



## Artículo

---

### 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

PEDRO R. GIL-MONTE<sup>1</sup>

JOSÉ M<sup>a</sup> PEIRO

Departamento de Psicobiología y Psicología Social. Facultat de Psicologia (Universitat de Valencia)

---

#### RESUMEN

El objetivo de este trabajo es presentar criterios normativos de referencia para el diagnóstico del síndrome de quemarse por el trabajo en España, evaluado mediante el Maslach Burnout Inventory, versión para profesionales de «servicios humanos» (MBI-HSS). La muestra del estudio está compuesta por 1188 sujetos de diferentes sectores profesionales (educación, hostelería, enfermería, policías, voluntariado, empleados de banca y teleoperadores). Los parámetros normativos considerados han sido las medias y los percentiles 33 y 66 para cada una de las dimensiones del MBI-HSS (Agotamiento Emocional, Realización Personal en el Trabajo y Despersonalización). Los resultados muestran que los valores de la media difieren significativamente de los obtenidos en otros países (EEUU y Holanda), y resultan similares a los del manual de la versión española, excepto para la dimensión de Despersonalización. La mayor similitud en los valores de los percentiles también se da con los valores del manual español. Los resultados del ANOVA indican que el tipo de profesión establece diferencias significativas en los valores de la media de las tres dimensiones del MBI.

#### ABSTRACT

This study was designed to obtain normative values, cut-off points, and correlational values to diagnose the burnout syndrome in Spain according to the Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS). The sample for this study consisted of 1188 Spanish professionals from diverse occupational sectors (education professionals, hotel employees, nursing professionals, police officers, volunteers, bank employees, and teleoperators). Means and percentile values (33 & 66) were taken into consideration as statistical norms and cut-off

---

<sup>1</sup> Avda. Blasco Ibáñez, 21. 46010 Valencia. Tfno: 963864420 (ext-6239) / FAX: 963864668.

E-mail: Pedro.Gil-Monte@uv.es

points in every dimension of the MBI-HSS (Personal Accomplishment, Emotional Exhaustion and Depersonalization). The results indicate that the mean values for the subscales of the MBI-HSS obtained in this study differ significantly from American and Dutch normative samples, and they are similar to the values offered in the Spanish manual, with exception of those for Depersonalization. Percentile values obtained are similar to those presented in the Spanish manual, and they are more different from the ones obtained from other normative samples published. ANOVA revealed significant differences in the mean of the three dimensions of the MBI-HSS as a function of the occupational sector. It is concluded that only nation-specific cut-off points should be employed.

#### **PALABRAS CLAVE**

Quemarse por el trabajo, burnout, MBI, criterios normativos, estrés laboral.

#### **KEY WORDS**

Burnout, MBI, normative values, job stress.

#### **INTRODUCCIÓN**

En los últimos años los estudios sobre calidad de vida en el trabajo en los que se subraya la importancia de los factores psicosociales han cobrado un gran protagonismo. La prevención de los accidentes y del estrés laboral es uno de los grandes retos de patronales y sindicatos. Este interés ha quedado plasmado en la actual Ley de Prevención de Riesgos Laborales (B.O.E. 10-11-1995), y en el consiguiente Reglamento de los Servicios de Prevención (B.O.E. 31-1-1997) que, junto a las habituales obligaciones y recomendaciones, está concienciando a empresarios y prevenciónistas de la importancia que tiene evaluar y prevenir los riesgos de carácter psicosocial para disminuir los accidentes y el absentismo laboral, y para mejorar la salud y la calidad de vida laboral de los trabajadores. También se pone de manifiesto en el hecho de que Comisiones Obreras (CCOO), dentro de las acciones complementarias y de acom-

pañamiento a la formación, dedique un monográfico a la elaboración de un estudio sobre necesidades de formación para prevenir los riesgos psicosociales (FOREM-CCOO, 2000). Por otra parte, la reciente sentencia del Tribunal Supremo, dejando firme la sentencia del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco en la que se reconoce que el síndrome de quemarse por el trabajo es accidente laboral si éste se contrae por causa exclusiva de la ejecución del trabajo, representa un precedente importante en la interpretación y aplicación de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

En el contexto del análisis y la intervención de los riesgos psicosociales, el diagnóstico y la intervención sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (*burnout*) ocupa un lugar destacado debido a la frecuencia con la que aparece en las publicaciones especializadas de este área de trabajo. Este problema laboral surge como una respuesta al estrés

laboral crónico, y por ello no debe entenderse como sinónimo de estrés laboral. Se trata de un fenómeno que consiste en una experiencia subjetiva que incluye cogniciones, emociones, y actitudes, y que tiene un cariz claramente negativo para el sujeto dado que conlleva alteraciones, problemas, y disfunciones psicofisiológicas con consecuencias nocivas para la persona y para la organización. Este fenómeno es muy característico de los profesionales de servicios, y sobre todo de aquellos cuyo objeto de su servicio son las personas, aunque se ha puesto de manifiesto que puede afectar a trabajadores en todo tipo de actividad laboral (Maslach, Schaufeli y Leiter, en prensa). El síndrome de quemarse por el trabajo está definido por la coexistencia de tres síntomas: a) baja realización personal en el trabajo (RPT), que alude a la tendencia de los trabajadores a evaluarse negativamente, en especial en relación a su habilidad para realizar el trabajo y a las relaciones con las personas hacia las que se trabaja, b) agotamiento emocional (AE), es una experiencia en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo debido al contacto diario y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo y c) despersonalización (DEP), definida como el desarrollo de actitudes, sentimientos, y conductas negativas y cínicas hacia las personas destinatarias del trabajo. Estos tres síntomas se recogen en forma de dimensiones en el MBI-HSS (Maslach y Jackson, 1986).

El síndrome de quemarse por el trabajo supone un problema psicosocial importante debido a que el consecuente deterioro de la salud física y mental de los trabajadores tiene repercusiones negativas sobre la organización (v.g., absentismo, rotación, disminución de la productividad, disminución de la calidad, etc.) y, dado que la incidencia del síndrome de quemarse por el

trabajo es importante en profesionales que prestan una función asistencial o social (v.g., profesionales de enfermería y personal sanitario en general, trabajadores sociales, policías, maestros, funcionarios de prisiones, voluntariado, etc.), el deterioro de su calidad de vida laboral también conlleva repercusiones sobre los usuarios o clientes del servicio y sobre la sociedad en general.

La intervención sobre el síndrome de quemarse por el trabajo conlleva necesariamente su diagnóstico y evaluación. La identificación de los niveles de incidencia es imprescindible para decidir si procede o no la intervención y la compensación (v.g., baja laboral). Si se presenta el caso, los jueces y magistrados necesitan criterios suficientemente objetivos, fiables y válidos en los que basar sus decisiones (ver, por ejemplo, sentencia ya citada del 2 de noviembre de 1999 dictada por la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Autónoma del País Vasco). Ni que decir tiene que en este punto el psicólogo puede y debe desarrollar una importante función, y la realización de diagnósticos apoyados en instrumentos adecuados es un componente auxiliar importante para esa función.

El MBI-HSS es el instrumento que con más frecuencia se ha utilizado para evaluar el síndrome de quemarse por el trabajo, tanto en España como en otros países. Su validez factorial y su consistencia interna ha sido contrastada en diversos estudios nacionales (v.g., Gil-Monte y Peiró, 1999, Seisdedos, 1997) e internacionales (v.g., Boles, Dean, Ricks, Short y Wang, 2000; Evans y Fischer, 1993; Gold, Roth, Wrigth, Michael y Chen, 1992; Schaufeli y Dierendonck, 1993; Söderfeldt, Söderfeldt, Warg y Ohlson, 1996). También se han obtenido resultados positivos sobre su validez discrimi-

nante y convergente. Sin embargo, la clasificación de los individuos y de los grupos en diferentes niveles de afectación del síndrome es una cuestión sin resolver. El reconocimiento en nuestro país del síndrome de quemarse por el trabajo como dolencia psíquica causante de periodos de incapacidad laboral transitoria nos obliga a establecer criterios válidos para resolver esa cuestión, pues el instrumento no debería utilizarse como herramienta de diagnóstico clínico para evaluar a los trabajadores hasta que no se obtengan puntos de corte válidos que nos permitan discriminar adecuadamente a aquellos trabajadores que sufren el síndrome de los que no lo sufren.

Es importante tener presente que el manual del cuestionario, en su versión actual, únicamente presenta puntos de corte basados en normas estadísticas. Para realizar el diagnóstico se divide a la muestra utilizada para validar el cuestionario en tres grupos de igual tamaño (33%) mediante un criterio de percentiles, y se asume que el tercio superior, medio e inferior de la muestra experimentan niveles altos, medios y bajos del síndrome, respectivamente. Aunque los autores del cuestionario advierten que esta clasificación no debería utilizarse con fines diagnósticos, lo cierto es que existe una clara tendencia a utilizarla para ese propósito. Esta manera de proceder entraña sesgos que pueden ser relevantes. En primer lugar, los criterios estadounidenses pueden ser inadecuados en otros países debido a la existencia de diferencias significativas en los valores normativos de corte por cuestiones socioculturales. Además, esos puntos de corte no han sido obtenidos con un referente clínico, por ejemplo, considerando empleados que han requerido ayuda o tratamiento para sus problemas psicológicos derivados del trabajo. A ello se añade que la mayoría de los estudios sobre el síndrome recogen datos en las organizacio-

nes de manera no aleatoria. Habitualmente responden los cuestionarios sólo los individuos que desean colaborar con la investigación y, en cualquier caso, no responden precisamente aquellos que no asisten al trabajo por problemas asociados al mismo (trabajadores de baja laboral), por tanto sus respuestas no son consideradas para establecer los puntos de corte. El resultado es que probablemente los valores normativos estadounidenses, los de otros países, y los del nuestro están sesgados de tal forma que se incluyen como «*trabajadores con alto burnout*» individuos que no lo son.

Lo expuesto nos lleva a concluir que utilizar los criterios normativos USA puede inducir a errores en el diagnóstico del síndrome de quemarse por el trabajo. Por tanto, como un primer paso para validar el cuestionario como herramienta de diagnóstico clínico, se hace necesario obtener criterios normativos propios para nuestro país. El objetivo de este estudio es obtener criterios normativos de referencia para el diagnóstico del síndrome de quemarse por el trabajo evaluado con una versión española del MBI-HSS y valorar su similitud respecto a los criterios ofrecidos en otros estudios publicados.

## METODOLOGÍA

### Muestra

La muestra del estudio está compuesta por 1,188 sujetos que desarrollan su actividad en ocupaciones de apoyo, atención y asistencia a personas. Por sectores ocupacionales, está formada por 210 profesionales de la educación (v.g., maestros, profesores, monitores de educación especial, etc.) (17.7%), 568 profesionales de enfermería (47.8%), 220 policías municipales

(18.5%), 42 empleados de hostelería (v.g., camarero, recepcionista, camarera de piso, etc.) (3.5%), 44 voluntarios de Cruz Roja (3.7%), y 104 sujetos integrados en la categoría «Otros» (teleoperadores y empleados de banca) (8.8%). Por sexos, 472 sujetos son hombres (39.7%) y 700 mujeres (53.6%). Con relación a la variable estado civil 538 sujetos estaban solteros, separados o viudos (45.3%) y 637 casados (53.6%). La media de edad de la muestra fue  $M = 33.14$  años ( $dt = 8.23$ ,  $max. = 67$ ,  $min. = 17$ ). Según el tipo de contrato, 722 sujetos eran fijos (60.8%) y 286 eventuales (24.1%).

### Instrumentos

Los datos fueron recogidos mediante la adaptación al castellano del «Maslach Burnout Inventory» (MBI) (Maslach y Jackson, 1986). El cuestionario consta de 22 ítems que según señala el manual se distribuyen en tres escalas denominadas Realización Personal en el Trabajo (RPT) (8 ítems), Agotamiento Emocional (AE) (9 ítems) y Despersonalización (DEP) (5 ítems). En el estudio se empleó la forma de frecuencia. Según esta forma, los sujetos valoran cada ítem del cuestionario con una escala tipo Likert en la que indican la frecuencia con la que han experimentado la situación descrita en el ítem durante el último año. Esta escala de frecuencia tiene 7 grados que van de 0 («Nunca») a 6 («Todos los días»).

### Procedimiento

El MBI fue traducido al castellano por los investigadores. Posteriormente fue traducido de nuevo al inglés por personas bilingües («back-translation»). Con esta

versión del cuestionario se realizaron dos estudios piloto para analizar su validez factorial y la consistencia interna de las subescalas. La versión definitiva del instrumento empleada en el presente estudio fue el resultado de los análisis de la versión inicial en la que se modificó la expresión de algunos ítems para mejorar la validez del instrumento. Los datos fueron recogidos por los autores y colaboradores seleccionando a los sujetos en muestras «objetivo» (*target*) y por lo tanto de manera no aleatoria (v.g.: Gil-Monte y Peiró, 1996; Gil-Monte y Peiró, 1997; Gil-Monte, Peiró y Valcárcel, 1998). Dado que la muestra del presente estudio está integrada por la unión de las respuestas emitidas por los sujetos de diferentes estudios, los porcentajes de respuesta son diferentes, situándose entre el 26% (Gil-Monte y Peiró, 1997) y el 76% (Gil-Monte y Peiró, 1996). El análisis de los datos se realizó mediante el paquete estadístico SPSS 6.1.2 para Windows.

### RESULTADOS

En la Tabla 1 se recogen los percentiles 33 y 66, los valores de las medias obtenidos con la muestra de este estudio, y los ofrecidos por 3 manuales de diferentes países (España, EEUU y Holanda). En relación a los percentiles se observa que entre los valores obtenidos en este estudio y los ofrecidos por el manual español existen tres valores de un total de seis que son idénticos (niveles bajos vs. medios de baja realización personal en el trabajo, niveles altos vs. medios de agotamiento emocional, y niveles bajos vs. medios de despersonalización), en dos valores existe una diferencia de un punto (niveles bajos vs. medios de agotamiento emocional, y nive-

Tabla 1  
Comparación de puntuaciones: percentiles, medias, desviaciones típicas y alfa de Cronbach según naciones

Puntaje de corte	Ejército Español (N= 1.138)				Manual EEUU (N= 11.057)				Manual Española (N= 3.052)			
	MPA	EB	D	D	MPA	EB	D	D	MPA	EB	D	D
Alto	≥35	≥25	≥9	≥10	≥31	≥27	≥13	≥13	≥28	≥21	≥9	≥9
Medio	39-34	24-16	8-4	9-4	34-32	26-17	12-7	12-7	32-29	20-13	6-5	6-5
Bajo	≤40	≤13	≤3	≤3	≤39	≤16	≤6	≤6	≤33	≤12	≤4	≤4
Media	36.02	20.59	6.96	7.62*	34.58*	20.99	8.73*	8.73*	30.93*	17.88*	7.33*	7.33*
dt	7.27	11.03	5.34	5.01	7.11	10.75	5.89	5.89	5.72	8.50	4.29	4.29
Alfa	.72	.86	.58	—	.71	.90	.79	.79	.80	.88	.70	.70

Nota. En el manual EEUU el alfa de Cronbach está calculado con una muestra de 1.316 sujetos.  
\* Valores significativamente diferentes a los obtenidos para la muestra de este estudio

les altos vs. medios de despersonalización), y en un valor se establece una diferencia de tres puntos (niveles altos vs. medios de baja realización personal en el trabajo). Con respecto al manual estadounidense no aparece ninguna concordancia, y sólo una con el manual holandés.

El análisis de las medias obtenidas en este estudio y su comparación con las ofrecidas en los otros manuales (ver Tabla 1) también muestra una mayor similitud con los valores ofrecidos por el manual español. En comparación con las medias de ese manual los valores fueron similares para la media en Realización personal en el Trabajo ( $t_{2324} = .97, p > .05$ ) y para la media en Agotamiento Emocional ( $t_{2324} = -1.01, p > .05$ ). El valor obtenido en Despersonalización para la muestra de nuestro estudio resultó significativamente inferior al del manual ( $t_{2324} = -5.45, p < .001$ ). En el caso de la comparación con el manual estadounidense los resultados fueron similares sólo para la media en Agotamiento Emocional ( $t_{12253} = -1.82, p > .05$ ), la media en Realización Personal en el Trabajo de nuestro estudio resultó significativamente mayor que la del manual ( $t_{12253} = 6.62, p < .001$ ) y la de Despersonalización significativamente más baja ( $t_{12253} = -13.29, p < .001$ ). En el caso del manual holandés los tres resultados presentaron diferencias significativas. La media obtenida en nuestro estudio resultó más alta para Realización Personal en el Trabajo ( $t_{5078} = 25.00, p < .001$ ) y para Agotamiento emocional ( $t_{5078} = 8.34, p < .001$ ), pero más baja para Despersonalización ( $t_{5078} = -6.55, p < .001$ ).

En la Tabla 2 se presentan la media, desviación típica y alfa de Cronbach obtenidas en las dimensiones del MBI para cada

uno de los grupos ocupacionales. En la dimensión Realización Personal en el Trabajo la media más elevada fue para el grupo Voluntarios y la más baja la obtuvo el grupo Otros. El orden decreciente de las medias en esta dimensión fue el siguiente: Voluntarios (37.04) > Educación (36.75) > Hostelería (36.73) > Enfermería (36.30) > Policía (35.22) > Otros (33.95). Los resultados del ANOVA presentaron que la variable grupo ocupacional establecía diferencias significativas en esta dimensión ( $F_{5,1182} = 3.10, p < .01$ ). En la dimensión Agotamiento Emocional la media más baja fue para el grupo Voluntarios y la más alta fue para el grupo Otros. El orden creciente de las medias en esta dimensión resultó como sigue: Voluntarios (14.74) < Policía (16.85) < Educación (18.19) < Hostelería (18.61) < Enfermería (22.58) < Otros (23.54). La variable grupo ocupacional también estableció diferencias significativas en las medias para esta dimensión ( $F_{5,1182} = 15.82, p < .001$ ). Por último, para la dimensión Despersonalización la media más baja se encontró en el grupo Educación y la más alta en el grupo Hostelería. El orden creciente de las medias en esta dimensión fue como sigue: Educación (4.04) < Voluntarios (5.91) < Enfermería (6.08) < Otros (7.51) < Policía (8.41) < Hostelería (8.65). La diferencia entre medias también resultó significativa para esta dimensión ( $F_{5,1182} = 18.60, p < .001$ ).

En relación a la fiabilidad de las escalas (alfa de Cronbach) (ver Tabla 2), para la dimensión de Realización Personal en el Trabajo y para la de Agotamiento Emocional los valores fueron adecuados, situándose por encima de .70 en todos los casos salvo en la dimensión de Realización personal en el trabajo la muestra de Hostelería (.63) y la de Voluntarios (.69). Por el contrario, como viene siendo habi-

*Tabla 2*  
Medias, desviaciones típicas y alfa de Cronbach para las dimensiones del MBI-HSS según grupos ocupacionales

	Total (N = 1.108)	Emisión (N = 210)	Hostería (N = 42)	Enfermería (N = 508)	Policía local (N = 220)	Voluntarios (N = 46)	Otros (N = 104)	
PA	M	36.02	36.75	36.73	36.30	35.22	37.04	33.95
	DI	7.27	7.03	7.40	6.48	8.25	7.52	7.10
	$\alpha$	.72	.74	.63	.71	.76	.69	.75
EE	M	20.39	18.19	18.61	22.58	16.85	14.74	23.54
	DI	11.03	9.64	12.63	11.04	10.04	9.95	11.62
	$\alpha$	.86	.84	.89	.86	.84	.80	.87
D	M	6.36	4.04	8.65	6.98	8.41	5.91	7.51
	DI	5.34	4.27	6.66	4.95	5.52	5.88	5.97
	$\alpha$	.58	.50	.57	.57	.53	.66	.72



*Tabla 3*  
Medias y valores t-test para la diferencia de medias según variables sociodemográficas

	Sexo		Estado		Hijos		Contrata					
	Hombre (N = 472)	Mujer (N = 700)	Con pareja (N = 538)	Con pareja (N = 637)	Con hijos (N = 506)	Con hijos (N = 537)	Pijo (N = 722)	Eventual (N = 285)				
PA	35.91	36.13	-49	35.67	36.34	-1.58	36.05	36.25	-45	35.86	36.11	-49
ER	18.51	21.64	-4.81***	21.41	19.53	2.92**	21.20	19.52	2.48*	20.33	21.01	-89
D	7.43	5.65	5.52***	6.43	6.32	.36	6.31	6.07	.74	6.57	6.48	25

tual en los estudios realizados en nuestro país, el alfa de Cronbach ofreció un valor moderado, e incluso bajo, para el total de la muestra y para los grupos ocupacionales, con la única excepción de la muestra de la categoría Otros (.72).

Las medias en las dimensiones del MBI-HSS para los subgrupos de la muestra total, cuando ésta se segmentó según algunas variables sociodemográficas que han resultado relevantes en el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo, se recogen en la Tabla 3. Los siguientes resultados fueron significativos: a) según la variable Sexo, la puntuación en Agotamiento Emocional fue mayor para las mujeres que para los hombres. Por el contrario, la puntuación en Despersonalización resultó más baja en las mujeres que en los hombres. b) Según el estado civil las personas sin pareja obtuvieron puntuaciones medias más elevadas en Agotamiento Emocional que las que tienen pareja estable o que están casadas. c) Los individuos sin hijos puntuaron más alto en Agotamiento Emocional que los que tienen algún hijo. Según el tipo de contrato, no se obtuvieron diferencias significativas para ninguna dimensión del MBI-HSS.

En la Tabla 4 se presentan las correlaciones entre las dimensiones del MBI, y entre éstas y algunos de sus principales antecedentes y consecuentes. Para las dimensiones del MBI la correlación más intensa se dio entre Agotamiento Emocional y Despersonalización, mientras que la correlación entre Realización Personal en el Trabajo y Agotamiento Emocional fue similar a la alcanzada con Despersonalización. En relación a los antecedentes y consecuentes no resultaron significativas las correlaciones entre Apoyo social de los compañeros y Agotamiento emocional,

Sobrecarga laboral y Realización Personal en el Trabajo, y Agotamiento Emocional e Inclinación al absentismo. En general, estas correlaciones fueron similares a las obtenidas en otros estudios, o se encontraron dentro de los límites ofrecidos en algunos estudios de metaanálisis (v.g., Lee y Ashforth, 1996) con lo que confieren validez a la adaptación española del cuestionario.

## DISCUSIÓN

Uno de los principales resultados obtenidos en este estudio es que las puntuaciones en las dimensiones del MBI-HSS difieren significativamente de las obtenidas en las muestras normativas estadounidense y holandesa. La similitud, sin embargo, es considerable cuando se comparan las puntuaciones obtenidas con los valores de referencia ofrecidos por el manual español (Seisdedos, 1997). En relación a nuestros resultados, los sujetos estadounidenses presentan niveles medios más bajos de Realización Personal en el Trabajo y más altos de Despersonalización, mientras que los holandeses presentan niveles medios más bajos de Realización Personal en el Trabajo y de Agotamiento Emocional, pero niveles más altos de Despersonalización. La muestra normativa del manual español sólo presentó niveles superiores a los de nuestra muestra en Despersonalización. No obstante, al interpretar esta diferencia significativa debemos tener presente la posible influencia del valor de consistencia interna alfa de Cronbach relativamente bajo obtenido para la subescala en este estudio.

Las diferencias también se ponen de manifiesto cuando se utilizan los percentiles como puntos de corte diagnóstico.

Tabla 4

Correlaciones de las dimensiones del MBI con antecedentes y consecuentes relevantes

	<u>Realización Personal en el Trabajo</u>	<u>Agotamiento Emocional</u>	<u>Despersonalización</u>
1. Realización personal	1.00		
2. Agotamiento emocional	-.32*	1.00	
3. Despersonalización	-.33*	.42*	1.00
4. Autoconfianza	.30*	-.29*	-.16*
5. Apoyo social supervisor	.22*	-.19*	-.20*
6. Apoyo social compañeros	.19*	-.06	-.24*
7. Inquietud	-.17*	.42*	.23*
8. Ambigüedad de rol	-.27*	.18*	.14*
9. Conflicto de rol	-.13*	.33*	.23*
10. Sobrecarga laboral	.03	.34*	.13*
11. Satisfacción laboral	.26*	-.41*	-.23*
12. Problemas de salud	-.15*	.49*	.20*
13. Inclinación absentismo	-.13*	.04	.08 <sup>#</sup>

\*  $p < .001$ , #  $p < .05$ 

Nuestros resultados presentan mayor similitud con los ofrecidos por el manual español (tres puntos de corte fueron idénticos y en dos sólo se establece una diferencia de un punto) que con los ofrecidos en los otros manuales.

Como se puede observar en la Tabla 1 la utilización de las normas estadounidenses o de las normas holandesas podría con-

llevar errores diagnósticos en sujetos españoles. Por ejemplo, según los puntos de corte ofrecidos por el manual estadounidense profesionales españoles con baja realización personal en el trabajo, alto agotamiento emocional, y alta despersonalización podrían ser diagnosticados como personas que experimentan niveles medios en las tres dimensiones. Esto es, las puntuaciones de los profesionales españoles serán

infravaloradas si se utilizan los puntos de corte del manual estadounidense para diagnosticar el síndrome. Por otra parte, profesionales con altos niveles del síndrome («*sujetos con alto burnout*») serían diagnosticados como individuos con niveles medios del síndrome («*sujetos con niveles medios de burnout*»). Sin embargo, en relación a la muestra normativa holandesa los puntos de corte son más bajos para Realización Personal en el Trabajo y Agotamiento Emocional. Al contrario de lo que ocurre con el manual estadounidense, en este caso, las puntuaciones de los profesionales españoles pueden aparecer supervaloradas y profesionales con niveles medios del síndrome serán diagnosticados como individuos con niveles altos. Estos resultados plantean la necesidad de obtener puntos de corte específicos para cada país. Pero, en este caso también se debe proceder con cautela, pues los puntos de corte utilizados hasta ahora para diagnosticar el síndrome de quemarse por el trabajo no tienen correspondencia clínica, y probablemente estén infravalorados.

La falta de resultados transculturales que expliquen esas diferencias sólo nos permite especular sobre su origen. Variables como el significado del trabajo (v.g., la centralidad del trabajo, las normas sociales y las creencias sobre el trabajo; MOW, 1987), o las diferencias existentes entre la cultura europea y la cultura estadounidense (v.g., mayor orientación al logro y mayor individualismo en Estados Unidos) podrían explicar, en parte, las diferencias obtenidas en las medias y en los puntos de corte (v.g., puntuaciones significativamente más altas en Realización Personal en el Trabajo obtenidas para las muestras españolas, similitud en los puntos de corte para la dimensión de Despersonalización en las muestras españolas

y holandesa y su diferencia con la muestra estadounidense, etc...). No obstante, no se pueden desestimar otras variables como los sesgos de muestreo (las muestras no han sido recogidas de manera aleatoria en ninguno de los casos) y la tendencia de respuesta. Alternativamente, también se puede especular que los trabajos son más estresantes en unos países que en otros.

Otro resultado relevante es que el tipo de ocupación establece diferencias significativas para las puntuaciones de las tres dimensiones del MBI-HSS y, por tanto, pone de manifiesto la necesidad de generar normas y puntos de corte específicos para cada ocupación. En nuestro estudio, la muestra de voluntariado obtuvo las puntuaciones medias más bajas en las dimensiones de Realización Personal en el Trabajo y en Agotamiento Emocional, y esas puntuaciones tampoco fueron altas, en comparación a las de otros grupos, en Despersonalización. En el otro extremo, el colectivo ocupacional «Otros», formado por teleoperadores y empleados de banca, obtuvo las puntuaciones medias más bajas en Realización Personal en el Trabajo, las más altas en Agotamiento Emocional, y en Despersonalización sus puntuaciones resultaron ser relativamente altas. Cabe asumir que el hecho de que los voluntarios no estén obligados contractualmente a asistir a su actividad, que puedan faltar, o que puedan dejar esa actividad cuando se sientan agotados o cansados funciona como una estrategia de afrontamiento eficaz en la prevención del desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo. Este resultado es congruente con la idea de que el absentismo o el abandono de la profesión pueden ser estrategias utilizadas para el afrontar el síndrome (Bernier, 1998; Hackett y Bycio, 1996; Latham y Napier, 1984). Por otra parte, las puntuaciones

relativamente más elevadas obtenidas por el colectivo profesional «Otros» en las tres dimensiones del MBI-HSS pueden estar influidas por la ausencia del componente vocacional que sí suele estar presente en otros profesionales, como los de enfermería o educación.

La ubicación relativa de los colectivos profesionales en las medias de las dimensiones del MBI-HSS, y el orden de progresión ha resultado diferente para cada dimensión. Por ejemplo, el colectivo de policías locales expresa relativamente baja realización personal en el trabajo y alta despersonalización, pero sus sentimientos de agotamiento emocional no son relativamente muy altos. Esto supone que el tipo de ocupación tiene efectos diferentes sobre los aspectos cognitivo-aptitudinales, emocionales y actitudinales de la persona predominantes en cada una de las dimensiones. Consecuentemente, debemos pensar que el proceso de quemarse por el trabajo no se desarrolla de igual manera en todos los colectivos profesionales y, por tanto, el diseño de intervenciones debe ser específico para cada profesión. Además, el tipo de muestra origina resultados dispares. Esto puede tener consecuencias significativas cuando se pretende replicar los resultados obtenidos en otros estudios (v.g., hipótesis o modelos) haciendo intervenir a colectivos profesionales diferentes. Si bien nuestros resultados aconsejan tener presente esas recomendaciones es necesario replicarlos antes de concluir, pues algunos sectores ocupacionales incluidos en el estudio (hostelería, voluntarios y otros) estuvieron formados por un número relativamente bajo de sujetos y puede que no sean representativos del sector.

En relación a las variable sociodemográficas también se han obtenido diferen-

cias significativas. En función del sexo se obtienen diferencias significativas en los niveles percibidos de agotamiento emocional y de despersonalización. Los niveles de agotamiento emocional han resultado significativamente mayores en mujeres que en hombres, mientras que los de despersonalización han resultado mayores en hombres que en mujeres. Estos resultados no son nuevos en la literatura, y en reiteradas ocasiones se ha comentado que el patrón de socialización de los géneros explica estas diferencias. Respecto a las diferencias significativas obtenidas en Agotamiento Emocional según el estado civil, y según la presencia o no de hijos, también se confirman los resultados obtenidos en estudios anteriores. En ambos casos se considera que el apoyo social recibido por la familia previene el desarrollo de agotamiento emocional, por lo que los sujetos con pareja estable y con hijos puntúan significativamente más bajo en esta dimensión (una revisión sobre la influencia de las variables demográficas sobre el síndrome de quemarse por el trabajo puede consultarse en Gil-Monte, Peiró, y Valcárcel, 1996).

A modo de conclusión y recomendaciones cabe señalar que los resultados obtenidos en este estudio sugieren que: a) utilizar los criterios normativos desarrollados en otros países para diagnosticar el síndrome de quemarse por el trabajo en España puede inducir errores diagnósticos, b) es necesario establecer criterios diagnósticos por sectores ocupacionales, c) se debe distinguir entre las tres dimensiones del síndrome de quemarse por el trabajo sin fusionarlas en una puntuación única, d) el sexo de los profesionales debe ser considerado como una variable moduladora significativa cuando se desarrollen estudios diagnósticos y de intervención, e) nuevas

investigaciones deberán investigar el papel de diferentes variables demográficas y ocupacionales en los niveles del síndrome de quemarse por el trabajo alcanzados por los profesionales.

## BIBLIOGRAFÍA

- BERNIER, D. (1998). A study of coping: successful recovery from severe burnout and other reactions to severe work-related stress. *Work & Stress*, 12(1), 50-65.
- BOLES, J.S., DEAN, D.H., RICKS, J.M., SHORT, J.C. y WANG, G. (2000). The dimensionality of the Maslach Burnout Inventory across small business owners and educators. *Journal of Vocational Behavior*, 56, 12-34.
- EVANS, B.K. y FISCHER, 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.
- FOREM-CCOO (2000). Estudio sobre las necesidades de formación en prevención de riesgos psicosociales para delegados y delegadas de prevención. FOREM-CCOO: Madrid.
- GIL-MONTE, P.R. y PEIRO, J. M. (1996): Un estudio sobre antecedentes significativos del «síndrome de quemarse por el trabajo» («burnout») en trabajadores de centros ocupacionales para discapacitados psíquicos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 12(1), 67-80.
- GIL-MONTE, P.R. y PEIRO, J.M. (1997): A longitudinal study on burnout syndrome in nursing professionals. *Quaderni di Psicologia del Lavoro*, 5(*Feelings work in Europe*), 407-414.
- GIL-MONTE, P.R. y PEIRO, J. M. (1999). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, 11(3), 679-689.
- GIL-MONTE, P.R., PEIRO, J.M. y VALCARCEL, P. (1996). Influencia de las variables de carácter sociodemográfico sobre el síndrome de burnout: un estudio en una muestra de profesionales de enfermería. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 6(2), 43-63.
- GIL-MONTE, P.R., PEIRO, J.M. y VALCARCEL, P. (1998): A model of burnout process development: An alternative from appraisal models of stress. *Comportamento Organizacional e Gestao*, 4(1), 165-179.
- GOLD, Y., ROTH, R.A., WRIGTH, C.R., MICHAEL, W.B. y CHEN, C. (1992). The factorial validity of a teacher burnout measure (Educators Survey) administered to a sample of beginning teachers in elementary and secondary schools in California. *Educational and Psychological Measurement*, 52(3), 761-768.
- HACKETT, R.D. y BYCIO, P. (1996). An evaluation of employee absenteeism as a coping mechanism among hospital nurses. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 69, 327-338.
- LATHAM, G.P. y NAPIER, N.K. (1984). Practical ways to increase employee attendance. En P. S. Goodman, R. S. Atkin y Asociados (Eds.), *Absenteeism* (pp. 322-359). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- LEE, R.T. y ASHFORTH, B.E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates

of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123-133.

MASLACH, C. y JACKSON, S.E. (1986). *Maslach Burnout Inventory* (2<sup>a</sup> ed, 1981 1<sup>a</sup> ed.). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.

MASLACH, C. SCHAUFELI, W.B. y LEITER, M.P. (en prensa). Job burnout. *Annual Review of Psychology*.

MOW International Research Team (1987). *The meaning of working: An international view*. London: Academic Press.

SCHAUFELI, W.B. y DIERENDONCK, D. (1993). The construct validity of two burnout measures. *Journal of Organizational Behavior*, 14, 631-647.

SEISDEDOS, N. (1997). *MBI. Inventario «Burnout» de Maslach: manual*. Madrid: TEA.

SÖDERFELDT, M., SÖDERFELDT, B., WARG, L. y OHLSON, C. (1996). The factor structure of the Maslach Burnout Inventory in two Swedish human service organizations. *Scandinavian Journal of Psychology*, 37, 437-433.