

**LA EVALUACION DEL BURNOUT PROFESIONAL
FACTORIALIZACION DEL MBI-GS. UN ANALISIS PRELIMINAR**

**Bernardo Moreno-Jiménez
Raquel Rodríguez-Carvajal
Eva Escobar Redonda
Dpto. de Psicología Biológica y de la Salud
Universidad Autónoma. Madrid.**

Publicado en: Ansiedad y Estrés, 2001, 7, (1), pp 69-78

**LA EVALUACIÓN DEL BURNOUT PROFESIONAL.
FACTORIALIZACION DEL MBI-GS.UN ANALISIS PRELIMINAR**

Resumen.

Los estudios efectuados con el MBI-HSS (Maslach Burnout Inventory; Human Services Survey) han mostrado repetidamente problemas en su aplicación a trabajos no asistenciales, especialmente en lo que respecta a la subescala de Despersonalización. La aparición en 1996 del MBI-GS (Maslach Burnout Inventory; General Survey; Maslach, Jackson y Leiter, 1996) suplía esas deficiencias en ámbitos laborales no asistenciales y enriquecía el modelo teórico. El presente artículo se propone adaptar al castellano el MBI-GS y comprobar sus características psicométricas en una versión en castellano mediante su aplicación a una muestra de 114 administrativos. Los análisis factoriales y de consistencia efectuados indican que los datos encontrados se corresponden con bastante exactitud al modelo teórico presentado.

Palabras clave: Burnout, evaluación, MBI-HSS, MBI-HGS.

Abstract

Previous studies using MBI-HSS(Maslach Burnout Inventory; Human Services Survey) have repeatedly shown problems with it's application to non-assistant works, in particular referring the depersonalisation scale. The 1996 MBI-GS theoretical scale (Maslach Burnout Inventory; General Survey; Maslach, Jackson y Leiter, 1996) was able to overcome the deficiencies previously experienced in the non-assistant labour field even improving the theoretical model. This article focuses on the adaption of the MBI-GS scale to a Spanish audience and examines its psychometric characteristics in a sample of 114 administrative workers. The factorial and consistancy analysis have showed that the findings produced in this study are similar to those produced by the orginal theoretical model.

Key Words: Burnout, assessment, MBI-HSS, MBI-HGS.

1. INTRODUCCIÓN TEÓRICA

Los estudios iniciales del síndrome del “burnout” se centraron inicialmente en el estudio de profesiones asistenciales (Freudemberger, 1974, Maslach y Jackson 1982). El síndrome era conceptualizado como efecto de la interacción con los usuarios de servicios, principalmente asistenciales. Maslach (1976) definía inicialmente el “burnout” como “ *un estrés crónico producido por el contacto con los clientes que lleva a la extenuación y al distanciamiento emocional con los clientes en su trabajo*”. En función de este enfoque, prioritariamente asistencial, se elaboró el MBI (Maslach y Jackson, 1981) que supuso una operacionalización instrumental del constructo que permitió un antes y un después en los estudios sobre el síndrome del “burnout” (Maslach y Schaufeli, 1993))

Sin embargo, desde el comienzo, incluso antes de la elaboración del MBI, las referencias al “burnout” no se reducían a los campos asistenciales. El síndrome se presentaba como el resultado de un estrés crónico, básicamente laboral, que afectaba a numerosas profesiones y actividades no asistenciales. Así, se ha hablado del burnout en deportistas, (Fender, 1989; Garcés de los Fayos y Cantón, 1995) o en directivos, (Levinson 1981). Por ello, algunos autores han propuesto el “burnout” como un estrés laboral prolongado (Brill, 1984). El síndrome del “burnout” se ha propuesto incluso para actividades no laborales tales como las actividades parentales (Procaccini y Kiefaber, 1983), o para las relaciones maritales (Pines, 1988).

De hecho, los estudios con el MBI, y con los tres factores originalmente propuestos por este instrumento – cansancio emocional, despersonalización y realización personal - cuando se aplicaban a poblaciones no asistenciales resultaban ambiguos y confusos pues los problemas psicométricos del MBI se acentuaban y tendían a aparecer otro número de factores (Gil Monte y Peiró, 1997). Especialmente, el factor de despersonalización parecía extraño en las áreas en las que la atención a los usuarios no era asistencial o no existía una interacción con clientes de forma prioritaria. La tendencia más habitual cuando se aplicaba el MBI a poblaciones laborales no asistenciales era al solapamiento de los factores de cansancio emocional y despersonalización en uno solo factor (Leiter, Clark y Durup, 1994). Por ello urgía la reelaboración teórica del constructo y una reelaboración operacional del instrumento.

Aunque en el mismo manual de la segunda edición (1986) se sugería la conveniencia de desarrollar otra forma del MBI para aplicar a poblaciones no asistenciales, es probablemente en la obra editada conjuntamente por Schaufeli, Maslach, y Marek (1993) dónde se encuentran los primeros elementos de la reelaboración del constructo al insistir en el síndrome como un proceso profesional (Professional Burnout) y al insistir en el proceso como algo que puede derivarse de cualquier actividad profesional e incluso no profesional (Maslach y Schaufeli, 1993).

En la tercera edición del “Maslach Burnout Inventory Manual (Maslach, Jackson y Leiter, 1996) aparece de forma explícita la reelaboración teórica y operacional del burnout aplicado a profesiones no asistenciales. En la parte tercera del manual, titulada “MBI-General Survey”, se exponen las subescalas y se redefine el “burnout” como “*una crisis en la relación con el propio trabajo, sin que signifique necesariamente una crisis de las relaciones con las personas en el trabajo*” (p. 20). Inmediatamente después propone el

MBI-GS como un instrumento para la evaluación de las actitudes ante el propio trabajo que van desde la implicación o compromiso hasta el “burnout”.

Las tres escalas propuestas por el MBI-GS son :

Desgaste Emocional: Se define de forma genérica, sin el énfasis en los aspectos emocionales acerca de los “recipientes del propio trabajo” presentes en el MBI-HSS. Todos los ítems provienen del MBI-HSS, modificados o sin modificar.

Cinismo: Refleja la actitud de indiferencia, devaluación y distanciamiento ante el propio trabajo y el valor y significación que se le pueda conceder, representa igualmente una actitud defensiva ante las agotadoras demandas provenientes del trabajo.

Eficacia profesional: Se define como una subescala semejante a la anterior de Realización Personal pero insistiendo en las expectativas según el modelo de Bandura (1977).

La estructura de las subescalas y del perfil del “burnout” es, pues, muy semejante al modelo anterior, de forma que el “burnout” general se describe como una puntuación alta en Desgaste emocional, en Cinismo y baja en Eficacia profesional.

El objetivo del presente estudio es presentar unos estudios preliminares acerca de la estructura factorial y características psicométricas de la nueva versión del MBI-GS.

2. MÉTODO

2.1. Muestra

Participaron en la investigación 114 sujetos con trabajo administrativo, de los cuáles 22 eran hombres y 91 eran mujeres. Las edades de éstos oscilaban entre los 25 y los 59 años, con una media de edad de 42 años ($SD= 8.12$). Por tanto, la muestra representa fundamentalmente a la población de mujeres de edad media. La mayoría tenían pareja estable (68.4%) y no tenían hijos (37.7%) o tenían más de uno (39.5%). El nivel de estudios mayoritario de la muestra era de tipo medio (64.9%), y sólo un 5.3% tenía estudios elementales únicamente. En cuanto al tipo de contrato, eran fijos el 25.4% e interinos el 19.3%, sin embargo un porcentaje muy elevado no contestó a esta cuestión, por lo que hay un gran número de datos perdidos al respecto. El tipo de trabajo que realizaba la muestra era fundamentalmente en una jornada compacta (89.5%), aunque algunos trabajaban por turnos (5.3%) o a tiempo parcial (3.5%).

En las tablas 1 y 2 se muestran los datos recogidos.

VBS. SOCIODEMOGRÁFICAS		FRECUENCIA	%
SEXO	Mujeres	91	79.8
	Hombres	22	19.3
	NS/NC	1	0.8
RELACIONES PERSONALES	Con pareja estable	78	68.4
	Sin pareja estable	34	29.8
	NS/NC	2	1.8
NÚMERO DE HIJOS	Sin hijos	43	37.7
	Con 1 hijo	22	19.3
	Más de 1 hijo	45	39.5
	NS/NC	4	3.5
ESTUDIOS	Elementales	6	5.3
	Medios	74	64.9
	Superiores	29	25.4
	NS/NC	5	4.4
TRABAJO	Jornada compacta	102	89.5
	Tiempo parcial	4	3.5
	Turnos	6	5.3
	NS/NC	2	1.8
TIPO DE CONTRATO	Fijo	29	25.4
	Eventual	1	0.9
	Interino	22	19.3
	NS/NC	17	14.9

Tabla 1: Datos sociodemográficos I

	M	SD	Min	Max
EDAD	42.13	8.12	25	59

Tabla 2: Datos sociodemográficos II

2.2. Instrumento y Procedimiento

Se realizó una traducción y adaptación de los 16 ítems del cuestionario MBI- GS (Maslach y Jackson, 1996) mediante un proceso de expertos independientes y posterior consenso en la adaptación . La escala de respuesta utilizada es la original, de tipo Likert de 7 de puntos, distribuidas de la siguiente manera:

- (0) Nunca
- (1) Muy raras veces a lo largo del año

- (2) En algunas ocasiones a lo largo del año
- (3) En bastantes ocasiones a lo largo del año
- (4) Frecuentemente a lo largo del año
- (5) Casi cada día
- (6) Cada día

El cuestionario resultante fue administrado a una muestra de 114 auxiliares administrativos reunidos en unas jornadas en Madrid. Los cuestionarios fueron repartidos y recogidos en el plazo de una hora.

En la tabla 3 se recogen los ítems del cuestionario y la escala a la que pertenece cada uno de ellos. (**D.E.** Desgaste emocional **C.** Cinismo **E.P.** Eficacia Profesional)

ITEMS	ESCALA
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	D.E.
2. Me siento acabado al final de la jornada.	D.E.
3. Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo.	D.E.
4. Trabajar todo el día realmente es estresante para mí.	D.E.
5. Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo.	E.P.
6. Me siento quemado por mi trabajo.	D.E.
7. Siento que estoy haciendo una contribución eficaz a la actividad de mi organización.	E.P.
8. Desde que comencé el empleo, he ido perdiendo interés en mi trabajo.	C.
9. He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo.	C.
10. En mi opinión, soy muy bueno haciendo mi trabajo.	E.P.
11. Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo.	E.P.
12. He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo.	E.P.
13. Sólo quiero hacer mi trabajo y que no me molesten.	C.
14. Me he vuelto más cínico acerca de si mi trabajo vale para algo.	C.
15. Dudo sobre el valor de mi trabajo.	C.
16. En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas.	E.P.

Tabla 3: Items del MBI-GS

3. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo

En la tabla 4 se muestran los datos relativos a la desviación típica, media, máximos y mínimos de cada una de las escalas teóricas del MBI-GS para N = 114. Los datos están promediados, tal como aparecen en el manual de la tercera edición tabla nº 4.

ESCALAS	M	SD	Min	Max
DESGASTE EMOCIONAL	2,16	1,10	,00	5,20
CINISMO	1,67	1,15	1,00	5,80
EFICACIA PROFESIONAL	4,37	1,05	1,83	6,00

Tabla 4: Análisis descriptivo de las escalas del MBI-GS

La media más alta ha sido obtenida en la escala de Eficacia Profesional (M = 4.40, SD = 1,06). Las medias de las otras dos escalas, Desgaste emocional y Cinismo, son más bajas comparativamente.

3.2. Análisis factorial

En el análisis factorial del MBI-GS, mediante el método de componentes principales, se han encontrado tres factores con autovalores superiores a la unidad que explican en conjunto el 67.8% de la varianza total. La escala de mayor peso factorial es Cinismo, pues explica el 43.6% de la varianza del total, seguido de la escala de Eficacia Profesional (16.5%), siendo el Desgaste Emocional el factor que menos varianza explica con un 7.7%. Estos resultados son muy llamativos, sobre todo teniendo en cuenta que en anteriores ediciones del MBI era la escala de despersonalización (actualmente redefinida como cinismo) la de menor representación factorial. Las saturaciones de los ítems y las escalas se muestran en la Tabla 5.

ITEMS	DESGASTE EMOCIONAL	CINISMO	EFICACIA PROFESIONAL
4	-.876		
2	-.857		
1	-.835		
6	-.811		
3	-.791		
9		.936	
8		.914	
14		.871	
15		.799	
13		.473	
11			.789
10			.773
12			.768
5			.763
16			.749
7			.659
VARIANZA (%)	7.744	43.565	16.519
VARIANZA ACUMULADA (%)	7.744	51.309	67.828

Tabla 5: Saturación de los ítems del MBI-GS

Del análisis factorial realizado mediante el método de rotación de normalización Oblimin de Kaiser, obtenemos las correlaciones entre las escalas del cuestionario (Tabla 6).

COMPONENTES	CINISMO	EFICACIA PROFESIONAL	DESGASTE EMOCIONAL
CINISMO	---	-.519	.612
EFICACIA PROFESIONAL	---	---	-.294
DESGASTE EMOCIONAL	---	---	---

Tabla 6: Correlaciones entre las escalas del MBI-GS

3.3. Análisis de la consistencia interna y relación entre las escalas

Para un análisis de la consistencia interna del MBI-GS, se ha efectuado un análisis de fiabilidad de cada una de las escalas del cuestionario. En la Tabla 5 se muestran los resultados del análisis de consistencia mediante el método α de Cronbach, junto con el número de ítems que compone cada escala.

Como se puede observar en la Tabla 7, los índices de consistencia de las escalas son elevados, manteniéndose entre $\alpha = .85$ y $\alpha = .89$, siendo la escala de mayor fiabilidad Desgaste emocional ($\alpha = .8941$).

TABLA N° 7

FACTORES	ITEMS	FIABILIDAD (α)
DESGASTE EMOCIONAL		.8941
	(1) Sentimiento de agotamiento laboral	.8732
	(2) Sentimiento de estar acabado al final de la jornada	.8725
	(3) Sentimiento de fatiga ante un nuevo día de trabajo	.8753
	(4) Sentimiento de estrés causado por el trabajo diario	.8645
	(6) Sentimiento de estar quemado por el trabajo	.8698
CINISMO		.8491
	(8) Pérdida del interés laboral	.7811
	(9) Pérdida del entusiasmo laboral	.7679
	(13) No ser molestado mientras trabaja	.9285
	(14) Cinismo acerca del valor del trabajo	.7832
	(15) Dudas sobre la valía del trabajo	.8121
EFICACIA PROFESIONAL		.8561
	(5) Creencia de tener capacidad en la resolución de problemas laborales	.8408
	(7) Sentimiento de contribución eficaz en la organización	.8345
	(10) Creencia de ser bueno en su trabajo	.8388
	(11) Sentimiento de realización en el trabajo	.8080
	(12) Pensamiento de haber realizado cosas que valen la pena	.8308
	(16) Sentimiento de eficacia en su trabajo	.8364

Tabla 7: Índices α de las escalas e ítems del MBI-GS

4. DISCUSIÓN

Los resultados encontrados indican que, con la población estudiada y la versión empleada, las características psicométricas del MBI-GS son altamente satisfactorias y se corresponden con las propuestas en el manual del Inventario (Maslach, Jackson y Leiter, 1996). Mientras que las adaptaciones al castellano del MBI-HSS han presentado algunos problemas respecto a la consistencia, a la validez factorial y a la correspondencia de algunos ítems con las subescalas propuestas (Oliver y col. 1990, García y col, 1994), la aplicación presentada en este estudio reproduce fielmente la estructura del MBI-GS propuesta.

Los resultados del análisis de fiabilidad de la adaptación española del MBI-GS demuestran que la consistencia interna de las escalas del cuestionario presenta unos valores altamente satisfactorios que oscilan entre 0,84 y 0,89 para las tres subescalas. La consistencia del MBI-HSS oscila en el rango .70-.90 (Maslach y col. 1990), habiéndose obtenido con frecuencia índices más bajos para la escala de despersonalización (Schaufeli y col, 1993). Los índices de consistencia presentados en el manual del MBI-GS están en el rango .73- .89 (Maslach, Jackson y Leiter, 1996) mientras que los datos expuestos en el presente estudio son ligeramente superiores.

Las adaptaciones españolas del MBI-HSS han presentado resultados muy semejantes a los estudios originales respecto a la consistencia de las escalas. En general, los resultados obtenidos indican consistencias mayores para la escala de Desgaste emocional y menores para la escala de Despersonalización (Gil Monte y Peiró, 1997). Existen todavía muy pocos trabajos en castellano con la versión del MBI-GS, la mayoría de ellos presentados en congresos. Los datos que aquí se presentan indican que, probablemente, la consistencia interna del MBI-GS es mejor que la versión para profesiones asistenciales aunque la muestra utilizada no es muy alta y representa solamente un tipo de trabajo no asistencial. Habría que utilizar muestras más amplias y mayor variedad de profesiones no asistenciales en la población.

La validez factorial del MBI-HSS ha presentado algunos problemas pues mientras algunos trabajos han encontrado sólo dos factores (Dignam, Barrera y West, 1986 ; Brookings y col, 1985), en otros han aparecido hasta cuatro factores (Gold, 1984, Powers y Gose, 1986), no obstante, recientes trabajos utilizando la técnica de análisis factorial confirmatorio (Gold y col, 1989) reflejan la estructura propuesta en el manual. Otros análisis recientes reproducen los tres factores propuestos con ajustes menores (Gil Monte y Peiró, 1999). Todo ello indica que la validez factorial de la versión HSS ha presentado sus problemas y dificultades, lo cual no parece ser el caso para la versión GS, y, aunque estamos todavía en las fases iniciales de su aplicación, algunos estudios parecen confirmarlo (Leiter y Schaufeli, 1996).

Los análisis factoriales del presente estudio reflejan claramente la estructura teórica propuesta. Es posible que a ello contribuya la mejor distribución del número de ítems por subescalas, cinco para Desgaste emocional, cinco para Cinismo y seis para Autoeficacia profesional. Puede observarse que la varianza explicada por la subescala de Cinismo es la

más alta de la escala, lo que podría estar indicando un mayor peso en la explicación global del burnout, hecho que no sucedía con la subescala de Despersonalización en la versión HSS. Igualmente, la varianza explicada por el Desgaste emocional es la menor de las tres subescalas, si ello realmente es así, podría deberse a una depuración operacional del constructo en torno a los factores del proceso más específicos del burnout.

Desde la perspectiva teórica, la elaboración de las subescalas de Cinismo y Autoeficacia profesional parecen mejorar la consistencia teórica del mismo constructo de “burnout” ya que generaliza la conducta de respuesta al Desgaste emocional y enriquece el constructo con los enfoques cognitivos provenientes de la teoría de Bandura (1977) y que ya habían sido propuestos como uno de los factores presentes en la etiología del proceso (Cherniss, 1993). Con ello parecen eliminarse los fundamentos de algunas críticas al MBI-HSS por presentar un formato excesivamente centrado en los factores emocionales (Moreno y col, 1997).

De todo ello puede concluirse que la nueva versión del MBI-GS parece responder mejor a la naturaleza del constructo del “burnout” y tener mejores características psicométricas que la versión del MBI-HSS. Los resultados con esta población específica de administrativos así parecen indicarlo, aunque, dada la limitación de la muestra, hay que esperar a los resultados de otros trabajos que confirmen o desdigan estos resultados preliminares.

REFERENCIAS:

- BANDURA, A. (1977) Self-Efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84, 191-215.
- BRILL, P.L. (1984) The need for an operational definition of burnout. *Family and Community Health*, 6, 12-24.
- BROOKINGS, J.B. BOLTOB, B.; BROWN,C.E. y 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-eficacy in etiology and amelioration ob burnout. En W.B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds), *Professional Burnout. Recent developments in theory and research*. London: Taylor y Francis.
- DIGNAM, J.T.; BARRERA,M.Jr. y WEST,S.G. (1986). Occupational stress, social support and burnout among correctional officers. *American Journal of Community Psychology*, 14, 177-193.
- FENDER, L.K. (1989) Athlete burnout: potential for research and interventions strategies. *Sport Psychologist*, 3,63-71
- FREUDENBERGER, H.J. (1974). Staff burn-out. *Journal of social issues*, 30, 159-165.
- GARCÉS DE LOS FAYOS, E.J. y CANTÓN,E. (1995) El cese de la motivación: el síndrome de burnout en deportistas. *Revista de Psicología del Deporte*, 7-8,147-154.
- GARCIA, M; LLOR, B y SANCHEZ, C. (1994) estudio comparativo de dos medidas de burnout en personal sanitario. *Anales de Psiquiatría*, 10, 180-184.
- GIL-MONTE, P. Y PEIRÓ, J.M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- GIL MONTE, P. Y PEIRÓ, J.M. (1999). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, 11,679-699.
- GOLD, Y. (1984). 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, 1009-1016.
- GOLD, Y; BACHELOR, P.; Y MICHAEL, W.B. (1989). The dimensionality of a modified form of the Maslach Burnout inventory for university students in a teacher-training program, *Educational and Psychological Measurement*, 49, 549-561.

LEITER, M.P. , CLARK, D. y DURUP, J. (1994) Distinct models of burnout and commitment among men and women in the military. *Journal of Applied Behavioral Science*, 30, 63-82.

LEITER, M.P. y SCHAUFELI, W.B. (1996). Consistency of burnout construct across occupations. *Anxiety, Stress and Coping*, 9, 229-243.

LEVINSON, H. (1981). When executives burn-out. *Harvard Business Review*, 59, 73-8.

MASLACH,C. (1976). Burned-out. *Human behavior*, 5,16-22.

MASLACH, C. Y JACKSON, S.E. (1981) Maslach Burnout Inventory. Research Edition. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.

MASLACH, C. Y JACKSON, S.E. (1982). Burnout in health professions: A social psychological analysis. En G. Sanders y J. Suls, (eds), *Social Psychology of health and illness*. Hillsdale, N.J.:Erlbaum.

MASLACH, C.; JACKSON, S.E. y LEITER, M.P. (1996). *Maslach Burnout Inventory*.Third Edition. Palo Alto,CA: Consulting Psychologist Press.

MASLACH, CH y SCHAUFELI,B. (1993) Historical and conceptual developments of burnout. En W.B. Schaufeli.; Ch, Maslach y T. Marek (Eds) *Professional Burnout*.London: taylor and Francis.

MORENO-JIMENEZ, B; BUSTOS,R.; MATAALLANA,A. Y MIRALLES,T. (1997) La evaluación del burnout. Problemas y alternativas: validación del CBB. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*.13,2,pp 185-207.

OLIVER, C.; PASTOR, J.C; ARAGONESES,A. Y MORENO,B. (1990) Una teoría y una medida del estrés laboral asistencial. En Colegio Oficial de Psicólogos, (Ed), II Congreso Oficial de psicólogos, Vol V, *Psicología y salud,: psicología de la salud*. Madrid: COP.

PINES, A.M. (1988) *Keeping the spark alive: Preventing burnout in love and marriage*. New York: St Martin Press

POWERS, S. y 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.

PROCACCINI, J y KIEFABER, M.W. (1983) *Parent burnout*. Garden City, N.Y: Doubleday

SCHAUFELI, W.B., ENZMAN, D. Y GIRAULT, N. (1993). Measurement of burnout: A review. En W.B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds), *Professional Burnout. Recent developments in theory and research*. London: Taylor y Francis.

SCHAUFELI, W.B,MASLACH,CH. Y MAREK, T. (1993) *Professional Burnout*. Taylor and Francis: London.