

EPB: Una escala para la evaluación del burnout profesional de las organizaciones¹

Mariano García Izquierdo ²

Departamento de Psiquiatría y Psicología Social

Antonio P. Velandrino

Departamento de Metodología y Análisis del Comportamiento

Universidad de Murcia

Resumen. El burnout es un término para el que no existe una única definición. Puede entenderse, muy genéricamente, como una forma de aflicción producida por un esfuerzo grande y continuo en el trabajo. El MBI (Maslach Burnout Inventory) es una de las escalas más utilizadas para valorar la frecuencia e intensidad del burnout. Recoge tres dimensiones supuestamente implicadas con el término burnout: agotamiento emocional, despersonalización y reducción del logro personal. Recientes trabajos, sin embargo, apuntan a la primera de ellas (agotamiento) como la más característica. En esta dirección se propone una nueva escala aplicable a nuestro contexto socio-cultural: la EPB (Escala para la Evaluación del Burnout profesional). Los primeros análisis psicométricos apoyan su adecuación al concepto más reciente de burnout.
Palabras clave: estrés, burnout, evaluación, organizaciones.

Abstract. The burnout is a term variously defined. It can mean, at the starting, an illness resulting from big and continuous efforts at work. The MBI (Maslach Burnout Inventory) is a very generalized scale to evaluate the level of burnout. It presents three dimensions to be related to burnout term: exhaustion, despersonalization and negative personal accomplishment. Recent works, nevertheless, point out the first of them as the most appropriate. In this paper we have developed a new scale focused in the first dimension and our social and cultural context: the EPB (Escala para la Evaluación del Burnout Profesional). Early psychometrics analyses support the fitness to concept of burnout more currently accepted.

Key words: stress, burnout, assessment, organizations.

Introducción.

El agotamiento, desgaste o fatiga psíquica en el trabajo (burnout) puede entenderse genéricamente como una forma de aflicción producida por un sobreesfuerzo en el trabajo que se manifiesta en severas pérdidas de energía y en un descenso de la calidad y cantidad del rendimiento (Garden, 1989).

A pesar de que el término tiene cerca de dos décadas, todavía no hay una definición unánimemente aceptada. Algunos autores igualan burnout a estrés y otros únicamente describen algunas variables relacionadas con la salud física y el bienestar, aunque la mayoría subrayan que es un síndrome manifestado por síntomas de agotamiento emocional, despersonalización y reducción del logro personal (Maslach y Jackson, 1982); agotamiento físico, mental y emocional (Pines, Aronson y Kafry, 1981); desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo y la vida en general, y un bajo concepto profesional de sí mismo y pérdida de interés respecto a los "clientes" o demandantes de los servicios que se prestan (por ejemplo, Cherniss, 1980; Meier, 1984, etc.).

El burnout suele darse, sobre todo, en las profesiones de ayuda, por ejemplo, enfermería, enseñanza, trabajo social, etc. (Cherniss, 1980; Pines et al. 1981; Maslach y Jackson, 1982, etc.), aunque recientes investigaciones señalan que puede darse también en otras profesiones, por ejemplo, directivos de empresas y personal de "ventanilla" (Beemsterboer y Baumb, 1984; Garden, 1989).

¹(*) Versión modificada y ampliada de la comunicación presentada al III Congreso Nacional de Psicología Social celebrado en Santiago de Compostela, 1990.

²Dirección: Departamento de Psiquiatría y Psicología Social. Universidad de Murcia. Facultad de Psicología. Apto 4021, 30080 Murcia (Spain).

©Copyright 1992. Secretariado de Publicaciones e Intercambio Científico. Universidad de Murcia. Murcia (Spain). ISSN: 0212-09728.

Como decíamos más arriba, el burnout ha sido definido de diversas formas. Posiblemente, la definición más aceptada es la que ofrecen Maslach y Jackson (1981; 1982), que lo conceptualizan como cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación y que suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso. Según estas autoras, el burnout se manifiesta por tres síntomas: agotamiento emocional, despersonalización y disminución en el logro personal. El agotamiento emocional se refiere a la falta de recursos emocionales y al sentimiento de que nada se puede ofrecer a otra persona. La despersonalización es el desarrollo de actitudes negativas e insensibles hacia los destinatarios de los servicios que se prestan (por ejemplo, pacientes, alumnos, etc.). Por último, logro personal es la percepción de oclusión de las posibilidades de logro personal en el trabajo, que hace que disminuyan las expectativas personales e implica una propia evaluación negativa donde se incluyen rechazo de sí mismo y hacia los logros personales así como sentimientos de fracaso y baja autoestima.

De forma bastante similar, Pines, Aronson y Kafry (1981) definen burnout como un estado de agotamiento (físico, emocional y mental) caracterizado por decaimiento físico, sentimientos de desesperanza e indefensión, pérdida de recursos emocionales y desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, hacia la vida y hacia otras personas, como resultado de una presión emocional alta y constante asociada a una implicación intensa con otras personas durante un prolongado período de tiempo. Para estos autores, el burnout se manifiesta también por tres síntomas: agotamiento físico, agotamiento emocional y agotamiento mental.

La medida del síndrome de burnout más conocida y usual es el Maslach Burnout Inventory (MBI), creado por Maslach y Jackson (1981). Este cuestionario mide la frecuencia y la intensidad del burnout. Consta de 22 ítems divididos en tres subescalas que se ocupan de cada uno de los tres síntomas señalados por las autoras en su definición. Así, una puntuación alta en despersonalización indica que el sujeto tiende a distanciarse de los otros y a pensar en ellos como objetos; una puntuación baja en logros personales (teniendo en cuenta que esta puntuación es inversa) indica que el individuo está haciendo dignamente su trabajo y que considera que vale la pena realizarlo, y una puntuación alta en agotamiento emocional implica que el individuo está soportando una tensión más allá de sus límites, que está emocionalmente 'at the end on the rope'.

En estudios recientes suelen aparecer críticas y reflexiones acerca del concepto de burnout que repercuten, lógicamente, en la cohesión del MBI como instrumento adecuado de medida. Así, por ejemplo, el agotamiento o pérdida de energía es la dimensión sobre la que hay más acuerdo y el punto clave del concepto, pues las otras dimensiones pueden estar asociadas a rasgos de personalidad (Meier, 1984; Garden, 1989). En bastantes investigaciones recientes sólo la dimensión de agotamiento emocional es considerada válida y realmente relacionada con el burnout (por ejemplo, Garden, 1989; Koeske y Koeske, 1989).

Por otro lado, en diversas ocasiones se ha expuesto que no siempre aparecen las tres dimensiones claramente. Esta variabilidad de la estructura factorial se ha encontrado tanto utilizando la escala original del MBI (por ejemplo, Iwanicki y Schwab, 1981; Belcastro, Gold y Hays, 1983; Powers y Gose, 1986, etc.) como en diversas adaptaciones (por ejemplo, Sirigatti, Stefanile y Menoni, 1988; Oliver et al. 1990). Quizás, no es ajena a esta variabilidad la dificultad de la traducción precisa del argot utilizado por Maslach y Jackson en su escala original.

Los problemas señalados anteriormente y nuestro interés por estudiar el burnout profesional en las organizaciones nos ha llevado a construir un instrumento de medida alternativo (que llamaremos Escala de Efectos Psíquicos del Burnout, EPB) partiendo de la revisión de la bibliografía sobre el tema y de algunos de los cuestionarios más representativos (por ejemplo, el ya citado MBI, el GNBI de Gillespie y Numerof, 1984; el TS de Pines et al. 1981; el SBS de Shinn, 1982; y el SDTB de Hock, 1988).

Los criterios iniciales para la construcción del cuestionario fueron los siguientes: (a) que representara los contenidos básicos del concepto de burnout como agotamiento o desgaste psíquico producido por la actividad laboral, (b) que tuviera una estructura factorial adecuada, (c) que las

propiedades psicométricas fueran satisfactorias, (d) que su aplicación fuera sencilla y ocasionara un bajo coste de tiempo, y (e) que se pudiera aplicar a cualquier grupo profesional.

Método

Procedimiento

Para la elaboración de la escala hemos seguido dos etapas principales. En primer lugar, recopilamos ítems seleccionados de la bibliografía y de los diversos instrumentos de medida revisados, así como otros elaborados por nosotros. En esta primera etapa el total de ítems acumulados fueron 98. La segunda etapa consistió en sucesivas depuraciones de los ítems mediante entrevistas con trabajadores para comprobar la comprensión de cada ítem, así como aplicaciones parciales evaluadas mediante pertinentes análisis estadísticos. Después de este proceso de depuración, la escala ha quedado compuesta por doce ítems de respuesta tipo Likert de siete puntos con rango 1 (nunca) a 7 (siempre) (ver apéndice).

Sujetos

La escala de Efectos Psíquicos del Burnout (EPB) se aplicó, durante el horario de trabajo y garantizando el anonimato, a una muestra de 144 sujetos pertenecientes a tres profesiones calificadas como de alto riesgo de burnout en la bibliografía: el 35% personal de enfermería, el 36% profesores de E.G.B. y el 29% trabajadores sociales. Del total, el 37,5% eran hombres y el 67,5% mujeres; además, el 47,3% estaban casados, el 47% solteros y el 5,6% divorciados, separados o viudos. La edad media de la muestra es de 31,6 años y la experiencia media en el trabajo 7,6 años.

Resultados

En la tabla I aparecen las medias, desviaciones típicas y correlaciones de cada ítem con el total de la escala (eliminado el cada uno correspondiente de la puntuación total). En la tabla II se presenta la matriz de correlaciones entre los ítems. Como se puede observar todas ellas son de signo positivo y la práctica totalidad significativas, indicando una fuerte asociación entre los mismos.

Tabla I. Medias y desviaciones típicas de los ítems de la escala de burnout y sus correlaciones con la escala total.			
ITEM	MEDIA	DESVIACION TIPICA	R ITEM/TOTAL
1. AGOTAMIENTO	3.44	1.55	.72
2. DESANIMO	3.67	2.18	.60
3. DESESPERANZA	3.86	1.92	.58
4. CRISIS NERVIOSA	2.74	1.81	.66
5. RELACIONES	1.91	1.34	.58
6. SALUD	1.99	1.43	.64
7. HARTO	2.74	1.54	.79
8. IRRITADO	2.81	1.40	.76
9. DESILUSIONADO	2.66	1.57	.76
10. DEJAR EL TRABAJO	2.58	1.58	.76
11. FASTIDIO	1.97	1.18	.72
12. CUELLO	2.29	1.36	.71

Tabla II. Matriz de correlaciones de los ítems de la escala de burnout.

ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	-											
2	.351**	-										
3	.258**	.626**	-									
4	.373**	.359**	.509**	-								
5	.476**	.201*	.205*	.196*	-							
6	.568**	.196*	.062	.298**	.585**	-						
7	.498**	.424**	.384**	.526**	.325**	.389**	-					
8	.522**	.421**	.345**	.499**	.385**	.388**	.732**	-				
9	.473**	.376**	.359**	.430**	.364**	.448**	.641**	.588**	-			
10	.571**	.199*	.213*	.414**	.471**	.577**	.615**	.535**	.595**	-		
11	.502**	.206*	.245*	.446**	.364**	.485**	.593**	.485**	.659**	.659**	-	
12	.516**	.218*	.232*	.342**	.497**	.600**	.499**	.457**	.534**	.688**	.596**	-

Nota: * $p < .05$; ** $p < .01$

Para determinar la estructura empírica de la escala se realizó un análisis factorial de componentes principales con rotación varimax. De esta forma (véase la tabla III), siguiendo el criterio de Kaiser, se obtuvieron dos factores que explican, entre ambos, el 62,6% de la varianza total.

El primer factor da cuenta del 38% de la varianza y en él saturan nueve ítems (1, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12) relativos a los deseos de dejar el trabajo, al agotamiento emocional y a las actitudes y efectos negativos del trabajo. A este factor lo hemos denominado Actitudes Negativas hacia el Trabajo.

El segundo factor da cuenta del 24,58% de la varianza y agrupa seis ítems (2, 3, 4, 7, 8 y 9) relativos al desánimo, la desesperanza en el futuro de la profesión y la tensión producida por la asistencia al trabajo. A este factor lo hemos denominado Expectativas Negativas en el Trabajo.

Tabla III. Resumen del análisis factorial de la escala EPB.

Item	Factor I	Factor II	Comunalidad
10. Dejar	.823	.220	.725
6. Salud.	.815	.007	.664
12. Cuello.	.798	.167	.662
11. Fastidio.	.727	.294	.614
1. Agotamiento.	.687	.297	.559
5. Relaciones.	.682	.062	.468
9. Desilusión.	.626	.477	.618
7. Harto.	.569	.594	.675
8. Irritado.	.544	.566	.615
3. Desesperanza.	.013	.848	.719
2. Desánimo.	.072	.796	.638
4. Nervios.	.313	.665	.539
VE.	4.561	2.950	7.511
% Varianza	38,012%	24,582%	62,6%

Como puede observarse en la tabla III, los ítems siete, ocho y nueve saturan de forma similar en los dos factores. Buscando la claridad interpretativa de cada una de las dimensiones hemos eliminado los tres ítems y realizado un nuevo análisis factorial de componentes principales con rotación varimax

siguiendo el mismo criterio de que el eigenvalue sea igual o superior a uno (ver tabla IV). El resultado de esta simplificación da lugar a un aumento en la claridad de la estructura factorial, así como a un ligero incremento en la varianza explicada total (ahora es de 64,67%)

Item	Factor I	Factor II	Comunalidad
10. Dejar	.830	.172	.725
6. Salud.	.830	.019	.664
12. Cuello.	.814	.159	.662
11. Fastidio.	.729	.240	.614
1. Agotamiento.	.711	.294	.559
5. Relaciones.	.699	.089	.468
3. Desesperanza.	.063	.899	.719
2. Desánimo.	.110	.821	.638
4. Nervios.	.349	.654	.539
VE	3.703	2.118	7.511
% Varianza	41,140%	23,531%	64,671%

Por otro lado, como se puede observar en la tabla V, los resultados del análisis de fiabilidad de la escala, tanto con doce como con nueve ítems, son satisfactorios.

	Doce ítems	Nueve ítems
Split-Half correlation	.875	.783
Spearman-Brown coefficient	.933	.878
Guttman (rulón) coefficient	.933	.870

También se llevó a cabo un análisis para la validación de nuestra prueba. La validez de criterio de la escala total (doce ítems) ha sido comprobada calculando las correlaciones de la puntuación total con los resultados obtenidos en satisfacción laboral y en problemas físicos de origen psicológico. La satisfacción laboral ha sido medida a través de dos escalas: la propuesta por Van de Ven y Ferry (1980) (señalada como SL1) y el S10/12 de Meliá y Peiró (1987) (señalada como SL2). Los problemas físicos han sido medidos mediante una lista compuesta por trece problemas físicos asociados al estrés y al burnout según las directrices marcadas por Golembiewski et al. (1984) y Hock (1988). Estas correlaciones pueden observarse en la tabla VI.

Satisfacción laboral (SL1)	-.403**
Satisfacción laboral (SL2)	-.284**
Problemas físicos	.393**

Una interesante cuestión añadida son las relaciones entre burnout (psíquico y físico) y la satisfacción laboral. En un gran número de los trabajos empíricos, estas tres variables suelen utilizarse simultáneamente y algunos autores llegan a considerar la insatisfacción laboral como sinónimo de burnout. Como se puede observar en la tabla VI, las correlaciones de burnout con ambas medidas de satisfacción laboral (SL1 y SL2) son negativas y significativas ($-.403, p < .01$; y $-.284, p < .01$), mientras que la correlación entre los problemas físicos y el burnout es también significativa aunque positiva ($.393, p < .01$).

Para comprobar, principalmente, si las variables efectos psíquicos del burnout y satisfacción laboral (medidas a través de la E.PB. y del cuestionario S10/12), son realmente distintas hemos realizado un análisis factorial de componentes principales y rotación varimax, siguiendo con el criterio para la obtención de factores de que el eigenvalue sea igual o superior a 1. La muestra utilizada es la misma señalada anteriormente. De esta forma (véase la tabla VII) se obtienen once factores que explican el 81% de la varianza.

Tabla VII. Resumen del análisis factorial de los ítems de burnout, satisfacción laboral y problemas físicos.			
Ítems de Satisfacción Laboral (S10/12)	Factor I	Factor VI	Factor XI
1. Metas	.284	.804	
2. Higiene	.427	.564	
3. Entorno	.634		
4. Temperatura	.684		
5. Superiores	.724		
6. Supervisión	.859		.468
7. Frecuencia superv.	.857		
8. Juicio	.814		
9. Igualdad	.613		
10. Institución	.740		
11. Apoyo	.779		
12. Negociación	.734		
Otros ítems			
4. Nervios		-.445	
13. Ulcera			-.750
Varianza explicada	18,2%	5,45%	4,28%

Como puede observarse en la tabla VII, los ítems de satisfacción laboral saturan principalmente en el factor I explicando el 18,2% de la varianza. Los ítems de la escala de burnout saturan principalmente en el factor II, explicando una varianza del 15%. Por último, los ítems de los efectos físicos están más dispersos, agrupándose principalmente en el factor III que explica el 11% de la varianza. Por tanto, podemos decir que la satisfacción laboral y el burnout, medidos por los instrumentos antes señalados, parecen reflejar conceptos diferentes según se desprende del análisis factorial realizado.

Discusión y conclusiones

En resumen, la escala para la medida del burnout que aquí proponemos (EPB), en sus dos versiones, tiene una fiabilidad (consistencia interna) y validez satisfactoria. Su estructura factorial muestra la presencia de dos factores: actitudes y expectativas negativas hacia el trabajo, dimensiones básicas del concepto, pues el burnout puede considerarse como una enfermedad de agotamiento, desaliento y desilusión en el trabajo. Queda a criterio del investigador la elección de la modalidad del cuestionario que más le interesa utilizar.

Por otro lado, el burnout, medido por medio de esta escala, se muestra claramente diferente de otro concepto muy relacionado, y a veces confundido, como es el de satisfacción laboral.

Aunque todas las características del cuestionario, en principio, parecen óptimas es necesario que el instrumento sea sometido a nuevas pruebas con muestras más amplias y de diferentes grupos profesionales con el fin de garantizar tanto su fiabilidad y validez como su estructura factorial. En esta línea los autores se encuentran buscando muestras más amplias de cara al perfeccionamiento del instrumento.

Referencias

- Beemsterboer, J. y Baum, B. (1984). Burnout: definitions an health care management. *Social Work in Health Care, 10(1)*, 97-109.
- Belcastro, P. D. Gold, R. C. y Hays, L. C. (1983). Maslach Burnout Inventory: factor structure for a sample of teachers. *Psychological Reports, 55*, 364-366.
- Cherniss, C. (1980). *Profesional burnout in human service organizations*. Nueva York: Praeger.
- García, M. (1990). *Una escala para la evaluación del burnout profesional en organizaciones*. Comunicación presentada al III Congreso Nacional de Psicología Social, Santiago de Compostela, 1990.
- Garden, A. M. (1989). Burnout: the effect of psychological type on research findings. *Journal of Occupational Psychology, 62*, 223-234.
- Gillespie, D. F. y Numerof, R. E. (1984). *The Gillespie-Numerof Burnout Inventory: technical manual*. San Luis: Washington University.
- Golembiewski, R.T., Munzenreider, R. F. y Stevenson, J. G. (1986). *Stress in organizations: toward a phase model of burnout*. Nueva York: Praeger.
- Hock, R. (1988). Professional burnout among public school teachers. *Public Personnel Management, 17(2)*, 167-189.
- Iwanicki, E. F. y Schwab, R. L. (1981). A cross validation study of the M.B.I. *Educational and Psychological Measurement, 41*, 1167-1174.
- Koeske, G. F. y Koeske, R. D. (1989). Work load and burnout: can social support and perceived accomplishment help?. *Social Work, 3*, 243-248.
- Leiter, M. P. (1989). Conceptual implications of two models of burnout. *Group and Organization Studies, 14 (1)*, 15-22.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto: Consulting Psychology Press.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1982). Burnout in health professions: a social psychology analysis. En G. S. Sanders y J. Suls (Eds.), *Social Psychology of Health and Illness* (pp. 227-251). Hillsdale: Lea.
- Meier, S. T. (1984). The construct validity of burnout. *Journal of Occupational Psychology, 57*, 211-219.
- Meliá, J. L. y Peiró, J. M. (1989). El cuestionario de satisfacción S10/12: estructura factorial, fiabilidad y validez. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 11 (4)*, 179-187.
- Oliver, C., Pastor, J., Aragonese, A. y Moreno, B. (1990). *Una teoría y una medida del estrés laboral asistencial*. Comunicación presentada al II Congreso del C.O.P., Valencia.
- Pines, A., Aronson, E. y Kafry, D. (1981). *Burnout: from tedium to personal growth*. Nueva York: Free Press.
- Powers, S. y Gost, K. F. (1986). Reliability and construct validity of the M.B.I. in a sample of university students. *Educational and Psychological Measurement, 46*, 251-255.
- Shinn, M. (1982). Methodological issues and using information. En W. Paine (Ed.), *Job stress and burnout* (pp.61-79). Beverly Hills: Sage.
- Sirigatti, S., Stefanile, C. y Menoni, E. (1988). Per un adattamento italiano del M.B.I. *Bolletino di Psicologia Applicata, 187-188*, 33-39.
- Van de Ven, A. H. y Ferry, D. L. (1980). *Measuring and assesing organizations*. Nueva York: J. Wiley.

(Original recibido: 18-2-1992)

(Original aceptado: 17-3-1992)

APENDICE

ESCALA DE EFECTOS PSIQUICOS DEL BURNOUT

Frecuentemente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo nos producen diversos efectos. A continuación se enumeran algunas afirmaciones sobre dichos efectos. Después de leer cada frase califique la frecuencia con que se produce cada una de ellas según la escala siguiente:

1....2....3....4....5....6....7
Nunca Siempre

1. Mi trabajo me agota emocionalmente.
2. Siento desánimo acerca de mi profesión.
3. Tengo un sentimiento de desesperanza sobre mi futuro en esta profesión.
4. Siento que puedo tener una crisis nerviosa si no dejo mi trabajo.
5. Mi profesión afecta negativamente a mis relaciones personales fuera del trabajo.
6. Mi trabajo afecta negativamente a mi salud.
7. Estoy harto de mi trabajo.
8. Estoy irritado en el trabajo.
9. Estoy desilusionado con mi trabajo.
10. Me vienen ganas de dejar mi trabajo al momento.
11. Mi trabajo me fastidia.
12. Mi trabajo me tiene hasta el cuello.