

NOTA TÉCNICA

CATEGORIZACIÓN DEL DESGASTE LABORAL EN UNA UNIDAD DE NEGOCIO

Barrios León, Marianna¹

(Recibido septiembre 2011, Aceptado febrero 2012)

¹ Dpto. de Ingeniería de Métodos. Escuela de Ingeniería Industrial. Universidad de Carabobo
marianna.barrios@gmail.com.

Resumen: En la complejidad propia de las unidades de negocio, la categorización del desgaste laboral también referido en la literatura como Síndrome de Burnout, permite identificar oportunidades de mejora en las estrategias organizacionales para resguardar el bienestar del capital humano sin afectar la productividad; por lo que esta investigación tiene como objetivo identificar las dimensiones del desgaste percibidas por la fuerza laboral. La profundidad de este estudio lo clasifica como explicativo con diseño de campo y tomó como Unidad de Análisis a una empresa comercializadora, donde se hicieron entrevistas estructuradas y se aplicó el Maslach Burnout Inventory (MBI); obteniendo en las subescalas confiabilidad con alfa de cronbach entre 0,5 y 0,7; y la validación estadística. Se aplicó el Análisis de Factores y la Extracción de Componentes principales categorizando el desgaste laboral como: 1) Afinidad en las Relaciones Laborales, 2) Conceptualización de las Relaciones Laborales, 3) Manejo de las Relaciones Laborales, 4) Realización Profesional, 5) Bienestar Personal y Transferencia Emocional; dando evidencia de que las dimensiones originales del MBI sufren modificación al cambiar el contexto de aplicación, e identificando a las relaciones laborales y al bienestar personal como principales factores en la percepción del desgaste.

Palabras clave: Síndrome de Burnout/ Desgaste Laboral/ Maslach Burnout Inventory.

CATEGORIZATION OF WEAR WORK IN A BUSINESS UNIT

Abstract: The inherent complexity of the business units, the categorization of burnout in the literature also referred to as burnout syndrome, to identify opportunities for improvement in organizational strategies to safeguard the welfare of human capital without affecting productivity at this research aims to identify the dimensions of the wear seen by the labor force. The depth of this study was classified as explanatory design field and taken as unit of analysis for a marketing company, where interviews were structured and applied the Maslach Burnout Inventory (MBI) subscales obtained in reliability with Cronbach's alpha between 0.5 and 0.7, and statistical validation. We applied factor analysis and principal component extraction burnout categorized as: 1) Affinity Industrial Relations, 2) Concept of Industrial Relations, 3) Management of Industrial Relations, 4) Professional Conduct, 5) Welfare Transfer personal and emotional, giving evidence that the original dimensions of MBI suffer amendment to change the application context, and identifying labor relations and staff welfare as main factors in the perception of wear..

Keywords: Burnout Syndrome/ Burnout/ Maslach Burnout Inventory

I. INTRODUCCIÓN

Las interacciones existentes entre los componentes organizacionales, las habilidades del trabajador, el grado de presión al que éste se encuentre sometido para la toma de decisiones, la sinergia de las relaciones laborales y las condiciones de trabajo, entre otros; ocasionan que los empleados desarrollen agotamiento emocional, que a su vez lleva a la actitud de despersonalización hacia las personas con quienes éste interactúa; perdiendo así el nivel de compromiso y de realización en el empleo; dando origen al desgaste o fatiga laboral crónica, también

conocida como Síndrome de Burnout.

En [1], señalan que las condiciones que sobrepasen la posibilidad de control por parte del trabajador se transformarán en estresores que potencialmente pueden generar una respuesta de fatiga tanto física como mental; estando ésta sujeta a la experiencia e interpretación que el empleado presente y de su manera de afrontarlo.

De acuerdo a la revisión bibliográfica, la sensación de fatiga crónica persiste seis o más meses de manera oscilante y sin causa aparente específica; interfiere con las actividades habituales, no disminuye con el reposo,

empeora con el ejercicio y se asocia a manifestaciones sistémicas generales, físicas y neuropsicológicas [2].

El efecto de la fatiga a nivel organizacional, ha dado apertura a la evaluación de los niveles de Burnout (desgaste profesional) para valorar el desempeño del personal; por ser determinante en la ejecución de las actividades y que además se relaciona con enfermedades, como: trastornos musculoesqueléticos, depresión, trastornos psiquiátricos leves, etc [3]; que a su vez limitan la asignación de la carga de trabajo y el logro de los objetivos organizacionales.

El Síndrome de Burnout es un estrés laboral asistencial que afecta a los profesionales de diversas ramas, se implica con gente que se encuentra en una situación problemática que se carga de sentimientos de turbación, frustración, temor o desesperación [4].

En la Tabla I, se muestra un resumen de las definiciones que realizan algunos autores sobre el síndrome de Burnout [5].

Tabla I. Resumen de Definiciones sobre Burnout

Autor (es)	Año	Definición
Maslach	2003	Respuesta prolongada a estresores crónicos emocionales e interpersonales en el trabajo
Maslach et al.	1996	Síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal
Maslach y Jackson	1981	Síndrome de agotamiento emocional que se produce en respuesta a los factores estresantes y tensiones de la vida profesional
Freudenberger	1974	Condición psicológica específica en la que la gente sufre agotamiento emocional

En la Tabla II se señalan los factores organizacionales que algunos autores asocian a la presencia del Burnout [6].

Tabla II. Factores Organizacionales Asociados al Burnout

Autor (es)/año	Factores relacionados con Burnout
Haro et al., 2007	Jornada laboral
Quevedo et al, 2005	Carga de trabajo, Ruido, iluminación
Leiter, 1991	Cantidad de trabajo
Leiter y Maslach, 1988	Clima Organizacional
Schein, 1988	Cultura corporativa
Schwab y col., 1986	Conflicto y ambigüedad del rol
Maslach y Jackson, 1984	Relación entre el profesional y los clientes
Jackson, 1983	Toma de decisiones
Maslach y Jackson, 1982	Condiciones de trabajo

Entre los indicadores del Síndrome de Burnout en la organización, se encuentran el ausentismo y la rotación del personal, los cuales afectan los niveles de productividad, convirtiéndose así en un factor clave a evaluar para definir las estrategias organizacionales y en el objeto de esta investigación para identificar las dimensiones del desgaste laboral en una unidad de negocio.

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.

II. DESARROLLO

1. Metodología

De acuerdo con la profundidad con la cual se abordó el problema, este estudio se desarrolló bajo una metodología que lo define como una investigación de tipo explicativa [7]; pues busca evaluar la relación entre las variables del Síndrome de Burnout; con un diseño de campo clasificado, de acuerdo con [8], en un estudio no experimental, pues el comportamiento de las variables en estudio es tomado de su ambiente natural sin manipulación intencional de las variables.

Los estudios relacionados con el Síndrome de Burnout se asocian generalmente al sector salud y al sector educación, pero sus repercusiones en el sector industrial son de importancia para evaluar el desempeño del personal, por esta razón como una primera aproximación, se tomó como unidad de análisis a todo el personal que conforma la nómina de los trabajadores de una comercializadora de telas (46 personas); excluyéndose de este primer estudio la evaluación de las características personales de los individuos entrevistados, por formar parte de otra investigación en proceso por la autora.

Para recabar la información, se realizaron entrevistas estructuradas en su modalidad focalizada a todo el personal de la organización, con el fin de identificar las percepciones de los mismos con respecto al trabajo y a la forma en que ellos lo ejecutan; posteriormente se les explicó que se utilizaría el MBI para medir el desgaste que ellos presentan al realizar sus funciones y se les entregó el instrumento adaptado al caso; tal y como se señala a continuación.

1.2. Instrumento para Medir el Síndrome de Burnout en una Unidad de Negocio

Para el desarrollo de esta investigación, se partió del Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual esta conformado por las siguientes dimensiones:

1. **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.

2. **Despersonalización** (ítems: 5,10,11,15 y 22): donde se evalúan los sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza personal
3. **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 de acuerdo al tipo de empresa y se incluyeron 2 ítems como criterios externos para la validación del instrumento.

Los ítems utilizados para el instrumento de medición con su respectiva adaptación al caso en estudio, se muestran en la Tabla III [9].

Tabla III. Instrumento de Medición de Síndrome de Burnout

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 usted 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

Para valorar cada ítem, se utilizó la escala de lickerts del 0 al 6 donde se señala la frecuencia de la ocurrencia de cada afirmación, donde: 0= Nunca; 1=Alguna vez al año o menos; 2=Una vez al mes o menos; 3=Algunas veces al mes; 4=Una vez a la semana; 5=Varias veces a la semana y 6=Diariamente.

III. RESULTADOS Y DISCUSIONES

1. Análisis de Fiabilidad

Para evaluar la fiabilidad del instrumento de medición utilizado, se determinó el coeficiente alfa-cronbach en cada subescala, obteniendo lo siguiente:

1. Subescala de Agotamiento Emocional: para este caso el alfa arrojó 0,714 mejorando la condición de fiabilidad al eliminar el ítem 20, para lograr así un alfa de 0,743. Ítem que en [10] no fue eliminado por la autora, pues para ese instante del estudio se esperaba una primera aproximación de las dimensiones de la

forma más amplia posible. Sin embargo, en esta investigación se encontró que dicho ítem además de no de mermar la fiabilidad de la subescala, no arroja un aporte significativo por mantenerse aislado como un componente, que en lugar de simplificar la interpretación de las dimensiones, desvía la atención del análisis, ya que realmente se definición se encuentra contenida en las restantes dimensiones.

2. Subescala de Despersonalización: se obtuvo un alfa de 0,05 señalando que no es una subescala fiable; pero al evaluar el comportamiento de los datos se detecto que luego de eliminar los ítems 5,10 y 15 que presentaban baja correlación, se obtiene un alfa de 0,475; en otras palabras esta subescala mantiene el supuesto de fiabilidad con los ítems 11 y 22.
3. Subescala de Realización Personal: arrojó un alfa de 0,658, y al evaluar los datos no se concluye que no se requiere la eliminación de ningún ítem pues no incrementan el alfa obtenido.

Los resultados anteriores señalan, que el MBI a pesar de ser ampliamente referenciado y utilizado en los sectores salud y educación; presenta debilidades al ser aplicado en una unidad de negocio; pero que posterior a los cambios antes citados, el instrumento retoma una alta consistencia interna para su aplicación por arrojar valores mayores o iguales a 0,5.

1.2. Dimensiones de Burnout para el Caso en Estudio

Para evaluar la mejor agrupación de las variables en función de determinar las dimensiones del desgaste laboral [11] para una unidad de negocio, se aplicó Análisis de Factores y se analizó la matriz de componentes, observándose la necesidad de eliminar los ítems 1, 2,3, 11 y 14 en oposición a los eliminados en [10]; tomando como criterio de eliminación la baja correlación y el aporte no significativo evidenciado. Con estas modificaciones, se obtuvo un determinante de 0,005 en la matriz de correlaciones, lo cual señala que los ítems están linealmente relacionados por su proximidad a cero y cumpliendo a la vez con no ser una matriz identidad.

La confirmación de adecuación de la muestra al modelo factorial se obtuvo aplicando el estadístico Kaiser, Meyer y Olkin (KMO) [11]; al arrojar un valor de $KMO=0,57 > 0,5$, por lo que el modelo adoptado se ajusta al comportamiento de las variables.

Posterior a la validación del modelo, se aplicó el Método de Extracción de Componentes Principales; determinando así las variables correlacionadas que agrupadas en factores no correlacionados explican el 71,5 % de la varianza total, valor que dejando de explicar sólo el 0,7% de la varianza presentada en [10], logra reducir una dimensión quedando 5 en lugar de las 6 referidas en (mi artículo anterior). El análisis de la varianza explicada se muestra en la Tabla IV.

Tabla IV. Varianza Total Explicada

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,441	26,473	26,473	3,441	26,473	26,473	2,568	19,755	19,755
2	1,951	15,004	41,477	1,951	15,004	41,477	1,814	13,951	33,706
3	1,485	11,424	52,900	1,485	11,424	52,900	1,752	13,477	47,183
4	1,365	10,502	63,403	1,365	10,502	63,403	1,679	12,913	60,096
5	1,054	8,110	71,512	1,054	8,110	71,512	1,484	11,417	71,512
6	,907	6,974	78,487						
7	,738	5,675	84,161						
8	,586	4,504	88,665						
9	,491	3,773	92,439						
10	,373	2,872	95,310						
11	,333	2,558	97,868						
12	,201	1,543	99,412						
13	,076	,588	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

De la varianza explicada asociada a cada factor y mostrada en tabla anterior, se extraen cinco (5) factores o componentes principales. La correlación existente entre las variables y los componentes principales en donde se agruparon, luego de la rotación ortogonal de los mismos usando el método VARIMAX, se muestran en la Tabla V.

En la Tabla V, se puede observar un aporte significativo de las variables a cada dimensión, pues los valores obtenidos son próximos a la unidad y en ningún caso menor a 0,5. En cuanto a la definición de los componentes, al evaluar la relación de los ítems de cada

categoría, se pueden denominar de la siguiente manera:

Dimensión 1: Afinidad en las Relaciones Laborales (ítems 6, 16 y 18): nivel de integración del individuo con los compañeros de trabajo. Esta dimensión difiere con la encontrada en [10] porque en la nueva formulación, se enfoca en lo bien o mal que se siente el individuo al trabajar con otros; y no en la actitud que este presente para desempeñar sus funciones.

Dimensión 2: Conceptualización de las Relaciones Laborales (ítems 9, 22 y 21): en este caso, se trata de la manera en la cual el individuo perciba las relaciones

laborales y no en el control de las exigencias y relaciones laborales, a lo cual se llegó en [10].

Dimensión 3: Manejo de las Relaciones Laborales (ítems: 4 y 7): en esta dimensión se obtuvieron los mismos ítems que en [10]. Sin embargo, en virtud de la reformulación de los componentes, se le dio una nueva definición mejor ajustada al caso evaluado, y dirigida hacia el control de las situaciones que se presentan con los compañeros de trabajo, en lugar del interés que se puede mostrar hacia ellos.

Dimensión 4: Realización Profesional (ítems: 12, 19 y 13): la reformulación de esta dimensión hace hincapié en el grado de satisfacción profesional, coincidiendo con la subescala de Realización Personal definida originalmente en el MBI, pero sólo concuerdan dos de los ocho ítems que conforman la subescala original (ítems: 12 y 19).

Dimensión 5: Bienestar Personal y Transferencia Emocional (ítems: 17 y 08): sensación de armonía interna o agotamiento en el trabajo y capacidad para transferir dicha sensación al medio en el que se desempeña.

Tabla V. Matriz de Componentes Rotados
Rotated Component Matrix^a

	Component				
	1	2	3	4	5
VAR00006	,941				
VAR00016	,917				
VAR00018	,639				
VAR00009		,786			
VAR00022		,669			
VAR00021		,631			
VAR00004			,879		
VAR00007			,866		
VAR00019				,774	
VAR00012				,611	
VAR00013				,530	
VAR00008					,873
VAR00017					,767

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

A manera general se puede concluir que hay tres dimensiones asociadas a las relaciones laborales y dos al bienestar del individuo, tanto a nivel profesional como personal, y se excluye la adecuación de las condiciones del puesto de trabajo de acuerdo a las actividades a desempeñar, que fueron referidas en [10].

De lo anterior, se concluye que en una unidad de negocio a diferencia del contexto asistencial, las dimensiones del desgaste profesional pasan a ser cinco en lugar de las tres iniciales (Cansancio o agotamiento emocional, Despersonalización y Abandono de la realización personal) Maslach y Jackson; resaltando las relaciones interpersonales como factor de importancia en la incidencia del Síndrome de Burnout y no dando el mismo peso que en (mi trabajo anterior) a la necesidad del control de las emociones y de la armonía interna del individuo al percibir el desgaste.

Sigue siendo de interés para esta investigación, realizar un estudio en instantes de tiempo diferentes pero con el

mismo personal, para evaluar si los datos sufren modificación en los para los niveles de desgaste alcanzados e incluso si surge una nueva reestructuración de las dimensiones encontradas; que a su vez podría ser cotejada con un instrumento de origen cualitativo que otorguen mayor soporte o contraste a los resultados estadísticos que se obtengan.

Tal y como se señala en [10], 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.

3.3. Validez del Instrumento

Este instrumento fue validado, de acuerdo con instrumento de medición se refiere al grado en que dicho

instrumento realmente mide la variable que pretende medir, siendo esta clasificada en validez de contenido, validez de criterio y validez de constructo [7].

3.3.1. Validez de contenido

Las variables del instrumento fueron tomadas del Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual ha sido ampliamente validado por diferentes autores en el contexto de salud y de educación; y cuya utilización en otras ramas es respaldado, entre otros autores, por las investigaciones de [12], quién ha profundizado en su aplicación.

3.3.2 Validez Pragmática o de Criterio

En este caso la validez del instrumento está dada por el grado de coincidencia al comparar sus resultados con un criterio externo. Si el criterio se fija en el presente, a la validación se le denomina concurrente y si se fija en el futuro, se le denomina predictiva [7]. En este caso la validez viene estimada por la correlación entre los puntajes del instrumento y los puntajes del criterio, el cual debe ser independiente al mismo y relacionado con la característica a medir o predecir.

Para determinar la **validez concurrente** se aplicó la prueba de la U de Mann-Whitney, una prueba alternativa a la paramétrica t-student para comprobar la diferencia entre dos medias en dos muestras (grupos) independientes, con el fin de identificar si las dos muestras aleatorias provienen de la misma población (o sea, $\mu_1 = \mu_2$ y $\sigma_1 = \sigma_2$) (Pérez, 2009).

Se partió de la siguiente hipótesis nula $H_0 : \mu_1 = \mu_2$ la media muestral del instrumento es igual a la media muestral del criterio externo, $H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$

Se clasificaron las medias de las respuestas de los ítems del instrumento en baja percepción de burnout y alta percepción de burnout, al comparar dichos resultados con la media global, asignando al grupo de baja percepción aquellos ítems con puntuaciones medias inferiores a la media global y al grupo de alta percepción, los ítems con puntuaciones medias superiores a la media global.

Posteriormente, se determinaron las diferencias significativas entre ambas categorías en relación con una pregunta sobre la relación entre trabajo y salud (criterio externo). 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 α bilateral 0,024, existe baja probabilidad de cometer un error Tipo I, donde se rechaza una hipótesis que debe ser aceptada; rechazando así la hipótesis nula por presentarse diferencias significativas entre las categorías (situación que se observa para valores $p < 0,05$); lo que igualmente se valida con el valor de Z encontrado (-2,25) que está fuera del rango establecido al nivel de significación 0,05 ($-1,96 \leq Z \leq 1,96$).

En cuanto a la **validez predictiva**, se realizó el análisis con la prueba no paramétrica de Correlación de Rango de SPEARMAN, también conocido como de rangos

ordenados, este es un caso particular del coeficiente de correlación lineal de Pearson [13]. 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: $H_0 : r = 0$.

De este análisis se obtuvo un coeficiente de 0,34, que indica que la correlación es significativa al nivel 0,05; por lo cual el instrumento tiene validez predictiva.

3.3.3. Validez de Constructo o Concepto

Este tipo de validez, según [7], se puede evaluar a través del grado en que una medición se corresponde con otras mediciones, de variables muy relacionadas, de acuerdo con hipótesis derivadas teóricamente y que conciernen a los conceptos que están siendo medidos. Esta validez se puede clasificar en convergente y discriminante.

La **validez convergente** se concentra en lo bien que la medición del constructo se correlaciona positivamente con diferentes mediciones de éste, mientras que la **validez discriminante** compara las correlaciones con escalas que midan conceptos o constructos diferentes, las cuales deben ser bajas para validar la escala.

En este caso, la escala usada tiene validez convergente por la existencia de un coeficiente de correlación de SPEARMAN de 0,34 referido al ítem de relación trabajo-salud (ítem con concepto diferente al evaluado pero muy relacionado), utilizado para realizar la validación predictiva explicada previamente.

En cuanto a la **validez discriminante**, el resultado del análisis de correlación de SPEARMAN arrojó un coeficiente de -0,278 con una significancia de 0,064, señalando una correlación negativa y por ser el nivel de significancia mayor a 0,05 las variables no están linealmente relacionadas.

IV. CONCLUSIONES

1. La adecuación del instrumento de medición para su aplicación en una unidad de negocio, fue validado estadísticamente con los resultados obtenidos; así como también el cumplimiento de los supuestos de fiabilidad de las subescalas definidas.
2. Del análisis multivariante de los datos se obtuvieron cinco dimensiones para definir el desgaste laboral desde la perspectiva del capital humano, definiéndose éstas como: 1) Afinidad en las Relaciones Laborales, 2) Conceptualización de las Relaciones Laborales, 3) Manejo de las Relaciones Laborales, 4) Realización Profesional, 5) Bienestar Personal y Transferencia Emocional.
3. A manera general se puede concluir que hay tres dimensiones asociadas a las relaciones laborales y dos al bienestar del individuo, tanto a nivel profesional como personal, como factores principales para medir la percepción del desgaste profesional o síndrome de Burnout.

4. Se recomienda realizar un estudio longitudinal que permita determinar la variación en el tiempo de los niveles de desgaste laboral, con el fin de identificar si existen variables comunes y contrastar los resultados para definir tendencias y los principales factores asociados al objeto de la investigación. Así como también validar las dimensiones encontradas con la aplicación del instrumento en otras unidades de negocio.
5. La utilización de este instrumento para determinar los factores de riesgo y/o estresores desencadenantes del desgaste laboral en el capital humano de una organización; permitirá tomar acciones preventivas para el resguardo del mismo, sin afectar los niveles de productividad; promoviendo así un área de interés en el sector industrial que contribuye con la administración de las funciones del personal.

V. REFERENCIAS

1. Barrientos, T., Martínez, S., Méndez, I. (2004). Validez de Constructo, Confiabilidad y Punto de Corte de la Prueba de Síntomas Subjetivos de Fatiga en Trabajadores Mexicanos. *Revista Salud Publica de Mexico*. Vol 46. N°6, Noviembre-Diciembre 2004; pp. 516-523.
2. Barbado, F., Gómez, J., López, M., Vázquez, J. (2006). El síndrome de fatiga crónica y su diagnóstico en Medicina Interna. *Revista Anales de la Medicina Interna (Madrid)*. Vol. 23, N.º 5, 2006, pp. 238-244.
3. García, J., Luceño, L., Jaén, M. y Rubio, S. (2007). Relación entre factores psicosociales adversos, evaluados a través del cuestionario multidimensional Decore, y salud laboral deficiente. *Revista Psicothema*. Vol. 19, nº 1, 2007, pp. 95-101.
4. Balseiro, L. (2010). El síndrome de Burnout. Como Factor de Riesgo Laboral en el Personal de Enfermería. México. Editorial Trillas.
5. Hogan, R y McKnight, M. (2007). Internet y la Educación Superior. Vol 10. pp. 117-124
6. Buendía, J y Ramos, F. (2001). Empleo, Estrés y Salud. Madrid: Pirámide. pp. 59-83
7. Hurtado, J. (2000). Metodología de la Investigación Holística. 3ra Edición. Caracas, Venezuela. Editorial Fundación Sypal.
8. Balestrini, M. (2001). Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación. 5ta Edición. Caracas. Venezuela. BL Consultores Asociados, Servicio Editorial.
9. Maslach, C, y Jackson S. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behaviour*; 2: 99-113
10. Barrios, M. (2011). Aproximación de las Dimensiones del Desgaste Laboral para una Comercializadora. Ponencia a presentarse en el Simposio "La Investigación en Ingeniería: Jugando Roles en las Ciencias Sociales" a efectuarse en el marco del II Seminario Nacional de Ciencias Sociales 2011.
11. Uriel, E. y Aldás, J. (2005). Análisis Multivariante Aplicado. Madrid, España. Editorial Thomson.
12. Gil-Monte, P. (2006). El Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Factores, Antecedentes y Consecuentes. En P. Gil-Monte, M. Salanova, J. Aragón y W. Schaufeli (compiladores), Jornada "El síndrome de Quemarse por el Trabajo en Servicios Sociales" (pp. 11-. Valencia: Diputación de Valencia. (ISBN: 84-689-7621-0).
13. Elorza, H. (2009). Estadística para las Ciencias Sociales, del Comportamiento y de la Salud. 3ra. Edición. México D.F., Cengage Learning Editores S.A.

AGRADECIMIENTOS

La presente investigación contó con la asesoría de los Dr. (es) Agustín Mejías y Ruth Illada, a quienes agradezco todos sus aportes y orientaciones para la consecución de los resultados. De igual forma, agradezco al personal que participó en la aplicación del instrumento, fuente principal para el análisis de los datos y a la empresa por la autorización para la realización del estudio.