel mundial

El estrés se ha investigado desde hace mucho tiempo en el mundo, sin embargo, el estrés en el trabajo ha incrementado su investigación desde los años 90, y en especial el impacto del estrés relacionado con la salud de los trabajadores. A nivel mundial los trabajadores se enfrentan cada vez más a cambios en las organizaciones de trabajo; soportando una mayor presión para satisfacer las exigencias de la vida laboral. Aunado a esto el ritmo de trabajo marcado por las comunicaciones instantáneas, los altos niveles de competitividad mundial, las elevadas expectativas de rendimiento y jornadas de trabajo más largas hacen que sea más difícil separar la vida laboral y la personal (OIT, 2016).

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés laboral es la respuesta física y emocional dañina que ocurre cuando las exigencias del ambiente en el cual se encuentra laborando no corresponden o superan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador (OIT, 2012). De acuerdo con la OIT (2012), los trabajadores también tienen que hacer frente al miedo de perder el trabajo, lo que genera una mayor tensión.

1.1.2 Definición de estrés en el trabajo

Existe un creciente consenso a la hora de definir el estrés en el trabajo en términos de “interacciones” entre el trabajador y la exposición a los riesgos en su entorno laboral. A continuación, se citan algunas definiciones de este término (Tabla 1):

Tabla 1

Definiciones de estrés laboral de instituciones internacionales y regionales, y del modelo teórico de Palmer et al. (2003; 2004).

Definición de Estrés laboral	Autor(es)
“Es un estado psicológico negativo con componentes cognitivos y emocionales, que tiene efectos sobre la salud tanto de los trabajadores como de sus organizaciones”.	Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2000, p. 122)
“Las personas experimentan estrés cuando sienten que existe un desequilibrio entre lo que se les exige y los recursos con que cuentan para satisfacer dichas exigencias. Aunque el estrés se experimenta psicológicamente, también afecta a la salud física de las personas.”	Observatorio OSHA de la UE, 2009, citado de OIT, 2012, p.36)
“El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo	OIT (2016, p.2)

no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa".

"las reacciones nocivas físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador".

Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH, 2008)

"Con el término estrés relacionado con el trabajo nos referimos al proceso que surge cuando las exigencias laborales, de distintos tipos y combinaciones, superan la capacidad de resistir de la persona".

HSE, Oficina Ejecutiva de Salud y Seguridad, (2006, p.2)

"El estrés se manifiesta cuando la presión percibida supera la capacidad que la persona percibe de sí misma de afrontar y superar las exigencias."

Palmer et al, (2003), Citado de Palmer et al, (2004, p.2)

1.1.3 Prevalencia de estrés en el trabajo

La OIT (2016) indica que en las últimas décadas un creciente número de investigaciones mostraron el impacto que tiene el estrés relacionado con el trabajo en la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores y en el rendimiento de las empresas. Las investigaciones muestran claramente que

existe relación entre el estrés laboral y los trastornos de la salud. En los lugares de trabajo, se manifiesta como mayor ausentismo y presentismo, relaciones de trabajo perturbadas, reducida motivación del personal, menor satisfacción y creatividad y aumento de la rotación del personal. Estos problemas tienen un impacto considerable en la salud del trabajador y también en los costos directos e indirectos de la empresa (OIT, 2016).

En la mayoría de los países, el costo total de los accidentes y las enfermedades relacionados con el trabajo es muy alto. Por ejemplo, en la Unión Europea se estima que el costo es entre el 2.6 y el 3.8 por ciento del producto interno bruto (PIB) (OIT, 2012); la Oficina Ejecutiva de Salud y Seguridad (HSE) menciona que aproximadamente 526,000 trabajadores que sufren estrés, depresión o ansiedad están relacionados con el trabajo según datos obtenidos entre 2016 y 2017. Además, menciona que alrededor de 12.5 millones de días laborales se han perdido debido al estrés laboral, depresión o ansiedad en el mismo periodo. Los costos anuales generados por estrés laboral, depresión o ansiedad en Gran Bretaña ascendieron a 5.2 billones de euros para el periodo 2015-2016 (HSE, 2017).

De acuerdo con la HSE durante 2014 a 2016, los sectores con mayor índice de estrés, depresión y ansiedad se presentan en la siguiente gráfica:

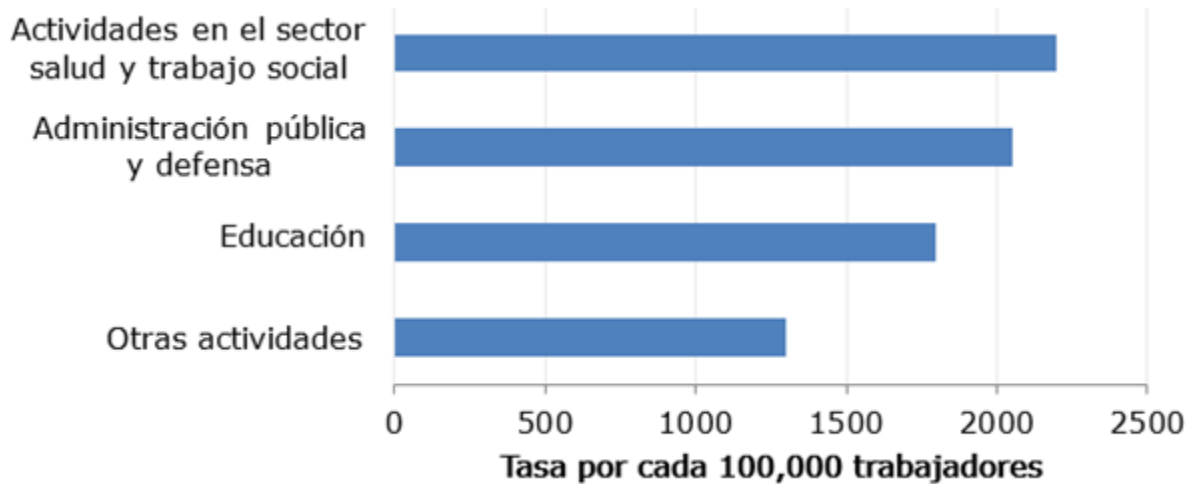


Figura 1. Sectores con mayor índice de estrés de acuerdo con HSE 2014-2016.

El estudio en 2009 reportado por la Encuesta Europea de Empresas sobre Riesgos Nuevos y Emergentes (ESENER) y por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EUOSHA), concluyó que aunque el estrés relacionado con el trabajo era una de las preocupaciones principales de seguridad y salud para las empresas europeas, sólo cerca de la mitad de los establecimientos encuestados informaron a sus trabajadores sobre los riesgos psicosociales y sus consecuencias para la seguridad y la salud (OIT, 2016).

Por su parte, el informe sobre los Riesgos psicosociales en Europa: prevalencia y estrategias de prevención (2014) estableció que el 25% de los trabajadores habían experimentado estrés relacionado con el trabajo durante todo o la

mayor parte de su tiempo de jornada, y un porcentaje similar informó de que esto afectaba también de forma negativa a su salud (OIT, 2016).

En los Estados Unidos, según la encuesta sobre el Estrés en América (2015), los entrevistados clasificaron su nivel de estrés en un 4,9 en una escala de 10 puntos. Las fuentes de estrés más comunes comunicadas fueron el dinero, el trabajo, la economía, las responsabilidades, y los problemas de salud (OIT, 2016).

En el año 2007, la American Psychological Association (APA) realizó una encuesta para el estado sobre el estrés en su país. Encontrando que la tercera parte de la población en los Estados Unidos vive en un estado de estrés extremo. El 28% de las personas en los Estados Unidos afirma que controla el estrés extremadamente bien. Sin embargo, muchas personas reportaron haber experimentado síntomas físicos y psicológicos relacionados con el estrés. Entre los síntomas de estrés figuraron: fatiga, dolores de cabeza, problemas estomacales, tensión muscular, cambios de apetito, rechinar de dientes, cambios en la libido o estímulo sexual y mareos. Por su parte, entre los síntomas psicológicos figuraron: irritabilidad o enojo, nerviosismo, falta de energía y deseos de llorar (APA, 2010).

La OIT (2016) menciona que en América, según la Encuesta Centroamericana sobre las Condiciones de Trabajo y la Salud (ECCTS, 2012), uno de cada diez encuestados declararon haber sentido constantemente alguno de los

siguientes síntomas: estrés o tensión, tristeza o depresión o pérdida de sueño debido a las preocupaciones por las condiciones de trabajo. En Chile, según la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (2011) cit. en OIT (2016), el 27.9% de los trabajadores y el 13.8% de los empleadores informaron de que el estrés y la depresión estaban presentes en sus empresas. Sin embargo, sólo el 8.9% de los empleadores y el 7% de los trabajadores señalaron que se habían aplicado medidas de prevención sobre estos problemas en los últimos meses. En Colombia, según la primera Encuesta Nacional sobre las Condiciones de Trabajo y Salud del Sistema General de Riesgos Profesionales (2007), el 24.7% de los hombres trabajadores y el 28.4% de las mujeres trabajadoras calificaron su nivel de estrés entre el 7 y el 10 en una escala de 10 puntos (siendo 1 "poco o nada" y 10 "mucho estrés"). Asimismo, la Encuesta destacó que el servicio al cliente y el trabajo monótono y repetitivo eran los dos principales casos de factores de riesgo psicológicos destacados, seguidos por la falta de una definición clara de las responsabilidades y el cambio constante de expectativas en el trabajo (OIT, 2016).

1.1.4 Aproximación institucional sobre la gestión del estrés en el trabajo

Existen varios modelos que describen el estrés y los factores de riesgo de estrés relacionados con el trabajo; la OIT (2012) menciona algunos de los

principales, como son el modelo de exigencia y control, el modelo ecológico, la jerarquía de Maslow y el Modelo del estrés relacionado con el trabajo.

Modelo de exigencia y control

Este modelo propuesto por Robert Karasek describe las características de las tareas de los trabajadores que están asociadas con el estrés psicológico. Se basa en tres variables (OIT, 2012):

1. El margen de decisión o control sobre el trabajo
2. Las demandas psicológicas
3. El apoyo social

Este modelo se basa en las características psicosociales del trabajo, las demandas psicológicas que éste plantea y una cierta combinación de control de las tareas y uso de las capacidades (Karasek, 2000). El modelo predice el riesgo de enfermedad relacionado con el estrés, y después los correlatos de comportamiento activo/pasivo de los puestos de trabajo. Éste considera como estresores el exceso de exigencias psicológicas (volumen de trabajo, presión de tiempo e interrupciones), el bajo control sobre el trabajo (oportunidad de desarrollar las habilidades y autonomía sobre el trabajo) y el bajo apoyo de los compañeros y de los superiores (OIT, 2012).

El modelo ecológico y el estrés

El modelo ecológico menciona que las causas del estrés pueden encontrarse en el trabajo, en casa, en el entorno social o en la comunidad. Las consecuencias del estrés también pueden tener impacto en cualquiera de estos ambientes; por lo tanto, el estrés relacionado con el trabajo no debe ser tomado de manera aislada (OIT, 2012).

La jerarquía de necesidades de Maslow

La teoría de Maslow parte de la idea de que las personas se sienten motivadas por necesidades insatisfechas. En su modelo, las necesidades de los niveles inferiores tienen que ser cubiertas antes de que las personas puedan considerar las necesidades de los niveles superiores. En este modelo, el estrés surge cuando no se satisfacen las necesidades de las personas (OIT, 2012).

Modelo del estrés relacionado con el trabajo

Es un modelo propuesto por Palmer, Cooper y Thomas en 2001, aplicado posteriormente en 2003, donde se relacionan varios factores de riesgo psicosocial con síntomas, resultados y costos financieros (OIT, 2012).

Modelo de estrés relacionado con el trabajo

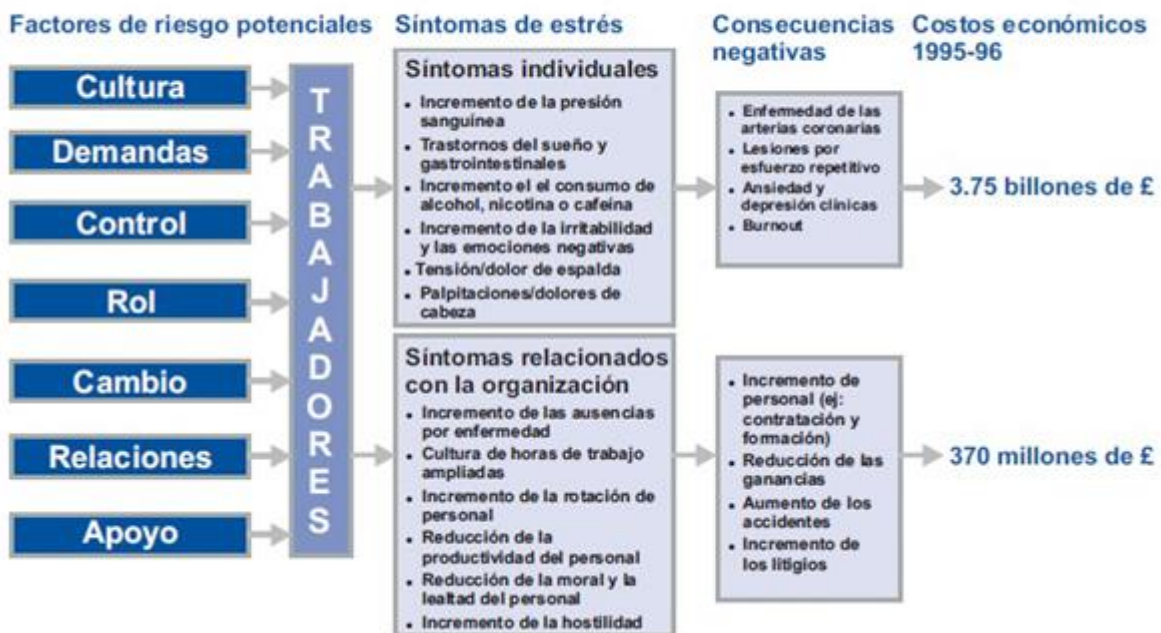


Figura 2. Modelo de estrés relacionado con el trabajo de Palmer, Cooper y Thomas (2001). Fuente: Palmer et al. (2001), citado en Palmer et al. (2003)

Los siete factores de riesgo potenciales son los siguientes (Palmer, et al., 2003):

- **Cultura:** de la organización y cómo se trata con estrés.
- **Demandas:** incluye la exposición a problemas tales como carga de trabajo, patrones de trabajo y ambiente de trabajo.
- **Control:** la participación que la persona tiene en la forma en que hace su trabajo.

- **Apoyo:** incluye el estímulo, el patrocinio y recursos provistos por la organización, línea de gestión y colegas.
- **Relaciones:** incluye la promoción positiva trabajando para evitar conflictos y lidiar con comportamientos.
- **Papel:** se refiere a si las personas entienden su papel dentro de la organización y si la organización asegura que no tienen roles conflictivos.
- **Cambio:** cómo el cambio se gestiona y se comunica en la organización.

Vale la pena señalar que las cifras de 1995-96 para el costo financiero del estrés se han utilizado en el modelo ya que éstas fueron las cifras proporcionadas por la HSE inicialmente. Recientemente las cifras proporcionadas por otras organizaciones sugieren que éstas son una subestimación, pero los costos financieros más conservadores proporcionados por el HSE fueron elegidos para evitar cualquier discordia (Palmer et al., 2001).

1.1.5 Consecuencia del estrés en el trabajo

Las consecuencias relacionadas con el estrés pueden tener una influencia determinante sobre la salud. Los niveles elevados de estrés afectan el bienestar de los trabajadores, ya que puede acelerar el ritmo de desgaste del

cuerpo y de desarrollo de trastornos a la salud. (OIT, 2012). A continuación, se presentan algunas de las consecuencias que se pueden desarrollar a raíz del estrés:

- **Presión arterial elevada.** Una serie de estudios han demostrado que la presión alta es particularmente común entre los operadores telefónicos y los profesores. Algunos científicos también han demostrado que vivir una vida estresante puede ocasionar un aumento de la presión arterial con la edad (OIT, 2012).
- **Padecimientos cardiacos.** El estrés puede ocasionar ataques al corazón. A corto plazo, a las personas que tienen arterias coronarias parcialmente bloqueadas o, a largo plazo, como resultado del desgaste impuesto al corazón por una combinación de una carga de trabajo excesiva, con un control del trabajo excesivamente bajo (OIT. 2012).
- **Trastornos mentales.** Las consecuencias del estrés crónico son graves, particularmente porque éste contribuye a la ansiedad y la depresión. Las personas que tienen depresión y ansiedad tienen un riesgo dos veces mayor de tener enfermedades cardiacas que las personas que no tienen estas afecciones. Además, las investigaciones han demostrado que hay una relación entre el estrés crónico o agudo y el abuso de sustancias adictivas (APA, 2013). Las personas que padecen algún trastorno suelen ser sometidas al aislamiento social y a una mala calidad de vida, lo cual

agrava sus niveles de estrés. Los problemas de salud mental ocasionan enormes costos económicos y sociales (OIT. 2012).

- **Comportamiento suicida.** Cada año más de 800.000 personas mueren como consecuencia del suicidio según la OMS. La mayoría de las muertes por suicidio ocurren entre la población económicamente activa (OIT, 2016). La pérdida de un empleo puede ser devastadora, y los trabajadores desempleados están expuestos a problemas de salud física, tensiones maritales, ansiedad, depresión e incluso suicidio (APA, 2010). Los trastornos mentales (particularmente los asociados a la depresión y al abuso de sustancias psicotrópicas) son un importante factor de riesgo asociado al suicidio en Europa y Norteamérica. Sin embargo, el suicidio es resultado de una serie de factores socioculturales complejos. Los problemas laborales o familiares, como la pérdida del empleo, la falta de apoyo social, la violencia psicológica o la pérdida de un pariente cercano por un divorcio o por un fallecimiento suelen ser parte de las causas (OIT. 2012).

- **Agotamiento emocional (*burnout*).** La incidencia de *burnout* y su reconocimiento ha aumentado de forma importante durante los últimos años y se han realizado varios estudios en numerosos países para examinar sus causas; siendo la más significativa de todas, el estrés relacionado con el trabajo (OIT, 2016).

Gil Monte (2005) menciona que el estrés puede ser evaluado desde la perspectiva del trabajador, pero también desde su entorno laboral, es decir, cuando los trabajadores se sienten desbordados por el acoso, la presión y el estrés ejercido por los ambientes psicosociales en el trabajo. A este fenómeno derivado del estrés en el trabajo se le llama *burnout*, síndrome de quemarse por el trabajo o desgaste ocupacional.

El *burnout* (o agotamiento) es un estado de agotamiento físico, emocional y mental que resulta de la implicación a largo plazo en situaciones laborales emocionalmente exigentes. Se caracteriza por un agotamiento emocional, cinismo (actitudes negativas, deshumanizadas e insensibles hacia las personas que son las receptoras de los servicios de uno), despersonalización, falta de implicación en el trabajo, bajos niveles de realización personal e ineficacia (Maslach, 1993). En el siguiente apartado, profundizaremos sobre este síndrome laboral.

1.1.6 Síndrome de *burnout*

El impacto del estrés en la salud varía de un individuo a otro; sin embargo, como se mencionó anteriormente los elevados niveles de estrés pueden contribuir al deterioro de la salud, incluidos los trastornos mentales y de comportamiento, principalmente en el Síndrome de *burnout*. A continuación, se presentan algunas de las definiciones que se han dado de este término y como ha ido evolucionando.

La primera definición la aporta Freudenberger (1974, cit. de El-Sahili, 2015, p. 16), quien lo describe como “una sensación de fracaso, con agotamiento permanente, resultado de la sobrecarga laboral que provoca el desgaste de energía, recursos personales y fuerza anímica del individuo”.

En 1993, Christina Maslach (cit. en Salanova y Llorens, 2008, p. 59) lo define como “un síndrome psicológico de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede ocurrir en individuos normales que trabajan con personas de alguna manera”. El agotamiento emocional lo definió como los sentimientos de no poder dar más de sí a nivel emocional y a una disminución de los propios recursos emocionales. La despersonalización como una respuesta de distancia negativa, sentimientos y conductas cínicas hacia los usuarios del servicio o del cuidado. Y la reducida realización personal como la disminución en los propios sentimientos de competencia y logro en el

trabajo. Posteriormente Maslach y Jackson proporcionan, la definición que quizá es la más citada del Burnout, "un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede ocurrir entre individuos cuyo objeto de trabajo son otras personas" Maslach y Jackson (1981, p.31).

Pines y Aronson (1988) lo definen como "un estado de agotamiento físico, mental y emocional producido de estar involucrado permanentemente en un trabajo que produce situaciones emocionalmente demandantes" (cit. en El-Sahili, 2015, p. 16). Por su parte, para Schaufeli y Enzmann (1998, p. 36) se trata de un "estado mental, persistente, negativo y relacionado con el trabajo, en individuos 'normales' que se caracteriza principalmente por agotamiento, que se acompaña de malestar, un sentimiento de reducida competencia y motivación y el desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo".

1.2 Estudio e investigación del Síndrome de *burnout*

En este apartado se realizó una revisión de las causas, fases, consecuencias e instrumentos relacionados con el síndrome de *burnout* desde el modelo propuesto y desarrollado por Maslach. Se describirán las principales causas que puede provocar este Síndrome, Maslach, Schaufeli y Leiter (2001), proponen dos grandes grupos de variables asociadas al *burnout*, que son; Factores Individuales y Situacionales, en las primeras se revisaran las características demográficas, personales y actitudes hacia el trabajo y las Situacionales se abarcan las características del trabajo, ocupacionales y organizacionales. También se abordarán las tres fases del *burnout* desde el modelo que propone Maslach y Leiter (1988), se describirá como van apareciendo los tres factores de *burnout*.

Otro punto en este capítulo serán las consecuencias del *burnout*, que toman especial importancia debido a que tienen repercusiones nocivas a nivel individual, que incluyen consecuencias psicosomáticas, emocionales y conductuales, y a nivel de la organización a la cual pertenecen. Finalmente se describirán los principales instrumentos que se han desarrollado a partir del modelo de Maslach, MBI- Human Services (Maslach y Jackson, 1981), MBI- General Survey (Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, 1996), MBI- Student

Survey (Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker, 2002) y la Escala de Desgaste Ocupacional (Uribe F., 2010).

1.2.1 Causas del *burnout*

Para Díaz y Gómez (2016), lo que causa el *burnout* es el resultado de una respuesta prolongada a los estresores interpersonales crónicos en el trabajo que tiende a ser estable con el tiempo; estos autores también mencionan que el *burnout* no es una dificultad de las personas, sino el resultado del ambiente social en el cual realizan su trabajo y que es la estructura y el funcionamiento del lugar de trabajo el que va a delimitar la forma en la cual las personas interactúan con los demás y realizan su trabajo.

El *burnout* es una experiencia de trabajo, Maslach y Leiter (1997) mencionan que las características generales son las siguientes:

- Es un fenómeno relacionado con el trabajo.
- Condición psicológica negativa, frecuentemente el individuo no se da cuenta que lo padece hasta después de mucho tiempo.
- Son más susceptibles las personas que tienen un alto nivel de motivación hacia el éxito, altas expectativas y metas.

Maslach (2009) menciona que en gran medida el desarrollo del *burnout* se debe a la naturaleza del trabajo, más que a las características de cada empleado. Maslach y Leiter (1997) identificaron 6 principales aspectos en el trabajo que pueden llevar a desarrollar el síndrome de desgaste ocupacional:

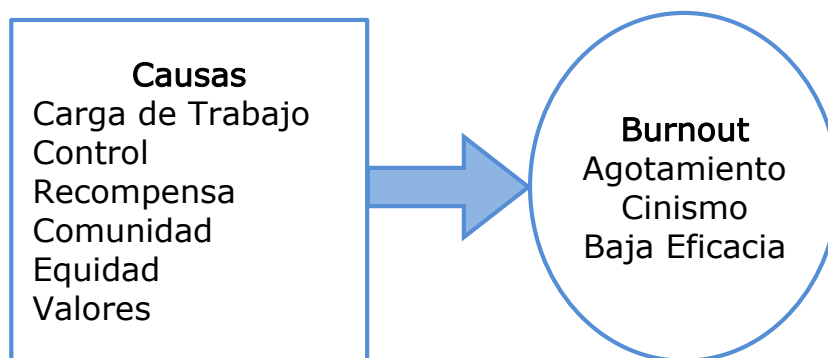


Figura 3. Causas del *burnout*. Elaborado a partir de Maslach y Leiter (1997).

Carga de trabajo: “La carga de trabajo es la cantidad de trabajo físico y mental que realiza una persona” (Patlán, 2013); se le llama sobrecarga de trabajo cuando la persona percibe que las demandas de trabajo exceden sus habilidades y recursos para cumplir con sus obligaciones laborales en un período de tiempo establecido (Veloutsou y Panigyrakis, 2004 citado en Patlán, 2013). Debe establecerse una distinción entre sobrecarga cuantitativa, cualitativa y de roles (Frankenhaeuser, 2000):

- Sobrecarga cuantitativa: Hace referencia a demasiada cantidad de trabajo en un período de tiempo determinado.
- Sobrecarga cualitativa: Significa que las tareas son demasiado repetitivas y carecen de variedad y dificultad.
- Sobrecarga de roles: Exceso de obligaciones que tiene un trabajador para ser realizadas en un tiempo determinado (Jex, 2000).

La sobrecarga de roles se puede dar por varias circunstancias: en algunas profesiones, es lo normal (los médicos en preparación), circunstancias temporales (ampliar temporalmente un rol para cubrir la ausencia de otro), en las organizaciones por un aumento en las exigencias del trabajo o se da también porque un trabajador asuma voluntariamente demasiadas responsabilidades (Jex, 2000). La carga de trabajo total de una persona comprende no sólo el empleo ordinario y las horas extras en el trabajo, también deben incluir las labores domésticas, el cuidado de los hijos, la atención a familiares de edad avanzada y enfermos y la colaboración con organizaciones de voluntariado o sindicatos. Por lo que las mujeres tienen una mayor carga de trabajo respecto a los hombres (Frankenhaeuser, 2000). Leiter (1991) considera que la cantidad de trabajo está vinculada a la aparición del *burnout*, por lo que menciona que tanto la carga de trabajo y el nivel de demanda experimentado, se asocia con el cansancio emocional.

Control: Sucede cuando es otra persona la que decide qué es lo que hay que hacer, cuándo y cómo (Levi, 2000). Pueden sentir que se les está haciendo responsables y no tienen la capacidad para controlar aquello por lo cual se les está responsabilizando (Maslach, 2009).

Recompensa: Maslach (2009) menciona que se da cuando los empleados creen que no están siendo apropiadamente recompensados por su desempeño. Las recompensas pueden ir desde el sueldo o beneficios especiales hasta el reconocimiento.

Comunidad: Falta de apoyo social en casa y por parte del jefe o de los compañeros de trabajo (Maslach, 2009; Levi, 2000).

Equidad: Maslach (2009) menciona que la percepción de que el lugar de trabajo es injusto es probablemente el mejor predictor de la dimensión de despersonalización o cinismo del *burnout*, ya que es probable que surjan sentimientos de rabia y hostilidad cuando las personas sienten que no están siendo tratadas con el respeto que conlleva ser tratadas de manera justa.

Valores: Los conflictos de valor surgen cuando el trabajador se encuentra en una situación en que hay un conflicto entre los valores personales y los organizacionales. Se ha podido establecer que las culturas débiles y las fragmentadas por conflictos de roles y desacuerdos entre los miembros provocan reacciones de estrés y crisis de identidad profesional (Meyerson, 1990 cit. en Rousseau, 2000).

Maslach, Shaufeli y Leiter (2001) indican que existen variables que aumentan el riesgo de la aparición de *burnout*. Existen diferencias individuales y cualidades únicas de las personas que influyen su forma de relacionarse con los demás, entre estas variables se encuentran las siguientes:

- Edad, es una de las variables más consistentes con la aparición de *burnout*, en los trabajadores más jóvenes el nivel de desgaste ocupacional o *burnout* tiende a ser más alto (Maslach y Jackson, 1982)
- Sexo, no ha sido un predictor de *burnout*, sin embargo Martínez (2010) observo que las mujeres son más vulnerables al desgaste ocupacional que los hombres, pero advierte que el análisis de la relación de estas variables se complica por varios factores distorsionadores: por ejemplo las mujeres pueden estar contratadas en trabajos con baja libertad de decisión a diferencia de los hombres; influyen también las demandas familiares, la educación y los ingresos, pero no se tiene una diferencia significativa.
- Estado Civil, las personas solteras tienden a presentar más *burnout* comparadas con las personas casadas y hasta con las que están separadas o divorciadas (Manzano, 1998). Debido a que las personas con pareja cuentan con apoyo por parte de su conyugue. (Ferris, Von Gunten y Von Roenn, 2011)
- Número de hijos, las personas que tienen hijos parecen ser más resistentes al *burnout* debido a que la implicación del sujeto con la

familia tiene mayor capacidad para afrontar los problemas y conflictos emocionales, pero también a ser más realistas. Por el contrario, Manzano (1998) argumenta que frecuentemente, a mayor número de hijos, mayor nivel de estrés ocupacional.

- Nivel académico, las personas con más nivel de estudio, tienden a presentar altos niveles de *burnout*, cabe señalar, que esto puede presentarse porque las personas con altos niveles de estudio ocupan puestos con mayor responsabilidad y/o estresores, también el tener altas expectativas de sus trabajos y que éstas no se cumplan, puede desencadenar *burnout* (Maslach y Jackson, 1982).
- Antigüedad: Las personas que están en las primeras etapas de su carrera profesional, tienden a padecer desgaste ocupacional con mayor frecuencia que los trabajadores más experimentados, ya que cuando se inicia se tiende a una mayor autoexigencia y estrés, debido a la presión por demostrar su capacidad. (Ferris et al., 2011)

1.2.2 Fases de *burnout*

Leiter y Maslach (1988) indican que el síndrome de *burnout* se desarrolla en tres fases; la secuencia se inicia con el cansancio emocional, producto del desequilibrio entre demandas organizacionales y recursos personales, a la cual se reaccionaría con aislamiento; posteriormente pasa a la despersonalización ejercida hacia los clientes, que se convierte en una salida a la situación creada;

finalmente concluye con la falta de realización personal, resultado de la confrontación entre las estrategias de afrontamiento elegidas y el compromiso personal exigible en el trabajo asistencial o de atención al público, llegando así al síndrome de *burnout*.

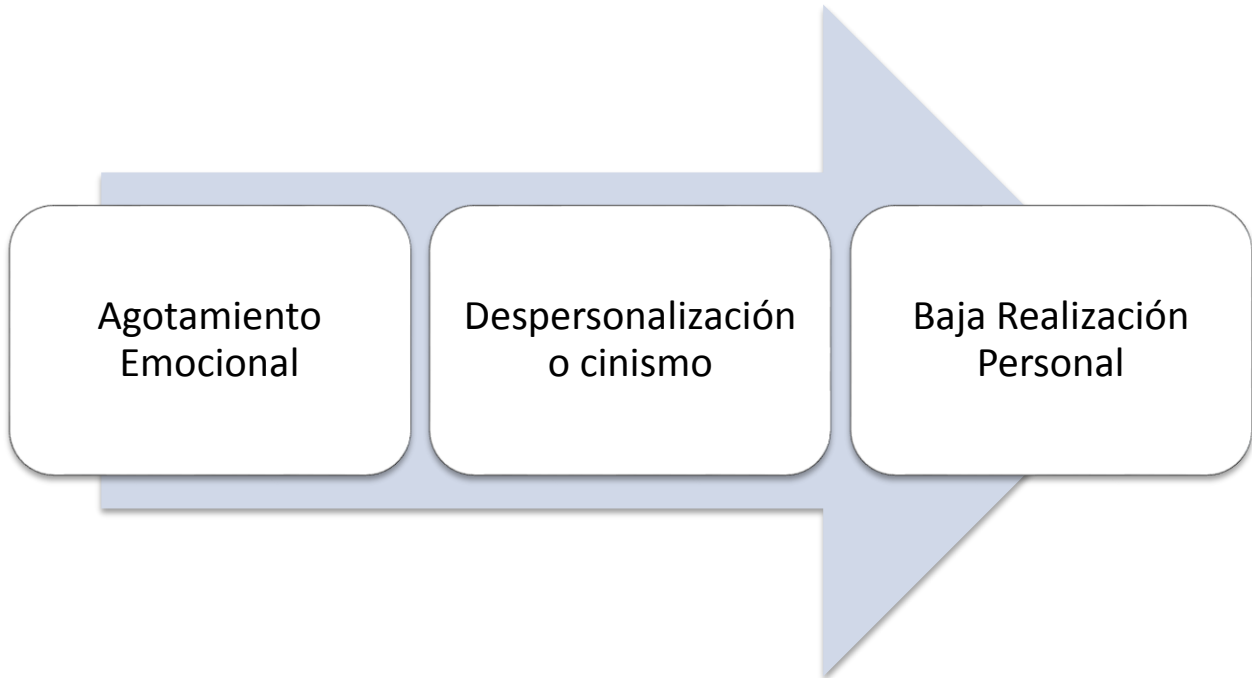


Figura 4. Desarrollo del síndrome de *burnout* según Leiter y Maslach (1988).

- **Agotamiento emocional** es el componente de estrés básico del *burnout* y hace referencia a la sensación de los sentimientos de estar sobreexigido y vacío de recursos emocionales y físicos, esto se produce como consecuencia de las continuas interacciones de los trabajadores con los usuarios (Consejo Estatal de la mujer y desarrollo estatal, s/f). Este

factor tiene como fuente principal la sobre carga laboral y el conflicto personal en el trabajo (Díaz y Gómez, 2016).

- **Despersonalización o cinismo** es el componente del contexto interpersonal del *burnout*, se desarrolla en respuesta al exceso de agotamiento emocional, convirtiéndose en un comodín emocional de la "preocupación individual". Este factor se caracteriza por ser negativo, insensible y apático a diversos aspectos del trabajo (Díaz y Gómez, 2016)

Se acompaña de un aumento de irritabilidad y una pérdida de motivación. El sujeto trata de distanciarse no solo de los usuarios a los que presta un servicio, sino también de sus compañeros de trabajo. Etiqueta despectivamente a los usuarios y los culpa de sus frustraciones y descenso de su rendimiento laboral (Consejo Estatal de la mujer y desarrollo estatal, s/f)

- **Baja realización personal** se caracteriza por el componente de autoevaluación del *burnout*, surge cuando las demandas exceden la capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión, una baja autoestima y la presencia de un autoconcepto negativo (Consejo Estatal de la mujer y desarrollo estatal, s/f). Este sentido disminuido de autoeficacia se ve afectado por una carencia de recursos de trabajo, así

como por una falta de apoyo social y de oportunidades para desarrollarse profesionalmente, llegando a consideraciones negativas de sí mismo y de los demás (Díaz y Gómez 2016). Como consecuencia se da la impuntualidad, la evitación del trabajo, el ausentismo y el abandono de la profesión.

Estos tres factores forman partes de un proceso, es decir, requieren de tiempo para desarrollarse ya que el *burnout* no se presenta de un momento a otro, es el resultado de una exposición prolongada a estresores.

1.2.3 Consecuencias del *burnout*

El síndrome de *burnout* en la actualidad es un problema psicosocial importante, debido a que el consecuente deterioro de la salud física y mental de los trabajadores así como repercusiones negativas para las organizaciones y, dado que la incidencia del síndrome es importante en profesionales que prestan un servicio o una función asistencial o social, el deterioro de su calidad de vida laboral se verá reflejado en las repercusiones sobre los usuarios o clientes del servicio y sobre la sociedad en general (Gil-Monte y Peiro, 2000).

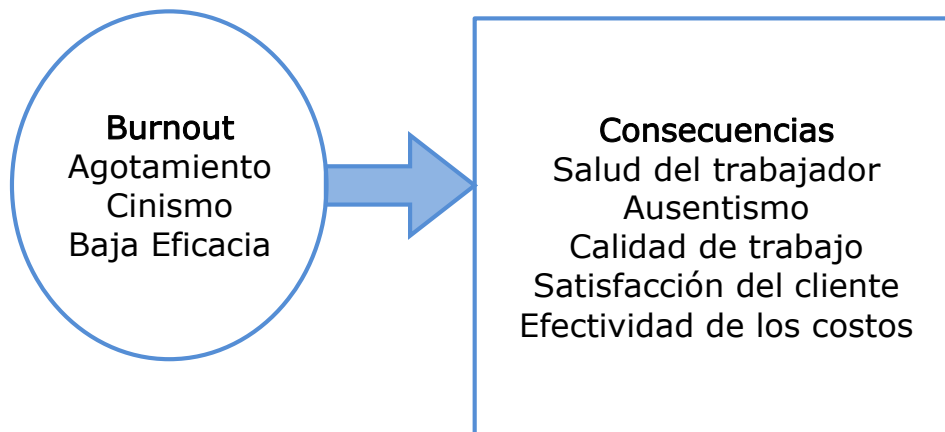


Figura 5. Consecuencias del *burnout* en el trabajo

Los síntomas cognitivos han sido menos estudiados, pero son de gran importancia ya que en el comienzo del desarrollo del síndrome hay una incoherencia entre las expectativas laborales y lo real, lo que lleva a una frustración y depresión de índole cognitiva, que es una de las características del síndrome. También la segunda dimensión que atribuye Maslach y Leiter (1996) al *burnout* es el cinismo, que tendría alguna relación con lo cognitivo, manifestado por la autocrítica radical, la desvalorización personal que puede conducir al “autosabotaje”, la desconfianza y la desconsideración hacia el trabajo.

Para Martínez (2010) en cuanto al área conductual, que ha sido menos estudiada, la consecuencia más importante es la despersonalización. Las consecuencias del síndrome en este aspecto se pueden sintetizar en:

1) La pérdida de acción proactiva.

2) Las soluciones que llevan al consumo aumentado de estimulantes, abusos de sustancias y, en general, hábitos dañinos para la salud.

La persona llega a manifestar desordenes fisiológicos con síntomas como cefaleas, dolores musculares, dolores de muelas, náuseas, pitidos aurales, hipertensión, úlceras, pérdida de la voz, pérdida de apetito, disfunciones sexuales y problemas de sueño. En general, pueden aparecer y/o aumentar los trastornos psicossomáticos y la fatiga crónica.

Y por último, las consecuencias sociales que se relacionan con la organización del trabajo que desarrolla el sujeto, siendo la más importante por su reacción tendente al aislamiento y su desprecio de cualquier forma de interacción social. También se ha observado que las personas con altos niveles de *burnout* tienen menos satisfacción con la pareja y las conductas en el hogar son de irritación, disgusto y tensión. Esta situación incide especialmente en el deterioro de las interacciones personales (Martínez, 2010). Véanse en la siguiente tabla los principales síntomas:

Tabla 2
Síntomas descriptivos del Síndrome de Burnout

EMOCIONALES	COGNITIVOS	CONDUCTUALES	SOCIALES
Depresión	Pérdida de significado	Evitación de responsabilidades	Evitación de contactos
Indefensión	Pérdida de valores	Absentismo	Conflictos interpersonales
Desesperanza	Desaparición expectativa	Conductas inadaptadas	Malhumor familiar
Irritación	Modificación auto concepto	Desorganización	Aislamiento
Apatía	Desorientación cognitiva	Sobre implicación	Formación de grupos críticos
Desilusión	Pérdida de la creatividad	Evitación de decisiones	Evitación profesional
Pesimismo	Distracción	Aumento del uso de cafeína, alcohol, tabaco y drogas	
Hostilidad	Cinismo		
Falta de tolerancia	Criticismo generalizado		
Acusaciones a los clientes			
Supresión de sentimientos			

Buendía y Ramos (2001, p. 60)

1.2.4 Instrumentos de medición del *Burnout*

Uribe (2010), menciona que el estudio del *burnout* inicialmente fue descrito mediante técnicas proyectivas, entrevistas, observaciones clínicas, autoinformes y cuestionarios, posteriormente se desarrollaron instrumentos más confiables que miden principalmente los tres principales factores de Leiter. Algunos de los instrumentos más conocidos son:

- Maslach *Burnout* Inventory -MBI- (Maslach & Jackson, 1981, 1986)
- *Burnout* Measure -BM- (Pines & Aronson, 1988)
- Teacher Stress Inventory -TSI- (Schutz & Long, 1988)
- Teacher *Burnout* Scale - TBS- (Seidman & Zager, 1987 en Buendia & Ramos, 2001)
- Holland *Burnout* Assessment Survey -HBAS- (Holland & Michael, 1993)
- Stress Profile for Teachers -SPT- (Klas, Kendail & Kennedy, 1985)
- Cuestionario Breve de *Burnout* -CBB- (Moreno & Oliver, 1993)
- Escalas de Evaluación de Estrés, Satisfacción Laboral y Apoyo Social - EESSA- (Reig & Caruana, 1997)
- El Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo -CESQT- (Gil-Monte, 2005).

El instrumento que más se ha utilizado para el estudio de este síndrome es el Maslach *Burnout* Inventory (MBI), hasta en 90% de la investigación generada en este campo se ha realizado a través de éste (Juárez-García, 2014). El MBI cuenta con tres versiones oficiales: el MBI Human Services Survey (HSS), el MBI Educators Survey (ES) y el MBI General Survey (GS), que se describen brevemente a continuación:

MBI Human Services Survey (HSS)

La primera publicación del cuestionario aparece en 1981. En el MBI Human Services Survey, el *burnout* aparecía definido operacionalmente por primera vez como “*un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y reducción de la realización personal*” (Maslach y Jackson, 1981).

El cuestionario consta de 22 reactivos, que abordan tres factores o dimensiones a evaluar: Cansancio emocional, Despersonalización y Realización personal (Moreno-Jiménez, Rodríguez, Garrosa y Morante, 2005).

- Cansancio emocional: Como los recursos emocionales se agotan, los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de ellos mismos en un nivel psicológico.
- Despersonalización: Otro aspecto es el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos y cínicos sobre los clientes.

- Realización personal: Es la tendencia a evaluarse negativamente, particularmente con respecto al trabajo de uno con clientes. Los trabajadores se sienten descontentos con ellos mismos e insatisfechos con sus logros en el trabajo (Maslach y Jackson, 1981).

MBI Educators Survey (ES)

Debido al alto nivel de interés en el agotamiento de los maestros y la necesidad de más investigación en esta área, Maslach, Jackson y Schwab en 1986 desarrollaron el MBI Educators Survey y se publicó por primera vez en la segunda edición del manual del MBI (Maslach, Jackson y Leiter, 1996).

El cuestionario consta de los mismo 22 reactivos que el MBI- HSS, simplemente sustituye la palabra estudiantes por pacientes, y aborda los mismos tres factores o dimensiones: Cansancio emocional, Despersonalización y Realización personal (Moreno-Jiménez et al., 2005).

MBI General Survey (GS)

El desarrollo de MBI- GS nace de la necesidad de una escala que mida el *burnout* en otros grupos de ocupaciones no asistenciales, es así como Maslach, Jackson y Leiter en 1996, desarrollan el MBI- GS (Maslach *Burnout* Inventory General Survey). En esta edición del MBI, se redefine el *burnout* como "una crisis en la relación con el propio trabajo, sin que signifique necesariamente

una crisis de las reacciones con las personas en el trabajo” (Maslach, Jackson y Leiter, 1996). Este instrumento, al igual que el anterior, consta de tres subescalas que son denominadas como agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional, agrupados en 16 reactivos (Maslach et al., 1996):

- Agotamiento emocional: Hace referencia a la fatiga y el cansancio ante la idea y el contexto en que se realiza el propio trabajo, sin referencias a usuarios, clientes o pacientes.
- Cinismo: Reemplaza a la subescala de despersonalización y refleja la indiferencia y el distanciamiento frente al trabajo que se está ejecutando.
- Eficacia profesional: Reemplaza a la escala de realización personal, aunque está centrada en aspectos laborales (Moreno-Jiménez et al., 2005).

En México se encuentran sólo dos estudios de validez psicométrica del MBI y HSS que señalan, al menos parcialmente, cierta eficacia de la escala en población mexicana (Juárez-García, 2014). Es por eso que surge la necesidad de desarrollar un instrumento de *burnout* en nuestro país; en el año 2008, el psicólogo Jesús Felipe Uribe Prado y un grupo de colaboradores de la UNAM desarrollan el primer instrumento de medición de *burnout* para población mexicana, la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (Uribe, 2010; Pichardo y Retiz, 2007).

Consta de 30 reactivos que miden las tres principales dimensiones del *burnout* (Maslach y Jackson, 1981; Maslach, Jackson y Leiter, 1996):

- Agotamiento (Cansancio emocional): pérdida progresiva de energía, cansancio, desgaste y fatiga.
- Despersonalización: Desarrollo de sentimientos negativos y actitudes de cinismo hacia las personas receptoras del servicio.
- Insatisfacción de Logro (falta de realización personal): respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo (Uribe, 2010).
- La escala también evalúa una cuarta dimensión llamada trastornos psicosomáticos, ésta consta de 40 reactivos, que engloban trastornos de sueño, psicosexuales, gastrointestinales, psiconeuróticos, dolor, ansiedad y depresión (Uribe, 2010).

1.3 *Burnout* en las organizaciones, ocupaciones y puestos.

El síndrome de *burnout* ha sido definido por diferentes autores como Freudenberger (1974), Maslach (1976, 1993, 2001), Schaufeli, Leiter y Maslach (2001 y 2009) interesados en el tema, los cuales han realizado diferentes estudios y/o investigaciones con distintas poblaciones como profesionales de la salud, profesores, policías, estudiantes (Schaufeli, Leiter, y Maslach, 2009) entre otros y en diversas naciones. Aunque las primeras

investigaciones de *burnout* fueron en profesionales de la salud, actualmente se ha visto que cualquier profesional o trabajador que realiza su trabajo con entrega y dedicación o que su trabajo está centrado en el trato hacia los demás puede desarrollar este Síndrome (Gil-Monte, 2005).

A continuación, se hará una revisión de los diferentes profesionales en los que se ha visto la incidencia del *burnout*, comenzando por las investigaciones realizadas en Profesionales de la Salud y la Educación (Salanova y Llorens, 2008), también hablaremos de investigaciones de *burnout* en ocupaciones diversas.

Finalmente nos centraremos en Servicios de Atención a Clientes en Instituciones Públicas (Ventas), que es la población de nuestra investigación.

1.3.1 El *burnout* en diferentes organizaciones.

El síndrome de *burnout* ha alcanzado proporciones muy altas en el mundo laboral. Dadas las graves consecuencias que este fenómeno tiene, tanto para la salud de los trabajadores, como para el buen funcionamiento de las organizaciones (Gascón, Olmedo y Ciccotelly, 2003).

El síndrome de *burnout* no sólo está restringido a organizaciones de servicios de la salud, lo cierto es que todos los profesionales sea cual sea su ocupación son susceptibles de desanimarse y perder su entusiasmo por su trabajo (Álvarez y Fernández, 1991).

1.3.2 *Burnout* y ocupaciones.

Se han realizado investigaciones en diferentes ocupaciones y se ha encontrado que el *burnout* se puede presentar en cualquier profesión y nivel, por lo que ninguna persona es inmune a presentarlo (Díaz y Gómez, 2016).

El *burnout* se presenta como una descripción de un problema generalizado en múltiples ocupaciones, que afecta a la satisfacción laboral, la implicación profesional, la eficacia y la calidad laboral (Moreno-Jiménez, et al 2001).

Recientemente el estudio del *burnout* se ha ampliado a todo tipo de grupos ocupacionales, ya que gracias a las investigaciones se ha visto que éste no es una cuestión de moda, sino una necesidad orientada a mejorar la salud y la calidad de vida de las personas (Salanova y Llorens, 2008).

Tabla 3
Ocupaciones que pueden padecer Burnout

Trabajadores de la salud	Atención a clientes, quejas	Periodistas
Educadores	Vendedores	Controladores aéreos
Trabajadores sociales	Abogados	Supervisores
Sacerdotes	Jueces	Madres de familia
Bomberos	Informáticos	

Nota: A partir de I-Sahili (2015).

Las principales ocupaciones donde se desarrollan las manifestaciones del *burnout* es la de los voluntarios (Tabla 5), debido a la concentración que tienen que poner en el trato, además de la desilusión que les genera la poca premiación de las actividades que realiza. Por otro lado, los policías presentan una baja incidencia, debido a que las altas demandas son eventuales y tienen un periodo para recuperar las energías gastadas (El-Sahili, 2015).

Tabla 4
Niveles de manifestaciones de burnout en diferentes profesiones

Profesión	Porcentaje de manifestación
Voluntarios	13.9%
Médicos en atención hospitalaria	11.3%
Docentes	9.0%
Médicos clínicos	8.2%
Enfermeras hospitalarias	7.8%
Parteras	6.6%
Obreros	6.5%
Trabajadores de la construcción	6.1%
Oficiales de prisión	3.4%
Gendarmes	3.3%
Enfermeras en oncología	1.7%
Policía	0.8%

Nota: A partir de Bakker, Schaufeli y Van Dierendonck (2000), citado en El-Sahili, L.F. (2015).

1.3.3 *Burnout* en diferentes puestos

- **Profesionales de la salud**

En 1974, se realizaron los primeros estudios de *burnout*, el psiquiatra Freudenberger, que trabajaba en una clínica para toxicómanos en Nueva York, observó que la mayoría de los voluntarios que laboraban sufría una progresiva

pérdida de energía hasta llegar al agotamiento, síntomas de ansiedad y de depresión, así como desmotivación en su trabajo y agresividad con los pacientes (Gutiérrez et al, 2006). Especialmente en este tipo de profesiones se ha encontrado que el tipo de relación entre el cliente y el profesional es la fuente más decisiva del *burnout* (Moreno-Jiménez, et al 2001).

Según Maslach (1978), el cliente puede ser un factor de tensión y desgaste profesional por diferentes causas:

- Tipo de problemas del cliente (gravedad, probabilidad de cambio)
- Relevancia personal de los problemas (implicación emocional)
- Normas reguladoras de la relación cliente-profesional (implícitas y explícitas)
- Conductas del cliente (pasiva o activa)

Además, la retroalimentación procedente de los clientes y sus entornos familiares, las quejas e incluso acusaciones, pueden actuar como un factor de desgaste personal y profesional (Moreno-Jiménez, et al 2001).

- **Profesionales de la educación.**

Los docentes se enfrentan en su lugar de trabajo a una gran sobrecarga mental y emocional, ya que su labor se caracteriza por la exigencia de altos niveles de concentración, precisión y atención de muchas cosas a la vez.

Además, se les exige que se impliquen a nivel emocional con los estudiantes, padres y compañeros, relaciones que en muchas ocasiones pueden llegar a ser conflictivas (Salanova, Martínez y Lorente, 2005). Es importante mencionar que el contexto educativo, el agotamiento hace referencia a la pérdida de recursos emocionales debido a las demandas de los estudiantes, demás profesores y padres de los estudiantes. La despersonalización o cinismo refleja indiferencia y actitudes distantes y cínicas hacia el trabajo que uno realiza. (Salanova et al., 2005)

En México, se realizó un estudio con 240 docentes de educación primaria, encontrando que el 9.2% de los sujetos de la muestra presentaron altas puntuaciones en las tres dimensiones del MBI, estando relacionado con la antigüedad, mayor nivel de escolaridad, así como la falta de apoyo para realizar sus actividades (Aldrete, Pando, Aranda y Balcázar, 2003). Un estudio realizado con 144 docentes en el estado de Jalisco obtuvo que un 4.1% de los participantes presentaron altas puntuaciones en las tres dimensiones del *burnout* (agotamiento, despersonalización y falta de realización). En esta muestra, el 18.3% de los participantes presentaba una alta exposición a riesgos psicosociales (Pando, Aranda, Alderete, Flores y Pozos, 2006).

- **Otros puestos**

Arias Gallegos (2013), reporta que choferes de transporte público de la ciudad de Arequipa, muestran niveles preocupantes de agotamiento emocional y despersonalización. Este hallazgo es consecuente con el hecho de que los choferes laboran varias horas al día haciendo una actividad rutinaria como es conducir, lo que puede llevarlos al agotamiento. Además, los altos índices de despersonalización explican el trato, muchas veces indiferente, que dan a los pasajeros. También se encontró relaciones positivas y significativas entre la edad, el tiempo de servicio, los ingresos económicos, el estado civil y el número de hijos.

En México se realizó una investigación con 244 policías preventivos de la Ciudad de México, se encontró que 44.6% presentó puntuaciones altas de burnout. De la presencia del nivel alto del burnout, el 6,6% de los policías reportan tenerlo en agotamiento emocional, 16% en despersonalización y el mayor porcentaje fue la baja realización personal con 36% (Sánchez-Nieto, 2012).

El síndrome es importante en amas de casa, pero ignorado desde la ceguera hacia este sector. Se realizó una investigación con 226 mujeres amas de casa y se encontró que una quinta parte de la muestra presentó síndrome de desgaste ocupacional.

Aranda y Pando (2010), realizaron un estudio en la CDMX con 875 agentes de tránsito, se encontró prevalencias para el síndrome de desgaste ocupacional del 47.8% de edad de menos de 42 años y del 65.9% para los mayores de 43 años.

1.3.4 Servicios de Atención a clientes (Ventas)

En la presente investigación, no interesa de manera particular el estudio del Burnout en puestos de atención a clientes. A continuación, se presentan algunas investigaciones que se han hecho en este tipo de puestos.

Rutherford, Hamwi, Friend y Hartmann (2011), realizaron una investigación con 606 vendedores, clasificados en dos grupos; el primero contaba con 227 vendedores business-to-business y el segundo grupo con 379 vendedores de retail. La investigación tuvo como objetivo correlacionar las cinco variables; tres variables predictoras de burnout (rol de ambigüedad, conflicto de rol y conflicto familia-trabajo) y dos variables consecuencias del burnout (satisfacción en el trabajo y compromiso organizacional). Encontraron que las variables predictoras de burnout tuvieron una correlación positiva con el agotamiento emocional y la despersonalización. En cuanto a las variables consecuentes al burnout encontraron que tanto la satisfacción laboral como el compromiso organizacional se correlacionaron de forma negativa con el

agotamiento emocional y la despersonalización, tuvieron además una correlación positiva con el logro personal (Rutherford et al., 2011).

Vila, Küster y Pardo (2012), investigaron los antecedentes y efectos del burnout-engagement en el perfil del vendedor, el estudio se realizó con 107 vendedores españoles de distintos sectores. Se encontró que el conflicto y ambigüedad de rol tienen una influencia negativa en el trabajador, es decir, cuando el vendedor siente que se le encargan tareas sin tener los recursos necesarios para realizarlas, o bien que las actividades no están correctamente definidas, presenta un nivel superior de burnout. El conflicto familia-trabajo no se logró relacionar con el burnout en esta muestra. Por último, las consecuencias del burnout- engagement se comprobó que ha mayor nivel de engagement se incrementa la satisfacción laboral y el compromiso de los vendedores y, por ende, una disminución del síndrome de burnout (Vila et al., 2012).

Un estudio realizado por Amigo, Asencio, Menéndez, Redondo y Ledesma (2014), investigaron la presencia del síndrome de burnout en empleados del sector bancario, cabe destacar que fue el primer estudio a gran escala que se llevó a cabo en este sector, el objetivo específico fue evaluar la diferencia entre empleados que trabajan en contacto directo con público en general y aquellos que no trabajan con el público en general. Su muestra fue de 1 341 trabajadores (883 hombres y 458 mujeres), encontraron que el 77.78% de los participantes de la muestra mostraron niveles de alto riesgo en por lo

menos una dimensión del MBI. También hicieron una comparación de género en la cual obtuvieron que la muestra de mujeres mostró altos niveles de agotamiento. En cuanto a la diferencia del lugar de trabajo (los que tienen contacto directo con el público en general y los que no), sí existe diferencia significativa, ya que los que trabajan en contacto directo con personas obtuvieron puntajes más altos de agotamiento en comparación con los que no lo tienen.

Keser e Ylmaz (2014), en su artículo *Workload, Burnout, and Job Satisfaction Among Call Center Employees*, realizaron un estudio con 101 empleados de un call center de un banco, dentro de la muestra 787 eran mujeres. Se encontró que el agotamiento emocional y la satisfacción laboral fue más alta en los hombres, concluyendo que las mujeres son más propensas al cansancio emocional. De los tres factores del burnout, encontraron que el cansancio emocional era el único predictivo de la satisfacción emocional en esta muestra. La carga de trabajo no se pudo correlacionar con la satisfacción laboral, esto se pudo deber al apoyo social provisto por la compañía (Keser e Ylmaz, 2014).

Adil y Kamal (2012), evaluaron el impacto del género, la regla de visualización demandas y rasgos afectivos de la personalidad, sobre el agotamiento emocional. El estudio se realizó con una muestra de 232 representantes de servicios al cliente paquistaníes (proveedores de servicios celulares y bancos privados); utilizaron la Escala de Desgaste Ocupacional de Erickson y Ritter's (2001) para evaluar el *burnout*. Su estudio mostró evidencia en cuanto a la

diferencia de género, siendo las mujeres más vulnerables para presentar agotamiento emocional, ya que reprimen sus emociones negativas en el trabajo. También demostraron que la regla de visualización demandas y rasgos afectivos, es decir, ocultar las emociones negativas, la afectividad negativa y la inteligencia emocional son predictores positivos de agotamiento emocional, mientras que la afectividad positiva resultó ser un predictor negativo de agotamiento emocional.

Por el tema de investigación que realizamos, bien valdría la pena mencionar también a los vendedores; aunque faltan muchas investigaciones sobre este tipo de población en riesgo, se sabe que vivir de forma constante con la presión de la venta, la inseguridad que se tiene por el manejo de dinero, así como mantener una actitud agradable y dominada de la emoción, son las principales causas del *burnout* en esta población (El-Sahili, 2015).

1.4 Puesto de Taquilla en el Sistema de Transporte Colectivo Metro de la CDMX

En este apartado se hará una breve revisión de la Historia del Sistema de Transporte Colectivo Metro de la CDMX, así como de su misión, visión y valores que tienen como empresa del transporte más grande de México, INCADE (s/fb) y CMS CDMX V2.6.1 (2018). También se hará una descripción a grandes rasgos de cómo es la operación de este Sistema de Transporte, y cómo se

conforma el organigrama hasta llegar a nuestro puesto de estudio, quién es el personal que labora en el área de Taquilla, INCADE (2016). Se verá la descripción del puesto de "Taquilla", lo que involucra las actividades, responsabilidades y deberes que tiene este personal, es decir, se revisará todo lo que conlleva desempeñar esta ocupación, INCADE (s/fa).

1.4.1 Historia del Sistema de Transporte Colectivo Metro de la CDMX

Los habitantes de la Ciudad de México conocemos y vivimos a diario los graves problemas de transporte, tránsito y contaminación que desde los años 60 eran evidentes; así que el 29 de abril 1967 apareció en el Diario Oficial de la Federación el Decreto de Creación del Sistema de Transporte Colectivo Metro (INCADE, s/fb). A sólo dos años de su decreto de creación, el 4 de septiembre de 1969 se inaugura el primer tramo de la Línea 1 de Chapultepec a Zaragoza y el 20 de noviembre de 1970, quedó concluida la primera etapa de la Red de la Ciudad de México correspondientes a las Líneas 1, 2 y 3 (INCADE, s/fb).

En sus más de 40 años, desde la inauguración del primer tramo de la Línea 1, el Sistema de Transporte Colectivo ha tenido diferentes retos para su desarrollo: en los primeros años fue el crecimiento de la red, después la consolidación de las relaciones laborales, posteriormente, se puso interés en el desarrollo tecnológico y administrativo, en otra etapa fue necesario dirigir recursos a la rehabilitación de las instalaciones y de los trenes (INCADE, s/fb).

1.4.2 Misión, visión y valores del Sistema de Transporte Colectivo Metro de la CDMX.

Según la página oficial de Sistema de Transporte Colectivo Metro y con base en su decreto de creación, su cultura organizacional es la siguiente:

- Misión

“Proveer un servicio de transporte público masivo, seguro, confiable y tecnológicamente limpio; con una tarifa accesible, que satisface las expectativas de calidad, accesibilidad, frecuencia y cobertura de los usuarios y se desempeña con transparencia, equidad y eficiencia, logrando niveles competitivamente superiores al resto de las modalidades de transporte y adaptables al cambio”.

- Visión

“Lograr un servicio de transporte de excelencia, que coadyuve al logro de los objetivos de movilidad sustentable en la Zona Metropolitana del Valle de México, con un alto grado de avance tecnológico nacional una vocación industrial y de servicio a favor del interés general y el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros usuarios y de los habitantes de la Ciudad de México, crecer en servicio a usuarios, para

consolidar al Sistema como la Columna Vertebral de Transporte de la Ciudad de México”.

Valores del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STC, 2018):

1. Cortesía: como distintivo de nuestros servicios
2. Lealtad: con nuestra institución y nuestros usuarios
3. Respeto: a la opinión y requerimientos de nuestros usuarios
4. Equidad: para impedir cualquier forma de discriminación
5. Disciplina: para la aplicación de nuestros recursos
6. Probidad: en el ejercicio de nuestras responsabilidades
7. Responsabilidad: para la operación de nuestros programas
8. Disponibilidad: para la capacitación tecnológica continua y permanente
9. Creatividad: en la búsqueda de la excelencia
10. Pertenencia: con amor a nuestra fuente de trabajo
11. Pasión: por nuestra Ciudad y por México

Objetivos del Sistema De Transporte Colectivo (STC, 2018):

- Proporcionar un servicio de calidad.
- Atención y servicio cordial al público usuario, en forma rápida y segura.
- Un servicio de transporte económico, rápido, eficaz, seguro y eficiente al público usuario.

- Cumplir con los estándares de calidad, seguridad, confiabilidad, confortabilidad, economía, rapidez y puntualidad, que satisfaga plenamente al público usuario.

1.4.3 Operación y Organigrama.

En la página oficial de Sistema de Transporte Colectivo Metro (STC, 2018), la información más reciente correspondiente al año 2015, muestra que el total de pasajeros transportados fue de 1,623 millones 828 mil 642 usuarios, de los cuales 193 millones 666 mil 080 fueron accesos de cortesía otorgados.

El STC cuenta con un total de 12 líneas en la Red, de las cuales 2 líneas son férreas (Línea A y Línea 12) y 10 son neumáticas (Líneas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y B). Cuenta con 195 estaciones, de las cuales 44 son estaciones de correspondencia, 12 estaciones terminales con correspondencia, 24 estaciones terminales, 127 estaciones de paso, 115 estaciones subterráneas, 54 estaciones de superficie y 26 estaciones elevadas. En la página oficial, se indican los grupos de estaciones con mayor (20) y menor (20) afluencia, en el que la estación con mayor afluencia registró 133,673 usuarios en promedio al día (STC, 2018). Esto pone en evidencia que la carga de trabajo (STC, 2018), representada por el número de usuarios que las taquilleras llegan a atender en las estaciones de mayor afluencia, es una variable que en este puesto puede ser un factor de riesgo para desarrollar *burnout*.

Tabla 5
Estaciones de alta afluencia

LÍNEA	ESTACIÓN	Afluencia*
A	Pantitlán	10,856,669
3	Indios Verdes	10,325,177
2	Cuatro Caminos	9,924,387
5	Pantitlán	8,989,437
9	Pantitlán	7,769,989
8	Constitución de 1917	7,583,932
1	Observatorio	6,918,348
2	Tasqueña	6,681,288
3	Universidad	6,659,360
2	Zócalo	6,272,912
B	Buenavista	5,393,636
B	Ciudad Azteca	5,320,889
1	Insurgentes	5,211,749
1	Chapultepec	4,995,319
1	Zaragoza	4,593,143
1	Merced	4,455,014
9	Tacubaya	4,445,214
12	Tláhuac	4,191,686
9	Chilpancingo	3,943,694
7	Barranca del Muerto	3,721,060

Nota: La afluencia está determinada por la cantidad de usuarios que ingresaron en el trimestre de abril-junio 2017*. El orden de las estaciones es descendente. Este dato es el último que se reporta en <http://www.metro.cdmx.gob.mx/operacion>

Tabla 6
Estaciones de baja afluencia

LÍNEAS	ESTACIÓN	Afluencia
6	Deportivo 18 de marzo	163,480
4	Santa Anita	211,802
12	Tlaltenco	250,324
6	Inst. del Petróleo	322,449
8	Chabacano	357,944
5	Valle Gómez	394,631
4	Consulado	396,145
B	Morelos	424,175
5	Consulado	441,738
5	Hangares	459,893
B	Ricardo Flores Magón	485,182
5	Inst. del Petróleo	497,039
4	Bondoquito	507,950
4	Talismán	508,379
6	Tezozomoc	518,936
B	Guerrero	519,724
9	Ciudad Deportiva	574,128
8	Santa Anita	574,755
7	Tacubaya	581,925
5	Eduardo Molina	618,806

*Nota: La afluencia está determinada por la cantidad de usuarios que ingresaron en el trimestre de abril-junio 2017. El orden de las estaciones es ascendente. Este dato es el último que se reporta en <http://www.metro.cdmx.gob.mx/operacion>

La red del STC tiene un total de 390 trenes asignados (321 neumáticos y 69 férreos), para proporcionar el servicio a los usuarios en horas punta, se tiene un polígono de operación de 282 trenes; los 108 trenes restantes se encuentran distribuidos en mantenimiento sistemático, mantenimiento mayor, rehabilitación, proyectos especiales y como reserva (STC, 2018).

Tabla 7
Distribución de trenes en las 12 líneas

Línea	1	2	3	4	5	6	7	8	9	12	A	B	Total
Trenes	49	40	50	12	25	17	33	30	29	30	39	36	390

Organigrama

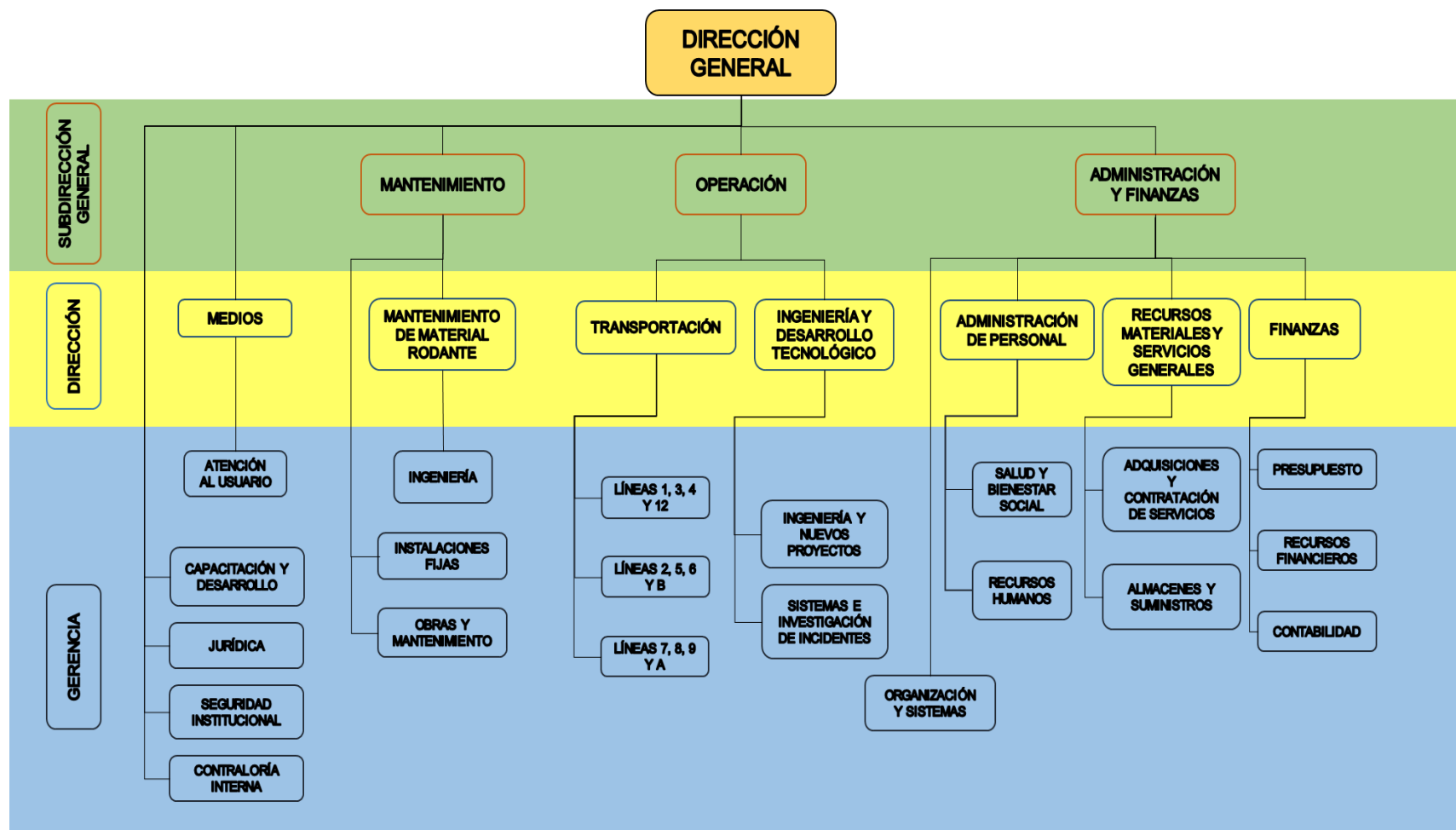


Figura 6. Organigrama del STC, realizado tomando en cuenta la información de CMS CDMX V2.6.1 (2018). Su estructura orgánica en un formato que permita vincular por cada eslabón de la estructura, las atribuciones y responsabilidades que le corresponden de conformidad con las disposiciones aplicables.

1.4.4 Puesto de Taquilleras.

Con información de la página oficial del STC y de los manuales que nos proporcionó el Instituto de Capacitación y Desarrollo (INCADE) del STC, se integró y organizó la información para tener claridad sobre las características del puesto.

El personal de taquilla es la primera imagen del STC, con el desempeño de sus actividades que son la venta de boletos y tarjetas recargables, así como la recarga electrónica de dichas tarjetas, las convierte en orientadoras de los usuarios, ya que detrás de estas actividades existe un sólido conocimiento de la infraestructura técnica del Metro y de sus funciones en este puesto.

(INCADE, s/fa)

Ubicación del puesto

Dentro de la estructura orgánica del STC tenemos la Subdirección General de Administración y Finanzas, a la cual pertenece la Coordinación de Taquilla y a su vez el puesto de taquilla pertenece a esta Coordinación, quedando de la siguiente manera el lugar que ocupa en el organigrama (INCADE, 2016).

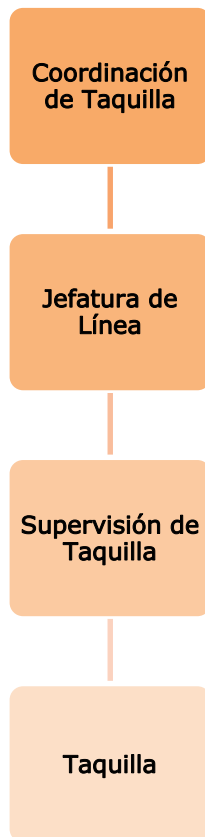


Figura 7. Organigrama de la Coordinación de Taquilla y el lugar que ocupa el puesto de Taquillera (INCADE, 2016).

Puesto inmediato superior: Supervisor (a) de Taquilla

Reporta a: Supervisor (a) de Taquilla

Personal a su cargo: Ninguno

Descripción genérica: Vender con amabilidad, cortesía y eficiencia, boletos y tarjetas, así como efectuar recargas, al público usuario, apegándose a los procedimientos y políticas dictadas por las autoridades del STC (INCADE, s/fa).

Funciones: Las principales funciones de este personal son:

- La venta de boletos, tarjetas recargables y realizar recargas electrónicas.
- El cuidado de los valores, equipo e instalaciones de trabajo durante su turno.
- Proporcionar información al público usuario.

Descripcion específica: Actividades continuas

Especificaciones del puesto:

Habilidad:

- a. Escolaridad: Bachillerato
- b. Experiencia: Ninguna
- c. Criterio: el necesario para dar solución a los diferentes problemas o necesidades de los usuarios.
- d. Conocimientos: los adquiridos durante el curso de taquilla.
- e. Iniciativa: se requiere habilidad para interpretar las órdenes recibidas y ejecutarlas adecuadamente, para resolver algunos problemas sencillos que se presenten en la taquilla.

Responsabilidad:

- a. Por los valores o bins: es el responsable durante su turno de la taquilla en donde se encuentre por lo tanto debe estar pendiente de lo que recibe y traspasa en dicha taquilla y dar aviso de inmediato de cualquier anomalía (INCADE, s/fa).
- b. Tramites: de existir alguna avería o anomalía, reportarla y anotar en la bitácora el nombre del supervisor o supervisora que registra dicho problema, además debe proporcionar un número de falla para tener el antecedente del registro (INCADE, s/fa).
- c. Contacto con el Público: todo el tiempo tiene contacto con el público usuario (INCADE, s/fa).

Esfuerzo:

- a. Físico: el necesario para desplazarse con facilidad dentro de la taquilla para abrir o cerrar la puerta tanto de la taquilla como de la caja de valores y para dar vuelta a la maroma de la caja mosler cuando deposite los envases con el dinero de la venta, así como ejecutar rápidamente la venta de boletos y tarjetas y hacer recarga (INCADE, s/fa).
- b. Mental: atención visual y concentración para el llenado de papelería, como con la venta, operaciones matemáticas para el cambio que tiene que dar al usuario, atención auditiva para cuando se le esté solicitado la cantidad de boletos o recarga que requiere el usuario (INCADE, s/fa).

Condiciones Físicas:

a. Condiciones de trabajo:

- Iluminación - Suficiente
- Ventilación - Suficiente
- Ruidos - Regular
- Limpieza - Regular
- Temperatura - Regular
- Espacio - Suficiente

b. Posiciones en las que se desarrolla el trabajo: no existe ninguna posición fija, las más regulares y con más frecuencia son estar sentado y/o de pie (INCADE, s/fa).

c. Riesgos:

- Sufrir caídas en escaleras fijas por resbalones.
- Sufrir machucamiento con la caja Mosler.
- Problemas pulmonares o de alergia, por el polvo de los boletos que se hace cuando estos se cortan para la venta, a causa de lo encerrado de la taquilla y la poco o nula ventilación.
- Desarrollar el síndrome del túnel Carpiano por la venta y recargas de tarjeta, por el movimiento monótono y excesivo de las manos para la realización de su trabajo (INCADE, s/fa).

Relaciones de puesto:

- a. Internas: Mantiene relaciones interpersonales con supervisoras de taquilla, inspectores jefes de estación, personal de limpieza, policías auxiliares y/o policías bancarios industriales, personal de compañía de valores .
- b. Externas: Mantiene contacto todo el tiempo con el público usuario (INCADE, s/fa).

Otros requisitos:

- ✓ Edad: 18 a 40 años
- ✓ Estatura: indistinta
- ✓ Sexo: indistinto
- ✓ Presentación: debe portar durante todo el turno el uniforme que le es proporcionado por el STC.

Clasificación

Según INCADE (s/fa), la clasificación de este personal corresponde a la ubicación que se le asigna dentro del rol de trabajo; dicho rol tiene una duración de 3 meses, y éste le es asignado según la calificación que obtenga de acuerdo a su antigüedad, buen comportamiento y desempeño de sus actividades, siendo la siguiente:

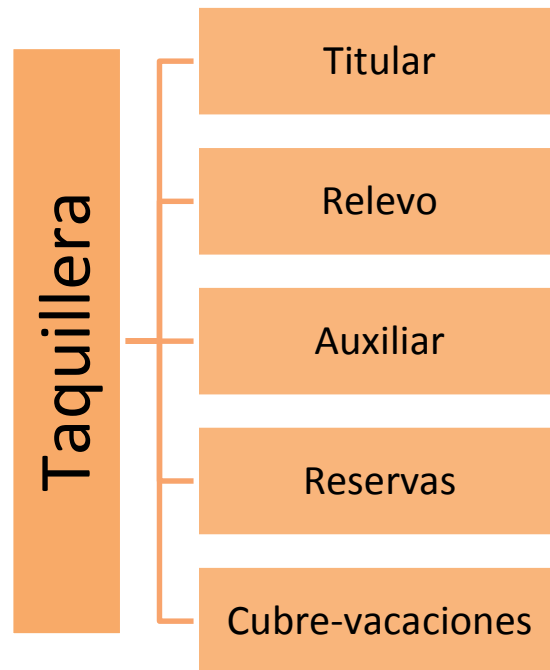


Figura 8. Clasificación del personal de taquilla según la ubicación y rolamiento que le sea asignando.

1. TAQUILLERA TITULAR

Este personal se encuentra en una determinada taquilla cinco días de trabajo, durante el tiempo de vigencia del rolamiento (3 meses). En este lapso permanece fija en esa taquilla (estación) a excepción de la propia necesidad del servicio. Siendo la responsable directa de los valores y actividades realizadas en su turno (INCADE, s/fa).

2. TAQUILLERA RELEVO

Es la persona designada a cubrir los descansos de las taquilleras titulares del tramo que le corresponde cubrir. Por cada tramo existen 5 taquilleras titulares

y 2 relevos: relevo 1 y relevo 2. La primera, cubre el primer día de descanso de las titulares, y la relevo 2, el segundo día de descanso de las mismas. Así, este personal se presenta cada día en una taquilla diferente de las cinco que conforman el tramo (INCADE, s/fa).

3. TAQUILLERA AUXILIAR

Es la encargada de ayudar en la venta de boletos y tarjetas a la titular, quien es la responsable directa. Recibe de esta la dotación y deposita el importe (INCADE, s/fa).

4. TAQUILLERA RESERVA

Tiene la misión de cubrir las necesidades o imprevistos del personal de taquilla, como son:

- a) Faltas
- b) Incapacidades
- c) Licencias
- d) Vacaciones
- e) Cursos
- f) Ayuda en la venta de boletos (cubre auxiliares)
- g) Otros, que le sean encomendadas por así requerirse durante su turno.

Este personal es coordinado por la Supervisora de Reservas, quien es la indicada para designar la taquilla en que será comisionada (INCADE, s/fa).

5. TAQUILLERA CUBRE-VACACIONES

Este personal, como su nombre lo indica, cubre los periodos vacacionales de sus compañeras. Son las únicas que cambian de turno, días de descanso y taquilla, en cada programa vacacional (INCADE, s/fa).

Horario

De acuerdo a las características del servicio que proporciona el STC Metro, el horario de labores para el personal de taquilla se divide 3 diferentes, dependiendo el turno (INCADE, s/fa y STC, 2018).

Tabla 8

Horarios y turnos correspondientes de acuerdo con el servicio

TURNO	INICIO	TERMINO
1er TURNO		
Días Laborales	4:50	12:00
Sábado	5:50	12:00
Domingo y días festivos	6:50	12:00
2do TURNO		
Días Laborales	11:35	6:45
Sábado	11:35	6:45

Domingo y días festivos	11:35	6:45
3er TURNO		
Días Laborales	18:35	0:30
Sábado	18:35	0:30
Domingo y días festivos	18:35	0:30

Entorno laboral

El medio donde el personal desarrolla sus actividades es la taquilla. La taquilla es el local destinado a la venta de boletos, tarjetas y recargas, al público usuario. Las taquillas están equipadas con lo necesario para su funcionamiento, así como para la seguridad de los valores y del propio personal (INCADE, s/fa).

Se clasifican en: principal y secundaria. La diferencia básica es que en la taquilla principal está instalado el voceo local, además recibe y contesta la llamada general de asistencia, así como las llamadas internas (INCADE, s/fb).

1.4.5 Preguntas de investigación

- ¿El *burnout* se presenta en las taquilleras del STC de la CDMX?
- ¿Qué nivel de *burnout* prevalece en las taquilleras del STC de la CDMX?
- ¿La carga de trabajo, determinada por la afluencia de usuarios, está relacionada con la presencia de *burnout*?



CAPÍTULO 2.

Método



En este apartado se describirán los objetivos, el alcance de la investigación con su tipo y diseño, las hipótesis la población y definición de la muestra, la identificación de las variables estudiadas, el instrumento utilizado y, finalmente, los pasos que conformaron el procedimiento que se siguió para esta investigación.

2.1 Objetivos

- Identificar el nivel de *burnout* en las taquilleras del STC de la CDMX.
- Explorar la relación entre el nivel de afluencia y la presencia de *burnout* en las taquilleras del STC de la CDMX.

2.2 Tipo y diseño de Investigación

Se realizó una investigación no experimental de tipo transeccional o transversal y correlacional, ya que, por un lado, se recolectaron datos de *burnout* en un sólo momento y en un tiempo único; por otro lado, se midió el grado de relación que existe entre dos variables (Hernández, 2010), ya que el propósito de esta investigación es conocer las manifestaciones de *burnout* y su relación con la afluencia en taquilleras que se encuentran en estaciones de mayor y menor afluencia de usuarios.

2.3 Hipótesis

- H1: Las taquilleras de la muestra presentan desgaste ocupacional.
- H2: A mayor afluencia de usuarios en las estaciones, mayor desgaste ocupacional en las taquilleras.

2.4 Población, muestreo y participantes.

La población objetivo fueron las taquilleras del Sistema de Transporte Colectivo Metro, con una plantilla total de 2009 ocupantes del puesto con una clasificación de titulares, que implica que estén fijas en una taquilla en la duración de un rol de tres meses. La estrategia de muestreo fue no probabilística, intencional y mixta (Hudelson, 1994) conformada por: a) grupos extremos y b) máxima variación; el muestreo por grupos extremos hace referencia a aprender de las manifestaciones altamente inusuales de los fenómenos de interés, y la máxima variación tiene como propósito documentar una o diversas variaciones y puede ayudar a identificar patrones comunes que trascienden las variaciones (Hudelson, 1994). Los grupos extremos en nuestra muestra estuvieron definidos por las estaciones de mayor y menor afluencia (Tabla 5 y Tabla 6). El STC reporta trimestralmente las estaciones que entran en los grupos de afluencia, por lo que se revisaron los grupos del 2017 y al presentar solamente variaciones excepcionales se determinó tomar los grupos del último trimestre del 2017.

La muestra total fue de 184 participantes, todas mujeres ya que la ocupación del puesto por hombres es mínima. Se consideró un muestreo de grupos extremos por carga de trabajo, alta y baja, definida como afluencia de usuarios en las estaciones de acuerdo con el último registro de la página oficial del STCM, correspondiente a los meses de abril-junio 2017; se consideró que para el diagnóstico se abarcara un tamaño de muestra más robusto, por lo que se recolectó información de los grupos de baja, media y alta afluencia (Tabla 9). Para la comparación de grupos se utilizaron los grupos de alta y baja afluencia.

Tabla 9
Aplicaciones realizadas de Escala de Desgaste Ocupacional (EDO)

	POBLACIÓN	MUESTRA	APLICACIONES
ALTA	150	40	48
MEDIA	861	155	91
BAJA	90	40	45

2.5 Variables

Variable Dependiente: Síndrome de Desgaste Ocupacional *burnout*

- Definición conceptual: "estado mental, persistente, negativo y relacionado con el trabajo, en individuos 'normales' que se caracteriza principalmente por agotamiento, que se acompaña de malestar, un

sentimiento de reducida competencia y motivación y el desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo” (Schaufeli y Enzmann, 1998).

- Definición operacional: Se define por tres factores (Maslach y Jackson (1981; 1982; Scaufelli, Leirer, Maslach y Jackson, 1996):

- ✓ Agotamiento: pérdida progresiva de energía, el cansancio, el desgaste y fatiga que los trabajadores sienten que ya ni pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo.
- ✓ Despersonalización: se manifiesta por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas, pueden ser considerado el desarrollo de sentimientos negativos con actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo.
- ✓ Insatisfacción: son respuestas negativas hacia sí mismo y al trabajo. Es la tendencia de los trabajadores a evaluarse negativamente de forma especial, esa evaluación negativa afecta la habilidad en la realización del trabajo y de las personas.

Variables Independientes: Carga de Trabajo

- Definición conceptual: Es la sensación de tener demasiado que hacer, no tener suficiente tiempo para realizar las actividades ni los recursos para hacer adecuadamente el trabajo (Maslach, 2009).

- Definición operacional: Afluencia de atención de usuarios en las taquillas en las estaciones del STCM de CDMX.

Variables de Control:

- Factores Socioeconómicos
- Factores Laboral-Organizacional

2.6 Instrumento

Se utilizó la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) de Uribe (2010). Cabe mencionar que es el primer instrumento de medición de *burnout* para mexicanos. Consta de 30 reactivos que miden las tres principales dimensiones del *burnout* (Maslach y Jackson, 1981; Maslach, Jackson y Leiter, 1996):

- Agotamiento: Hace referencia a la pérdida progresiva de energía, cansancio, desgaste y fatiga. Consta de 9 reactivos, por ejemplo:
"Me cuesta mucho trabajo levantarme por las mañanas para irme a trabajar".
- Despersonalización: Consta de 9 ítems que refieren al desarrollo de sentimientos negativos y actitudes de cinismo hacia las personas receptoras del servicio, por ejemplo:
"Establezco fácilmente comunicación con los usuarios de mi trabajo".

- Insatisfacción de Logro (falta de realización personal): respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo (Uribe, 2010).

La escala también evalúa una cuarta dimensión llamada trastornos psicósomáticos, esta consta de 40 reactivos, que engloban trastornos de sueño, psicosexuales, gastrointestinales, psiconeuróticos, dolor, ansiedad y depresión (Uribe, 2010).

2.7 Procedimiento

Se asistió a las taquillas del Sistema de Transporte Colectivo Metro. Se les solicitó el apoyo y consentimiento a las taquilleras titulares para que contestaran la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO).

Una vez que la taquillera tenía la disponibilidad y el tiempo (la mayoría era al finalizar su turno), se le entregaba el cuadernillo con las preguntas y la hoja de respuestas al igual que un bolígrafo o lápiz, se les leía y explicaba las instrucciones de la escala, al mismo tiempo que se les daba a conocer y asegurar que los datos recabados eran con fines de investigación y por lo tanto sus datos personales eran confidenciales.

A la hoja de respuestas se le agregó un apartado en el que se anotaba la línea, estación y turno, esto por el objetivo del estudio.

A cada hoja de respuestas se le asignó un número, que correspondía al folio con el cual sería identificado para su calificación y captura en la base de datos.

Posteriormente, se calificó de acuerdo al formato de calificación, obteniendo los dos tipos de calificación, área bajo la curva y calificación rápida por el modelo de Leiter.

Los datos obtenidos fueron analizados con el programa estadístico SPSS versión 23, donde se realizaron análisis descriptivos para obtener media y desviación estándar. También se realizaron *t-student* y ANOVAS para detectar correlaciones entre *burnout* y variables sociodemográficas y de salud.



CAPÍTULO 3

Resultados



A continuación, se presentan los resultados obtenidos mediante el análisis de los resultados de la muestra de taquilleras del Sistema de Transporte Colectivo Metro de la Ciudad de México, en donde se realizaron los siguientes análisis: estadístico descriptivo, T de student y ANOVA, para ver si existe evidencia para corroborar las hipótesis planteadas. Es importante mencionar que los colores en las figuras representan un semáforo; donde el color verde corresponde a un nivel bajo, el amarillo a un término medio, el naranja a un nivel alto y por último el rojo a un indicador muy alto.

3.1 Análisis descriptivo de la muestra

La muestra de taquilleras del STCM de CDMX consistió en 184 participantes. Sobre sus características sociodemográficas, mostraron una media de edad 39 años (DT = 10 años); 69% tenía pareja en ese momento y 70.7% tiene por lo menos un hijo. Referente al grado de estudios (Figura 9), la mayoría tiene el bachillerato (55%), seguido del nivel licenciatura con el 34%. En cuanto a la antigüedad en el puesto la media es de 12 años, con una desviación estándar de 9 años.

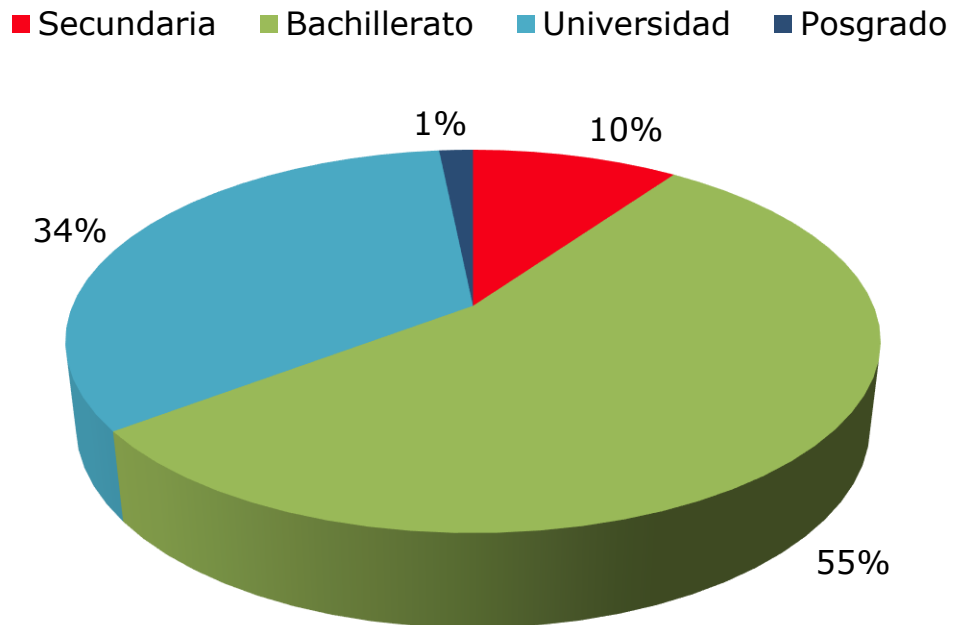


Figura 9. Escolaridad de la muestra de taquilleras de STCM de la CDMX

Los antecedentes de salud de la muestra indican que el 23.5% de la muestra toman algún medicamento, en su mayoría para padecimientos de presión, diabetes y dolor muscular. Respecto a cirugías el 41.8% han tenido por lo menos una cirugía, siendo la cesárea la más recurrente. Y el 8.7 % han tenido algún accidente, en su mayoría automovilístico.

De la muestra el 25.5% fuma tabaco y el 2.1% consume drogas, de una a dos veces al año. Respecto a las bebidas alcohólicas el 34.8% no ingiere alcohol, seguido del 23.9% que ingieren una vez al mes.

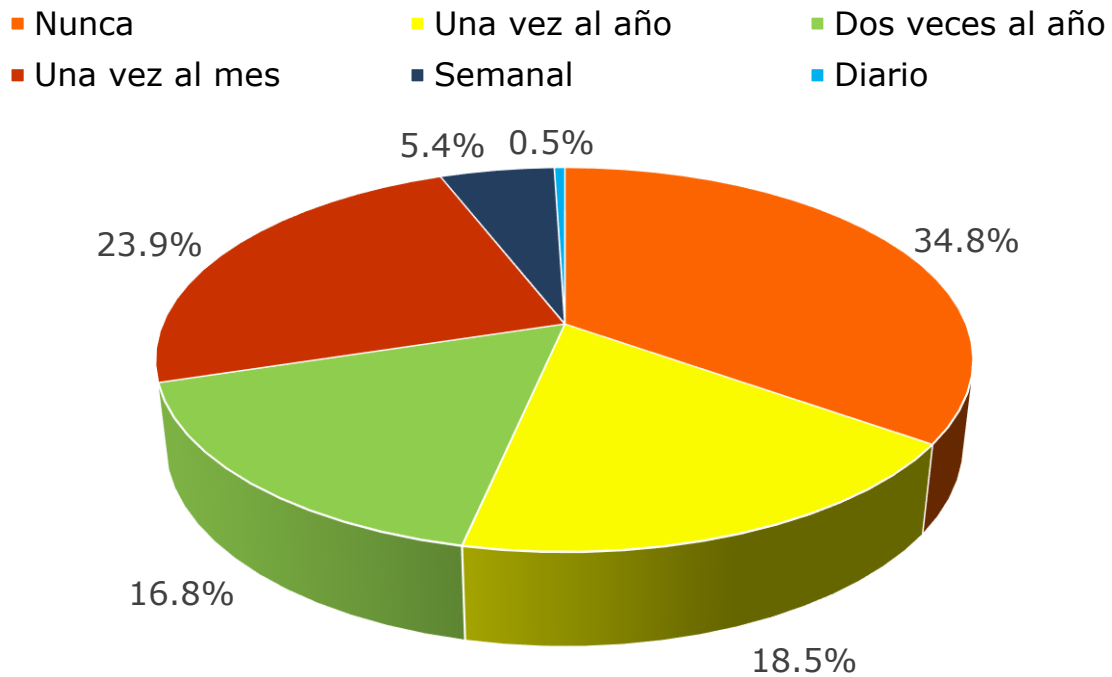


Figura 10. Frecuencia de ingesta de bebidas alcohólicas en la muestra de taquilleros del STCM de la CDMX.

3.2 Evaluación y diagnóstico de *burnout* en taquilleros del STC de la CDMX

Se realizó el análisis estadístico descriptivo para hacer el diagnóstico de *burnout* de la muestra total, que toma como referencia el modelo Maslach y Jackson (1981), donde el *burnout* está definido por 3 factores: cansancio

emocional, despersonalización e insatisfacción de logro. Los resultados indican que el 43% de la muestra se encuentran con un diagnóstico de agotamiento ocupacional de alto a muy alto, de las cuales 24.5% están quemadas, el 18.5% se encuentran en peligro de desarrollar este síndrome. Lo que aporta evidencia a la hipótesis 1.

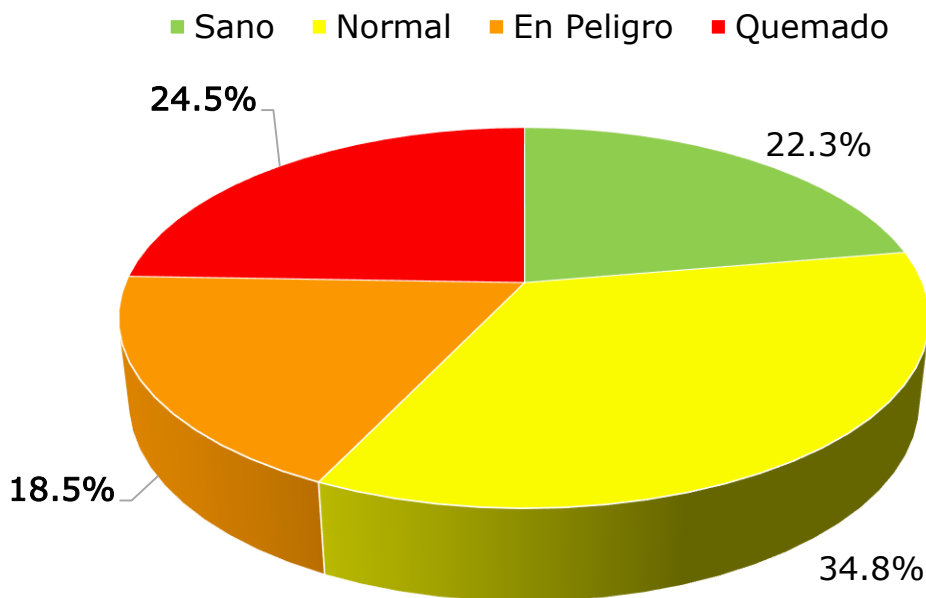


Figura 11. Diagnóstico de *burnout* con el modelo de Leiter.

Posteriormente, se realizó un análisis estadístico descriptivo, para identificar los niveles de cada factor en la muestra. Respecto al agotamiento, tomando en cuenta el nivel alto (12.5%) y el muy alto (1.1%), se identificó que el 13.6% de la muestra presenta agotamiento.

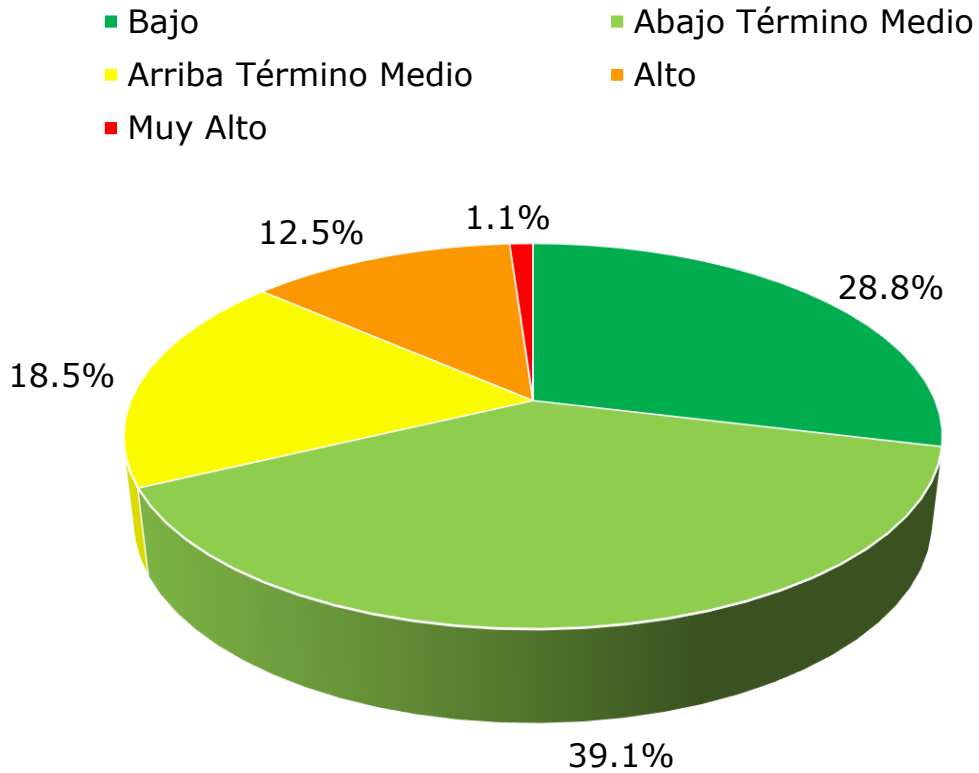


Figura 12. Evaluación de agotamiento en la muestra de taxilleros del STC de la CDMX

En la figura 13 se observa cómo se distribuye la muestra en el factor Despersonalización. En el cual 10.9 % tienen diagnóstico muy alto y el 18.5% presentan un diagnóstico alto, lo cual significa que 29.4% presentan despersonalización.

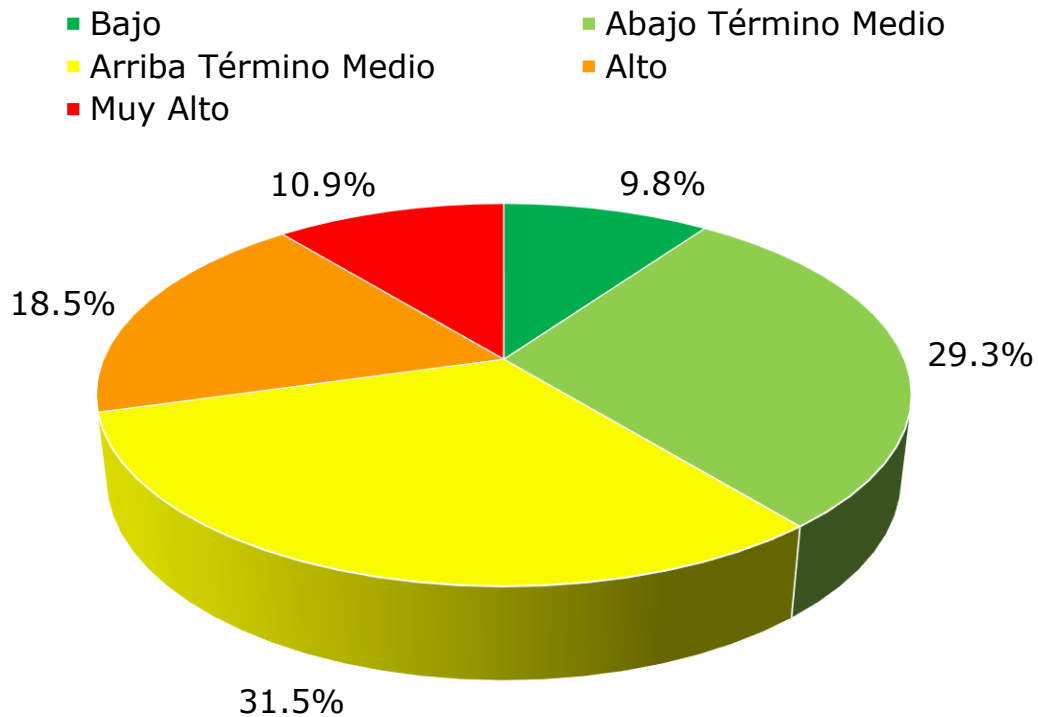


Figura 13. Evaluación de despersonalización en la muestra de taquilleras del STC de la CDMX.

El 23.4% presentan insatisfacción de logro, de las cuales el 12% presentan un nivel alto y el 11.4% un nivel muy alto. Tomando en cuenta la afluencia (baja, media y alta), la muestra se distribuyó de la siguiente manera con respecto al diagnóstico de agotamiento ocupacional (*burnout*) del modelo de Leiter (Tabla 10).

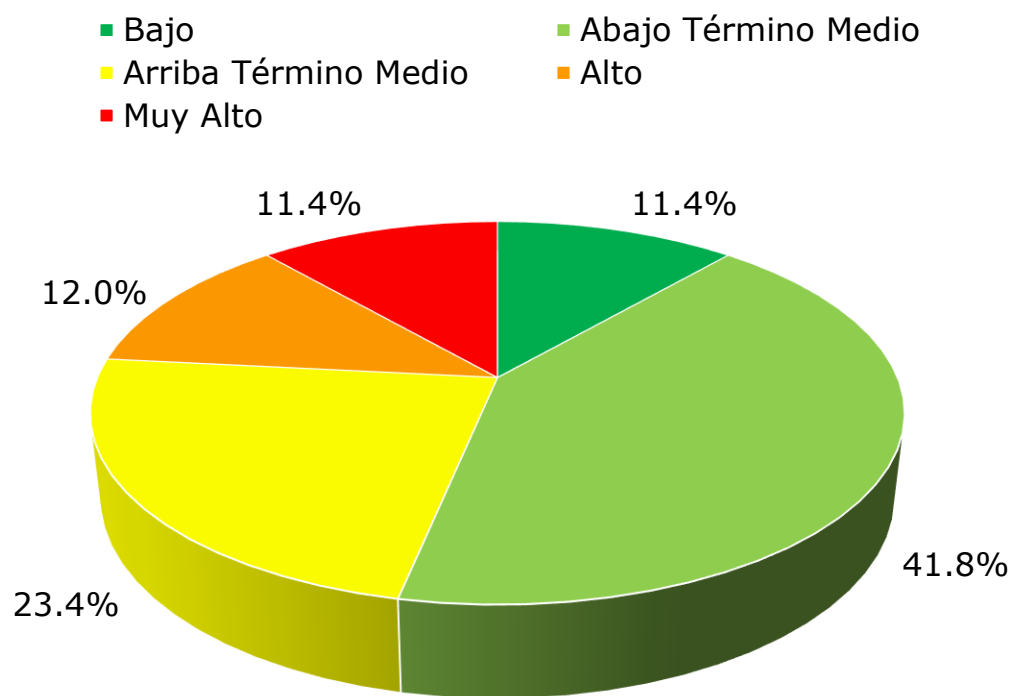


Figura 14. Evaluación de Insatisfacción de Logro en la muestra de taquilleras del STC de la CDMX.

Tabla 10

Diagnóstico de burnout en cada nivel de afluencia dentro de la muestra

		Afluencia		
		Baja	Media	Alta
Burnout	Bajo	17	21	3
	Regular	23	35	6
	Alto	4	19	11
	Muy alto	1	16	28

El 43% de la muestra que tuvo un diagnóstico de agotamiento ocupacional de alto a muy alto en el modelo de Leiter, se distribuyó respecto al nivel de afluencia (baja, media y alta), como se indica a continuación en la siguiente tabla:

Tabla 11
Taquilleras con diagnóstico de burnout alto y muy alto

	Afluencia		
	Baja	Media	Alta
	N=5 (6.32%)	N=35 (44.30%)	N=39 (49.36%)
Psicosomáticos	X= 44 "Abajo término medio"	X=57.2 "Arriba término medio"	X=58.97 "Arriba término medio"

De las 79 taquilleras que se encuentran con un diagnóstico "en peligro" a "quemadas", el 49.36% se encuentran en estaciones con alta afluencia, mientras que solo el 6.32% están en taquillas con baja afluencia. Al hacer un análisis más específico, en donde solamente se tomaron en cuenta los casos que fueron diagnosticados como "quemados", queda más clara la evidencia de que las taquilleras en afluencia alta presentan *burnout* (60.22%), lo que aporta evidencia a la H2.

Tabla 12

Taquilleras diagnosticadas con burnout muy alto en cada nivel de afluencia, y sus trastornos psicosomáticos

	Afluencia		
	Baja	Media	Alta
<i>burnout</i>	N=1 (2.22%)	N=16 (35.55%)	N=28 (62.22%)
Psicosomáticos	X= 55 "Arriba término medio"	X=60.93 "Arriba del término medio"	X=60.96 "Arriba del término medio"

Se realizó un análisis estadístico descriptivo para observar si las taquilleras con desgaste ocupacional alto y muy alto presentan algún trastorno psicosomático. Se encontró que los trastornos psicosexuales son los más frecuentes, teniendo un diagnóstico alto (Tabla 12).

Tabla 13

Evaluación de factores psicosomáticos de las taquilleras diagnosticadas con desgaste alto ("En peligro") y muy alto ("Quemadas")

Trastornos Psicosomáticos	Diagnóstico <i>burnout</i>	Media	Evaluación	Desviación estándar
Trastornos de Sueño	En Peligro	51.00	Arriba término medio	10.477
	Quemado	60.89	Arriba término medio	14.205
Trastornos Psicosexuales	En Peligro	61.88	Alto	15.583
	Quemado	70.44	Alto	19.297
Trastornos Gastrointestinales	En Peligro	51.00	Arriba término medio	14.389
	Quemado	56.98	Arriba término medio	14.233
Trastornos Psiconeuróticos	En Peligro	50.53	Abajo término medio	11.263
	Quemado	57.62	Arriba término medio	13.911

Trastornos de Dolor	En Peligro	53.47	Arriba término medio	17.113
	Quemado	59.04	Arriba término medio	12.117
Indicador ansiedad	En Peligro	51.59	Arriba término medio	14.707
	Quemado	57.49	Arriba término medio	16.656
Indicador depresión	En Peligro	48.82	Abajo término medio	16.745
	Quemado	53.00	Arriba término medio	13.177

3.3 Relación entre Afluencia y *burnout*.

Con base en la clasificación por nivel de afluencia baja, media y alta (Tabla 5 y 6), se realizó en primer lugar un análisis descriptivo comparando los grupos extremos (Hudelson, 1994). El grupo de afluencia baja tuvo un puntaje medio de 3.8, que de acuerdo con el modelo de Leiter está ubicado entre la fase 1 y la fase 2, lo que significa un diagnóstico entre "sano" y "normal". Por su parte, el grupo de afluencia alta tuvo una media de 6, que lo ubica en la fase 3, con un desgaste ocupacional alto "en peligro" (Figura 15), que aporta evidencia a la H2.

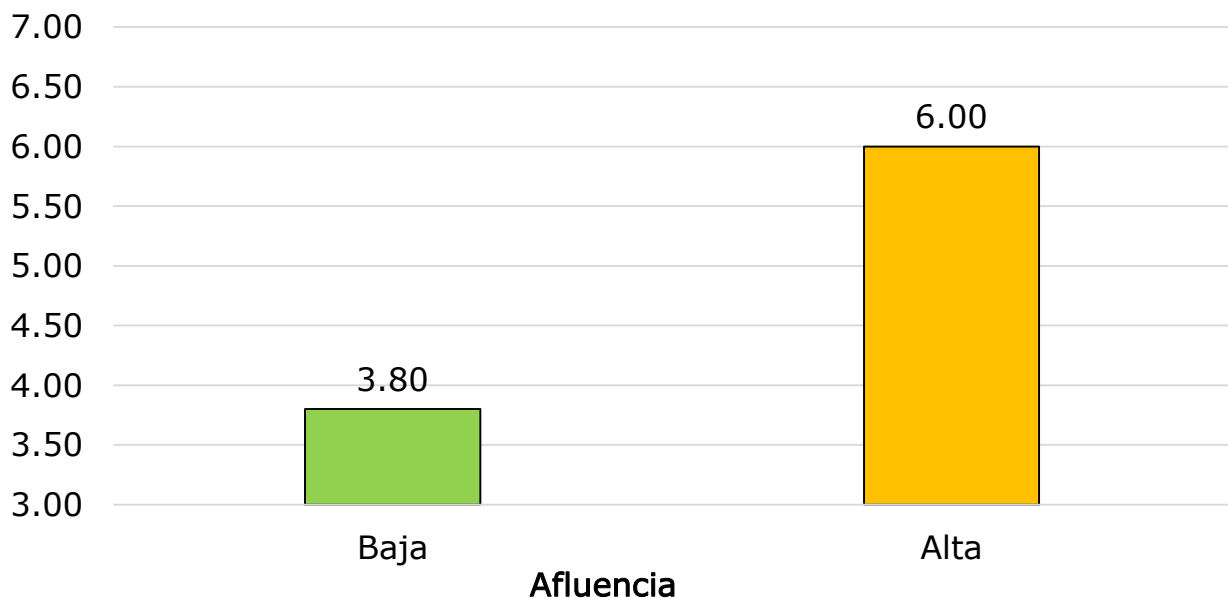


Figura 15. Valor Leiter promedio de *burnout* en grupos extremos de baja y alta afluencia.

Para poner a prueba si esta diferencia descriptiva era significativa, se realizó un análisis de comparación de medias con la prueba *t* de *Student*. Se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre los grupos extremos ($t = -9.478$, $p > .000$), lo que también aporta evidencia a la H2 (Tabla 14).

Tabla 14

Comparación de grupos extremos con prueba t del nivel de burnout en taquilleras del STC

Afluencia	N	Media	Diagnóstico modelo Leiter	D.E.	t	gl	Sig. (bilateral)
Baja	45	3.8	"Sano o "Normal"	0.842	-9.478	79.39	.000
Alta	48	6	"En peligro"	1.353			

DIAGNÓSTICO PSICOSOMÁTICO POR AFLUENCIA

La clasificación por nivel de afluencia baja y alta (Tabla 5 y 6), se comparó con los trastornos psicossomáticos, para aportar más evidencia a la hipótesis 2. En términos descriptivos, el grupo de afluencia baja tuvo un puntaje medio

de 40.02, que tendría una clasificación debajo del término medio. Por su parte, el grupo de afluencia alta tuvo una media de 55.40, que lo ubica arriba del término medio. (Figura 16).

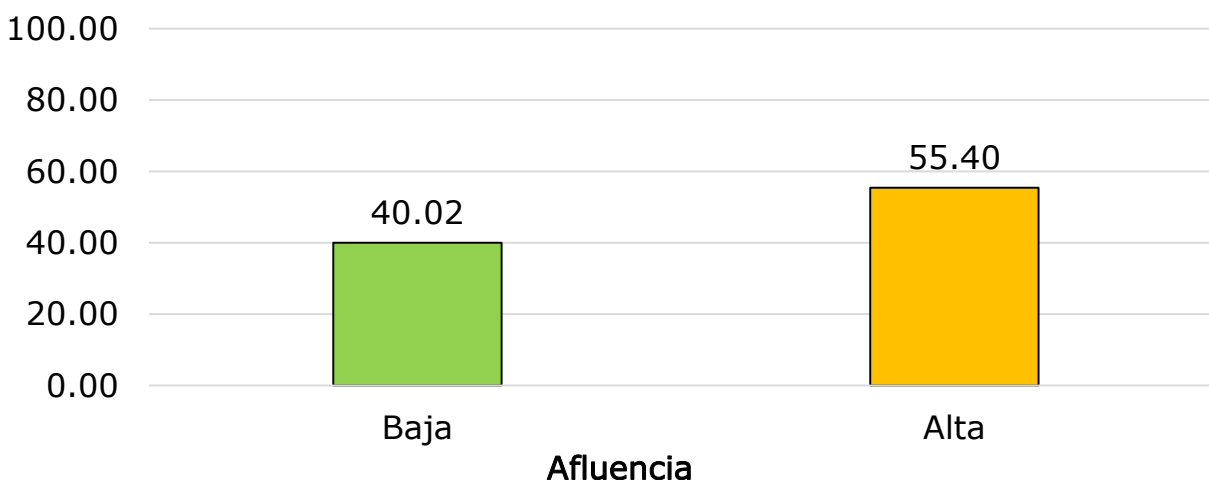


Figura 16. Calificación de trastornos psicossomáticos en grupos extremos de baja y alta afluencia.

Para poner a prueba si esta diferencia descriptiva era significativa, se realizó un análisis de comparación de medias con la prueba *t* de *Student*. Se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre los grupos extremos ($t = -9.478$, $p > .000$), lo que también aporta evidencia a la H2.

Además, se realizó un análisis de comparación de medias con la prueba *t* de *Student* para identificar si existen diferencias que aporten evidencia a la hipótesis 2 entre los grupos extremos con relación a los trastornos psicossomáticos (Hudelson, 1994). Se encontraron diferencias

estadísticamente significativas entre los grupos extremos ($t = -5.985$, $p > .000$), lo que también aporta evidencia a la H2.

Tabla 15

Comparación de grupos extremos con prueba t del nivel de trastornos psicósomáticos en taquilleras del STC

Afluencia	N	Media	Diagnóstico modelo Leiter	Desv.	t	gl	Sig. (bilateral)
Baja	45	40.02	Abajo de término medio	6.040	-5.985	91	.000
Alta	48	55.40	Arriba de término medio	16.203			

Se realizó un análisis estadístico descriptivo para observar si las taquilleras que se encuentran laborando en estaciones de alta afluencia presentan algún trastorno psicósomático ya que su nivel de *burnout* las ubicó con un diagnóstico muy alto "En peligro". Se encontró que los trastornos psicosexuales son los más frecuentes, teniendo un diagnóstico alto (Tabla 16).

Tabla 16

Análisis descriptivo de factores psicosomáticos en las taquilleras que se encuentran en estaciones de alta afluencia

Trastornos Psicosomáticos	Media	Evaluación	Desviación estándar
Trastornos de Sueño	54.90	Arriba término medio	15.107
Trastornos Psicosexuales	63.52	Alto	16.509
Trastornos Gastrointestinales	53.73	Arriba término medio	13.088
Trastornos Psiconeuróticos	53.50	Arriba término medio	13.283
Trastornos de Dolor	54.92	Arriba término medio	14.878
Indicador ansiedad	53.88	Arriba término medio	16.280
Indicador depresión	50.50	Abajo término medio	14.864

Así mismo, se realizó un análisis de comparación de medias con la prueba *t* de student y ANOVA para ver si había diferencias entre los grupos. Solamente se encontraron diferencias por escolaridad, en el que el nivel Universitario presentó el puntaje de burnout más alto (Tabla 17). Por otro lado, también se realizó un análisis de comparación de medias con la prueba *t* de *student* y ANOVA para ver si había correlaciones entre los grupos y para identificar si existe una relación entre las variables de salud y el desgaste ocupacional (*burnout*) (Tabla 18), el hallazgo fue que no se encontraron diferencias.

Tabla 17

Análisis de comparación entre variables sociodemográficas y laborales en relación con el burnout

		N	Media	Diagnóstico Leiter	DE	Estadístico	gl	Sig.
Escolaridad	Secundaria	18	4.50	De "Normal" a "En peligro"	1.383	F = 7.333	3	.000
	Bachillerato	101	4.39	De "Normal" a "En peligro"	1.349			
	Universidad	62	5.42	"En peligro"	1.542			
	Posgrado	3	4.00	"Normal"	0.000			
Turnos	1er Turno	54	4.81	De "Normal" a "En peligro"	1.638	F = .147	2	.863
	2o Turno	74	4.74	De "Normal" a "En peligro"	1.385			
	3er Turno	56	4.66	De "Normal" a "En peligro"	1.481			

Pareja	Con Pareja	127	4.79	De "Normal" a "En peligro"	1.499	t = .657	182	.512
	Sin Pareja	57	4.63	De "Normal" a "En peligro"	1.459			
Hijos	Sí	130	4.64	De "Normal" a "En peligro"	1.479	t = -1.431	182	.154
	No	54	4.98	De "Normal" a "En peligro"	1.486			

Tabla 18

Análisis de comparación entre variables de salud en relación con el burnout

		N	Media	Diagnóstico Leiter	DE	Estadístico	Sig.
Medicamentos	Sí	43	4.70	De "Normal" a "En peligro"	1.423	t = -.229	.819
	No	140	4.76	De "Normal" a "En peligro"	1.512		
Accidentes	Sí	16	5.31	"En peligro"	1.702	t = 1.624	.106
	No	168	4.68	De "Normal" a "En peligro"	1.457		
Intervenciones Quirúrgicas	Sí	77	4.86	De "Normal" a "En peligro"	1.554	t = 1.016	.311
	No	106	4.63	De "Normal" a "En peligro"	1.423		

Fuma	Sí	47	4.77	De "Normal" a "En peligro"	1.433	t = .093	.926
	No	136	4.74	De "Normal" a "En peligro"	1.506		
Bebidas Alcohólicas	Nunca	64	4.61	De "Normal" a "En peligro"	1.487	F = .502	0.774
	Una vez al año	34	4.59	De "Normal" a "En peligro"	1.395		
	Dos veces al año	31	4.77	De "Normal" a "En peligro"	1.477		
	Una vez al mes	44	4.98	De "Normal" a "En peligro"	1.517		
	Semanal	10	5.00	"En peligro"	1.826		
	Diario	1	4.00	"Normal"			



CAPÍTULO 4

Discusión y Conclusiones



En el actual marco regulatorio mexicano sobre la salud en el trabajo se ha comenzado a considerar algunas enfermedades mentales como consecuencia de los riesgos psicosociales asociados al trabajo. En el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo se definen los Factores de Riesgo Psicosocial éste hace referencia al Trastorno de Estrés Grave y de Adaptación como una consecuencia de dichos factores. Un esfuerzo institucional lo realiza el Programa Nacional de Bienestar Emocional y Desarrollo Humano en el Trabajo (PRONABET) de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), que se encarga de fomentar ambientes laborales de bienestar, es decir, impulsa el desarrollo de medidas que prevengan riesgos psicosociales, como el burnout, ocasionado por la actividad productiva (STPS, 2017). El último avance institucional es la publicación de la Norma Oficial Mexicana sobre factores de riesgo psicosocial NOM-035-STPS-2018; que representa un primer y gran avance en la regulación de la salud psicosocial en el trabajo.

Como se revisó en el marco teórico de este trabajo de investigación, el aumento del síndrome de *burnout* se debe a diversos factores de riesgo psicosocial como las largas jornadas de trabajo y los pocos días de vacaciones que gozan los mexicanos. En particular, la edad en la que se desarrolla más este síndrome es entre 25 y 40 años (Villaseñor, 2016). El síndrome de *burnout* suele darse con mayor frecuencia en aquellos puestos de trabajo relacionados con atención a terceros, como docentes, personal sanitario o

personas que trabajan en atención a clientes, ya que llega un momento en que el ocupante del puesto se encuentra física y mentalmente incapacitado para desarrollar su trabajo (Gil-Monte, 2005).

El *burnout* se da principalmente por el contacto continuo con los usuarios del servicio prestado, por consiguiente, a un gran número de quejas, reclamaciones o peticiones por parte de los mismos puede afectar en su conducta y su salud (Cruz, 2015). Aunado a esto, la OMS menciona que trabajos monótonos, repetitivos, carentes de incentivos, con exceso o escasez de trabajo y horarios de trabajo inflexibles, ocasiona que el trabajador encuentre poca motivación en lo que hace y esto le causa frustración y estrés (Leka, 2004).

Respecto a investigaciones de desgaste ocupacional en el Sistema de Transporte Colectivo México se encontró la tesis "Compromiso Laboral (Engagement) y Síndrome de Desgaste ocupacional (*Burnout*) en una muestra de trabajadores de STC Metro", (Hernández, 2016), cabe destacar que esta investigación se realizó específicamente con personal que trabaja en los talleres de material rodante. Este estudio se realizó con una muestra de 150 hombres y se encontró que el 26% presentó altos niveles de desgaste ocupacional y solo el 9.3% mostraron un alto compromiso laboral. Aunque la muestra que se estudió en la presente investigación es diferente al estudio realizado por Hernández (2016), los resultados que se hallaron concuerdan que en las taquilleras del Sistema de Transporte Colectivo Metro también está

presente el síndrome de *burnout*, ya que el 43% de la muestra presentó un desgaste ocupacional de alto a muy alto. En específico en el puesto de taquilleras se encontraron algunas entrevistas en la revista electrónica Proceso (Lamas, 2014) y el periódico La Crónica (Huerta, 2007), donde se habla de las condiciones a las cuales se enfrenta el personal que labora en el área de taquillas del STC Metro, sin embargo, no se refieren específicamente al estrés laboral o al síndrome de *burnout*.

Ahora bien, respecto a las mujeres en los lugares de trabajo experimentan más problemas asociados al estrés. Las causas principales del estrés laboral en mujeres, tanto de países industrializados como en desarrollo son: el doble papel que deben jugar tanto en el hogar como en el trabajo, los papeles sociales de género, el acoso sexual en el trabajo y la discriminación de género que se traduce en menores ingresos y mayores exigencias y requisitos ocupacionales (Houtman, Jettinghoff y Cedillo, 2008). El estrés en mujeres corresponde también a las exigencias de dos ámbitos, el de la vida doméstica y el de la laboral, que les implica una doble obligación, lo que constituye en un grupo más vulnerable al *burnout* (Gil-Monte, 2002; Garduño y Márquez, 1995; 2000). Además, deben contribuir cada vez más a los ingresos familiares, en donde muchas veces las mujeres son al mismo tiempo madres y únicas proveedoras (Garduño y Márquez, 1995). Gil-Monte (2002), menciona que esto se puede deber a que las mujeres son condicionadas socialmente para cuidar, educar y encargarse de los niños, las tareas del

hogar, atender al cónyuge o pareja, y en algunas ocasiones a los ancianos, mientras que en los hombres se enfatiza la dureza e indiferencia emocional, así como una actitud de orientación al logro. Esto concuerda con lo encontrado en este estudio ya que 70.7% de mujeres tiene por lo menos un hijo y el 59% menciona tener entre dos y tres actividades además de su jornada laboral. Al respecto, Garduño y Márquez (1993), mencionan que, debido a la exigencia de las dos jornadas, las trabajadoras enfrentan la disminución de sus horas de reposo, generándose fatiga, tanto fisiológica como psicológica. Esta respuesta de estrés puede estar generando enfermedades psicosomáticas y trastornos psíquicos. Las repercusiones más inmediatas son fatiga y trastornos por falta de sueño, además de trastornos propios del cuerpo femenino (problemas con su menstruación y diversos trastornos relacionados).

En México, Ramírez (2005) realizó una investigación del estrés en telefonistas de Telmex y concluyeron que el estrés está asociado al control y vigilancia en el trabajo. Este lo manifiestan las operadoras como enojo, coraje, ira, miedo, envidia, agobio o ansiedad. Además, se encontró que el estrés se ha hecho visible en las relaciones de trabajo hostiles. Se reportaron casos de diagnósticos de enfermedad por estrés. Aunque en la mayoría de los casos se torna secundario ante la presencia de otra enfermedad, como hipertensión, gastritis, colitis o diabetes. Esto concuerda con lo encontrado en esta investigación ya que 23.5% de la muestra reportó tomar algún medicamento,

en su mayoría para padecimientos de hipertensión, diabetes y dolor muscular; enfermedades asociadas a altos niveles de estrés.

La carga de trabajo se define cuantitativamente como la cantidad de trabajo que tiene una persona en un periodo determinado de tiempo y cualitativamente como el exceso de tareas repetitivas, complejas y carentes de variedad (Levi, Frankenhaeuser y Gardell, 1986 citado de Patlán, 2013). Leiter (1991) considera que la cantidad de trabajo (carga de trabajo) está ligada con la aparición del Síndrome de *Burnout* ya que se le asocia con el cansancio emocional. La sobrecarga laboral aparece como un predictor significativo de agotamiento emocional, la percepción de sobrecarga laboral genera preferentemente una respuesta de carácter emocional. La falta de reciprocidad percibida aparece como predictor de agotamiento emocional y en mujeres puede asociarse a una baja realización personal (Gil-Monte, 2002).

Flynn, Thomas-Hawkins y Clarke (2009) demostraron que altas cargas de trabajo y la falta de apoyo en el ambiente de trabajo se traduce en un deterioro de la calidad de atención y de la satisfacción del usuario y esto se asocia con un aumento significativo en el Síndrome de *Burnout*. Patlán (2013) menciona que un incremento en la sobrecarga produce un incremento en los niveles de *Burnout*. En este estudio se encontró que la carga de trabajo, entendida como el número de usuarios que atienden las taquilleras, es el factor más importante para el desarrollo del síndrome de *burnout*, ya que el valor Leiter de la muestra de taquilleras que se encuentran laborando en

estaciones de baja afluencia fue de 3.8, lo que las ubica con un diagnóstico de "sano" a "normal", mientras que las taquilleras que se encuentran en estaciones de alta afluencia mostraron una media de 6, lo que las ubica "en peligro".

Una posible variable asociada es el presentismo, que se trata de un fenómeno emergente en salud laboral, que se refiere a aquellos empleados que a pesar de encontrarse enfermos o con alguna lesión que les obligara a ausentarse se presentan a trabajar (Aronsson, Gustafsson, y Dallner, 2000). Es importante mencionar que el presentismo también se da cuando las personas están en su centro de trabajo sin estar al cien por ciento atendiendo las actividades (STPS, 2017). En el caso de las taquilleras se da este fenómeno, ya que una falta injustificada (ausentismo) conlleva a consecuencias económicas y laborales.

Con respecto a nuestra investigación los resultados muestran que existe una prevalencia del Síndrome de burnout en la muestra de taquilleras del STC Metro de la CDMX, lo que despierta el interés del papel que puede desempeñar el psicólogo al enfrentarse a esta situación en una organización tan grande y con políticas de trabajo establecidas que difícilmente se podrían cambiar.

La OMS (2004), comenta que se debe intervenir sobre los riesgos psicosociales para prevenir que se desarrollen consecuencias negativas tanto organizacionalmente como personalmente. Tomando en consideración la recomendación de la OMS que menciona que debe haber una intervención en

tres niveles para la reducción del estrés laboral, se proponen las siguientes acciones:

En un nivel de prevención primaria, para disminuir el impacto negativo que tiene el estrés laboral en las taquilleras de STC Metro de la CDMX, inicialmente se tiene que hacer un análisis de puesto para conocer si las cargas de trabajo están distribuidas adecuadamente. Adicionalmente, al tratarse de un trabajo donde no hay descansos durante la jornada laboral y tampoco contar con un horario de comida, disminuir las horas de trabajo con la implementación de un turno adicional (4 turnos al día) podría ser benéfico para la salud de las taquilleras.

Un punto fundamental y de primera necesidad es que las taquilleras puedan salir al sanitario tantas veces lo requieran, para ello es necesario que cada taquilla cuente siempre por lo menos con dos taquilleras por turno. Otro aspecto importante es proporcionar espacios de trabajo con buenas condiciones físicas por ejemplo; ventilación adecuada, iluminación suficiente, higiene, por mencionar algunas.

La comunicación es un a menudo un punto débil en las organizaciones, lo cual provoca que disminuya el sentido de pertenencia en los empleados y esto origine que no se sientan tomados en cuenta ni valorados, una acción para atender esta situación es impartir talleres a sus superiores (Supervisoras e Inspectores Jefes de Estación), esto con la finalidad de sensibilizarlos, aportar

herramientas para la atención de problemas y como solucionarlos de manera adecuada, además de conocer mejor las condiciones de trabajo del personal de taquillas en relación al trato con los usuarios, favoreciendo todo lo anterior al mejoramiento del entorno social y que las taquilleras tengan la certeza que ante cualquier situación negativa o problemática que se les presente, encontrarán apoyo dentro de la organización.

En un nivel de prevención secundaria, para aplicar una medida de contención y evitar que las consecuencias del Síndrome de burnout aumenten, es importante primeramente ubicar la causa del problema, la cual en nuestra investigación es la carga de trabajo, posteriormente se deben tomar acciones como son brindar talleres que mejoren el autoestima del personal, manejo de conflictos, para ayudar a afrontar las situaciones que se presenten con los usuarios y reaccionar de una mejor manera ante circunstancias negativas; así como brindar algunas estrategias y/o técnicas de manejo de estrés, que sean de corta duración y fáciles de realizar, incluso durante su horario laboral sin que afecte sus actividades, por ejemplo ejercicios de respiración consciente y de movimientos, que puedan realizar en la posición en la que se encuentran trabajando.

Realizar reuniones de grupos pequeños de taquilleras organizadas por el área de recursos humanos, en donde se puedan exponer situaciones que necesiten ser atendidas con relación a las actividades que desempeñan y tomado en cuenta sus opiniones para el planteamiento de posibles soluciones.

Se pueden establecer mecanismos de comunicación directa con el área de recursos humanos mediante el cual las taquilleras puedan expresar alguna situación negativa que se presente ya sea con los usuarios, compañeros de trabajo, superiores, condiciones de trabajo, etc.; con la finalidad de recibir retroalimentación y aumentar el sentido de pertenencia dentro de la organización.

En un nivel de prevención terciaria es importante la comunicación con el trabajador, para identificar de qué forma se le puede apoyar tanto individualmente como organizacionalmente. Individualmente se le puede canalizar a algún servicio médico, apoyo psicológico o de formación de acuerdo con su perfil laboral según sea el caso. Se le puede apoyar de diversas maneras como son cambio de turno, línea y/o proporcionar herramientas para poder cambiar de puesto. Si bien en este nivel las consecuencias del burnout no se podrían revertir, es necesario la realización de talleres mencionados en la intervención secundaria para la reducción de los efectos negativos del síndrome de desgaste ocupacional, así como tener mecanismos de medición y control para identificar la eficiencia de las acciones tomadas.

En cuanto a las limitaciones de este estudio se puede señalar que no se pudo aplicar en todas las estaciones (máxima variación, Hudelson, 1994), por lo que se decidió por el tipo de muestreo de grupos extremos; por otro lado, sólo se contó con la colaboración de aquellas que quisieron contestar voluntariamente, ya que muchas no quisieron participar (se negaron) y la

además, en el programa de titulación de la División de Educación Continua (DEC) se contaba con un tiempo delimitado para la realización de esta tesis de investigación. Cabe destacar que, por las cuestiones del tiempo, no se le pudo dar seguimiento a la muestra que presentó altos niveles de desgaste ocupacional “quemados”, así como también poder realizar una evaluación más profunda y reportar dichos resultados en esta tesis. Por lo que se sugiere hacer intervención en todos los niveles a toda la población de taquilleras. Otra posible investigación sería identificar los niveles de *burnout* en la población de hombres que ocupan el puesto de taquilla, para ver cómo presenta este síndrome en este sector. Consideramos necesario replicar un estudio como este en todas las áreas y puestos del Sistema de Transporte Colectivo Metro, ya que se trata de una organización cuya principal actividad es la atención y servicio a la población de la Ciudad de México.

Finalmente, queremos mencionar que al término de esta investigación entró en vigor la NOM-035-STPS-2018, la cual tiene como objetivo que las empresas consideren la Identificación, análisis y prevención de los factores de riesgo psicosociales al interior de los centros de trabajo, lo cual tendrá un impacto positivo tanto en la empresa como en la salud del trabajador, apoyando para garantizar un lugar de trabajo que cuente con condiciones óptimas para el desempeño de las labores de sus trabajadores, ya que al tratarse de una norma oficial mexicana, su cumplimiento es de carácter obligatorio.



REFERENCIAS



Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2000). Estrés en el trabajo, Resumen de un informe de la Agencia. Bélgica.

Adil, A. y Kamal, A., (2012). Role of display rule demands and affective traits in emotional exhaustion among customer services. *Pakistan Journal of Psychological Research*, (27)1, 01-20.

Aldrete, R. M. G., Pando, M. M., Aranda, B. C., Balcázar, P. N. (2003). Síndrome de *Burnout* en maestros de educación básica de Guadalajara. *Revista de Investigación y Salud*, (5)1, 11-16.

Amigo, I., Asencio, E., Menéndez, I., Redondo, S., y Ledesma, J. A., (2014). Working in direct contact with the public as a predictor of burnout in the banking sector. *Psicothema*, (26)22, 222-226.

Aranda, B y Pando, M. (2010). Edad, síndrome de agotamiento profesional (burnout), apoyo social y autoestima en agentes de tránsito, México. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, (39)3, pp. 510-522. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v39n3/v39n3a06.pdf>

Aronsson, G., Gustafsson, K., y Dallner, M., (2000). Sick but yet at work. An empirical study of sickness presenteeism. *Journal of Epidemiology and Community Health*, 54, 502-509

Álvarez E. y Fernández L. (1991). El Síndrome del "burnout" o desgaste profesional (I): revisión de estudios. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 11(39), 11-16.

Arias, W.L., Mendoza, L., Masías, M. A. (2013). Síndrome de *Burnout* en Conductores de Transporte Público de la Ciudad de Arequipa. *Revista de Peruana de Psicología y Trabajo Social*, (2)2, 2013:111-122.

Asociación Americana de Psicología, APA (2010). El estrés es un problema serio en los Estados Unidos. Recuperado de <http://www.apa.org/centrodeapoyo/estres-problema.aspx>

Asociación Americana de Psicología, APA (2010a). Estrés en el lugar de trabajo. <http://www.apa.org/centrodeapoyo/estres-lugar.aspx>

Buendía, J. (1998). Estrés Laboral y Salud. Madrid: Biblioteca Nueva, S. L.

Buendía, J. y Ramos, F. (2001). Empleo, Estrés y Salud. Madrid: Pirámide.

CMS CDMX V2.6.1 (2018). Sistema de Transporte Colectivo. CDMX: Metro CDMX. Recuperado de <https://www.metro.cdmx.gob.mx>

Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social (2011). *Guía Metodológica para la Atención del Desgaste Profesional por Empatía (Síndrome del Burnout)*. Recuperado de http://cedoc.inmujeres.gob.mx/ftpg/EdoMex/edomex_meta5_2011.pdf

Cruz, K. Y. (2015). Diagnóstico del síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa EDEC S.A. del municipio de Chiquinquirá, Boyacá. (*Tesis de licenciatura*). Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, Colombia.

Díaz B. F., Gómez I., (2016) La Investigación sobre el Síndrome de *Burnout* en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. Enero-Abril; Vol. 33, no. 1, Psicología desde el Caribe. Universidad del Valle, Cali (Colombia).

Dirección de Ingeniería y Desarrollo Tecnológico (2014). Anuario de operaciones del Sistema de Transporte Colectivo de la Ciudad de México. Ed. 2015 p. 67

El-Sahili, L.F. (2015). *Burnout: consecuencias y soluciones*. México: Editorial Manual Moderno.

Ferris, F., Von Gunten, C. & Von Roenn, J. (2011). Risk factors for burnout and compassion fatigue. Recuperado de http://www.medscape.com/viewarticle/742941_3

Flynn, L., Thomas-Hawkins, C., y Clarke, S. P. (2009). Organizational traits, care processes, and burnout among chronic hemodialysis nurses. *Western journal of nursing research*, 31(5), 569-82.

- Frankenhaeyser, M. (2000). La carga de trabajo. En: OIT. (2000). *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo: Factores psicosociales y de organización*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo
- García, M. (2010). Detección, prevención y atención del estrés y síndrome de *burnout* en una institución pública (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Nacional Autónoma de México.
- Garduño, M. A. y Márquez, M. (1993). La salud laboral femenina. Apuntes para su investigación. En: Para la Investigación sobre la Salud de los Trabajadores (C. Laurell, compiladora), 85-93, local: OPS/OMS. (Serie Paltex, Salud y Sociedad 2000, 3)
- Garduño, M. A. y Márquez, M. (1995). The Role of Stress in Exhaustion among Female Worhers. *Cad. Saúde Públ.*, Rio de Janeiro, 11 (1): 65-71.
- Gascón S., Olmedo M. y Ciccotelly H. (2003). La prevención del *burnout* en las organizaciones: el chequeo preventivo de Leiter y Maslach (2000). *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, (8)1, 55-66
- Gil-Monte P.R., Peiro J. M., (2000). Un estudio comparativo sobre criterios normativos y diferenciales para el diagnóstico del Síndrome de quemarse por el trabajo (*Burnout*) según el MBI-HSS en España. *Revista Psicología del Trabajo y las Organizaciones*. (6)2, 135-149.

Gil-Monte, P. & Noyola, V. (2011). Estructura factorial del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en maestros mexicanos de educación primaria. *Revista Mexicana de Psicología*, 28 (1), 7-84.

Gil-Monte, P.R. (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de *burnout*): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Revista Psicología Científica.com*, 3(5). Disponible en: [http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-78-1-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-\(sindrome-de-burnout\).html](http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-78-1-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-(sindrome-de-burnout).html)

Gil-Monte, P.R. (2002). Influencia del género sobre el proceso de desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo (*Burnout*) en profesionales de enfermería. *Psicología em Estudo*, 7(1), 3-10. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.1590/S1413-73722002000100003>

Gil-Monte, P.R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout)*. Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Piramide.

Gutiérrez, G., Celis, M.A., Moreno, S., Farías, F. y Suárez, J.J. (2006). Síndrome de *burnout*. *Archivos de Neurociencias*, (11)4, 305-309.

Health & Safety Executive, HSE (2006). Defining a case of work-related stress. Recuperado de <http://www.hse.gov.uk/research/rrpdf/rr449.pdf>

Health & Safety Executive, HSE (2017) *Health and Safety at Work: Vital Statistics Poster 2017 A2*. Recuperado de <https://books.hse.gov.uk/productimages/3/9780717666669.jpg>

Health & Safety Executive, HSE (2017a) *Work-related Stress, Depression or Anxiety Statistics in Great Britain 2017*. Recuperado de <http://www.hse.gov.uk/statistics/causdis/stress/stress.pdf>

Hernández, N. (2016). Compromiso Laboral (Engagement) y Síndrome de Desgaste ocupacional (*Burnout*) en una muestra de trabajadores de STC Metro. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de México.

Houtman I., Jettinghoff K. y Cedillo L. (2008). Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente tradicional de trabajo: Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores. *Serie protección de la salud de los trabajadores, 6*. Organización Mundial de la Salud: Francia

Hudelson, P. M. (1994). Sampling issues in qualitative research. En P. M. Hudelson, *Qualitative Research for Health Programmes*, 39-46. Geneva: World Health Organization.

Huerta, J. (05 de enero de 2007). Taquilleras del Metro, susceptibles al estrés y males gastrointestinales. *Crónica*, Recuperado de <http://www.cronica.com.mx/notas/2007/279156.html>

Instituto de Capacitación y Desarrollo del Sistema de Transporte Colectivo Metro (2016), *Inducción a la Coordinación de Taquilla*.

Instituto de Capacitación y Desarrollo del Sistema de Transporte Colectivo Metro (s/fa) Normas y Procedimientos para Personal de Taquilla.

Instituto de Capacitación y Desarrollo del Sistema de Transporte Colectivo Metro (s/fb) Técnica Metro.

Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional, NIOSH (2008).
Exposición al estrés: riesgos ocupacionales en los hospitales. 136.
Recuperado de https://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/2008-136_sp/

Jex, S.M. (2000). "Claridad y sobrecarga de roles asignados". En: OIT (2000).
Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo: Factores psicosociales y de organización. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.

Juárez-García A., Idrovo A. J, Camacho-Ávila A., Placencia-Reyes O., (2014)
Síndrome de *burnout* en población mexicana: Una revisión sistemática.
Salud Mental, 37, 159-176.

Karasek, R. (2000). El modelo de demandas-control: enfoque social, emocional y fisiológico del riesgo de estrés y desarrollo de comportamientos activos. En: Sauter, S.L., Murphy, J.H. y Levi, L.
Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo: Factores Psicosociales y de Organización. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.

- Keser, A. y Yilmaz, G. (2014). Workload, Burnout, and Job Satisfaction Among Call Center Employees. *Journal of Social Policy Conferences*. 66-67, 1-13.
- Lamas, M. (junio, 2014). Las taquilleras del metro. Proceso. Recuperado de <https://www.proceso.com.mx/373484/las-taquilleras-del-metro-2>
- Lazo, P. A. y Roldán A. B. (2015). Implicaciones del presentismo en la productividad laboral del área de la salud. *Medicina legal de Costa Rica*. (32)1.
- Leiter, M. P. (1991) The dream denied. Professional burnout and the constraints of service organizations. *Canadian Psychology*, 32, 547-558.
- Leiter, M. P. y Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on *burnout* and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297- 308
- Leka, S. (2004). La Organización del trabajo y el estrés. Serie protección de la salud de los trabajadores n° 3. Organización Mundial de la Salud: Francia.
- Levi, L (2000). Factores Psicosociales, Estrés y Salud. En: Sauter, S.L., Murphy, J.H. y Levi, L. *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo:*

Factores Psicosociales y de Organización. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.

Martínez P. A., (2010). El Síndrome de *Burnout*. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*. No. 112

Maslach C, (2009). Comprendiendo el *Burnout*. *Ciencia y Trabajo*. 11, 37-43

Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced *burnout*. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113

Maslach, C. y Jackson, S. E. (1982) *Burnout* in health professions: a social psychological analysis. G. Sanders y J. Suls, (Eds) *Social psychology of health and illness* Hillsdale, N. J: Erlbaum

Maslach, C., Jackson, S. E. y Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C., y Leiter, M. P. (1997). *The Truth about Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to do about It*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Maslach, C., Schaufeli, W. B. Leiter, M. (2001). Job *Burnout*. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.

Moral, J., González, M.T. y Landero, R. (2011). Estrés percibido, ira y burnout en amas de casa mexicanas. *Revista Iberoamericana de Psicología y*

Salud, 2(2): 123-143. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=245118507001>

Moreno-Jiménez, B., González J. L., Garrosa E. (2001). Desgaste profesional (*burnout*), Personalidad y Salud Percibida. En Buendía J. y Ramos F. (Eds). Empleo, *Estrés y Salud*. Madrid: Pirámide. pp. 59-83. Recuperado de

<https://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Personalidad/Desgaste%20profesional-personalidad-y-salud-percibida.pdf>

Moreno-Jiménez, B., Rodríguez, A., Garrosa E. y Morante M.E. (2005). Breve historia del *Burnout* a través de sus instrumentos de evaluación. Universidad autónoma de Madrid. En Gil-Monte P. R. y Moreno Jiménez, B. (Eds). *Quemarse en el trabajo: 11 perspectivas del Burnout*. España: Editorial Egido, 161-183. Recuperado de

http://www.researchgate.net/profile/Bernardo_Moreno-Jimenez/publication/256296176_Breve_historia_del_burnout_a_traves_de_sus_instrumentos_de_evaluacion_-_2/data/=deec52234fd061440000000/Breve_historia_del_burnout_a_traves_de_sus_instrumentos_de_evaluacion-2.pdf

Organización Internacional del Trabajo (2012). *SOLVE: Integrando la promoción de la salud a las políticas de la SST en el lugar de trabajo*.

Recuperado de <http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--->

[ed_protect/---protrav/---](#)

[safework/documents/instructionalmaterial/wcms_203380.pdf](#)

Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Recuperado de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf

Palmer S, Cooper C, Thomas K. (2001) Model of organizational stress for use within an occupational health education/promotion or wellbeing programme—a short communication. *Health Education Journal*. 60(4):378-80.

Palmer S, Cooper C, Thomas K. (2004) A model of work stress to underpin the Health and Safety Executive advice for tackling work-related stress and stress risk assessments. *Counselling at Work*.

Pando, M., Aranda, C., Aldrete, M., Flores, E. y Pozos, E., (2006). Factores psicosociales y *burnout* en docentes del Centro Universitario de Ciencias de la Salud. *Investigación en Salud*, 7, 173-177

Patlán, P.J. (2013). Efecto del *burnout* y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios gerenciales*, 29, 445-455.

Pichardo, C. y Retiz, A. (2007). Medición de desgaste ocupacional a través de la escala mexicana de desgaste ocupacional (EMEDO) en ejecutivos de

- servicio del banco HSBC. (Tesis de licenciatura). Universidad Autónoma de México, Cd. De México.
- Ramírez V., J. (2005). Representaciones del estrés y su invisibilidad para la atención. Cuicuilco, *Escuela Nacional de Antropología e Historia*, (12)33, 27-60
- Reyes, F. (2010). Propuesta de Manejo del síndrome de *burnout* en docentes de educación básica utilizando risoterapia (Tesina de licenciatura inédita). Universidad Autónoma de México, Cd. De México.
- Rosales, T. (2013). Síndrome de *burnout* en abogados que laboran en un organismo descentralizado del gobierno federal (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Nacional Autónoma de México. Cd. De México.
- Rousseau, M.D (2000). "Clima y cultura organizativos". En: OIT (2000). *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo: Factores psicosociales y de organización*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- Rutherford, B. N., Hamwi, G. A., Friend, C. B. y Hartmann, N. N. (2011). Measuring salesperson *burnout*: a reduced Maslach Burnout Inventory for sales researchers. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, (31)4, 429-440.
- Salanova, M. y Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del *burnout*. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 59-67.

Salanova, M. y Llorens, S. (2011). *Burnout*: un problema psicológico y social. *Especial Riesgos Psicosociales*, 26-28

Sanova M., Martínez I. y Lorente L. (2005). ¿Cómo se relacionan los obstáculos y facilitadores organizacionales con el *burnout* docente?: Un estudio longitudinal. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*. (21)1, 37-54.

Sánchez- Nieto, José Miguel. (2012). Frecuencia del *Burnout* en policías de la Ciudad de México. *Liberabit*, 18(1), 69-74. Recuperado en 07 de noviembre de 2017, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S172948272012000100009&lng=es&tlng=es

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

Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). *Burnout*: 35 Years of Research and Practice. *Career Development International*, 14, 204-220.

Uribe J.F., López P., Pérez C. y García A. (2014). Síndrome de desgaste ocupacional (*Burnout*) y su relación con salud y riesgo psicosocial en funcionarios públicos que Imparten justicia en México, D.F. *Acta de Investigación Psicológica*, 4(2), 1554-1571.

Uribe, J. F. (2010), *EDO Escala de Desgaste Ocupacional (Burnout)*, Mexico: Manual Moderno.

Uribe, J. F., López, P., Pérez, C., & García, A. (2014). Síndrome de Desgaste Ocupacional (*Burnout*) y su Relación con Salud y Riesgo Psicosocial en Funcionarios Públicos que Imparten Justicia en México, D.F., *Acta de investigación psicológica*, 4(2), 1510-1519. Recuperado en 22 de octubre de 2017, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-48322014000200008&lng=es&tlng=es

Vila, N., Küster, I., y Pardo, E. (2012). Antecedentes y efectos del *burnout*-engagement del vendedor. *Cuaderno de Economía y Dirección de la Empresa*, 15, pp. 154.167.

Villaseñor, N. (07 de abril de 2016). ¿Te sientes quemado o desgastado por el trabajo? Es el síndrome de *burnout*. Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT). Recuperado de <http://newsnet.conacytprensa.mx/index.php/documentos/5265-te-sientes-quemado-o-desgastado-por-el-trabajo-es-el-sindrome-de-burnout>