

**UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
CAMPUS LOS ÁNGELES
ESCUELA DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍA VEGETAL**



**PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN CAJEROS DE
PEAJE EN UNA CONCESIONARIA DE LA RUTA 5 SUR**

Profesor Guía: **Gabriela Bahamondes Valenzuela**

Psicóloga Organizacional

Magister en Desarrollo Organizacional

Profesor Co-Guía: **Juan Patricio Sandoval Urrea**

Magister en Ergonomía

**SEMINARIO DE TITULACIÓN PARA
OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO EN
PREVENCIÓN DE RIESGOS.**

FRANCISCO JAVIER CEA BIZAMA

Los Ángeles – Chile

2016.

**PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN CAJEROS DE
PEAJE EN UNA CONCESIONARIA DE LA RUTA 5 SUR**

Profesor Guía

.....
Gabriela Bahamondes Valenzuela
Psicóloga Organizacional
Magister en Desarrollo Organizacional
y Gestión de Personas

Profesor Co-Guía

.....
Patricio Sandoval Urrea
Profesor Asistente
Ingeniero de Ejecución Forestal
Magister en Ergonomía

Jefe de Carrera

.....
Patricio Sandoval Urrea
Profesor Asistente
Ingeniero de Ejecución Forestal
Magister en Ergonomía

Director Departamento

.....
Pablo Novoa Barra
Profesor Asistente
Ingeniero de Ejecución Forestal
Magister en Ciencias Forestales
Magister en Ergonomía

Agradecimientos

Agradezco a Dios, Ser maravilloso que me dio fuerza y fe para creer lo que me parecía imposible de terminar. A mi madre Lidia Bizama, a mi tío Pedro Márquez y mis hermanos por su apoyo y amor incondicional, y por estar a mi lado en cada momento de mi vida.

Agradecer a mi hijo, quien es mi motor y mi razón de vivir quien me hizo aterrizar y llegar a estas instancias con madurez.

A mis amigos de universidad que nunca me dejaron solo en este duro proceso, a mis amigas Carolina Venegas y Marcela Aravena, que siempre nos hemos apoyado a través de estudios y trabajos grupales, especialmente en el proceso de la tesis.

A la tía Ester Araneda, quien se convirtió en mi segunda madre durante este importante proceso de formación profesional, quien me aconsejaba en nunca desistir y en seguir adelante para poder cumplir con mis objetivos.

Finalmente quiero agradecer a mis amigos del hogar UdeC Los Ángeles, quienes se convirtieron en mi segunda familia durante estos años y lograron alegrarme cada vez que me sentía cansado o frustrado cuando las cosas no me salían bien, sin lugar a duda, me llevaré un hermoso recuerdo de ellos.

Atentamente.

Francisco Javier Cea Bizama.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
I. Resumen.....	8
II. Introducción.....	9
III. Materiales y Métodos.....	13
3.1 Área de estudio.....	13
3.2 Instrumentos de medición y factores de estudio.....	13
3.3 Metodología de trabajo.....	15
IV. Resultados y discusión.....	18
4.1 Caracterización de los eventos críticos sufridos por los cajeros de peaje.....	20
4.2 Resultados Maslach Burnout Inventory (MBI) en cajeros de peajes troncales.....	21
4.3 Resultados MBI en cajeros de peajes laterales.....	22
4.4 Resultados MBI en cajeros que trabajan en ambas plazas.....	24
4.5 Relación entre Síndrome de Burnout y eventos críticos.....	25
V. Conclusiones.....	30
VI. Recomendaciones.....	32

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Puntaje de corte de personas que ejercen en plazas de peaje troncales (N = 19).....	16
Tabla 2. Puntaje de corte de personas que ejercen en plazas de peaje laterales (N = 21).....	17
Tabla 3. Puntaje de corte de personas que ejercen en ambas plazas de peaje..	17
Tabla 4. Características sociodemográficas de la muestra según grupo que realiza funciones en plaza de peaje troncal, peaje lateral y ambos.....	18
Tabla 5. Tipo de eventos críticos que han sufrido los cajeros de peaje agrupados en trabajadores de plazas troncales, laterales y quienes trabajan en ambas plazas de peaje.....	20
Tabla 6. Niveles de Burnout obtenidos en cajeros de plazas de peaje Troncales (N = 19).....	21
Tabla 7. Niveles del Síndrome de Burnout obtenidos en cajeros de peajes laterales (N = 21).....	23
Tabla 8. Niveles del Síndrome de Burnout obtenidos en cajeros que trabajan en ambas plazas de peaje (N = 5).....	24
Tabla 9. Valores p entre las variables Síndrome de Burnout y eventos críticos del grupo peaje lateral.....	25
Tabla 10. Valores p entre variables Síndrome de Burnout y eventos críticos del grupo peaje troncal.....	25
Tabla 11. Resultados de correlación entre variables Síndrome de Burnout y eventos críticos (general).....	26
Tabla 12. Resultado de correlación entre variables Síndrome de Burnout y eventos críticos en peaje troncal.....	27
Tabla 13. Resultado de correlación entre variables Síndrome de Burnout y eventos críticos en peaje lateral.....	28

Tabla 14. Resultado de correlación entre variables Síndrome de
Burnout y eventos críticos en grupo ambos..... 29



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Casos de Síndrome de Burnout manifestados en cajeros de plazas de peaje troncales (N = 19).....	22
Figura 2. Casos de Síndrome de Burnout detectados en cajeros de plazas de peajes laterales (N = 21).....	23



I. RESUMEN

A través de este estudio fue posible determinar la prevalencia del (BO) en los cajeros de peaje, a través del cuestionario *Maslach Burnout Inventory* (MBI), y a su vez, se estableció una caracterización de eventos críticos, a través de un cuestionario que hace referencia al tipo de evento, frecuencia y turnos donde se presentan los eventos. La muestra estuvo constituida por 45 peajistas quienes trabajan en una sociedad concesionaria de la región del Biobío, correspondiente a trabajadores de tiempo completo y tiempo parcial. Para determinar la existencia del BO, se establecieron los puntajes de corte para los grupos de trabajadores de peaje troncal, peaje lateral y el grupo conformados por peajistas que trabajan en ambas plazas de peaje. Se evidenció un 5% de casos con BO en la población de las plazas de peaje troncales (N = 19), un 10% de casos en la población de los peajes laterales (N = 21), y en el grupo conformado por peajistas que trabajan en ambas plazas de peaje, no se detectaron casos. Los cajeros de peaje están constantemente expuestos a eventos críticos, en donde los más comunes son las agresiones verbales, asaltos, agresiones físicas y colisiones de vehículos hacia las casetas de peaje. Se concluye la existencia del BO en los trabajadores de la concesionaria en estudio. Además, se evidenciaron correlaciones significativas en el análisis general entre agresiones verbales y agotamiento emocional. Por otro lado, en el grupo de peaje troncal, se presentó una relación significativa entre agresiones verbales y despersonalización. Finalmente, el grupo de peajes laterales y el grupo donde están los cajeros que trabajan en ambas plazas de peaje, no presentaron correlaciones significativas entre BO y eventos críticos.

Palabras claves: Síndrome de Burnout, Maslach Burnout Inventory, Cajero de peaje, Evento crítico

II. INTRODUCCIÓN

El mundo laboral ha experimentado una transformación importante en las últimas décadas, ya que las nuevas exigencias del trabajo, el desajuste entre los requisitos del puesto en las organizaciones y las posibilidades de rendimiento de cada sujeto, ha originado la aparición de nuevos riesgos denominados psicosociales (Gil-Monte, 2005). Una consecuencia de estos riesgos es el estrés, que ha sido definido como una relación particular entre el entorno y el individuo, que es evaluado por éste como amenazante o que rebasa sus recursos y pone en peligro el bienestar de la propia persona (González-Forteza et al., 1997). Por un lado, el estrés puede generar efectos positivos, debido a que proporciona motivación, energía y creatividad necesarias para realizar una tarea cuando la persona posee las capacidades y los recursos que requiere para lograrlo, como también puede generar efectos negativos que pueden desencadenar irritabilidad, estados depresivos, hipertensión y trastornos cardiovasculares (Carrasco, 2001). Estos efectos surgen cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de la misma es baja, ya que las personas no pueden responder a esas demandas por falta de control (Peiró, 2001). De acuerdo a las situaciones de estrés presentes en los ambientes de trabajo y en el contexto de la salud laboral, surge el desarrollo del Síndrome de Burnout (Albaladejo et al., 2004). Según Maslach & Jackson (1981), el Síndrome de Burnout se define como una respuesta prolongada ante estresores interpersonales crónicos en el trabajo, que conlleva a una pérdida gradual de preocupación y de todo sentimiento emocional hacia las personas con quienes trabajan, lo que implica un aislamiento o deshumanización, el cual es definido por tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. El agotamiento emocional consiste en que la persona tiene el sentimiento de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo, es decir, no puede entregar más de sí a nivel emocional. El trabajador con agotamiento emocional se cansa, se vuelve indiferente e ineficiente. Puede haber dado todo, haber puesto la necesidad de otros antes que las suyas, y finalmente, llega a un punto en el cual

no tiene nada más que ofrecer. Si no se trata el agotamiento emocional, la persona podría llegar a estar incapacitada para trabajar (Cadavid, 2015). La despersonalización comprende al desarrollo de actitudes negativas, cínicas e insensibilidad y endurecimiento afectivo hacia las personas que se atiende y hacia los compañeros de trabajo (Buzzetti, 2005). Finalmente, la disminución de la realización personal en el trabajo consiste en la autoevaluación con tendencia negativa del individuo, teniendo la sensación de no realizar adecuadamente sus deberes.

El Síndrome de Burnout fue declarado en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud (OMS), como un factor de riesgo laboral, debido a su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida del individuo que lo sufre (Saborío & Hidalgo, 2015). Los trabajadores, al no poder afrontar o mejorar este malestar crónico, cambian de forma inconsciente la experiencia laboral que deberían tener por una conducta subjetiva de carácter negativo, compuesto por cogniciones, emociones y actitudes igualmente negativas hacia el trabajo que desarrollan, hacia las personas con quienes trabajan y hacia el propio rol profesional (Gil-Monte, 2005). El Síndrome de Burnout, ocasiona efectos psicosomáticos como dolores de cabeza, pérdida de peso, fatiga, dolores musculares, hipertensión y desórdenes gastrointestinales; además de efectos conductuales; incapacidad de concentración, aumento de conductas hiperactivas y agresivas; efectos emocionales como ansiedad, distanciamiento afectivo, cambios bruscos de humor, baja tolerancia; efectos sociales y de relaciones personales reflejadas en actitudes negativas hacia la vida (Romeo & Piedrabuena, 2012). El Síndrome de Burnout se presenta en ocupaciones donde hay contacto directo y constante con clientes, llegando un momento en que el empleado se encuentra física y mentalmente incapacitado para desarrollar su trabajo (Maslach & Jackson, 1981). Asimismo, la organización a la que pertenece también se ve afectada, puesto que

se deteriora la calidad de los servicios prestados, junto con una disminución de la moral en el entorno de trabajo (Manzano, 2001).

Uno de los rubros en donde se trabaja de forma constante atendiendo a público, es aquel conformado por trabajadores de las autopistas o rutas, dentro del cual se encuentra el puesto de cajero en las cabinas de peajes. Se entiende como peaje vial, al cobro que se le realiza a un medio de transporte terrestre, como derecho al tránsito para utilizar una vía de comunicación. Según Fumagalli, Fernández & Salazar (2011), la situación problemática para estos operadores, se manifiesta en el cobro de peaje durante las horas peak, a través de la ida y regreso de los automovilistas en los fines de semana largos, dada la congestión que se produce en las plazas de peaje, específicamente cuando los volúmenes de tránsito son muy altos, donde las filas de vehículos pueden alcanzar kilómetros y las demoras para los usuarios pueden llegar a ser muy extensas, incrementando a su vez la carga física y mental de los operadores y los riesgos de posibles accidentes en el proceso laboral. El trabajo de los peajistas, se caracteriza por trabajar bajo un sistema de turnos, existiendo un trabajo repetitivo cuando se produce congestión vehicular, haciendo que el contenido de las tareas sea monótono y rutinario. También están expuestos a riesgos asociados al estrés, agresiones verbales, físicas y otros tipos de violencia, lo que hace que el trabajador deba ocultar sus emociones y tenga dificultades para conciliar la vida laboral y personal (Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo [INSHT], 2008). La violencia a la que está expuesto el operador se aprecia cuando el empleado es abusado, amenazado o atacado por un miembro del público (paciente, cliente y/o compañeros de trabajo). Cabe señalar que no solo la violencia física provoca grandes impactos en la salud del trabajador, sino aquella que se infringe a través de un comportamiento repetitivo que gradualmente daña la integridad psicológica del afectado, pudiendo llegar a tener repercusiones de mayor cuantía que la violencia física, afectando la dignidad de las personas, estigmatización y conflicto en el trabajo (Paravic, Valenzuela & Burgos, 2004). Por ejemplo, cuando un operario

de peaje sufre un asalto, presenta una serie de reacciones a nivel psicológico y fisiológico debido a la vivencia de amenaza a la integridad personal; se experimenta el riesgo de perder la vida o sufrir lesiones físicas. Las creencias de control y omnipotencia acerca de sí mismo y del mundo son cuestionadas en forma dramática, generando respuestas que buscan enfrentar la sensación de vulnerabilidad interna (Carbonell & Carvajal, 2004).

Debido a las condiciones de riesgos a la que están expuestos los operadores de peaje, la investigación afirma la prevalencia del Síndrome de Burnout en los cajeros de peaje en una concesionaria de la ruta cinco sur, donde se establece como objetivo general: Identificar la existencia del Síndrome de Burnout en cajeros que se desempeñan en peajes troncales, laterales y en peajistas que trabajan en ambas plazas de peaje, y a su vez, como objetivos específicos se propone i) Determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout en los cajeros de peaje ii) Caracterizar los posibles eventos críticos que pueden afectar a los cajeros de peaje iii) Establecer una relación entre el Síndrome de Burnout y los eventos críticos ocurridos en la empresa iv) Proponer medidas preventivas ante eventuales casos de Síndrome de Burnout en los cajeros de la concesionaria en estudio.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio fue de tipo transversal, descriptivo y correlacional. La población en estudio estuvo compuesta por personal que desempeña labores de cajeros de peaje, provenientes de las plazas de peaje troncales y laterales, contratados a tiempo parcial (30 horas semanales) y tiempo completo (45 horas semanales). En el análisis se consideraron además, variables tales como estado civil, edad, género, tiempo en el puesto de trabajo, turnicidad laboral y horario laboral. Se excluyeron a supervisores de pista, supervisores de tramo y supervisor general, además, a todas aquellas personas que tenían un periodo inferior a seis meses en el rubro. Tampoco fueron considerados dentro de la muestra a los cajeros que estuvieron de vacaciones en el momento de la evaluación.

3.1 Área de estudio

El presente estudio se realizó en las casetas de peajes troncales y laterales, en dependencias de la Sociedad Concesionaria en estudio, perteneciente a la región del Biobío, Chile.

3.2 Instrumentos de medición y factores de estudio

Factor Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout como factor de riesgo laboral, fue medido mediante el cuestionario de Maslach y Jackson (1981), denominado “*Maslach Burnout Inventory*” (MBI), el cual ha sido validado en Chile, mediante los resultados expuestos por Buzzetti (2005), siendo este el más utilizado a nivel mundial, debido a que posee una consistencia interna y fiabilidad aproximada al 90% (Maslach & Jackson, 1981). El instrumento está conformado por una totalidad de 22 afirmaciones, de tipo Likert, medido en un rango de uno a cinco, desde “nunca” hasta “diariamente” y consta de tres subescalas destinadas a medir las tres dimensiones del síndrome: Agotamiento Emocional, compuesto por nueve

afirmaciones; Despersonalización, constituido por cinco afirmaciones y Realización Personal, conformado por ocho afirmaciones.

Subescala Agotamiento Emocional: Hace referencia a la valoración de vivencias de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.

Subescala de Despersonalización: Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.

Subescala de Realización Personal: Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo.

Para interpretar la presencia de Burnout a través del cuestionario, es necesario obtener altos niveles en las dos primeras dimensiones (Agotamiento Emocional y Despersonalización) y niveles bajos en Realización Personal.

Factores sociodemográficos

Con el fin de facilitar la información de la población en estudio, se formularon preguntas de aspectos demográficos, apuntadas a tres tipos de variables: generales, compuestas por preguntas como la edad, estado civil, nivel educacional y convivencia; familiares, compuestas por preguntas como composición del hogar, cantidad de hijos y la edad de los hijos y por último, las variables laborales, compuestas por preguntas como la antigüedad en la empresa, horario laboral, tipo de contrato, tipo de plaza de peaje donde trabaja y salarios.

Factor de eventos críticos

Para caracterizar los tipos de eventos críticos ocurridos en las plazas de peaje, se elaboró un cuestionario de creación propia, compuesto por ocho preguntas, en donde hacía referencia al tipo de eventos, frecuencia, horarios y turnos donde se producen estos incidentes críticos.

Junto a los tres cuestionarios, se entregó un consentimiento informado, el cual hacía referencia al nombre de la investigación, objetivo y alcance de este estudio,

además de señalar la voluntaria participación de los cajeros de peaje, junto a la confidencialidad de los datos reflejada en las respuestas de cada uno de los participantes y el tiempo aproximado de la duración de la encuesta, en caso de acceder a participar en la investigación.

3.3 Metodología de trabajo

El estudio se llevó a cabo mediante la solicitud de autorización de investigación a los jefes del Departamento de Prevención de Riesgos y supervisores de la concesionaria y de la empresa contratista encargada de los cajeros de peaje, señalando el nombre de la investigación, objetivos e hipótesis y solicitando la participación de los cajeros que cumplan con los requisitos estipulados en el punto 2.2. Además, se presentó el consentimiento escrito que estipulaba el compromiso de la confidencialidad de los datos. Una vez que se aceptó la solicitud se procedió a la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory y de los dos cuestionarios de elaboración propia de carácter sociodemográfico y factores de eventos críticos. Las encuestas se recibieron y almacenaron de manera independiente con el objetivo de no quebrantar el anonimato, entregando la confidencialidad y seguridad de sus respuestas al ser recibidos directamente por el investigador.

Una vez obtenidos los resultados de la evaluación sociodemográfica y de eventos críticos, se realizó un análisis descriptivo de la muestra, detallando porcentualmente la variación de los rangos de edad, género, estado civil, nivel educacional, antigüedad en la empresa, horario laboral, tipo de plaza de peaje donde trabaja, existencia de eventos críticos, existencia de agresiones por parte de usuarios, existencia de eventos de asalto y el turno donde se aprecia la mayor cantidad de eventos críticos. Para el análisis de los resultados del cuestionario Maslach Burnout Inventory, se calcularon los percentiles 25 y 75, determinando los puntajes de corte de acuerdo a la misma muestra, estableciendo los niveles bajos, medios y altos para cada dimensión (Tabla 1, Tabla 2 y Tabla 3), de esta manera se identificaron los casos de *Burnout* existentes, divididos por cajeros

que realizan funciones de cobro en peajes troncales, peajes laterales y personas que trabajan en ambas plazas. El análisis estadístico se inició organizando los datos cualitativos a través de tablas de contingencias, con el fin de observar si existe dependencia o independencia entre las variables de eventos críticos con el Síndrome de Burnout. Se utilizó el test estadístico Chi-Cuadrado, con un nivel de significancia de $\alpha=0,05$. La hipótesis nula sostuvo que los datos son independientes, mientras que la hipótesis alterna, sostuvo que los datos son dependientes. Para no rechazar la H_0 , tenía que cumplir con el criterio $p>\alpha$. Al no cumplir con el supuesto de dependencia, se analizaron los datos cuantitativos, corroborando la normalidad de los datos de cada grupo (Peaje lateral, troncal y ambos) a través del test estadístico Shapiro-Wilk, con un nivel de significancia de $\alpha=0,05$. Al no cumplir con los supuestos de normalidad las variables de Síndrome de Burnout y eventos críticos, se llevó a cabo el análisis de correlación entre las variables en estudio a través de la prueba no paramétrica, Spearman.

Tabla 1. Puntaje de corte de personas que ejercen en plazas de peaje troncales (N=19).

Dimensión	Alto	Medio	Bajo
Agotamiento emocional	> 32	20 – 32	< 20
Despersonalización	> 15	8 – 15	< 8
Realización personal	< 18	18 – 29	> 29

Observación: El criterio utilizado fue el percentil 25 y 75.

Tabla 2. Puntaje de corte de personas que ejercen en plazas de peaje laterales (N=21).

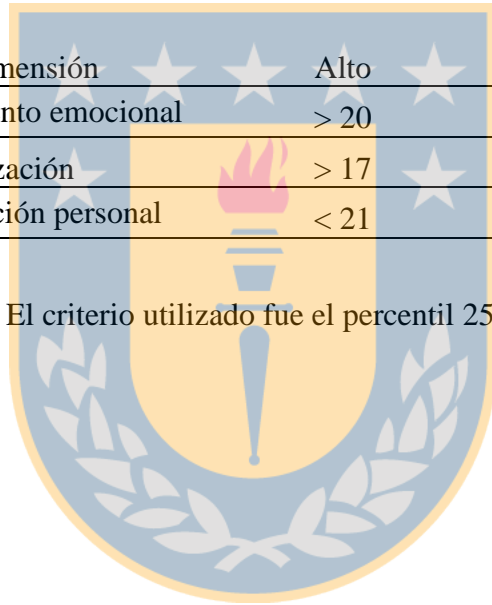
Dimensión	Alto	Medio	Bajo
Agotamiento emocional	> 30	19 – 30	< 19
Despersonalización	> 12	8 – 12	< 8
Realización personal	< 23	23 – 35	> 35

Observación: El criterio utilizado fue el percentil 25 y 75.

Tabla 3. Puntaje de corte de personas que ejercen en ambas plazas de peaje (N=5).

Dimensión	Alto	Medio	Bajo
Agotamiento emocional	> 20	9 – 20	< 9
Despersonalización	> 17	10 – 17	< 10
Realización personal	< 21	21 – 32	> 32

Observación: El criterio utilizado fue el percentil 25 y 75.



IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La muestra estuvo constituida por un total de 45 cajeros de peaje del género femenino y masculino, perteneciente a los 2 tramos de la concesionaria en estudio. Para los efectos del estudio se establecieron 3 grupos: trabajadores de peaje troncal, peaje lateral y cajeros que realizan funciones en ambas plazas de peaje (Tabla 4).

Tabla 4. Características sociodemográficas de la muestra según grupo que realiza funciones en plaza de peaje troncal, peaje lateral y ambos.

Plaza de peaje	Peaje troncal		Peaje lateral		Ambos	
	N	%	N	%	N	%
Rango de edad						
18 – 28 años	9	47%	9	43%	4	80%
29 – 39 años	6	32%	5	24%	1	20%
40 – 50 años	4	21%	4	19%	0	0%
51 – 61 años	0	0%	3	14%	0	0%
Género						
Femenino	17	89,5%	18	86%	3	60%
Masculino	2	10,5%	3	14%	2	40%
Estado civil						
Soltero	17	89,5%	16	76,2%	5	100%
Casado	1	5,3%	3	14,3%	0	0%
Divorciado	1	5,3%	2	9,5%	0	0%
Experiencia Laboral						
6 Meses	5	26%	1	5%	1	20%
7 – 11 Meses	3	16%	5	24%	1	20%
1 – 2 Años	4	21%	3	14%	3	60%
3 – 4 Años	4	21%	7	33%	0	0%
≥ 5 Años	3	16%	5	24%	0	0%
Nivel educacional						
Media incompleta	0	0%	2	9,5%	0	0%
Media completa	11	57,9%	14	66,7%	2	40%
Superior incompleta	6	31,6%	3	14,3%	1	20%
Superior completa	2	10,5%	2	9,5%	2	40%
Tipo de contrato						
Full-time	12	63,2%	18	85,7%	2	40%
Part-time	7	36,8%	3	14,3%	3	60%

En base a la muestra perteneciente a las plazas de peaje troncales correspondiente a 19 personas, se obtiene que el 47% presentaba entre 18 a 28 años de edad. Referente al género, el 89,5% de la muestra correspondía al sexo femenino, y con respecto al estado civil, el 89,5% de la muestra es soltero(a). En cuanto a la experiencia laboral de los trabajadores de esta área, el 26% ha trabajado 6 meses en el rubro, mientras que el 16% tiene una experiencia mayor a 5 años. En lo que respecta al nivel educacional, sólo el 57,9% tiene su enseñanza media aprobada, además el 31,6% de la muestra respondió que su nivel de educación es superior incompleta. En relación con el tipo de contrato, el 63,2% está contratada a tiempo completo.

El número de trabajadores que pertenecen a las plazas de peaje laterales, estuvo representado por 21 personas, donde el 43% tiene entre 18 a 28 años de edad. Referente al género, el 86% de la muestra corresponde al sexo femenino. Y el 76,2% de los participantes es soltero(a). En cuanto a la experiencia laboral, el 33% ha estado realizando funciones de cobro en peaje hace 3 a 4 años. En lo que respecta al nivel educacional, el 66,7% tiene aprobada la enseñanza media, mientras que el 14,3% respondieron la opción de enseñanza superior incompleta. Por último, el 85,7% de los cajeros de las plazas de peaje laterales, está contratado a tiempo completo.

Por otro lado, las personas que trabajan en ambas plazas de peaje, están representados por 5 trabajadores, donde el 80% corresponde a cajeros cuya edad oscila entre los 18 a 28 años. En cuanto al género, el 60% está representado por el sexo femenino y la totalidad de la muestra es soltero(a). Con respecto a la experiencia laboral, el 60% de los cajeros tiene un tiempo de 1 a 2 años en el rubro, el 40% de la muestra tiene educación media completa, otro 40% posee educación superior completa y el 60% está contratado a tiempo parcial.

4.1 Caracterización de los eventos críticos sufridos por los cajeros de peaje

Dentro de la sociedad concesionaria en estudio, se destacan diversos incidentes violentos, los que se exponen en la Tabla 5.

Tabla 5. Tipos de eventos críticos sufridos por cajeros de peaje agrupados en Plaza troncal, Plaza lateral y Ambas plazas de peaje.

Tipo de evento	Peaje troncal	Peaje lateral	Ambas
Agresiones verbales	100,0%	76,2%	80,0%
Agresiones físicas	15,8%	9,5%	0,0%
Asaltos	42,1%	38,1%	40,0%
Colisiones de vehículos	5,3%	4,8%	0,0%

Peajes troncales

Los cajeros pertenecientes a los peajes troncales (N = 19), han experimentado diversos eventos críticos, el 100% de los trabajadores de este sector ha sufrido agresiones verbales por parte de los usuarios. El 15,8% de los cajeros ha sido agredido físicamente por parte de los usuarios. El 42,1% ha sido víctima de asalto. Finalmente, el 5,3% de la muestra ha sufrido eventos de colisión con vehículo en su lugar de trabajo.

Peajes laterales

Con respecto a los cajeros perteneciente a las plazas de peaje laterales (N = 21), el 76,2% ha sido agredido verbalmente por parte de los usuarios. El 9,5% ha sufrido agresiones físicas por parte de los usuarios. Además el 38,1% ha sido víctima de asalto. Finalmente, el 4,8% ha sufrido colisión de vehículo sobre la caseta de peaje.

Cajeros de ambas plazas de peaje

En base a los 5 cajeros que realizan funciones en ambas plazas de peaje, el 80% ha sido agredido verbalmente por parte de los usuarios. Además el 40% ha sido víctima de asalto.

4.2. Resultados Maslach Burnout Inventory (MBI) en cajeros de peajes troncales

Con respecto a los resultados obtenidos por el cuestionario *Maslach Burnout Inventory*, se registraron diversos efectos, los que se exponen en la Tabla 6.

Tabla 6. Niveles de Burnout obtenidos en cajeros de plazas de peaje troncales.

Dimensión	Alto		Medio		Bajo	
	N	%	N	%	N	%
Agotamiento Emocional	4	21,0%	11	58,0%	4	21,0%
Despersonalización	6	31,6%	11	57,9%	2	10,5%
Realización Personal	3	15,8%	11	57,9%	5	26,3%

El 21% de los cajeros de peaje troncal se siente con agotamiento emocional en un grado alto, un 31,6% se percibe con un alto nivel de despersonalización y un 26,3% siente un bajo nivel de realización personal. En este grupo, se evidenció un 5% de personas afectadas con Síndrome de Burnout, tal como se aprecia en la Figura 1.



Figura 1. Casos de Síndrome de Burnout manifestados en cajeros de plazas de peaje troncales (N = 19).

En base a los trabajadores de peajes troncales, el 5% presentó el Síndrome de Burnout. Los afectados pertenecen al género femenino, estado civil soltero(a), con un nivel educacional medio completo, contratado con una jornada de 45 horas y cuya antigüedad en el rubro oscila entre los 3 a 4 años. El rango de edad de los afectados oscila entre los 40 a 50 años, datos que concuerdan con estudios realizados por Oramas (2007) a docentes de Educación básica, donde se planteó que después de los 40 años de edad, los valores del agotamiento emocional, despersonalización y la falta de realización personal percibidos son mayores, dado a que las personas se comprometen con el trabajo, incrementando la probabilidad de desarrollar el Síndrome de Burnout.

4.3 Resultados Maslach Burnout Inventory en cajeros de peajes laterales

Respecto a los niveles de Síndrome presentados por los cajeros de peajes laterales, se obtuvieron los resultados señalados en la Tabla 7, en donde se

determinaron 2 casos que cumplen con el criterio de calificación del Síndrome de Burnout (Figura 2).

Tabla 7. Niveles del Síndrome de Burnout obtenidos en cajeros de peajes laterales (N=21).

Dimensión	Alto		Medio		Bajo	
	N	%	N	%	N	%
Agotamiento Emocional	5	23,8%	12	57,1%	4	19,1%
Despersonalización	5	23,8%	12	57,1%	4	19,1%
Realización Personal	3	14,3%	11	52,4%	7	33,3%

El 23,8% se siente con agotamiento emocional en un grado alto, un 23,8% se percibe con un alto nivel de despersonalización y un 33,3% siente un bajo nivel de realización personal.

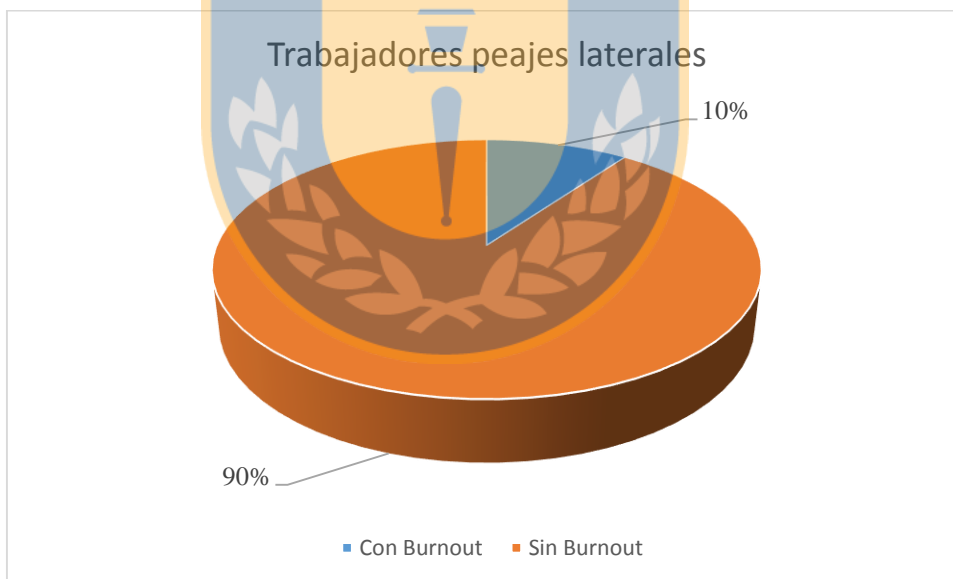


Figura 2. Casos de Síndrome de Burnout detectados en cajeros de peajes laterales (N = 21).

En base a los cajeros de peajes laterales, el 10% de la muestra presentó Síndrome de Burnout, cuyo rango de edad oscila entre 51 y 61 años, tipo de contrato full-time, con un rango de edad que oscila entre 51 y 61 años. Este último resultado

se contraponen al estudio de Atance (1997), realizado en el área de la salud, específicamente a enfermeros, exponiendo que alrededor de los 44 años de edad hay un mayor porcentaje de personas que padecen de Síndrome de Burnout. El 50% de la muestra corresponde al género femenino, mientras que el 50% restante corresponde al género masculino, situación que refuta los estudios de Maslach (1982), especificando que las mujeres experimentan mayor y más intensamente el Síndrome de Burnout que los hombres, ya que el sexo femenino es más vulnerable en padecer este tipo de síndrome, puesto que tiene responsabilidad en el trabajo y también en el hogar. Referente al estado civil, el 50% de la muestra está casado(a) y el 50% restante está soltero(a), datos que contradicen estudios realizados a docentes, expuesto por Carvajal, Bobadilla, Rebolledo y Roa (2009), en donde la totalidad de casos con Síndrome de Burnout eran casados. Con respecto a la antigüedad en la empresa, el 100% de los afectados, tienen una antigüedad de 3 a 4 años en el rubro, resultados que se contraponen a el estudio de Atance (1997), quien señala que a menor antigüedad (menos de dos años), mayor probabilidad de desarrollar el Síndrome de Burnout.

4.4 Resultados Maslach Burnout Inventory en cajeros que trabajan en ambas plazas de peaje

En base a la muestra de las personas que trabajan en ambas plazas de peaje, se registraron diversos efectos (Tabla 8). Sin embargo, no se identificaron personas que padezcan del Síndrome de Burnout.

Tabla 8. Niveles del Síndrome de Burnout obtenidos en cajeros que trabajan en ambas plazas de peaje (N = 5).

Dimensión	Alto		Medio		Bajo	
	N	%	N	%	N	%
Agotamiento Emocional	1	20%	4	80%	0	0%
Despersonalización	0	0%	5	100%	0	0%
Realización Personal	0	0%	4	80%	1	20%

4.5 Relación entre Síndrome de Burnout y Eventos críticos

Basado en los datos cualitativos de los grupos estudiados (peajes troncales, laterales y ambos), se realizó un análisis de dependencia entre las variables Síndrome de Burnout y eventos críticos. Los resultados obtenidos en el análisis del grupo peaje lateral y troncal determinaron independencia de las variables, las que se señalan en las tablas 9 y 10 respectivamente.

Tabla 9. Valores p entre las variables Síndrome de Burnout y eventos críticos del grupo peaje lateral

	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
Ag. Verbales	0,76	0,82	0,93
Ag. Físicas	0,94	0,91	0,93
Asaltos	0,93	0,94	0,94
Colisiones	0,51	0,50	0,81

Tabla 10. Valores p entre las variables Síndrome de Burnout y eventos críticos del grupo peaje troncal

	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
Ag. Verbales	-	-	-
Ag. Físicas	0,83	0,94	0,92
Asaltos	0,92	0,95	0,93
Colisiones	0,61	0,92	0,91

Con respecto a la variable agresiones verbales, no se pudo realizar el análisis de dependencia debido a que los valores observados son equivalentes a los valores esperados. Además, en el caso del grupo donde los cajeros trabajan en ambas

plazas de peaje, no se realizó el análisis de dependencia, ya que en todas las variables, los valores observados y los valores esperados tenían el mismo valor.

Análisis de correlación a nivel general

En la tabla 11 se exponen correlaciones significativas entre agresiones verbales y agotamiento emocional (a más agresiones verbales, mayor agotamiento emocional), relación que afirma Fumagalli, Fernández & Salazar (2011), puesto que la mayoría de las veces los usuarios reciben quejas y malos tratos, seguido de insultos y faltas de respeto, lo que condiciona el estado de ánimo, baja motivación y cansancio de los cajeros de peaje. Además, se presentó una relación significativa entre colisiones y agresiones verbales (entre más colisiones, se presentará más agresiones verbales), entre agotamiento emocional y despersonalización (entre mayor agotamiento emocional aumenta la despersonalización). La relación existente entre agotamiento emocional y realización personal es inversamente proporcional, lo que indica que a mayor agotamiento emocional en el cajero disminuye la realización personal, esto se puede deber a que el cajero al estar agotado tiende a experimentar sentimientos de frustración y tensión, lo que puede conllevar a que el trabajador sienta que está realizando de manera ineficiente su trabajo.

Tabla 11. Correlación entre Síndrome de Burnout y eventos críticos general.

	A.E	D.	R.P	A.V	A.F	A.	C.
A.E	1,00						
D.	0,52	1,00					
R.P	-0,36	-0,11	1,00				
A.V	0,31	0,23	-0,17	1,00			
A.F	0,10	-0,17	-0,19	0,04	1,00		
A.	0,16	0,18	-0,24	-0,13	0,04	1,00	
C.	-0,01	-0,23	0,18	0,31	-0,08	-0,16	1,00

Los valores en rojo indican correlaciones significativas. Nota: A.E corresponde a agotamiento emocional; D, despersonalización; R.P, realización personal; A.V, agresiones verbales; A.F, agresiones físicas; A, asaltos y C, colisiones.

Análisis de correlación grupo peaje troncal

En la tabla 12 se exponen relaciones significativas entre agotamiento emocional y despersonalización (a mayor agotamiento emocional aumenta la despersonalización), además se exhibe una relación directamente proporcional entre agresiones verbales y despersonalización (a mayor agresiones verbales aumenta la despersonalización), esta relación es argumentada por Fumagalli, Fernández & Salazar (2011), quienes concluyeron que los usuarios al no estar de acuerdo con las imposiciones de pagar una tarifa, manifiestan sus molestias a través de quejas y malos tratos hacia los cajeros de peaje, ese malestar que experimentan los usuarios repercute en la dimensión mental del cajero, derivando a una relación nociva a través de actitudes negativas e insensibilidad por parte del peajista.

Tabla 12. Correlación entre Síndrome de Burnout y eventos críticos en peaje troncal.

	A.E	D	R.P	A.V	A.F	A	C
A.E	1,00						
D	0,65	1,00					
R.P	-0,27	0,11	1,00				
A.V	0,40	0,47	0,04	1,00			
A.F	0,10	-0,16	-0,33	0,06	1,00		
A	0,07	0,12	-0,16	-0,04	-0,02	1,00	
C	0,35	-0,09	0,17	0,30	-0,10	-0,19	1,00

Nota: A.E corresponde a agotamiento emocional; D, despersonalización; R.P, realización personal; A.V, agresiones verbales; A.F, agresiones físicas; A, asaltos y C, colisiones.

Análisis de correlación grupo peaje lateral

En la tabla 13 se presenta una relación significativa entre agotamiento emocional y despersonalización (a mayor agotamiento emocional aumenta la despersonalización), en donde esta relación es representada por la variable Síndrome de Burnout. En el grupo peaje lateral no se observa una relación significativa entre Síndrome de Burnout y eventos críticos.

Tabla 13. Correlación entre Síndrome de Burnout y eventos críticos en peaje lateral

	A.E	D	R.P	A.V	A.F	A	C
A.E	1,00						
D	0,70	1,00					
R.P	-0,40	-0,21	1,00				
A.V	0,22	0,06	-0,01	1,00			
A.F	0,04	-0,18	0,03	-0,03	1,00		
A	0,11	-0,02	-0,16	-0,05	0,08	1,00	
C	-0,37	-0,35	0,32	0,36	-0,07	-0,18	1,00

Nota: A.E corresponde a agotamiento emocional; D, despersonalización; R.P, realización personal; A.V, agresiones verbales; A.F, agresiones físicas; A, asaltos y C, colisiones.

Análisis de correlación del grupo conformado por peajistas de ambas plazas de peaje

Respecto al grupo conformado por los cajeros que trabajan en ambas plazas de peaje, no hubo una relación significativa entre los conceptos de Síndrome de Burnout y eventos críticos.

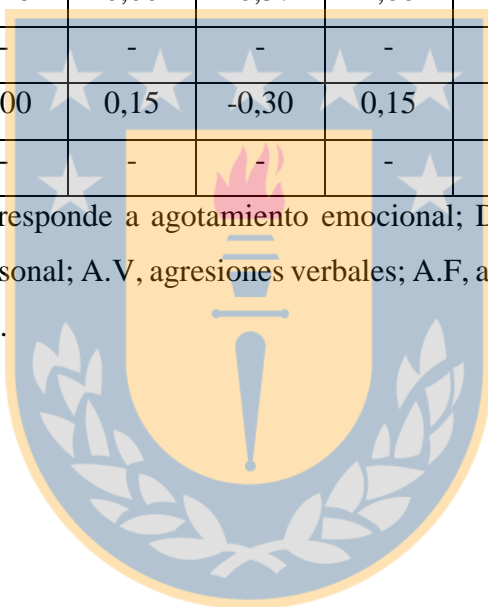
En la tabla 14 se observa una correlación inversamente proporcional entre despersonalización y realización personal (a mayor despersonalización el cajero reducirá su realización personal). Los peajistas de ambas plazas de peaje, nunca

han sufrido de agresiones físicas (A.F) y colisiones (C.), lo que explica las líneas horizontales que presenta la matriz de correlación.

Tabla 14. Correlación entre Síndrome de Burnout y eventos críticos en grupo ambos

	A.E	D	R.P	A.V	A.F	A	C
A.E	1,00						
D	0,15	1,00					
R.P	-0,36	-0,92	1,00				
A.V	0,46	0,00	-0,37	1,00			
A.F	-	-	-	-	1,00		
A	0,00	0,15	-0,30	0,15	-	1,00	
C	-	-	-	-	-	-	1,00

Nota: A.E corresponde a agotamiento emocional; D, despersonalización; R.P, realización personal; A.V, agresiones verbales; A.F, agresiones físicas; A, asaltos y C, colisiones.



V. CONCLUSIONES

En la sociedad concesionaria en estudio se identificó una prevalencia de un 10% de personas afectadas por el Síndrome de Burnout en las plazas de peaje laterales y un 5% en las plazas de peaje troncales.

Respecto a la caracterización sociodemográfica de los cajeros de peaje laterales que presentaron el síndrome, tuvo una mayor incidencia en el género femenino. Los afectados tenían edades promedio que oscilaron entre 51 y 61 años de edad, el estado civil de los trabajadores afectados correspondía a casado y soltero, además todos los afectados tenían una antigüedad que oscilaba entre los 3 a 4 años en el rubro.

Asimismo, el 5% de la muestra obtenida de las personas que ejercen en las plazas de peaje troncales, padecía del síndrome de Burnout, perteneciente al género femenino, estado civil soltero(a) y la edad oscilaba entre los 40 a 50 años, y con una experiencia de 3 a 4 años en el rubro.

Las agresiones verbales son el evento crítico con más incidencia en el puesto de los cajeros de peaje, con un 100% de afectados en plazas de peaje troncales, 76,2% en plazas de peaje laterales y 80% en personas que trabajan en ambas plazas de peaje. Los asaltos es el segundo evento crítico con más incidencia dentro de este rubro, en donde el 42,1% ha sido asaltado en las plazas de peaje troncales, el 38,1% ha sido víctima en peajes laterales y 40% de quienes trabajan en ambas plazas de peaje ha sido víctima de asalto. Las agresiones físicas y colisiones de vehículos, corresponde a los eventos críticos con menos incidencia dentro del rubro de las autopistas concesionadas.

De los resultados obtenidos en el análisis general, se comprobó una relación significativa entre agotamiento emocional y agresiones verbales, y además, se presentó una relación significativa entre colisiones y agresiones verbales. En cuanto al grupo de las plazas de peajes troncales, se detectaron correlaciones significativas entre despersonalización y agresiones verbales. Por último, los

grupos conformados por los trabajadores de las plazas de peaje lateral y trabajadores de ambas plazas de peaje, no obtuvieron una correlación significativa entre Síndrome de Burnout y eventos críticos.



VI. RECOMENDACIONES

De acuerdo con el análisis realizado y las conclusiones obtenidas, se presentan las siguientes recomendaciones:

- Realizar talleres que permitan reducir la tensión tales como reuniones de grupo en las que pueden compartir situaciones que han experimentado con los clientes, donde los cajeros tengan la oportunidad de relacionarse de manera social, con el objetivo de reducir el aislamiento afectivo entre ellos y evitar el nivel de estrés.
- Ejecutar capacitaciones sobre servicio al cliente y trabajo en equipo con el objetivo de motivar al cajero y que no tenga la percepción de que es un empleado más, sino que tengan la apreciación de que son una parte fundamental de la organización.
- Incorporar periodos de descanso en turnos de tarde, un tiempo estimado de 10 minutos antes del refrigerio y otros 10 minutos posterior a éste, especialmente en los fines de semana largos y temporada de vacaciones (invierno y verano), con el fin de que el cajero de peaje pueda tomar una pausa en sus labores, dado el alto flujo vehicular que existe en dichas temporadas.
- Instaurar técnicas de relajación y control de respiración antes de la jornada laboral. Estas técnicas ayudarán a los cajeros a controlar los niveles de estrés o ansiedad, y a mantener la concentración en sus deberes, a pesar de los eventos que pudieran enfrentar.
- Realizar ejercicios físicos moderados con el fin de reducir los niveles de estrés, provocando un efecto tranquilizante.
- Capacitar a supervisores y cajeros sobre como apoyar a los afectados, cuyo objetivo es brindar contención emocional en el momento de que algún cajero de peaje sufra algún evento crítico dentro de la organización.
- Prestar apoyo psicológico a los(as) afectados(as) a través de un psicólogo lo más pronto posible, ya que existe evidencia de que las personas que han vivenciado un evento traumático y que reciben apoyo psicológico inmediatamente después de sufrir un episodio desencadenante, son menos propensas a padecer el síndrome de estrés postraumático.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albaladejo, R. Villanueva, R. Ortega, P. Astasio, P. Calle, M & Domínguez, M. (2004). Síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital de Madrid, *Revista Española Salud Pública*, 78, [pp. 505-516].
- Atance, M. (1997). Aspectos epidemiológicos del Síndrome de burnout en personal sanitario, *Revista Española de Salud Pública*, 71, [pp. 293-303].
- Buzzetti, M. (2005). *Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del colegio de profesores A.GA de Chile*. Memoria para optar al título de Psicólogo, Universidad de Chile, Santiago, Chile. (p.61). Recuperado de http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2005/buzzetti_m/sources/buzzetti_m.pdf.
- Cadavid, L. (2015). Estrés laboral y riesgo psicosocial: guía práctica de diagnóstico y prevención. (p. 30).
- Carvajal, J. Bobadilla, M. Rebolledo, V. Roa, S. (2009). Presencia del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) en docentes de enseñanza básica del sistema de educación municipal de la ciudad de los Angeles – Chile. Tesis para optar al título de profesor de educación Básica. Universidad Arturo Prat. Victoria (Chile).
- Carbonell, C. Carvajal, C. (2004). El trastorno por estrés postraumático: una consecuencia de los asaltos. Recuperado de: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872004000700008
- Carrasco, C. (2001). Estrés Laboral. *Fortalecimiento de la capacidad fiscalizadora y mejoramiento de la atención a usuarios*, 9, (p.4).
- Fumagalli, S. Fernández, S. Zalazar, R. (2011). Las condiciones y medio ambiente de trabajo en peajes de la provincia de Buenos Aires. Recuperado de

- http://www.trabajo.gba.gov.ar/informacion/masse/2011/categoriab/b_fumagalli-fernandez-zalazar.pdf
- Gil- Monte, P. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid, España: Pirámide.
 - González-Forteza, C. Villatoro, J. Medina, M. Juárez, F. Carreño, S. Berenzon, S. Rojas, E. (1997). Indicadores sociodemográficos de riesgo de estrés psicosocial en los estudiantes de educación media y media superior en la República Mexicana, 20, [pp. 1-7].
 - Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, (2008). Salud laboral y prevención de riesgos laborales en las autopistas de peaje. Recuperado de: <http://www.ugtbertis.com/wp/docs/UGT/autopistapeaje.pdf>
 - Manzano, G. (2001). Estrés crónico laboral asistencial (burnout) en las administraciones públicas. Recuperado de: <http://www.revistadyo.com/index.php/dyo/article/view/230/230>
 - Maslach, C. (1982). Burnout: The cost of caring. Nueva York: Prentice-Hall Press.
 - Maslach, C. Jackson, S. (1981). The measurement of experienced Burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2, (pp. 99-113).
 - Oramas, A. Almirall, P. Fernández, I. (2007). Estrés laboral y el Síndrome de Burnout en docentes venezolanos. Recuperado de: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382007000200002
 - Paravic, T. Valenzuela, S. Burgos, M. (2004). Violencia percibida por trabajadores de atención primaria de salud. Recuperado de: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532004000200007
 - Peiró, J. (2001). Estrés laboral: Una perspectiva individual y colectiva. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Jose_Peiro5/publication/39174637_El

[estres laboral Una perspectiva individual y colectiva/links/0a85e53c40d925b326000000.pdf](http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v10n2/v10n2a12.pdf)

- Quinceno, J. Vinaccia, S. (2007). Burnout: “Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)”. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v10n2/v10n2a12.pdf>
- Romero, M., Piedrabuena, M. (2012). Síndrome del quemado por el trabajo (SQT) o Burnout en los docentes. *Salud laboral. ESCUELA*, 2. (pp. 1-8).
- Saborío, L. Hidalgo, L. (2015). Síndrome de burnout. *Medicina legal de Costa Rica*. Recuperado de: <http://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>



Anexo 1

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

Nunca	1
Algunas veces al año	2
Algunas veces al mes	3
Algunas veces a la semana	4
Diariamente	5

Por favor, señale el número que considere más adecuado:

1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	12. Me siento muy enérgico en mi trabajo.
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	13. Me siento frustrado por el trabajo.
3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.
4. Puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender.
5. Siento que estoy tratando a algunos usuarios como si fuesen objetos.	16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me produce bastante estrés.
6. Siento que trabajar con personas todo el día me cansa.	17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada en mi trabajo.
7. Me enfrento muy bien a los problemas que me presentan los usuarios.	18. Me siento animado después de haber trabajado con quienes tengo que atender.
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.	19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	20. En el trabajo siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.
10. Creo que tengo un comportamiento insensible con la gente desde que hago este trabajo.	21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	22. Siento que los usuarios me culpan de alguno de sus problemas.

Anexo 2

CUESTIONARIO SOCIODEMOGRÁFICO PARA CAJEROS DE PEAJE

A continuación encontrará una serie de enunciados de carácter demográficos. Marque con una cruz la casilla de su respuesta.

Variable General

Rango de edad	Género	Estado civil	Nivel educacional
18 – 28 años <input type="checkbox"/>	Masculino	Soltero (a) <input type="checkbox"/>	Básica completa <input type="checkbox"/>
29 – 39 años <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Casado (a) <input type="checkbox"/>	Media incompleta <input type="checkbox"/>
40 – 50 años <input type="checkbox"/>	Femenino	Divorciado (a) <input type="checkbox"/>	Media completa <input type="checkbox"/>
51 – 61 años <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Viudo (a) <input type="checkbox"/>	Superior Incompleta <input type="checkbox"/>
≥ 62 años <input type="checkbox"/>			Superior completa <input type="checkbox"/>
			postgrado <input type="checkbox"/>
Está conviviendo			
Si <input type="checkbox"/>			
No <input type="checkbox"/>			

Variables familiares

Composición del hogar	Cantidad de hijos	¿Qué edad tiene(n) su(s) hijo(os/as)?
Solo <input type="checkbox"/>	0 Hijos <input type="checkbox"/>	
Padre <input type="checkbox"/>	1 – 3 Hijos <input type="checkbox"/>	
Amigos o hermanos <input type="checkbox"/>	4 – 6 Hijos <input type="checkbox"/>	
Familiar propia <input type="checkbox"/>	≥ 7 Hijos <input type="checkbox"/>	
Otro _____ <input type="checkbox"/>		

Variables Laborales

Antigüedad en la empresa	Horario laboral	Tipo de contrato
0 – 6 meses <input type="checkbox"/>	Turnos fijos <input type="checkbox"/>	Fulltime <input type="checkbox"/>
7 – 11 meses <input type="checkbox"/>	Turnos rotativos <input type="checkbox"/>	Partime <input type="checkbox"/>
1 – 2 años <input type="checkbox"/>		
3 – 4 años <input type="checkbox"/>		
≥ 5 años <input type="checkbox"/>		
Tipo de plaza de peaje donde trabaja	Salarios	
Plaza lateral <input type="checkbox"/>	\$50.000 - \$150.000 <input type="checkbox"/>	
Plaza Troncal <input type="checkbox"/>	\$151.000 - \$250.000 <input type="checkbox"/>	
Ambas <input type="checkbox"/>	\$251.000 - \$350.000 <input type="checkbox"/>	
	≥ \$350.000 <input type="checkbox"/>	

Anexo 3

CUESTIONARIO DE EVENTOS CRÍTICOS EN CAJEROS DE PEAJE

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de factores críticos de riesgos.

Encierre con un círculo la alternativa de su respuesta.

<p>1) ¿Usted considera que su lugar de trabajo es seguro?</p> <p>a) Si b) No c) En ocasiones</p>	<p>5) En el último año, indique el número de veces que ha sido agredido físicamente por parte de los usuarios</p> <p>a) 0 veces b) 1 a 3 veces c) 4 a 6 veces d) ≥ 7 veces</p>
<p>2) ¿Ha experimentado algún tipo de evento crítico? ¿Cuál?</p> <p>a) Nunca b) Si, agresiones de los usuarios c) Si, asaltos d) Si, colisiones de vehículos e) Si, incendios f) Si, atentado g) Otro _____</p>	<p>6) ¿En qué turno se aprecia la mayor cantidad de eventos críticos?</p> <p>a) Noche b) Mañana c) Tarde</p>
<p>3) ¿Ha tenido algún tipo de agresiones por parte de los usuarios?</p> <p>a) Si b) No</p>	<p>7) ¿Su lugar de trabajo ha sufrido evento de asalto y/o robo?</p> <p>a) Si b) No</p>
<p>4) En el último año, indique el número de veces que ha sido agredido verbalmente por parte de los usuarios</p> <p>a) 0 veces b) 1 a 5 veces c) 6 a 10 veces d) ≥ 11 veces</p>	<p>8) En los últimos 5 años, indique el número de veces que ha sido víctima de asalto en su lugar de trabajo</p> <p>a) 0 veces b) 1 a 3 veces c) 4 a 6 veces d) ≥ 7 veces</p>

Anexo 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es conducida por **Francisco Javier Cea Bizama**, alumno regular de Ingeniería en Prevención de Riesgos de la Universidad de Concepción, Campus Los Ángeles. El proyecto lleva por nombre **“Prevalencia del Síndrome de Burnout en cajeros de peaje en una concesionaria de la ruta 5 sur.”** El objetivo del presente estudio es determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout en los cajeros de peaje, desarrollando una evaluación psicosocial y sociodemográfica de los eventos críticos, para ello se aplicará la encuesta *Maslach Burnout Inventory* que cuantificará la sintomatología expresada por los cajeros de peaje.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar una serie de preguntas sociodemográficas, de eventos críticos y una encuesta tipo Likert. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es completamente voluntaria. La información que se recoja será **confidencial** y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán **anónimas**.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer las preguntas en cualquier momento durante su participación en él.

Desde ya le agradezco su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por **Francisco Javier Cea Bizama**. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout, que pueden padecer los cajeros de peaje de la sociedad concesionaria de la ruta 5 sur en estudio.

Me han indicado también que tendré que responder un cuestionario, lo cual tomará 15 minutos aproximadamente. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

Nombre del participante: _____

Firma del participante: _____ **Fecha:** _____

Nombre del investigador: Francisco Javier Cea Bizama.

Firma del investigador: _____

Apéndice

Se realizó la evaluación de normalidad para las variables Síndrome de Burnout, a través de las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal y variables de eventos críticos (Agresiones verbales, agresiones físicas, asalto y colisiones), considerando a los cajeros de peaje de las instalaciones de las plazas de peaje troncales, laterales y ambos. Para el análisis se consideró un coeficiente de determinación de $\alpha=0,05$.

Análisis de normalidad: Plazas de peaje laterales (N=21).

H₀: Los datos tienen una distribución normal

H_a: Los datos no tienen una distribución normal

Criterio de evaluación: Si $p > 0,05$, entonces no se rechaza *H₀*.

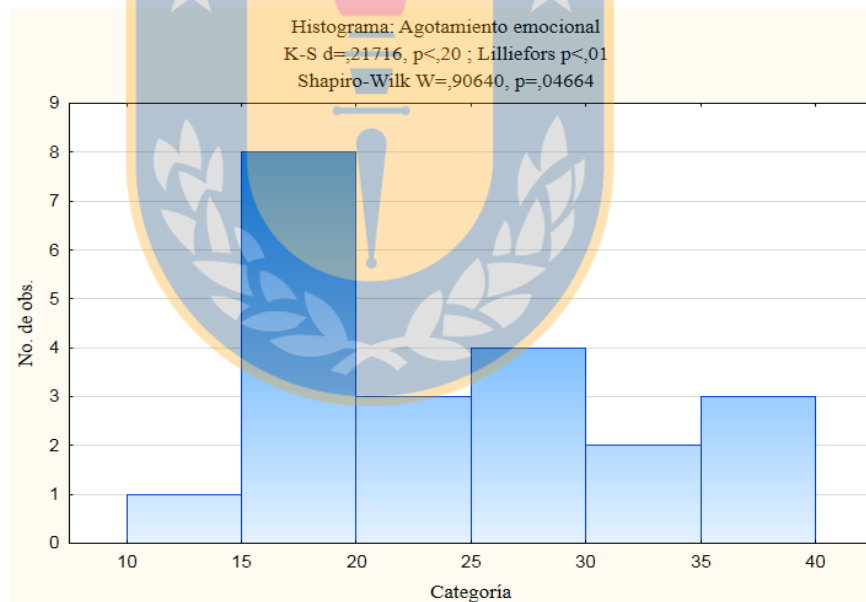


Figura 3. Histograma variable Agotamiento Emocional.

Observación: Valor $-p=0,04664 < \alpha = 0,05$. Por lo tanto, la variable agotamiento emocional no tiene una distribución normal.

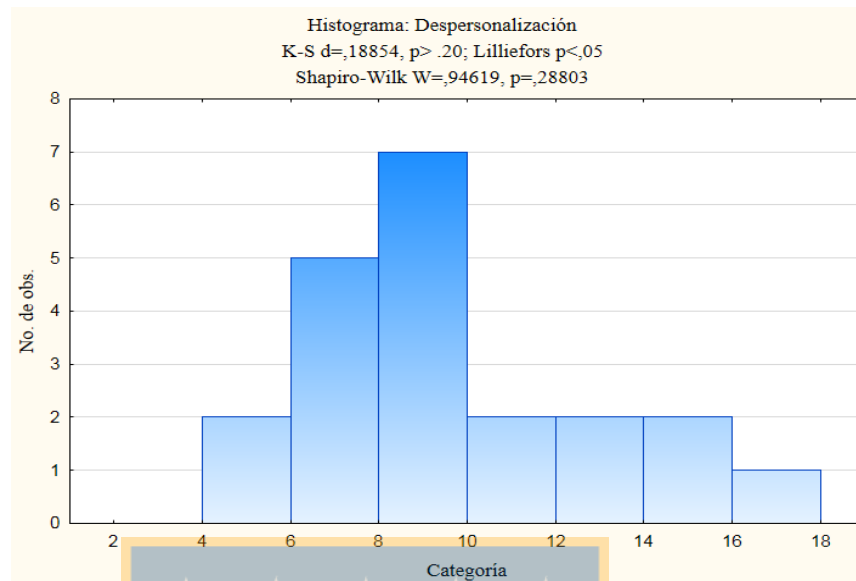


Figura 4. Histograma variable Despersonalización

Observación: Valor $-p=0,28803 > \alpha=0,05$. Por lo tanto, la variable Despersonalización tiene una distribución normal.

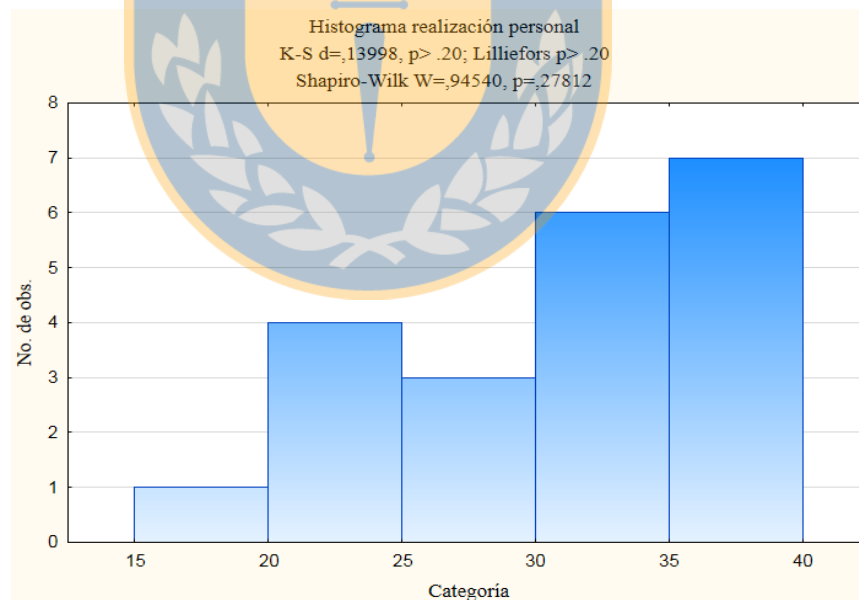


Figura 5. Histograma Realización Personal.

Observación: Valor $-p=0,27812 > \alpha=0,05$. Por lo tanto, la variable Realización Personal tiene una distribución normal.

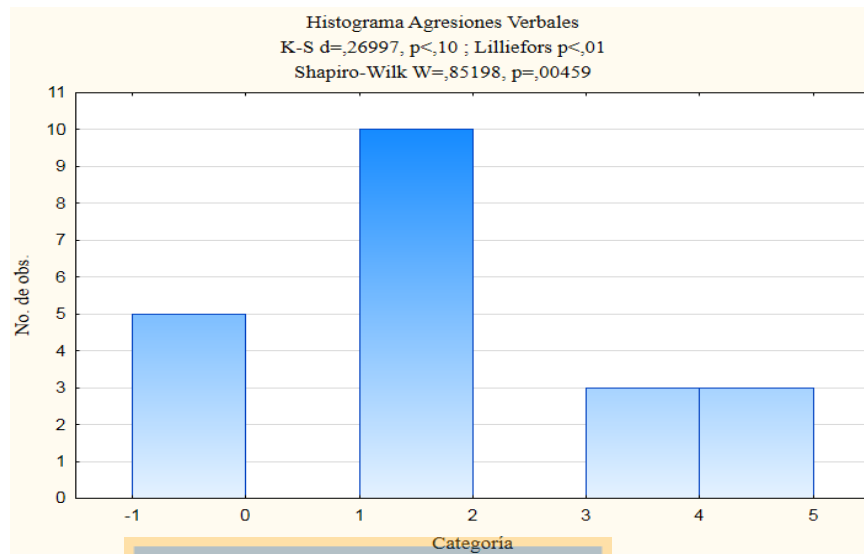


Figura 6. Histograma Agresiones Verbales

Observación: Valor $-p=0,00459 < \alpha=0,05$. Por lo tanto, la variable Agresiones Verbales no tiene una distribución normal.

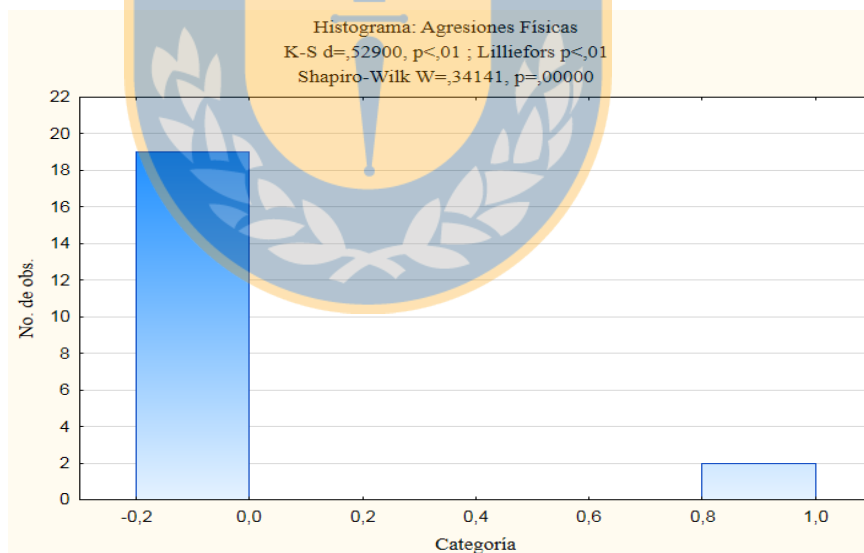


Figura 7. Histograma Agresiones Físicas

Observación: Valor $-p=0,00000 < \alpha=0,05$. Por lo tanto, la variable Agresiones Físicas no tiene una distribución normal.

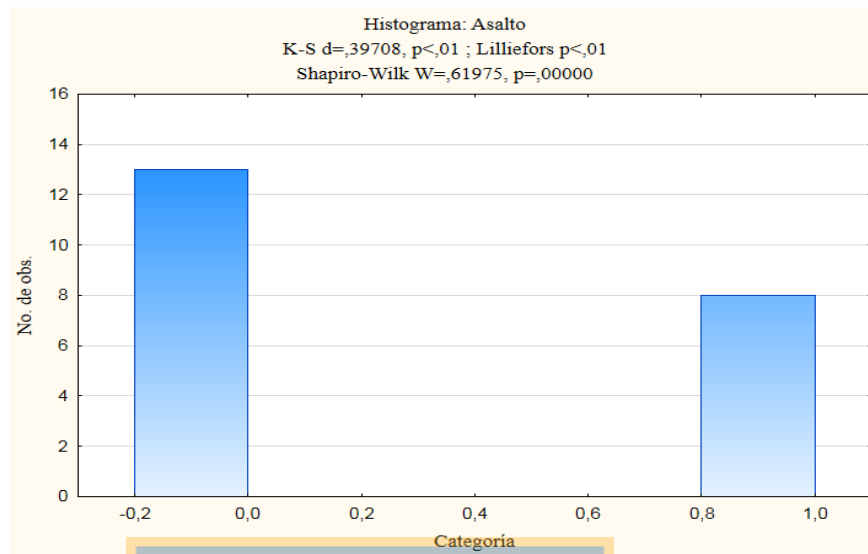


Figura 8. Histograma Asalto

Observación: Valor $-p=0,00000 < \alpha=0,05$. Por lo tanto, la variable Asalto no tiene una distribución normal.

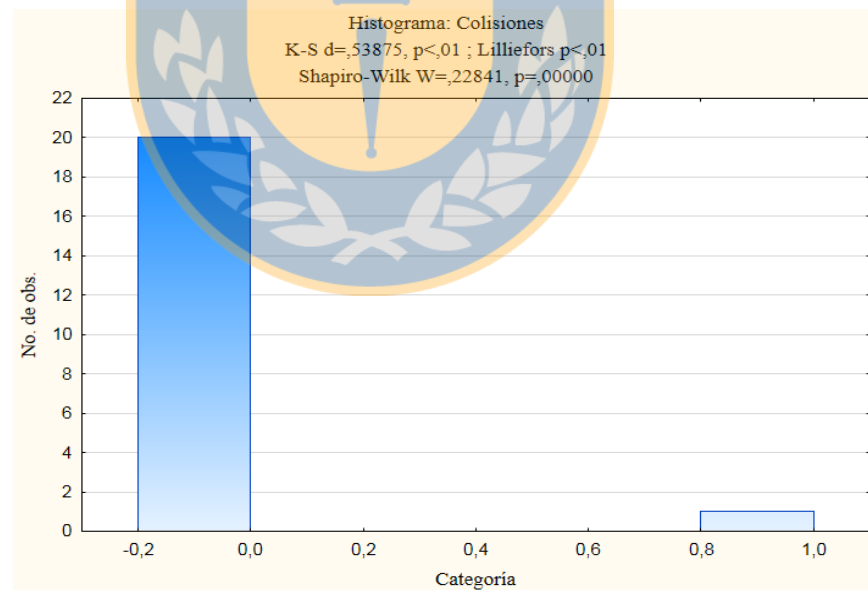


Figura 9. Histograma Colisiones

Observación: Valor $-p=0,00000 < \alpha=0,05$. Por lo tanto, la variable colisiones no tiene una distribución normal.

Análisis de normalidad plazas de peaje troncales (N=19)

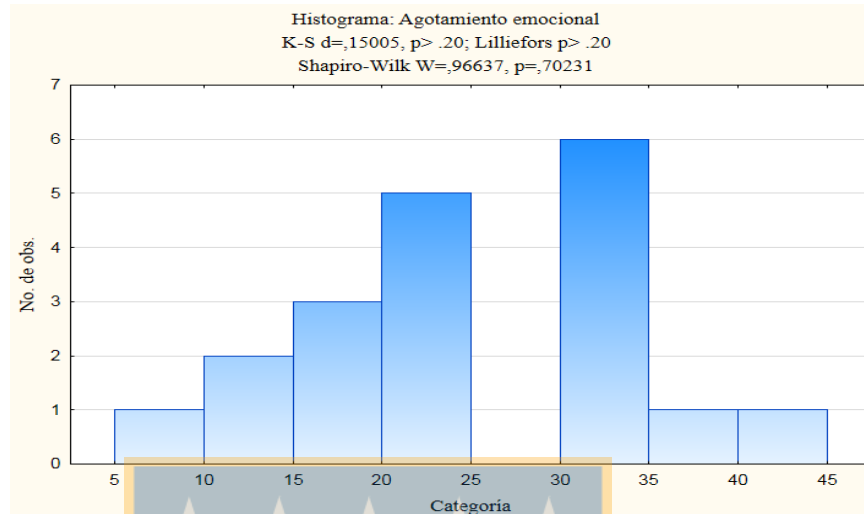


Figura 10. Histograma Agotamiento emocional.

Observación: Valor $-p=0,70231 > \alpha=0,05$. Por lo tanto, la variable Agotamiento emocional tiene una distribución normal.

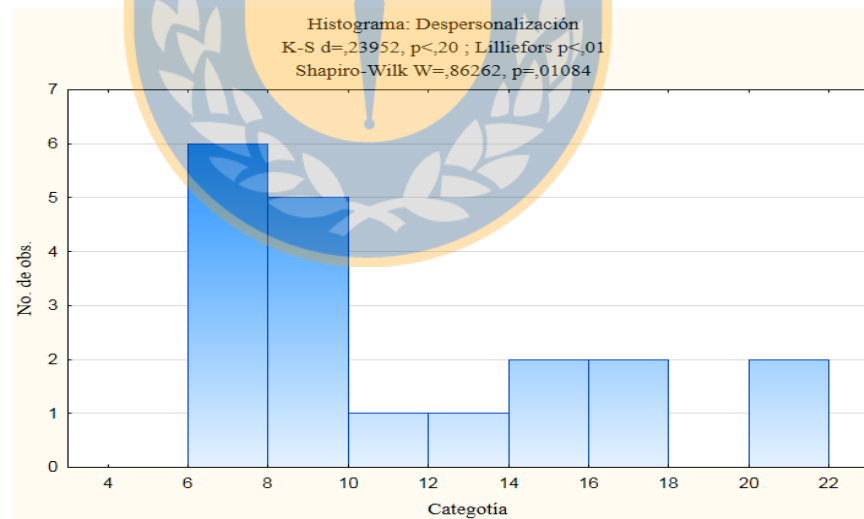


Figura 11. Histograma Despersonalización

Observación: Valor $-p=0,01084 < \alpha=0,05$. Por lo tanto, la variable Despersonalización no tiene una distribución normal.

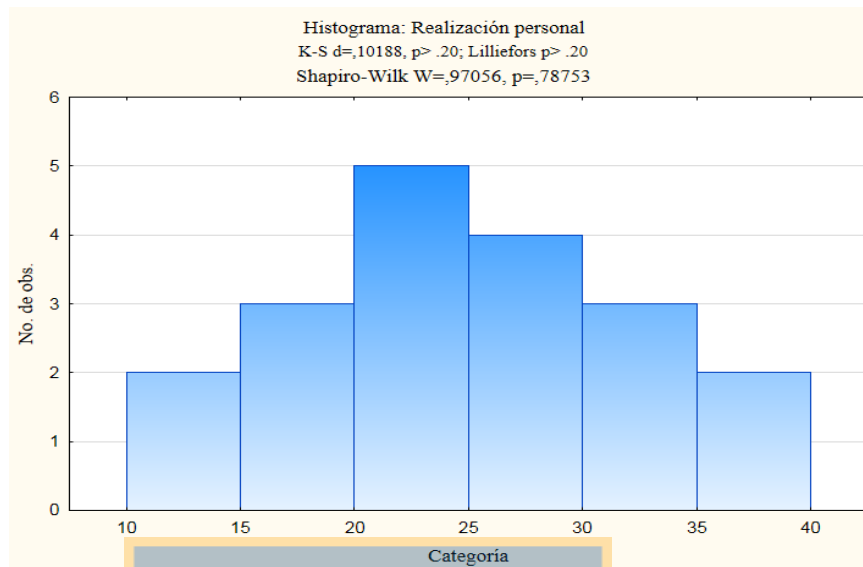


Figura 12. Histograma Realización personal

Observación: Valor $-p=0,78753 > \alpha=0,05$. Por lo tanto, la variable Despersonalización tiene una distribución normal.

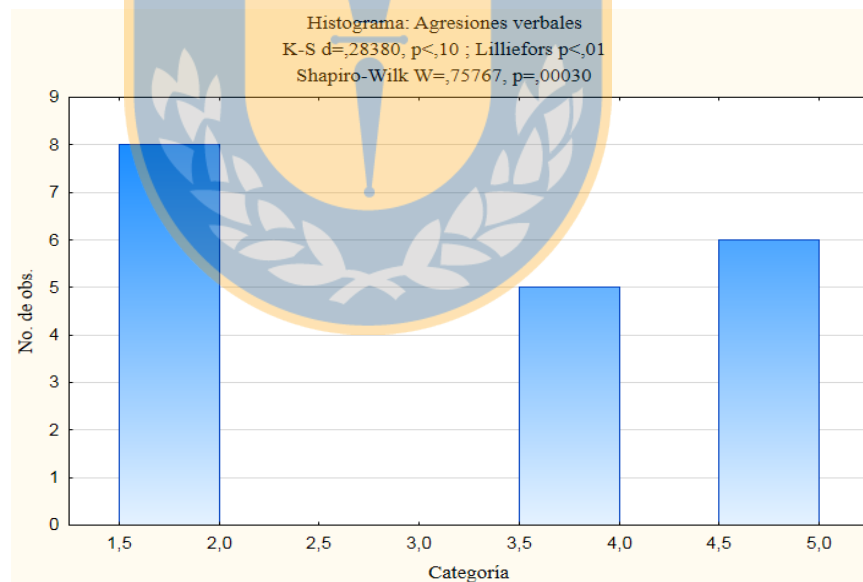


Figura 13. Histograma Agresiones verbales

Observación: Valor $-p=0,00030 < \alpha=0,05$. Por lo tanto, la variable Agresiones verbales no tiene una distribución normal.

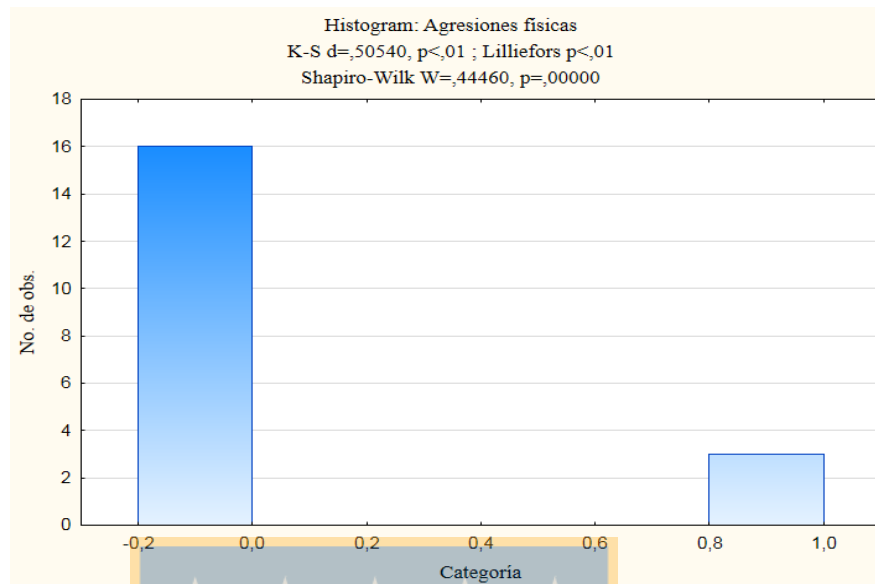


Figura 14. Histograma Agresiones físicas

Observación: Valor $-p=0,00000 < \alpha=0,05$. Por lo tanto, la variable Agresiones físicas no tiene una distribución normal.

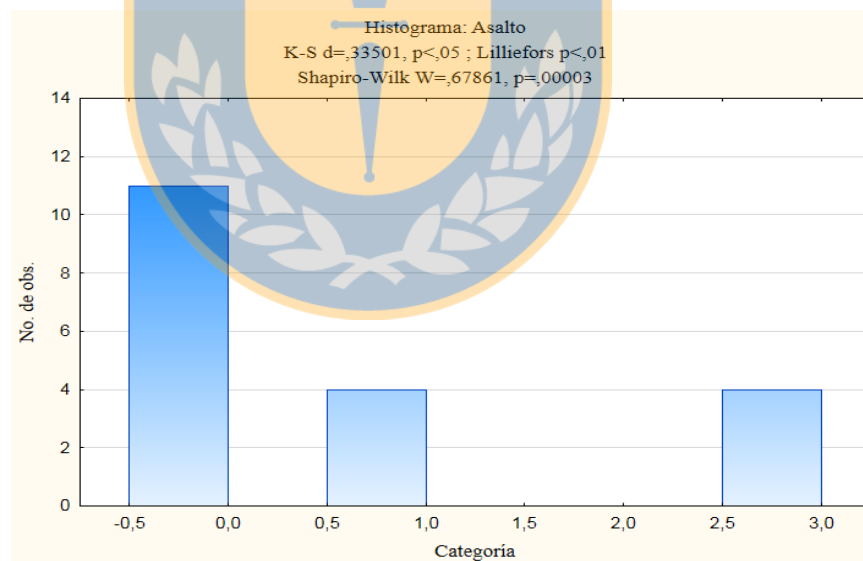


Figura 15. Histograma Asalto

Observación: Valor $-p=0,00003 < \alpha=0,05$. Por lo tanto, la variable Asalto no tiene una distribución normal.

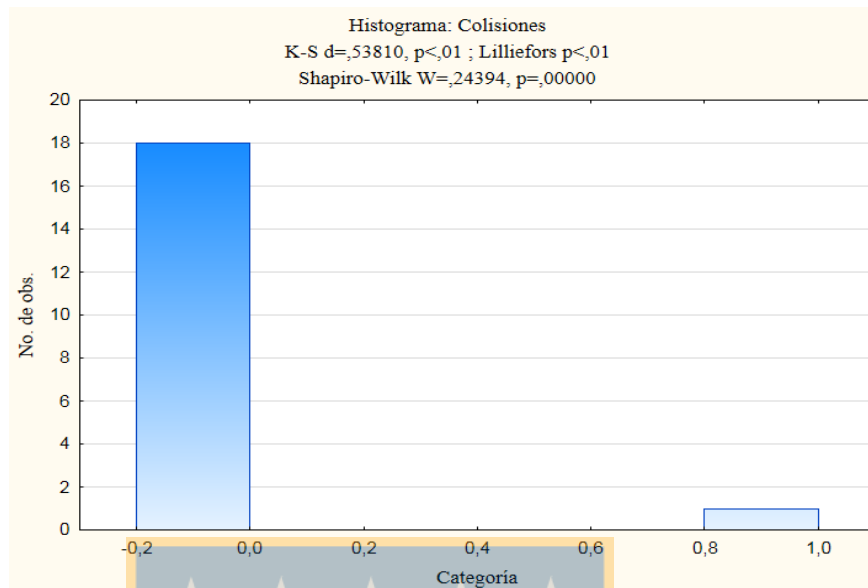
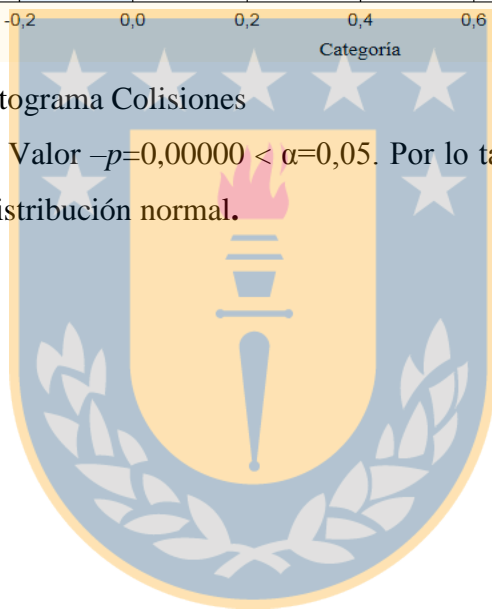


Figura 16. Histograma Colisiones

Observación: Valor $-p=0,00000 < \alpha=0,05$. Por lo tanto, la variable Colisiones no tiene una distribución normal.



**Análisis de normalidad de población que trabajan en ambas plazas de peaje
(N=5)**

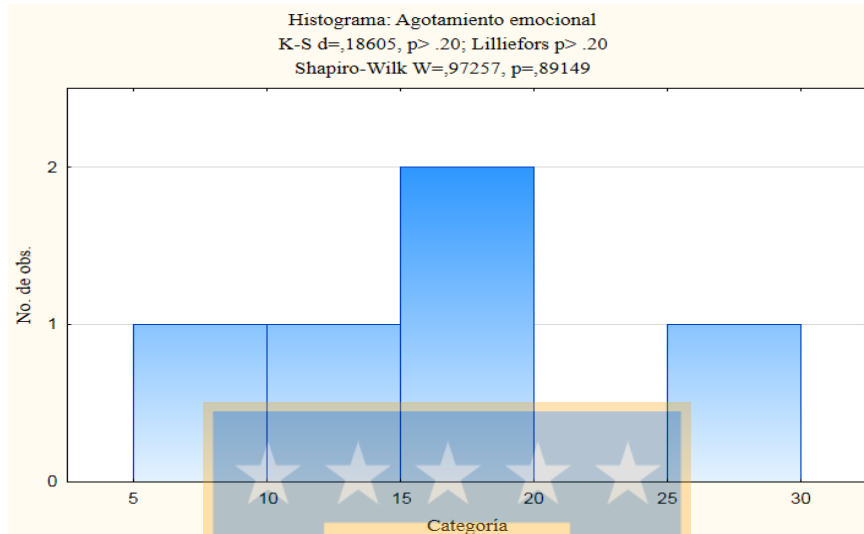


Figura 17. Histograma Agotamiento emocional

Observación: Valor $-p=0,89149 > \alpha=0,05$. Por lo tanto, la variable Agotamiento emocional tiene una distribución normal.

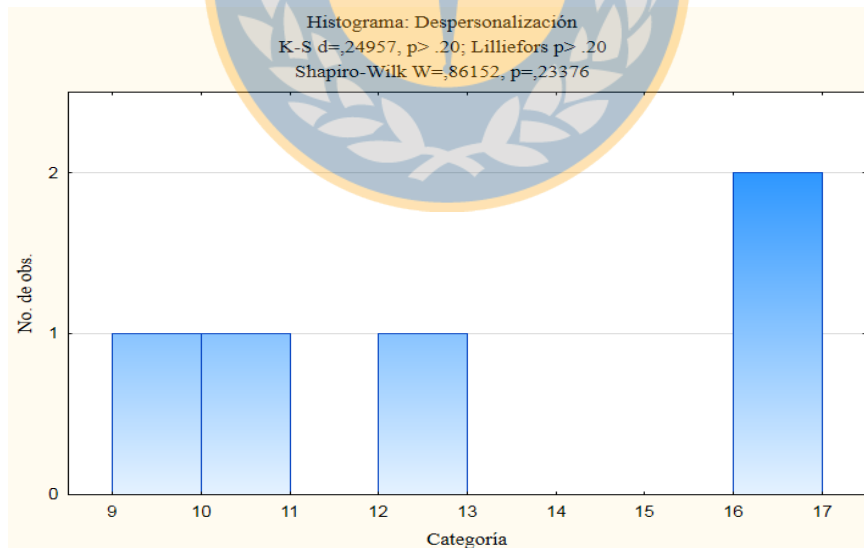


Figura 18. Histograma Despersonalización

Observación: Valor $-p=0,23376 > \alpha=0,05$. Por lo tanto, la variable Despersonalización tiene una distribución normal.

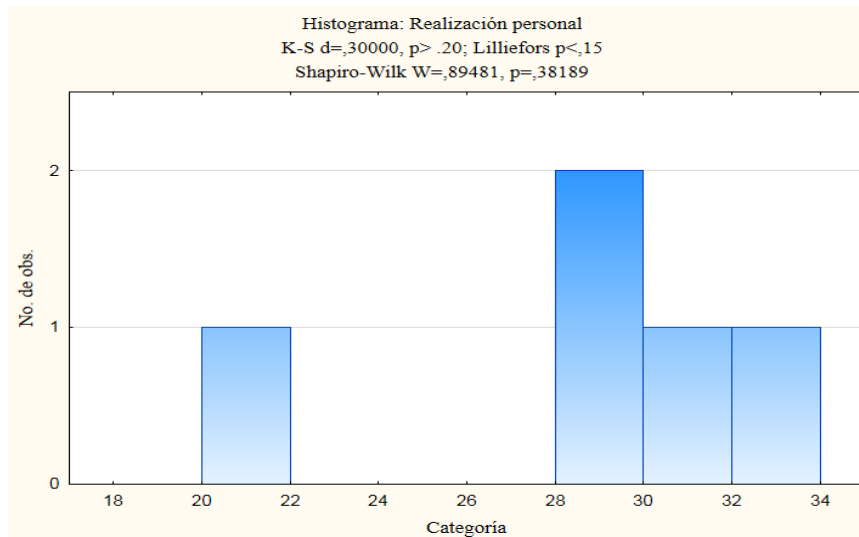


Figura 19. Histograma Realización personal

Observación: Valor $-p=0,38189 > \alpha=0,05$. Por lo tanto, la variable Realización personal tiene una distribución normal.

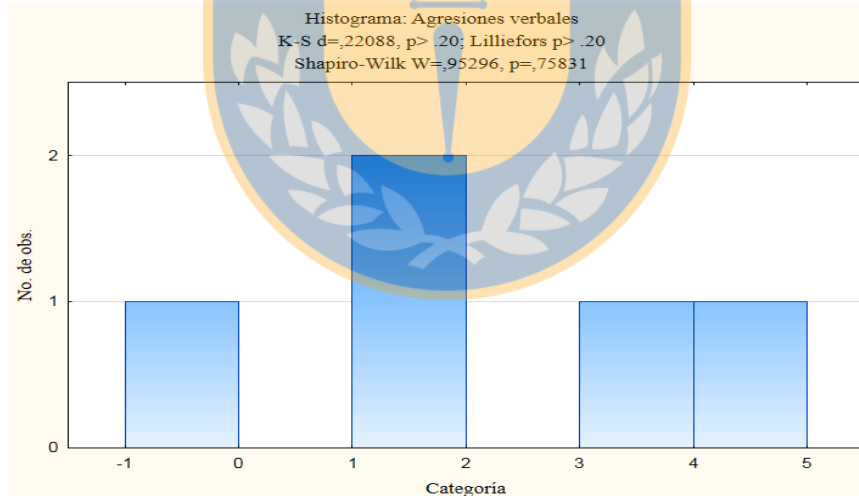


Figura 20. Histograma Agresiones verbales

Observación: Valor $-p=0,75831 > \alpha=0,05$. Por lo tanto, la variable Agresiones verbales tiene una distribución normal.

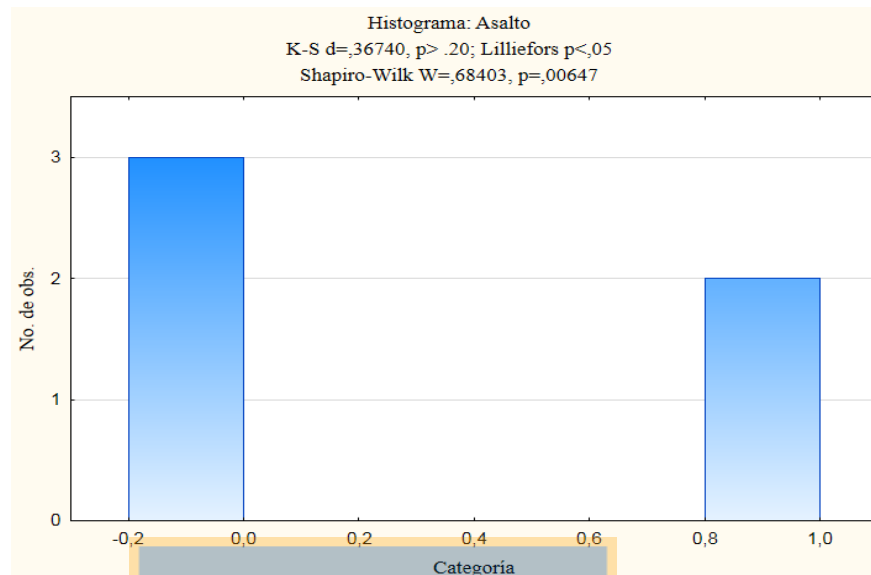


Figura 21. Histograma Asalto

Observación: Valor $-p=0,00647 < \alpha=0,05$. Por lo tanto, la Asalto no tiene una distribución normal.

Nota: Los datos obtenidos en las variables agresiones físicas y colisiones es cero, es decir, no existe varianza, por lo tanto no se puede realizar el análisis de normalidad.