

# Delimitación conceptual del constructo Burnout

Enrique Javier Garcés de Los Fayos Ruiz

Grupo Algama (Clave Formación y Consultoría)-Unidad de Murcia

## RESUMEN

En este trabajo se pretende hacer una delimitación conceptual del constructo burnout, intentando recorrer históricamente la literatura que al respecto se ha generado, con la finalidad de conocer tentativamente qué es burnout, al menos como fenómeno psicológico que, al parecer, afecta o puede afectar a un amplio número de personas. Desde una perspectiva teórica, y tras la revisión de la literatura existente desde el origen del término (año 1974), procuramos ofrecer algunas líneas para su futura discusión.

## ABSTRACT

In this work are pretended make a conceptual delimitation of the burnout construct, attempting to travel the literature that to the reference has been generated, historically with the finality of knowing what a tentative it is burnout, at fewer like psychological phenomenon that, to the view, affect or could affect to a wide i number of people. From a theoretical perspective, and after the revision of the existent literature from origin of the term (1974), we tried to offer some lines for their future discussion.

## INTRODUCCION

La literatura científica respecto al síndrome de burnout empieza a ser muy amplia; se ha intentado profundizar en los instrumentos de evaluación del mismo, en los factores predictores, En las consecuencias, en líneas futuras de investigación, entre otros aspectos. Inicialmente era un "trastorno" organizacional; hoy ya se acepta la generalización de este problema a cualquier población y lugar: así, existe abundante bibliografía que incide en todos estos tópicos del síndrome, como puede comprobarse en Garcés de Los Fayos y Nieto (1997). Partiendo de que no conocemos ningún trabajo que haya ahondado en este constructo ofreciendo una definición o, al menos, una aproximación a la misma, deteniéndose en el recorrido histórico del término, nos parece interesante, aunque sea a modo tentativo delimitar conceptualmente qué es el burnout. Vamos a intentar ahondar en la descripción del constructo burnout desde la vertiente organizacional, ya que ha sido en este contexto donde se han originado y desarrollado las diversas líneas de investigación.

## PALABRAS CLAVE

Motivación; Burnou; Estrés.

## KEY WORDS

Motivation; Burnout; Stress.

## DOSSIER

Hay acuerdo casi unánime en fijar 1974 como el año de origen del estudio sobre el burnout, y citar a Freudenberger como el autor que inició dicho estudio, aunque Corcoran (1985) fija el inicio un poco antes (Freudenberger, 1971). También en 1974 aparece otro autor que reflexiona sobre el síndrome (Ginsburg, 1974) que, sin embargo, ha sido escasamente citado, tal vez porque a diferencia del primero no tuvo un desarrollo científico tan prolífico.

De lo anterior se deduce que hace poco más de veinte años que se comenzó a investigar sobre el constructo burnout, habiéndose registrado un desarrollo considerable de la investigación al respecto. Gillespie (1980) reflejaba la necesidad urgente de incrementar el conocimiento del síndrome por los altos costos que supone a nivel individual y organizacional, de ahí que Burke (1992) señalara que el interés por la experiencia de burnout psicológico en los contextos organizacionales siga creciendo. Así, mientras Roberts (1986) cifraba en más de 300 las referencias sobre burnout en el periodo 1980-85, Garcés de Los Fayos, Teruel y García Montalvo (1993) la incrementan en más de 1000, siendo el ámbito organizacional sobre el que versan la mayoría de trabajos (más del 97% de los mismos); incluso, Kleiber y Enzman (1990) ya habían citado por encima de las 2500 referencias, sólo en el periodo comprendido entre 1974 y 1989. No es extraño, por tanto, que García Izquierdo (1991) señale que el burnout es un problema característico de los trabajos de «servicios humanos», es decir de aquellas profesiones que deben mantener una relación continua de ayuda hacia el «cliente»: médicos, profesores, enfermeras, asistentes sociales, psiquiatras, psicólogos, policías, etc. Por esta razón, como veremos a lo largo de este trabajo, una de las características propias del síndrome es el «desgaste emocional» que dicha interacción va produciendo en el trabajador. Y puesto que

se parte de una situación estresante, la mayoría de autores verán en el burnout un sinónimo de estrés ocupacional, cerrándose la posibilidad a comprender el síndrome en otros contextos, si bien algunos autores (Seidman y Zager, 1986; Kushnir y Melamed, 1992) ya indicaron que el burnout no tenía que ser necesariamente producto del estrés ocupacional.

En este sentido, Walker (1986) valorando cuál ha sido el recorrido teórico del constructo observa que el síndrome descrito por Maslach (1976) continuó con la concepción del mismo como una enfermedad importante (McGuire, 1979) y acabó como enfermedad ocupacional (Spence, 1981). Sin embargo Walker (1986), que acepta el inicio del estudio del burnout en ciencias sociales a cargo de Freudenberger (1974, 1975), matiza que anteriormente Graham Greene (1960) ya había utilizado el término burnout para describir el estado de «vaciamiento existencial» que una persona sentía como consecuencia del padecimiento de una enfermedad incurable.

Este dato no supone una mera constatación histórica, sino la constatación de la amplitud teórica del concepto que pretendemos investigar. No debemos olvidar que en los años 60 se había uti-

lizado el término para referirse a los efectos que provocaba en la persona el abuso crónico de las drogas (Söderfeldt, Söderfeldt y Warg, 1995). De hecho, aceptando que una persona pueda sufrir burnout sin la presencia de unos antecedentes organizacionales, estamos aceptando que, en principio, cualquier individuo sea cual sea su situación personal y organizacional podría verse afectado por este problema. De hecho, Starrin, Larsson y Styrborn (1990) indican que en los años sesenta el término burnout se había utilizado para describir los efectos crónicos del abuso de drogas, hasta que Freudenberger (1974) le da la nueva connotación al constructo. Una connotación que está ligada a la condición psicoanalítica de Freudenberger y su pretensión de caracterizar al burnout como un nuevo síndrome clínico (Smith y Nelson, 1983; Grebert, 1992). Sin embargo, esto no nos debe hacer caer en el uso indiscriminado del término burnout para describir diferentes problemas relacionados con el trabajo o con cualquier otro contexto (Maslach, 1982).

Lógicamente, aceptar la apertura en la concepción del concepto conlleva el riesgo de destruir su utilidad, pero también es cierto que el interés en su in-

Tabla 1: Datos epidemiológicos acerca del burnout

Estudio	Resultados
Kyriacou (1980)	25% en profesores
Pines, Aronson y Kafry (1981)	45% en diversas profesiones
Maslach y Jackson (1982)	20-35% en enfermeras
Henderson (1984)	30-40% en médicos
Smith, Birch y Marchant (1984)	12-40% en bibliotecarios
Rosse, Johnson y Crown (1991)	20% en policías y personal sanitario
García Izquierdo (1991)	17% en enfermeras
Jorgesen (1992)	39% en estudiantes de enfermería
Price y Spence (1994)	20% en policías y personal sanitario
Deckard, Meterko y Field (1994)	50% en médicos

investigación proviene del hecho de tratarse de un problema social antes que de una cuestión teórica (Maslach y Jackson, 1984). Estas autoras precisan muy bien los objetivos de su estudio: el burnout es un problema que afecta a muchas personas y se necesita saber más acerca de él. Con el anterior planteamiento conseguimos reducir tanto la prevalencia como la incidencia (Burke y Richardsen, 1991) de un problema que afecta cada vez a más profesiones (hasta 25 campos profesionales cita Silverstein, 1986), y consecuentemente a más personas. En la Tabla 1 se observan los datos epidemiológicos aportados por diferentes estudios.

(Ver tabla 1)

Estas cifras son indicativas de que podemos encontrarnos ante un problema de gran magnitud, que conlleva consecuencias personales y laborales negativas y que justifican por sí mismas que el desarrollo investigador haya crecido de manera considerable en estos pocos más de veinte años.

Estos altos porcentajes estarían en sintonía con el planteamiento de Freudenberg (1977) según el cual el burnout sería "contagioso", ya que los trabajadores que padecen el síndrome pueden afectar a los demás de su letargo, cinismo y desesperación, con lo que en un corto periodo de tiempo la organización, como ente, puede caer en el desánimo generalizado. Savicki (1979) también admitía esta posibilidad de contagio indicando que «el burnout es similar al sarampión» (p.38) en cuanto a sus efectos epidémicos. En esta misma dirección, Seidman y Zager (1986, 1991) aceptan la posibilidad de contagio del burnout entre los trabajadores de una misma organización. Smith, Bybee y Raish (1988) indicaban incluso que el contagio era especialmente virulento cuando la causa del síndrome está en la dirección organizativa, o cuando el agravamiento de la situación tiene que ver con carencia de comprensión y se está poco dispuesto a pactar con los problemas que van surgiendo.

Por último, recientemente Olabarría (1997) plantea que el burnout se puede presentar de forma colectiva, a modo de contagio.

A pesar de todo lo anterior, la conceptualización del burnout sigue siendo un obstáculo para la investigación. Hay que tener en cuenta que independientemente de que el síndrome sea similar al estrés laboral o, por contra, consecuencia de éste, el primer problema que encontramos es la imprecisión y ambigüedad del concepto estrés (Peiró, 1993); además, como señala este autor, actualmente no existe consenso para definir estresor ocupacional (antecedente del burnout). No es extraño, por tanto, que mientras Meier (1984) mantuviese que el constructo burnout demostraba cumplir los criterios de validez convergente y discriminante, Moreno, Oliver y Aragoneses (1991) plantearan que la validez del constructo era muy criticada. Así, podemos encontrar que mientras Pines, Aronson y Kafry (1981) defendían la concepción del burnout como fenómeno social, Freudenberg (1974) había partido del planteamiento más individualista y clínico de la depresión, ya que este autor consideraba que la depresión era uno de los síntomas más característicos del burnout. En este sentido, Davidoff (1980) establece que puesto que la semejanza entre burnout y otros constructos es tan grande, quizás estemos utilizando un nuevo término para definir antiguos problemas.

Oswin (1978); Maher (1983); Firth, McIntee, McKeown y Britton (1986) se plantean que es probable un solapamiento entre los constructos depresión y burnout. Es posible, como señalan Oliver, Pastor, Aragoneses y Moreno (1990), que sea necesario fragmentar un constructo tan amplio como estrés para ayudar a conceptualizar los diversos fenómenos asociados, como el burnout. Tal es la relevancia que está adquiriendo la investigación acerca del síndrome que, como indica Neveu (1995), en 1990 se celebró en Cracovia

la Conferencia Europea de Burnout Profesional, continuación de la que se celebró dos años antes en Helsinki, y en la que se establecieron dos ejes sobre los que se articula la investigación sobre burnout: Maslach y Jackson (1981) y Pines, Aronson y Kafry (1981) que, como más adelante veremos, son los autores que están influyendo de forma decisiva en el estudio de este fenómeno.

Nuestra intención es ahondar en los diversos aspectos conceptuales y metodológicos relacionados con el síndrome, intentando aclarar, en la medida de lo posible, el constructo que estamos analizando. Partimos para ello de la afirmación que realizan Burke y Richardsen (1991) en su amplia revisión, y que muestra la complejidad del constructo: «*existe un acuerdo general en que el burnout ocurre a un nivel individual, es una experiencia psicológica interna envuelta de sensaciones, actitudes, motivos y expectativas, y es una experiencia negativa que da lugar a problemas de distrés y discomfort*» (p.3).

## 2.- DEFINICIÓN DE BURNOUT.

Uno de los temas fundamentales tratados en el estudio del burnout ha sido su definición, así como diferentes aportaciones conceptuales a la comprensión del burnout que, como ya vimos anteriormente, se ha presentado y se sigue presentando con diferentes obstáculos por la dificultad de conceptualizar un proceso complejo como es este síndrome, así como porque su similitud, cuando no igualdad, con el concepto estrés aplicado a las organizaciones (estrés laboral) ha supuesto cuestionar continuamente el constructo. Starrin, Larsson y Styrborn (1990) señalan que un aspecto importante del burnout es que instintivamente todos saben lo que es, aunque la mayoría puedan ignorar su definición; así el discernimiento en la literatura sobre el síndrome acerca de su definición tiene que ver con la discusión sobre el papel que tiene la so-

## DOSSIER

ciudad y las condiciones sociales que producen este fenómeno. Estos autores parten de que el burnout afecta de forma individual a una sociedad abstracta. Con un planteamiento más radical, Grebert (1992) entiende el burnout «como una construcción cultural que permite a los profesionales de la relación de ayuda manifestar cuáles son sus sufrimientos y dificultades» (p. 808), llegando a conceptualizarlo como un planteamiento defensivo de la profesión.

En el inicio Freudenberger (1974) describe el burnout como una «sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador» (p. 160), que situaban las emociones y sentimientos negativos producidos por el burnout en el contexto laboral, ya que es éste el que puede provocar dichas reacciones. El autor afirmaba que el burnout era el síndrome que ocasionaba la «adicción al trabajo» (entendiéndola, según Machlowitz (1980), como «un estado de total devoción a su ocupación, por lo que su tiempo es dedicado a servir a este propósito»), que provocaba un desequilibrio productivo y, como consecuencia, las reacciones emocionales propias de la estimulación laboral aversiva.

Pines y Kafry (1978) definen el burnout «como una experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal» que posteriormente tendría un desarrollo más completo (Pines, Aronson y Kafry, 1981) y que influiría en los planteamientos teóricos de diversos autores, como veremos. Posteriormente, Dale (1979) es uno de los que inician la concepción teórica del burnout entendiéndolo como consecuencia del estrés laboral y con la que mantiene que el síndrome podría variar en relación a la intensidad y duración del mismo. Freudenberger (1980) aporta otros términos a la definición, así ya habla de un «vaciamiento de sí mismo» que viene provocado por el agotamiento de los recursos físicos y

mentales tras el esfuerzo excesivo por alcanzar una determinada expectativa no realista que, o bien ha sido impuesta por él, o bien por los valores propios de la sociedad. El trabajo como detonante fundamental del burnout va a ser básico en todas las definiciones posteriores. Cherniss (1980) es uno de los primeros autores que enfatiza la importancia del trabajo, como antecedente, en la aparición del burnout y lo define como «cambios personales negativos que ocurren a lo largo del tiempo en trabajadores con trabajos frustrantes o con excesivas demandas». El mismo autor precisa que es un proceso transaccional de estrés y tensión en el trabajo, tensión en el trabajo y acomodamiento psicológico, destacando tres momentos:

- 1.- Desequilibrio entre demandas en el trabajo y recursos individuales (estrés).
- 2.- Respuesta emocional a corto plazo, ante el anterior desequilibrio, caracterizada por ansiedad, tensión, fatiga y agotamiento (tensión).
- 3.- Cambios en actitudes y conductas (afrentamiento defensivo).

Con esta conceptualización, el autor será uno de los defensores iniciales de la importancia de las estrategias de afrontamiento como mediadoras en el proceso que conduce al trastorno.

Otros autores que aportan una definición de burnout en esta misma línea son Edelwich y Brodsky (1980), que lo definen «como una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones del trabajo». Proponen cuatro fases por las cuales pasa todo individuo con burnout:

- 1.- Entusiasmo, caracterizado por elevadas aspiraciones, energía desbordante y carencia de la noción de peligro.
- 2.- Estancamiento, que surge tras no cumplirse las expectativas originales, empezando a aparecer la frustración.
- 3.- Frustración, en la que comienzan a surgir problemas emocionales, físicos y

conductuales. Esta fase sería el núcleo central del síndrome.

4.- Apatía, que sufre el individuo y que constituye el mecanismo de defensa ante la frustración.

En esta misma época, Gillespie (1980) intentando resolver la ambigüedad definicional, que según el autor existe, clasifica al burnout según dos tipos claramente diferenciados: burnout activo, que se caracterizaría por el mantenimiento de una conducta asertiva, y burnout pasivo en el que predominarían los sentimientos de retirada y apatía. El activo tendría que ver, fundamentalmente, con factores organizacionales o elementos externos a la profesión, mientras que el pasivo se relacionaría con factores internos psicosociales. El autor abre, de esta forma, la posibilidad de la existencia de varias manifestaciones del burnout que, posteriormente, otros autores retomarían para intentar explicar la complejidad del síndrome.

En 1981, Maslach y Jackson entienden que el burnout se configura como «un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal» (p. 3). Siguiendo a Sarros (1988), podemos entender las tres dimensiones citadas de la siguiente manera:

\*Agotamiento emocional: haría referencia a las sensaciones de sobreesfuerzo físico y hastío emocional que se produce como consecuencia de las continuas interacciones que los trabajadores deben mantener entre ellos, así como con los clientes.

\*Despersonalización: supondría el desarrollo de actitudes y respuestas cínicas hacia las personas a quienes los trabajadores prestan sus servicios.

\*Reducida realización personal: conllevaría la pérdida de confianza en la realización personal y la presencia de un negativo autoconcepto como resultado, muchas veces inadvertido, de las situaciones ingratas.

Esta definición, que no se aparta de la

asunción de las variables del trabajo como condicionantes últimos de la aparición del burnout, tiene la importancia de no ser teórica, sino la consecuencia empírica del estudio que las autoras habían ido desarrollando (Maslach y Jackson, 1984).

En el mismo periodo de tiempo, Pines, Aronson y Kafry (1981) definen el burnout como «un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por estar implicada la persona durante largos periodos de tiempo en situaciones que le afectan emocionalmente». Esta definición, que también tiene un soporte empírico dará lugar, al igual que en el caso de Maslach y Jackson (1981), a un inventario para la evaluación del síndrome, aunque presenta la ventaja de no circunscribir exclusivamente el burnout en el contexto organizacional. Introdúcen el término "tedium" para diferenciar dos estados psicológicos de presión diferentes. Para ellos burnout sería resultado de la repetición de la presión emocional, mientras que tedium sería consecuencia de una presión crónica a nivel físico, emocional y mental. El constructo tedium, por tanto, sería más amplio que el de burnout. En concreto, Pines y Kafry (1978) habían planteado que el tedium «se caracteriza por sentimientos de depresión, vaciamiento emocional y físico y una actitud negativa hacia la vida, el ambiente y hacia sí mismo, y ocurriría como resultado de un evento vital traumático súbito y abrupto, o como resultado de un proceso lento y gradual diario de «machaque» (p. 500). Como puede comprobarse el tedium no sólo es un constructo más amplio, sino que además trasciende al ámbito organizacional y permite la posibilidad de aparición del síndrome ante cualquier evento o proceso suficientemente aversivo que cumpla la anterior caracterización.

De otra parte, burnout, según estos mismos autores, sería el síndrome que padecerían los profesionales de los trabajos relacionados con servicios humanos, mientras que tedium que daría para

describir a las demás profesiones (si nos centramos en el contexto organizacional). La relevancia de esta diferenciación radica en que es la primera vez que el burnout no se circunscribe a unos determinados trabajos, sino que se amplía aunque, como indican Maslach y Jackson (1984), las profesiones de «ayuda humana» han sido el origen del estudio acerca del burnout y, por tanto, las que más investigaciones han generado y donde más resultados se han ofrecido para la explicación del síndrome. A pesar de todo el desarrollo teórico, Pines et al (1981), Burke y Richardsen (1991) no aprecian la diferenciación entre burnout y tedium, ya que para estos autores ambos conceptos son idénticos en términos de definición y sintomatología.

A partir de estas dos definiciones no surgen ya prácticamente conceptualizaciones teóricas originales del burnout, pasándose a un intento de comprensión del síndrome mediante los resultados obtenidos en diversas investigaciones. Parece que se admite fundamentalmente la definición de Maslach y Jackson (1981), no habiendo tenido tanta repercusión la de Pines et al (1981). Por tanto, las siguientes definiciones que se aportan suelen girar en torno a la ofrecida por las autoras, y la asunción de la relación estrecha entre estrés ocupacional y burnout es aceptada casi unánimemente. Emener, Luck y Gohs (1982) indican que todas las definiciones que se habían aportado de burnout hasta ese momento lo que hacían era describir el "síndrome del carbonizado", como ellos denominan a los individuos que padecen este problema. De ahí, que en la actualidad una traducción libre de burnout sea la de "quemado", cuando realmente lo que se está reflejando es una situación cualitativamente más grave ("carbonizado"). Estos mismos autores plantean que burnout tal vez pueda ser descrito como el estado mental y físico resultante de los efectos de debilitamiento experimentados por sensaciones negativas prolongadas, re-

lacionadas con el trabajo y el valor que le merece al empleado el "cara a cara" del trabajo y de los compañeros.

Posteriormente, Martin (1982) sugiere que «el burnout refleja una respuesta al estrés y secundariamente a la depresión como síndrome específico» (p. 461), abriendo la reflexión sobre la íntima relación que puede existir entre burnout y depresión, lo que supone un nuevo problema conceptual puesto que ya no es sólo la similitud entre los constructos burnout y estrés, sino también con depresión. Como se analizará en un epígrafe posterior, la depresión se ha defendido como una de las posibles causas que pueden provocar burnout, no dándose un desarrollo posterior del planteamiento de este autor.

Perlman y Hartman (1982), compilando las diversas conceptualizaciones utilizadas hasta ese año para definir burnout, encuentra los siguientes tópicos: fracasar y estar agotado, respuesta a un estrés crónico, y síndrome con actitudes inapropiadas hacia los clientes y hacia sí mismo, asociado con síntomas físicos y emocionales, todo ello provocado por una estimulación negativa del trabajo y la organización hacia la persona que desempeña su labor profesional. Este planteamiento se va a acentuar posteriormente. Cunningham (1983) reitera la misma definición que Pines et al (1981), encabezando una serie de autores que se inclinarían más hacia esta acepción del burnout, frente a los que se decantan por la definición de Maslach y Jackson (1981). A pesar de que hasta ese momento parecen existir líneas de definición aceptables, Smith y Nelson (1983) concluyen que «aproximadamente no es posible ofrecer una definición concisa del fenómeno» (p. 15), en clara referencia a la complejidad del constructo que se intenta conceptualizar. Elliot y Smith (1984), partiendo de que el burnout podría ser un rasgo de personalidad, entienden que en el proceso del síndrome hay que buscar el equilibrio que se ha perdido, plantean-

## DOSSIER

do que puesto que la reconocimiento del cambio es la fórmula para afrontar el burnout, habrá que partir de la siguiente ecuación:

Susceptibilidad Individual + Sobrecarga = Burnout.

Se puede apreciar que no se alejan de las proposiciones de otros autores sino que intentan operativizarlas. Farber (1984) define el burnout como «manifestaciones conductuales de agotamiento emocional y físico derivadas de eventos situacionales estresantes por no encontrar las estrategias de afrontamiento efectivas» (p. 326), continuando con los planteamientos establecidos hasta ese momento, pero añadiendo un aspecto importante para la comprensión del síndrome: las estrategias de afrontamiento inadecuadas actuarían como mediadoras entre los eventos estresantes y las manifestaciones de agotamiento emocional y físico.

Haciendo especial hincapié en los trabajos de «servicios humanos», Shinn, Rosario, March y Chestnut (1984) entienden el burnout como «tensión psicológica resultante del estrés en el trabajo de servicios humanos» (p. 865), asentándose cada vez más el estrés laboral como antecedente necesario para la aparición del síndrome. Desde este mismo planteamiento, Nagy (1985) señala que el burnout «describe un gran número de manifestaciones psicológicas y físicas evidenciadas en trabajadores empleados en profesiones consideradas de interacción humana» (p. 195), añadiendo que burnout y estrés podrían ser conceptos similares y que burnout sería un tipo específico de estrés. Grantham (1985), desde una perspectiva puramente psiquiátrica, entiende que los factores estresantes del burnout no son siempre claramente identificables; sí, en cambio, los relacionados con problemas de personalidad, depresión y ansiedad. Partiendo de estas premisas, plantea la siguiente categoría diagnóstica del burnout:

-Eliminar la presencia de una identidad biológica.

-Eliminar la posible existencia de otro síndrome psicopatológico.

-Reconceptualizar el síndrome como una entidad englobada en «problemas de adaptación».

Para el autor, por tanto, el burnout es un síndrome de adaptación que tendría unas características que lo diferenciaría de otros síndromes.

Walker (1986), que había señalado que el burnout «se caracteriza por la existencia de determinadas respuestas a un prolongado, inevitable y excesivo estrés en situaciones de trabajo» (p. 41), dejaba abierta la posibilidad de que el síndrome pueda ser experimentado por cualquier trabajador, independientemente de su contexto laboral específico. Por último, Kyriacou (1987) retoma la definición de Pines et al (1981) y defiende que es la mejor concepción del síndrome para su aceptable comprensión.

Cuando parece que la definición de burnout se va perfilando, Garden (1987) expone la idea de que una definición de burnout es prematura pues existe ambigüedad en la realidad del síndrome que la investigación conocida hasta el momento no ha permitido aclarar. Un año antes, Smith, Watstein y Wuehler (1986), concluían que el burnout describía un sutil patrón de síntomas, conductas y actitudes que es único para cada persona, haciendo muy difícil que se pueda aceptar una definición global del síndrome.

Poco después Shirom (1989), que es más optimista que los autores anteriores ante el constructo, plantea que «el burnout es consecuencia de la disfunción de los esfuerzos de afrontamiento, con lo que al descender los recursos personales aumenta el síndrome», retomando la variable afrontamiento como determinante en la comprensión del burnout.

Hiscott y Connop (1990) vuelven a la línea clásica en cuanto a la definición del burnout y lo entienden como «un indicador de problemas de estrés relacionados con el trabajo» (p. 425). De he-

cho, a partir de finales de la década de los ochenta es cuando la definición de Maslach y Jackson (1981) reaparece con mucha más fuerza, desequilibrando las preferencias que los diversos autores repartían entre ésta y la definición de Pines et al (1981). Por otra parte, el estrés ocupacional adquiere el papel fundamental que en los años ochenta ya se había manifestado. Así, Greenglass, Burke y Ondrack (1990), tras diferenciar estrés vital (concepto general que se refiere al estrés acumulado por los cambios vitales en el hogar y/o en el trabajo) y estrés laboral (que se refiere al estrés específico generado en el trabajo o por los factores relacionados con el mismo), encuadra el burnout en este último.

Sin embargo, Starrin, Larsson y Styrborn (1990) matizan que mientras el estrés puede ser experimentado positiva o negativamente por el individuo, el burnout es un fenómeno exclusivamente negativo. De ahí que algunos autores planteen la relación entre ambos constructos en el sentido de que el burnout podría ser similar a un estrés negativo. Oliver, Pastor, Aragoneses y Moreno (1990) igualan burnout a estrés laboral asistencial, volviendo estos autores a circunscribirse en profesiones con determinadas interacciones humanas. También García Izquierdo (1991) señala el burnout como característico de profesiones de «servicios humanos», y lo entiende como consecuencia de un prolongado y creciente estrés laboral y, por tanto, sería equiparable a la tensión que un individuo siente como consecuencia de las demandas físicas y psicológicas que el propio puesto de trabajo genera, o como resultado de un desajuste entre el trabajador y su entorno laboral. Moreno, Oliver y Aragoneses (1991) lo definen como «un tipo de estrés laboral que se da principalmente en aquellas profesiones que suponen una relación interpersonal intensa con los beneficiarios del propio trabajo» (p. 271).

Muy similar a esta definición encontramos la de Ganster y Schanbroeck (1991): «*el burnout es de hecho un tipo de estrés, una respuesta afectiva crónica como consecuencia de condiciones estresantes del trabajo que se dan en profesiones con altos niveles de contacto personal*» (p. 236). Esta respuesta podría estar relacionada con las estrategias de afrontamiento de la persona, según Leiter (1991). El autor considera el burnout como una función del patrón de afrontamiento del individuo, que está condicionado por las demandas organizacionales y los recursos exigidos. El síndrome incluiría una interacción compleja de factores cognitivos con respecto a las atribuciones causales concernientes al trabajo y a las aspiraciones de progreso profesional. En esta misma línea, Kushnir y Melamed (1992) lo definen como «*el vaciamiento crónico de los recursos de afrontamiento, como consecuencia de la prolongada exposición a las demandas de cargas emocionales*» (p. 987), con lo que se va asentando una corriente de estudios que enlazan burnout y estrategias de afrontamiento que, como vimos, ya había presentado antecedentes investigadores. De hecho, Wallace y Brinkerhoff (1991) señalan que paradójicamente la despersonalización, como dimensión del burnout, sería propiamente una estrategia de afrontamiento conducente a combatir el síndrome, abriendo aún más la necesidad de una línea de investigación en este sentido.

Tras la anterior unanimidad en la concepción del burnout, la mayoría de autores utilizan el Maslach Burnout Inventory (Maslach y Jackson, 1981) como instrumento de medida del burnout para sustentar sus diversos resultados, y donde la definición de estas autoras está implícita, cuando no es claramente explícita, en los diversos trabajos de investigación que se están desarrollando. Sin embargo Burke y Richardsen (1991), como ya hiciera Garden (1987), plantean que no existe

acuerdo en la definición de burnout a la que llegan los distintos autores que están investigando el síndrome y que, por tanto, se necesitan más trabajos de investigación que ayuden a una mejor comprensión de este fenómeno.

García Izquierdo y Velandrino (1992), que un año antes había dado su propia definición (García Izquierdo, 1991b), plantean ahora que «*tras casi 20 años desde la aparición del término burnout no hay una definición unánimemente aceptada*» (p. 131). De hecho, Grebert (1992) incide en que la descripción sintomática del síndrome varía según los autores que lo estudian. Leiter (1992) distancia el burnout del estrés laboral y lo define «*como una crisis de autoeficacia*» (p. 108). Nagy y Nagy (1992) señalan, por otra parte, que el concepto burnout se ha convertido en un «*llamativo descriptor del estrés laboral*» (p. 523), señalando que se ha popularizado tanto que quizás se ha perdido el origen del mismo. Moreno y Oliver (1993) retoman la relevancia del afrontamiento e indican que el burnout «*sería la consecuencia de un afrontamiento incorrecto del trabajo de asistencia y de las preocupaciones ligadas a él*» (p. 163).

García Izquierdo, Castellón, Albadalejo y García Izquierdo (1993) plantean la concepción del burnout centrada exclusivamente en el agotamiento emocional (una de las dimensiones que utilizan Maslach y Jackson (1981) para medir el síndrome). Por último, Ayuso y López (1993), siguiendo la definición de Pines et al (1981), definen el burnout como «*un estado de debilitamiento psicológico causado por circunstancias relativas a las actividades profesionales que ocasionan síntomas físicos, afectivos y cognitivo-afectivos*» (p. 43), precisando que «*el síndrome de desgaste sería una adaptación a la pérdida progresiva del idealismo, objetivos y energías de las personas que trabajan en servicios de ayuda humana, debido a la difícil realidad del trabajo*» (p. 43), concepción que deducen de la definición de Edelwich y Brodsky (1980).

### 3.-A MODO DE DISCUSIÓN.

En suma, del recorrido realizado hasta aquí podemos consensuar varios aspectos que nos ayudan a delimitar el concepto de burnout y, por tanto, a comprenderlo mejor:

-Parece claro que el burnout será consecuencia de eventos estresantes que disponen al individuo a padecerlo. Estos eventos serán de carácter laboral, fundamentalmente, ya que la interacción que el individuo mantiene con los diversos condicionantes del trabajo son la clave para la aparición del burnout.

-Es necesaria la presencia de unas «interacciones humanas» trabajador-cliente, intensas y/o duraderas para que el síndrome aparezca. En este sentido, se conceptualiza el burnout como un proceso continuo que va surgiendo de una manera paulatina (Arthur, 1990; Ayuso y López, 1993) y que se va «instaurando» en el individuo hasta provocar en éste los sentimientos propios del síndrome.

-No hay acuerdo unánime en igualar los términos burnout y estrés laboral, pero sí cierto consenso en asumir la similitud de ambos conceptos; sin embargo, definiciones como la de Freudenberger (1974), Maslach y Jackson (1981) o Pines, Aronson y Kafry (1981) parecen indicar que existen matices que les hace difícilmente iguales. De hecho, recientemente Singh, Goolsby y Rhoads (1994) concluían que burnout y estrés laborales son constructos claramente diferentes.

-Tras la definición de Freudenberger (1974), en la que planteaba una «existencia gastada», y tras las aportaciones de Maslach y Jackson (1981) con la tridimensionalidad del síndrome: agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal, o las que hacen Pines et al (1981) con el triple agotamiento: emocional, mental y físico, pocas han sido las aportaciones originales a la definición del burnout, girando todas las aportadas sobre es-

## DOSSIER

tas tres, incluyendo matices propios del contexto en el que se iban desarrollando las investigaciones y no alterando sustancialmente las originales.

-Por último, aunque algunos autores han señalado la falta de consenso a la hora de dar una definición de burnout, el hecho de que el Maslach Burnout Inventory, planteamiento empírico que justifica la definición de Maslach y Jackson (1981), haya sido utilizado de forma casi unánime por los distintos autores para la realización de sus investigaciones, como veremos en un capítulo posterior, nos hace pensar que sí existe cierto consenso en afirmar que la conceptualización más aceptada de burnout es la que ofrecen estas autoras.

## 4.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Arthur, N.M. (1990). The assessment of burnout: A review of three inventories useful for research and counseling. *Journal of Counseling and Development*, 69(2), 186-189.
- Ayuso, J.L. y López, J. (1993). Síndrome de burnout y SIDA. *Cuadernos de Medicina Psicosomática*, 27, 42-46.
- Burke, R.J. (1992). Occupational stress, psychological burnout and anxiety. *Anxiety, Stress, and Coping*, 5(1), 3-6.
- Burke, R.J. y Richardsen, A.M. (1991). *Psychological burnout in organizations*. Manuscrito presentado para su publicación.
- Corcoran, K.J. (1985). Measuring burnout: A reliability and convergent validity study. *Journal of Social Behavior and Personality*, 1(1), 107-112.
- Cunningham, W.G. (1983). Teacher burnout. Solutions for the 1980s: A review of the literature. *Urban Review*, 15(1), 37-51.
- Cherniss, C. (1980). *Professional burnout in human service organizations*. Nueva York: Praeger.
- Daley, M.R. (1979). Preventing worker burnout in child welfare. *Child Welfare*, 58(7), 443-450.
- Davidoff, L.L. (1980). *Introduction to Psychology*. Nueva York: McGraw-Hill.
- Deckard, G., Meterko, M. y Field, D. (1994). Physician burnout. An examination of personal, professional, and organizational relationships. *Medical Care*, 32(7), 745-754.
- Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions*. Nueva York: Human Sciences Press.
- Elliot, J.L. y Smith, N.M. (1984). Burnout: A look at coping with stress. *School Library Media Quarterly*, 141-145.
- Emener, W.G., Luck, R.S. y Gohs, F.X. (1982). A theoretical investigation of the construct burnout. *Journal of Rehabilitation Administration*, 6(4), 188-196.
- Farber, B.A. (1984). Stress and burnout in suburban teachers. *Journal of Educational Research*, 77(6), 325-331.
- Firth, H., McIntee, J., McKeown, P. y Britton, P. (1986). Burnout and professional depression. Related concepts. *Journal of Advanced Nursing*, 11(6), 633-642.
- Freudenberger, H.J. (1971). The professional in the free clinic: new problems, new views, new goals. En D.J. Bental y J.L. Schwartz (Eds.), *The free clinic: A community approach to health care and drug abuse*. Beloit, WI: Stash Press.
- Freudenberger, H.J. (1974). Staff burnout. *The Journal of Social Issues*, 30(1), 159-166.
- Freudenberger, H.J. (1975). The staff burnout in alternative institutions. *Psychotherapy: Theory, research and practice*, 12(1), 73-82.
- Freudenberger, H.J. (1977). Speaking from experience - burn-out - organizational menace. *Training and Development Journal*, 31(7), 26-27.
- Freudenberger, H.J. (1980). *Burn-out*. Nueva York: Doubleday.
- Ganster, D.C. y Schaubroeck, J. (1991). Work, stress and employee health. *Journal of Management*, 17, 235-271.
- Garcés de Los Fayos, E.J. y Nieto, G. (1997). *Estrés profesional y salud laboral*. Murcia: Capítulotres.
- Garcés de Los Fayos, E.J., Teruel, F. y García Montalvo, C. (1993). Burnout en deportistas y entrenadores. Un nuevo campo de investigación en psicología del deporte. Poster presentado en el Congreso Mundial de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte. Granada.
- García Izquierdo, M. (1991). Burnout en profesionales de enfermería de centros hospitalarios. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 7(18), 3-12.
- García Izquierdo, M., Castellón, M., Albadalejo, B. y García, A.L. (1993). Relaciones entre burnout, ambigüedad de rol y satisfacción laboral en personal de banca. *Psicología del Trabajo y Organizaciones*, 11(24), 17-26.
- García Izquierdo, M. y Velandrino, A.P. (1992). EPB: Una escala para la evaluación del burnout profesional de las organizaciones. *Anales de Psicología*, 8(1-2), 131-138.
- Garden, A.M. (1987). Despersonalization: A valid dimension of burnout?. *Human Relations*, 40(9), 545-560.
- Gillespie, D.F. (1980). Correlates for active and passive burnout types of burnout. *Journal of Social Service Research*, 4(2), 1-16.
- Ginsburg, S.G. (1974). The problem of the burned out executive. *Personnel Journal*.
- Grantham, H. (1985). Le diagnostic différentiel et le traitement du syndrome d'épuisement professionnel (burn-out). *Annuaire Médical Psychologie*, 143 (8), 776-781.
- Grebert, P. (1992). Les soignants s'épuisent... mais le burn-out exist-il?. *Inf. Psychiatrie*, 68(8), 803-808.
- Greene, G. (1960). *A burn-out case*. Londres: William Heineman Ltd.
- Henderson, G. (1984). Physician burnout. *Hospital Physician*, 20, 8.
- Hiscott, R.D. y Connop, P.J. (1990). The health and wellbeing of mental health professionals. *Canadian Journal of Public Health*, 81, 422-426.
- Jorgesen, M. (1992). Burnout in doctorally prepared nurse faculty. *Journal of Nursing Education*, 31(8), 341-346.
- Kleiber, D. y Enzmann, D. (1990). *Burnout: 15 years of research. An international bibliography*. Göttinger: Hogrefe.
- Kushnir, T. y Melamed, S. (1992). The Gulf Ward and its impact on burnout and wellbeing of working civilians. *Psychology Medicine*, 22(4), 987-995.
- Kyriacou, C. (1980). Stress, health and school-teachers: A comparison with other professions. *Cambirdge Journal of Education*, 10, 154-159.
- Kyriacou, C. (1987). Teacher stress and burnout: An interactional review. *Educational Research*, 29(2), 146-152.



- Leiter, M.P. (1991). Coping patterns as predictors of burnout: The function of control and escapist coping patterns. *Journal of Organizational Behavior*, 12(2), 123-144.
- Leiter, M.P. (1992). Burn-out as a crisis in self-efficacy-conceptual and practical implications. *Work and Stress*, 6(2), 107-116.
- Machlowitz, M. (1980). *Workaholics: Living with them, working with them*. Reading: Addison-Wesley.
- Maher, E.L. (1983). Burnout and commitment. A theoretical alternative. *Personnel and Guidance Journal*, 61(7), 390-393.
- Martin, M.J. (1982). Burnout: Fact or fad?. *Psychosomatics*, 23, 461.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 16-22.
- Maslach, C. (1982). Burnout: A social psychological analysis. En J.W. Jones (Ed.), *The burnout syndrome: Current research, theory, interventions*. Londres: Park Ridge, London House.
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1981). *MBI: Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1982). Burnout in health professions: A social psychological analysis. En G.S. Sanders y J. Suls (Eds.), *Social psychology of health and illness*. Hillsdale: LEA.
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1984). Burnout in organizational setting. *Applied Social Psychology Annual*, 5, 133-154.
- McGuire, W.H. (1979). Teacher burnout. *Today's Education*, 68(4), 5.
- Meier, S.T. (1984). The construct validity of burnout. *Journal of Occupational Psychology*, 57(3), 211-220.
- Moreno, B. y Oliver, C. (1993). El M.B.I. como escala de estrés en profesiones asistenciales: Adaptación y nuevas versiones. En M. Poms y M.T. Anguera (Comp.), *Aportaciones a la evaluación psicológica* (pp. 161-174). Barcelona: PPU.
- Moreno, B., Oliver, C. y Aragonese, A. (1991). El burnout, una forma específica de estrés laboral. En G. Bueta-Casal y V.E. Caballo (Comps.), *Manual de Psicología Clínica Aplicada* (pp. 271-284). Madrid: Siglo XXI.
- Nagy, S. (1985). Burnout and selected variables as components of occupational stress. *Psychological Reports*, 56(1), 195-200.
- Nagy, S. y Nagy, M.C. (1992). Longitudinal examination of teachers burnout in a school district. *Psychological Reports*, 71(2), 523-531.
- Neveu, J.P. (1995). Epuisement professionnel. Concept et méthodologie. *Le Travail Humain*, 58(3), 209-228.
- Olabarria, B. (1997). El síndrome de burnout: Un riesgo de los profesionales de la salud mental en las organizaciones. Conferencia presentada en el I Congreso de la Asociación Española de Psicología Clínica y Psicopatología. Madrid.
- Oliver, C., Pastor, J.C., Aragonese, A. y Moreno, B. (1990). Una teoría y una medida de estrés laboral asistencial. Comunicación presentada al II Congreso del Colegio Oficial de Psicólogos. Valencia.
- Oswin, M. (1978). *Children living in long stay hospitals*. Londres: Heinemann.
- Peiró, J.M. (1993). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Eudema.
- Perlman, B. y Hartman, E.A. (1982). Burnout: Summary and future research. *Human Relations*, 35(4), 283-305.
- Pines, A., Aronson, E. y Kafry, D. (1981). Burnout: From tedium to personal growth. En C. Cherniss (Ed.), *Staff burnout: Job stress in the human services*. Nueva York: The Free Press.
- Pines, A. y Kafry, D. (1978). Coping with burnout. Paper presented at the Annual Convention of the American Psychology Association. Toronto.
- Price, L. y Spence, H. (1994). Burnout symptoms among drug and alcohol service employees. Gender differences in the interaction between work and home stressors. *Anxiety, Stress and Coping*, 7(1), 67-84.
- Roberts, C.A. (1986). Burnout: Psychoable, or a valuable concept?. *British Journal of Hospital Medicine*, 36, 194-197.
- Rosse, J.G., Boss, R.W., Johnson, A.E. y Crown, D.F. (1991). Conceptualizing the role of self-esteem in the burnout process. *Group and Organization Studies*, 16(4), 428-451.
- Sarros, J.C. (1988). Administrator burnout: Findings and future directions. *The Journal of Educational Administration*, 26(2), 184-196.
- Savicki, V. (1979). Variations on the burnout debate. *The Personnel and Guidance Journal*, 58(2), 87-89.
- Seidman, S.A. y Zager, J. (1986). The Teacher Burnout Scale. *Educational Research Quarterly*, 11(1), 26-33.
- Shinn, M., Rosario, M., Morch, H. y Chestnut, D.E. (1984). Coping with job stress and burnout in the human services. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46(4), 864-876.
- Shirom, A. (1989). Burnout in work organizations. En C.L. Cooper e I. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology*. Londres: Wiley and sons.
- Silverstein, R. (1986). *How experienced psychotherapists cope with burnout at a state mental hospital*. Folleto informativo. Carbondale: South Illinois University. Citado en García Izquierdo (1991).
- Singh, J., Goolsby, J.R. y Rhoads, G.K. (1994). Behavioral and psychological consequences of boundary spanning burnout for customer service representatives. *Journal of Marketing Research*, 31, 558-569.
- Smith, N.M., Bybee, H.C. y Raish, M.H. (1988). Burnout and the library administrator: Carrier or cure. *Journal of Library Administration*, 9(2), 13-21.
- Smith, N.M. y Nelson, V.C. (1983). Burnout: A survey of academic reference librarians. *College and Research Libraries*, 44(3), 245-250.
- Smith, N.M., Watstein, S.B. y Wuehler, A.C. (1986). Burnout and social interest in librarians and library school students. *21st Century Mountain Plains Library Association Academic Library Section Research Forum*. Emporia State University, Kansas.
- Söderfeldt, M., Söderfeldt, B. y Warg, L.E. (1995). Burnout in social work. *Social Works*, 5, 638-645.
- Spence, R. (1981). The dilemma of job burnout. *Financial Times*, 69.
- Starrin, B., Larsson, G. y Styrborn, S. (1990). A review and critique of psychological approaches to the burn-out phenomenon. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 4(2), 83-91.
- Walker, G.A. (1986). Burnout: From metaphor to ideology. *Canadian Journal of Sociology, Cahiers Canadiens de Sociologie*, 11(1), 35.
- Wallace, J.E. y Brinkeroff, M.B. (1991). The measurement of burnout revisited. *Journal of Social Service Research*, 14(1-2), 85-111.