

**La evaluación del burnout. Problemas y alternativas.
El CBB como evaluación de los elementos del proceso**

Bernardo Moreno Jiménez
Rocio Bustos
Alberto Matallana
Teresa Miralles
Dpto. Psicología Biológica y de la Salud
UAM.
bernardo.moreno@uam.es

Publicado en: *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*.1997, 13,2,pp 185-207.

Resumen : La investigación sobre el burnout ha experimentado en los últimos años un considerable desarrollo. Ello ha sido debido, en gran parte, a la elaboración de cuestionarios que han operacionalizado el constructo. El MBI ha contribuido especialmente a ello y se ha convertido en referencia obligada. No obstante, el MBI tiene problemas teóricos y psicométricos que sugieren la necesidad de seguir estudiando la evaluación del burnout. El "Cuestionario Breve de Burnout" se propone como un cuestionario complementario para la evaluación breve de los factores presentes en el proceso del burnout: antecedentes, síndrome y consecuentes.

**(The assessment of burnout. Problems and alternatives.
The SQB as assessment of the elements of the process)**

Abstract : The research on burnout has experienced a considerable development in the last years. This has been, mainly, due to the elaboration of questionnaires that have operationalized the construct. The MBI has contributed especially to this and it turns out to be a compulsory reference. Nevertheless, the MBI has theoretical and psychometric problems that suggest the need to continue studying the evaluation of burnout. The "Short Questionnaire of Burnout" is proposed as a complementary questionnaire to the short assessment of the factors taking place in the process of burnout: antecedents, syndrome and consequents.

Dirección del primer autor :

Bernardo Moreno-Jiménez.
Dpto. Psicología Biológica y de la Salud.
Facultad de Psicología
Universidad Autónoma
28049- Madrid

La evaluación del burnout. Problemas y alternativas. El CBB como evaluación de los elementos del proceso

Resumen : La investigación sobre el burnout ha sufrido en los últimos años un considerable desarrollo. Ello ha sido debido, en gran parte, a la elaboración de cuestionarios que han operacionalizado el constructo. El MBI ha contribuido especialmente a ello y se ha convertido en referencia obligada. No obstante, el MBI tiene problemas teóricos y psicométricos que sugieren la necesidad de seguir estudiando la evaluación del burnout. El "Cuestionario Breve de Burnout" se propone como un cuestionario complementario para la evaluación breve de los factores presentes en el proceso del burnout: antecedentes, síndrome y consecuentes.

**(The assessment of burnout. Problems and alternatives.
The SQB as assessment of the elements of the process)**

Abstract : The research on burnout has experienced a considerable development in the last years. This has been, mainly, due to the elaboration of questionnaires that have operationalized the construct. The MBI has contributed especially to this and it turns out to be a compulsory reference. Nevertheless, the MBI has theoretical and psychometric problems that suggest the need to continue studying the evaluation of burnout. The "Short Questionnaire of Burnout" is proposed as a complementary questionnaire to the short assessment of the factors taking place in the process of burnout: antecedents, syndrome and consequents.

El desarrollo de la investigación sobre el burnout

El constructo de “burnout”, utilizado para referirse a un tipo de estrés generalmente vinculado a las profesiones asistenciales o de servicios, comienza a desarrollarse con los escritos de Freudenberger (1974) en los que se describe el síndrome como “*el agotamiento de energía experimentado por los profesionales cuando se sienten sobrepasados por los problemas de los demás*”. Freudenberger partía de su experiencia con trabajadores voluntarios y profesionales en las Free Clinic que habían proliferado en los EEUU a partir de los años sesenta. De forma paralela, Susan Maslach en los años setenta desarrollaba una línea de investigación centrada en los procesos emocionales. Como testimonian Maslach y Jackson (1982), su enfoque en el estudio del burnout se centró desde los primeros momentos en el estrés emocional que surge de la relación interpersonal con los propios clientes. Por ello estaba polarizado en las profesiones de servicios y de ayuda. Maslach (1976) definía en un primer momento el burnout como “*un estrés crónico producido por el contacto con los clientes que lleva a la extenuación y a al distanciamiento emocional con los clientes en su trabajo*”. Con tales trabajos se inicia un período de exploración y tanteo sobre la naturaleza y factores asociados a la aparición y desarrollo del burnout. Maslach y Schaufeli (1993) consideran que en el estudio del burnout se han producido dos períodos claramente diferenciados: un período pionero de formulación y otro de afianzamiento y de verificación empírica.

El primero supuso un período de ebullición de formulaciones y aproximaciones clínicas e intuitivas al fenómeno. Este período se caracteriza tanto por el éxito del término en el ámbito del trabajo y de los servicios asistenciales como por el distanciamiento e indiferencia del mundo académico y universitario a las propuestas que continuamente se formulaban sobre el tema. Una anécdota que revela claramente esta situación es la que cuentan Maslach y Jackson (1984) sobre la suerte del artículo en el que exponían por primera vez las características psicométricas del “Maslach Burnout Inventory” (MBI). Dicho artículo fue devuelto por el editor de la revista con el comentario de no haber sido leído dado que la línea editorial de la revista no incluía “pop psychology”.

Probablemente el hecho diferencial que marca el paso de un período a otro sea la aparición y el desarrollo del MBI como técnica e instrumento para la evaluación del burnout. Su aparición significó poder contar con una definición operativa que fijara de forma clara qué se entendía por burnout. En el MBI, el burnout aparecía definido como “*un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y reducción de la realización personal*”. (Maslach y Jackson, 1981b). A partir de su aparición quedaba fijada una línea clara de investigación de estudios empíricos que permitía diferentes tipos de investigaciones sobre su desarrollo y factores asociados. Cabe notar el auge del estudio empírico que supuso su aparición de forma que la bibliografía publicada por Kleiber y Enzman (1990) incluía 1500 trabajos desde 1983.

Posteriormente el volumen de investigaciones ha ido creciendo y la popularidad adquirida rápidamente por el MBI y la concepción multidimensional del constructo han sido elementos decisivos de esta difusión.

La concepción teórica del burnout según Maslach

Indudablemente el desarrollo del constructo del burnout está asociado a los trabajos de S. Maslach. Si bien se suele reconocer a Freudemberger el uso pionero del término, su estudio ha sido episódico, centrado en los aspectos clínicos y descriptivos del término. Ha sido S. Maslach la que ha convertido el burnout en un paradigma de investigación. Sin las aportaciones ni la línea de trabajo realizado por Maslach, el trabajo de Freudemberger hubiera pasado fácilmente desapercibido.

En los años setenta, la línea de investigación desarrollada por Susan Maslach estaba centrada en los procesos emocionales. Como Maslach (1993) reconoce, su modelo no se derivó de una teoría preexistente, sino de años de investigación exploratoria. Su preocupación en aquellos años consistía en determinar los procesos de categorización cognitiva de los estados emocionales experimentados, estudiar cómo la gente categorizaba, encajaba y controlaba sus propios estados emocionales. Más específicamente, su objetivo era el estudio de la activación emocional y cómo en medio de una crisis se actuaba para mantener la cabeza fría y una conducta eficiente. Ejemplos de ello era el rescate de personal en peligro: como podía ocurrir en agentes de la policía o de los bomberos, el personal del hospital en situaciones de urgencia o un terapeuta en una situación de crisis.

En su revisión bibliográfica constataba la escasez de modelos teóricos para explicar tales actuaciones y registraba dos conceptos que podían servir para ahondar este tipo de comportamiento. El primero era la noción de “*preocupación distanciada*” (Lief y Fox,1963) que aludía al comportamiento característico de profesiones sanitarias que deben implicarse en la cura sin caer en sobreimplicaciones emocionales. El segundo era el concepto de “*deshumanización defensiva*” (Zimbardo,1971) que se refería a la necesidad de defenderse de estados emocionales continuos y desequilibradores, actuando con las personas como si se tratara exclusivamente de objetos o problemas a solucionar. Ambos conceptos tenían su campo de explicación más extensivo en las profesiones sanitarias. Su punto de arranque estuvo en las profesiones asistenciales, preferentemente las sanitarias.

Pronto se encontró que un fenómeno muy semejante se daba en aquellos abogados que tenían que trabajar con personas en situación de indigencia y de extrema pobreza. Eso manifestó que el mismo problema se daba en otras profesiones de servicios. No obstante, el énfasis conceptual seguía puesto en el estrés emocional subsiguiente a la contemplación del sufrimiento de otros.

Los primeros estudios empíricos sistemáticos de Maslach fueron realizados con Ayala Pines y tenían como objetivo el análisis de los estados emocionales de los profesionales y sus reacciones a los clientes, relacionándolos con determinadas características de su trabajo (Maslach y Pines, 1977; Pines y Maslach, 1980). Tales estudios mostraron la presencia del cansancio emocional y de la despersonalización en el fenómeno del burnout, por ello las primeras aproximaciones conceptuales incluían sólo ambas dimensiones.

A partir de esta situación se originó un programa de investigación sobre el “burnout” en diferentes profesiones y el desarrollo de las primeras definiciones operativas. Este trabajo fue efectuado en colaboración con Cristina Jackson, que se había incorporado al estudio a partir de 1978 (Maslach y Jackson, 1978). Los resultados de tales trabajos dieron lugar a la determinación de una tercera dimensión: la falta de realización personal (Maslach y Jackson,1981b) y a la elaboración del primer formato del MBI.

La estructura del MBI

No cabe duda que el MBI es el cuestionario más utilizado para la evaluación del burnout y que ha sido el instrumento que ha facilitado la investigación sistemática sobre la teoría. La primera publicación del cuestionario, ligeramente anterior a su comercialización, aparece en 1981. (Maslach y Jackson, 1981a).

El cuestionario, elaborado a lo largo de ocho años como fruto de un extenso y costoso trabajo, propone tres factores o dimensiones a evaluar: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Originalmente, el MBI incluía una escala opcional de Implicación con tres ítems que posteriormente no ha sido mantenida (Maslach y Jackson, 1986). En su primer formato, anterior al oficial, el cuestionario contenía 47 ítems con dos formatos de respuesta: frecuencia e intensidad. Los análisis factoriales obligaron a una reducción del número de ítems pasando de 47 a 22, siguiendo el criterio de mantener los ítems con un peso factorial superior a 0.40. El cuestionario resultante se aplicó posteriormente a otra muestra manteniendo la misma estructura de una doble escala de frecuencia e intensidad.

La primera edición del MBI mantenía los dos tipos de escalas: frecuencia e intensidad del síndrome. Una propuesta reiteradamente efectuada desde su aparición fue la reducción de las dos escalas de frecuencia e intensidad a una sola debido a la alta correlación repetidamente encontrada en la mayoría de trabajos (Iwacniki y Schwab, 1981). En uno de los primeros estudios con muestras españolas (Oliver y col. 1990) la correlación entre ambas formas era superior a .80. Debido a estas razones, los mismos autores han aceptado la utilización de una sola escala en la segunda edición del Inventario.

La estructura de tres factores ha sido replicada por numerosas investigaciones (Ivacnicki y Schwab, 1981; Pierce y Molloy, 1989; Lee y Ashforth, 1990). Sin embargo, no todos los estudios han mostrado la misma resolución factorial. Algunos trabajos han propuesto la existencia de cuatro factores (Belcastro, Gold y Hays, 1983; Powers y Gose, 1986) o de dos (Brookings y col. 1985). Caton (1988) aplicó el MBI a 192 profesionales que trabajaban en Educación Especial, encontrando una estructura factorial de cuatro factores, tres de ellos coincidentes con la propuesta original y un cuarto que denominaron factor de Sobrecarga laboral.

Kandolin (1993), con una muestra de 286 profesionales de enfermería, ha encontrado una estructura factorial de tres factores aunque no coincidentes con los propuestos por las autoras. Kandolin propone los factores de fatiga psicológica, pérdida de satisfacción laboral y endurecimiento.

En España, estudios iniciales replicaron la estructura factorial de tres factores (Oliver y col. 1990) aunque con algunas variantes, algo que ha sido constante en gran número de trabajos, ya que, aunque parecen replicarse los tres factores, la asignación de los ítems a cada una de las tres escalas no es concordante. (Powers y Gose, 1986).

Las características psicométricas del cuestionario han sido contrastadas en diferentes investigaciones. Los estudios de validez convergente indican que las puntuaciones del MBI correlacionan significativamente con las reacciones de los empleados a sus clientes, la conducta en casa y el tiempo dedicado al contacto directo con los clientes. Los estudios de

validez discriminante han mostrado escasas correlaciones entre burnout y satisfacción en el trabajo y con la deseabilidad social. Según Schaufeli, Enzman y Girault (1993), los estudios de validez discriminante son muy escasos. Los estudios de Firth y col. (1986) con 200 enfermeras encontraron que el cansancio emocional estaba sustantivamente relacionado con la depresión ($r=.50$) evaluada con el Inventario de Depresión de Beck. Oliver (1993), siguiendo el criterio multirasgo-multimétodo de Fiske y Campbell, encontró resultados semejantes de forma que si el Cansancio Emocional correlacionaba significativamente con la depresión (al igual que ocurría con la Realización Personal), la variable de Despersonalización obtenía correlaciones no significativas. Aunque los autores mantienen en el manual del Inventario que su correlación con la satisfacción laboral es baja, otros estudios han encontrado correlaciones significativas (Dolan, 1987; Koeske y Koeske, 1989).

El rango de consistencia interna va de .75 a .90 y la fiabilidad test-retest en períodos de hasta cuatro semanas tienen un rango de entre .60 y .80. (Jackson y col. 1986). Los coeficientes de consistencia más bajos se han encontrado en la dimensión de despersonalización, especialmente cuando se han utilizado en contextos no asistenciales (Leiter y Maslach, 1988) y debido igualmente a que el número de ítems es menor.

Aunque el MBI tiene algunos problemas psicométricos, en general puede considerarse que su validez factorial y la consistencia interna de sus escalas es satisfactoria. La validez convergente y divergente es igualmente aceptable y no presenta problemas especiales. Los posibles problemas del MBI están principalmente en la concepción teórica del modelo.

Planteamientos alternativos

En primer lugar, el modelo del que parte Maslach es un modelo centrado en la respuesta emocional, motivo por el que la dimensión de cansancio emocional es la más representada en el número de ítems. Los análisis factoriales han mostrado repetidamente que la escala más robusta es la de Cansancio Emocional, así como la que mayor número de correlaciones obtiene con otras escalas. Sin embargo, y paradójicamente, es la escala menos específica del constructo (Buunk y Schaufeli, 1993) y la que más se asocia, sin duda alguna, con los problemas generales del estrés laboral.

Por otro lado, llama la atención que una dimensión tan crítica desde la perspectiva de Maslach y Jackson como la despersonalización, sea la que tenga menor número de ítems y mayores problemas factoriales y de consistencia interna. Probablemente es la dimensión más frágil del cuestionario, aunque críticamente sea la que evalúa la repercusión del burnout en el ejercicio asistencial. De hecho, el MBI ha sido pensado para utilizarlo en trabajos asistenciales, por lo que su uso fuera de ellos puede resultar problemático. La simple sustitución de algunas palabras, por ejemplo compañeros por beneficiarios, podría producir un cambio en el significado de los ítems (Garden, 1987). Los análisis factoriales muestran que la escala de despersonalización no resulta consistente cuando se utiliza en contextos no asistenciales (Evans y Fisher, 1993).

Por otra parte, resulta difícil negar que en el fenómeno del burnout se producen procesos claramente de tipo cognitivo, básicamente consistentes en la pérdida de expectativas y del contexto justificativo del propio trabajo y de la implicación laboral personal. No obstante, el MBI no incluye elementos estrictamente cognitivos en la evaluación del proceso.

En realidad tampoco incluye elementos conductuales que evalúen las prácticas de despersonalización o de pérdida de la realización personal. El ámbito de evaluación del MBI es, sin duda alguna, el emocional, y sin dejar de ser válido, su exclusiva consideración constituye un enfoque parcial.

La misma estructura propuesta por Maslach y Jackson de tres dimensiones constitutivas del burnout puede ser puesta en discusión. Probablemente, uno de los aciertos básicos del MBI consiste en proponer una estructura multidimensional del burnout que no se identifica exclusivamente con el cansancio, como hace otro de los instrumentos más utilizados en la evaluación del burnout, el “Burnout measure” de Pines y Aronson (1988). Pero la conceptualización del burnout propuesta por Maslach y Jackson no es la única, ya que otros desarrollos como los propuestos por Edelwich y Brodsky (1980), Cherniss (1980) o los más recientes de Pines (1993) o Burish (1993) proponen otras alternativas en la conceptualización del burnout, y consiguientemente en su evaluación. No en vano sigue siendo una constatación actual que la teoría del burnout mantiene todavía su condición embrionaria (Schaufeli y Buunk, 1996).

Por otra parte, el MBI es un instrumento exclusivamente para la evaluación del síndrome, sin que tenga en cuenta los elementos antecedentes y los factores consecuentes del proceso. De hecho, algunos cuestionarios más específicos para la evaluación del burnout en algunas profesiones -docente o sanitaria- han incluido, junto a la evaluación del síndrome, subescalas que intentan evaluar los aspectos antecedentes o consecuentes del síndrome. Un ejemplo de ello es el SDTA de Hock (1988), que considera tanto las causas del síndrome como las consecuencias psicológicas y físicas del burnout del profesorado, o el Staff Burnout Scale for Health Professionals (SBS-HP) de Jones (1980) que considera cuatro factores básicos: laborales, personales, de relación con los clientes y de trastornos psicosomáticos.

Por todo ello, si bien la referencia al MBI como instrumento básico para la evaluación del burnout sigue siendo insustituible e incluso necesaria (debido a la experiencia adquirida con él y a la necesidad de establecer estudios comparativos y epidemiológicos), parece igualmente necesario el desarrollo de otros instrumentos complementarios que traten de desarrollar otros aspectos del burnout. En esta línea de trabajo se propone como instrumento para la evaluación del proceso de burnout el CBB o Cuestionario Breve de Burnout.

El objetivo de este trabajo es proponer un modelo inicial de evaluación del burnout que atienda a los diferentes elementos del proceso y que incluya tanto factores antecedentes del síndrome del burnout como elementos consecuentes o efectos del mismo. Se recoge con ello globalmente la propuesta de Schwab, Jackson y Schuler (1986), aunque sin atender a las propuestas específicas. Por otra parte, la consideración de los aspectos antecedentes y consecuentes, junto con el síndrome, puede ayudar a la elaboración de programas y políticas de prevención e intervención. El CBB como un cuestionario alternativo al MBI, sino complementario del mismo y con una funcionalidad no coincidente.

Para ello se ha elaborado un cuestionario de 21 ítems que incluye antecedentes del síndrome, elementos del burnout y consecuencias del mismo (ver Cuadro 1). Debido a su reducida extensión, se le ha denominado “Cuestionario Breve de Burnout” (CBB). Por razones de su amplitud, el objetivo del CBB no es el de evaluar específicamente las dimensiones del burnout, sino obtener una evaluación global del mismo, así como de los

antecedentes y consecuentes del síndrome. No obstante, en su elaboración se ha atendido a los factores del síndrome propuestos por Maslach y Jackson (1981b), así como a los componentes teóricos de los antecedentes y consecuentes propuestos por la literatura sobre el tema. Al cuestionario así elaborado se le ha sometido a diferentes análisis con el fin de confirmar su validez convergente, global, con el MBI, así como a otros tipos de análisis psicométricos.

<i>ANTECEDENTES</i>	<i>CARACS. TAREA</i>	2, 10,16
	<i>ORGANIZACIÓN</i>	4,8,9
	<i>TEDIO</i>	6,14,20
<i>CANSANCIO EMOCIONAL</i>		1,7,15
<i>DESPERSONALIZACIÓN</i>		3,11,18
<i>REALIZACIÓN PERSONAL</i>		5,12,19
<i>CONSECUENTES</i>	<i>FÍSICOS</i>	13
	<i>SOCIALES</i>	17
	<i>PSICOLÓGICOS</i>	21

Cuadro 1: Estructura Teórica del C.B.B.

METODO

1.1. Muestra: 145 profesores de diferentes colegios de la Comunidad de Madrid.

Para cumplir el objetivo planteado se demandó la colaboración de diferentes centros de Madrid, los cuales participaron de forma voluntaria y sin gratificación ninguna en el proyecto. De los nueve colegios que colaboraron cuatro eran privados, dos semi subvencionados y los tres restantes públicos. El género de la muestra es femenino en el 58% de los casos y la media de edad de la misma es de 37 años.

1.2. Procedimiento: El procedimiento responde a un diseño intrasujeto, la totalidad de la muestra cumplimentó ambos cuestionarios de forma sucesiva, obteniendo así dos medidas de cada sujeto, una por cada instrumento.

1.3. Instrumentos:

El CBB es un cuestionario que consta de de 21 ítems teóricamente organizados en tres grandes bloques: el primer bloque integra posibles *antecedentes del Burnout*. Específicamente se han tenido en cuenta tres factores que la teoría ha puesto en repetidas ocasiones relacionadas con el burnout: Características de la tarea, Tedio y Organización. La elección del factor *Características de la Tarea* viene determinada por la importancia que tiene en la génesis del burnout el desarrollo de tareas no motivantes para el sujeto. El tema ha suscitado una importante atención en el estudio del estrés laboral (Moreno-Jiménez y Peñacoba, 1995) y propiciado la aparición de algunos modelos específicos, de los cuales los más conocidos son el de Herzberg y col. (1967) y el de Hackman y Oldham (1980). En el

CBB se ha optado por seguir más directamente algunas de las propuestas elaboradas por estos últimos autores. La variable *Tedio* como antecedente del burnout tiene su base en los mismos orígenes del estudio del burnout, concretamente en el modelo específico de Pines, Aronson y Kafry (1981) del burnout como tedio. En este caso se ha optado por darle una operativización centrada en la monotonía y la repetición. El último factor antecedente considerado, la *Organización* tiene igualmente sus raíces en los modelos que han insistido en las bases organizacionales del síndrome, entre los cuales probablemente el más conocido es el de Cherniss (1980). En este caso la operativización se ha centrado en los aspectos funcionales de la organización. Dado el reducido número de ítems por escala, se ha optado por ítems que pudieran cubrir un amplio espectro de la variable en cuestión, por lo que, en principio, en la elaboración del cuestionario se ha subordinado la consistencia interna del mismo a su validez de medida.

El segundo bloque integra los tres *factores del síndrome* recogidos en el modelo presentado por Maslach y Jackson (1981b). En su elaboración se ha mantenido el criterio expuesto de asegurar la validez de medida a costa, posiblemente, de su consistencia interna. Finalmente, en el tercer bloque, la elaboración de los ítems relativos a las *consecuencias del burnout* ha atendido a las consecuencias *físicas*, a las consecuencias *sobre el clima familiar* y al *rendimiento laboral*, aspectos todos ellos que han sido abundantemente recogidos en la literatura sobre el tema, como recoge el resumen de Schaufeli y Buunk (1996). En todas las escalas el rango de respuesta es de 1 a 5. El cuestionario se incluye en el anexo nº 1.

Las características del MBI han sido frecuentemente expuestas (Maslach y Jackson, 1986; Schaufeli, Enzman y Girault, 1993; Gil Monte y Peiró 1997). En general sus características psicométricas son satisfactorias aunque no estén exentas de algún problema, algunos de los cuales han sido recogidos en la exposición teórica del tema. La versión del MBI utilizada es la versión experimental preparada por TEA (1993) que recoge la formulación de la segunda edición americana (1986) manteniendo una sola escala de frecuencia y un rango de respuestas de 0 a 6. Dadas las características de la muestra - profesores-, se ha utilizado el término alumnos para referirse a los clientes del propio trabajo tal como recoge la versión Ed. del MBI.

2.- RESULTADOS

Los resultados descriptivos expuestos en la tabla nº 1, indican que las medias de las escalas no son altas, no superando ninguna de ellas el punto central de la escala de respuesta. Por lo que respecta a la evaluación del síndrome, la media del CBB es más alta que la del MBI.

**Tabla 1. ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS
OBTENIDOS EN EL ANÁLISIS DE AMBOS CUESTIONARIOS.**

	<i>Puntuaciones directas</i>	<i>Puntuaciones medias</i>
--	----------------------------------	--------------------------------

		Media	D. T.	Media	D.T.
M. B. I.	BURNOUT	33.66	12.69	1.67	.58
	<i>CANSANCIO EMOCIONAL</i>	20.88	9.76	2.32	1.09
	<i>DESPERSONALIZACIÓN</i>	5.2	4.79	1.04	.95
I.	<i>REALIZACIÓN PERSONAL</i>	37.84	7.93	4.73	.98
C. B. B.	BURNOUT			2.06	1.01
	ANTECEDENTES			1.49	.93
	CONSECUENTES			2.10	1.35

Nota: La escala Realización Personal tiene, en su puntuación directa, una correlación negativa con las otras dos escalas. Para el cálculo de la puntuación global de burnout se han invertido las puntuaciones directas de Realización Personal. En el cálculo de las correlaciones interescalas se ha mantenido siempre la puntuación directa

2.2.- Análisis de consistencia de los cuestionarios MBI y CBB.

La tabla nº 2 expone los índices de consistencia relativos de ambos cuestionarios. La fiabilidad que presenta el **C.B.B.** en la escala global del síndrome es de $\hat{\alpha} = .7413$ (N= 9 ítems). Este mismo coeficiente para el **M.B.I.** es de $\hat{\alpha} = .7989$ (N= 22 ítems); ambos son índices muy aceptables. A fin de conocer mejor las características psicométricas de ambos cuestionarios, y específicamente del CBB, se exponen de forma comparativa las consistencias obtenidas en las respectivas dimensiones. Como puede observarse, en ambos cuestionarios la consistencia más alta es la de Cansancio Emocional y la más baja la de Despersonalización. En dos de las tres escalas, la consistencia es mayor en el MBI. A la hora de interpretar estos índices es importante atender al número de ítems que contienen las respectivas escalas.

Tabla 2. FIABILIDAD

	C.B.B.	M.B.I.
<i>Cansancio Emocional</i>	$\hat{\alpha} = .8220$ N= 3 ítems	$\hat{\alpha} = .7925$ N= 9 ítems
<i>Despersonalización</i>	$\hat{\alpha} = .3460$ N= 3 ítems	$\hat{\alpha} = .4392$ N= 5 ítems

Realización Personal	$\hat{\alpha} = .6455$ N= 3 ítems	$\hat{\alpha} = .7945$ N= 8 ítems
---------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------

Burnout	$\hat{\alpha} = .7413$ N= 9 ítems	$\hat{\alpha} = .7989$ N= 22 ítems
----------------	--------------------------------------	---------------------------------------

2.3.- Estructura factorial comparativa del burnout en el MBI y CBB.

En el análisis del MBI mediante la técnica de Componentes Principales se encontraron inicialmente seis autovalores superiores a la unidad que explican el 58.9% de la varianza. El Análisis Factorial forzando la estructura a tres factores explica el 43% de varianza resultando como sigue:

Factor I: Cansancio Emocional.- El 21.2% de la varianza es explicado por este factor, que se corresponde totalmente con la propuesta teórica (ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20).

Factor II: Realización Personal.- La varianza explicada por este factor es de 14.5%. Casi todos los ítems que lo componen pertenecen a la dimensión propuesta originalmente (ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 de la dimensión teórica e ítem 5, inicialmente propuesto para Despersonalización).

Factor III. Despersonalización.- Este factor explica el 7.4% de la varianza. Está formado por tres ítems de su dimensión teórica (ítems 10, 11, 15). El ítem restante (ítem 22) no satura en ningún factor.

A continuación se incluye una tabla que recoge la matriz rotada (mediante en método *varimax*) con los pesos y las distribuciones de cada ítem en los tres factores.

Tabla 3 PESOS Y DISTRIBUCIONES PARA EL ANÁLISIS FACTORIAL DEL M.B.I.

<i>Item</i>	<i>Factor 1</i>	<i>Factor 2</i>	<i>Factor 3</i>
1	,68075		
2	,67971		
3	,67653		
4		,56449	
5		,45219	
6	,50270		
7		,57400	

8	,76183		
9		,50401	
10			,73595
11			,63684
12		,71712	
13	,61793		
14	,50877		
15			,59299
16	,63254		
17		,68166	
18		,75655	
19		,63399	
20	,47884		
21		,45483	
22	---	---	---

En el análisis factorial de los ítems relativos al síndrome incluidos en el **C.B.B.**, nueve en total, realizado mediante Componentes Principales se obtienen tres factores que explican el 60% de la varianza. En un análisis pormenorizado de los factores se observa que la estructura propuesta a nivel teórico se replica en el plano empírico dado que los tres factores corresponden a las tres dimensiones del síndrome:

Factor I: Realización Personal.- Este factor explica el 31,8% de la varianza, y todos sus ítems (ítems 5, 12, 19) son originales de la subescala Realización Personal.

Factor II: Cansancio Emocional.- Este segundo factor explica el 14,4% de la varianza, está compuesto por los ítems de provenientes de la dimensión original (ítems 1, 7, 15) más un ítem de Despersonalización (ítem 3).

Factor III: Despersonalización.- La varianza explicada por este último factor es de 13,2%. En él aparecen los dos ítems restantes de la dimensión teórica (ítems 11, 18).

La matriz rotada (rotación *varimax*) con los pesos y la distribución de cada ítem en los diferentes factores es la que a continuación sigue:

Tabla 4 PESOS Y DISTRIBUCIONES PARA EL ANÁLISIS FACTORIAL DEL C.B.B.

<i>Ítems</i>	<i>Factor 1</i>	<i>Factor 2</i>	<i>Factor 3</i>
1		,64775	
3		,59626	
5	,69313		
7		,81381	
11			,75654

12	,69054		
15		,61947	
18			,48528
19	,70758		

2.4.- Estructura factorial y consistencia de los antecedentes y consecuentes del CBB.

A pesar de que el objetivo del bloque de antecedentes no es el de evaluar específicamente en dimensiones, se ha procedido a analizar su estructura factorial a fin de conocer mejor sus características y estructura. El análisis factorial realizado mediante la técnica de componentes principales ha proporcionado directamente dos factores. Ambos factores explican conjuntamente el 54,5% de la varianza.

Factor I: Organización.- Este factor explica el 34,6 % de la varianza. Está formado por los elementos provenientes de los aspectos organizacionales incluidos (ítems 4, 8, 9) junto con un ítem proveniente de los aspectos relativos a las características de la Tarea (ítem 16).

Factor II: Características de la Tarea.- Explica el 19,9 % de la varianza y está constituido por los ítems provenientes de los aspectos relativos al Tedio (ítems 6, 14, 20) más dos ítems de las características de la tarea (ítems 2 y10). Incluye aspectos referidos tanto a la monotonía como al feedback recibido.

La la matriz rotada quedaría de la siguiente manera:

Tabla 5 PESOS Y DISTRIBUCIONES PARA EL ANÁLISIS FACTORIAL DE LOS FACTORES ANTECEDENTES

<i>Item</i>	<i>Factor 1</i>	<i>Factor 2</i>
2		,54971
4	,67539	
6		,63669
8	,83574	
9	,82554	
10		,54246
14		,69054
16	,73167	
20		,80914

El análisis de consistencia de la escala global de antecedentes es moderadamente alto, $\hat{\alpha} = .7745$, y cada una de las dos subescalas obtenidas en el análisis factorial tiene igualmente consistencias aceptables, siendo la de Organización de $\hat{\alpha} = .7781$ y la de Satisfacción con la Tarea de $\hat{\alpha} = .6896$.

La escala de Consecuentes, que consta de tres elementos, tiene un índice de fiabilidad de $\hat{\alpha} = .5375$ algo inferior a lo comúnmente aceptable. Este hecho puede estar relacionado con el reducido número de ítems y el amplio espectro al que aluden.

2.5. Análisis de la Validez Convergente entre el MBI y el CBB.

Aunque el objetivo del CBB es el de evaluar conjuntamente el burnout y no específicamente sus dimensiones, en el análisis de validez convergente de ambos cuestionarios se ha atendido no sólo a la correlación entre ambas pruebas globales, sino también a la existente entre las dimensiones de ambos a fin de mejor conocer la naturaleza de la correlación global obtenida. Como puede observarse en la tabla nº 6 la correlación global obtenida es alta ($r=0,6881$), aunque no es la mayor de las obtenidas. En su mayoría, las correlaciones son significativas. En la diagonal se encuentra en primer lugar la relación entre el total de ambos protocolos, $r=.6881$, que presenta un nivel crítico de $p=.000$. En el análisis por dimensiones se aprecian correlaciones significativas en Cansancio Emocional ($r=.7215$, $p=.000$) y Despersonalización ($r=.2866$, $p=.000$). Por último, en Realización Personal el valor encontrado no es significativo ($r= .1173$, $p=.098$).

Tabla 6 . VALIDEZ CONVERGENTE

		C.B.B.			
		BURNOUT	CANSANCIO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACIÓN	REALIZACIÓN PERSONAL
M. B. I.	BURNOUT	.6881*	.7353*	.3642*	- .4339*
	CANSANCIO EMOCIONAL	.6276*	.7215*	.1514 ⁺	- .4835*
	DESPERSONALIZACIÓN	.4107*	.3428*	.2866*	- .3103*
	REALIZACIÓN PERSONAL	- .3747*	- .4002*	- .3338*	.1173[?]

* p= .001; + p = .05 ; ? p=.098

2.6. Análisis de antecedentes y consecuentes sobre el burnout.

A fin de analizar las posibles asociaciones entre los antecedentes, evaluados mediante el CBB, y el burnout y sus dimensiones, evaluados por el **MBI**, se ha procedido a establecer la matriz de correlaciones entre tales variables (Tabla nº 7). Como puede observarse, las correlaciones son siempre mayores para el factor de Satisfacción con la Tarea que con Organización, aunque en la totalidad de las correlaciones se encuentren resultados significativos.

Tabla 7. ANÁLISIS CORRELACIONAL DE ANTECEDENTES DEL C.B.B. SOBRE EL M.B.I.

		ANTECEDENTES	ANTECEDENTES	
		Global	por Dimensiones	
			S. TAREA	ORGANIZ.
M. B. I.	BURNOUT	.5400*	.5417*	.3444*
	CANSANCIO EMOCIONAL	.3570 ⁺	.4342*	.1804 [?]
	DESPERSONALIZACIÓN	.2840*	.2814*	.1715 [?]
	REALIZACIÓN PERSONAL	-.5554*	-.4493*	-.4105*

* p= .001; + p = .01 ; ? p=.05

Se ha efectuado el mismo análisis para obtener la relación existente entre la escala de Antecedentes y el Burnout, medidos por el **CBB**. De nuevo, a pesar de que el objetivo del CBB no es la evaluación específica de las dimensiones, se procedido a incluirlas para un mejor conocimiento de las relaciones existentes. Como puede observarse en todos los casos, excepto uno, existe una correlación significativa.

Tabla 8. ANÁLISIS CORRELACIONAL DE ANTECEDENTES SOBRE EL BURNOUT DEL C.B.B.

		ANTECEDENTES	ANTECEDENTES
		Global	por Dimensiones

			S. TAREA	ORGANIZ.
C. B. B.	BURNOUT	.6008*	.6709*	.3354*
	CANSANCIO EMOCIONAL	.5524*	.5728*	.3520*
	DESPERSO- NALIZACIÓN	.2908*	.3999*	.0980 [?]
	REALIZACIÓN PERSONAL	-.4783*	-.5392*	-.2701*

* p= .001; + p = .01 ; ? p= .135

A continuación se procedió a analizar las asociaciones existentes entre el Burnout y sus dimensiones, evaluados mediante el MBI, y los consecuentes, evaluados con el CBB. La tabla inferior (Tabla 9) presenta las correlaciones entre las diferentes dimensiones. La totalidad de las correlaciones, aunque bajas, son significativas.

Tabla 9. ANÁLISIS CORRELACIONAL DE CONSECUENTES DEL C.B.B. SOBRE EL M.B.I.

		CONSECUENTES
M.B.I.	BURNOUT	.4654*
	CANSANCIO EMOCIONAL	.5351*
	DESPERSO - NALIZACIÓN	.2141 ⁺
	REALIZACIÓN PERSONAL	-.1957 [?]

* p= .001; + p = .01 ; ? p= .014

Se efectuó el mismo análisis para evaluar las relaciones entre Burnout y consecuentes evaluados con el CBB. Como se puede observar en la Tabla 10, todas las correlaciones entre los Consecuentes y el Burnout, medido por el CBB, resultan ser significativas, pero moderadas.

Tabla 10. ANÁLISIS CORRELACIONAL DE CONSECUENTES SOBRE EL BURNOUT DEL C.B.B.

		CONSECUENTES
	BURNOUT	.4745*

C.B.B.	CANSANCIO EMOCIONAL	.4313*
	DESPERSONALIZACIÓN	.2237 ⁺
	REALIZACIÓN PERSONAL	-.3574*

* p= .001; ⁺ p = .01

3.- DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos indican que los resultados obtenidos con el MBI en la muestra utilizada alcanzan valores más bien bajos respecto a los que proponen las autoras para la población estadounidense, tanto en lo que respecta a la población en general como a la población dedicada a la enseñanza (Maslach y Jackson, 1986). Otro tanto ocurre respecto a las medias de la población docente española (TEA,1997). En nuestra muestra se ha estimado además una puntuación global de burnout que las autoras no consideran debido a diferentes criterios teóricos, abogando más bien por una interpretación de perfiles para la evaluación del burnout global (Maslach y Jackson,1986).

No obstante la obtención de una puntuación global parece relevante tanto por criterios tanto teóricos como prácticos. De hecho, diferentes autores han desarrollado un tipo de puntuación basada en la suma global de las tres dimensiones (Burke, Deszca y Shearer 1984; Fimian, 1984). Otros autores han desarrollado sistemas de puntuaciones globales basados en el nivel medio de las puntuaciones, así por ejemplo, Belcastro y Hays (1984) han considerado que podían considerarse afectados por el síndrome aquellos sujetos que en las tres puntuaciones superaban la media proporcionada por las autoras para todas las profesiones asistenciales. Una interpretación de perfiles parece más bien propia de interpretaciones clínicas que organizacionales. Por otra parte una práctica no excluye la otra, siendo más bien el contexto y la finalidad el elemento determinante de uno u otro tipo de uso.

El análisis de consistencia de los instrumentos utilizados muestra resultados paralelos entre ambos instrumentos. En ambos casos la consistencia más alta es la de Cansancio emocional y la más baja la de Despersonalización, que en ambos cuestionarios es inferior a la aceptable. Los datos originales del manual del MBI con una muestra de 1316 sujetos ofrecen consistencias de 0,90 para cansancio emocional y de 0,79 para Despersonalización. Los datos de la edición española ofrecen resultados similares a los encontrados en el presente estudio al constatar que la mayor homogeneidad es la de Cansancio Emocional y la menor la de Despersonalización. En la revisión efectuada por Gil-Monte y Peiró (1997) se obtienen conclusiones semejantes al constatar el nivel aceptable de las subescalas Cansancio emocional y Realización personal y la débil consistencia de Despersonalización en las muestras españolas.

Cabe destacar que mientras en el CBB el número de ítems es en todos los casos inferior y permanece constante en las tres subescalas, en el MBI el número de ítems varía en cada subsescala variando el valor de alfa conforme aumenta el número de ítems. En este sentido una posible línea de trabajo consistiría en mejorar la consistencia del CBB sin que parezca necesario aumentar el número de ítems.

El análisis factorial de ambos instrumentos indica que la estructura factorial del CBB referida al síndrome parece, en esta muestra, claramente estructurada en tres factores mientras subsisten algunos de los problemas encontrados con el MBI. En una de las primeras adaptaciones del MBI (Oliver y col. 1990) la estructura factorial no aparecía clara, en otras muestras españolas los resultados encontrados han sido igualmente poco claros, tendentes a aumentar el número de factores (Gil Monte y Peiró, 1997), lo que indica probablemente una estructura multifactorial difícilmente reducible a tres factores. No obstante no habría que olvidar que la multiplicación de factores debería de hacerse al amparo de los correspondientes modelos teóricos. En cuanto al CBB hay que constatar que la estructura empírica encontrada no se corresponde totalmente con la propuesta debido al desplazamiento del ítem 3 por lo que resulta procedente analizar si tales resultados provienen de la presente aplicación o son propios de su propia estructura. Por otra parte, es necesario confirmar los resultados con otras muestras antes de cualquier propuesta consistente.

El análisis factorial de los elementos de la escala de antecedentes del CBB indica que, en esta muestra, no es correcto mantener una estructura de tres factores, tal como en origen se había pensado en su elaboración. Los resultados obtenidos indican que la escala Características de la tarea se reestructura en las otras dos que han sido red denominadas en función de los nuevos componentes como Organización y Características de la tarea. No obstante, es importante anotar que es probable que la estructuración factorial de los antecedentes pueda depender de los marcos organizacionales y profesionales a los que se aplique. Cabe aquí reiterar la precaución acerca de los resultados y la necesidad de confirmarlos en otros estudios. Igualmente debe recordarse que el objetivo del CBB no es la evaluación de subescalas específicas, y que estos análisis tienen la función de establecer un mejor conocimiento de su estructura y funcionamiento.

El análisis de validez convergente indica que el CBB muestra una alta correlación con el MBI tanto en su globalidad como en sus subescalas. El burnout tal como es evaluado por el CBB tiene correlaciones muy altas con el burnout global evaluado por el MBI y con cada una de las tres subescalas del MBI por lo que puede considerarse un indicador fiable de los resultados directos del MBI. Igualmente las subescalas del CBB excepto en el caso de Realización personal, muestran correlaciones altamente significativas con las respectivas del MBI, lo que podría estar indicando la correspondencia entre ellas. No obstante, los resultados encontrados en la subescala Realización obligan a estudiar con más precisión las razones por las que se encuentra una correlación no significativa.

El análisis de las relaciones existentes entre los antecedentes y el síndrome indica que los antecedentes, tal como han sido definidos en el CBB, mantienen una fuerte relación con el burnout global y las subescalas tal como son definidas tanto en el MBI como en el CBB. Especialmente la subescala del CBB, satisfacción con la tarea, es la que parece mantener correlaciones más altas con el síndrome y sus dimensiones en ambos cuestionarios, lo que aparece más claramente manifiesto en el CBB. Tales resultados parecen indicar que los antecedentes, de forma global, e incluso en sus subescalas constitutivas, están relacionados con la aparición del burnout y la intensidad del mismo.

El análisis de los consecuentes considerados en el CBB indica igualmente que el síndrome, evaluado tanto por el MBI como por el CBB, está asociado significativamente a la aparición de elementos tales como los problemas físicos, sociales y psicológicos; la literatura sobre el tema ha sido muy extensa (Maslach y Jackson, 1986; Burisch, 1993; Noworol y col.

1993; Schaufeli y Buunk,1996). Entre los resultados frecuentemente encontrados, un elemento repetitivo ha sido la mayor capacidad de predicción de la subescala de Cansancio Emocional de los efectos o consecuencias del burnout, tal como aparece en los datos reflejados en las tablas 9 y 10. Probablemente estos resultados estén indicando que los efectos del burnout aparecen principalmente debido a la carga de estrés que el constructo incluye.

4.- CONCLUSIONES:

Los resultados encontrados avalan la utilización del CBB como un cuestionario breve para la evaluación global de elementos presentes en el proceso del burnout, específicamente de los factores organizacionales antecedentes del síndrome, del síndrome y de los efectos y consecuencias subsiguientes al mismo. La validez convergente global de la escala de burnout del CBB con el MBI es alta y claramente significativa. Igualmente, las escalas de Antecedentes y Consecuentes muestran niveles significativos de asociación al síndrome, medido por el MBI y CBB. El análisis factorial y de consistencia de las escalas muestran niveles satisfactorios. Por su misma estructura, 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.

REFERENCIAS

- Belcastro, P.A., Gold, R.S. y Hays, L.C. (1983). Maslach Burnout Inventory : Factor structures for samples of teachers. *Psychological Reports*, 53, 364-366.
- Belcastro, P.A. y Hays, L.C. (1984). Ergophilia,..Ergophobia ..Burnout?. *Profesional Psychology Research and Practice*, 15, 260-270.
- Brooking, J.B., Bolton, B., Brown,C.E. y McEvoy, A. (1985). Self-reported job burnout among female human service professionals. *Journal of Occupational Behavior*, 6, 143-150.
- Burisch, M. (1993). In search of theory: some ruminations on the nature and etiology of burnout. En W.B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds), *Professional Burnout. Recent developments in theory and Research*. London: Taylor y Francis.
- Burke, R.J., Deszca,E. y Schearer,J. (1984). Career orientations and burnout in police officers. *Canadian Journal of Administrative Science*, 1, 179-194.
- Buunk, B.P. y Schaufeli, W.B. (1993). Burnout : A perspective from Social Comparison Theory. En W.B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds), *Professional Burnout. Recent developments in theory and Research*. London: Taylor y Francis.
- Caton, D.J. (1988). Burnout and stress among employees at a state institution for mentally retarded persons. *American Journal of Mental Retardation*, 93, 3, 300-304.
- Cherniss,C. (1980). *Staff burnout: Job stress in the Human services*. Berverly Hills: Sage.
- Dolan, A. (1987). The relationship between burnout and job satisfaction in nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 12, 3-12.
- Edelwich,J. y Brodsky,A. (1980). *Burn-out:Stages of disillusionement in the helping professions*. New York: Human Sciences Press
- Evans, B.K. y Fisher, D.G. (1993). The nature of burnout : a study of the three factor model of burnout in human service and non-human service samples. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 66, 29-38.
- Fimien, M.J. (1984). The development of an instrument to measure occupational stress in teachers: The Teacher Stress Inventory. *Journal of Occupational Psychology*, 57, 277-293.
- Firth, H., McIntee, J., McKeown, P. y Britton, P. G. (1986). Burnout and professional depression : related concepts ? *Journal of Advanced Nursing*, 11, 633-641.
- Freudenberger,H.J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Garden, A. M. (1987). Depersonalization: A valid dimension of burnout?. *Human Relations*, 40, 545-560.

- Gil-Monte, P. y Peiró, J.M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. (1967). *The motivation to work*. New York: Wiley.
- Hock, R.R. (1988). Professional burnout among public school teachers. *Public Personnel Management*, 17,2, 167-189.
- Hackman, J.R. y Oldham, G.R. (1980). *Work Redesign*. Reading Mass : Addison Wesley.
- Iwanicki, E.F. y Schwab, R.L. (1981). A cross validation study of the Maslach Burnout Inventory. *Educational and Psychological Measurement*, 41, 1167-1174.
- Jackson, S.E., Schwab, R.L. y Schuler, R.S. (1986). Toward an understanding of the burnout phenomenon. *Journal of Applied Psychology*, 71, 630-640..
- Jones, J.W. (1980). *The Staff burnout scale for health professionals*. Park Ridge: London House.
- Kandolin, I. (1993). Burnout of female and male nurses in schifftwork. *Ergonomics*, 36, 141-147.
- Kleiber,D. y Enzman,D. (1990). *Burnout: 15 years of research: An international bibliography*. Gotingen :Hogrefe.
- Koeske G.F. y Koeske, R.D. (1989). Construct validity of the Maslach Burnout Inventory : A critical review and reconceptualization. *Journal of Applied Behavioral Science*, 25, 131-144.
- Lee, R. T. y Asforth, B. E. (1990). On the meaning of Maslach's three dimensions of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 75, 743-747.
- Lleiter, M.P. y Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308.
- Lief, H.I. y Fox, R.C. (1963) Training for "detached concern" in medical students. En H.I. Lief, y N.R. Lief, (Eds), *The psychological basis of medical practice*. New York : harper y Row.
- Maslach.C. (1976). Burned-out. *Human behavior*, 5,16-22.
- Maslach,S. (1993). Burnout: A multidimensional perspective. En W.B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds), *Professional Burnout. Recent developments in theory and Research*. London: Taylor y Francis.
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1978). Lawyer burn-out. *Barrister*, 5,52-54

- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1981a). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2,99-113.
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1981b). *The Maslach Burnout Inventory. Research edition*. Palo Alto,CA: Consulting Psychologist Press.
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1982). Burnout in health professions: A social psychological analysis. En G. Sanders y J. Suls, (eds), *Social Psychology of health and illness*. Hillsdale, N.J.:Erlbaum.
- Maslach,C. y Jackson, S.E. (1984). Burnout in organizational settings. En S. Oskamp (Ed), *Applied social psychology annual 5*. Beverly Hills,CA.: Sage.
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1981b). *The Maslach Burnout Inventory. Manual*. (2nd ed.) Palo Alto,CA: Consulting Psychologist Press
- Maslach,C. y Pines, A. (1977) The burnout syndrome in the day care setting. *Child Care Quarterly*, 6, 100-113.
- Moreno-Jiménez y Peñacoba, C. (1995). Prevención y control del estrés laboral. *Ansiedad y Estrés*, 1, 255-276.
- Noworol, C., Zarczynski, Z., Fafrowicz, M. y Marek.T. (1993). Impact of professional burnout on creativity. En W.B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds), *Professional Burnout. Recent developments in theory and Research*. London: Taylor y Francis.
- Pierce, C.M. y Molloy, G.N. (1989). The construct validity of the MBI: Some data from down under. *Psychological Reports*, 65, 1340-1342
- Pines, A.M. (1993). Burnout: An existencial perspective. En W.B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds), *Professional Burnout. Recent developments in theory and Research*. London: Taylor y Francis.
- Pines, A. y Aronson, E. (1988). *Career burnout: causes and cures*. New York: Free Press
- Pines, A. y Maslach. S, (1980). Combatting staff burnout in a day care center: A case study. *Child Care Quarterly*,9, 5-16.
- Pines, A., Aronson, E. y Kafry, D. (1981). *Burnout: from tedium to personal growth*. New York: Free Press
- Powers, S. y Gose, K. F. (1986). Reliability and construct validity of the Maslach Burnout Inventory in a sample of university students. *Educational and Psychological Measurements*, 46, 251-255.
- Oliver, C. (1993). *Análisis de la problemática del estrés en el profesorado de enseñanza media. El burnout como síndrome específico*. Tesis doctoral no publicada. UAM.

Oliver,C., Pastor, J.C., Aragoneses,A. y Moreno,B. (1990). Una teoría y una medida del estrés laboral asistencial. *Actas del II Congreso del Colegio Oficial de Psicólogos. Area 5, Psicología de la Salud*, pp 291-297.

Schaufeli, W.B., Enzman, D. y Girault, N. (1993). Measurement of burnout: A review. En W.B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds), *Professional Burnout. Recent developments in theory and research*. London: Taylor y Francis.

Schaufeli, W.B. y Buunk, B.P. (1996). Professional burnout. En M.J. Schabracq, J.A.M. Winnubst y C. L. Cooper (Eds), *Handbook of work and health psychology*. New York: Wiley.

Schwab, R.L. Jackson, S.E. y Schuler, R.S (1986). Educator burnout: sources and consequences. *Educational Research Quarterly*, 10, 14-30.

Zimbardo, P.G. (1970). The Human choice: Individuation, reason, and order versus individuation, impulse and chaos. En W.J. Arnold y D. Levine, (Eds), *Nebraska Symposium of Motivation*. Lincoln: University of Nebraska Press.

CBB

- 1.- Edad.....años
- 2.- Sexo: 1. Hombre 2. Mujer
- 3.- Relaciones personales:
 1. Con pareja habitual
 2. Sin pareja habitual
 3. Sin pareja
- 4.- Número de hijos:.....
- 5.- Estudios realizados:
 - 1.Primaria 2.Bachiller 3.Formación profesional
 - 4.Titulado superior 5.Doctorado 6.Otros
- 6.- Profesión (especifique sección o unidad con la mayor precisión posible):
.....
- 7.- Cargo que ocupa:.....
- 8.- Situación laboral:
 1. Contratado 2. Fijo 3. Otros:
- 9.- Tiempo de experiencia en la profesión años.
- 10.- Centro en el que trabaja.....
- 11.- Condición del centro
 1. Privado 2. Público
- 12.- Tiempo que lleva en el mismo centro:..... años
- 13.- Tiempo que lleva en el mismo cargo..... años
- 14.- Turno:
 1. Mañana 2. Tarde 3. Noche
- 15.- Número de horas que trabaja a la semana:horas
- 16.- Número de personas que atiende diariamente: personas
- 17.- ¿Qué tiempo de su jornada diaria pasa en interacción con los beneficiarios de su trabajo? :
 1. Más del 75% 2. El 50% 3. Menos del 30%
- 18.- Tiene que realizar labores de su trabajo en casa:
 1. Si 2. No

Por favor, conteste a las siguientes preguntas, rodeando con un círculo la opción deseada.

1. En general estoy más bien harto de mi trabajo.

1-----2-----3-----4-----5
En ninguna Raramente Algunas Frecuentemente En la mayoría
ocasión veces de ocasiones

2. Me siento identificado con mi trabajo.

1-----2-----3-----4-----5
En ninguna Raramente Algunas Frecuentemente En la mayoría
ocasión veces de ocasiones

3. Los usuarios de mi trabajo tienen frecuentemente exigencias excesivas y comportamientos irritantes.

1-----2-----3-----4-----5
En ninguna Raramente Algunas Frecuentemente En la mayoría
ocasión veces de ocasiones

4. Mi supervisor me apoya en las decisiones que tomo.

1-----2-----3-----4-----5
En ninguna Raramente Algunas Frecuentemente En la mayoría
ocasión veces de ocasiones

5. Mi trabajo profesional me ofrece actualmente escasos retos personales

1-----2-----3-----4-----5
Totalmente En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente
en desacuerdo de acuerdo

6. Mi trabajo actual carece de interés

1-----2-----3-----4-----5
Totalmente En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente
en desacuerdo de acuerdo

7. Cuando estoy en mi trabajo me miento de malhumor.

1-----2-----3-----4-----5
En ninguna Raramente Algunas Frecuentemente En la mayoría
ocasión veces de ocasiones

8. Los compañeros nos apoyamos en el trabajo

1-----2-----3 ----- 4 ----- 5
En ninguna Raramente Algunas Frecuentemente En la mayoría
ocasión veces de ocasiones

9. Las relaciones personales que establezco en el trabajo son gratificantes para mí

1-----2-----3 ----- 4 ----- 5
Nunca Raramente Algunas Frecuentemente Siempre
veces

10. Dada la responsabilidad que tengo en mi trabajo, no conozco bien los resultados y el alcance del mismo.

1-----2-----3 ----- 4 ----- 5
Totalmente En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente
en desacuerdo de acuerdo

11. Las personas a las que tengo que atender reconocen muy poco los esfuerzos que se hacen por ellos.

1-----2-----3 ----- 4 ----- 5
Totalmente En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente
en desacuerdo de acuerdo

12. Mi interés por el desarrollo profesional es actualmente muy escaso.

1-----2-----3 ----- 4 ----- 5
Totalmente En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente
en desacuerdo de acuerdo

13. Considera Vd. que el trabajo que realiza repercute en su salud personal (Dolor de cabeza, insomnio, etc.)

1-----2-----3 ----- 4 ----- 5
Nada Muy poco Algo Bastante Mucho

14. Mi trabajo es repetitivo

1-----2-----3 ----- 4 ----- 5
En ninguna Raramente Algunas Frecuentemente En la mayoría
ocasión veces de ocasiones

15. Estoy quemado por mi trabajo

1-----2-----3-----4-----5
Nada Muy poco Algo Bastante Mucho

16. Me gusta el ambiente y el clima de mi trabajo

1-----2-----3-----4-----5
Nada Muy poco Algo Bastante Mucho

17. El trabajo está afectando a mis relaciones familiares y personales

1-----2-----3-----4-----5
Nada Muy poco Algo Bastante Mucho

18. Procuro despersonalizar las relaciones con los usuarios de mi trabajo

1-----2-----3-----4-----5
Nunca Raramente Algunas Frecuentemente Siempre
veces

19. El trabajo que hago dista de ser el que yo hubiera querido

1-----2-----3-----4-----5
Nada Muy poco Algo Bastante Mucho

20. Mi trabajo me resulta muy aburrido

1-----2-----3-----4-----5
En ninguna Raramente Algunas Frecuentemente En la mayoría
ocasión veces de ocasiones

21. Los problemas de mi trabajo hacen que mi rendimiento sea menor

1-----2-----3-----4-----5
En ninguna Raramente Algunas Frecuentemente En la mayoría
ocasión veces de ocasiones