

Estructura Factorial del Maslach Burnout Inventory - Version Human Services Survey - en Chile

Juan F. Manso-Pinto^{1,2}
Universidad de Concepción, Chile

Compendio

El presente estudio verificó la validez factorial del Maslach Burnout Inventory – versión *Human Services Survey* - (MBI-HSS) en una muestra de 155 asistentes sociales chilenos. El análisis factorial exploratorio confirmó la estructura trifactorial propuesta para el MBI-HSS. Sin embargo, el orden de la configuración de la estructura factorial encontrada fue diferente a la propuesta por los autores del MBI-HSS. Las tres subescalas del MBI-HSS presentaron aceptables niveles de consistencia interna.

Palabras clave: Estrés; asistentes sociales; análisis factorial.

Factor Structure of the Maslach Burnout Inventory - Human Service Survey -in Chile

Abstract

The present study tested the factorial validity of the Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey version - in a sample of 155 Chilean social workers. Exploratory factor analysis confirmed the 3-factor structure indicated for the MBI-HSS by their authors. However, the configuration of the factor structure founded was different those proposed for the MBI-HSS for their authors. Internal consistencies of the subscales of the MBI-HSS were acceptable.

Keywords: Occupational stress; social workers; factor analysis.

Desde su publicación, en los inicios de la década de los 80, el *Maslach Burnout Inventory*, versión *Human Services Survey* - (MBI-HSS) (Maslach & Jackson, 1981) ha venido siendo considerado como el instrumento más ampliamente utilizado para medir el síndrome de *burnout* en personas que se desempeñan en actividades asistenciales (Lee & Ashforth, 1996; Maslach, Jackson, & Leiter, 1996). El MBI-HSS define el síndrome de *burnout* como un constructo tridimensional que incluye tres específicos aspectos: Agotamiento Emocional (sensación de no poder dar más de sí en el ámbito emocional y afectivo), Despersonalización (desarrollo de sentimientos de insensibilidad y actitudes negativas hacia los destinatarios de la labor profesional), y Reducida Realización Profesional (sentimientos de improductividad o falta de logros en el desempeño profesional).

No obstante el generalizado uso del MBI-HSS, en los últimos años algunas de sus propiedades psicométricas han sido objeto de crítica, particularmente la validez de su

estructura factorial. Pese a que la gran mayoría de autores (Boles, Dean, Ricks, Short, & Wang, 2000; Gorter, Albrecht, Hoogstraten, & Eijman, 1999; Lee & Ashforth, 1996; Maslach, Jackson, & Leiter, 1996; Schaufeli, Bakker, Hoogduin, Schaap, & Klader, 2001) han encontrado tres factores, tal como lo propusieran Maslach y Jackson (1981, 1986), otros estudios (Abu-Hilal & Salameh, 1992; Brookings, Bolton, Brown, & McEvoy, 1985; Corcoran, 1985; Densten, 2001; Digman, Barrera, & West, 1986; Drake & Yadama, 1995; Garcia, Llor, & Saéz, 1994; Gil-Monte & Peiró, 1999; Gold, 1984; Green & Walkey, 1988; Iwanicki & Schwab, 1981; Power & Gose, 1986; Sarros & Sarros, 1992) han encontrado menos o más factores, lo que ha contribuido a poner en discusión la estabilidad de su estructura factorial.

Recientemente, Chi-En, Scherer, y Fall (2003) han enfatizado la necesidad de aplicar el MBI-HSS a un más amplio y variado ámbito de colectivos ocupacionales, de países e idiomas como una manera de obtener un conocimiento más preciso de la naturaleza de la estructura factorial del MBI-HSS. Si bien en Chile el MBI-HSS se ha utilizado en algunas investigaciones sobre estrés laboral, en la literatura especializada no se reportan estudios que hubieren estado específicamente orientados a verificar la validez de su estructura factorial. El objetivo del presente estudio fue verificar la validez factorial del MBI-HSS en una muestra de asistentes sociales chilenos.

¹ Dirección: Casilla 650, Concepción, Chile. Email: jmanso@udec.cl

² Agradecimientos: El autor agradece a los revisores anónimos de RIP sus valiosas observaciones a la primera versión de este artículo. Igualmente, agradece la valiosa colaboración del Profesor Silverio Torres D en la digitación y procesamiento estadístico de los datos. Los cuestionarios incluyendo los ítems del MBI-HSS fueron aplicados y recogidos por los alumnos Susana Pino O. y César Lagos G. como parte de su Tesis de Grado para optar al Título Profesional de Asistentes Sociales.

Metodo**Participantes**

Participaron en este estudio 155 profesionales asistentes sociales (24 hombres y 131 mujeres), todos ellos empleados en organizaciones públicas y privadas de servicios asistenciales, ubicadas en la ciudad de Concepción, Chile. La edad media de los participantes fue 36.5 años ($DS=7.2$), el 77% de ellos reportó estar casados; el 60.6% señaló tener más de un hijo. En cuanto a la antigüedad media en el ejercicio profesional ésta fue de 15.3 años ($SD=6.3$)

Instrumento

El MBI-HSS (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996) consiste de 22 ítems que se distribuyen en tres subescalas denominadas: Agotamiento Emocional (incluye nueve ítems a través de los cuales se valora el sentimiento del

sujeto respecto a encontrarse saturado emocionalmente por el trabajo), Despersonalización (compuesta de cinco ítems a través de los cuales se valora una actitud fría e impersonal hacia las personas que se atiende) y Realización Personal (incluye ocho ítems que describen sentimientos de competencia y eficacia en la realización del trabajo). En el presente estudio se utilizó el MBI-HSS en su forma frecuencia, de acuerdo a la cual los sujetos valoran cada ítem en una escala de tipo-Likert indicando la recurrencia con la que han experimentado la situación descrita en cada uno de ellos. La escala tiene siete grados de frecuencia que van de 0 (nunca) a 6 (diariamente).

Procedimiento

Los 22 ítems del MBI-HSS fueron traducidos al español de acuerdo al procedimiento traducción-retraducción (Brislin, 1970). La confiabilidad obtenida para las subescalas Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización

Tabla 1
Estructura Factorial del MBI-HSS en una Muestra de Asistentes Sociales Chilenos

Subescala	Item	Factores			
		I	II	III	IV
Agotamiento emocional	1	79	-23	25	00
	2	71	-36	15	-29
	3	83	-22	25	-00
	6	78	-10	37	-00
	8	78	-21	34	-31
	13	49	-30	31	-00
	14	42	-26	45	26
	16	47	-24	61	-00
	20	60	-00	43	-23
Realización personal	4	-15	75	-15	-02
	7	-00	69	-23	-00
	9	-29	80	-16	-00
	12	-53	45	-00	31
	17	-23	85	-00	-00
	18	-21	75	-23	05
	19	-44	63	-00	31
	21	-17	42	-00	82
Despersonalización	5	28	-39	52	-31
	10	13	-17	82	-01
	11	29	-02	71	-15
	15	16	-53	46	-26
	22	34	-20	58	16

Nota: Puntos decimales se han omitido.

Números destacados en *itálicos* indican ítems propuestos en Manual del MBI-HSS para cada subescala.

Personal fueron .82; .80 y .85 respectivamente. Resulta de interés señalar que los valores Alpha obtenidos en el presente estudio son relativamente más altos que los reportados en el Manual Técnico del MBI-HSS para las mismas subescalas (los que oscilan entre .90 para Agotamiento Emocional; .79 para Despersonalización y .71 para Realización Personal).

Por otra parte, respetando las sugerencias dadas en el Manual del MBI-HSS, los ítems fueron presentados como partes de un cuestionario más amplio destinado a investigar Sentimientos y Actitudes en el Trabajo. Los cuestionarios se distribuyeron entre aquellos sujetos que voluntariamente accedieron a responderlos y, con el objeto de garantizar la confiabilidad de sus respuestas, se cumplimentaron en forma anónima.

Para el tratamiento de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS (Nie, Hull, Jenkins, Steinbrenner, & Bent, 1975). La confiabilidad estimada de las subescalas del MBI-HSS se calculó de acuerdo al coeficiente Alpha de Cronbach. En base a los resultados obtenidos en las pruebas de adecuación de la muestra KMO (.884) y de esfericidad de Bartlett ($p=.0001$) se procedió a la extracción de factores, según el método de Componentes Principales con rotación Varimax. Se retuvieron aquellos factores con *eigenvalues* mayores que 1.00 y fueron incluidos en cada factor aquellos ítems que presentaron cargas factoriales iguales o mayor a .40.

Resultados y Discusion

El análisis factorial arrojó cuatro factores con *eigenvalues* mayores que 1.00 y que en forma conjunta explicaron el 67.38% de la varianza total. Solo tres de ellos fueron claramente identificables, como se muestra en la Tabla 1. El primer factor explicó el 46.34% de la varianza e incluyó los nueve ítems de la subescala Agotamiento Emocional. El segundo factor explicó el 9.85% de la varianza e incluyó siete de los ocho ítems que componen la subescala Realización Personal. El tercer factor explicó el 6.29% de la varianza e incluyó los cinco ítems que incluye la subescala Despersonalización. El cuarto factor explicó el 4.9% de la varianza y, dada su composición no pudo ser interpretado.

Si bien la estructura factorial encontrada en el presente estudio verifica la estructura trifactorial propuesta para el MBI-HSS por sus autores, ella presenta algunas relevantes particularidades. En efecto, la subescala de mayor peso factorial fue Agotamiento Emocional, seguida de la subescala Realización Personal. La subescala de menor peso fue Despersonalización. Desde un punto de vista teórico esta particular composición de la estructura factorial sugiere que para los asistentes sociales estudiados el Agotamiento Emocional estaría incluyendo un significativo componente de autoeficacia profesional,

aspecto este último que diversos autores (Cherniss, 1993; Grau, Salanova, & Peiró, 2001) han recomendado considerar a la hora de analizar la etiología del síndrome de *burnout*.

Aunque en el presente estudio la mayoría de los ítems del MBI-HSS se asociaron a las subescalas que el Manual propone para ellos, los ítems 14, 16 y 20 - propios de la subescala Agotamiento Emocional - también saturaron en el factor Despersonalización. Aunque Maslach, Jackson y Leiter (1996) han reconocido la ambigüedad factorial de tales ítems sugiriendo la eliminación de los mismo, en el presente estudio se ha preferido mantenerlos a objeto de poder tener una visión más precisa del comportamiento psicométrico del MBI-HSS, especialmente cuando éste se aplica fuera de su contexto cultural de origen.

En resumen, salvo el inapropiado comportamiento factorial de los ítems 14, 16 y 20, los resultados obtenidos permiten sostener que el MBI-HSS es un instrumento confiable y factorialmente válido para medir los tres específicos aspectos del síndrome de *burnout* propuestos por Maslach, Jackson y Leiter (1996). La composición de la estructura factorial que surgió en el presente estudio sugiere que en el caso particular de una profesión asistencial como lo es el servicio social el síndrome de *burnout* incluiría un significativo componente de autoeficacia profesional autopercebida. Sin embargo, dado lo reducido de la muestra empleada los resultados encontrados en este estudio deben ser verificados en futuras investigaciones que incluyan muestras más amplias para el mismo colectivo ocupacional estudiado.

Referencias

- Abu-Hilal, M., & Salameh, K. (1992). Validity and reliability of the Maslach Burnout Inventory for a sample of non-Western teachers. *Educational and Psychological Measurement*, 52(1), 161-169.
- Boles, J. S., Dean, D. H., Ricks, J. M., Short, J. C., & Wang, G. (2000). The dimensionality of the Maslach Burnout Inventory across small business owners and educators. *Journal of Vocational Behavior*, 56, 1, 12-34.
- Brislin, R. (1970). Back-translation for cross-cultural research. *Journal of Cross Cultural Psychology*, 1, 185-216.
- Brookings, J. B., Bolton, B., Brow, C. E., & McEvoy, A. (1985). Self-reported job burnout among female human service professionals. *Journal of Occupational Behavior*, 6, 143-150.
- Cherniss, C. (1993). Role of professional self-efficacy in etiology and amelioration of burnout. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional Burnout. Recent development in theory and research* (pp.135-149). London: Taylor & Francis.
- Chi-En, H., Scherer, M., & Fall, A. (2003). Utilizing the Maslach Burnout Inventory in cross-cultural research. *International Journal of Management*, 20(1), 3-8.
- Corcoran, K. J. (1985). Measuring Burnout: A reliability and convergent validity study. *Journal of Social Behaviour and Personality*, 1, 107-112.

- Densten, I. (2001). Re-thinking burnout. *Journal of Organizational Behaviour*, 22(8), 833-847.
- Digman, J. T., Barrera, M., & West, S. G. (1986). Occupational stress, social support, and burnout among correctional officer. *American Journal of Community Psychology*, 14(2), 177-193.
- Drake, B., & Yadama, G. (1995). Confirmatory factor analysis of the Maslach Burnout Inventory. *Social Work Research*, 19(3), 184-192.
- García, M., Llor, B., & Saéz, C. (1994). Estudio comparativo de dos medidas de burnout en personal sanitario. *Anales de Psiquiatría*, 10(5), 180-184.
- Gil-Monte, P., & Peiró, J. (1999). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, 11(3), 679-689.
- Gold, Y. (1984). The factorial validity of the Maslach Burnout Inventory in a sample of California elementary and juniors high clasroom techers. *Educational and Psychological Measurement*, 44, 1009- 1016.
- Gorter, R.C., Albrecht, G., Hoogstraten, J., Eijkman, M.A.J. (1999). Factorial validity of the Maslach burnout inventory - Dutch version (MBI-NL) among dentists. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 209-217.
- Grau, R., Salanova, M., & Peiró, J. 2001. Moderator effects of self-eficacy on the occupational stress. *Psychology in Spain*, 5(1), 63-74
- Green, D., & Walkey, F.H. (1988). Confirmation of the three-factor structure of the Maslach Burnout Inventory. *Educational and Psychological Measurement*, 48, 579-585.
- Iwanicki, E. F., & Schwab, R. L. (1981). A cross validation study of the Maslach Burnout Inventory. *Educational and Psychological Measurement*, 41, 1167-1174.
- Lee, R. T., Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination examination of the correlates of the three dimensions of the job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81, 123-133.
- Maslach, C., Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory: Manual* (3rd ed.). Palo Alto: Consulting Psychologists Press.
- Nie, N. H., Hull, C. H., Jenkins, K., Steinbrenner, K., & Bent, D. H. (1975). *Statistical package for the social sciences*. New York: McGraw-Hill.
- Power, S., & Gose, K. F. (1986). Reliability and construct validity of the Maslach Burnout Inventory in a sample of university students. *Educational and Psychological Measurement*, 46, 251-255.
- Sarros, J. C., & Sarros, A. M. (1992). Social support and teacher burnout. *Journal of Educational Administration*, 31(1), 55-68.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., Hoogduin, K., Schaap, C., & Kladler, A. (2001). On the clinical validity of the Maslach Burnout Inventory and the Burnout Measure. *Psychology and Health*, 16, 565-582.

Received 18/02/2005

Accepted 04/10/2005

Juan F. Manso-Pinto. Professor of social psychology and organizational behaviour in the Faculty of Social Sciences at the University of Concepción-Chile. His research interests are in the areas of applied psychological measurement, attitude surveying and, human resource management. He is currently affiliated with the Society for Industrial and Psychology, Inc.(Division 14 of the American Psychological Association), and the Southern Management Association (USA).