



Investigación en Salud

ISSN: 1405-7980

invsalud@cucs.udg.mx

Centro Universitario de Ciencias de la Salud
México

Preciado Serrano, María de Lourdes; Pando Moreno, Manuel; Vázquez, Juan Manuel
Agotamiento emocional: escala Burnout adaptada para mujeres trabajadoras en la costura industrial
Investigación en Salud, vol. VI, núm. 2, agosto, 2004, pp. 91-96
Centro Universitario de Ciencias de la Salud
Guadalajara, México

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14260206>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica
Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

Artículo de
investigación

Agotamiento emocional: escala *Burnout* adaptada para mujeres trabajadoras en la costura industrial

MARÍA DE LOURDES PRECIADO SERRANO
MANUEL PANDO MORENO
JUAN MANUEL VÁZQUEZ GOÑI

INTRODUCCIÓN

Desde hace poco más de dos décadas apareció por primera vez el concepto *burnout*, el cual se ha introducido al español como: síndrome de quemarse, desgaste psíquico, *agotamiento emocional*, síndrome de deterioro o desgaste emocional. La sintomatología de este síndrome fue identificado por observaciones clínicas, y posteriormente por observaciones empíricas. Los primeros reportes datan desde 1974 con los trabajos de Freudenberg al señalar un tipo de estrés percibido por trabajadores (voluntarios) de la salud (1). Luego en 1980 Maslach y Jackson inician una línea de investiga-

ción sobre los procesos emocionales, concentran sus esfuerzos para identificar y operacionalizar las consecuencias del estrés crónico en diferentes profesionales de la salud. Aunque su preocupación inicial fue determinar los procesos de categorización cognoscitiva de los estados emocionales experimentados e indagar cómo las personas jerarquizan y controlan sus emociones, se han acercado al burnout en forma más empírica que teórica, dando como resultado una amplia investigación sobre el estrés emocional subsiguiente al trabajo realizado por el personal vinculado en la atención de la salud, de esta forma se origina la

RESUMEN

El burnout es un síndrome de respuesta al estrés laboral crónico y se ha traducido al español como "estar quemado" o "agotamiento emocional". Se reconoce como una respuesta afectiva negativa del trabajador ante las condiciones de trabajo, insatisfacción laboral, problemas con sus compañeros, tensión física y afrontamiento cognitivo negativo. El objetivo de este estudio fue diseñar una escala para medir este síndrome a partir de la "Staff Burnout Scale for Health Professionals" de Jones (1980). Se validó en mujeres que laboran la costura industrial. Los datos obtenidos se sometieron a un análisis factorial con componentes principales y rotación equimax, conformando cuatro factores cuyos valores *eigen* son arriba de 1.30, validez relevante mayor a 0.70 y confiabilidad Alpha superior a 0.62. La escala final quedó construida por 19 reactivos que fueron relacionados con algunas variables como: edad, antigüedad en el trabajo y número de familiares que ayudan económicamente.

ABSTRACT

The burnout syndrome is by consequence to the stress labor chronic and has been translated to spanish as "to be burned" or "emotional exhaustion". This syndrome is recognized by the negative affective response of the employee under the job conditions, labor dissatisfaction, problems with his/her job colleagues, physique tension and negative cognitive confrontation. The objective of this study was to design a scale to measure the Burnout syndrome starting from the "Staff Burnout Scale for Health Professionals", of Jones (1980). This was valid in women working in industrial sewing. The obtained data were subjected to a factorial analysis with main components and equimax rotation, adapting four agents which origin value is more than 1.30, outstanding validity greater than 0.70, and the reliability alpha superior to 0.62. This scale was constituted by 19 questions related to some of the following variables: age, job seniority and number of relatives that economically help.

definición operativa del *burnout* que se integra en el cuestionario “Maslach Burnout Inventory” (MBI) que mide este síndrome(2).

En la actualidad resulta difícil definir el término síndrome de agotamiento emocional, pero sin duda las medidas de auto-reporte sobre este concepto, hacen sustentable empíricamente su concepción. Algunos instrumentos están estructurados en forma multidimensional de acuerdo a la primera definición con los factores: cansancio emocional, despersonalización y logros personales negativos (3,4,5,6). Otros como el *Staff Burnout Scale for Health Professionals* (SBS-HP) de Jones, consideran que el síndrome es fundamentalmente agotamiento emocional. La perspectiva tridimensional presenta algunas interrogantes que no se han podido resolver como la necesidad de comprobar la interacción entre las tres dimensiones y la irregularidad de los reactivos que conforman los factores de las escalas, así como la dificultad al relacionar el síndrome con las actividades laborales (7,8,9,10).

Debido a que en los últimos años el interés por este fenómeno se ha extendido, surgen diversas investigaciones que han relacionado al agotamiento emocional con otras actividades diferentes a las del cuidado de la salud, validando nuevos instrumentos en muestras de personal de servicio (11,12,13,14) y que presentan correlaciones con el componente de cansancio emocional y baja o nula relación con los de despersonalización y logros personales negativos medidos con el MBI. Son escasos los estudios realizados con otras muestras de trabajadores como policías, maestros, trabajadores de la banca y de la industria textil, aunque también encuentran relación con la dimensión cansancio emocional (15,16).

Como ya se mencionó, el estrés crónico percibido en el ámbito laboral desencadena en el individuo un *agotamiento emocional* y tiene como consecuencias reacciones individuales (síntomas) como ansiedad, enfado, suspicacia, agresividad verbal o física, fatiga, desaliento, miedo, enojo, aislamiento y enfermedades somáticas, así como trastornos en la organización debido a actitudes negativas hacia los compañeros o personas hacia las que trabaja, problemas de adaptación al rol o a la actividad desempeñada, incumplimiento de la tarea, retardos en el puesto, ausentismo, accidentes de trabajo, retrasos en la productividad, insatisfacción laboral, etcétera (17,18,19,20).

Es importante señalar que esta situación ha afectado principalmente a las mujeres, no porque sean más susceptibles a estos estados emocionales alterados, sino porque en la actualidad tienen que luchar constantemente contra la barrera de la discriminación, sobre todo para ocupar puestos de toma de decisiones, ya sea porque su preparación académica no se lo permite (en Guadalajara el 2.07% de mujeres analfabetas son mayores de 15 años) o simplemente por la política organizacional de algunas empresas (en nuestra región el 46.04% de trabajadores del sector terciario son mujeres) que después de todo, resulta ser la mano de obra más barata (según el INEGI existe diferencia salarial entre hombres y mujeres hasta del 30% en México cuando

(21).

La intención en este trabajo es diseñar una escala para medir el grado de agotamiento emocional percibido por mujeres que trabajan en la industria de la costura en la Zona Metropolitana de Guadalajara a partir de los indicadores del cuestionario SBS-HP.

MATERIAL

La escala aplicada en este estudio fue elaborada a partir del cuestionario de Jones que consta de 30 reactivos: 10 para evaluar la sinceridad y 20 para identificar el síndrome de *burnout*; y están distribuidos en cuatro factores: insatisfacción o tensión laboral, tensión psicológica o interpersonal, enfermedad y tensión; el cuarto es la falta de relaciones profesionales con los pacientes (22). Dicha escala ha mostrado consistencia interna entre $\alpha = 0.83$ y $\alpha = 0.93$ Alpha de Cronbach (23) en muestras estudiadas por diversos investigadores (24,25,26). Se ha reportado validez factorial convergente con el MBI; $r = 0.65$ con cansancio emocional, $r = 0.33$ con realización personal en el trabajo y $r = 0.54$ con despersonalización (27).

La versión en español del cuestionario de Jones para esta investigación se revisó por 4 expertos en Ciencias de la Salud en el Trabajo y por 20 trabajadoras de la costura. La escala se modificó, tanto en orden y número de ítems, como en la redacción de nuevas preguntas. La escala quedó constituida con 32 cuestiones, redactadas con enunciados simples y ofreciendo cinco opciones de respuesta (tipo Likert) con la intención de conformar la escala bajo el supuesto teórico de cuatro factores (ver Anexo No. 1). También se pidieron datos demográficos para caracterizar a los sujetos.

Sujetos

Se pidió a los representantes de cuatro empresas de la costura elegidas al azar mediante un directorio oficial que registrar entre 20 y 100 trabajadores, el acceso para solicitar contestar el cuestionario. Se aplicó la escala a 220 trabajadoras de manera voluntaria y previa autorización.

Procedimiento

Las trabajadoras contestaron el cuestionario, en algunos casos cuando entraban a su labor y en otros cuando salían de su turno. El análisis de los datos se realizó mediante el paquete estadístico SPSS 10 para Windows. Se hizo el análisis de frecuencia para cada respuesta a los ítems que conforman propiamente la escala de agotamiento emocional laboral, posteriormente se determinó el poder discriminativo ($d = [S-I/n]^1$) y se sometió a la prueba “t de Student”. Se eliminaron aquellos reactivos que no cumplieran con el nivel de significancia al 0.05. Para conocer la estructura factorial se empleo el método de Componentes Principales con rotación varimax y equimax para maximizar la diferencia entre los factores. Las dimensiones se conformaron si el valor *eigen* era superior a 1.00 y si tenían cargas factoriales iguales o mayores a 0.40.

RESULTADOS

TABLA I
RESULTADOS DEL ANÁLISIS FACTORIAL EN LA ESCALA AGOTAMIENTO EMOCIONAL PARA MUJERES
TRABAJADORAS DE LA COSTURA INDUSTRIAL

<i>Factor</i>	<i>Carga factorial</i>	<i>Media</i>	<i>Valor Eigen</i>	<i>Varianza explicada</i>	<i>Validez relevante</i>
Insatisfacción laboral			6.31	26.3 %	0.77
8. Pienso en dejar mi trabajo	0.78	2			
11. Encuentro mi ambiente de trabajo deprimente	0.44	1.9			
16. Existen pocas oportunidades para progresar en mi trabajo.	0.47	2.9			
18. Tengo algunos problemas con mi desempeño laboral por falta de cooperación de mis compañeros de trabajo.	0.50	1.9			
19. Pienso en buscar un nuevo trabajo.	0.83	2			
Relación con compañeros			1.8	7.5%	0.75
1. Estoy dispuesto a ayudar a todos mis compañeros de trabajo.	-0.73	1.6			
9. Intento evitar encontrarme con mi supervisor(es)	0.41	1.7			
13. Mantengo interés de lo que pasa con mis compañeros.	-0.65	1.8			
14. Tengo tendencia a tratar con indiferencia a mis compañeros	0.68	1.8			
15. Tengo problemas para entenderme con mis compañeros de trabajo.	0.58	1.8			
17. Mantengo calma y paciencia durante mi trabajo y con mis compañeros.	-0.38	2.2			
Tensión física			1.6	6.6%	0.85
4. Tengo dolores de cabeza durante mi trabajo.	0.73	2.6			
5. Durante mi trabajo me encuentro fatigado.	0.65	2.5			
12. Tengo deseo de tomar algún medicamento para tranquilizarme al estar trabajando.	0.78	1.8			
Afrontamiento emocional			1.4	5.6%	0.72
2. En el trabajo tengo pensamientos de cosas que no me gustaría que supieran otras personas.	0.42	2.5			
3. Suelo ocultar mis errores a mi supervisor o a mis compañeros.	0.50	1.6			
6. Siendo sincero, murmuro o critico a otros en el trabajo.	0.65	2.1			
7. Me siento animado en las actividades de mi trabajo.	-0.49	2.4			
10. Me enoja fácilmente por mi actividad laboral.	0.54	2.4			

día, con horario fijo por cinco días a la semana; el 57% de las féminas refiere que es su primer trabajo y presentan un rango de edad comprendido entre 13 a 51 años (la media es de 25 años y moda de 17 años). El 65% de las trabajadoras ayudan económicamente a 1 ó 3 personas (sin contarse ellas mismas), el 3.6% no otorga ayuda económica y el resto ayuda económicamente a 4 ó 14 personas. El estado civil de las mujeres encuestadas se distribuye como sigue: el 56.4% son solteras; el 6.8%, viudas; el 23.3%, casadas; el 2.7%, están en unión libre y el resto (10%) están separadas o divorciadas. La escolaridad que reportan se distribuye de la siguiente manera: el 43.6% reporta hasta 6 años de estudio (primaria); el 45.7%, hasta 9 años de estudio (secundaria); el 8.2%, más de nueve años de estudio (bachillerato, técnico o universitario).

cuestiones aceptadas por su validez relevante de 0.77 (29) y confiabilidad de 0.77 (Alpha de Cronbach con el cual se señala que el 15.5% de las mujeres perciben siempre o casi siempre dificultades en su ambiente de trabajo (30). El factor II (relación con compañeros) consta de 6 preguntas aprobadas por su validez relevante de 0.75 y confiabilidad igual a 0.76 mostrando que el 5.5% de las participantes perciben siempre o casi siempre dificultades en la convivencia con otros trabajadores. El factor III (tensión física) tiene 3 aseveraciones con validez relevante de 0.85; confiabilidad igual a 0.64 y refiere que el 10.5% de las féminas sienten siempre o casi siempre cansancio físico en su trabajo. El factor IV (afrontamiento cognitivo) lo constituyen 5 reactivos que representan el 0.72 de validez relevante y 0.64 de

TABLA II
RESULTADOS DE LA CALIFICACIÓN DE LA ESCALA AGOTAMIENTO EMOCIONAL PARA MUJERES
TRABAJADORAS DE LA COSTURA INDUSTRIAL

Factor	Bajo		Medio		Alto		Significativo		Puntaje promedio
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Insatisfacción laboral	58	26.4	114	51.8	36	16.4	12	5.5	11.34
Relación con los compañeros	86	38.4	92	41.7	35	15.9	7	3.3	11.43
Tensión Física	58	26.4	102	46.4	49	22.2	11	5.1	7.05
Afrontamiento Cognitivo	24	11	126	57.3	60	27.3	10	4.6	11.65
Agotamiento Emocional	16	7.4	187	85	14	6.5	3	1.5	41.19

TABLA III
RESULTADO DE LA PRUEBA "T DE STUDENT"
DIFERENCIAS DE MEDIA ENTRE EL SÍNDROME DE
AGOTAMIENTO EMOCIONAL Y OTROS FACTORES
PSICOSOCIALES EN MUJERES QUE TRABAJAN LA
COSTURA INDUSTRIAL

Trabajar con otra actividad antes de la actual				
	Si	No		
	Media	Media	T	Prob.
Tensión Física	6.64	7.36	-2.10	.03
Contestar el cuestionario al				
	Salir	Entrar		
	Media	Media	T	Prob.
Relación con compañeros	11.71	10.23	2.09	.04
Número de años de escolaridad				
	Menor a 9 años	Mayor a 9 años		
	Media	Media	T	Prob.
Tensión física	7.24	5.79	3.77	.000
Estado civil				
	Soltera	Casada		
	Media	Media	T	Prob.
Afrontamiento Cognitivo	12.09	11.09	2.10	.03

previamente establecidos muestran (ver Tabla II) que el 7.7% de las trabajadoras obtuvieron puntaje significativo; el 53%, puntaje alto; el 39.3%, puntaje medio y no se obtuvo puntaje bajo de agotamiento emocional.

Una vez obtenido el puntaje global en la escala para medir el síndrome de agotamiento emocional se procedió a hacer la correlación de Pearson con cada una de las siguientes variables: años de realizar la actividad, edad, número de personas a quienes ayudan económicamente y años de estudio. Se encontró correlación inversa significativa en el factor III (*tensión física*) con la escolaridad ($r = -0.17$), es decir, quienes tienen 9 ó menos años de escolaridad presentan mayor grado en la percepción de molestias físicas; el puntaje total muestra correlación significativa con la edad de las mujeres ($r = -0.13$), y refiere que las trabajadoras con más de

comparaciones significativas obtenidas con la prueba "t de Student" para conocer las diferencias de medias entre grupos. La diferencia de medias con respecto a la variable *trabajar antes con otra actividad* muestra diferencia significativa y refiere que quienes no han trabajado en otro lado en la escala agotamiento emocional el nivel más alto es en el factor *tensión física*. Con respecto al momento de la aplicación de la escala, se reporta diferencia significativa entre medias cuyo puntaje más alto es al salir del trabajo en el factor *relación con compañeros*. El número de años escolares presenta diferencia de medias en el factor *tensión física*, el nivel más alto se reporta en trabajadoras con menor escolaridad. Por último, si las trabajadoras son solteras su media es más alta en el factor *afrontamiento cognitivo* respecto a si son casadas.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El crear o adaptar una escala a una población, requiere un adecuado proceso metodológico. Como se desprende de los resultados del análisis factorial exploratorio inicial de la escala "Agotamiento Emocional Laboral" muestra cuatro factores (Tabla I) similares a los ofrecidos por el SBS-HP de Jones. Se ha obtenido un primer factor que agrupa a cuestiones que expresan insatisfacción laboral por la actividad que se realiza, un segundo factor que agrupa enunciados que refieren problemas o dificultades con los compañeros de trabajo, un tercer factor que reúne ítems que refieren la tensión física que experimentan las trabajadoras, por último, una cuarta dimensión que agrupa los ítems que miden el pobre afrontamiento cognitivo que dificulta el proceso para que una trabajadora maneje las demandas del ambiente en congruencia con la expresión de sus emociones.

Los factores muestran independencia y ortogonalidad (31), sin embargo, los resultados no son similares a lo reportado en otros estudios con la escala MBI de Maslach y con el cuestionario SHS-HP. Al realizar la validez convergente, Brookings reportó que la escala MBI presenta sólo dos factores: agotamiento y despersonalización, mientras que el SHB-HP se mantiene en un solo factor global, el cual se relaciona significativamente con la dimensión de cansancio emocional del MBI (32). Moreno reporta que la consistencia más alta de la escala MBI es la de cansancio emocional y la más baja es la de despersonalización, pero que no se ha mantenido el número de factores (33). En este sentido una posible línea de trabajo consistiría en mejorar la consis-

ANEXO

ESCALA DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL PARA TRABAJADORES

INSTRUCCIONES: Las siguientes afirmaciones son situaciones con las que algunos trabajadores se encuentran. Marca con una X la intensidad que corresponda a tu situación.

1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____
Siempre Casi siempre A a veces Casi nunca Nunca

- | | |
|---|---------------------|
| 1. Estoy dispuesto a ayudar a todos mis compañeros de trabajo. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 2. En el trabajo tengo pensamientos de cosas que no me gustaría que supieran otras personas. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 3. Suelo ocultar mis errores a mi supervisor o a mis compañeros. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 4. Tengo dolores de cabeza durante mi trabajo. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 5. Durante mi trabajo me encuentro fatigado. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 6. Siendo sincero, murmuro o critico a otros en el trabajo. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 7. Me siento animado en las actividades de mi trabajo. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 8. Pienso en dejar mi trabajo. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 9. Intento evitar encontrarme con mi supervisor(es). | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 10. Me enoja fácilmente por mi actividad laboral. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 11. Encuentro mi ambiente de trabajo deprimente. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 12. Tengo el deseo de tomar algún medicamento para tranquilizarme al estar trabajando. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 13. Mantengo interés de lo que pasa con mis compañeros. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 14. Tengo tendencia a tratar con indiferencia a mis compañeros. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 15. Tengo problemas para entenderme con mis compañeros de trabajo. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 16. Existen pocas oportunidades para progresar en mi trabajo. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 17. Mantengo calma y paciencia durante mi trabajo y con mis compañeros. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 18. Tengo algunos problemas con mi desempeño laboral por falta de cooperación de mis compañeros de trabajo. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 19. Pienso en buscar un nuevo trabajo. | (1) (2) (3) (4) (5) |

debe hacerse bajo los supuestos de un modelo teórico.

El análisis factorial de los elementos de la escala estudiada indica que la insatisfacción laboral es un elemento definitorio del concepto burnout, no obstante quedaría por determinar si es un antecedente o consecuente de las condiciones laborales como lo proponen diversos autores (34, 35, 36).

Un segundo aspecto en el proceso metodológico de la validación de un constructo es la relación empírica que guarda con las características de la población a la que se dirige. Los resultados de este estudio indican que un alto nivel de agotamiento emocional se manifiesta en trabajadoras de la costura al salir de trabajar en comparación con el reportado al entrar al trabajo, lo que pudiera implicar la presencia de factores psicosociales y ambientales como determinantes para este incremento, principalmente en el factor de *relaciones con los compañeros*. La variable de escolaridad muestra una relación significativa con el factor *tensión física*, señalando que quienes tienen niveles básicos (de primaria y secundaria) y, además, si son operarias perciben más *agotamiento físico* y *problemas con sus compañeras*. El estado civil afecta en el factor de *afrontamiento cognitivo* si son solteras, que en nuestro estudio el 65% de ellas mantienen económicamente de 1 a 3 personas (por lo general sus hijos).

En cuanto a la relación entre estas variables, la literatura actual es inconsistente, algunos investigadores han encontrado asociación entre el síndrome del quemado y el género (37, 38), pero otros reportan no encontrar tales aso-

del Quemado, mientras que la otra mitad de los trabajos no encontró ninguna relación significativa, una situación similar encontramos con el estado civil (43).

Los resultados encontrados en nuestro estudio permiten concluir que el trabajo monótono, con poca participación en la planeación de la productividad, la baja escolaridad y el doble rol (trabajadora - ama de casa) son variables que están presentes en la percepción de estrés crónico laboral y por ende en la conformación del síndrome de agotamiento emocional. De estas variables encontramos menos presencia en la literatura internacional, pero a nivel local Aldrete ha señalado ya el papel del doble rol en la mujer en relación con el Burnout (44) y Mireles lo reportó con relación al trabajo monótono y la escolaridad (45).

La escala propuesta puede ser utilizada para la evaluación global del burnout con las reservas en los criterios diagnósticos normativos. Sin embargo, es necesario investigaciones subsecuentes para confirmar la validez convergente con otros instrumentos, y sobre todo, con estudios cualitativos de carácter antropológico y social para profundizar en la etiología del síndrome en cuestión.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Freudenberger H.J. Staff Burnout. *J Soc Issues*, 1974;30:159-165.
- Maslach C, Jackson S.E. The Measurement of Experience of Burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 1981;2:99-113.
- Ibid.*
- Byrne B.M. The Maslach Burnout Inventory: Validity Factorial Structure and Invariance Across Intermediate, Secondary, and University Educators. *Multivariate Behavioral Research*, 1991;26:477-499.



- C.A. "Burnout" Profesional: ¿Un Problema Nuevo? Reflexiones Sobre el Concepto y su Evaluación. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 1997;13(1):13-50.
7. Jones J.W. The Staff Burnout Scale for Health Professionals. *Park Ridge*: London House; 1980.
8. Moreno B, Bustos R, Matallana A, Miralles T. La Evaluación del Burnout. Problemas y Alternativas. El CBB Como Evaluación de los Elementos del Proceso. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 1997;13(2):185-207.
9. Iwanicki E.F, Schwab R.L. The Cross Validation Study of the Maslach Burnout Inventory. *Educational and Psychological Measurement* 1981;41:1167-1174.
10. Powers S, Gost K.F. Reliability and Construct Validity of the M.B.I. in a Sample of University Students. *Educational and Psychological Measurement* 1986;46:251-255.
11. Schaufeli W.B, Van Dierendonck D, Buunk B.P. Inequality Among Human Service Professionals: Measurement and Relation to Burnout. *Basic & Applied Social Psychology*. 1996;18(4):429-451.
12. Daniel J, Szabó I. Psychological Burnout in Professions with Permanent Communication. *Stud Psychol*. 1993;35:4-5.
13. Fernández J, Doval E, Edo S. Efectos del Estrés Docente Sobre los Hábitos de Salud. *Ansiedad y Estrés*. 1994;0:127-133.
14. García J, Castellón M, Albaladejo B, García A.L. Relaciones entre Burnout, Ambigüedad de Rol y Satisfacción Laboral en el Personal de Banca. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 1993;11(24):17-26.
15. Evans B.K, Fisher D.G. The Nature of Burnout: a Study of the Factor Model of Burnout in Human Service and Non-Human Service Samples. *Journal Occupational and Organizational Psychology*. 1993;66:29-38.
16. Mireles A.B.I, Pando M, Aranda C. Factores Psicosociales y Síndrome de Burnout en una Empresa de la Rama Textil en Guadalajara, México. *Investigación en Salud*. 2002;4(2):104-110.
17. Pottage D, Huxley P. Stress and Mental Health Social Work a Developmental Perspective. *International Journal of Social Psychiatry*. 1996;42(2):124-131.
18. González-Forteza C. Indicadores Sociodemográficos de Riesgo de Estrés Psicosocial en los Estudiantes de Educación Media y Media Superior en la República Mexicana. *Salud Mental*. 1997;20(4):1-7.
19. González-Rey F. El Estrés y sus Vías de Desarrollo en la Institución Laboral: Alternativas para su Prevención e Intervención. En: José Buendía, compilador. *Estrés Laboral y Salud*. España. Editorial Biblioteca Nueva, S. L. 1998:51-59.
20. Turnipseed D.L. Anxiety and Burnout in the Health Care Work Environment. *Psychol Rep*. 1998;82:627-642.
21. INEGI. Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. *Encuesta Industrial Mensual*. Indices de 2000.
22. Jones, 1980.
23. Cronbach L.J. Coefficient Alpha and the Internal Structure of Test. *Psychometrika*, 1951;6:297-334.
24. Jones, 1980.
25. Grigsby D.W, McKnew M.A. Work-Stress Burnout Among Paramedics. *Psychol Rep*. 1988;63(1):55-64.
26. Topf M, Dillon E. Noise-Induced Stress as a Predictor of Burnout in Critical Care Nurses. En Gil-Monte, P.; Peiró J.M. (Ed). *Desgaste psíquico en el Trabajo: el síndrome de quemarse*. España, Ed. Síntesis, S.A. 1997; 50 p.
27. Gil-Monte P.R, Schaufeli W.B. Burnout en Enfermería: un Estudio Comparativo España-Holanda. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 1991;7(19):121-130.
28. Jones, 1980.
29. Nunnally J.C, Bernstein I.J. *Teoría Psicométrica*. México, McGraw Hill; 1995. 843 p.
30. Cronbach, 1951.
31. Nunnally, 1995.
32. Brookings J, Bolton B, Brown C, McEvoy A. Self-Reported Job Burnout Among Female Human Service Professionals. *Journal of Occupational Behaviour*. 1985;6(2):143-150.
33. Moreno, 1997.
34. González-Rey, 1998.
35. Parkes K. Estrés, Trabajo y Salud: Características Laborales, Contexto Ocupacional y Diferencias Individuales. En: José Buendía, compilador. *Estrés Laboral y Salud*. España. Editorial Biblioteca Nueva, S. L.; 1998:79-117.
- S. L.; 1998:129-157.
37. Russell D.W, Altmaier E, Velzen D. Job-Related Stress, Social Support, and Burnout Among Classroom Teachers. *J Appl Psychol*. 1987;72(2): 269-274.
38. Burke R, Greenglass E. Sex Differences in Psychological Burnout in Teachers. *Psychol Rep*. 1989;65:55-63.
39. Hiscott R.D, Cannop P.J. Job Stress and Occupational Burnout: Gender Differences Among Mental Health Professional. *Social Soc Res*. 1989;74(1):10-15.
40. Pierce C.M, Molloy G.N. Psychological and Biographical Differences Between Secondary School Teachers Experiencing High and Low Levels Burnout. *Social Soc Res*. 1990;60(1):37-51.
41. García M. Burnout en Profesionales de Enfermería de Centros Hospitalarios. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*. 1991;7(18): 3-12.
42. Pando M, Bermúdez D, Aranda C. Prevalencia del Estrés y Burnout en los Trabajadores de la Salud en Ciudad Guayana, Venezuela. *Revista Psicología y Salud*. 2003;13(1):47-52.
43. Gil-Monte P.R, Peiró J.M, Valcárcel P. Influencia de las Variables de Carácter Sociodemográfico Sobre el Síndrome de Burnout: Un Estudio en una Muestra de Profesionales de Enfermería. *Revista de Psicología Social Aplicada*. 1996;6(2):37-57.
44. Aldrete M.G, Pando M, Aranda C, Balcázar N. Síndrome de Burnout en Maestros de Educación Básica, Nivel Primaria de Guadalajara. *Investigación en Salud*. 2003;1:11-16.
45. Mireles, 2002.

MARÍA DE LOURDES PRECIADO SERRANO¹
MANUEL PANDO MORENO²
JUAN MANUEL VÁZQUEZ GOÑI³

¹ Maestría en Psicología Clínica. Profesora del Departamento de Psicología Básica. Centro Universitario de Ciencias de la Salud. U. de G.

² Doctor en Ciencias. Instituto Regional de Investigación en Salud Pública. Centro Universitario de Ciencias de la Salud. U. de G.

³ Médico Cirujano. Jefe de Vectores y Zoonosis. Departamento de Epidemiología Región Sanitaria XI. Secretaría de Salud Jalisco.

Dirección para correspondencia:
Ma. De Lourdes Preciado Serrano.
Calle Villacañas 3016 Col. Colinas del Rey.
Zapopan, Jal. C.P. 45130 Tel: 38-34-62-96.
Correo electrónico: lourdes.preciado@cucs.udg.mx

Investigación con apoyo financiado por la Coordinación General de Extensión, Unidad de Vinculación y Difusión Científica de la Universidad de Guadalajara en 2000; y el sindicato Liga de Empleados de Comercio e Industria, C.R.O.C. en Guadalajara, Jalisco México de 2000 a 2002.

Artículo con conflicto de interés declarado.