

NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición

Syndrom d'opuisement professionnel: instrument pour son mesurage

Burnout syndrome: a measurement instrument

Las NTP son guías de buenas prácticas. Sus indicaciones no son obligatorias salvo que estén recogidas en una disposición normativa vigente. A efectos de valorar la pertinencia de las recomendaciones contenidas en una NTP concreta es conveniente tener en cuenta su fecha de edición.

Redactores:

Edgar Bresó Esteve
Ldo. en Psicología

Marisa Salanova
Dra. Psicología

Wilmar Schaufeli
Dr. Psicología

Equipo de Investigación WoNT Prevención Psicosocial
UNIVERSITAT JAUME I DE CASTELLÓN

Clotilde Nogareda
Lda. Psicología

CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO

En las NTP 704 y 705 se define el concepto del síndrome de "burnout" y se facilitan criterios para su prevención. En esta Nota Técnica, tras unas consideraciones de los autores, para seguir profundizando en el tema, se presenta un instrumento de medida útil para la evaluación del "burnout" en todo tipo de trabajos.

Introducción

El desarrollo del concepto de burnout como fenómeno psicológico tiene su origen en Estados Unidos asociándose a trabajos realizados a mediados de la década de los setenta. Desde entonces, el burnout supuso un campo de estudio científico definido y fecundo. Hasta 1990, fecha de la Primera Conferencia Europea sobre Burnout Profesional, realizada en Polonia, se publicaron cerca de 2.500 artículos sobre burnout. Ocho años más tarde una revisión realizada por Schaufeli y Enzmann (1998) en bases de datos y bibliografías especializadas, reveló 5.500 entradas sobre el tema.

Estos datos ponen de manifiesto el reconocimiento internacional del burnout como un importante problema individual, social y académico. Las razones para tan acentuada popularidad han sido analizadas por diversos autores y justifican su aceptación social. Según han manifestado algunos autores, el burnout es poco estigmatizante para el individuo, al contrario de lo que ocurre con la mayoría de las perturbaciones mentales, dado que en su comprensión se enfatizan determinantes contextuales, de naturaleza socio-profesional y se reserva un papel que no culpa a la persona.

Estas razones son particularmente importantes en el caso de las profesiones de ayuda, como la docencia, los servicios sociales, o los profesionales de la salud, en que al lado de elevadas expectativas y exigencias sociales existe generalmente gran escasez de recursos.

De esta manera, desde su introducción, el término burnout despertó el interés del público en general y en particular de los profesionales de ayuda afectados por este síndrome, dándose inicio a una fase de estudio esencialmente clínico, orientado hacia la descripción de los síntomas manifestados y el análisis de factores individuales subyacentes, pero con ausencia de un cuadro teórico definido o de una aproximación empírica consistente.

El burnout como daño psicosocial en las organizaciones

El burnout es considerado en la actualidad como uno de los daños laborales de carácter psicosocial más importantes. El *burnout* es un proceso que surge como consecuencia del estrés laboral crónico en el cual se combinan variables de carácter individual, social y organizacional. Se trata por tanto de un síndrome con connotaciones afectivas negativas que afecta a los trabajadores en distintos niveles (personal, social y laboral).

Una definición actualizada y ampliamente aceptada del término es la propuesta por Maslach, Schaufeli y Leiter en el año 2001; quienes definen el burnout como *"una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, determinado a partir de las dimensiones conocidas como agotamiento, cinismo e ineficacia profesional"*

En esta definición queda patente el carácter tridimensional del síndrome de burnout entendiendo que afecta, por una lado a un nivel personal (*agotamiento: sensación de no poder da más de sí a nivel emocional*) por otro lado, a un nivel social (*cinismo: actitud distante ante el trabajo, las personas objeto del mismo así como los compañeros/as de trabajo*) y finalmente, a nivel profesional (*ineficacia profesional: sensación de no hacer adecuadamente las tareas y ser incompetente en el trabajo*).

Se ha resaltado en diversas investigaciones la relevancia que en el desarrollo del burnout tienen las *variables personales*. Así, variables como la *autoeficacia* o la *competencia percibida* han demostrado un rol mediador en el proceso de burnout. Por otro lado, otros modelos han puesto de manifiesto el papel determinante de *variables de carácter organizacional* (por ejemplo: trato con el cliente, conflicto y ambigüedad de rol, etc.)

No obstante, a pesar de la abundante investigación que el estudio del burnout ha generado en el ámbito de la psicología del trabajo y las organizaciones, la evidencia empírica de los modelos explicativos del mismo es muy limitada al menos en dos planos. Por un lado, las definiciones propuestas en el plano conceptual resultan poco operativas en la mayoría de sus casos y por otro lado, a nivel metodológico la evaluación precisa del burnout sigue siendo una *"asignatura pendiente"*. Es en este punto en el que desde el equipo WoNT de la Universitat Jaume I de Castellón (<http://www.wont.uji.es>) se está trabajando en la elaboración de medidas fiables del burnout en organizaciones. Resulta difícil entender un síndrome y plantear posibles intervenciones si éste no se evalúa con rigurosidad, claridad y eficiencia.

Diferenciación del burnout de otros constructos

Una de las críticas más populares realizada sobre el concepto de burnout (desde una perspectiva conceptual) ha sido el hecho de considerarlo algo distinto de otros constructos como son el estrés laboral, el aburrimiento o la ansiedad. Una primera distinción entre estrés y burnout puede ser realizada atendiendo al proceso de desarrollo de este síndrome.

Mientras que el estrés hace referencia a procesos relativamente breves, el burnout es considerado la consecuencia de una situación prolongada de desajuste entre las demandas y los recursos laborales. Además, el burnout implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo y el estrés no necesariamente. No obstante, tanto estrés como burnout son fruto de la falta de balance entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo considerándose una consecuencia emocionalmente negativa en el estado mental del trabajador (NTP 318).

Por otro lado, con respecto a la diferencia entre burnout y fatiga se ha señalado que la recuperación de la fatiga por parte del trabajador es relativamente rápida, mientras que la recuperación del burnout es mucho más lenta y costosa emocionalmente. Así, la fatiga se define como el resultado de la exposición a unas exigencias de trabajo durante un cierto tiempo. Se traduce en una alteración temporal de la eficiencia funcional mental y física de la persona y está en función de la actividad precedente. Es un mecanismo regulador del organismo en cuanto que es indicador de la necesidad de descanso para recuperar la capacidad habitual de respuesta. Puede ser de distinta intensidad, desde ligera hasta el agotamiento y se recupera con el descanso. La incidencia se da en el estado de alerta dándose una reducción en la capacidad de atención y concentración. Finalmente, la fatiga suele ir acompañada de sentimientos de competencia y realización personal, mientras que el burnout conlleva una auto-evaluación negativa y sentimiento de ineficacia laboral.

Variables que influyen en el desarrollo del burnout

El burnout es un síndrome que resulta básicamente de la interacción del trabajador con el ambiente laboral o también producto de las relaciones interpersonales entre el trabajador y las personas para las que trabaja. Así, el desarrollo de este síndrome dependerá, básicamente de tres tipos de variables: Variables individuales, variables sociales y variables organizacionales.

Variables individuales

El género parece ser una variable que diferencia las puntuaciones en burnout entre hombres y mujeres, sobre todo en las dimensiones de agotamiento e ineficacia profesional. Las mujeres puntúan más alto en agotamiento y en ineficacia profesional que los hombres; en cambio, algunos estudios han puesto de manifiesto la tendencia de los hombres a mostrar más actitudes negativas hacia el trabajo.

Finalmente no podemos olvidar el rol que tienen las variables de personalidad dentro del desarrollo del burnout. Así se ha demostrado que los sujetos que exhiben un patrón de conducta tipo A, baja estabilidad emocional y manifiestan un locus de control externo (creencia que el mundo sigue un orden pero son otras personas y no ellos mismos tienen el control sobre este orden), son más vulnerables de sufrir burnout.

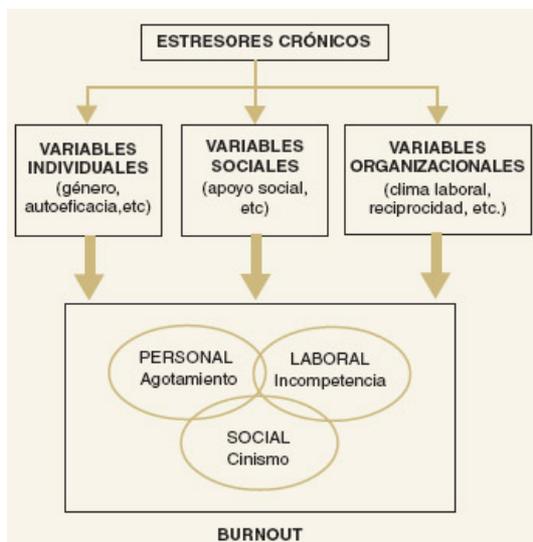
Variables sociales

La importancia de variables de carácter social como el apoyo social es manifiesta, ya que el apoyo social hace referencia a la ayuda real o percibida que el trabajador obtiene de las redes sociales (compañeros, amigos, familiares, etc.). El apoyo social permite sentirse querido, valorado y apreciado en el puesto de trabajo así como en la organización. Además, es importante la percepción del apoyo social porque la realidad para el individuo es fundamentalmente la realidad percibida.

Variables organizacionales

Las variables personales y sociales pueden afectar a la *aparición* del burnout, en cambio las variables organizacionales, básicamente aquellas vinculadas al desempeño del puesto de trabajo lo *desencadenan*. De esta manera, factores como el contenido del puesto, la falta de reciprocidad (dar más emocionalmente en el trabajo de lo que se recibe a cambio) o el clima organizacional, pueden convertirse en desencadenantes del síndrome de burnout y deberán tenerse en cuenta a la hora de diseñar la prevención psicosocial a nivel primario (Fig. 1)

Figura 1
El proceso de burnout



La medida del burnout

Fue a partir de la publicación en el año 1981 del *Maslach Burnout Inventory* por Maslach y Jackson cuando se establecen unos criterios de evaluación de dicho síndrome y se extiende el uso de un instrumento de medida estandarizado para la evaluación del mismo. No obstante, desde esta primera época hasta la actualidad, el estudio del burnout ha pasado por distintas etapas.

Mientras en un principio tan solo los profesionales dedicados a trabajos "de contacto" con personas (sector sanitario, educación, servicios, etc.) eran considerados susceptibles de sufrir burnout, hoy en día sabemos que también pueden sufrir burnout otro tipo de profesionales que no trabajan con "clientes" sino con "objetos" (por ejemplo: operarios de producción de una industria, etc.).

El MBI se construyó para medir burnout en educadores y personal del sector servicios (personal de enfermería, asistentes sociales, etc.). La escala evaluaba tres dimensiones por medio de tres subescalas. Debido al hecho de que el cuestionario podía aplicarse de una forma rápida y sencilla ha sido muy utilizado, facilitando así que la definición de burnout implícita en el MBI se convirtiese en la más aceptada.

No obstante, diversos autores como Aronson, Leiter, Schaufeli o Pines, entre otros, apelan a la idea que esta sintomatología también puede afectar a personas que no

trabajan en el sector asistencial y así se han diseñado diferentes instrumentos para la medida del burnout teniendo en cuenta el tipo de trabajo que se desempeña. Además se ha llegado a construir un instrumento de medida genérico que es útil para medir burnout en todo tipo de trabajos independientemente de las tareas que en él se realicen. Este es el llamado MBI-GS (*General Survey*) publicado en el año 1996 por Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, siendo un instrumento basado en este original el que proponemos en esta nota técnica como medida del burnout en las organizaciones por su carácter general y aplicable a todas las ocupaciones y trabajos. La versión española y adaptada de este instrumento ya fue publicada en la Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones (ver Salanova, Schaufeli, Llorens, Grau y Peiró, 2000).

La investigación reciente sobre el síndrome del burnout (estar "quemado" por el trabajo) con sus tres dimensiones: *agotamiento, cinismo e ineficacia profesional* ha puesto de manifiesto la tendencia en el estudio tradicional del concepto a la ampliación a todo tipo de profesiones e incluso a estudiantes universitarios (burnout académico) entendiendo el trabajo en un sentido más amplio y a los estudiantes como "trabajadores" susceptibles de sufrir desgaste y burnout. La publicación del MBI-SS (*Maslach Burnout Inventory-Student Survey*) por Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker (2002) ha hecho posible medir el "burnout" fuera del ámbito ocupacional al definir sus dimensiones en referencia al "estudio". De este modo, a través de la investigación empírica se ha podido demostrar que los estudiantes también se queman por sus estudios, demostrando niveles de agotamiento, cinismo e ineficacia respecto a sus actividades académicas (ver tabla 1).

Tabla 1
Evolución del concepto de burnout y sus instrumentos de medida

MEDIDA DEL BURNOUT			
Año	Dimensiones que componen el síndrome	Instrumento de Medida	Muestra
1981	Agotamiento emocional Despersonalización Baja realización personal	MBI-Human Services. (Maslach y Jackson, 1981)	Profesionales de ayuda y Servicios
1996	Agotamiento Cinismo Ineficacia profesional	MBI-General Survey. (Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, 1996)	Todo tipo de profesionales
2002	Agotamiento Cinismo Ineficacia	MBI-Student Survey. (Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker, 2002)	Estudiantes universitarios

El equipo WoNT de la Universitat Jaume I de Castellón ha adaptado este instrumento de medida desarrollado por Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (MBI-GS) en distintos grupos ocupacionales tanto en formato tradicional (cuestionarios registrados "en papel"), como en formato electrónico (accediendo a la Web: www.wont.uji.es, se encuentra también una versión más actualizada del instrumento).

Desde la plataforma electrónica del equipo de investigación se puede acceder a cuestionarios validados empíricamente que evalúan burnout para trabajadores de modo genérico; y también tres cuestionarios específicos para distintos grupos ocupacionales, a saber: sector sanitario, trabajadores que trabajan con nuevas tecnologías y teletrabajadores. Finalmente, se dispone además de un cuestionario específico que mide burnout en estudiantes universitarios (burnout académico). Tras la cumplimentación del cuestionario, el programa envía un feedback inmediato con los resultados individuales en cada una de las dimensiones así como una estimación de los valores normativos.

En el cuadro 1 se muestra el MBI-GS pero adaptado a una muestra española, con los ítems que forman este instrumento general de evaluación del burnout en castellano. Este instrumento se puede utilizar también vía papel-y-lápiz, con su administración a los trabajadores y su posterior corrección manual.

Los ítems deben ser respondidos por los trabajadores haciendo uso de una escala de frecuencia de tipo Likert que va de cero "0" (nunca) a "6" (siempre). Altas puntuaciones en las dimensiones *agotamiento y altas puntuaciones en la dimensión de cinismo* unidas a bajas puntuaciones en la dimensión *eficacia profesional* serán indicadoras de burnout.

Para obtener las puntuaciones de cada escala (Agotamiento, Cinismo y Eficacia Profesional) hay que sumar las puntuaciones obtenidas en cada uno de los ítems que pertenecen a cada escala y dividir el resultado por el número de ítems de la escala. Por ejemplo, para obtener la puntuación en la escala de "Agotamiento" hay que sumar cada una de las puntuaciones directas obtenidas en cada ítem de Agotamiento (A) y entonces dividir el total por 5 que es el número de ítems que forma la escala de Agotamiento. Hay que repetir esta operación para cada una de las escalas y para cada uno de los sujetos a los que se ha administrado el instrumento de medida.

Cuadro 1
Instrumento en versión Española (ver Salanova et al., 2000) del MBI - General Survey Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996)

0	1	2	3	4	5	6
Nunca / Ninguna vez	Casi nunca/ Pocas veces al año	Algunas Veces / Una vez al mes o menos	Regularmente / Pocas veces al mes	Bastantes Veces / Una vez por semana	Casi siempre / Pocas veces por semana	Siempre / Todos los días
1.	Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo (A)					
2.	Estoy "consumido" al final de un día de trabajo (A)					
3.	Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo (A)					
4.	Trabajar todo el día es una tensión para mí (A)					
5.	Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo (E)					
6.	Estoy "quemado" por el trabajo (A)					
7.	Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización (E)					
8.	He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto (C)					
9.	He perdido entusiasmo por mi trabajo (C)					
10.	En mi opinión soy bueno en mi puesto (E)					

11.	Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo (E)	
12.	He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto (E)	
13.	Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo (C)	
14.	Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo (C)	
15.	En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas (E)	

Agotamiento	= (A)/5	_____
Cinismo	= (C)/4	_____
Eficacia profesional	= (E)/6	_____

En la tabla 2 aparecen los datos normativos para la corrección de las puntuaciones en el cuestionario de burnout. La muestra comparativa está compuesta por 1.963 trabajadores españoles de diversas ocupaciones (trabajadores de oficina, operarios de industrias cerámicas, profesores, usuarios de tecnologías de la información y comunicación, etc.).

Tabla 2
Datos normativos para la corrección de las puntuaciones de las escalas de burnout (N= 1.963)

		Agotamiento	Cinismo	Eficacia profesional
Muy bajo	> 5%	< 0,4	< 0,2	< 2,83
Bajo	5 - 25%	0,5 - 1,2	0,3 - 0,5	2,83 - 3,83
Medio (Bajo)	25 - 50%	1,3 - 2	0,6 - 1,24	3,84 - 4,5
Medio (Alto)	50 - 75%	2,1 - 2,8	1,25 - 2,25	4,51 - 5,16
Alto	75 - 95%	2,9 - 4,5	2,26-4	5,17 - 5,83
Muy Alto	> 95%	> 4,5	> 4	> 5,83
Media Aritmética		2,12	1,50	4,45
Desviación Típica		1,23	1,30	0,9

La muestra es heterogénea y tiene suficiente validez. Las pruebas de fiabilidad y consistencia interna de las tres escalas del burnout son buenas ($\alpha > 0,70$). En la tabla 3 aparecen los datos descriptivos, pruebas de consistencia interna (alpha de Crombach) y correlaciones entre las tres escalas del burnout. Como se puede observar, el alpina supera en los tres casos el mínimo

Tabla 3
Descriptivos escalas de burnout (N=1.963)

	M	DT	a	Agotamiento	Cinismo	Eficacia profesional
Agotamiento	2,12	1,23	0,87	-		
Cinismo	1,50	1,30	0,85	0,55	-	
Eficacia profesional	4,45	0,90	0,78	-0,21	-0,42 (***)	-

Nota: M = Media Aritmética, DT = Desviación Típica

Los análisis realizados muestran que existen diferencias significativas en las escalas de burnout en función del sexo y de la edad. En función del sexo, las diferencias significativas aparecen en las escalas de Agotamiento ($F(1, 1912) = 6,65; p = 0,01$) y de Eficacia Profesional ($F(1, 1912) = 8,37; p = 0,04$). Son las mujeres las que se sienten más agotadas (Media = 2,19) que los hombres ($M = 2,05$), y también menos eficaces a nivel profesional (Media mujeres = 4,38; y media hombres = 4,50). En función de la edad, solo existen diferencias significativas en el Agotamiento. A mayor edad, mayor agotamiento ($B = -0,09, p < 0,00$).

Este instrumento puede ser útil para realizar una primera medida del burnout entre los trabajadores de una organización y permite la comparación de los resultados obtenidos con una muestra normativa de población trabajadora española.

En el futuro, se pretende recopilar muestras de ocupaciones específicas en número suficiente para ir refinando la medición del burnout y así también realizar diagnósticos más precisos sobre la sintomatología asociada.

Bibliografía

- MASLACH, C., Y JACKSON, S. E. (1981).
The measurement of experienced burnout.
Journal of Occupational Behaviour, 2, 99-113.
- MASLACH, C., Y JACKSON, S. E. (1986).
The Maslach Burnout Inventory. Manual (2nd ed.).
Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- MASLACH, C., SCHAUFELI, W. B., Y LEITER, M. P. (2001).
Job burnout.
Annual Review of Psychology, 52, 397-422.
- MARTÍN, DAZA, F. (2005).
El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral.
Nota Técnica de Prevención (318). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- SALANOVA, M., SCHAUFELI, W.B., LLORENS, S., PEIRÓ, J.M., Y GRAU, R. (2000).
Desde el "burnout" al "engagement": ¿una nueva perspectiva?.
Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones, 16, (2), 117-134.
- SCHAUFELI, W. B., Y ENZMANN, D. (1998).
The burnout companion to study and practice: A critical analysis.
London: Taylor & Francis.
- SCHAUFELI, W. B., LEITER, M. P., MASLACH, C., Y JACKSON, S. E. (1996). MASLACH BURNOUT INVENTORY - GENERAL SURVEY IN C. MASLACH, S. E. JACKSON & M.P LEITER (EDS.),
The Maslach Burnout Inventory-Test Manual (3rd ed.).
Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

8. SCHAUFELI, W. B., SALANOVA, M., GONZÁLEZ-ROMÁ, V., Y BAKKER, A. (2002).
The measurement of burnout and engagement: A confirmatory factor analytic approach.
Journal of Happiness Studies, 3, 71-92.
-