

Publicado en : Buela-Casal, G. y Caballo, V.E. "Manual de Psicología Clínica Aplicada" pp. 271-284. Madrid: Siglo XXI

EL «BURNOUT», UNA FORMA ESPECÍFICA DE ESTRÉS LABORAL

BERNARDO MORENO, CORAL OLIVER Y ARACELI ARAGONESES

1. INTRODUCCIÓN

Desde la mitad de la pasada década hasta nuestros días y a ritmo creciente, el concepto de «*burnout* o estrés laboral asistencial», que parece haber sido descrito por primera vez por Freudenberg (1974), ha despertado mucho interés, tal y como lo demuestran la gran cantidad de publicaciones, y la aparición de monografías sobre el tema (Edelwich y Brodski, 1980; Pines y Aronson, 1981; Golembiewski y cols., 1986).

En concreto el término hace referencia a un tipo de estrés laboral e institucional generado específicamente en aquellas profesiones caracterizadas por una relación constante y directa con otras personas, más concretamente en aquellas profesiones que mantienen una relación de ayuda: médicos, enfermeras, maestros, policías... y en general aquellas profesiones que suponen una relación interpersonal intensa con los beneficiarios del propio trabajo.

El origen del constructo reside en los estudios sobre cómo los sujetos interpretan y mantienen sus propios estados emocionales ante situaciones de crisis (Maslach, 1979). En concreto, los estudios iniciales trataban de analizar las modalidades de la activación emocional y del control de la misma en situaciones de emergencia como pueden darse en un hospital, o en el trabajo de un bombero, policía, etc.

Los datos pusieron de manifiesto que la preparación de estos profesionales era deficitaria en el control de las dificultades emocionales habitualmente vinculadas a su trabajo, lo que conducía frecuentemente a un sentimiento de fracaso personal o incapacidad para el ejercicio de la profesión.

2. CAUSAS DEL BURNOUT

Se han hipotetizado múltiples causas del síndrome, pero éstas al igual que la definición del mismo, parecen reflejar tal y como apuntan Einsiedel y Tully (1981), «un universo difícil de manejar». Entre ellas cabe destacar: aburrimiento y estrés (Pines, Aronson y Kafry, 1981), crisis en el desarrollo de la carrera profesional y pobres condiciones económicas (Cruse, 1980), sobrecarga de trabajo y falta de estimulación (Weiskopf, 1980), pobre orientación profesional y aislamiento (Cherniss, 1988). También se han reflejado aspectos más cognitivos como son: bajas expectativas de refuerzo y altas expectativas de castigo, así como bajas expectativas para controlar los modos de conseguir refuerzos positivos en el desarrollo profesional (Meier, 1983, 1984), o incluso se ha asumido el paradigma de la indefensión aprendida como explicación del fenómeno burnout (Greer y Wethered, 1984).

La explicación del porqué son las profesiones asistenciales las más afectadas por este tipo de síndromes está intrínsecamente unida con la etiología del burnout. Por un lado, son las profesiones asistenciales las

que presumiblemente tienen una filosofía humanística del trabajo. Sin embargo, el choque que experimentan estos profesionales, al encontrar un sistema deshumanizado y despersonalizado al cual deben adaptarse, puede estar determinando, en gran parte, el comportamiento de estos profesionales; de tal forma que la prevalencia de expectativas no realistas acerca de los servicios humanos profesionales y la diferencia entre expectativas y realidad está contribuyendo en gran medida al estrés que experimentan estos empleados (Chemiss, 1980; Kramer, 1974; Stevens y O'Neill, 1983). Por otro lado, cabe destacar, tal y como explican Maslach y Jackson (1981), que a las profesiones asistenciales se les pide que empleen un tiempo considerable en intensa implicación con gente que a menudo se encuentra en una situación problemática y donde la relación está cargada de sentimientos de turbación, frustración, temor o desesperación; la tensión o estrés resultante puede tener un efecto de «desección» emocional, que deja al profesional vacío y «burnout».

3. DELIMITACIÓN DEL CONCEPTO DE BURNOUT

A pesar de las muchas investigaciones y de la gran importancia del concepto, dado que afecta a gran número de profesionales (en concreto Silverstein en 1982 documentó 25 campos diferentes), existen serias dudas acerca de la validez del constructo. Así, Meier (1983) señala que los métodos de estudio del burnout han sido en ocasiones disertaciones descriptivas carentes de verdadero apoyo empírico y precisas conexiones teóricas. El mismo término burnout ha sido criticado con acritud por la elevada correlación con tedium, estrés, insatisfacción en el trabajo, aburrimiento, ansiedad, tensión, conflicto, presión, «nervios», fatiga, etc. (Ficklin, 1983). En concreto, es la diatriba Depresión-Burnout, la que ha experimentado mayor polémica y, mientras unos autores como Pines y Aronson (1981), defienden el burnout como un fenómeno social frente a la concepción clínica e individualista de la depresión, otros autores como Freudenberger (1974) consideran la depresión como un síntoma del burnout; razón por la que Davidoff manifiesta: «La relación entre burnout y otros constructos es tan alta, que podríamos estar utilizando un nuevo nombre para una vieja idea». (Davidoff, 1980).

Las soluciones aportadas a estas duras críticas son diversas: Zajonc (1980) propone que los sentimientos son algo global, difícil de manejar con palabras, de modo que cuando una persona experimenta depresión o burnout, simplemente se siente «mal», y la diferencia entre ambas es demasiado confusa como para ser apreciada en los ítems de un test. Por otra parte, Meier (1984) señala que las diferencias entre burnout y depresión podrían estar no en sentimientos colaterales, sino en los patrones y secuencias que se siguen durante el desarrollo de ambas; por tanto es probable que depresión y burnout, aunque se experimenten de modo parecido, tengan distintas etiologías y por tanto merezcan nombres distintos.

Otra gran polémica abierta, en cuanto al fenómeno burnout, es la diferenciación Estrés-Burnout, ya que si bien algunos autores como Blase (1982) y Daley (1979) identifican al burnout como una de las posibles respuestas crónicas al impacto acumulativo del estrés, otros autores manifiestan una línea contraria, y concluyen según estudios efectuados que estrés y burnout, aunque relacionados, son constructos claramente distintos (Caton y cols., 1988).

Si por el momento hemos reflejado la ambigüedad y controversia del tema, que a nuestro parecer obedece más a la intrínseca dinámica de implantación en el campo científico de un constructo relativamente nuevo y no a la propia validez del mismo, no queda por menos manifestar su auténtica relevancia, la cual cobra un especial interés cuando se revisan las consecuencias que el constructo, validado o no, tiene para el individuo y la organización. Pines y cols. (1981) describen el burnout como un estado de decaimiento físico, emocional y mental; caracterizado por un cansancio, sentimiento de

desamparo, desesperanza, vacío emocional, y por el desarrollo de una serie de actitudes negativas hacia el trabajo, la vida y la gente. Así el componente de cansancio físico es caracterizado por Pines como una mayor susceptibilidad a la enfermedad, dolores de espalda, accidentes, postración y frecuentes enfermedades virales, así como una combinación de cansancio y trastornos del sueño. Acompañando a estos problemas físicos están los síntomas propios del cansancio emocional; éstos se refieren a sentimientos de depresión que en casos extremos puede llegar a la enfermedad mental y a pensamientos de suicidio. Finalmente el cansancio psíquico se manifiesta por el desarrollo de actitudes negativas sobre sí mismo, el trabajo y la vida en

general; incluyendo una bajada de la autoestima y sentimientos de inferioridad, ineficacia e incompetencia (Pines y cols., 1981).

Al revisar la literatura sobre el tema, encontramos una serie de conceptos claves asociados al síndrome, tales como «preocupación distanciada» (Lief y Foz, 1963), la cual se refiere a la unión de la compasión con una distancia emocional salvaguardadora. Otro concepto asociado es la «Autodefensa deshumanizadora» (Zimbardo, 1970) que se basa en el proceso de defenderse a sí mismo del excesivo peso emocional de entender como propios los problemas ajenos y que lleva a responder a otras personas más como objetos que como personas. Junto a estos conceptos, los cuales aparecen igualmente reflejados por Maslach y Jackson (1984), se debe añadir el concepto de «sobrecarga ambiental» expuesto por Milgram (1970), que expresa cómo a través de procesos cognitivos: focalización de la atención, selección de la información, etc., el exceso de demandas ambientales actúa sobre las relaciones interpersonales evitando o disminuyendo la carga afectiva.

Numerosos autores, desde una óptica individualista del burnout, se han centrado en los efectos que el burnout tiene para el individuo cuya labor profesional le sitúa en el epicentro del problema (Pines, 1981; Hock, 1988; Maslach y Jackson, 1981). Sin embargo, desde nuestra perspectiva, lo que también hace importante el constructo del estrés asistencial es la posible repercusión en la calidad de su trabajo y en la motivación hacia el mismo. Autores como Whitered (1987); Brown (1987); Carrol y White (1982); McCabe (1986) enfatizan esta dimensión organizacional del burnout. Según Brown: «no sólo el empleado sufre, sino el cliente y la función de la organización quedan también afectadas».

Los estudios efectuados a finales de los setenta y principios de los ochenta confirmaron este enfoque y añadieron las dimensiones claves del fenómeno: *Cansancio Emocional*, definido como desgaste, pérdida de energía, agotamiento y fatiga, y que puede manifestarse física, psíquicamente, o como una combinación de los dos. Otra dimensión se refiere a la *Despersonalización*, que pone de manifiesto un cambio negativo en las actitudes y respuestas hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo, acompañado de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de la motivación hacia el mismo. Junto a estas dimensiones aparecería una tercera, independiente de las anteriores, consistente en el sentimiento de *Realización Personal*, el cual supone una serie de respuestas negativas hacia uno mismo y a su trabajo típicas de la depresión, moral baja, evitación de las relaciones interpersonales-profesionales, baja productividad, incapacidad para soportar la presión y una pobre autoestima.

Este planteamiento del fenómeno, claramente protagonizado por Maslach y Jackson, considera el burnout como respuesta, principalmente emocional y sitúa los factores laborales e institucionales como condicionantes y antecedentes. De esta forma, la respuesta emocional pasa a ser considerada no como una variable del burnout sino como la propia definición del fenómeno.

Junto a modelos que ponen el énfasis en la respuesta, existen otros como el de Cherniss (1981), el cual ha formulado un modelo en el que se sitúa el estrés como estímulo. Determinados ambientes de trabajo interactúan con el individuo, especialmente con aquellos que poseen una determinada orientación vocacional. Alguno de estos aspectos a los que hace referencia Cherniss son carga de trabajo, falta de orientación vocacional y aislamiento social. Además, hay que añadir a nivel individual una serie de demandas y apoyos extralaborales que juegan un importante papel en el profesional y en su implicación en el trabajo. Estas fuentes de estrés son a su vez antecedentes del burnout e incluyen, según el autor, dudas acerca de la competencia, problemas con los clientes y falta de estimulación y realización personal. Para Cherniss, estos factores con el tiempo dan lugar al burnout, que representa una estrategia de adaptación o afrontamiento a particulares fuentes de estrés.

Recientemente Meter (1983) ha desarrollado una línea inspirada principalmente en el enfoque cognitivo-conductual y relacionada directamente con la teoría de la Autoeficacia de Bandura. Esta perspectiva interaccionista permite estudiar tanto los factores institucionales como los personales, haciendo especial énfasis en los aspectos cognitivos y llenando así el vacío existente. Sin embargo, este modelo se encuentra desarrollado únicamente a nivel teórico y su escaso apoyo empírico no permite dar una definición operativa satisfactoria del burnout.

Al margen de ciertas consideraciones teóricas sobre el planteamiento del problema, lo cierto es que el modelo sobre el que ha recaído mayor número de investigaciones es el planteado por Maslach y Jackson. Desarrollos posteriores del mismo han ahondado en un análisis más pormenorizado de las dimensiones implicadas en el fenómeno burnout. Fruto de ello son los trabajos elaborados por Golembiewski y cols. (1986), los cuales manifiestan la existencia de diferentes fases dentro del burnout, basadas en la progresión a través de las diferentes dimensiones del fenómeno. En el modelo que Golembiewski y cols. proponen, la Despersonalización se daría al principio, de tal forma que se ve a los clientes como «culpables» de sus propios problemas, lo cual repercute en la calidad del trabajo con ellos. A continuación, vendría un descenso del sentimiento de Realización Personal, por lo que el individuo piensa que trabaja mal con la gente y por consiguiente evita en lo posible las relaciones que pueden ponerlo más de manifiesto, produciéndose un aislamiento. Finalmente, entraría en un ciclo que lleva a un profundo Cansancio Emocional en el que cuanto más se intenta mejorar la situación, más se empeora.

Así pues, en el modelo de Golembiewski, la progresión sería: Despersonalización - Realización Personal - Cansancio Emocional, considerándose esta última dimensión como la más característica del burnout avanzado. Este planteamiento es claramente opuesto al desarrollado por Leiter (1989), cuya secuencia del fenómeno vendría iniciada por el Cansancio Emocional, al cual reaccionarían aislándose mediante la Despersonalización ejercida a los clientes; los trabajadores perderían así su compromiso con el trabajo y aumentaría su agotamiento, redundando todo ello en una bajada de la Realización Personal y llegando como resultado al síndrome burnout.

Cabe resaltar el papel desempeñado por el factor Despersonalización, ya que si bien esta respuesta puede ser una vía de afrontamiento aceptable al producir una distancia interpersonal entre los beneficiarios del propio trabajo, conllevando una preocupación distanciada del ejercicio de la profesión, dicha respuesta se comporta de forma claramente negativa cuando asociada al Cansancio Emocional produce un sentimiento inefectivo de controlar la situación, intrínsecamente reñido con el desempeño profesional de los trabajadores en servicios humanos.

En conclusión, se puede argumentar que la Despersonalización es el elemento clave del síndrome burnout al considerar que tanto el Cansancio Emocional como una bajada en la Realización

Personal se pueden encontrar asociados a otro tipo de síndromes. Sin embargo, sería la Despersonalización la que conllevaría a una manifestación específica del estrés en las profesiones asistenciales.

4. EVALUACIÓN DEL BURNOUT

En este «maremagnum» de datos y cuestiones por resolver, han florecido gran cantidad de medidas en esta área. Sin embargo, tal y como apunta Meier (1984), las medidas del burnout más comúnmente utilizadas (M.B.I., MBA y autoevaluación) han resultado cumplir adecuadamente los criterios de Campbell y Fiske (1959) sobre validez convergente y validez divergente.

En concordancia con lo anteriormente expuesto, Jackson y cols. (1986) evidencian la validez divergente de la Escala M.B.I. por las correlaciones significativas encontradas entre dicha Escala y (a) descripciones de los trabajadores acerca de las reacciones ante sus clientes; (b) de las conductas en el hogar; (c) sobrecarga de trabajo; (d) tiempo invertido en contacto directo con los pacientes. La validez divergente es aportada por las bajas correlaciones entre MBI y satisfacción en el trabajo, así como deseabilidad social, mostrando una consistencia interna y una fiabilidad en un rango de 0,75 a 0,90 (Jackson y cols., 1986).

El cuestionario Maslach Burnout Inventory (M.B.I.) (Maslach y Jackson, 1981), el cual incluye tres escalas correspondientes a las tres dimensiones propias del síndrome, es el que más ha sido desarrollado y, pese a que últimamente han aparecido numerosas investigaciones que cuestionan su estructura factorial, proponiendo una extracción y rotación de cuatro factores (Iwanicki y Schwad, 1981; Belcastro, Gold y Hays, 1983; Gold, 1984 y Powers y Gose, 1986); sigue siendo la Escala principal para la evaluación del burnout y de la que más investigaciones han demostrado su validez y fiabilidad (Green y cols., 1988; Belcastro, 1982; Gold, 1984).

Según lo anteriormente expuesto, realizamos un estudio de adaptación de la Escala M.B.I. adaptada a la población española (véase Apéndice, páginas 280-284), con una muestra de 235 sujetos. Los resultados encontrados muestran una gran capacidad de discriminación con todas las variables independientes consideradas (Grupo laboral, sexo, edad, años de experiencia y antigüedad en el puesto), en los tres factores (Cansancio Emocional, Realización personal y Despersonalización) pero indicaron también que la estructura factorial de la escala no se correspondía exactamente con los resultados_ previstos ya que la escala de «Despersonalización» tenía una escasa representación en el número de ítems con alta saturación en la misma por lo que habría que implementar dicha escala, básica en el concepto expuesto de burnout (Moreno, 1990).

Sin embargo, y pese a que los resultados obtenidos no son todo lo deseables que esperábamos, no queríamos terminar el capítulo sin reseñar que la fragmentación de un síndrome tan amplio como es el de Estrés, en análisis causales específicos para determinadas profesiones o grupos laborales, tiene relevantes ventajas a la hora de abordar el fenómeno en sí, como son: un mayor control de las variables intervinientes, mayor precisión a la hora de definirlo, aumento en la fiabilidad de los datos y mejor análisis de los mismos, sin olvidar, en su vertiente aplicada, una mayor efectividad en la posible intervención sobre el colectivo afectado y en la evaluación de los programas de intervención. Todo esto, qué duda cabe, afecta directa y positivamente a la optimización del desempeño profesional. El tema reúne grandes

condiciones para ser atractivo: por un lado, es un tema nuevo, sin apenas estudios en la población española; y además parece abrir una pequeña vía de salida para éste tan llevado y confuso tema del Estrés, del que cada vez tenemos más datos pero no por ello más conocimiento.

5. REFERENCIAS

Belcastro, P. A., Gold, R. S. y Hays, L. C., «Maslach Burnout Inventory: Factor structures for samples of teachers», *Psychological Reports*, 53, 1983, pp. 364-366.

Belcastro, P. A., «Burnout and its relationship to teachers' somatic complaints and illnesses», *Psychological Reports*, 50, 1982, pp. 1045-1046.

Brown, P. W., «Probation officer burnout: An organizational disease/an organizational cure», *Federal Probation*, 1987.

Campbell, D. T. y Fiske, D. W., «Convergent and discriminant validation by the multrait multimethod matrix», *Psychological Bulletin*, 56, 1959, pp. 81-105.

Cardinell, C., «Burnout? Mid-life crisis? Let's understand ourselves», *Contemporary Education*, 52, 1981, pp. 103-108.

Cherniss, C., *Professional burnout human service organizations*, Nueva York, Praeger, 1980.

Cruse, D., «Antecedents of faculty frustration», *Journal of Psychology*, 66, 1980, páginas 303-313.

Davidoff, L., *Introduction to psychology*, 2ª ed., Nueva York, McGraw-Hill, 1980.

Edelwich, J. y Brodsky, A., *Burnout: stages of disillusionment in the helping professions*, Nueva York, Human Sciences Press, 1980.

Ensiedel, L. y Tully, J., «Methodological considerations in studying the burnout phenomenon», en J. Jones (comp.), *The Burnout syndrome: current research, theory and interventions*, Park Ridge III, London House, 1981.

Fredenberger, H., «Saff burn-out», *Journal of Social Issues*, 30, 1974, pp. 159-166.

Gold, Y., «The factorial validity of the Maslach Burnout Inventory in a sample of California elementary and junior high school classroom teachers», *Educational and Psychological Measurement*, 44, 1984, pp. 1009-1016.

Green, D. E. y Walkey, F. H., «A confirmation of the three-factor structure of the Maslach Burnout Inventory», *Educational and Psychological Measurement*, 48, 1988, pp. 579-585.

Greer, J. G. y Wethered, C. E., «Learned helplessness: A piece of the Burnout puzzle», *Exceptional Children*, 50, 1984, pp. 524-530.

- Hock, R. R., «Professional burnout among public school teachers», *Public Personnel Management*, 17, 1988, pp. 167-189.
- Iwanicki, E. F. y Schwab, R. L., «A cross validation study of the Maslach Burnout Inventory», *Educational and Psychological Measurement*, 41, 1981, pp. 1167-1174.
- Jackson, S. E., Schwab, R. L. y Schuler, R. S., «Toward an understanding of the Burnout phenomenon», *Journal of Applied Psychology*, 4, 1986, pp. 630-640.
- Kramer, M., *Reality shock: Why nurses leave nursing*, St. Louis, MO, Mosby, 1974.
- Lief, H. I., y Fox, R. C. «Training for "detached concern" in medical students», en H. I. Lief y N. R. Fox (comps.), *The psychological basis of medical practice*, Nueva York, Harper and Row, 1963.
- Maslach, C. y Jackson, S., «The measurement of experienced burnout», *Journal of Occupational Behavior*, 2, 1981, pp. 99-113.
- Maslach, C. y Jackson, S., «Burnout in organizational setting», Oskamp, (comp.), *Applied Social Psychology Annual*, vol. 5, Beverly Hills, Sage, 1984.
- McCabe, J. M., «The relationship of burnout, coping methods and locus of control among probation and parole officers». Tesis doctoral no publicada, University of Missouri, Kansas City, 1986.
- Meier, S., «Toward a theory of burnout», en J. McReynolds (comp.), *Advances in psychological assessment*, vol. 4., San Francisco, Jossey-Bass, 1983.
- Meier, S., «The construct validity of burnout», *Journal of Occupational Psychology*, 37, 1984, pp. 211-219.
- Moreno, B., «El burnout como forma específica de estrés», ponencia presentada en el II Symposium de Psicología Clínica Aplicada, Jaén, 1990.
- Pines, A., Aronson, E. y Kafry, I., *Burnout*, Nueva York, Free Press, 1981.
- Powers, S. y Gose, K. F., «Reliability and construct validity of the Maslach Burnout Inventory in a sample of university students», *Educational and Psychological Measurement*, 46, 1986, pp. 251-255.
- Silverstein, R., «How experienced psychotherapists cope with burnout at a state mental hospital», folleto informativo, Carbondale, South Illinois University, 1982.
- Stevens, G. B. y O'Neil, P., «Expectation and burnout in the developmental disabilities field», *American Journal of Community Psychology*, 11, 1983, pp. 615-627.
- Walkey, F. H., «Simple versus complex factor analyses of responses to multiple scale questionnaires», *Multivariate Behavioral Research*, 18, 1983, pp. 401-421.

Weiskopf, P., «Burnout among teachers of exceptional children», *Exceptional Children*, 47, 1980, pp. 18-23.

Whitehead, J., «Job burnout in probation: The case of an eastern state: New York», *Journal of Probation and Parole*, 15, 1983, pp. 16-21.

Zajonc, R., «Feeling and thinking», *American Psychologist*, 35, 1980, pp. 151-175.

APÉNDICE. INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH **M.B.I.**

NombreApellidos
 Edad Sexo
 Profesión
 Entidad
 donde trabaja.....

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos tal como Ud. lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia experiencia.

Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso .y accesibles a otras personas. Su objetivo es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

1. Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo. ¿Con qué frecuencia siente esto?:

Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
1	2	3	4	5

2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado. ¿Con qué frecuencia siente esto?:

Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
1	2	3	4	5

3.- Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado ¿Con qué frecuencia siente esto?:

Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
1	2	3	4	5

4.- Siento que puedo atender fácilmente a las personas que tengo que atender. ¿Con qué frecuencia siente esto?:

Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
1	2	3	4	5

5.- Siento que estoy tratando a algunos beneficiarios de mi trabajo como si fueran objetos impersonales ¿Con qué frecuencia siente esto?:

Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
1	2	3	4	5

6.- Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa ¿Con qué frecuencia siente esto?:

Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
1	2	3	4	5

7.- Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender ¿Con qué frecuencia siente esto?:

Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
1	2	3	4	5

8.- Siento que mi trabajo me está desgastando ¿Con qué frecuencia siente esto?:

Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
1	2	3	4	5

9. – Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas ¿Con qué frecuencia siente esto?:

Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
1	2	3	4	5

10.- Siento que me hecho más duro con la gente ¿Con qué frecuencia siente esto?:

Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
1	2	3	4	5

11.- Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente ¿Con qué frecuencia siente esto?:

Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
1	2	3	4	5

12.- Me siento muy enérgico en mi trabajo ¿Con qué frecuencia siente esto?:

Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
1	2	3	4	5

13.- Me siento frustrado por mi trabajo ¿Con qué frecuencia siente esto?:

	Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
1		2	3	4	5

14.- Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo ¿Con qué frecuencia siente esto?:

	Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
1		2	3	4	5

15.- Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender personalmente ¿Con qué frecuencia siente esto?:

	Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
1		2	3	4	5

16.- Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa ¿Con qué frecuencia siente esto?:

	Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
1		2	3	4	5

17.- Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo ¿Con qué frecuencia siente esto?:

	Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
1		2	3	4	5

18.- Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender ¿Con qué frecuencia siente esto?:

	Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
1		2	3	4	5

19.- Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo ¿Con qué frecuencia siente esto?:

	Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
1		2	3	4	5

20.- Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades ¿Con qué frecuencia siente esto?:

	Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
	1	2	3	4	5

21.- Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada ¿Con qué frecuencia siente esto?:

	Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
	1	2	3	4	5

22.- Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas. ¿Con qué frecuencia siente esto?:

	Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
	1	2	3	4	5