

II. INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DEL *BURNOUT*

La importancia de la medición en cualquier esquema es necesaria, ya que esta indica de manera cuantitativa su comportamiento. También de las mediciones se consigue información para tomar decisiones. Tal como Deming dijo, “*lo que no se mide no se conoce*”⁴.

En el estudio de este síndrome es necesario que se cuente con un instrumento de medición. El cual ayude a detallar los conceptos asociados al mismo. Ya que el *burnout* es difícil de comprender, con mayor razón se necesita un instrumento de medición confiable.

2.1 Instrumentos de medición de *burnout*

Para la revisión de los diferentes instrumentos de medición que han efectuado los autores Garcés de Los Fayos, E., López Soler, C. y García Montalvo, C. (1997), se han centrado en trabajos que aportan datos esclarecedores sobre las distintas propiedades psicosométricas de los mismos: fiabilidad, validez o análisis factoriales, principalmente.

En la Tabla 1 se muestra los instrumentos de medida de *burnout*. Mismos que se analizarán a continuación.

⁴ Myrta Rodriguez . <http://www.conocimientosweb.net/portal/article1321.html>. (Visitado en marzo de 2008)

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	AUTORES
<i>Staff Burnout Scale</i>	Jones (1980)
<i>Indicadores del Burnout</i>	Gillespie (1980)
<i>Emener-Luck Burnout Scale</i>	Emener y Luck (1980)
<i>Tedium Measure (Burnout Measure)</i>	Pines, Aronson y Kafry (1981)
<i>Maslach Burnout Inventory</i>	Maslach y Jackson (1981)
<i>Burnout Scale</i>	Kremer y Hofman (1985)
<i>Teacher Burnout Scale</i>	Seidman y Zager (1986)
<i>Energy Depletion Index</i>	Garden (1987)
<i>Mattews Burnout Scale for Employees</i>	Mattews (1990)
Efectos Psíquicos del <i>Burnout</i>	García Izquierdo (1990)
Escala de Variables Predictoras del <i>Burnout</i>	Aveni y Albani (1992)
Cuestionario de <i>Burnout</i> del Profesorado	Moreno y Oliver (1993)
<i>Holland Burnout Assessment Survey</i>	Holland y Michael (1993)
<i>Rome Burnout Inventory</i>	Venturi, Dell'Erba y Rizzo (1994)
Escala de <i>Burnout</i> de Directores de Colegios	Friedman (1995)

Tabla 1. Instrumentos de medida del *burnout*.
FUENTE: Garcés de Los Fayos, López, Soler y García Montalvo (1997)

2.2.1 *Staff Burnout Scale*

El *Staff Burnout Scale* (SBS) de Jones (1980) sugiere una escala compuesta por 30 ítems a partir de los estudios que Maslach y Jackson estaban desarrollando y que culminan en la construcción del MBI o *Maslach Burnout Inventory*. La escala busca medir los aspectos cognitivos, afectivos, conductuales y psicofisiológicos que están en el origen del *burnout* (Jones, 1981). La escala propone una puntuación general de

burnout que permite una gradación según la frecuencia que el sujeto señala en sus respuestas a los ítems. Sin embargo, el instrumento presenta una estructura factorial de cuatro componentes: Insatisfacción con el Trabajo, Tensión Psicológica e Interpersonal, Enfermedad Física y Distrés, y Negativas Relaciones Profesionales con los Pacientes. Es una escala preparada para medir *burnout* solamente en profesiones relacionadas con la salud; por ello su uso queda bastante limitado.

2.2.2. Indicadores del *burnout*

Gillespie (1979 y 1980) cuando inició sus investigaciones acerca del *burnout* se encontró con el problema de la ausencia de un instrumento de medida del mismo. Como consecuencia de eso utilizó 7 indicadores potenciales de *burnout* en forma de ítems con opción de respuesta tipo *Likert*, en una muestra de 183 sujetos. Los indicadores utilizados fueron los siguientes: proporcionar servicios que merezcan la pena, evitar dificultades de los clientes, encolerizarse con las maneras amables, autoseparación de los clientes, preferir la oficina al campo, bromear continuamente sobre los clientes, y estar ausente varios días por razones de salud mental. Del análisis estadístico el autor concluye que el *burnout* es un constructo multidimensional caracterizado por los indicadores anteriores, según el tipo de *burnout* que presente; a su juicio son posibles dos:

-*Burnout activo*, el cual gira principalmente alrededor de los factores organizacionales o elementos externos a la profesión, y se caracteriza por evitar dificultades con los clientes y endurecerse con las maneras amables. En este caso el trabajador está permanentemente expuesto a las circunstancias propias de su desempeño laboral.

-*Burnout pasivo*, mismo que se relaciona con factores internos psicosociales, y se caracteriza por autoseparación de los clientes además de preferir la oficina al campo. Ante las situaciones que el trabajador percibe y valora como estresantes, se toma la decisión de separarse de dichas situaciones como una estrategia de afrontamiento.

2.2.3 Emener -Luck Burnout Scale (ELBOS)

Los tres objetivos que se propusieron los autores al desarrollar este instrumento fueron:

- Conseguir una escala que ayudase a la investigación teórica que se estaba realizando acerca del burnout
- Proporcionar un estímulo de discusión y evaluación del síndrome individual y grupal.
- Que sirviera para ayudar a los profesionales a prevenir y afrontar este fenómeno, enmarcado dentro de un programa amplio de entrenamiento y asesoramiento a éstos.

Los autores realizaron diversos estudios con este instrumento (Emener y Luck, 1980; Gohs, 1980; Emener, Luck y Gosh, 1982), consiguiendo aislar seis factores que configuraban la escala: Trabajo General-Sensaciones Relacionadas, Sensaciones Relacionadas con el Trabajo y Consigo Mismo, Trabajo-Preparación del Ambiente, Negativas Respuestas de la Persona dentro del Ambiente, Disonancia Autoconcepto frente al Autoconcepto de Otros, y Carrera/Alternativas del Trabajo.

De los 100 ítems con los que empezaron el estudio estadístico del instrumento se conservaron finalmente 30 que se aplicaron a 251 profesores, mediante una escala bipolar con nueve puntos (desde nunca a siempre), presentando una validez aceptable y una fiabilidad de 0.877.

2.2.4 Tedium Measure

El *Tedium Measure* (TM) de Pines, Aronson y Kafry (1981) se diseñó originalmente como instrumento de medida del tedium; es un constructo más amplio que el *burnout* ya que abarca a éste y a otros síndromes. Este inventario se transformó después en el *Burnout Measure* (Pines y Aronson, 1988), tras un replanteamiento conceptual del constructo por los mismos autores. Ellos habían desarrollado también diversas escalas que evaluaban tedium, como la que utilizan Pines y Kafry (1982) de 9 ítems, tipo *Likert* con siete opciones de respuesta. Cada uno de estos ítems evaluaban una de las características del tedium: sentimientos de depresión, *burnout*, cansancio emocional y físico, vaciamiento existencial, hastío, tensión, sentimientos de ilusión y felicidad.

El TM es una escala tipo *Likert* de 21 ítems con siete opciones de respuesta (desde nunca a siempre) que mide las tres dimensiones del *burnout* que los autores conceptualizaron:

- Agotamiento Físico, caracterizado por fatiga, agotamiento físico, sensación de destrucción y abatimiento.
- Agotamiento Emocional, compuesto por sensación de depresión, agotamiento emocional y *burnout*.
- Agotamiento Mental, formado por sensaciones de infelicidad, inutilidad y rechazo, falta de ilusión y resentimiento hacia las personas.

2.2.5 Maslach Burnout Inventory

El *Maslach Burnout Inventory* (MBI) de Maslach y Jackson (1981) es un inventario de 22 ítems, en los que se plantea al sujeto un conjunto de enunciados sobre sus sentimientos y pensamientos relacionados con diversos aspectos de su interacción

continúa con el trabajo y su desempeño habitual. El sujeto ha de contestar a cada enunciado con base en la pregunta ¿con qué frecuencia siente usted esto?, mediante una escala tipo *Likert* de siete opciones, desde nunca a diariamente. En la versión original se requería cumplimentar dos veces el inventario, ya que se le formulaba una segunda pregunta (¿con qué intensidad siente usted esto?), ya que el instrumento medía la frecuencia e intensidad del *burnout*; sin embargo, en la versión de 1986 no se presenta esa segunda pregunta acerca de la intensidad, porque las autoras consideran que no encontraron correlaciones significativas entre ambas dimensiones de evaluación, mientras que la frecuencia sí se mantiene porque es similar al formato utilizado en otras medidas tipo autoinforme, de actitudes y sentimientos.

El inventario se divide en tres subescalas, cada una de las cuales mide las tres dimensiones que se suponen configuran el constructo *burnout*: Agotamiento Emocional (9 ítems), Despersonalización (5 ítems) y Reducida Realización Personal (8 ítems), y de cada una de estas escalas se obtiene una puntuación baja, media o alta (que coincide con los tres tercios en los que se distribuye la población normativa) que permite caracterizar la mayor o menor frecuencia de *burnout*. Además, las autoras ofrecen las diversas puntuaciones de corte para cada una de las profesiones evaluadas: profesores, asistentes sociales, médicos, profesionales de salud mental, y del grupo "otras profesiones".

Normalmente las puntuaciones del MBI (*Maslach Burnout Inventory*) se correlacionan con informaciones obtenidas con otros instrumentos acerca de datos demográficos, características del trabajo, realización en el trabajo, personalidad, evaluación de actitudes, información sobre la salud, etc, como de hecho se suelen plantear en las diversas investigaciones desarrolladas sobre el estudio de este inventario.

El desarrollo del instrumento tuvo una duración de ocho años en los que se fue perfilando el definitivo. Así, una prueba preliminar a 605 sujetos de diferentes profesiones estaba compuesta por 47 ítems; los análisis estadísticos correspondientes redujeron el inventario en 25, quedándose en los 22 ítems definitivos tras pasarlo a una segunda muestra de 1025 personas, también de diversas profesiones; en la versión definitiva se utilizaron un total de 11067 sujetos.

2.2.6 *Burnout Scale*

El *Burnout Scale* (BS) de Kremer y Hofman (1985) no es realmente un intento de desarrollar un instrumento de medida del *burnout*; más bien es la consecuencia de estudiar el *burnout* en una investigación más amplia. En este sentido, los autores crean cinco ítems que a modo de autoinforme se incluyen en un instrumento más ambicioso que mide otros constructos. Estos ítems no se someten a análisis factorial por lo que se desconoce si analizan realmente *burnout* y si lo hacen unidimensionalmente o si, por el contrario, sus ítems se distribuyen en más de un factor. El único dato que ofrecen los autores es el relacionado con su reducida fiabilidad ($\alpha = 0.54$).

2.2.7 *Teacher Burnout Scale*

Seidman y Zager (1986) se plantean que si bien el MBI es un instrumento adecuado para medir *burnout* en profesiones de servicios humanos, no lo es para medir específicamente el *burnout* en profesores (sin embargo, se da la circunstancia que en ese mismo año Maslach y Jackson (1986), al presentar la segunda edición del MBI, desarrollaron una versión del instrumento específico para estos profesionales). Como consecuencia de esta premisa, se pone a prueba el *Teacher Burnout Scale* (TBS) que en su inicio fue constituido por 65 ítems en una escala tipo *Likert*, para una muestra de 217

profesores; finalmente, tras los análisis estadísticos correspondientes, quedaron en 23 ítems.

De esos ítems tres se reformularon; se introducen tres nuevos y se vuelve a administrar a 365 profesores, quedando la versión definitiva en 21 ítems que explican el 60% de la varianza mediante cuatro factores: Satisfacción con la Carrera, que correlaciona con reducida realización personal y tiene 5 ítems; Afrontamiento del Estrés Relacionado con el Trabajo, que correlaciona con agotamiento emocional y está compuesta por 6 ítems; Actitudes hacia los Estudiantes, que correlaciona con despersonalización y tiene 4 ítems; por último, Percepción de Apoyo por parte del Supervisor, que no correlaciona con ninguna escala del MBI (Maslach Burnout Inventory) y tiene 6 ítems. La fiabilidad del TBS (Teacher Burnout Scale) oscila entre 0.89 (satisfacción con la carrera) y 0.72 (actitudes hacia los estudiantes), presentando por tanto una aceptable consistencia interna.

2.2.8. *Energy Depletion Index*

El *Energy Depletion Index* (EDI) de Garden (1987) tampoco es un intento de desarrollar un instrumento de medida del *burnout*, sino que se trata de una escala para valorar la "Deplección de la Energía" que se corresponde con la dimensión Agotamiento Emocional de Maslach y Jackson (1981), pero que la autora denomina así para hacer especial hincapié en el "vaciamiento existencial" que esta dimensión supone. Garden, cuestiona la dimensión despersonalización y pretende ahondar en las verdaderas características del *burnout* el cual ella compendia en cuatro factores componentes del *burnout*. En concreto, la escala se compone de siete ítems que miden niveles de energía o agotamiento. Tras el análisis factorial se encuentran dos factores: "Deplección de la

Energía" compuesto por cuatro ítems y con una fiabilidad de 0.82, mientras que el segundo estaría compuesto por dos ítems que valorarían "Sentimientos Energéticos y Entusiasmo". La autora concluye que con el estudio pudo demostrar que su instrumento mide la dimensión central del *burnout*, la cual se corresponde con Agotamiento Emocional.

2.2.9. Matthews Burnout Scale for Employees

El *Matthews Burnout Scale for Employees* (MBSE) de Matthews (1990) es un autoinforme que mide *burnout* como constructo único sin abordar la posibilidad de que existan diversas dimensiones que compongan el síndrome. La escala ofrece una puntuación que permite discriminar entre la presencia o ausencia de *burnout*, mediante el análisis de una serie de aspectos relacionados con las variables cognitivas, afectivas y psicológicas del individuo. Introduce en su autoinforme cuatro aspectos relacionados con el trabajo (actitudes acerca del trabajo, ajuste de rol, locus de control y habilidades de afrontamiento) y otras dos más relacionadas con variables internas del individuo (ajuste personal y temperamento). Estas características permiten conocer qué variables están determinando la existencia de *burnout*. Es un instrumento poco utilizado, aún cuando sus 50 ítems han mostrado un índice de fiabilidad en torno a 0.93.

2.2.10. Escala de Variables Predictoras del Burnout

Esta Escala de Variables Predictoras del *Burnout* (EVPB) de Aveni y Albani (1992) no es propiamente un instrumento de medida del *burnout*, sino que surge como consecuencia de un planteamiento teórico previo, de acuerdo con el cual las variables predictoras del *burnout* deben mantener correlación con las encontradas en otros dos constructos: ansiedad y depresión. Las autoras aplican a una muestra de trabajadores

sociales un inventario de ansiedad y otro de depresión y, a partir de los resultados obtenidos, surgen un conjunto de variables mismas que serían las predictoras del *burnout*.

2.2.11. Efectos Psíquicos de *Burnout*

La escala de Efectos Psíquicos de *Burnout* (EPB) de García Izquierdo (1990) es una escala tipo *Likert* que se enmarca, junto con otras similares con las que se medían los efectos físicos del *burnout* (Golembiewski y Stevenson, 1984; Hock, 1988). En las diversas investigaciones en las que esta escala se ha usado (García Izquierdo, 1991a y 1995; García Izquierdo y Velandrino, 1992; García Izquierdo, Castellón, Albadalejo y García, 1993) ha mostrado buena consistencia interna muy adecuada, con índices de fiabilidad superiores a 0.90. García Izquierdo, Llor y Sáez (1994) encuentran una fiabilidad de 0.92 en la EPB, apareciendo un único factor estable a pesar de que en su origen el instrumento presentaba dos factores: Actitudes Negativas hacia el Trabajo (9 ítems) y Expectativas Negativas hacia el Trabajo (3 ítems), concluyendo que esta escala correlaciona con la dimensión agotamiento emocional del MBI (Maslach Burnout Inventory).

2.2.12. Cuestionario de *Burnout* del Profesorado

El Cuestionario de *Burnout* del Profesorado (CBP) fue presentado aún en su fase experimental (Moreno y Oliver, 1993), y es consecuencia del planteamiento teórico que los autores habían mantenido años antes. Así, Fernández, Mayo, Oliver, Aragoneses y Moreno (1990); Oliver, Pastor, Aragoneses y Moreno (1990); Moreno, Oliver y Aragoneses (1991) habían encontrado que la escala despersonalización no aparecía suficientemente descriptiva, ni con una clara independencia estadística. Como

consecuencia de estos estudios previos, Moreno y Oliver (1993) se proponen mejorar esta dimensión construyendo una escala exclusiva de despersonalización, la cual se compone de 16 ítems que corresponden a los siguientes descriptores: culpabilización del usuario, aislamiento, distancia interpersonal, endurecimiento emocional, autodefensa deshumanizada, cambio negativo en las actitudes hacia los usuarios, e irritabilidad con los usuarios. Al mismo tiempo se crea el Cuestionario Breve de *Burnout* (CBB) con 21 ítems y siete escalas: Cansancio Emocional, Despersonalización, Reducida Realización Personal, Tedio, Clima Organizacional, Características de la Tarea, y Repercusiones del *Burnout* en la Vida del Sujeto, que presentan una adecuada validez convergente según sus autores (Moreno, Bustos, Matallana y Miralles, 1996).

2.2.13. *Holland Burnout Assessment Survey*

El *Holland Burnout Assessment Survey* (HBAS) fue presentado por Holland y Michael (1993) en un trabajo con el cual intentaban comprobar la validez concurrente del cuestionario. Este instrumento, compuesto por 18 ítems con cinco opciones de respuesta, está compuesto por cuatro factores: Percepción Positiva de la Enseñanza, Compromiso con la Enseñanza, Apoyo de los Supervisores, y Conocimiento del *Burnout*, y está dirigido a profesores. De ahí que los autores lo contrasten con la versión ES (*Educators Survey*) del MBI (*Maslach Burnout Inventory*).

En este análisis se encuentra un buen comportamiento de las dos subescalas que miden los dos primeros factores, mismas que por otra parte, presentan coeficientes de fiabilidad en torno a 0.84 y un comportamiento menos adecuado de las otras dos subescalas (que miden los dos siguientes factores), las cuales presentan coeficientes de fiabilidad cercana al 0.62.

2.2.14. *Rome Burnout Inventory*

Las propiedades psicométricas del *Rome Burnout Inventory* (RBI) están en consonancia con otros trabajos de estos autores; todos anuncian unos índices adecuados de fiabilidad y validez, así como una buena estructura factorial de sus ítems (Dell'Erba, Venturi, Rizzo, Porcus y Pancheri, 1994; Venturi, Dell'Erba y Rizzo, 1994).

Este instrumento se divide en seis secciones: un primer bloque reúne ítems que dan información sobre diferentes variables sociodemográficas (edad, sexo, estado civil, experiencia y años en el puesto de trabajo, calificación profesional, entre otras); un segundo bloque mide agotamiento emocional y físico según la adaptación que hacen del inventario de Pines y Aronson (1988); en tercer lugar valoran la percepción del apoyo social recibido de compañeros del trabajo, supervisores, amigos y familiares; en cuarto lugar miden los estresores laborales y no laborales (tipo de turno, responsabilidad, remuneración, dificultad en la carrera, etc.); una quinta sección se refiere a la insatisfacción que le produce al individuo las actuales condiciones del trabajo; y, por último, el sexto bloque de ítems miden el estado de salud, tanto en lo referente a trastornos psicológicos como a trastornos psiquiátricos.

La originalidad del instrumento radica en haber logrado confeccionar una serie de subtests que miden no sólo el *burnout* (que ellos lo hacen de acuerdo al *Burnout Measure* de Pines y Aronson, 1988), sino también aquellos otros constructos (satisfacción en el trabajo) o variables predictoras del síndrome (apoyo social o estresores laborales) que permiten una evaluación más completa.

2.2.15. Escala de *Burnout* de Directores de Colegios

Friedman (1995) presenta un instrumento para evaluar el *burnout* en directores de escuelas. Para ello, el procedimiento que sigue es adaptar los ítems del MBI a estos profesionales, que los aplica a una muestra de 821 directores. Obtienen la siguiente estructura factorial:

-Agotamiento (9 ítems), que describe sentimientos de fatiga emocional, física y cognitiva, siendo evidente el descenso de energía general de la persona.

-Reserva (7 ítems), que explica el distanciamiento que el profesor establece con los problemas cotidianos, con las nuevas ideas que se le propone, así como con las sugerencias que recibe. Se desprende la pérdida de entusiasmo, interés y apoyo hacia los profesores.

-Desprecio (6 ítems), que hace referencia a los sentimientos negativos de desprecio hacia profesores, estudiantes y padres.

Aunque son necesarias nuevas investigaciones que pongan a prueba el instrumento, parece que el inventario es adecuado para medir *burnout* en directores de escuela; de hecho, los datos psicométricos así lo demuestran: coeficiente alfa para el total de la escala 0.92 (0.98 para Agotamiento, 0.82 para Reservado y 0.97 para Desprecio). Así mismo, la varianza total explicada es del 46.3%.