

## Confiabilidad y validez factorial del Maslach Burnout Inventory versión Human Services Survey en una muestra de asistentes sociales chilenos

Juan F. Manso Pinto

Facultad de Ciencias Sociales  
Universidad de Concepción  
Concepción, Chile



Ver Perfil del autor

Artículo Publicado el 03 de octubre de 2006

### Resumen

El presente estudio examina la confiabilidad y estructura factorial del Maslach Burnout Inventory - versión Human Services Survey - (MBI-HSS) en una muestra de 155 asistentes sociales chilenos. Los resultados encontrados permiten sostener que la confiabilidad y validez factorial del MBI-HSS se corresponden con las sugeridas por sus autores.

**Palabras claves:** Maslach Burnout Inventory, confiabilidad, validez factorial

Por más de dos décadas, el Maslach Burnout Inventory - en su versión Human Services Survey- (MBI-HSS) (Maslach & Jackson, 1981; Maslach, Jackson & Leiter, 1996) - ha sido el instrumento más ampliamente utilizado para medir el síndrome de burnout en profesiones asistenciales, tanto en los Estados Unidos como en otros países. El MBI-HSS concibe el burnout como un constructo tridimensional caracterizado por sentimientos de 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).

A pesar de la reconocida popularidad del MBI-HSS, diversos autores han cuestionado su confiabilidad y validez factorial. Así, por ejemplo, investigadores entre los que se incluyen Bhana y Haffejee, (1996), Kantas y Bassilaki, (1997) y Van Yperen (1995), han señalado que los valores de confiabilidad (alfa de Crombach) que frecuentemente se obtienen para la subescala despersonalización suelen ser relativamente bajos, lo que contribuye a debilitar la confiabilidad general del instrumento. Por otra parte, en relación con su estructura factorial, estudios realizados en diferentes contextos ocupacionales han tenido dificultades para replicar la estructura trifactorial propuesta por sus autores. En tanto en algunos estudios se han encontrado dos factores (Corcoran, 1983; Digman, Barrera & West, 1986; Brookings, Bolton, Brown, & McEvoy, 1985), en otros se han obtenido cuatro (Abu-Hilal & Salameh, 1992; Drake & Yadama, 1995; Gil-Monte & Peiró, 1999; Gold, 1984; Green & Walkey, 1988; Iwanicki & Schwab, 1981; Power & Gose, 1986; Sarros & Sarros, 1992); en otros casos se han extraído cinco factores (Densten, 2001) y en algunos otros se ha llegado a extraer hasta siete (García, Llor & Saéz, 1994). No obstante lo anterior, estudios que utilizan el análisis factorial confirmatorio han podido replicar la estructura factorial propuesta para el MBI-HSS (Boles, Dean, Ricks, Short & Wang, 2000; Gorter, Albrecht, Hoogstraten & Eijkman, 1999; Schaufeli, Bakker, Hoogduin, Schaap & Kladler, 2001). También se le ha criticado al MBI-HSS la ambigüedad factorial que presentan algunos de sus ítems, llegando algunos investigadores (Byrne, 1993; Maslach Jackson & Leiter, 1996) a sugerir la modificación, o simplemente la eliminación de ellos con objeto de reproducir su estructura trifactorial.

A la luz de estos cuestionamientos, algunos investigadores (Chi-en., Scherer., & Fall, 2003) han enfatizado en la necesidad de aplicar el MBI-HSS a un más amplio ámbito de colectivos ocupacionales y de contextos culturales e idiomáticos como una manera de obtener un conocimiento más preciso de su confiabilidad y, en particular, de la específica naturaleza de su estructura factorial.

Aunque en Chile se ha utilizado el MBI-HSS en diferentes colectivos ocupacionales, estudios sobre su confiabilidad y validez factorial son particularmente escasos en el ámbito de una profesión asistencial, como lo es el servicio social. Ello constituye una preocupante realidad, toda vez que diversos autores (Dracke & Yadama, 1997; Guillespie, 1987; Jayaratne & Chess, 1984; Soderfeldt, Soderfeldt & Warg, 1995) coinciden en sostener que las particulares condiciones en que se lleva a efecto el ejercicio profesional de los asistentes sociales pueden hacer de éstos un colectivo ocupacional de alto riesgo al burnout. Disponer de un instrumento confiable y válido para la evaluación del burnout en asistentes sociales no sólo puede ser relevante para la investigación psicológica social, sino también para la evaluación del síndrome a nivel individual. Por lo tanto, el objetivo del presente estudio es examinar la confiabilidad y validez factorial del MBI-HSS en una muestra de profesionales asistentes sociales chilenos.

## Método

### Sujetos

Participaron en este estudio 155 sujetos (24 hombres y 131 mujeres), todos ellos asistentes sociales empleados en organizaciones estatales 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 consta de 22 ítems que se distribuyen en tres subescalas denominadas: agotamiento emocional (9 ítems), despersonalización (5 ítems) y realización personal (8 ítems). En el presente estudio se empleó la forma frecuencia, según la cual los sujetos valoran cada ítem en una escala de tipo-Likert, en la que indican la recurrencia con la que han experimentado la situación descrita en ellos. La escala tiene 7 grados de frecuencia que van de 0 ("nunca") a 6 ("diariamente").

### Procedimiento

Los 22 ítems del MBI-HSS fueron traducidos al español de acuerdo con el procedimiento traducción-retraducción (Brislin, 1970). Respetando las sugerencias dadas en el manual del MBI, los 22 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; 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 SSPS (Nie, Hull, Jenkins, Steinbrenner & Bent, 1975). La confiabilidad estimada de las subescalas del MBI-HSS se calculó de acuerdo con el coeficiente Alfa de Crombach. Con base en los resultados obtenidos en las pruebas de adecuación de la muestra KMO (.884) y de esfericidad de Bartlett (sig. = .000) se procedió a la extracción de factores según el método de Componentes principales con rotación Varimax. Se retuvieron aquellos factores con eigenvalue mayores que 1.00 y fueron incluidos en cada factor aquellos ítems que presentaron cargas factoriales iguales o mayores a .40.

## Resultados y discusión

### Confiabilidad

La confiabilidad de las subescalas agotamiento emocional, despersonalización y realización personal fueron .82, .80, y .85 respectivamente, como se muestra en la tabla 1. Es importante observar que en el presente estudio los valores Alfas obtenidos para las subescalas despersonalización y realización personal fueron más altos que los consignados para las mismas subescalas en el Manual del MBI-HSS.

**Tabla 1** - Medias, Desviaciones estandar (Ds) y Valores Alfa de Crombach para las subescalas del MBI-SSH.

Subescalas	M	Ds	Alfa estudio	Alfa Manual
Agotamiento emocional	18.40	9.20	.82	.90
Despersonalización	5.73	5.25	.80	.79
Realización personal	36.24	8.74	.85	.71

### Análisis factorial

Como se muestra en la tabla 2, el análisis factorial arrojó cuatro factores, tres de ellos conceptualmente identificables, con eigenvalues mayores que 1.00 y que en forma conjunta explicaron el 67.38% de la varianza total. El primer factor explicó el 46.34% de la varianza e incluyó los 9 ítems de la subescala agotamiento emocional. El segundo factor explicó el 9.85% de la varianza e incluyó los 8 ítems que componen la subescala realización personal. El tercero, explicó el 6.29% de la varianza e incluyó los 5 ítems que incluye la subescala despersonalización. El cuarto factor explicó el 4.9% de la varianza. Este último factor, dada su composición, no pudo ser interpretado.

Si bien la estructura factorial encontrada en el presente estudio replica la estructura trifactorial propuesta por Maslach, Jackson y Leiter (1996), ésta presenta algunas particularidades en su composición. Como puede observarse en la tabla 2, la subescala de mayor peso fue agotamiento emocional, seguida de la subescala realización personal. La subescala despersonalización resultó la de menor peso. Desde una perspectiva teórica, estos hallazgos sugieren que para los sujetos estudiados sus conductas de respuesta al agotamiento emocional estarían incluyendo un componente de autoeficacia profesional autopercibida. Este último aspecto resulta de particular relevancia teórica, toda vez que investigadores como Cherniss (1993) han señalado que la autoeficacia es uno de los factores que han de considerarse en la etiología del burnout.

**Tabla 2 - Estructura Factorial del MBI-HSS**

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

Puntos decimales se han omitido.

Por otra parte, como se muestra en la tabla 2, si bien la mayoría de los ítems saturaron en las subescalas que el manual del MBI-HSS propone para ellos, los ítems 14, 16 y 20, que son propios de la subescala agotamiento emocional, saturaron impropiamente en la subescala despersonalización. Aunque el inapropiado comportamiento factorial de estos ítems ha sido reconocido por Maslach, Jackson y Leiter (1996), llegando a sugerir su eliminación, en el presente estudio se han mantenido, esto con el propósito de obtener una comprensión más acabada del comportamiento de las propiedades psicométricas del MBI-HSS en los sujetos estudiados.

En síntesis, se puede afirmar que, con base en los sujetos estudiados y en la traducción al español de los ítems del

MBI-HSS, éste reúne los suficientes requisitos de confiabilidad y validez factorial como para ser utilizado en la evaluación del síndrome de burnout en profesionales asistentes sociales. Los hallazgos también proporcionan un substancial apoyo cross-cultural a la estructura trifactorial del MBI-HSS.

## Bibliografía

- Abu-Hilal, M. y 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.
- Bhana, A y Haffejee, N (1996). Relation among measures of burnout, job satisfaction, and role dynamics for a samole of South African child-care social workers. *Psychological Reports*, 79, 431-434.
- 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 Behaviour*, 56, 12-34.
- Brislin, R. (1970). Back-translation for cross-cultural research. *Journal of Cross Cultural Psychology*, 1, 185-216.
- Brookings, J.B., Boltob, B., Brow, C.E., y McEvoy, A. (1985). Self-reported job burnout among female human service professionals. *Journal of Occupational Behavior*, 6, 43-150.
- Chernis, C. (1993) Role of profesional self-efficacy in etiology and amelioration of burnout. En : W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds). *Professional Burnout. Recent development in theory and research*. London: Taylor y Francis.
- Chi-en, H., Scherer , M. y 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., y West, S.G (1986). Occupational stress, social support, and burnout among correctional officer. *American Journal of Community Psychology*, 14, 2, 177-193.
- Drake, B.,y Yadama, G. (1995). Confirmatory factor analysis of the Maslach Burnout Inventory. *Social Work Research*, 19, 3, 184-192.
- Garcia, M., Llor, B. y Saez, C. (1994) Estudio comparativo de dos medidas de burnout en personal sanitario. *Anales de psiquiatría*, 10, 5, 180-184.
- Gil-Monte, P., Peiró, J.M. (1999). Validez factorial del Maslach burnout Inventory en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, 11, 3, 679-689.
- Guillespie, D.F. (1987). *Burnout among social workers*. New York. Haworth Press.
- Gorter, R.C., Albrecht, G., Hoogstraten, J.; Eijkman, M.A.J. (1999) Factorial Validity of the Maslach Burnout Invesntory -Deutch version (MBI-NL) among dentinst. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 209-217.
- Green, D. y 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. y Schwab, R.L. (1981). A cross validation study of the Maslach Burnout Inventory. *Educational and Psychological Measurement*, 41, 1167-1174.
- Jayaratne, S. Y y Chess, W.A. (1984). Job satisfaction, burnout, and turnover. A national sutudy. *Social Work*, 24, 448-453.
- Kantas, A. y Vassilaki, E. (1997). Burnout in Greek teachers: Main findings and validity of the Maslach Burnout Invesntoruy. *Work & Stress*, 11, 1, 94-100.
- Maslach, C., Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.

Maslach, C., Jackson, S.E. y Leiter, M. (1996). Maslach Burnout Inventory: Manual (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Nie, N.H., Hull, C.H., Jenkins, K. Y Steinbrenner, Bent, D.H. (1975). Statistical package for the social sciences. New York: McGraw-Hill.

Sarros, J.C., Sarros, A.M. (1992). Social support and teacher burnout. *Journal of Educational Administration*, 31, 1, 55-68.

Sörderferdt, M. Söderfeldt, B. & Warg, L (1995). Burnout en Social Work. *Nacional Association of Social Workers Review*, 40, (5), 638-646.

Schaufeli, W.B., Bakker, A.B., Hoogduin, K., Schaap, C. y Kladler, A. (2001). On the clinical validity of the Maslach Burnout Inventory and the Burnout Measure. *Psychology and Health*, 16, 565-582.

Van Yperen, N. (1995) Communal orientation and the burnout syndrome among nurses: a replication and extension. *Journal of Applied Psychology*, 26, 4, 338-354.

Yadama and Dracke (1995) Confirmatory factor analysis of the Maslach Inventory. *Review National Assosiation of Social Workers*, 19, 3, 184-192.