

# MEDICIÓN DEL DESGASTE LABORAL EN EL RAMO COMERCIAL

## WORK EXHAUST MEASUREMENT IN THE FIELD COMMERCIAL

Marianna Barrios León<sup>1,\*</sup>, Ruth Illada García<sup>1</sup>

### RESUMEN

El desempeño del capital humano se ve influido por múltiples factores; uno de ellos es el desgaste laboral. Esta investigación tiene por objeto identificar las dimensiones fundamentales que participarían en la medición del desgaste percibido por los trabajadores que laboran en el ramo comercial. La profundidad de este estudio lo clasifica como explicativo con diseño de campo, usándose una muestra de 64 personas de una empresa comercializadora, donde se realizaron entrevistas estructuradas y se aplicó una adaptación del Maslach Burnout Inventory (MBI). El instrumento fue validado por contenido, criterio y constructo, y el cálculo del alfa de cronbach indicó una fiabilidad adecuada. Por otra parte, el Análisis de Factores, la Extracción de Componentes Principales y el contraste de los resultados con otras aplicaciones en el área, permitieron determinar la existencia de cinco dimensiones: 1) Sensación de Desgaste, 2) Manejo Emocional, 3) Manejo de las Relaciones Laborales, 4) Afinidad en las Relaciones Laborales, y 5) Despersonalización, donde resalta que las relaciones laborales son un factor clave para percibir el desgaste y se mantiene la subescala de despersonalización como en el instrumento inicial. A partir de estas dimensiones se pueden definir estrategias organizacionales para la mejora de la productividad.

**Palabras Clave:** Desgaste Laboral, Maslach Burnout Inventory, Psicología Organizacional, factores psicosociales.

### ABSTRACT

The human capital performance is influenced by many factors, one of them is burnout. This research aims to identify the key dimensions that participate in the exhasut measurement perceived by employees working in the trade sector. The depth of this study was classified as explanatory design field, using one sample of 64 people in a trading company where structured interviews were conducted and applied an adaptation of the Maslach Burnout Inventory (MBI). The instrument was validated by content, and criterion construct and calculation of Cronbach's alpha indicated adequate reliability. Moreover, Factor Analysis, Principal Components Extraction and contrast the results with other applications in the area, allowed to determine the existence of five dimensions: 1 ) Feeling of wear , 2 ) Emotional Management , 3 ) Management labor Relations , 4 ) Affinity in Labor Relations, and 5) depersonalization , which highlights that labor relations are a key factor to perceive the wear

---

<sup>1</sup>Departamento de Ingeniería de Métodos. Escuela de Ingeniería Industrial. Facultad de Ingeniería. Bárbula, Universidad de Carabobo. Estado Carabobo. Valencia. Venezuela.

\*Autor para correspondencia: marianna.barrios@gmail.com

Recibido: 01.06.2013 Aceptado: 15.09.2013

and keeps the depersonalization subscale as the initial instrument. From these dimensions can define organizational strategies for improving productivity.

**Keywords:** Work Exhaust, Maslach Burnout Inventory, organizational psychology, psychosocial factors.

## INTRODUCCIÓN

La dinámica de los factores que intervienen en un sistema organizacional induce entre otras cosas, la generación del desgaste laboral que restringe el desempeño del personal y, por ende, la consecución de las metas empresariales.

El desgaste laboral es la sensación de alteración de equilibrio que percibe la persona frente a la actividad productiva; por lo tanto, se trata de un estado que puede describirse a través de diversos niveles, y cuando llega a establecerse como un estado crónico de fatiga se estaría hablando de la presencia del Síndrome de Burnout, éste último definido por Freudenberger (2001).

En ese estado crónico, el síndrome es descrito a través de tres dimensiones fundamentales: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal (Korczak *et al.*, 2010), y su análisis ha sido ampliamente evaluado en el campo de la salud y la educación, encontrándose hasta el momento un incipiente desarrollo en el sector industrial y comercial.

Por otra parte, la fatiga o desgaste laboral es una manifestación tanto física como mental (Barrientos *et al.*, 2004), que autores como Barbados *et al.* (2006) señalan que interfiere con las actividades habituales, tanto laborales como personales y que actualmente se relacionan con enfermedades ocupacionales (Martín *et al.*, 2007) que obstaculizan la realización del trabajo, en profesiones de diversas ramas, y se asocia tanto a las habilidades como a características propias del individuo, al grado de presión al que esté sometido para la toma de decisiones, a la estructura organizacional, a la sinergia presente entre compañeros de trabajo, las condiciones de trabajo de ruido, iluminación, entre otras (Buendía & Ramos, 2001), a la conciliación trabajo-familia, la capacidad del individuo para el control de las situaciones. Elementos estos que, en conjunto, marcan la pauta del desempeño y repercuten directamente en los niveles de productividad.

Por lo anterior, el objetivo de esta investigación es definir las dimensiones del desgaste laboral para el ramo comercial, con el fin de tomarlas como punto de partida para su posterior evaluación con factores organizacionales como la jornada laboral, la carga de trabajo, el clima y la cultura organizacional, y las relaciones interpersonales, que son señalados por Buendía & Ramos (2001), como elementos de incidencia importante en la fatiga; y, a través de los cuales, se pueden plantear estrategias de mejora a nivel empresarial que resguarden el capital humano y maximicen los beneficios.

El cuerpo principal de este artículo se estructura en tres secciones: la primera, donde se hace referencia a la metodología e instrumento utilizados en el estudio; la segunda, donde se muestra la confiabilidad y validez del instrumento, así como la definición de las dimensiones del desgaste laboral para el caso en evaluación con las discusiones asociadas, y la tercera parte donde se señalan las conclusiones y recomendaciones.

## MATERIAL Y MÉTODOS

La investigación fue desarrollada siguiendo las características de un estudio de tipo explicativo (Hurtado, 2000), con un diseño de campo clasificado de tipo no experimental (Balestrini, 2001), pues los datos se tomaron de su ambiente natural sin manipulación intencional de los mismos.

La unidad de análisis estuvo conformada por toda la nómina de trabajadores de una empresa de ventas (64 personas). Para recabar la información, se realizaron entrevistas estructuradas en su modalidad focalizada al personal, con el fin de identificar la percepción de éstos sobre el trabajo que realizan; se les explicó que se utilizaría un instrumento para medir el desgaste laboral que ellos presentan al realizar sus funciones, se les entregó el instrumento adaptado al caso, el cual fue sometido a la validación de expertos en las siguientes áreas: Dirección de empresas y políticas públicas, Psicología, Psiquiatría, Salud Mental, Resiliencia, Medicina Interna, Medicina Ocupacional, Calidad de Servicio y Ergonomía.

Se definieron las dimensiones del desgaste para el caso en estudio, aplicando el método Análisis de Factores y la extracción de componentes principales, así como la rotación por el método de normalización de varimax, y se realizaron contrastes con los resultados obtenidos de otras aplicaciones.

### **Instrumento para Medir el Desgaste Laboral**

El Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach & Jackson, 1981), fue el instrumento de medición tomado como principal referencia para este estudio, el cual utiliza la escala de 0 al 6 donde se señala la frecuencia de la ocurrencia de cada afirmación, representando: 0= Nunca y 6=Diariamente. Las subescalas originales que conforman en instrumento son:

**Cansancio o agotamiento emocional (ítems: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20):** que se refiere a la pérdida progresiva de las energías vitales y una desproporción creciente entre el trabajo realizado y el cansancio que se experimenta.

**Despersonalización (ítems: 5, 10, 11, 15 y 22):** donde se evalúan los sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza personal.

**Abandono de la Realización Personal (ítems: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21):** asociado a la pérdida de ideales y apartamiento de actividades familiares, sociales y recreativas.

Se realizaron las adaptaciones pertinentes y se incluyeron 7 ítems (23, 24, 25, 26, 27, 28, 29) con el objeto de: adecuarlo al tipo de empresa, fortalecer el proceso de validación del instrumento y recabar información sobre otras variables relacionadas con la investigación. Los ítems utilizados para el instrumento de medición con su respectiva adaptación al caso en estudio, se muestran en la tabla 1

**Tabla 1.** Instrumento de Medición del Desgaste Laboral

1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado
2. Al final de la jornada me siento agotado
3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo
4. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis compañeros de trabajo (a quienes va dirigido mi trabajo)
5. Creo que trato a algunos de mis compañeros de trabajo como si fueran objetos
6. Ejecutar mis labores todos los días con mis compañeros de trabajo, es una tensión para mí
7. Me enfrento muy bien con los problemas que presentan mis compañeros de trabajo (a quienes va dirigido mi trabajo)
8. Me siento “quemado” (desgastado) por el trabajo
9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros
10. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente
12. Me encuentro con mucha vitalidad
13. Me siento frustrado por mi trabajo
14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro
15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los compañeros con los que debo trabajar
16. Trabajar en contacto directo con mis compañeros me produce bastante estrés
17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo
18. Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros
19. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo
20. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades
21. Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo
22. Siento que los compañeros de trabajo me culpan de algunos de sus problemas
23. Mi supervisor me apoya en las decisiones que tomo
24. Mi trabajo actual carece de interés
25. Mi interés por el desarrollo profesional es actualmente muy escaso
26. Considera ud. que el trabajo que realiza repercute en su salud personal
27. Mi trabajo es repetitivo
28. Me gusta el ambiente y el clima de mi trabajo
29. Mi trabajo está afectando a mis relaciones familiares y personales

### **Validez del Instrumento**

El instrumento fue validado, tanto en contenido, como en criterio y constructo (Balestrini, 2001), mostrándose la metodología utilizada y los resultados en la tabla 2.

**Tabla 2.** Validación del Instrumento de Medición

Tipo de validación	Metodología	Resultado(s)
<b>Contenido</b>	Investigaciones previas. (Gil-Monte, 2006)	Validado
<b>Criterio</b>	<p>Concurrente: se aplicó la prueba de la U de Mann-Whitney. Se partió de la siguiente hipótesis nula <math>H_0 : \mu_1 = \mu_2</math> la media muestral del instrumento es igual a la media muestral del criterio externo, <math>H_1 : \mu_1 \neq \mu_2</math></p>	<p>Los resultados obtenidos de esta evaluación confirman la validez concurrente de la escala por tener valor de significación (tamaño de la región de rechazo) mayor a 0,01; es decir, al ser <math>\alpha</math> bilateral 0,003, existe baja probabilidad de cometer un error Tipo I; rechazando así la hipótesis nula por presentarse diferencias significativas entre las categorías (situación que se observa para valores <math>p &lt; 0,05</math>); lo que igualmente se valida con el valor de Z encontrado (-2,924) que está fuera del rango establecido al nivel de significación 0,05 (<math>-1,96 \leq Z \leq 1,96</math>).</p>
	<p>Predictiva: se realizó el análisis con la prueba no paramétrica de Correlación de Rango de Spearman (Elorza, 2009). Para esta evaluación se tomó como variable independiente las percepciones de los usuarios y como dependiente la relación entre el trabajo y la salud; donde la hipótesis nula formulada fue: <math>H_0 : r = 0</math>.</p>	<p>De este análisis se obtuvo un coeficiente de 0,368, que indica que la correlación es significativa al nivel 0,01; por lo cual el instrumento tiene validez predictiva.</p>
<b>Constructo</b>	<p>Convergente: coeficiente de correlación de Spearman</p>	<p>La escala usada tiene validez convergente por la existencia de un coeficiente de correlación de Spearman de 0,368 referido al ítem de relación trabajo-salud (ítem con concepto diferente al evaluado pero muy relacionado).</p>
	<p>Discriminante: coeficiente de correlación de Spearman</p>	<p>El resultado del análisis de correlación de Spearman arrojó un coeficiente de -0,266 con una significancia de 0,05, señalando que las variables no están linealmente relacionadas.</p>

## RESULTADOS

### Análisis de Fiabilidad

El estudio de fiabilidad del instrumento se determinó a través del coeficiente alfa-cronbach para cada subescala; obteniendo los resultados de la tabla 3.

**Tabla 3.** Análisis de Fiabilidad del instrumento

Subescala	Alfa Cronbach Inicial	Ítem eliminado del MBI	Alfa de Cronbach Mejorado
<b>Agotamiento Emocional</b>	0,840	20	0,845
<b>Despersonalización</b>	0,462	22	0,586
<b>Realización Personal</b>	0,718	21	0,732

En la tabla 3 se observa que el Alfa de Cronbach inicial de la subescala de despersonalización presenta baja consistencia interna, situación que se mejora al eliminar el ítem 22, logrando así un alfa de 0,586, resultado con el cual se confirma la fiabilidad del instrumento por obtenerse valores de alfas mayores o iguales a 0,5.

De igual forma, con los resultados se reafirma la necesidad de la eliminación de los ítems 20 y 21 planteados en Barrios (2011), por no tener un aporte significativo en el estudio y por reducir el alfa de la subescala que los contiene.

### Estadísticos Descriptivos

Al aplicar el instrumento se obtuvieron los resultados que se muestran en la tabla 4.

**Tabla 4.** Resumen de Estadísticos Descriptivos

ítem	Mínimo	Máximo	Media
Var01	0	6	3,37
Var02	0	6	3,96
Var03	0	6	2,76
Var04	0	6	1,71
Var05	0	6	0,18
Var06	0	6	1,07
Var07	0	6	1,78
Var08	0	6	2,57
Var09	0	6	2,71
Var10	0	6	1,17
Var11	0	6	1,10
Var12	0	6	1,28
Var13	0	6	0,70
Var14	0	6	1,73
Var15	0	6	1,26
Var16	0	6	2,64
Var17	0	6	1,42
Var18	0	6	1,51
Var19	0	6	1,56
Var20	0	6	2,5
Var21	0	6	2,17
Var22	0	6	1,54

Al estudiar las medias de los ítems se observa que las variables 01 y 02 tiene la mayor ponderación, señalando que el personal se encuentra en un nivel medio de agotamiento (3,37 y 3,96 respectivamente) al final de la jornada; sin embargo, por ser la escala de valoración del 0 al 6, el nivel de desgaste general encontrado (media global=1,85) se clasifica como nivel bajo de desgaste laboral.

### Dimensiones del Desgaste Laboral para el caso en estudio

Las variables correlacionadas entre sí se agruparon por dimensiones que definen la percepción del desgaste laboral, y que a la vez no se correlacionan con otra dimensión (Uriel & Aldas, 2005), utilizando para ello el Análisis de Factores y la extracción de componentes principales, en cuyo análisis se mejoró el valor del determinante de la matriz de correlaciones (0,001) al eliminar los ítems 06, 09, 10 y 15 difiriendo con los eliminados en Barrios (2011) (07, 15, 19, 17, 20 y 21) y en Barrios (2012) (1, 2, 3, 11 y 14), señalando que los ítems presentan una mejor correlación por su proximidad a cero y cumpliendo a la vez con no ser una matriz identidad. Se validó la adecuación de la muestra al modelo factorial, al aplicar el estadístico Kaiser, Meyer y Olkin (KMO), en el cual se obtuvo un valor de  $KMO = 0,781 > 0,5$ , que representa una mejor adecuación de los datos al modelo que los encontrados en Barrios (2011). Al aplicar el Método de Extracción de Componentes Principales, se obtuvieron cinco (5) dimensiones (Tabla 5) que explican el 70,629% de la varianza total, cuyo resultado mejora en un 11,05% los resultados encontrados en Barrios (2011).

**Tabla 5.** Matriz de Componentes Rotados

Ítem	Componentes				
	1	2	3	4	5
Var01	0,861				
Var02	0,832				
Var03	0,820				
Var04			0,687		
Var05					0,782
Var07			0,709		
Var08	0,796				
Var11					0,607
Var12					
Var13		0,721			
Var14		0,720			
Var16			0,530		
Var17				0,795	
Var18				0,875	
Var19		0,753			

## DISCUSIÓN

Los ítems que se mantienen en el modelo a lo largo de las aplicaciones son: 01, 02, 03, 08, los cuales se encuentran contenidos en la dimensión de Sensación de desgaste, confirmando con ello que la sensación de agotamiento se encuentra presente en el personal, a pesar de que a nivel general ésta se clasifique en un nivel bajo; y los ítems 17 y 18 de la dimensión de Afinidad

de las Relaciones Laborales, reflejando que estas últimas son un factor de alta incidencia al evaluar el desgaste.

Las medias de las variables 01 y 02 tienen la mayor ponderación, señalando que el personal se encuentra en un nivel medio de agotamiento (3,37 y 3,96 respectivamente) al final de la jornada; sin embargo, el nivel de desgaste general encontrado (media global=1,85) se clasifica bajo. Esta situación puede presentarse por la presencia de personas que perciben un alto desgaste, que es contrastado con otra mayoría de individuos que perciben bajo desgaste, lo cual da apertura a una evaluación por grupo de personas asignadas a un determinado puesto, con el fin de determinar intervalos de confort para la asignación de carga laboral, tomando en consideración tanto los factores comunes como no comunes percibidos por las personas, pues la vivencia de cada individuo puede ser diferente bajo el mismo escenario.

De la agrupación de los ítems se encuentra que las dimensiones 1 y 4 mantienen la misma estructura encontrada en Barrios (2011) (Disposición al trabajo y Bienestar emocional), la dimensión 2, coincide con el constructo de Manejo Emocional definido en Barrios (2012) a pesar de tener una nueva agrupación de datos; mientras que las dimensiones 3 y 5 coinciden con las definiciones de las dimensiones encontradas en Barrios (2011) (Nivel de comprensión entre compañeros de trabajo y Nivel de desgaste), a pesar de tener una nueva agrupación de ítems.

De lo anterior se puede señalar que las muestras han comenzado a saturar los resultados, dando así indicios de las dimensiones que definen realmente el desgaste laboral en el ramo comercial. A continuación se señalan los resultados:

**Dimensión 1: Sensación de Desgaste** (ítems 01, 02, 03 y 08): agotamiento por el trabajo.

**Dimensión 2: Manejo Emocional** (ítems 13,14 y 19): grado de satisfacción personal.

**Dimensión 3: Manejo de las Relaciones Laborales** (ítems: 04, 07 y 16): control de las situaciones que se presentan con los compañeros de trabajo.

**Dimensión 4: Afinidad en las Relaciones Laborales** (ítems 17 y 18): nivel de integración del individuo con los compañeros de trabajo.

**Dimensión 5: Despersonalización** (ítems 05 y 11): trato insensible hacia los compañeros de trabajo y/o clientes.

Los datos definen cinco dimensiones para medir el desgaste laboral, en lugar de las tres originales que presenta el MBI, y se denominan: 1) Sensación del desgaste, 2) Manejo Emocional, 3) Manejo de las Relaciones Laborales, 4) Afinidad en las Relaciones Laborales, y 5) Despersonalización; ratificando los resultados obtenidos en otras investigaciones desarrolladas por la autora sobre la percepción del desgaste laboral en el ramo comercial.

En las dimensiones encontradas se vuelve a conseguir la dimensión de Despersonalización, originaria del MBI, se ratifica con ello su presencia como factor clave al percibir el desgaste laboral, lo cual significaría que esta dimensión no sólo funciona para medir el estado crónico del desgaste (Burnout), sino que también es fundamental para la medición de los otros niveles.

De igual forma, se confirma que el instrumento original que presenta tres dimensiones, no se adecúa completamente para evaluar el desgaste laboral en unidades de negocio, requiriéndose para este caso cinco dimensiones. Por otra parte, se detecta que las relaciones interpersonales son factor de importancia en la incidencia del desgaste laboral.



Los resultados obtenidos reafirman tanto la fiabilidad como la validación estadística del instrumento para su aplicación en el ramo comercial.

Este estudio impulsa el desarrollo de futuras investigaciones en el mercado laboral, ya que la obtención de la productividad, en equilibrio con el manejo apropiado del recurso humano, representa una oportunidad potencial para la maximización de los beneficios bajo el resguardo del capital humano que a su vez es exigido por las leyes venezolanas.

Sería interesante, además, contrastar resultados que se obtengan en diferentes contextos de aplicación, ya que pueden presentarse algunos factores diferentes de acuerdo a cada caso e, incluso, los factores comunes pueden generar efectos con diferentes pesos e influencia.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El MBI original presenta tres dimensiones; sin embargo, los resultados muestran la necesidad de utilizar otras dimensiones para evaluar el desgaste laboral en una unidad de negocio, ya que dicho instrumento se centra en el aspecto emocional, excluyendo factores de interés en el ámbito empresarial, cuya influencia podría cambiar de forma positiva o negativa la percepción global sobre el desgaste.

En las dimensiones formadas se observa que el aspecto emocional, así como la percepción que presente el individuo, tanto de sí mismo como de su entorno laboral, son elementos importantes a la hora de medir el desgaste, pues cada individuo estructura su propia forma de ver cada situación y cómo enfrentarse a las mismas, pudiendo o no controlar los recursos que interactúen al momento de ejecutar sus funciones.

El desgaste real asociado a un puesto de trabajo debe ser cotejado con el desgaste percibido para dicho puesto, con el fin de encontrar las brechas existentes y definir estrategias para mantener al trabajador dentro de un rango de desgaste aceptable (recuperable), que no perturbe el equilibrio trabajo-individuo y que favorezca a la productividad saludable.

Es recomendable realizar un estudio longitudinal para evaluar los posibles cambios de la percepción del desgaste laboral en un lapso, con el fin de depurar las dimensiones encontradas e identificar posibles factores incidentes en la aparición del desgaste laboral en el puesto de trabajo.

Esta investigación ofrece la apertura, tanto para el sector productivo como comercial, de lineamientos para evaluar los puestos de trabajo considerando la capacidad de control, las destrezas del individuo, las características del cargo y los objetivos de productividad preestablecidos.

## BIBLIOGRAFIA

BALESTRINI, Mirian. *Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación*. 5ta Edición. Venezuela: BL Consultores Asociados, 2001, 248 p. ISBN 980-6293-03-7.

BARBADO, Francisco., *et al.* El síndrome de fatiga crónica y su diagnóstico en Medicina Interna". *Anales de la Medicina Interna*, 2006, vol. 23, no.5, p. 238-244.

BARRIENTOS, Tonatiuh., *et al.* Validez de Constructo, Confiabilidad y Punto de Corte de la Prueba de Síntomas Subjetivos de Fatiga en Trabajadores Mexicanos. *Salud Pública*, 2004, vol. 46, no.6, p. 516-523.

BARRIOS, Marianna. Categorización del Desgaste Laboral en una Unidad de Negocio. Universidad, Ciencia y Tecnología, 2012, vol. 16, no. 63, p. 142-148.

BARRIOS, Marianna. Aproximación de las Dimensiones del Desgaste Laboral para una Comercializadora. En: Simposio La Investigación en Ingeniería: Jugando Roles en las Ciencias Sociales (2011: Venezuela).

BUENDÍA, José., and RAMOS, Francisco. Empleo, Estrés y Salud. Madrid: Pirámide, 2001, p. 59-83

ELORZA, Haroldo. Estadística para las Ciencias Sociales, del Comportamiento y de la Salud. 3ra. Edición. México: Cengage Learning Editores S.A., 2009, 815 p. ISBN 978-970-686-461-1.

FREUDENBERGER, Herbert. El Estrés y el agotamiento, y sus Implicaciones en el Medio Ambiente de Trabajo. En: Organización Internacional del Trabajo, Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. 3e éd. Edición. Madrid: Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales, 2001, p. 5.17-5.19.

GIL-MONTE, Pedro. El Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Factores, Antecedentes y Consecuentes. En: Gil-Monte, P; Salanova, M.; Aragón, J.; Schaufeli (compiladores), Jornada El síndrome de Quemarse por el Trabajo en Servicios Sociales (2006: Madrid: Diputación de Valencia). pp.11-25.

HURTADO, Jacqueline. Metodología de la Investigación Holística. 3e éd. Venezuela: Editorial Fundación Sypal, 2000, 638 p. ISBN 980-6306-06-6.

KORCZAK, Dieter., KISTER, Christine., and HUBER, Beater. Differential Diagnostic of the Burnout Syndrome. GMS Health Technology Assessment, 2010, 6 p.

MARTÍN, Jesús., *et al.* Relación entre factores psicosociales adversos, evaluados a través del cuestionario multidimensional Decore, y salud laboral deficiente. Psicothema, 2007, vol. 19, no.1, p. 95-101.

URIEL, Ezequiel., and ALDÁS, Joaquin. Análisis Multivariante Aplicado. Madrid: Editorial Thomson, 2005, 531 p. ISBN 84-9732-372-6.