

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN UNA EMPRESA MEDIANA DE MANUFACTURA

Ing. Margarita Dávila Hernández

*Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco. Coacalco de Berriozábal, México.
magodahe@hotmail.com*

Área de Participación: Administración

Resumen

El síndrome de Burnout ha sido objeto de una amplia variedad de estudios en el área de servicios, siendo muy limitado el número de investigaciones realizadas en el sector de manufactura. La presente investigación tuvo como objetivo estudiar la relación entre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout en una empresa mediana de manufactura. Es un estudio transversal, descriptivo y correlacional. La muestra estuvo constituida por 108 participantes, de los cuales, 23 eran hombres y 85 mujeres, a quienes se les administró un cuestionario de Clima Organizacional y el MBI-GS. El cuestionario de Clima Organizacional considera cuatro dimensiones: naturaleza del trabajo, grupo de trabajo, estimulación moral y material, y condiciones del lugar de trabajo. El MBI-GS evalúa tres dimensiones (agotamiento emocional, cinismo y baja realización en su trabajo). Para analizar los datos se utilizaron estadísticas descriptivas y el coeficiente de correlación de Spearman. En términos generales, los resultados muestran una tasa media y baja de presencia del Burnout y asociaciones significativas de esta variable con el Clima Organizacional y con factores sociodemográficos.

Palabras clave: Clima organizacional, burnout, manufactura.

Introducción

El ambiente cada vez más competitivo de las empresas requiere que las personas realicen su trabajo con la mayor calidad posible, con la capacidad de ejecutar una importante variedad de actividades, interesados en su capacitación permanente, y, si es necesario, dispuestos a prolongar sus jornadas laborales. En resumen, se requieren trabajadores comprometidos con la organización. Pero, paradójicamente, se tienen firmes evidencias de que son los aspectos organizacionales los que, frecuentemente, ocasionan en los trabajadores un efecto contrario a lo esperado. Existe fuerte evidencia empírica acerca del incremento en el estrés laboral que experimentan los trabajadores como consecuencia de la prolongación de jornadas de trabajo, ubicación inadecuada en puestos donde los requerimientos laborales exceden a los recursos personales, inseguridad laboral, cambios tecnológicos, y falta de capacitación, entre otros factores; lo anterior, sin mencionar los salarios insuficientes. Lo antes señalado ha ocasionado un incremento en los trabajadores que experimentan una frustración como consecuencia de expectativas personales no cumplidas ante un desequilibrio percibido entre la inversión prolongada de tiempo y esfuerzo, realizada en la ejecución de su trabajo y los resultados obtenidos, en cuanto a percepciones, estabilidad, reconocimiento social, entre otros.

Si la persona no redefine sus expectativas, tomando las actitudes adecuadas, la situación antes descrita puede llevarlo a experimentar lo que se ha denominado Síndrome de Burnout o Desgaste Profesional, lo que puede ser explicado como un déficit en el sentido existencial (Langle, 2005). Lo anterior no es exclusivo de un país o de una actividad laboral; en el Hudson Report 2005 que cubre la zona de Asia (Japón, Hong Kong, Shanghái y Singapur) se señala un importante incremento en el burnout de los empleados; el número de empresas que reportó incremento de burnout subió, de 34% al 43%, con respecto al reporte anterior. Por otra parte, diversos investigadores han señalado la necesidad de tomar acciones preventivas, para evitar que el Burnout se convierta en una de las

principales enfermedades laborales. En un amplio estudio (Kirsi, 2007), se descubrió que el Burnout ocupacional estuvo relacionado con la prevalencia de desórdenes depresivos, ansiedad y con la dependencia alcohólica entre hombres y mujeres. El Burnout también estuvo relacionado a desórdenes esqueléticomusculares entre las mujeres y decesos cardiovasculares entre los hombres, independientemente de los factores sociodemográficos, estresores físicos en el trabajo, estado de salud y síntomas depresivos. Las ausencias por enfermedad, certificadas médicamente, fueron más altas en empleados con burnout con respecto a sus colegas sin burnout. Se puede concluir que el síndrome de burnout y, en especial el deterioro emocional de los sujetos que lo caracteriza, causarán un deterioro de su salud; este deterioro se da en el contexto laboral, pero persiste fuera del trabajo. Aunque inicialmente el término burnout hace referencias a un tipo de estrés laboral e institucional generado específicamente en aquellas profesiones donde existe una relación constante, directa e intensa con otras personas, Brill, (1984, como se cita en Deprati, 2001) se ha identificado como el primero que señala que el síndrome puede presentarse en cualquier profesión.

Entre los investigadores existe un consenso a señalar que el Síndrome de Burnout es el resultado de la combinación de estresores originados en el entorno social, laboral y en el propio sujeto, en donde intervienen variables de carácter demográfico (sexo, edad, estado civil, número de hijos, entre otras), de personalidad y organizacionales (Gil-Monte, 1997, como se cita en Aranda, 2003). Éstas últimas han sido reconocidas como detonadores del burnout, particularmente en lo que se refiere al clima organizacional, señalándose aspectos como resolución de quejas y conflictos, estilo de dirección, grado de participación, motivación y compromiso de los trabajadores, control y regulaciones existentes en la organización, retribución material y moral, la estructura organizativa y el diseño del trabajo existente (Casales, 2000).

Materiales y Métodos

Inicialmente, la investigación es descriptiva ya que uno de los objetivos específicos es identificar las características del clima organizacional de una empresa, así como conocer el nivel del síndrome de burnout; posteriormente, la investigación se considera correlacional, porque se tiene el objetivo de mostrar la asociación entre las dimensiones del clima organizacional y las del síndrome de burnout. Se trata de una investigación transversal porque la información se recolectó en una única oportunidad y es no experimental debido a que las variables no se manipularon. La muestra estuvo conformada por los empleados de una empresa mediana del sector manufactura que cumplieron el requisito de una antigüedad mínima laboral de 6 meses y que aceptaran participar en este estudio. Las variables a considerar son Clima Organizacional y Síndrome de Burnout; a continuación se describe su operacionalización:

Clima Organizacional: Es la calidad del entorno social de la empresa, que percibe la persona de la naturaleza y contenido de la función que desempeña, del grupo de trabajo al que pertenece, los esfuerzos y resultados individuales, así como de las condiciones del lugar de trabajo (Vite, 2007).

Síndrome de Burnout: es una respuesta al estrés laboral crónico, una experiencia subjetiva que engloba sentimientos y actitudes con implicaciones nocivas para la persona y la organización. Se caracteriza por agotamiento emocional (es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás), cinismo (escepticismo hacia su trabajo en general) y sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal (Apuquian, 2007).

Los instrumentos que se utilizaron en esta investigación fueron:

- **Un cuestionario para la obtención de datos sociodemográficos.** Este instrumento se diseñó de tal forma todas preguntas fueran cerradas con opción múltiple.

- **Encuesta de Clima Laboral.** Este instrumento evalúa 4 dimensiones del clima organizacional: naturaleza y contenido del trabajo (autonomía, identificación de la tarea, variedad de habilidades, significación de la tarea y retroalimentación), grupo de trabajo (identificación de la tarea, significación de la tarea, retroalimentación, cohesión, atractivo, clima socio psicológico y autonomía), estimulación moral y material (suficiencia, vinculación, correspondencia, percepción, coherencia, y justicia) y condiciones del lugar de trabajo (seguras, higiénicas, estéticas y ergonómicas); consta de 23 ítems, y debe ser contestado utilizando una escala de frecuencia tipo Likert que va de “1” (nunca) a “7” (siempre). Para obtener las puntuaciones de cada parámetro, se deben sumar las puntuaciones individuales correspondientes al grupo de personas considerado.
- **El MBI-General Survey (MBI-GS).** Ésta es una versión modificada del Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson, que se publicó en el año de 1981 para medir el burnout en educadores y personal del sector servicios. La versión actual es útil para medir el burnout en todo tipo de trabajos, independientemente de las actividades que en él se realicen, utilizándose una versión en castellano¹. El instrumento consta de 15 ítems que deben ser contestados por los trabajadores haciendo uso de una escala de frecuencia tipo Likert que va de “0” (nunca) a “6” (siempre). Para obtener las puntuaciones de cada escala (Agotamiento, Cinismo y Eficacia Profesional) hay que sumar las puntuaciones obtenidas en cada uno de los ítems que pertenecen a cada escala y dividir el resultado por el número de ítems de la escala.

Se programaron visitas a la empresa y, después de una breve explicación al personal participante acerca del objetivo de la investigación, se les proporcionaron los instrumentos; una vez llenados los cuestionarios, se recogieron, para su revisión, codificación, tabulación, análisis e interpretación correspondiente para su posterior análisis. El periodo de aplicación de los instrumentos comprendió de enero a marzo de 2009. Se utilizó el paquete estadístico SPSS, aplicándose técnicas descriptivas y de inferencia. Para las gráficas se utilizó Excel.

Resultados y discusión

La muestra estuvo constituida por 108 empleados, de los cuales, el 21% son hombres y el 79%, son mujeres. En cuanto al Síndrome de Burnout, la Tabla 1 muestra la respuesta general, indicando el nivel, basados en los datos de corrección correspondientes

Tabla 1. Respuesta global del Síndrome de Burnout. Niveles y porcentaje de frecuencia de respuesta correspondientes.

Dimensiones	Nivel de Burnout					
	Muy bajo	Bajo	Medio bajo	Medio Alto	Alto	Muy alto
Agotamiento emocional	10.2	26.9	28.7	13.9	15.7	4.6
Cinismo	27.8	23.1	11.1	26.9	10.2	0.9
Eficacia profesional	5.6	23.1	26.9	17.6	18.5	8.3

¹ La adaptación al castellano fue validada por Gil-Monte (2002), concluyendo que es un cuestionario válido y confiable, obteniendo valores superiores de 0.70 en las tres dimensiones. En la investigación realizada por Aguirre y Martín (2008), en México, se reportaron valores de alfa de Cronbach superiores a 0.80.

Respecto al clima organizacional, los resultados generales se indican en la Figura 1. Para una mejor representación de los resultados, se utilizaron índices (un índice de 100 implica que todos los sujetos están totalmente satisfechos). Como puede observarse, los sujetos reportan niveles poco satisfactorios en los parámetros correspondientes a Estimulación Moral y Material y a Condiciones del Lugar de Trabajo. Además, puede identificarse una apreciación similar en lo que respecta a la retroalimentación, tanto individual como grupal. Se realizó el análisis y la interpretación de cada parámetro del clima organizacional considerado.



Figura 1. Características del Clima Organizacional. Índices.

Análisis de Correlación

Síndrome de Burnout y Factores Sociodemográficos

Se determinaron los coeficientes de Spearman correspondientes identificándose las relaciones significativas. A mayor edad, mayor antigüedad en la empresa y mayor antigüedad en el puesto actual, menor agotamiento emocional. Las personas sin pareja y las de menor edad presentan mayor cinismo. Por último, los hombres, las personas con pareja, así como los empleados del departamento de finanzas y los empleados de la alta gerencia, son los que perciben una mayor eficacia profesional (Tabla 2).

Tabla 2. Relación entre el síndrome de Burnout y Factores Sociodemográficos. Coeficientes de Correlación de Spearman. (*p < .05, dos colas. **p < 0.01, dos colas).

Síndrome de Burnout	Factores Sociodemográficos
---------------------	----------------------------

	Género	Estado civil	Hijos	Edad	Antigüedad en empresa	Antigüedad en puesto	Escolaridad	Departamento	Categoría jerárquica
Agotamiento emocional	.032	-.144	.091	-.278**	-.207*	-.291**	.142	-.144	-.178
Cinismo	.136	-.225*	.135	-.227*	-.141	-.114	.059	-.182	-.152
Eficacia profesional	-.399**	.325**	-.143	.038	.137	.099	.173	.288**	.329**

Clima Organizacional y Factores Sociodemográficos

En la Tabla 3 se indican los coeficientes de correlación de Spearman entre el clima organizacional y los factores sociodemográficos. Los hombres perciben una mayor posibilidad de decidir cómo y cuándo realizar su trabajo individual; lo anterior se incrementa al aumentar la antigüedad en la empresa, la antigüedad en el puesto, la escolaridad y la categoría jerárquica. Los individuos del departamento de finanzas reportan una mayor autonomía. A los sujetos del departamento de finanzas les es más fácil identificar los resultados de su trabajo individual en el producto o servicio final. Por otra parte, a mayor categoría jerárquica, se percibe mayor necesidad de variedad de habilidades y conocimientos para realizar el trabajo. A mayor edad y nivel jerárquico, se señala mayor retroalimentación individual.

En lo que respecta al grupo de trabajo, la variedad de habilidades grupal tiene asociación significativa positiva con la edad, la antigüedad en la empresa y la antigüedad en el puesto actual. La retroalimentación grupal se incrementa al incrementarse la antigüedad en el puesto actual. La autonomía grupal mostró asociaciones significativas positivas con la antigüedad en la empresa, la antigüedad en el puesto actual, la escolaridad y la categoría jerárquica. Por otra parte, la unión del grupo (cohesión) se incrementa al incrementarse la edad. Las personas con hijos se sienten más orgullosas de pertenecer a su grupo de trabajo. Las mujeres se encuentran más satisfechas de las relaciones existentes entre los miembros del grupo y sus dirigentes; la satisfacción se incrementa al incrementarse la edad, la antigüedad en la empresa y la categoría jerárquica.

Los hombres están más de acuerdo en que el sueldo que reciben satisface sus necesidades personales (suficiencia). Lo anterior se incrementa con la antigüedad en la empresa, la antigüedad en el puesto, la escolaridad, el departamento y la categoría jerárquica. A mayor antigüedad en el puesto y mayor escolaridad, se incrementa la percepción de que el sueldo está más de acuerdo con la calidad y cantidad del trabajo que se realiza. La correspondencia entre el salario recibido por el nivel de preparación sólo mostró relación significativa positiva con la antigüedad en el puesto de trabajo. Los hombres perciben que el sistema de estimulación moral establecido ofrece la mayor cantidad de méritos a los realmente más destacados (coherencia) y lo anterior se incrementa al aumentar la antigüedad en el puesto y la categoría jerárquica. Las personas con hijos consideran que los empleados más destacados son los que reciben mayor cantidad de estímulos materiales (justicia); a mayor antigüedad en el puesto, se incrementa lo anterior.

En lo que respecta a las condiciones del lugar, los hombres perciben más seguridad y esto se incrementa al aumentar la antigüedad en el puesto, la escolaridad y la categoría jerárquica. En lo que se refiere a la higiene, las mujeres consideran a este aspecto menos satisfactorio que los hombres. A mayor escolaridad y categoría jerárquica, se perciben condiciones más adecuadas. Por otra parte, los hombres y las personas con hijos perciben un lugar de trabajo más agradable; a mayor edad y mayor

antigüedad en el puesto se incrementa lo anterior. Finalmente, los hombres consideran que los equipos y espacio permiten realizar el trabajo cómodamente; esa percepción se incrementa al aumentar la categoría jerárquica. Los empleados de finanzas son los que evaluaron más positivamente la ergonomía.

Síndrome de Burnout y Clima Organizacional

En lo que se refiere a la asociación entre las dimensiones del síndrome de burnout y la naturaleza del trabajo, el agotamiento emocional no mostró ninguna asociación significativa con la naturaleza del trabajo. Por otra parte, al incrementarse la variedad de habilidades necesarias para realizar el trabajo, disminuye el cinismo. En cuanto a la eficacia profesional, ésta se incrementa al aumentar la autonomía individual, la identificación del trabajo personal en el producto o servicio final, la variedad de conocimientos y habilidades necesarias para realizar el trabajo y la retroalimentación individual. Respecto al grupo de trabajo, el agotamiento emocional se incrementa al disminuir la cohesión y la satisfacción por las relaciones entre los miembros del grupo de trabajo y sus jefes (clima socio psicológico).

Tabla 3. Relación entre el Clima Organizacional y Factores Sociodemográficos. Coeficientes de Correlación de Spearman (*p < .05, dos colas. **p < 0.01, dos colas).

Clima Organizacional	Factores Sociodemográficos								
	Género	Estado civil	Hijos	Edad	Antigüedad en empresa	Antigüedad en puesto	Escolaridad	Departamento	Categoría jerárquica
Autonomía	-.398**	-.054	.028	.167	.293**	.233**	.269**	.228**	.233**
Identificación de la tarea	-.093	.093	-.046	.039	.107	.084	.095	.194**	.073
Variedad de habilidades	-.111	.080	-.157	.062	.137	.120	.015	.015	.231**
Significación	.029	.056	.017	-.032	.151	.122	.143	.127	.103
Retroalimentación	-.144	.002	.059	.214**	.100	.089	.176	.118	.240**
Variedad de habilidades	-.141	-.062	-.056	.230**	.235**	.241**	.087	.158	.180
Identificación de la tarea	.030	.112	-.070	.127	.088	.174	.006	.070	.008
Significación	-.052	.117	-.102	-.109	.104	.067	.037	.082	.060
Retroalimentación	-.053	-.046	.012	.141	.151	.196**	.168	.115	.166
Autonomía	-.157	-.045	.035	.066	.253**	.263**	.308**	.166	.210**
Cohesión	.026	-.047	-.031	.235**	.000	.097	-.011	-.045	.168
Atractivo	-.042	.066	-.204**	.173	-.045	.044	-.160	-.143	-.010
Clima	-.198**	.000	-.086	.259**	.215**	.186	-.031	.189	.256**
Suficiencia	-.264**	.037	-.016	.121	.273**	.314**	.281**	.197**	.302**
Vinculación	-.143	.063	.073	.031	.148	.190**	.225**	.109	.152
Correspondencia	.028	-.014	.080	.086	.173	.195**	.082	.043	.125
Percepción	-.001	.033	.004	.013	.063	.076	.059	.008	.148
Coherencia	-.249**	.109	-.042	.114	.084	.190**	.099	.079	.200**
Justicia	-.181	.181	-.192**	.135	.120	.199**	-.055	.114	.068
Seguras	-.300**	.123	-.055	.086	.150	.200**	.226**	.213**	.265**
Higiénicas	-.385**	.079	-.002	.112	.095	.071	.259**	.225	.258**
Estéticas	-.209**	.138	-.208**	.203**	.176	.199**	-.019	.168	.183
Ergonómicas	-.361**	.014	-.115	.105	.173	.169	.172	.221**	.273**

El cinismo no mostró correlaciones significativas con ninguno de los parámetros del grupo de trabajo. Por último, la eficacia profesional se incrementa al aumentar la percepción de que las actividades grupales afectan significativamente a otras personas y al aumentar la autonomía grupal.

Tabla 4. Relación entre Síndrome de Burnout y la Naturaleza del trabajo y Grupo de trabajo. Coeficientes de Correlación de Spearman (*p < .05, dos colas. **p < 0.01, dos colas).

Síndrome de Burnout	Naturaleza del Trabajo					Grupo de Trabajo							
	Autonomía	Identificación de la tarea	Variedad de habilidades	Significación	Retroalimentación	Variedad de habilidades	Identificación de la tarea	Significación	Retroalimentación	Autonomía	Cohesión	Atractivo	Clima socio psicológico
Agotamiento emocional	-.021	.093	.030	.073	-.088	-.140	.031	.096	-.124	-.169	-.228*	-.171	-.230*
Cinismo	.048	-.159	-.218*	-.063	-.035	-.039	-.027	-.117	.008	.057	-.115	-.187	-.132
Eficacia profesional	.263**	.284**	.309**	.175	.190*	.144	.111	.213*	.036	.190*	.030	.165	.075

En lo que se refiere a la estimulación moral y material, el agotamiento se incrementa al disminuir la coherencia y la justicia; el agotamiento se incrementa al aumentar la percepción de que los más destacados no siempre son los que reciben mayor reconocimiento moral y material. El cinismo y la eficiencia profesional no mostraron asociaciones significativas con la estimulación moral y material.

Tabla 5. Relación entre Síndrome de Burnout y Estimulación Moral y Material y Condiciones del lugar de trabajo. Coeficientes de Correlación de Spearman (*p < .05, dos colas. **p < 0.01, dos colas).

Síndrome de Burnout	Estimulación Moral y Material						Condiciones del Lugar de Trabajo			
	Suficiencia	Vinculación	Correspondencia	Percepción	Coherencia	Justicia	Seguras	Higiénicas	Estéticas	Ergonómicas
Agotamiento Emocional	-.188	-.157	-.171	-.126	-.228*	-.206*	-.232*	-.164	-.415**	-.200*
Cinismo	.019	.078	-.079	.055	-.028	.001	-.141	-.137	-.226*	-.107
Eficacia profesional	.171	.070	.030	.184	.171	.114	.096	.156	.156	.257**

El agotamiento emocional mostró asociaciones significativas negativas con parámetros de las condiciones del lugar de trabajo: el agotamiento emocional se incrementa al disminuir la percepción de la seguridad, la estética y la ergonomía. El cinismo sólo estuvo relacionado con la estética. La eficacia profesional mostró asociación significativa negativa con la ergonomía del lugar.

Conclusiones

Como resultado de la presente investigación, se identificaron las características del clima organizacional de una empresa perteneciente al sector de manufactura, teniéndose, en general, condiciones desfavorables para el desarrollo de la organización. Adicional a lo anterior, se identificó el nivel de burnout prevaleciente en el personal y, aunque éste no representa una problemática importante, definitivamente hay empleados que presentan un evidente agotamiento emocional y distanciamiento (cinismo) respecto a las personas destinatarias de su trabajo y también con su grupo de trabajo. Con base en lo anterior se identificaron las relaciones significativas del clima con el síndrome de burnout, siendo éstas bajas debidas, probablemente, a que los niveles de burnout no son altos aunque las condiciones ambientales son favorables para que el síndrome se convierta en un grave problema, debido a la existencia de factores que han sido identificados como detonantes.

Esta investigación tuvo como objetivo identificar las características del clima organizacional, el nivel de burnout en el personal y las asociaciones significativas entre las variables antes mencionadas en una empresa mediana de manufactura; por lo descrito al inicio de este apartado, se puede concluir que se cumplieron los objetivos inicialmente planteados. Finalmente, se recomienda continuar la investigación en la empresa sujeto de estudio, pero con un enfoque longitudinal, utilizando la información obtenida en el presente estudio para observar los efectos de las acciones que aplique la organización en las variables consideradas. Si bien el número de investigaciones acerca del burnout en el área de servicios es grande, las correspondientes al sector manufactura son relativamente pocas, por lo que se sugiere continuar la investigación en este sector.

Referencias

- ¹ Langle, A. (2005). El Burnout (desgaste profesional), sentido existencial y posibilidades de prevención. Recuperado el 13 de mayo de 2008, de www.langle.info/downloads/Burnout%20Caprio%202005.pdf
- ² Hudson, Report 2005. Recuperado el 8 de abril de 2008, de http://hk.hudson.com/Documents/HK_hudsonReport2006Q2_ENG.pdf
- ³ Kirsi, Ahola (2007). Occupational burnout and health. People and Work Research Reports 81. Finnish Institute of Occupational Health. Helsinki, Finland.
- ⁴ Deprati, M. (2001). Síndrome del Burnout. Actualización de Síndrome burnout o síndrome de desgaste profesional. J.C. Mingote Adán. Hospital Universitario 12 de Octubre. Madrid, España., 4(6), Recuperado el 12 de junio de 2008, de <http://www.socune.sld.cu/burnout.pdf>
- ⁵ Aranda, C., Pando, M., Velázquez, B. I., Acosta, M., Pérez, R. (2003). Síndrome de Burnout y factores psicosociales en el trabajo, en estudiantes de postgrado del departamento de salud Pública de la Universidad de Guadalajara, México. Rev. Psiquiatría Fac. Med. Barna., 30 (4), 193-199.
- ⁶ Casales, F.J.C., Ortega, M.Y., Romillo, R.M D. (2000). Clima organizacional y fluctuación laboral en una institución financiera [Versión Electrónica], Revistas de Psicología, 17 (3).
- ⁷ Apiquian, G. A., (2007). El Síndrome de Burnout en la empresa. Recuperado el 21 de mayo de 2008, de www.anahuac.mx/psicología/archivos/burnoutempresas.pdf
- ⁸ Vite V. B (2007). Indicadores de desempeño de la organización y su incidencia en el clima laboral de una empresa mediana transnacional de manufactura y comercialización. Tesis de Maestría. IPN.
- ⁹ Salanova, M., Schaufeli, W.B., Llorens, S., Peiró, J.M. y Grau, R. (2000). Desde el "burnout" al "engagement": ¿una nueva perspectiva? Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones 16, (2), 117-134.
- ¹⁰ Gil-Monte, P. R. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey [Versión electrónica], Salud pública de México, 44, (1)
- ¹¹ Aguirre, M.C. y Martín, G.J.A. (2008). Investigación de fatiga en el entorno laboral de los pilotos mexicanos. II Encuentro de seguridad Aérea CPAM 2006.

Acerca de la autora

La Ing. Margarita Dávila Hernández estudió la licenciatura en Ingeniería Química Industrial en el Instituto Politécnico Nacional. Actualmente es profesora en la División de Licenciatura en Administración del Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco (TESCo.). La presente investigación es parte de su tesis para obtener el grado de Maestra en Ciencias con especialidad en Administración de Negocios, en el Instituto Politécnico Nacional.

Autorización y renuncia

La autora del presente artículo autoriza al Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco (TESCo) para publicar el escrito en la Revista de Divulgación Institucional TESCOATL. El TESCo o los editores no son responsables ni por el contenido ni por las implicaciones de lo que está expresado en el escrito.