

## EL BURNOUT EN LOS EMPRENDEDORES DE PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR TURÍSTICO Y SU VÍNCULO CON LA INTENCIÓN DE ABANDONAR LA ACTIVIDAD

Agustín Sánchez Medina

*([asanchez@dede.ulpgc.es](mailto:asanchez@dede.ulpgc.es))*

Mónica Pellejero Silva

*([monica@monicapellejero.com](mailto:monica@monicapellejero.com))*

Leonardo Romero Quintero

*([lromero@dede.ulpgc.es](mailto:lromero@dede.ulpgc.es))*

*Universidad de Las Palmas de Gran Canaria*

### RESUMEN

El síndrome del quemado es, sin duda, una cuestión preocupante para muchos trabajadores y empresas y, los emprendedores no son una excepción a ello. De este modo, si se tiene en cuenta la importancia del fenómeno emprendedor para el desarrollo de los territorios, resulta obvio la importancia que tiene estudiar dicha cuestión. Así, el presente trabajo pretende analizar el burnout del emprendedor, concretamente se analizará el vínculo que tiene con la intención de éste de abandonar la actividad empresarial. Cuanto más conocimiento se tenga sobre este tipo de cuestiones más medidas se podrán tomar para reducir la tasa de fracaso. En este trabajo se han estudiado a 231 emprendedores que habían creado pequeñas empresas de servicios dentro del sector turístico. Las mencionadas empresas estaban todas ubicadas en Gran Canaria. Para el análisis de los datos se usó ecuaciones estructurales, utilizando la técnica de Partial Least Squares (PLS).

## PALABRAS CLAVE

Emprendimiento, burnout, intencionalidad, capital intelectual, capital humano.

## ABSTRACT

*The closure of a business during the first years of its existence is without a doubt a matter of concern, as entrepreneurship is one of the major employment-generating mechanisms. On the other hand, the burnout syndrome is undoubtedly a blight for many workers. Taking this into account, in this article we have tried to find out whether there is a relationship between entrepreneurs' burnout and their intention to abandon the business. The data were collected through a survey presented to 231 entrepreneurs. Structural equations using the Partial Least Squares (PLS) technique were employed to analyze the data.*

## KEY WORDS

*Entrepreneurship, burnout, intentions, intellectual capital, human capital.*

## INTRODUCCIÓN

---

Como consecuencia del reconocimiento del emprendimiento como uno de los principales mecanismos generadores de empleo y crecimiento económico (Timmons, 1990; Amit *et al.*, 1993), ésta se ha convertido en un área de investigación de gran crecimiento (Gartner, 2001; Busenitz *et al.*, 2003). Este hecho unido a la circunstancia de que existe una alta tasa de mortalidad entre las empresas de nueva creación, plantea la relevancia de estudiar las posibles causas de dicha mortalidad. Por otro lado, en las últimas décadas la literatura sobre dirección estratégica ha hecho hincapié en el papel crucial de los factores intangibles o el capital intelectual como determinantes de la competitividad de las empresas (Teece, 2000; Hormiga *et al.*, 2011a). Así, autores como Lichtenstein y Brush (2001) encuentran

que en el periodo inicial de la empresa los activos intangibles son más importantes y críticos que los tangibles para lograr el éxito. En esta misma línea, Thornhill y Gellatly (2005) afirman que la inversión en activos intangibles se asocia con una trayectoria de crecimiento de la empresa. No obstante, igual de importante que resulta intentar contar con este tipo de intangibles que permiten crear valor para la organización como, por ejemplo, el conocimiento, las patentes o la innovación, las empresas deben cuidarse de tener pasivos intangibles como pueden tener condiciones de trabajo peligrosas, una mala reputación corporativa o una inadecuada gestión ambiental (Harvey y Lusch, 1999), los cuales pueden hacer que pierda valor. De este modo, no debe pasarse por alto la alta tasa de mortalidad que tienen las empresas en sus primeros años de vida. Así, por ejemplo, en España el 45,6% de las empresas constituidas en 2007 desaparecieron antes de los tres años (INE, 2012). Si bien se podría pensar que este dato se debe a la crisis económica general que vive el país, la alta tasa de fracaso no se debe en exclusiva a ello, ya que desde 2001 dicha ratio nunca ha sido inferior al 34%.

Por otra parte, no debe pasarse por alto que en sus inicios el emprendedor influye de manera decisiva en el desarrollo de las empresas recién establecidas, llegando incluso algunos autores a considerarlas extensiones de sus fundadores (Van de Ven *et al.*, 1984; Brüderl *et al.*, 1992; Chandler y Jansen, 1992; Brüderl y Preisendörfer, 1998).

Si se une a la alta tasa de fracaso de las empresas, la importancia que tienen para la economía y el papel fundamental que juega en ellas su fundador, cabe resaltar la relevancia que tiene estudiar el efecto que tienen determinados pasivos intangibles en la desaparición de las dichas empresas. Así, en el presente trabajo se pretende analizar un tipo específico de pasivo intangible, el *burnout* del emprendedor. Concretamente se analizará el vínculo que tiene dicho intangible con la intención del emprendedor de abandonar la actividad empresarial. De este modo, resulta evidente que cuando más conocimiento se tenga sobre este tipo de cuestiones más medidas se podrán tomar para reducir la tasa de fracaso. Ello beneficiaría a las personas que crean empresas, a las instituciones públicas, las cuales tienen gran interés en el fenómeno de *entrepreneurship*, y,

dado el gran interés que tiene para la economía y empleo la creación de empresas, a la sociedad en general.

En este trabajo se han estudiado a 231 emprendedores que habían creado pequeñas empresas de servicios dentro del sector turístico. Dichas empresas contaban con una edad entre 3 y 42 meses en el momento de la recopilación de los datos. Las mencionadas empresas estaban todas ubicadas en los tres principales municipios turísticos de la isla de Gran Canaria.

Además de con esta introducción, el presente trabajo cuenta en su estructura con los siguientes apartados: a. marco teórico e hipótesis de investigación b. metodología, c. resultados y d. conclusiones.

## **MARCO TEÓRICO E HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN**

---

### **CAPITAL INTELLECTUAL**

Teece (2000) asevera que en las últimas décadas la literatura sobre dirección estratégica ha destacado el importante papel que desempeña el capital intelectual de las empresas en su competitividad. Esta circunstancia no es de extrañar si se tiene en cuenta que los activos intangibles representan la principal fuente de valor para la empresa (Grant, 1991; Kaplan y Norton, 2001; Lichtenstein y Brush, 2001).

Cabe mencionar que no existe una única definición compartida por todos los autores sobre capital intelectual. Sin embargo, una de las más utilizadas es la que lo considera como la combinación de activos inmateriales que generan, o tiene potencial para hacerlo, valor añadido para la organización que tenga su propiedad (Stewart, 1991; Edvinsson y Sullivan, 1996; FitzPatrick *et al.*, 2013). Otra definición frecuente es la que lo considera como la diferencia entre el valor de mercado y el valor contable (Petrash, 1996; Sveiby, 2000; Lev, 2001). Por su parte, Roos *et al.* (2001) sugiere que el capital intelectual de una empresa es la suma del conocimiento de sus miembros y de la interpretación práctica del mismo.

En cuanto a la clasificación de los tipos de capital intelectual existentes, en los últimos años si se ha logrado alcanzar un cierto consenso. Así, se

establecen tres categorías: el humano, el relacional y el estructural (Stewart, 1998; Roos *et al.*, 2001; Hormiga *et al.*, 2011a; Yi, *et al.*, 2011).

De las tres dimensiones anteriormente mencionadas el capital humano es considerado por muchos autores como la más importante (Johanson, 2005; Marr y Roos, 2005). Así, en la economía del conocimiento en la que estamos inmersos, este tipo de intangibles juega un papel fundamental (Sveiby, 1998, 2000; Edvinsson y Malone, 1999; Becker *et al.*, 2001) y es la fuerza que alimenta a los activos pertenecientes a los otros dos tipos de capital intelectual: el relacional y el estructural (Fornell, 2000). Los avances tecnológicos que han experimentado tanto las empresas como la sociedad en general, ha hecho que se requiera un tipo de trabajador con mayores competencias, actitudes y agilidad intelectual (Bontis, 2002). A la luz de todo ello, el capital humano debe ser considerado como una fuente potencial de innovación y generación de ideas para la empresa, lo que proporciona un valor añadido de importancia incuestionable (Bontis, 1998; Viedma Martí, 2001). Por tanto, la falta de un capital humano adecuado puede conllevar un efecto negativo en el resto de las actividades que crean valor para la empresa (Edvinsson y Malone, 1999). En la misma línea, Harvey y Lusch (1999) afirman que los pasivos intangibles pueden provocar un menor valor para la organización, pudiendo incluso causar su desaparición. Así, si una empresa es vendida por un valor inferior al que figura en su contabilidad es como consecuencia de que existen determinados pasivos intangibles no registrados. Estos autores clasifican los pasivos intangibles en internos y externos, y dentro de los primeros distingue como un subgrupo los que tienen que ver con las personas. Así, cita como ejemplos de este tipo de pasivos intangibles, la discriminación entre empleados, la inadecuada capacitación o la inexperiencia de la dirección. Centrados en las empresas de nueva creación, Peña (2002) afirma que los factores que influyen en el fracaso de los nuevos emprendimientos se pueden clasificar según estén asociados a: 1. el capital humano del emprendedor; 2. las características de la nueva organización y 3. el entorno competitivo. El intangible objeto de estudio en este trabajo, el *burnout*, estaría relacionado con el capital humano, aunque, evidentemente, con un efecto negativo sobre dicho capital.

## BURNOUT

Parece existir cierto consenso en considerar a los trabajos de Freudenberg (1974, 1975), los que dan origen a los estudios sobre *burnout*. Pese al origen relativamente cercano, en estos años son muchos los autores que ha aportado una definición sobre este concepto. Sin ánimo de ser exhaustivos, a continuación se presenta algunas de las más relevantes. El citado autor lo definía como un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o de relación que no produce el refuerzo esperado. Por su parte, Maslach (1976) asevera que es un proceso gradual de pérdida de responsabilidad profesional y desinterés cínico entre sus compañeros de trabajo. La misma autora junto a Jackson consideran que es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que ocurre entre individuos que trabajan con personas (Maslach y Jackson, 1986).

Por otro lado, Cherniss (1980) considera que es un proceso en el que las actitudes y las conductas de los profesionales cambian de forma negativa en respuesta al estrés laboral. Para Brill (1984), es un estado disfuncional relacionado con el trabajo, en una persona que no padece alteración mental y en un puesto de trabajo en el que antes había funcionado bien, tanto a nivel de rendimiento objetivo como de satisfacción personal, y que posteriormente no puede conseguirlo, si no es a través de una intervención externa, o por un cambio laboral. Dicha situación puede deberse según el autor a considerar inadecuado su salario, no tener las aptitudes físicas o conocimientos necesarios para desempeñar el trabajo, etc. Por último, Pines y Aronson (1988) mantienen que es el estado de agotamiento mental, físico y emocional, producido por la implicación crónica en el trabajo en situaciones emocionalmente demandantes. De forma similar, Harrison (1999: 25) lo define como “un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por la implicación a lo largo del tiempo en situaciones que son emocionalmente demandantes”. No obstante, y pese a la diversidad de definiciones que se recogen en la literatura sobre el concepto, el que el Maslach Burnout Inventory -MBI (Maslach y Jackson, 1981) haya sido utilizado en sus investigaciones por gran parte de los autores, hace

que en este trabajo se opte por emplear la definición aportada por las citadas autoras.

Por otro lado, cabe señalar que, aunque el *burnout* se ha asociado en sus inicios sobre todo a las profesiones de servicios que trabajan en contacto directo con el cliente como médicos o maestros, no está restringido sólo a este tipo de profesiones (Gil-Monte, 2005; Golembiewski *et al.*, 1983, 1986).

Finalmente indicar que, según Moriana y Herruzo (2004) y Gil-Monte (2005) existe consenso en aceptar la propuesta de Maslach y Jackson (1981), también recogida en Maslach *et al.* (2001), que consideran el síndrome de *burnout* como un constructo configurado por tres dimensiones básicas: a. Agotamiento emocional. Hace referencia a pérdida de recursos emocionales con sensación de cansancio físico y emocional que se produce como consecuencia de las interacciones que los trabajadores deben mantener entre ellos y con los clientes; b. Despersonalización o cinismo. Los empleados desarrollan una actitud negativa de insensibilidad y cinismo hacia los compañeros y clientes, con sentimientos y respuestas negativas; c. Baja realización personal. Se refiere a una pérdida de confianza en la realización personal y la presencia de un auto-concepto negativo y de sentimientos de incompetencia profesional. Esta estructura de tres factores es invariante independientemente de la ocupación profesional que se estudie (Salanova *et al.*, 2000). Así, y a modo de ejemplo, aparece en administrativos, tecnólogos, enfermeras y directivos en el trabajo de Leiter y Schaufeli (1996), informáticos y staff de la universidad en el de Taris *et al.* (1999) y en trabajadores de cuello blanco y azul en el de Schutte *et al.* (2000). Una variante del Maslach Burnout Inventory, es el Maslach Burnout Inventory-General Survey (Schaufeli, *et al.*, 1996) utilizado en este trabajo. Este mantiene la estructura tridimensional del MBI aunque dichas dimensiones presentan ligeras diferencias y son denominadas de la siguiente forma: agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional. Esta última según Gil-Monte (2002), es similar a la realización personal en el MBI pero recoge aspectos sociales y no sociales del trabajo insistiendo en las expectativas de éxito del sujeto (Moreno-Jiménez *et al.*, 2001) según el modelo de Bandura (1977). Por otra parte, para Gil-Monte (2002), el agotamiento emocional es más genérico haciendo referencia a

la fatiga física y emocional sin hacer mención a las personas que pueden causar esa fatiga. Por último, para este mismo autor la escala de cinismo es la que presenta una mayor diferencia ya que refleja la indiferencia o actitudes de distanciamiento hacia el trabajo sin centrarse en las personas a las que se dirige este.

Las consecuencias negativas del *burnout* son a menudo muy profundas y puede dar lugar costes sustanciales debidos a un incremento del absentismo, la insatisfacción laboral, el menor compromiso organizacional y el empeoramiento del desempeño laboral (Maslach *et al.*, 2001; Albion *et al.* 2008, Ashill y Rod, 2011). Según Moreno- Jiménez *et al.* (2009), el *burnout* puede llevar incluso al abandono de la actividad. En esta misma línea Keinan y Perlberg (1987) y Seiler y Pearson (1984) afirman que el *burnout* influye en la intención de abandono. Por otra parte, para algunos autores la intención de abandono es un buen predictor del abandono de la profesión (eg. Krausz *et al.*, 1995; Kristensen y Westergård-Nielsen, 2004; Griffith *et al.*, 2000). Por todo ello en este trabajo se estudiará la relación existente entre el *burnout* y la intención de abandonar el puesto de trabajo, centrándose en el caso de los emprendedores.

## HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

En cuanto a las hipótesis de investigación se refiere, cabe mencionar que para Ayuso-Marente (2006) la falta de apoyo es un factor clave para que se produzca el *burnout*. En los inicios de la empresa las redes personales del empresario resultan básicas para apoyar al emprendedor (Lechner y Dowling, 2003; Ostgaard y Birley 1994) y dentro de ellas, la familia y amigos ocupan un papel fundamental (Brüderl y Preisendorfer, 1998). Así, según afirman Hormiga *et al.*, (2011b) estos, además de apoyo emocional, proporcionan apoyo financiero y mano de obra. Por este motivo se han planteado las siguientes hipótesis:

- **H1:** el hecho de que el emprendedor cuente con el apoyo de personas influye positivamente en la eficacia profesional que éste percibe de sí mismo.

- **H2:** el hecho de que el emprendedor cuente con el apoyo de personas influye negativamente en el agotamiento emocional de éste.
- **H3:** el hecho de que el emprendedor cuente con el apoyo de personas influye negativamente en el cinismo/despersonalización de éste.  
Por otro lado, en diversos estudios se considera al agotamiento emocional como la dimensión inicial del *burnout* (Halbesleben y Demerouti, 2005; Melamed *et al.*, 2006). Según Toppinen-Tanner *et al.* (2002) dicho agotamiento emocional es la primera fase en el desarrollo del *burnout*, siendo su secuela habitual el cinismo (Moreno-Jiménez *et al.*, 2009; Maslach *et al.*, 2001). Diversos estudios validan esta última afirmación (eg. Bakker *et al.*, 2004; Singh, 2000; Önder y Basim, 2008). Por todo ello, se plantean la siguiente hipótesis:
  - **H4:** el agotamiento emocional del emprendedor influye positivamente en su cinismo.  
Finalmente, según Moreno-Jiménez *et al.*, (2009) el *burnout* es uno de los principales predictores de las intenciones de abandono y, en último término, del abandono de la profesión. Así, la experiencia de *burnout* actúa como una situación antecesora del pensamiento de abandono (Seiler y Pearson, 1984; Keinan y Perlberg, 1987 y Moreno-Jiménez *et al.*, 2009). Como consecuencia de todo ello se han planteado las siguientes hipótesis, que relacionan dos de las dimensiones del *burnout* con la intención de abandonar la actividad emprendedora.
  - **H5:** la eficacia profesional tiene una relación negativa con la intención de abandonar la actividad emprendedora.
  - **H6:** el cinismo tiene una relación positiva con la intención de abandonar la actividad emprendedora.

## **METODOLOGÍA**

---

### **MUESTRA Y PROCEDIMIENTO**

Con el fin de hacer operativo el concepto de nueva empresa, y de acuerdo con Reynolds *et al.* (2005), este trabajo considera que una empresa es de nueva creación cuando tiene entre 3 y 42 meses de vida. Para determinar la población total se consultó la base de datos SABI (Bureau Van Dijk–Financial company information and business intelligence for companies in Spain and Portugal). De ésta se obtuvo que a partir del 30 de junio de 2007 y hasta enero de 2012, se crearon en los municipios turísticos de Gran Canaria (Islas Canarias) 909 empresas en el sector servicios. Estas fechas fueron escogidas para tener en cuenta aquellas cuya edad se encontraba entre los citados 3 y 42 meses en la fecha de inicio del proceso de encuestación, el cual tuvo lugar en los primeros días de mayo de 2012. El hecho de considerar solo empresas localizadas en dichos municipios turísticos grancañarios, aseguró que todas tuviesen el mismo marco económico y fiscal. El número total de empresarios encuestados fue de 231 lo que representa un error muestral del 5,6%. La elección de dichas empresas se hizo de forma aleatoria. Las encuestas fueron realizadas personalmente por encuestadores que se desplazaron a las instalaciones de las empresas. En todos los casos la persona entrevistada, además de ser la que creó la empresa también la dirigía. De entre los encuestados el 52% eran hombres y el 48% mujeres. Además, cabe mencionar que aproximadamente el 28% no había creado nunca antes una empresa y que el 31% contaba con estudios universitarios.

### **MEDIDAS**

En la presente investigación el método utilizado para obtener la información necesaria para cubrir los objetivos planteados ha sido la encuesta, cuyo instrumento básico de observación es el cuestionario (Sierra Bravo, 1991).

Como se ha mencionado a lo largo de este trabajo, puede decirse que el Maslach Burnout Inventory es el instrumento más utilizado para la medida

y evaluación del *burnout*. Incluso se ha hecho una adaptación de este para poder utilizarlo en todo tipo de trabajos independientemente de las tareas que en él se realicen (Schaufeli y Taris, 2005). Este es el llamado Maslach Burnout Inventory General Survey (Schaufeli, *et al.*, 1996). A través de dicho instrumento se midieron las tres dimensiones del *burnout*, es decir, la eficacia profesional, el agotamiento emocional y el cinismo. La versión española y adaptada de este instrumento ya fue publicada en la Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones (Salanova *et al.*, 2000). Este último, con ligeras modificaciones para adaptarlo a los emprendedores, es el utilizado en el presente trabajo.

Por otro lado, para evaluar la intencionalidad de abandonar la actividad empresarial se hizo una adaptación de parte del cuestionario propuesto por Liñán y Chen (2009), concretamente la que evalúa la intención de emprender. Finalmente, para medir el apoyo percibido de las personas cercanas al emprendedor, se utilizaron las siguientes preguntas: 1. ¿qué grado de apoyo considera usted que le presta su familia cercana para que usted sea empresario?, 2. ¿qué grado de apoyo considera usted que le prestan sus amigos cercanos para que usted sea empresario?

La herramienta fue pretestada con siete emprendedores, lo cual sirvió para que estos indicasen aquellas preguntas que no se entendían o que podrían llevar a la confusión. Tras el pretest realizado, se procedió a la reformulación de varias preguntas con el fin de facilitar su comprensión definitiva por parte de los encuestados.

## ANÁLISIS DE DATOS

Una vez concluido el trabajo de campo se procedió a la codificación y tabulación de los datos obtenidos en el mismo. Para ello, se utilizó el programa estadístico SPSS (Statistical Package for Social Sciences) para Windows en su versión 18. También se ha utilizado para el estudio de los datos el análisis de ecuaciones estructurales utilizando la técnica de Mínimos Cuadrados Parciales (Partial Least Squares-PLS). Esta metodología, que utiliza el algoritmo de los Mínimos Cuadrados Ordinarios (Ordinary Least Squares-OSL), se ha diseñado para reflejar los aspectos teóricos y empíricos de las

cualidades sociales y las ciencias del comportamiento, donde generalmente hay situaciones con suficiente apoyo teórico y poca información disponible (Wold, 1979). PLS ha sido elegido porque este estudio se centra en la predicción de variables dependientes (Roldán y Sánchez-Franco, 2012) y porque esta técnica es eficaz con muestras pequeñas (Chin y Newsted, 1999; Reinartz *et al.*, 2009). Este estudio concretamente utiliza SmartPls versión de software 02.00 (Ringle *et al.*, 2005).

Con el objeto de evitar el sesgo de la varianza común las preguntas fueron redactadas introduciendo diferencias semánticas y algunas fueron redactadas y codificadas de en forma negativa (Podsakoff *et al.*, 2003). Además, dicho sesgo fue evaluado a través del test de Harman de un factor. Así, se realizó un análisis factorial de componentes principales en el que se incluyeron todos los ítems que se utilizaron en el estudio (Podsakoff *et al.*, 2003). La evidencia de sesgo del método común existe cuando un factor es responsable de la mayoría de la covarianza. Así, y tal y como sugieren Podsakoff y Organ (1986), se incluyeron en el análisis factorial tanto los ítems relacionados con la variable independiente como la variable dependiente. De los factores obtenidos el principal explica el 17,44% de la varianza. Como ninguno de los factores de forma individual explica más del 50% los datos del estudio pueden ser aceptados como válidos (Podsakoff y Organ, 1986).

## RESULTADOS

---

### ANÁLISIS DEL MODELO DE MEDIDA

Para evaluar el modelo de medida, inicialmente se observa la fiabilidad individual de cada ítem. Este procedimiento se realiza examinando las cargas o correlaciones simples de las medidas o indicadores con sus respectivos constructos. Según afirman Carmines y Zeller (1979), para aceptar un indicador como integrante de un constructo éste debe poseer una carga  $> 0,707$ , lo cual implica que la varianza compartida entre el constructo y sus indicadores es mayor que la varianza del error. No obstante, otros autores (eg. Barclay *et al.*, 1995; Chin, 1998) consideran que no se

debe ser tan restrictivo y que no deben eliminarse indicadores, que, aun no llegando al valor de 0,707, superen el de 0,65. Como se puede apreciar en la tabla 1, todos los indicadores cumplen la condición de superar la carga de 0,707 salvo un item correspondiente al constructo eficacia profesional y otro correspondiente al cinismo. No obstante ambos superan el valor de 0,65 por lo que se ha decidido mantenerlos en el modelo.

**TABLA 1. CARGAS DE LOS INDICADORES**

	ABANDONAR	AGOTAMIENTO	APOYO	CINISMO	EFICACIA PROFESIONAL
ep1	0,015	0,284	0,354	0,003	0,830
ep2	-0,044	0,112	0,309	-0,018	0,786
ep3	0,030	0,107	0,284	0,000	0,661
ep4	-0,026	0,058	0,370	-0,009	0,814
ep5	-0,024	0,053	0,348	-0,039	0,802
ep6	-0,139	0,115	0,309	-0,118	0,706
ag1	0,190	0,797	0,044	0,336	0,223
ag2	0,158	0,837	0,003	0,365	0,183
ag3	0,153	0,830	-0,059	0,446	0,149
ag4	0,331	0,841	-0,064	0,500	0,065
ag5	0,252	0,749	-0,041	0,496	0,069
cn1	0,317	0,381	-0,043	0,820	-0,053
cn2	0,303	0,481	-0,153	0,853	-0,101
cn3	0,291	0,494	-0,096	0,762	0,035
cn4	0,334	0,323	-0,075	0,692	0,030
cn5	0,285	0,407	-0,189	0,758	-0,055
ab1	0,808	0,206	-0,070	0,240	0,047
ab2	0,842	0,317	-0,164	0,316	-0,030
ab3	0,929	0,237	-0,099	0,337	-0,019
ab4	0,939	0,261	-0,120	0,390	-0,088
ab5	0,894	0,208	-0,121	0,403	-0,055
ap1	-0,154	-0,036	0,945	-0,171	0,400
ap2	-0,093	-0,033	0,941	-0,102	0,411

Una segunda condición a tener en cuenta es la consistencia interna, es decir, evaluar con qué rigurosidad están midiendo las variables manifiestas la misma variable latente. Para ello, el composite reliability debe ser  $> 0,7$ . Tal y como se puede apreciar en la tabla 2, en todos los casos se supera el valor de 0,88. En dicha tabla también se observa como el Alpha de Cronbach supera en todos los casos 0,83, lo que indica que los constructos son fiables. Como tercer paso para evaluar la validez de las escalas utilizadas, estudiamos la Varianza Extraída Media (AVE). Fornell y Larcker (1981) recomiendan que ésta sea superior a 0,5, con lo que se establece que más del 50% de la varianza del constructo es debida a sus indicadores. Como queda reflejado en la mencionada tabla también se cumple con este requisito.

Finalmente se analiza la validez discriminante, la cual nos informa en qué medida un constructo del modelo es diferente a los otros constructos que lo conforman. Una manera de comprobar esta circunstancia es demostrar que las correlaciones entre los constructos son más bajas que la raíz cuadrada de la AVE. En la tabla 2 también se muestra la matriz de correlaciones de los constructos, habiéndose sustituido en la diagonal el valor de la correlación por el de la raíz cuadrada de la AVE. Al ser los valores de la diagonal los mayores de cada fila y columna, se puede afirmar la existencia de validez discriminante.

**TABLA 2. FIABILIDAD DEL CONSTRUCTO, VALIDEZ CONVERGENTE Y VALIDEZ DISCRIMINANTE**

AVE	COMPOSITE RELIABILITY	CRONBACHS ALPHA		ABANDONAR	AGOTAMIENTO	APOYO	CINISMO	EFICACIA PROFESIONAL
0,781	0,947	0,929	Abandonar	<b>0,883</b>				
0,658	0,906	0,871	Agotamiento	0,277	<b>0,811</b>			
0,889	0,941	0,875	Apoyo	-0,131	-0,036	<b>0,942</b>		
0,606	0,885	0,836	Cinismo	0,390	0,542	-0,145	<b>0,778</b>	
0,591	0,896	0,859	Eficacia profesional	-0,041	0,157	0,430	-0,038	<b>0,768</b>

Los elementos situados en la diagonal, en negrita son la raíz cuadrada varianza media extraída (AVE). Los elementos ubicados fuera de la diagonal son las correlaciones entre los distintos constructos. Para que exista validez discriminante, los elementos diagonales deben tener un valor mayor que los que se sitúan fuera de ésta

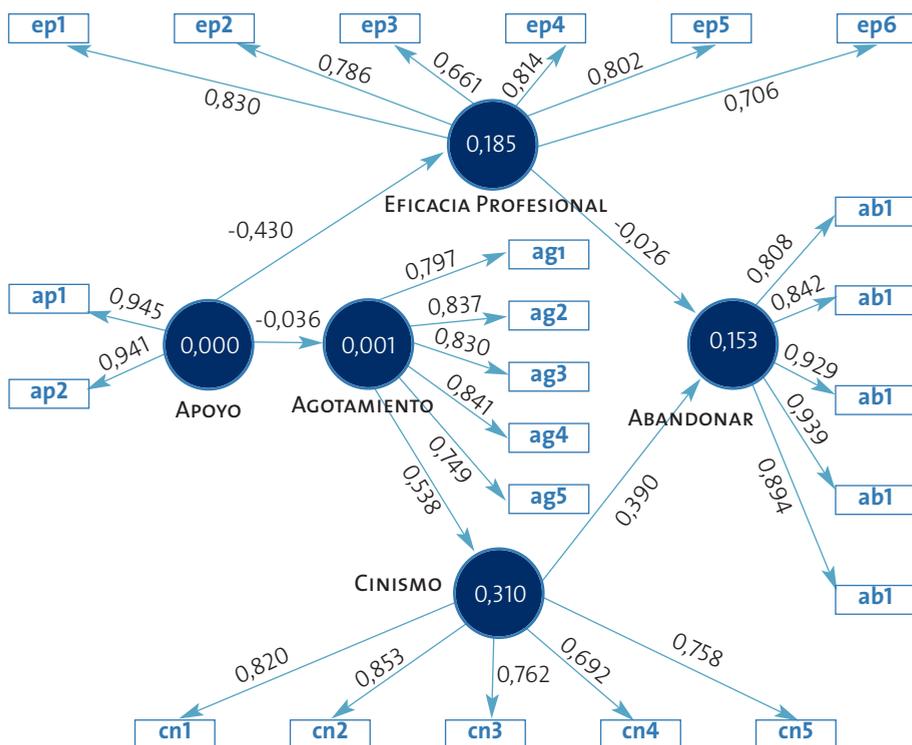
Como consecuencia de que todas las pruebas realizadas anteriormente han resultado positivas, se puede afirmar que el modelo de medida utilizado resulta válido y fiable. Por ello, a continuación se procederá a evaluar el modelo planteado y que es objeto del estudio.

## EVALUACIÓN DEL MODELO

Una vez estudiada la validez del modelo de medida, a continuación se evaluarán las relaciones causales que se proponen en el modelo. De este modo, se intentará observar qué cantidad de la varianza de las variables endógenas es explicada por los constructos que las predicen. Una medida del poder predictivo de un modelo es el valor de la  $R^2$  para las variables latentes dependientes. En la figura 2, se puede apreciar como el valor de las  $R^2$  para la intención de abandonar es del 0,153, lo que quiere decir que más del 15% de la varianza de este constructo es explicado por el modelo. Por otra parte, y como resultado secundario, cabe mencionar que la varianza

del cinismo es explicada en un 31% y la eficacia profesional en un 18% (véase tabla 4).

FIGURA 2. RESULTADOS DEL MODELO ESTRUCTURAL



Para evaluar la validez de las distintas relaciones planteadas en el modelo se utiliza la Técnica del Bootstrap que nos ofrece la desviación típica y la T. Así, la estabilidad de las estimaciones se examina utilizando una distribución t-Student con una cola obtenida mediante el Test Bootstrap con 500 submuestras (Roldán y Sánchez-Franco, 2012). Así, en la tabla 3 se puede observar que las hipótesis H1, H4 y H6 pueden ser aceptadas con un nivel de significación del 0,01, la H3, se acepta al 0,05 y la H2 y H5 no pueden ser aceptadas.

**TABLA 3. RESULTADOS DEL MODELO ESTRUCTURAL**

HIPÓTESIS	EFEECTO SUGERIDO	PATH COEFICIENTS	VALOR DE LA T (BOOTSTRAP)	SOPORTADA
H1: Apoyo → Eficacia profesional	+	0,430**	4,724	Sí
H2: Apoyo → Agotamiento emocional	-	-0,036	-0,410	No
H3: Apoyo → Cinismo	-	-0,126*	-1,987	Sí
H4: Agotamiento emocional → Cinismo	+	0,538**	10,768	Sí
H5: Eficacia profesional → Abandonar	-	-0,026	-0,435	No
H6: Cinismo → Abandonar	+	0,390**	6,159	Sí

Los niveles de significación están basados en una t de Student t(499) distribuida con una cola

\*\* Aceptado con un nivel de significación del 0,01 [t(0,01; 499 = 2,334]

\* Aceptado con un nivel de significación del 0,05 [t(0,05; 499 = 1,648]

Además, para comprobar la validez del modelo, se realizó el Test de Stone-Geisser - Crossvalidated Redundancy ( $Q^2$ ). Este test se usa como criterio para medir la relevancia predictiva de los constructos dependientes. En el caso de que la  $Q^2 > 0$ , el modelo tiene relevancia predictiva; en caso contrario, no la tiene. Como se puede observar en la tabla 4, en todos los casos, salvo en el agotamiento emocional, los valores de la  $Q^2$  son positivos, lo cual certifica la relevancia predictiva del modelo.

**TABLA 4. EFECTOS SOBRE LAS VARIABLES ENDÓGENAS**

	R <sup>2</sup>	Q <sup>2</sup>	EFEECTO DIRECTO	CORRELACIÓN	VARIANZA EXPLICADA
Eficacia profesional	0,185	0,103			
H1: Apoyo			0,43	0,43	18,5%
Agotamiento emocional	0,001	-0,007			
H2: Apoyo			-0,036	-0,036	0,1%
Cinismo	0,310	0,119			

	R <sup>2</sup>	Q <sup>2</sup>	EFFECTO DIRECTO	CORRELACIÓN	VARIANZA EXPLICADA
H3: Apoyo			-0,126	-0,145	1,8%
H4: Agotamiento			0,538	0,542	29,2%
Intención de abandonar	0,153468	0,085			
H5: Eficacia profesional			-0,026	-0,041	0,1%
H6: Cinismo			0,39	0,39	15,2%

Respecto a las hipótesis planteadas se puede concluir lo siguiente:

- La hipótesis 1 que planteaba que el hecho de que el emprendedor cuente con el apoyo de personas influye positivamente en la eficacia profesional que percibe de sí mismo queda aceptada ( $\beta = 0,430168, p < 0.01$ ).
- La hipótesis 2 que planteaba que el hecho de que el emprendedor cuente con el apoyo de personas influye negativamente en el agotamiento emocional de este queda rechazada ( $\beta = -0,036372$ ).
- La hipótesis 3 que planteaba que el hecho de que el emprendedor cuente con el apoyo de personas influye negativamente en el cinismo de este queda aceptada ( $\beta = -0,125842, p < 0.05$ ).
- La hipótesis 4 que planteaba que el agotamiento emocional del emprendedor influye positivamente en su cinismo queda aceptada ( $\beta = 0,538145, p < 0.01$ ).
- La hipótesis 5 que planteaba que la eficacia profesional tiene una relación negativa con la intención de abandonar la actividad emprendedora queda rechazada ( $\beta = -0,026140$ ).
- La hipótesis 6 que planteaba que el cinismo tiene una relación positiva con la intención de abandonar la actividad emprendedora queda aceptada ( $\beta = 0,389870, p < 0.01$ ).

## CONCLUSIONES

---

### DISCUSIÓN

En la actualidad prácticamente nadie duda del papel del emprendimiento como mecanismo generador de empleo y desarrollo de los territorios. Tampoco se debe pasar por alto la gran tasa de fracaso que tienen las empresas en sus primeros años de vida. Por ello, el presente trabajo pretende ser una aportación más al campo de la investigación sobre los motivos que hacen que la parte más relevante del capital intelectual para este tipo de empresas, es decir el capital humano, y más concretamente el emprendedor, tenga la intención de abandonar la actividad empresarial, con todo lo que ello supone de negativo. En el caso concreto del presente estudio se abordó el síndrome del *burnout*.

Centrando la atención ahora en las hipótesis de investigación planteadas, se ha podido contrastar que el hecho de que el emprendedor cuente con el apoyo de familiares y amigos influye positivamente en su consideración de eficacia profesional y negativamente en que tenga una actitud más cínica/despersonalizada. Este resultado parece estar en consonancia con los obtenidos en otros trabajos realizado por autores como Ayuso-Marente (2006), quien afirmaba que la carencia de apoyos es un factor determinante para el *burnout*. Sin embargo, no se puede aceptar la hipótesis que planteaba que si existía un mayor apoyo de familiares y amigos cercanos, el agotamiento emocional era menor. Evidentemente, de todo esto se deduce la importancia que el entorno cercano parece tener en el *burnout* que puede sufrir el emprendedor y de la conveniencia de que este se encuentre arropado por sus personas cercanas para reducir las posibilidades de fracaso.

Por otro lado, se acepta la cuarta hipótesis que planteaba la relación positiva entre el agotamiento emocional y el cinismo del emprendedor. Este resultado está en la línea de los obtenidos en otros trabajos donde se estudia dicha relación en profesiones diferentes a la abordada en el presente estudio (eg. Singh, 2000; Halbesleben y Demerouti, 2005; Bakker *et al.*, 2005; Melamed *et al.*, 2006; Önder y Basim, 2008). La obtención de

este resultado puede ser de interés ya que permite conocer un claro predictor de la despersonalización/cinismo del emprendedor. En este sentido resultaría interesante analizar las estrategias que éste puede utilizar para hacer frente a esta situación.

Respecto a las dos últimas hipótesis planteadas, cabe destacar que queda confirmada la sexta, es decir la existencia de una relación positiva entre la despersonalización/cinismo y la intención de abandonar la empresa. Ello parece estar en consonancia con la literatura existente que afirma que el *burnout* es una situación antecesora al pensamiento de abandono (Seiler y Pearson, 1984; Keinan y Perlberg, 1987 y Moreno-Jiménez *et al.*, 2009). Sin embargo, no puede aceptarse la hipótesis quinta que vinculaba de forma negativa la eficacia profesional con la intención de abandonar. De este modo, no parece existir relación contrastable entre la creencia de no ser bueno o eficaz y de estar haciendo cosas que valen la pena como emprendedor y la intención de abandonar. Ello puede deberse a que en empresas con un periodo de vida tan corto todavía no ha dado tiempo a que el emprendedor se forme este tipo de ideas.

En cuanto a las implicaciones teóricas del presente trabajo, la principal reside en que contribuye a iniciar el camino en el estudio del *burnout* en los emprendedores en los primeros años de vida de la empresa y más concretamente en el vínculo que tiene este constructo con la intención de abandonar y, por tanto, con el fracaso de la iniciativa empresarial. No se debe pasar por alto que esta primera etapa es cuando, normalmente, se cuenta con menos recursos y los problemas son mayores.

Por otro lado, la implicación práctica más relevante de este estudio se centra en el hecho de que, conociendo la influencia entre *burnout* e intención de abandonar, se pueden diseñar mecanismos para reducir las posibilidades de que el emprendedor llegue a esta situación. Así, por ejemplo, se debe tratar de impedir que se llegue a estados de agotamiento emocional ya que, como se ha mencionado, conducen en un primer término a la despersonalización y en segundo al deseo de abandonar la actividad empresarial. También cabe añadir la importancia que el apoyo de los familiares y amigos cercanos tiene para paliar los efectos del *burnout* en el emprendedor.

## LIMITACIONES Y FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

Respecto a los puntos débiles del presente estudios, cabe mencionar que se utilizó una metodología transversal, aumentándose así la probabilidad de que el estudio sufra un sesgo debido al uso de un solo método/fuente de datos.

Finalmente y en lo que a las líneas futuras de investigación se refiere, consideramos que la principal sería intentar incluir en el modelo otros factores, tanto internos como externos a la empresa, que conducen al incremento o a paliar el *burnout* de los emprendedores. Además, sería interesante estudiar el efecto del *burnout* en el rendimiento de la empresa.

## REFERENCIAS

- Albion, J., Fogarty, J., Machin, M.A. y Patrick, J. (2008). "Predicting absenteeism and turnover intentions in the health professions", *Aust Health Rev*, 32(2), 271-281.
- Amit, R., Glosten, L. y Muller, E. (1993). "Challenges to theory development in entrepreneurship research", *Journal of Management Studies*, 30(4), 815-834.
- Ashill, N.J. y Rod, M. (2011). "Burnout processes in non-clinical health service encounters", *Journal of Business Research*, 64, 1116-1127.
- Ayuso-Marente, J.A. (2006). Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de estrés laboral y burnout. <http://www.rieoei.org/deloslectores/1341Ayuso.pdf>.
- Bakker, A.B., Le Blanc, P.M. y Schaufeli, W.B. (2005). "Burnout contagion among intensive care nurses", *Journal of Advanced Nursing*, 51(3), 276-87.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., y Verbeke, W. (2004). "Using the job demands-resources model to predict burnout and performance". *Human Resource Management*, 43, 83-104.
- Bandura, A. (1977). "Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change", *Psychological Review*, 84, 191-215.
- Barclay, D., Higgins, C. y Thompson, R. (1995). "The Partial Least Squares (PLS). Aroach to causal modeling: personal computer adoption and use as

- an illustration”, *Technology studies, special issue on research methodology*, 2(2), 285-309.
- Becker, B.E., Huselid, M.A. y Ulrich, D. (2001). *El cuadro de mando de RRHH. Vinculando las personas, la estrategia y el rendimiento de la empresa*, Gestión 2000, Barcelona.
- Bontis, N. (1998). “Intellectual capital: and exploratory study that develops measures and models”, *Management Decision*, 36(2), 63-76.
- Bontis, N. (2002). *National intellectual capital index: Intellectual capital development in the Arab Region*, Institute for Intellectual Capital Research, Ontario.
- Brill, P.L. (1984). “The need for an operational definition of burnout”, *Family and Community Health*, 6, 12-24.
- Brüderl, J. y Preisendörfer, P. (1998). “Network support and the success of newly founded business”, *Small Business Economics*, 10, 213-225.
- Brüderl, J., Preisendörfer, P. y Ziegler, R. (1992). “Survival chances of newly founded business organizations”, *American Sociological Review*, 57(2), 227-242.
- Busenitz, L.W., West, G.P., Shepherd, D., Nelson, T., Chandler, G.N. y Zacharakis, A. (2003). “Entrepreneurship research in emergence: Past trends and future directions”, *Journal of Management*, 29(3), 285-308.
- Carmines, E.G. y Zeller, R.A. (1979). *Reliability and validity assessment*, SAGE University Papers, London.
- Chandler, G.N. y Jansen, E. (1992). “The founder’s self-assessed competence and venture performance”, *Journal of Business Venturing*, 7(3), 223-236.
- Cherniss, C. (1980). *Professional Burnout in the Human Service Organizations*, Praeger, New York.
- Chin, W.W. (1998). “Issues and opinion on structural equation modeling”, *MIS Quarterly*, 22, 7-15.
- Chin, W.W. and P.R. Newsted (1999). ‘Structural equation modeling analysis with small samples using partial least squares’. En R. Hoyle (ed.), *Statistical Strategies for Small Samples Research*, 307-341. Thousand Oaks, CA: Sage.

- Edvinsson, L. y Malone, M.S. (1999). El capital intelectual. Cómo identificar y calcular el valor de los recursos intangibles de su empresa, Gestión 2000, Barcelona.
- Edvinsson, L. y Sullivan, P. (1996). "Developing a model for managing intellectual capital", *European Management Journal*, 14, 356-364.
- FitzPatrick, M., Davey, J., Muller, L. y Davey, H. (2013). "Value-creating assets in tourism management: Alying marketing's service-dominant logic in the hotel industry", *Tourism Management*, 36, 86-98.
- Fornell, C. (2000). Customer asset management, capital efficiency, and shareholder value: performance measurement, past, present and future, Conference at the University of Cambridge, England.  
<http://www.cranfield.ac.uk/som/cbp/claeskeynote.htm>.
- Fornell, C. y Larcker, D.F. (1981). "Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error: algebra and statistics", *Journal of Marketing Research*, XVIII(1), 39-50.
- Freudenberger, H.J. (1974). "Staff burnout", *The Journal of Social Issues*, 30(1), 159-166.
- Freudenberger, H.J. (1975). "The staff burn-out in alternative institutions", *Psychotherapy: theory, research and practice*, 12(1), 73-82.
- Gartner, W.B. (2001). "Is there an elephant in entrepreneurship? Blind assumptions in theory development", *Entrepreneurship Theory and Practice*, 25(4), 21-39.
- Gil-Monte, P. (2002). "Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey", *Salud Pública Mex*, 44, 33-40.
- Gil-Monte, P. (2005). El Síndrome de quemarse por el trabajo, Pirámide, Madrid.
- Golembiewski, R.T., Munzenrider, R.F. y Carter, D. (1983). "Progressive Phases of Burn-out and their Worksite Covariants", *Journal of Allied Behavioral Science*, 19, 464-481.
- Golembiewski, R.T., Munzenrider, R.F. y Stevenson, J.G. (1986). *Stress in Organizations*, Praeger, New York.

- Grant, R.M. (1991). "The resource-based theory of competitive advantage: Implications for strategy formulation", *California Management Review*, 33(3), 114-135.
- Griffeth, R.W., Hom, P.W. y Gaertner, S. (2000). "A metaanalysis of antecedents and correlates of employee turnover: Update, moderator tests, and research implications for the next millennium", *Journal of Management*, 26, 463-488.
- Halbesleben, J.R., y Demerouti, E. (2005). "The construct validity of an alternative measure of burnout: investigating the English translation of the Oldenburg Burnout Inventory", *Work and Stress*, 19, 208-20.
- Harrison, B.J. (1999). "Are you destined to burn out?", *Fund Raising Management*, 30, 25-27.
- Harvey M.G. y Lusch R.F. (1999). "Balancing the intellectual capital books: intangible liabilities", *European Management Journal*, 17, 85-92.
- Hormiga, E., Batista-Canino, R. y Sánchez-Medina, A. (2011a). "The role of intellectual capital in the success of the new ventures", *International Entrepreneurship and Management Journal*, 7, 71-92.
- Hormiga, E., Batista-Canino, R. y Sánchez-Medina, A. (2011b). "The Impact of Relational Capital on the Success of New Business Start-Up", *Journal of Small Business Management*, 49(4), 617-638.
- Instituto Nacional de Estadística (2012). "Indicadores de Demografía Empresarial. Año 2010", INE, Madrid.
- Johanson, U. (2005). "A human resource perspective on intellectual capital". En Marr, B. (Ed.), *Perspective on intellectual capital. Multidisciplinary insights into management, measurement and reporting*, Elsevier, Boston.
- Kaplan, R.S. y Norton, D.P. (2001). *Cómo utilizar el cuadro de mando integral para implantar y gestionar su estrategia*, Gestión 2000, Barcelona.
- Keinan, G., y Perlberg, A. (1987). "Stress in academe: A cross-cultural comparison between Israel and American academicians", *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 18, 193-207.
- Krausz, M., Koslowsky, M., Shalom, N. y Elyakim, N. (1995). "Predictors of intentions to leave the ward, the hospital, and the nursing profession: A longitudinal study", *Journal of Organizational Behavior*, 16, 277-288.

- Kristensen, N. y Westergård-Nielsen, N. (2004). Does Low Job Satisfaction Lead to Job Mobility?, Discussion Paper, 1026, IZA.
- Lechner, C. y Dowling, M. (2003). "Firm Networks: External Relationships as Sources for the Growth and Competitiveness of Entrepreneurial Firms", *Entrepreneurship and Regional Development*, 15, 1-26.
- Leiter, M.P. y Schaufeli, W.B. (1996). "Consistency of burnout construc across occupations", *Anxiety, Stress and Coping*, 9, 229-243.
- Lev, B. (2001). *Intangibles. Management, Measurement and Reporting*, Brookings Institution, Washington, DC.
- Lichtenstein, B.M.B. y Brush, C.G. (2001). "How do 'resource bundles' develop and change in new ventures? A dynamic model and longitudinal exploration", *Entrepreneurship: Theory and Practice*, 25(3), 37-59.
- Liñán, F. y Chen, Y. (2009). "Development and cross-cultural alication of a specific instrument to measure entrepreneurial intentions", *Entrepreneurship Theory and Practice*, 33(3), 593-617.
- Marr, B. y Roos, G. (2005). "A Strategy perspective on intellectual capital". En Marr, B. (Ed.), *Perspective on intellectual capital. Multidisciplinary insights into management, measurement and reporting*, Elsevier, Boston.
- Maslach, C. (1976). "Burn-out", *Human behavior*, 5, 16-22.
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1981). *MBI: Maslach Burnout Inventory*, Consulting Psychologists Press, University of California, Palo Alto.
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1986). *Maslach Burnout Inventory (2ª ed.)*, Palo Alto, CA.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B. y Leiter, M.P. (2001). "Job burnout". En Fiske, S.T., Schacter, D.L. y Zahn-Waxler, C. (Eds.), *Annual Review of Psychology*, 397-422.
- Melamed, S., Shirom, A., Toker, S., Berliner, S., y Shapira, I. (2006). "Burnout and risk of cardiovascular disease: evidence, possible causal paths, and promising research directions", *Psychological Bulletin*, 132, 327-53.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Carvajal, R. y Escobar-Redonda, E. (2001). "La evaluación del burnout profesional factorial del MBI-GS. Un análisis preliminar", *Ansiedad y Estrés*, 7(1), 69-78.
- Moreno-Jiménez, B., Garrosa Hernández, E., Rodríguez-Carvajal, R., Martínez Gamarra, M. y Ferrer Puig, R. (2009). "El Burnout del Profesorado Uni-

- versitario y las Intenciones de Abandono: Un Estudio Multi-Muestra”, *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 25(2), 149-163.
- Moriana, J.A. y Herruzo, J. (2004). “Estrés y burnout en profesores”, *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4(3), 597-621.
- Önder, Ç. y Basim, N. (2008). “Examination of developmental models of occupational burnout using burnout profiles of nurses”, *Journal of Advanced Nursing*, 64(5), 514-23.
- Ostgaard, T.A. y Birley, S. (1994). “Personal Networks and Firm Competitive Strategy. A Strategic or Coincidental Match?,” *Journal of Business Venturing*, 9(4), 281-305.
- Peña, I. (2002). “Intellectual Capital and Business Start Up Success”, *Journal of Intellectual Capital*, 3(2), 180-198.
- Petrash, G. (1996). “Dow’s journey to a knowledge value management culture”, *European Management Journal*, 14, 365-373.
- Pines, A.M. y Aronson, E. (1988). *Career burnout. Causes and cures*, Free Press, New York.
- Reinartz, W., M. Haenlein and J. Henseler (2009). “An empirical comparison of the efficacy of covariance-based and variance based SEM”, *International Journal of Research in Marketing*, 26, 332-344.
- Reynolds, P., Bosma, N., Autio, E., Hunt, S., DeBono, N., Servais, I. *et al.* (2005). “Global entrepreneurship monitor: data collection design and implementation 1998-2003”, *Small Business Economics*, 24(3), 205-231.
- Ringle, C.M., Wende, S. y Will, A. (2005). *Smartpls para Windows*. 2005. Versión 2.0 (beta), University of Hamburg, Hamburg, Germany.  
<http://www.smartpls.de>
- Roldán, J. L. and M. J. Sánchez-Franco (2012). Variance based structural equation modeling: guidelines for using partial least squares in information systems research. En M. Mora, O. Gelman, A. Steenkamp and M. Rais- inghani (eds), *Research Methodologies, Innovations and Philosophies in Software Systems Engineering and Information Systems*, 193-221. Hershey, PA: Information Science Reference.
- Roos, G., Bainbridge, A. y Jacobsen, K. (2001). “Intellectual capital as a strategic tool”, *Strategic & Leadership*, 29(4), 21-26.

- 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 de las Organizaciones*, 16, 117-134.
- Schaufeli, W.B., Leiter, M.P., Maslach, C. y Jackson, S.E. (1996). Maslach Burnout Inventory-General Survey. En Maslach, C., Jackson, S.E. y Leiter, M.P. (Eds.), *The Maslach Burnout Inventory-Test Manual*, Consulting Psychologists Press, Palo Alto, CA.
- Schaufeli, W.B. y Taris, T.W. (2005). "The conceptualization and measurement of burnout: common ground and worlds apart", *Work & Stress*, 19, 256-262.
- Schutte, N., Toinnes, S., Kalimo, R. y Schaufeli, W.B. (2000). "The factorial validity of the Maslach Burnout Inventory - General Survey across occupational national groups and nations", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73, 53-66.
- Seiler, R.E. y Pearson, D.A. (1984). "Dysfunctional stress among university faculty", *Educational Research Quarterly*, 9, 15-26.
- Sierra Bravo, R. (1991). *Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios*. Paraninfo, Madrid.
- Singh J. (2000). "Performance productivity and quality of frontline employees in service organizations", *Journal of Marketing*, 64(2), 15-34.
- Stewart, T.A. (1991). "Brainpower: how intellectual capital becoming America's most valuable asset", *Fortune*, 2, 44-60.
- Stewart, T.A. (1998). *La nueva riqueza de las organizaciones: El capital intelectual*, Granica, Barcelona.
- Sveiby, K.E. (2000). *La nueva riqueza de las empresas*, Gestión 2000, Barcelona.
- Sveiby, K.E. (1998). *Measuring intangibles and intellectual capital. An emerging first standard*.  
<http://www.sveiby.com/articles/EmergingStandard.html>.
- Taris, T.W., Schreurs, P.J. y Schaufeli, W.B. (1999). "Construct validity of the Maslach Burnout Inventory - General Survey: A two-sample examination of its factor structure and correlates", *Work and Stress*, 13, 223-237.

- Teece, D.J. (2000). "Strategies for knowledge assets: the role of the firm structure and industrial context", *Long Range Planning*, 33(1), 35-54.
- Thornhill, S. y Gellatly, G. (2005). "Intangible assets and entrepreneurial finance: the role of growth history and growth expectations", *International Entrepreneurship and Management Journal*, 1(2), 135-148.
- Timmons, J.A. (1990). *New business opportunities: getting to the right place at the right time*, Acton, Brick House.
- Toinen-Tanner, S., Kalimo, R., y Mutanen, P. (2002). "The process of burnout in white collar and blue collar jobs: Eight year prospective study of exhaustion", *Journal of Organizational Behavior*, 23, 555-570.
- Van de Ven, A.H., Hudson, R. y Schoroeder, D.M. (1984). "Designing new business start-ups: Entrepreneurial, organizational and ecological considerations", *Journal of Management*, 10, 87-107.
- Viedma Marti, J.M. (2001). "ICBS-Intellectual Capital Benchmarking System", *Journal of Intellectual Capital*, 2(2), 148-165.
- Wold, H. (1979). *Model Construction and Evaluation When Theoretical Knowledge is Scarce: An Example of the Use of Partial Least squares* (Cahiers du Département D'Économétrie), Faculté des Sciences Économiques et Sociales, Université de Genève, Geneva, Switzerland.
- Yi, A., Davey, H.B. y Eggleton, I.R.C. (2011). "Towards a comprehensive theoretical framework for voluntary IC disclosure", *Journal of Intellectual Capital*, 12(4), 571-585.