

Estudios sobre Burnout y Carga Mental en Conductores del Transporte Público de Chile (Transantiago)

STUDIES ON BURNOUT AND MENTAL WORKLOAD IN DRIVERS OF PUBLIC TRANSPORTATION IN CHILE (TRANSANTIAGO)

Víctor E. Olivares Faúndez¹, Carolina Jélvez Wilke², Luis Mena Miranda³, Julio Lavarello Salinas⁴

1. Dr. Profesor, Escuela de Psicología, Universidad de Santiago de Chile, USACH.
2. Psicóloga. Estudiante del Magister de Psicología Social Aplicada, Universidad de Santiago de Chile, USACH.
3. Dr. Profesor Escuela de Psicología, Universidad de Santiago de Chile, USACH.
4. Ps. Mg. Profesor Escuela de Psicología Universidad de Santiago de Chile, USACH.

RESUMEN

Objetivo. Conocer los niveles de Burnout y Carga mental en una muestra de conductores del transporte público de Chile (Transantiago), y la posible relación entre estas variables. **Material y Métodos.** La muestra del estudio la componen 112 conductores de transporte público de la ciudad de Santiago de Chile. Los instrumentos utilizados fueron el CESQT y el NASA-TLX (Task Load Index). Los análisis descriptivos y correlacionales se realizaron mediante el programa SPSS 22. **Resultados.** Confirmaron la hipótesis, Burnout se correlaciona con Carga mental, pues los niveles del síndrome se asociaron positiva y significativamente. Todas las subescalas presentaron valores de consistencia interna superiores a 0,70. La prevalencia del Burnout fue del 23,22% para el Perfil 1 y un 6,25% para el nivel clínico (Perfil 2) (Gil-Monte, 2005). **Conclusiones.** Los niveles de Burnout en la muestra recabada, de acuerdo a la literatura internacional, es alto, y se confirma la importancia de estos fenómenos en la salud mental de los conductores del transporte público de Santiago de Chile.

(Olivares-Faúndez V, Jélvez C, Mena L, Lavarello J, 2013. Estudios sobre Burnout y Carga Mental en Conductores del Transporte Público de Chile (Transantiago). *Cienc Trab. Sep-Dic*; 15 [48]: 173-178).

Palabras clave. BURNOUT, CARGA MENTAL, CESQT, NASA-TLX, CONDUCTORES DEL TRANSPORTE PÚBLICO DE CHILE.

ABSTRACT

Objective: Knowing Burnout levels and mental workload in a sample of drivers of public transportation in Chile (Transantiago), and the possible relationship between these variables. **Material and Methods:** The study sample comprised 112 public transportation drivers in the city of Santiago de Chile. The instruments used were the CESQT and NASA TLX (Task Load Index). Descriptive and correlational analyzes were performed using the SPSS 22 program. **Results:** The results confirmed the hypothesis, Burnout correlates with mental workload, as levels of the syndrome were associated positively and significantly. All subscales had internal consistency values higher than 0,70. Burnout prevalence was 23,22% for Profile 1 and 6,25% for the clinical level (Profile 2) (Gil-Monte, 2005). **Conclusions:** Burnout levels in the sample collected, according to the international literature, are high, and the importance of these phenomena on the mental health of drivers of public transport is confirmed in Santiago, Chile.

Key words: BURNOUT, MENTAL WORKLOAD, CESQT, NASA-TLX, DRIVERS OF PUBLIC TRANSPORTATION IN CHILE.

INTRODUCCIÓN

En Chile, como en una buena parte de América Latina, el transporte público se ha organizado en una estructura adscrita a pequeños grupos de empresas, que bajo la fuerte presión del mercado compiten sostenidamente entre sí por atraer a los pasajeros. Esta peligrosa dinámica ha sido la base del aumento y

proliferación de prácticas inseguras¹⁻³, lo cual no sólo puso en riesgo físico a conductores y pasajeros, sino también en riesgos de naturaleza psicosocial.⁴

En Chile, desde la transformación del sistema de transporte público de su capital (Transantiago) el año 2007, han surgido múltiples e importantes problemáticas en su implementación, especialmente en el diseño de mallas y de contratos⁵, lo cual se ha traducido en un nivel de aprobación escaso —en torno al 12%⁶—, destacándose la baja eficacia y eficiencia del servicio, insuficiente supervisión para velar por el cumplimiento de lo declarado y mínima calidad del sistema. Este no respeta la integridad física y psíquica de los usuarios⁴, siendo los conductores del transporte público uno de los principales actores afectados debido a las constantes exigencias del rol desempeñado y a las complejas condiciones del entorno donde se desenvuelven. Estos aspectos tienen la capacidad de producirles un menoscabo a la salud^{7,8}, apareciendo, en consecuencia, el estrés laboral como causa importante de estas afecciones⁹ —descritas en múltiples investigaciones^{9-12,8}—, que lo relacionan con factores como la fatiga, carga mental, tensión y altas

Correspondencia / Correspondence:

Víctor Olivares Faúndez

Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología.

Universidad de Santiago de Chile, USACH.

Avenida Ecuador N° 3650, 3° piso, Santiago de Chile.

e-mail: victor.olivares.f@usach.cl

Tel.: (02) 2718 4378

Recibido: 08 de Diciembre 2013 / Aceptado: 21 de Diciembre 2013

exigencias psicológicas⁸, así como también con elevados niveles de cortisol¹³, trastornos del sueño, accidentes y enfermedades profesionales¹⁴. Además, los conductores de autobuses tienen una probabilidad cuatro veces mayor de tener violencia en el trabajo como en importantes estudios se ha demostrado.¹⁵ En general, la conducción en el transporte público implica una alta concentración mental y una percepción de no tener el control sobre las actividades realizadas, lo cual pudiese estar implicado en los distintos efectos negativos en la salud mental de estos profesionales.^{11,16} Desde esta perspectiva, se torna importante evaluar la carga mental en este colectivo de trabajadores, fenómeno que hasta hoy no cuenta con una definición unánimemente aceptada, aunque existe un cierto grado de acuerdo enmarcado dentro de los aspectos relacionados con la presión temporal de la tarea (tiempo disponible, tiempo necesitado), la cantidad de recursos de procesamiento que demanda la tarea (recursos mentales, sensoriales, tipo de tarea, etc.) y los aspectos de naturaleza emocional (p.e. fatiga o frustración).¹⁷

Respecto al Burnout existe un consenso amplio de opiniones que lo entienden como una respuesta del individuo al estrés laboral crónico.¹⁸⁻²² Una experiencia subjetiva interna que agrupa sentimientos y actitudes, y que tiene un cariz negativo para el sujeto dado que implica alteraciones, problemas y disfunciones psicofisiológicas como consecuencias nocivas para la persona y para la organización.²³ Diversos estudios en el mundo han puesto de relieve la existencia del Burnout en conductores de autobuses.²⁴ Según Gil-Monte²⁵, el Burnout progresa en forma paralela al deterioro cognitivo (es decir, pérdida de ilusión por el trabajo o baja realización personal) y al deterioro emocional (es decir, desgaste psíquico o agotamiento emocional), acompañado también por un deterioro actitudinal en forma de cinismo, indolencia o indiferencia hacia las personas a las que el profesional debe atender, aspectos disfuncionales que generan estrategias de afrontamiento²⁶ posteriores a una etapa de reevaluación en las personas. Este enfoque tiene en cuenta el modelo de actitudes y cambios desarrollado por Eagly y Chaiken²⁷, que integra el papel de las experiencias cognitivas y emocionales como mediadores en la relación entre el estrés laboral percibido y resultados del comportamiento/actitud. Además, el modelo considera que, en algunos casos, las actitudes negativas en el trabajo, sobre todo hacia las personas con las que el trabajador establece relaciones laborales, lleva a sentimientos de culpa.²⁵

El objetivo de este estudio es conocer los niveles de Burnout y Carga mental en una muestra de conductores del transporte público de Chile (Transantiago), y estudiar la posible relación entre estas dos variables.

Se espera que el Burnout se correlacione con Carga mental, pues los niveles del síndrome se asociarán positiva y significativamente con esta variable (Hipótesis 1).

MATERIAL Y MÉTODOS

Muestra

La muestra del estudio estuvo compuesta por 112 conductores de autobuses de la ciudad de Santiago de Chile. Según el sexo, 108 individuos se identificaron como hombres (89,2%) y 4 como mujeres (10,8%). Según el tipo de contrato, el 87,5 % de los participantes tenían contrato por base o de planta, mientras que el 12,5% tenían contrato temporal. La media de edad de la muestra

fue $M = 47,22$ años ($dt = 7,90$, $máx = 64$, $mín = 25$). La media de antigüedad en la profesión fue de 15,47 años ($dt = 6,60$), la media de antigüedad en la organización estuvo en 3,91 años ($dt = 1,44$), y la media de antigüedad en el puesto fue de 13,86 años ($dt = 8,32$).

Instrumentos

Burnout: los datos fueron recogidos mediante el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT).^{23,25} El cuestionario consta de 20 reactivos que se distribuyen en cuatro subescalas denominadas:

- Ilusión por el trabajo: se refiere al deseo de alcanzar metas laborales percibidas como fuente de placer y realización personal. Las bajas puntuaciones indicarían altos niveles de SQT (5 Items, $\alpha = 0,88$) (p.e.: Veo mi trabajo como una fuente de realización personal).
- Desgaste psíquico: evalúa el agotamiento emocional y físico causado por el trato continuo con personas que presentan o causan problemas. Supone el fracaso de los recursos afectivos del individuo (4 Items, $\alpha = 0,87$) (p.e.: Me siento desgastada/o emocionalmente).
- Indolencia: valora las actitudes negativas, tales como insensibilidad, indiferencia, cinismo, etc., hacia el trabajo y hacia los clientes de la organización (6 Items, $\alpha = 0,76$) (p.e.: No me apetece atender a algunos pacientes).
- Culpa: esta dimensión se refiere a los sentimientos de culpa desarrollados por los trabajadores vinculados a la creencia de que no tienen un comportamiento positivo y adecuado en su trabajo, y por la falta de éxito profesional (5 Items, $\alpha = 0,79$) (p.e.: Tengo remordimientos por algunos de mis comportamientos en el trabajo).

Los ítems se evalúan mediante una escala de frecuencia de 5 grados que van de 0 (Nunca) a 4 (Muy frecuentemente: todos los días), correspondiendo al punto intermedio una puntuación de 2 ("A veces: algunas veces al mes"). Bajas puntuaciones en Ilusión por el trabajo junto a altas puntuaciones en Desgaste psíquico e Indolencia suponen altos niveles de Burnout. En este estudio el puntaje de consistencia alfa de Cronbach para la escala total fue de 0,87. De acuerdo con el CESQT, puntuaciones bajas en ilusión por el trabajo, junto con altas puntuaciones en desgaste psíquico e indolencia, indican altos niveles de burnout. El modelo teórico que subyace al CESQT describe dos patrones en el desarrollo del síndrome. En tanto, las actitudes y los comportamientos de indolencia pueden ser vistos como una estrategia de afrontamiento utilizada para tratar el deterioro cognitivo (es decir, menor ilusión por el trabajo) y emocional (es decir, desgaste psíquico). Sin embargo, mientras que para algunos profesionales esta estrategia de afrontamiento les permite controlar los niveles de tensión (Perfil 1), otros profesionales se sienten incómodos con éstos y desarrollan mayores sentimientos de culpa, haciendo denotar las manifestaciones más graves del síndrome y trastornos relacionados con la salud (Perfil 2).^{23,25}

Carga de trabajo mental: para la evaluación de la carga de trabajo mental se utilizó el instrumento NASA-TLX (Task Load Index), desarrollado por Hart y Staveland.²⁸ En esta herramienta se distinguen 6 escalas multidimensionales: **Esfuerzo:** grado de esfuerzo mental y físico que tiene que realizar el sujeto para obtener su nivel de rendimiento; **Demanda mental:** cantidad de actividad mental y perceptiva que requiere la tarea (p.e.: pensar, decidir, calcular, recordar, mirar, buscar, etc.); **Demanda física:** cantidad de actividad física que

requiere la tarea (p.e.: pulsar, empujar, girar, etc.); **Demanda temporal:** nivel de presión temporal sentida. Razón entre el tiempo requerido y el disponible; **Rendimiento:** hasta qué punto el individuo se siente satisfecho con su nivel de rendimiento; y, **Nivel de Frustración:** hasta qué punto el sujeto se siente inseguro, estresado, irritado, descontento, etc. durante la realización de la tarea. A partir de estas dimensiones, se extrae un puntaje total de carga de trabajo. Las tres primeras escalas denotan las demandas impuestas a la persona y las tres subsiguientes hacen referencia a la interacción con la tarea. La aplicación de este instrumento requiere dos fases: una de obtención de la importancia inicial que tiene cada dimensión de carga mental para cada individuo y otra de evaluación. Con los datos obtenidos en las dos fases se calcula un índice global de la carga mental de la tarea, basado en el valor promedio de los puntajes. En este estudio los puntajes de consistencia alfa de Cronbach para la escala total fueron de 0,94.

Procedimiento

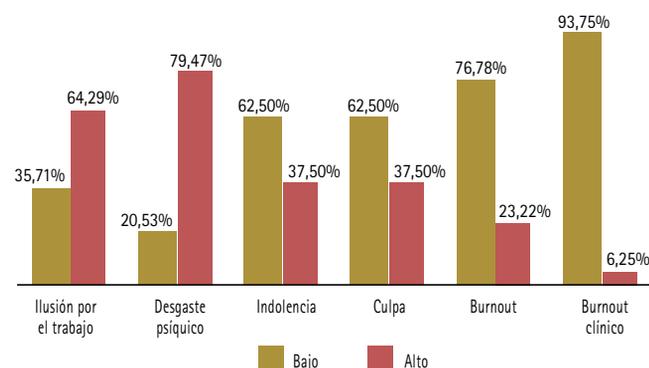
Para la recolección de datos, se contactó primero con la Dirección general del sindicato de la empresa donde se expuso el objetivo del estudio, con el fin de obtener la autorización y el apoyo necesario para la aplicación de los instrumentos. Este estudio fue aprobado por un comité ético de una reconocida universidad nacional, donde verificó la rigurosidad y calidad de la investigación desde el punto de vista de su idoneidad y viabilidad ética. Se les pidió a todos los participantes que respondieran el cuestionario de manera voluntaria y anónima; tras la lectura y aceptación de un protocolo denominado “Consentimiento informado”, los participantes fueron seleccionados de forma no aleatoria. Los cuestionarios se aplicaron en tres lugares habilitados por la empresa para el descanso de los trabajadores previa aceptación de los supervisores de los recorridos, cumplimentándose en papel en las jornadas de trabajo de forma manual. Los datos se analizaron mediante el programa computacional SPSS 22.

RESULTADOS

En el Gráfico 1 se pueden observar las 4 dimensiones del Burnout y sus dos perfiles diagnósticos.²³ En efecto, el 79,47% (89) de la muestra del estudio de conductores del transporte público se perciben agotados tanto física como emocionalmente y el 35,71% (40) de los operarios muestran una baja ilusión por el trabajo. En relación a las dimensiones culpa e indolencia, en el gráfico anexo se

Gráfico 1.

Prevalencia de las 4 dimensiones del Burnout y sus dos perfiles diagnósticos.²³

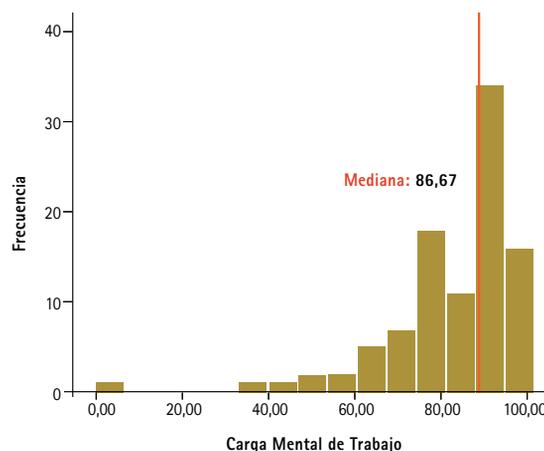


puede observar que ambas variables poseen un 37,50% (42) de prevalencia. En relación a los perfiles diagnósticos se puede observar que la muestra de los operarios del sistema de transporte público del estudio percibe en un 23,22% (26) poseer Burnout (Perfil 1) y un 6,25% (7) declara tenerlo a un nivel clínico (Perfil 2).

Al analizar el Gráfico 2 relativo a la Carga mental, se puede apreciar que una mitad de los conductores de la muestra del transporte público perciben una exigencia laboral, traducida en una intensidad superior al 86%, que también se expresa en sobreexigencias personales mentales, físicas y asociadas al cumplimiento de plazos perentorios en el contexto del trabajo. La distribución se asemeja a una distribución con asimetría negativa y tendiente a lo leptocúrtico.

Gráfico 2.

Percepción Carga mental en el trabajo en una muestra de conductores del transporte público de Chile.



En la Tabla 1 se puede observar que el coeficiente de correlación de Pearson denota una relación positiva, significativa y moderada entre la Carga mental y Burnout. En efecto, los conductores que se perciben más exigidos y agotados, tanto física como mentalmente, y que no logran adaptarse satisfactoriamente a las demandas laborales, tienden a experimentar mayores niveles de Burnout. En este sentido la Carga mental se constituye en un buen predictor de este síndrome ($R_{xy} = 0,351$, $p < 0,01$).

Tabla 1.

Correlaciones Burnout v/s Carga mental en el trabajo.

Correlación lineal	Burnout
Carga mental de trabajo	0,351

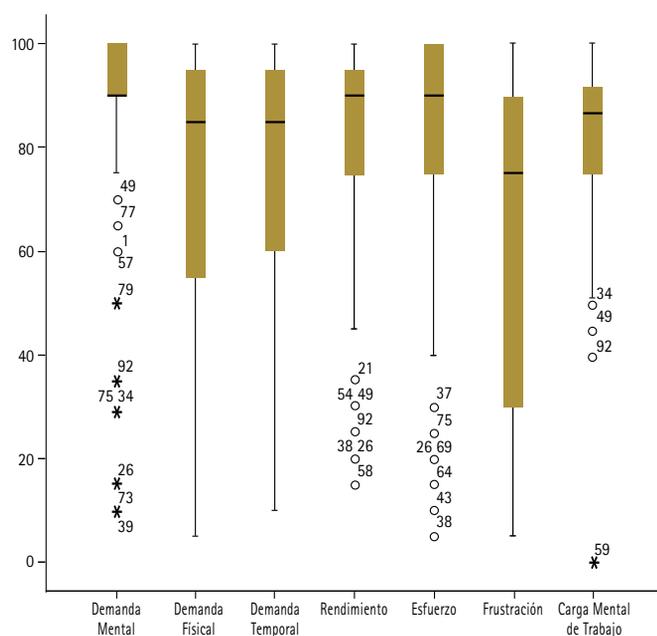
** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En el Gráfico 3 se puede observar que la gran mayoría de las variables indican puntajes desde los puntos medios a superiores, llamando claramente la atención los altos niveles de demanda mental y esfuerzo. En cuanto a la variable frustración es la que más desviación de datos tiene en la presente investigación.

DISCUSIÓN

Estos resultados buscan satisfacer la necesidad actual por realizar diagnósticos y estimaciones sobre la prevalencia del Burnout, a través de la utilización de metodologías de evaluación que aporten valoraciones más próximas a la realidad del fenómeno, como las

Gráfico 3.
Dimensiones asociadas a la Carga mental en el trabajo.



utilizadas en los escasos estudios que se han basado en criterios diagnósticos contrastados clínicamente. La utilización del CESQT y su modelo teórico de base²³, como forma de evaluación y comprensión del Burnout alternativo al Maslach Burnout Inventory (MBI), aporta este tipo de estimaciones.

En ese sentido, el método propuesto por Shirom²⁹ basado en el criterio descrito de anclajes es, a la luz de la evidencia empírica recabada en esta investigación, un método que permite acercarnos de forma más precisa a una primera aproximación al fenómeno, ya que permite la identificación de los casos severos de Burnout de forma más exacta, lo que colabora a que los porcentajes de incidencia sean menores, ajustándose de esa manera de mejor forma a la problemática que nos señala el síndrome, visualizada en los valores señalados por los estudios que han utilizado criterios diagnósticos contrastados clínicamente.

Según este procedimiento, sólo 23,22% participantes del total de la muestra de conductores percibieron niveles suficientemente elevados del Burnout como para afirmar que están afectados por este problema derivado de los riesgos psicosociales sufridos durante el ejercicio de su actividad laboral. Estos conductores pueden ser categorizados como participantes de alto riesgo, y es recomendable recurrir a la intervención de especialistas para prevenir un mayor deterioro. Desde consideraciones psicométricas, en estos casos se podría hablar de accidente laboral según la legislación y las sentencias jurídicas existentes, por ejemplo, en España y/o Brasil. No obstante, antes de concluir sería necesario realizar una entrevista clínica para confirmar el diagnóstico y descartar otros problemas que pueden influir en los síntomas evaluados, así como analizar la intensidad de las consecuencias del Burnout en estos participantes, y el grado de incapacidad que presentan para el ejercicio de su actividad laboral.

Por otra parte, y también desde consideraciones psicométricas, el 6,25% conductores se ajusta al diagnóstico de “caso muy grave” al presentar altas puntuaciones en el CESQT junto con altos sentimientos de culpa.²³ Estos participantes pueden ser categorizados

como participantes de muy alto riesgo, y es recomendable recurrir a la intervención de especialistas para prevenir un mayor deterioro.

Estos resultados también arrojan que existe un 79,47% de los profesionales del transporte público de la muestra que tienen niveles altos de Desgaste psíquico, lo cual manifiesta un riesgo emocional a considerar por la organización. Esta situación puede resultar clave de cara a prevenir la incidencia futura del Burnout y los factores de riesgo en la organización evaluada, ya que determinan las estrategias adecuadas de intervención.

Finalmente, nos encontramos con un 35,71% de profesionales que tiene niveles bajos de Ilusión por el trabajo, 37,50% con altos niveles de Indolencia y 37,50% con altos niveles de Culpa. Variables importantes a considerar por la organización, ya que determinan la cronicidad en el posible desarrollo de esta patología.

Esta investigación no sigue la línea de trabajo en que —en estas últimas décadas— los estudios sobre el Burnout se han basado, los cuales casi de forma mayoritaria lo conciben como una configuración tridimensional propuesta por Maslach y Jackson.³⁰ Estas investigaciones indican resultados de prevalencia muy dispares, fundamentalmente por la diversidad de criterios diagnósticos existentes, lo cual aunado a la multiplicidad de cuestionarios utilizados y la variabilidad en las interpretaciones para determinar a una persona con el síndrome [al considerar una o las tres dimensiones del MBI alterada(s)], generan un contexto de incertidumbre y confusión a la hora de poder saber la magnitud de este problema.

En vista de los resultados obtenidos en este estudio, cabe concluir que estos varían en función de los estudios por los criterios de corte utilizados y las características de la muestra.^{31,32} Estos resultados se asemejan a los presentados por Schaufeli y Van Dierendonck³³, quienes en una muestra de trabajadores sanitarios que fueron derivados a tratamiento psicopatológico por problemas en su salud mental en el trabajo, establecieron puntos de corte para el MBI-HSS que fueron validados clínicamente, con tasas de prevalencia entre el 4 y el 7% de la población activa holandesa^{33,34}, señalándose más tarde que estas cifras podrían ascender a alrededor del 10% en ocupaciones específicas.³⁴ Apreciaciones que encuentran eco y apoyo empírico en las cifras presentadas en este estudio, a tal punto que estos hallazgos se asemejan a las estimaciones encontradas por Zijlstra y De Vries³⁵, quienes señalan que en población activa holandesa el 7.2% sufre del Burnout de forma clínica, cifras que se equiparan de forma mucho más cercana cuando se exponen las tasas de prevalencia por colectivo profesional incluido en este estudio. Colectivos de características similares al incluido en la presente investigación, como son los trabajadores de los servicios comerciales (5.4%), servicios públicos (5.4%) y servicios humanos (6.8%). Cifras que también son comparables a las entregadas por Bakker y Schaufeli³⁶, en profesiones sanitarias holandesas.

El CESQT ofrece algunas ventajas frente a otros instrumentos existentes de evaluación del Burnout. Entre las más importantes cabe destacar que: a) parte desde un modelo teórico previo al modelo psicométrico; b) si bien algunas dimensiones son similares a las del MBI-HSS, añade los sentimientos de culpa como un síntoma que permite establecer distintos perfiles en la evolución del Burnout, y diferentes grados de afección de los individuos; y, c) viene a superar las insuficiencias psicométricas de otros instrumentos, señaladas anteriormente. Todo lo cual lo hace un instrumento adecuado para la medición de esta patología.

Por otra parte, este estudio confirma la evidencia que señala que la Carga mental es una variable importante en el proceso de dete-

rioro psíquico y físico de los conductores⁸, pudiendo afectar negativamente la salud mental de este colectivo profesional³⁷, ratificándose a su vez la relación entre Burnout y la Carga mental determinada en varios estudios previos.^{38,39}

Hay que tener presente que debido al tamaño de la muestra del estudio sería recomendable obtener valores descriptivos para las dimensiones con muestras mayores y diferenciando en función de variables sociodemográficas como, por ejemplo, el sexo o la edad. Las limitaciones de este estudio son fundamentalmente las derivadas de un diseño transversal, que sólo permite estudiar asociaciones entre las variables, sin posibilidad de establecer causalidad.

Esta investigación ha empleado un diseño transversal, lo que si bien ha posibilitado obtener una gran cantidad de información sobre los niveles de prevalencia e incidencia del fenómeno en distintas poblaciones profesionales, y permite conocer de mejor manera el impacto de las diferentes variables relacionadas con este fenómeno, ha limitado la realización de inferencias causales, obstaculizando una comprensión más profunda del síndrome y de la Carga mental. Situación que se ha visto reflejada en la actualidad a través de la existencia de pocos estudios que han empleado metodologías longitudinales o diseños experimentales o cuasi-experimentales en el estudio de estos fenómenos.

REFERENCIAS

1. Barbero J, Silva H. Seminario: Las reformas en el transporte urbano en América Latina y las enseñanzas para Buenos Aires; 17 abr. 2009 en la Universidad Torcuato di Tella; Buenos Aires, Argentina. Buenos Aires: Universidad Torcuato di Tella; 2009.
2. Díaz G, Gómez-Lobo A, Velasco A. Micros en Santiago: De enemigo público a servicio público. En: Galetovic A, editor. Santiago; dónde estamos y hacia dónde vamos. Santiago de Chile: Centro de Estudios Públicos; 2006.
3. Villaveces A, Rodríguez EMS. Defensa del transporte público seguro y saludable: fomento de la participación del sector sanitario en un marco multi-sectorial. Washington, D.C.: Organización Panamericana de la Salud; 2009.
4. Chile. Cámara de Diputados. Informe de la Comisión Especial Investigadora encargada de analizar los errores en el proceso de diseño e implementación del Plan Transantiago [en línea]. Valparaíso: Cámara de Diputados; 2007 [consultado nov 2013]. Disponible en: <http://www.camara.cl/pdf.aspx?prmID=60&prmTIPO=INVESTIGAFIN>.
5. CEP. Centro de Estudios Públicos. Encuesta Nacional de Opinión Pública: Nov-dic 2007. Santiago de Chile: CEP; 2007.
6. Adimark-GfK. Encuesta: Evaluación Gestión del Gobierno. Informe mensual marzo. Santiago de Chile: Adimark; 2012.
7. Taylor AH, Dorn L. Stress, fatigue, health, and risk of road traffic accidents among professional drivers: The contribution of physical inactivity. *Annu Rev Publ Health*. 2006; 27: 371-391.
8. Tse J, Flin R, Mearns K. Bus driver well-being review: 50 years of research. In: *Transportation Research Part F9*. Scotland; Elsevier; 2006. p. 89-114.
9. Dorn L, Stephen L, Wählberg A, Gandolfi J. Development and validation of a self-report measure of bus driver behaviour. *Ergonomics*. 2010;53:1420-1433.
10. Dorrian J, Hussey F, Dawson D. Train driving efficiency and safety: Examining the cost of fatigue. *J Sleep Res*. 2007;16:1-11.
11. Kompier MAJ, Di Martino V. Review of bus drivers' occupational stress and stress prevention. *Stress Medicine*. 1995;11(4):253-262.
12. Matthews G. A transactional model of driver stress. In: Hancock PA, Desmond PA, editors. *Stress, workload, and fatigue*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates; 2001. p.133-163
13. Mira M, Espinos M, Morales P, Segarra I, Sisa M, Lopez L, et al. Vigilancia de la salud en trabajadores que refieren síntomas de estrés percibidos, cambios en biomarcadores de activación del eje hipofisoadrenal. Barcelona: Servei de Prevenció de TMB; 2007.
14. Issever H, Onen L, Sabuncu H, Altunkaynak O. Personality characteristics, psychological symptoms and anxiety levels of drivers in charge of urban transportation in Istanbul. *Occup Med*. 2002;52(6):297-03.
15. Budd T. *Violence of work: New findings from the 2.000 British crime survey*. London: Health & Safety Executive; 2001.
16. Cooper C, Payne R. *Stress at work*. Chichester: John Wiley and Sons; 1980.
17. Rolo-Gonzalez G, Díaz-Cabrera D, Hernández- Fernaund, E. Desarrollo de una Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM). *Rev Psicol Trab Organ*. [en línea] 2009 [consultado nov 2013] 25(1): 29-37. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4321/S1576-59622009000100004>.
18. Cooper CL, Dewe P, O'Driscoll MP. *Organizational stress: A review and critique of theory, research, and applications*. London: Sage; 2001
19. Hobfoll SE, Shirom A. Conservation of resources theory: Applications to stress and management in the workplace. In: Golembiewski RT, editor. *Handbook of organization behavior* (2nd rev. ed). New York: Marcel Dekker; 2000. p. 57-81.

REFERENCIAS

20. Jenaro C, Flores N, Arias B. Burnout and coping in human service practitioners. *Prof Psychol: Res Pract.* 2007;38:80-87.
21. Schaufeli WB, Peeters MCW. Job stress and burnout among correctional officers: A literature review. *Int J Stress Manage.* 2000;7:9-48.
22. Maslach C, Schaufeli W, Leiter M. Job burnout. *Annu Rev Psychol.* 2001;52, 397-422.
23. Gil-Monte PR. El síndrome de quemarse por el trabajo ("burnout"). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Pirámide; 2005.
24. Cunradi CB, Greiner BA, Raglanda DR, Fisher JM. Burnout and alcohol problems among urban transit operators in San Francisco. *Addict Behav.* 2003;28:91-109.
25. Gil-Monte PR. Influence of guilt on the relationship between burnout and depression. *Europ Psychol.* Advance online publication 2012.
26. Taris TW, Le Blanc PM, Schaufeli WB, Schreurs P J. Are there causal relationships between the dimensions of the Maslach Burnout Inventory? A review and two longitudinal tests. *Work Stress.* 2005;19:238-255.
27. Eagly AH, Chaiken S. *The psychology of attitudes.* Fort Worth, TX: Harcourt Brace Jovanovich; 1993.
28. Hart SG, Staveland LE. Development of Nasa-Tlx (Task Load Index): Results Of Empirical And Theoretical Research. En: Hancock PA, Meshkati Y N editors. *Human Mental Workload.* Amsterdam: North-Holland; 1988. p. 139-183.
29. Shirom A. Exposición a la tecnología de la información y la comunicación y su relación con el engagement. *Cienc Trab.* 2009;11(32): 44-54.
30. Maslach C, Jackson SE. *MBI: Maslach Burnout Inventory Manual.* Palo Alto: University of California-Consulting Psychologists Press; 1981.
31. Renzi C, Tabolli S, Lanni A, Di Pietro C, Puddu P. Burnout and job satisfaction comparing healthcare staff of a dermatological hospital and a general hospital. *European Acad Dermatol Venereol.* 2005;19:153-157.
32. Vahey DC, Aiken LH, Sloane DM, Clarke SP, Vargas D. Nurse burnout and patient satisfaction. *Med Care.* 2004;42(2):57-66.
33. Schaufeli WB, Van Dierendonck D. A cautionary note about the cross-national and clinical validity of cut-off points of the Maslach Burnout Inventory. *Psychol Rep.* 1995;76:1083-1109.
34. Schaufeli WB. Past performance and future perspectives of burnout research. *J Ind Psychol.* 2003;29:1-15.
35. Zijlstra F, de Vries J. Burnout en de bijdragen van socio-demografische en werkgebonden variabelen [Burnout and the relationships with sociodemographic and work related variables]. In: Houtman IDH, Schaufeli WB, Taris T, editors. *Psychische vermoeidheid en werk [Occupational fatigue and work].* Alpen a/d Rijn: Samsom; 2000. p. 83-96.
36. Bakker AB, Schaufeli WB. Burnout contagion processes among teachers. *J Appl Soc Psychol.* 2000;30:2289-2308.
37. Almirall P. *Ergonomía cognitiva. Apuntes para su aplicación en salud y trabajo.* Caracas: Universidad Central Venezuela/INSTA; 2001.
38. Ortega-Ruiz C, López-Ríos F. El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *Int J Clin Health Psychol.* 2004; 4(1):137-160.
39. León JM. Prevención de los riesgos laborales por causa de la carga mental y el estrés psicosocial. En: Aznar V, editor. *Salud laboral. Un debate permanente.* Madrid: SATSE; 1998. p. 265-291.