



Instrumento de medición de *burnout*

Cliente “*Vacation is a human right*”

Fecha 08/09/2020

1. Introducción

En el proyecto denominado “*Vacation is a human right*” se plantea la necesidad de evaluar el Síndrome de *burnout* con el fin de tener una medida base válida y confiable, de cada una de las personas que podrían participar en el programa de intervención para disminuir el desgaste producido por la actividad laboral. El instrumento permitiría obtener un nivel de *burnout* previo y posterior a la intervención y calcular así, el monto y dirección del cambio producido en cada una de las personas.

En este sentido, se revisó la literatura respecto al concepto de *burnout*, haciendo énfasis en la medición del mismo mediante instrumentos confiables y válidos para la población trabajadora hispana.

2. Revisión de literatura

Cada vez más, el ambiente y actividad laboral se convierten en una fuente de estrés debido a nuevas exigencias organizacionales y profesionales, altos niveles de competencia fuera y dentro de la organización, poca demanda en el mercado laboral, así como a cambios socioeconómicos a nivel mundial que plantean un conjunto de habilidades que no todas las personas lo poseen.

Cabe resaltar que con la aparición de la pandemia provocada por la COVID-19 los requerimientos laborales se han hecho más difíciles, incorporándose como fuente de tensión el manejo de internet y sus diferentes plataformas y el desdibujo de los límites entre el espacio laboral y el del hogar.

Estos elementos generan una serie de factores de riesgo laboral, entre los cuales destaca el síndrome de *burnout*, desgaste laboral o de quemarse en el trabajo, el cual tiene repercusiones negativas importantes en la salud y calidad de vida de los individuos (Tabares-Díaz, Martínez-Daza y Matabanchoy-Tulcán, 2020).

El *burnout* se define como una respuesta al estrés laboral crónico, especialmente se da en aquellas personas quienes trabajan en contacto directo con clientes de tipo de organizaciones de servicios (Olivares-Faúndez et al., 2014). Por esta razón, se entiende como el resultado de la relación con usuarios, donde los profesionales se sienten agotados emocionalmente y sobrepasados por la situación laboral (Díaz y Gómez, 2016; García Herrero y León, 2007). Existen varios nombres que se han utilizado para este concepto, tales como: “quemarse por el trabajo”, “síndrome del estrés laboral asistencial o síndrome de estrés asistencial”, “síndrome del desgaste profesional”, “estar quemado profesionalmente”, “cansancio laboral”, “desgaste psíquico”, entre otros (Quiceno y Vinaccia, 2007).

El interés por medir el fenómeno ha llevado a la necesidad de construir instrumentos válidos y confiables. En este sentido existen una cantidad considerable de escalas, unas con modelos claros a nivel teórico. Asimismo, se han creado escalas generales de *burnout* utilizadas para cualquier tipo de trabajo y otras específicas, donde predominan las dirigidas a docentes y personal de salud (Díaz y Gómez, 2016; Torres, Ali El-Sahili y Gutiérrez, 2019).

Las escalas más usadas por las investigaciones son el *Maslach Burnout Inventory* (MBI) de 22 ítems (Maslach y Jackson, 1981), enfocado principalmente a profesionales de la salud (Poghosyan, Aiken y Sloane, 2009) y en sus versiones generales: el *Maslach Burnout Inventory- Human Services Survey* (MBI-HSS) (Maslach y Jackson, 1996) de 22 ítems que está dirigida a los profesionales asistenciales, es decir a aquellos que brindan servicio directo a personas (Loera, Converso, Viotti, 2014) y el *Maslach Burnout Inventory-General Survey* (MBI-GS) de 16 ítems construido por Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996), la cual posee un carácter más universal, en cuanto a que la medición del síndrome no es dirigida exclusivamente a profesionales cuyo trabajo es el servicio a las personas (Díaz y Gómez, 2016; Torres, Ali El-Sahili y Gutiérrez, 2019).

El uso de estas escalas en casi el 80% de las investigaciones, ha llevado a considerar al síndrome de *burnout* según la conceptualización de Maslach y Jackson (1981), quienes proponen que el síndrome está configurado por tres dimensiones: el agotamiento o cansancio emocional, la despersonalización y la autoeficacia o realización personal en el trabajo.

En el cansancio emocional, el profesional siente que no puede dar más de sí mismo tanto en lo emocional como en lo afectivo, aparecen sentimientos de desesperanza e indefensión, decaimiento físico y psíquico; en la despersonalización (desarrollo de actitudes y sentimientos de carácter negativo hacia los usuarios, visión deshumanizada del paciente) y por último, la baja realización personal en el trabajo es definida como la autoevaluación negativa de la realización del propio trabajo, creencia de que el trabajo no merece la pena, creencia de que nada puede cambiarse laboral. Estas versiones basadas en el modelos de Maslach y Jackson originalmente en idioma inglés, ha sido traducida a varios idiomas y validadas en habla hispana (Gil-Monte, 2002; Gil-Monte, 2005; Gil-Monte y Peiró, 1999).

Seguidamente y con un interés de solventar las limitaciones del *Maslach Burnout Inventory* (MBI) y sus versiones, se crea el Cuestionario de Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) para profesionales de servicios, presentando varias pruebas de validez y confiabilidad en diferentes países hispanos (Bouza, Gil-Monte y Palomo, 2020; Gil-Monte, 2005; Gil-Monte, Unda y Sandoval, 2009; Olivares y Gil-Monte, 2007).

Este cuestionario de 20 ítems presenta un uso cercano al 15% en la literatura sobre *burnout*, con probabilidad de ascenso. Según Gil-Monte el *burnout*, no solo se compone de aspectos emocionales originados por demandas en el trabajo, sino que es una respuesta psicológica donde existe un deterioro a nivel físico, cognitivo, e interpersonal. Sobre la base de su modelo, plantea cuatro dimensiones en el síndrome: a) Ilusión por el trabajo: el deseo del individuo de alcanzar las metas laborales porque supone una fuente de placer personal, b) Desgaste psíquico: la aparición de agotamiento emocional y físico por el trato continuo con personas que presentan o causan problemas, c) Indolencia: la presencia de actitudes negativas de indiferencia y cinismo hacia los clientes y d) Culpa: la aparición de sentimientos de culpa por el comportamiento y las actitudes negativas desarrolladas en el trabajo (Torres, Ali El-Sahili y Gutiérrez, 2019).

Otro instrumento en español y también utilizado, aunque en menor frecuencia, es el Cuestionario Breve de Burnout (CBB) de Moreno, Bustos, Matallana y Miralles (1997) el cual consta de 21 ítems y evalúa de manera breve, sólo con 9 ítems, el síndrome de *burnout*. Los autores insisten en que es recomendable evaluar el proceso del burnout, por lo que adicionan la evaluación de antecedentes laborales y consecuentes del *burnout*. De esta manera esta escala comprende tres bloques: a) antecedentes del *burnout*, que incluye elementos organizacionales que pueden causar el desgaste. Específicamente tres elementos, características de la tarea referido a la presencia de tareas no motivantes para el sujeto; tedio, referente a la monotonía y la repetición en el trabajo y organización relacionado con los aspectos funcionales de la organización, b) los tres factores del síndrome evaluados en el modelo presentado por Maslach y Jackson (agotamiento, despersonalización y realización personal) y, c) consecuencias del *burnout* (consecuencias físicas, consecuencias sobre el clima familiar y al rendimiento laboral).

Se ha propuesto que el CBB no parece adecuado para la evaluación directa de los componentes específicos del síndrome, pero sí para proporcionar una aproximación y evaluación de algunos de los elementos presentes

en el proceso de *burnout*, por lo que puede usarse de manera complementaria con el *Maslach Burnout Inventory*.

Por último, se señala la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) propuesta por Uribe (2010) la cual presenta tres subescalas: a) agotamiento emocional, b) despersonalización y c) insatisfacción de logro, dimensiones muy parecidas al *Maslach Burnout Inventory* (MBI). Permite reportar el grado de *burnout* de acuerdo con el modelo de Leiter en cuatro fases: sano, normal, en peligro y quemado (Uribe et al., 2014). Además de las escalas anteriores, posee siete subescalas, que, agrupadas, son denominadas como psicósomáticas: sueño, psicosexuales, gastro, psiconeuróticos, dolor, ansiedad y depresión (Torres, Ali El-Sahili y Gutiérrez, 2019). Torres, Ali El-Sahili y Gutiérrez (2019) reporta baja confiabilidad en muestra de mexicanos.

Dada las variadas alternativas de escalas que miden *burnout* en habla hispana se procedió a evaluar varios aspectos en los que sobresalen la trayectoria de uso, elementos psicométricos y necesidad del cliente. En este sentido se eligió la escala *Maslach Burnout Inventory- Human Services Survey* (MBI-HSS) en su versión español (Gil-Monte, 2005; Gil-Monte, P y Peiró, J. M^a, 2000). La escogencia de esta escala presenta además el valor agregado que tiene su equivalente validada en inglés.

3. Escala de medición

a. Perfil del indicador (escala).

i. Nombre del indicador:

Síndrome de *Burnout*

ii. Dimensiones de la escala:

Agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Sensación de no poder dar más de sí mismo, tanto física como psíquicamente

Despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento. Pérdida del interés por el trabajo (cinismo).

Realización personal. Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Si se invierte sería dudas acerca de la propia capacidad para realizar el trabajo (autoeficacia laboral).

iii. Fuente de la escala

La escala fue creada por Maslach y Jackson (1986) con el nombre de *Maslach Burnout Inventory Human Services* (MBIHSS) en idioma inglés. La versión al español fue validada por (Gil-Monte, 2005; Gil-Monte, P y Peiró, J. M^a, 2000).

iv. Descripción del indicador

El síndrome de *burnout* es un constructo multidimensional que permite evaluar el desgaste laboral en dimensiones. La escala planteada mide específicamente el indicador en profesiones que atienden público (sector servicio).

En consecuencia, la escala presenta 22 ítems que no dan un puntaje total, sino que posee ítems que miden las tres dimensiones expuestas. La dimensión de Agotamiento o cansancio emocional se compone de 9 preguntas (ítems: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20), la dimensión de despersonalización de 5 ítems (el 5, 10, 11, 15 y 22.) y finalmente,

la dimensión de realización personal contiene 8 ítems (el 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21). La medida de la escala es una escala Likert de 7 grados o puntos.

v. Cálculo del indicador

Para calcular el puntaje de cada persona en la escala, se suman las opciones de respuesta (escala de puntuación de 0 a 6) de los ítems por cada una de las dimensiones. Para todas las subescalas, los pesos de las respuestas son los siguientes:

- 0 = Nunca.
- 1 = Pocas veces al año o menos.
- 2 = Una vez al mes o menos.
- 3 = Unas pocas veces al mes.
- 4 = Una vez a la semana.
- 5 = Unas pocas veces a la semana.
- 6 = Todos los días.

Se suman las respuestas dadas a los ítems, de manera que la escala de agotamiento o cansancio emocional presenta una puntuación máxima de 54, la de despersonalización una puntuación máxima 30 y finalmente, la dimensión de realización personal un puntaje máximo de 48.

vi. Interpretación del indicador

Se define el síndrome de *burnout* por altas puntuaciones en las dos primeras subescalas (agotamiento y despersonalización) y bajas en la tercera (realización personal).

Una vez sumados dichos valores de respuesta, se puede clasificar la respuesta de las personas en los siguientes rangos para cada subescala:

Rango de puntajes agotamiento	Interpretación
Bajo <i>burnout</i>	0-18 puntos
Medio <i>burnout</i>	19-26 puntos
Alto <i>burnout</i>	27-54 puntos

Rango de puntajes despersonalización	Interpretación
Bajo <i>burnout</i>	0-6 puntos
Medio <i>burnout</i>	6-9 puntos
Alto <i>burnout</i>	10-30 puntos

Rango de puntajes realización personal	Interpretación
--	----------------

Bajo <i>burnout</i>	40-48 puntos
Medio <i>burnout</i>	34-39 puntos
Alto <i>burnout</i>	0-33 puntos

Se deben presentar los tres puntajes de las escalas y como se puede observar la persona puede obtener varias combinaciones en sus respuestas. Se puede determinar que la persona presenta un síndrome de *burnout* si puntúa “alto” en ‘por lo menos dos de las tres subescalas, siendo la escala principal la de agotamiento emocional.

vii. Consistencia del indicador

La escala Maslach Burnout Inventory Human Services (MBIHSS) en su versión en inglés y en español ha presentado una alta confiabilidad. El rango de consistencia interna va de 0,75 a 0,90, siendo la subescala de agotamiento la de mayor consistencia interna. La subescala de despersonalización en algunas muestras ha presentado una confiabilidad baja, no resulta consistente cuando se utiliza en contextos no asistenciales.

viii. Público objetivo:

Cualquier trabajador o profesional que labore en servicios

ix. Rango de edad del público objetivo

Escala que se utiliza para mayores de 18 años

x. Matriz de operacionalización

Indicador	Dimensión	N° ítem	Afirmación
Burnout	Agotamiento o cansancio emocional	1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo
		2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo
		3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado
		6	Siento que trabajar todo el día con los clientes supone un gran esfuerzo y me cansa.
		8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo
		13	Me siento frustrado/a en mi trabajo
		14	Creo que trabajo demasiado
		16	Trabajar directamente con los clientes me produce estrés
		20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades
	Despersonalización	5	Creo que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos impersonales
		10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión
		11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente
		15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis clientes

	Realización personal	22	Creo que los clientes me culpan de algunos de sus problemas
		4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis clientes
		7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes
		9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis clientes
		12	Me siento con mucha energía en mi trabajo
		17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes
		18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con los clientes
		19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo
		21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma

4. Plan de medición

a. Sugerencias de frecuencia de medición

El instrumento puede aplicarse en mediciones repetidas, sin embargo se recomienda aplicarlo después de mínimo una semana, para evitar efectos de memoria.

b. Sugerencias de aplicación de la escala

Dado que el cliente supone trabajar con un diseño pre-test post-test, es importante aplicar exactamente la misma escala en ambas mediciones.

Redactar una instrucción general que enmarque el propósito de la aplicación, la voluntariedad del encuestado y la no coerción por parte de los encuestadores, es decir sirva de introducción a la administración del instrumento. Recordar no dar detalles innecesarios, que puedan sesgar la respuesta del encuestado.

El instrumento tiene su propia instrucción para el llenado de las respuestas según la escala.

Si va ser usado con fines de lucro, es recomendable informar a los autores de la escala o adquirir el Manual.

Cabe destacar, de igual forma, que hay varias traducciones en la web, por lo que se recomienda verificar comprensión por parte de los encuestados previa a la administración definitiva

La administración de la escala tiene un tiempo aproximado de 15 minutos.

5. Referencias bibliográficas

Bouza, E.; Gil-Monte, P. y Palomo, E. (2020). Síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en los médicos de España. *Revista Clínica Española*, en prensa. En https://www.researchgate.net/publication/342346428_Work-related_burnout_syndrome_in_physicians_in_Spain#fullTextFileContent

Díaz, F. y Gómez, I. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*, 33 (1), 113-131.

García, J. M^a; Herrero, S. y León, J. (2007). Validez factorial del MBI en funcionarios de prisiones *Apuntes de Psicología Colegio Oficial de Psicología*, 25 (2), 157-174.

Gil-Monte, P. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud Pública de México*, 44 (1), 33-40.

Gil-Monte, P. (2005). Factorial validity of the Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) among Spanish professionals. *Revista Saude Pública*, 39 (1), 1-8.

Gil-Monte, P y Peiró, J. M^a (1999). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, 11 (3), 679-689.

Gil-Monte, P y Peiró, J. M^a (2000). Un estudio comparativo sobre criterios normativos y diferenciales para el diagnóstico del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) según el MBI-HSS en España. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 16 (2), 135-149.

Gil-Monte, P.; Unda, S. y Sandoval, J. (2009). Validez factorial del cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo (CESQT) en una muestra de maestros mexicanos. *Salud Mental*, 31, 205-214.

Loera, B., Converso, D. y Viotti, S. (2014). Evaluating the psychometric properties of the Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS) among italian nurses: How many factors must a researcher consider? *PLoS ONE*, 9 (12), 1-18.

Maslach, C. y Jackson, S. (1996). Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS). En: Maslach C, Jackson SE, Leiter MP, ed. *Maslach Burnout Inventory Manual*. 30 edición. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C. & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.

Moreno, B.; Bustos, R.; Matallana, A. y Miralles, T. (1997). La evaluación del burnout. Problemas y alternativas. El CBB como evaluación de los elementos del proceso. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 13(2), 185-207.

Poghosyan, L.; Aiken, L. y Sloane, D. (2009). PhFactor structure of the Maslach Burnout Inventory: An analysis of data from large scale cross-sectional surveys of nurses from eight countries. *International Journal of Nursing Studies*, 46 (7), 894-902.

Olivares-Faúndez, V. et al. (2018). Validez factorial del cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo (CESQT) en profesionales de servicios. *Interciencia*, 43 (6), 417-424.

Olivares, V. y Gil-Monte, P. (2007). Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en trabajadores de servicios en Chile. *Información Psicológica*, 91, 43-52.

Olivares-Faúndez, V; Mena-Miranda, C.; Jélvez-Wilker, F. y Macía-Sepúlveda, F. (2014). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBIHSS) en profesionales chilenos. *Universitas Psychologica*, 13 (1), 145-159.

Quiceno, J. y Vinaccia, S. (2007). Burnout: Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). *Acta Colombiana de Psicología*, 10 (2): 117-125.

Schaufeli, W.; Leiter, M.; Maslach, C. y Jackson S. (1996). The Maslach Burnout Inventory: General Survey (MBI-GS). En: Maslach C, Jackson SE, Leiter MP, ed. (19-26). *Maslach Burnout Inventory Manual*. 30 edición. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.

Tabares-Díaz, Y.; Martínez-Daza, V. y Matabanchoy-Tulcán, S. (2020). Síndrome de Burnout en docentes de Latinoamérica: Una revisión sistemática. *Universidad y Salud*, 22(3):265-279.

Torres, E; Ali El-Sahili, L. y Gutiérrez, V. (2019). Análisis del burnout y sus escalas de medición *Praxis Investigativa Redie*, 11(20), 106-124.

Uribe, J. (2010). *Escala de desgaste ocupacional*. México: Manual Moderno.

Uribe, J. et al. (2014). Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout) y su Relación con Salud y Riesgo Psicosocial en Funcionarios Públicos que Imparten Justicia en México, D.F. *Acta de Investigación Psicológica*, 4 (2), 1554 – 1571.