UNIVERSIDAD DE SALAMANCA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

DEPARTAMENTO DE PERSONALIDAD, EVALUACIÓN Y TRATAMIENTOS PSICOLÓGICOS

TESIS DOCTORAL

BURNOUT, RESILIENCIA y FRUSTRACIÓN EXISTENCIAL

*En el Personal de la Administración y Servicios de la
UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA.*

JOSÉ MARÍA SÁNCHEZ GÓMEZ

DIRIGIDA POR

**DR. FRANCISCO RAMOS CAMPOS
DR. ÁNGEL BARRASA NOTARIO**

2015

FRANCISCO RAMOS CAMPOS, Doctor en Psicología, Especialista en Psicología Clínica, Profesor Titular del Dpto. de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológico, Facultad de Psicología, Universidad de Salamanca.

ÁNGEL BARRASA NOTARIO, Doctor en Psicología, Profesor Titular del Dpto. de Psicología y Sociología, Facultad de Psicología, Universidad de Zaragoza.

CERTIFICAN:

Que el presente trabajo, realizado bajo nuestra dirección por D. JOSÉ MARÍA SÁNCHEZ GÓMEZ, Licenciado en Filosofía y CC.EE. (Psicología), titulado: *Burnout, resiliencia y frustración existencial en el Personal de la Administración y Servicios de la Universidad de Zaragoza*, reúne los criterios necesarios para poder obtener el GRADO DE DOCTOR por la Universidad de Salamanca.

Y para que conste firmamos la presente en Salamanca a 15 de octubre del 2015

Firmado:

Francisco Ramos Campos

Ángel Barrasa Notario

AGRADECIMIENTOS

A mi esposa y mis dos hijas, porque son las personas más importantes y a las que más amo en el “jardín” de esta Existencia; por el sacrificio que les ha supuesto “prescindir” del tiempo de mi presencia entre ellas, debido al trabajo dedicado a esta Tesis.

A mi querido profesor Francisco Ramos, siempre atento y amable en mis vicisitudes, y a quien le debo mucho más que el resultado de mis esfuerzos como doctorando y estudiante.

A Ángel Barrasa, director también de esta Tesis, a quien le agradezco muy especialmente su amable guía y dedicación, en un clima perenne de sonrisas y cordialidad durante todos nuestros encuentros de trabajo.

A mi padre, a quien me habría gustado poder dedicarle en vida esta Tesis.

A la Vida, con mayúsculas, que me ha dado muchos bienes sin que los mereciera y males vencidos, para comprender quién soy y a dónde voy...

ÍNDICE GENERAL

EXTENDED SUMMARY.....	12
I INTRODUCCIÓN.....	14
II MARCO TEÓRICO.....	22
CAPÍTULO 1	
1. BURNOUT.....	22
1.1 Concepto.....	22
1.2 Etiología y modelos explicativos del burnout.....	25
1.3 Burnout y estrés laboral.....	28
1.4 Burnout y depresión.....	32
1.5 Definición de burnout.....	34
1.6 Diagnóstico del burnout.....	39
1.7 Burnout y MBI.....	41
CAPÍTULO 2	
2. RESILIENCIA.....	45
2.1 Introducción.....	45
2.2 Conceptos.....	46
2.3 Perspectivas y etapas conceptuales.....	50
2.4 Definición de Resiliencia.....	54
2.5 Resiliencia y Burnout.....	56
CAPÍTULO 3	
FRUSTRACIÓN EXISTENCIAL.....	61
3.1 Introducción.....	61
3.2 Concepto de frustración.....	66
3.3 Frustración existencial.....	67

3.4 Sentido existencial.....	75
3.5 Frustración existencial y resiliencia.....	78
3.6 Frustración existencial y burnout.....	79
CAPÍTULO 4	
RELACIONES CONCEPTUALES.....	83
4.1 Burnout, resiliencia y frustración existencial.....	83
4.2 Definiciones asumidas en el estudio.....	84
4.2.1 Burnout.....	84
4.2.2 Resiliencia.....	85
4.2.3 Frustración existencial.....	86
III ESTUDIO EMPÍRICO.....	90
CAPÍTULO 5	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	90
5.1 Objetivo general.....	96
5.2 Objetivos específicos.....	96
5.3 Hipótesis.....	98
CAPÍTULO 6	
METODOLOGÍA.....	101
6.1 Participantes.....	101
6.2 Instrumentos utilizados.....	102
6.2.1 Cuestionario sociodemográfico y laboral.....	102
6.2.2 Cuestionario de Calidad de vida.....	103
6.2.3 Cuestionario CD-RISC de Resiliencia.....	104
6.2.4 Maslach Burnout Inventory: MBI.....	108

6.2.5 Purpose In Life: PIL.....	112
6.3 Procedimientos de aplicación.....	117
6.4 Variables estudiadas.....	118
6.5 Análisis de datos y tratamiento estadístico	119
CAPÍTULO 7	
RESULTADOS.....	123
7.1 Estadísticas descriptivas.....	124
7.1.1 Características sociodemográficas.....	124
7.1.2 Medida de la Percepción de Calidad de vida.....	130
7.1.3 MBI Maslach Inventory Burnout.....	131
7.1.4 Escala CD-RISC Connor-Davidson de resiliencia.....	143
7.1.5 Escala PIL Frustración Existencial.....	153
7.2 Estadística Inferencial.....	161
7.2.1 MBI y variables sociodemográficas.....	162
7.2.2 CD-RISC y variables sociodemográficas.....	168
7.2.3 PIL y variables sociodemográficas.....	169
7.2.4 Correlaciones entre variables.....	171
CAPÍTULO 8	
DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	182
CAPITULO 9	
CONCLUSIONES	193
IV REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	
200	
V ANEXOS.....	
216	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Frecuencia y porcentajes de hombres y mujeres de la muestra.....	124
Tabla 2. Frecuencia, porcentaje y porcentajes acumulados de sujetos según la edad.....	125
Tabla 3. Frecuencia, porcentaje y porcentajes acumulados de sujetos según e. civil.....	126
Tabla 4. Frecuencia, porcentaje y porcentajes acumulados de sujetos según nº hijos.....	127
Tabla 5. Frecuencia, porcentaje y porcentajes acumulados de sujetos según antigüedad en el puesto de trabajo.....	128
Tabla 6. Frecuencia, porcentaje y porcentajes acumulados de sujetos según la situación laboral.....	129
Tabla 7. Matriz de componentes rotados de la escala MBI.....	133
Tabla 8. Índice de correlaciones ítem-escala MBI.....	134
Tabla 9. Matriz de transformación de los factores del MBI.....	135
Tabla 10. Medias y desviaciones típicas de las dimensiones del <i>burnout</i> (MBI) comparadas en la muestra PAS con una muestra multiocupacional de Gil M. y Peiró.....	135
Tabla 11. Baremación dimensiones del <i>burnout</i> en muestra PAS según Seisdedos (TEA).....	136
Tabla 12. Comparación de puntuaciones en las dimensiones MBI de este estudio y la baremación de Gil-Monte y Peiró (2000).....	137
Tabla 13. Medias y desviaciones típicas factores MBI en la muestra del PAS.....	138
Tabla 14. Medias y desviaciones típicas de los ítems de la escala MBI	138
Tabla 15. Otros estadísticos de la Escala MBI en la muestra del PAS.....	140
Tabla 16. Estadísticos grupo de sujetos con alto <i>burnout</i>	142
Tabla 17. Índice de correlaciones ítem-escala CD-RISC de Resiliencia.....	144
Tabla 18. Matriz de transformación de los componentes CD-RISC.....	146
Tabla 19. Matriz de componentes rotados de los factores del CD-RISC.....	147
Tabla 20. Estadísticos generales de la Escala CD-RISC de resiliencia.....	148
Tabla 21. Resumen de estadísticos descriptivos del CD-RISC.....	149
Tabla 22. Estadísticos descriptivos de los ítems de la escala CD-RISC.....	151

Tabla 23. Estadísticos generales de la Escala PIL.....	154
Tabla 24. Matriz de transformación de componentes de la Escala PIL.....	155
Tabla 25. Índice de correlaciones ítem-escala del PIL.....	156
Tabla 26. Matriz de componentes rotados del PIL.....	157
Tabla 27. Estadísticos descriptivos de los ítems escala PIL.....	158
Tabla 28. Estadísticos descriptivos generales de la escala PIL.....	159
Tabla 29. Estadísticos distribución de sujetos según nivel de <i>frustración existencial</i>	160
Tabla 30. Medias en las dimensiones del MBI según género.....	162
Tabla 31. Medias y desviaciones típicas en CE (MBI) según grupos de edad.....	163
Tabla 32. Estimación de parámetros según grupos de edad y CE (MBI).....	163
Tabla 33. Medias y desviaciones típicas en DP (MBI) según estado civil de los sujetos.....	164
Tabla 34. Estimación de parámetros según grupos de e. civil y DP (MBI).....	164
Tabla 35. Medias y desviaciones típicas en CE (MBI) según el nº de hijos.....	165
Tabla 36. Estimación de parámetros según el nº de hijos y el CE (MBI).....	165
Tabla 37. Medias y desviaciones típicas en DP (MBI) según el nº de hijos.....	166
Tabla 38. Estimación de parámetros según el nº de hijos y la DP (MBI)	166
Tabla 39. Medias y desviaciones típicas en RP (MBI) según situación laboral.....	167
Tabla 40. Estimación de los parámetros según la situación laboral y la RP (MBI).....	167
Tabla 41. Medias y desviaciones típicas según la antigüedad y la resiliencia.....	168
Tabla 42. Estimación de parámetros según antigüedad y resiliencia.....	169
Tabla 43. Medias y desviaciones típicas según el nº de hijos y la frustración existencial.....	170
Tabla 44. Estimación de parámetros según el nº de hijos y la frustración existencial.....	170
Tabla 45. Correlaciones entre variables de constructo.....	172
Tabla 46. Correlaciones entre variables de constructo y dimensiones del SB.....	175
Tabla 47. Correlaciones entre dimensiones del SB.....	176
Tabla 48. Correlaciones entre dimensiones del SB en distintas muestras.....	177
Tabla 49. Otras correlaciones positivas entre variables.....	177
Tabla 50. Otras correlaciones negativas entre variables.....	179

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura A. Resumen conceptual de los constructos estudiados.....	91
Figura 1. Distribución de frecuencias según el género.....	124
Figura 2. Distribución de frecuencias según la edad.....	125
Figura 3. Distribución de frecuencias según estado civil.....	126
Figura 4. Distribución de frecuencias según el nº de hijos.....	127
Figura 5. Distribución de frecuencias según la antigüedad laboral.....	128
Figura 6. Distribución de frecuencias según la situación laboral.....	129
Figura 7. Distribución de frecuencias según la percepción en calidad de vida.....	130
Figura 8. Baremación datos MBI de Seisdedos (1997).....	136
Figura 9. Resumen de casos de la muestra en dimensiones del <i>burnout</i>	139
Figura 10. Distribución de frecuencias de sujetos en CE (MBI).....	141
Figura 11. Distribución de frecuencias de sujetos en DP (MBI).....	141
Figura 12. Distribución de frecuencias de sujetos en RP (MBI).....	142
Figura 13. Resumen estadísticos medios en <i>resiliencia</i>	149
Figura 14. Distribución de casos en % en <i>resiliencia</i>	150
Figura 15. Distribución de frecuencias de sujetos en <i>resiliencia</i>	152
Figura 16. Distribución de frecuencias en <i>frustración existencial</i>	160

EXTENDED SUMMARY

The *burnout* is an adaptive disorder characterized primarily by symptoms of emotional exhaustion, depersonalization and low personal accomplishment, not only in the field of labor productivity, also in the social, family and personal, which usually affects people who are subject to chronic job stress (Maslach and Jackson, 1982). Having been studied in multiple environments and work structures (doctors, educators, health workers, taxi drivers, firefighters, students, etc.) our research has focused on the field professional workers dealing with services for students and university teachers, trying to understand and analyze the levels of prevalence of this syndrome and the essential factors that constitute and characterize.

The burnout has been thoroughly investigated to know and understand what internal and external factors influencing the subject decisively in their occurrence or absence. One such internal human factors most investigated today in relation to burnout, is resilience. A concept, like the engagement, that opens a new perspective in burnout studies, focusing on psychological phenomena associated with it, in a new positive outlook, as indicated profusely from the perspective of the so-called positive psychology.

This study aims to confirm the obvious links that exist, and they point other research, between burnout and "the set of qualities, resources and strengths that encourage to individuals to progress successfully facing adversity," which is resilience, as defined by Connor and Davidson (2003).

The new element we want to contribute in this research is the close relationship also exists, as we think, between burnout, resilience and existential frustration. We are convinced that

the active consciousness of a meaning or significant factors about personal existence, and for what we live each of us, is also an internal psychological element of the human being positive and "prophylactic" of depressive states and other syndromes with similar characteristics, as the burnout syndrome. We believe that the existential frustration and existential sense, as poles of the same concept very studied in logotherapy and the existential analysis, are very closely related to resilience, too belonging to the realm of beliefs and attitudes that are formed throughout the individual human developing, like a process that can be learned, but also is inescapable part of the innate potential as essence of being human.

Therefore, in the sample of subjects of the study population, staff administrative and service of the University of Zaragoza, we sought to test hypotheses and objectives that derive from those general ideas outlined above, through psychometric instruments well established as the MBI-HSS for measuring the burnout; CD-RISC to measure individual levels of resilience; and the PIL test to know the degree of existential frustration. To try later correlate the results and perform an analysis of the data and the characteristics of the sample population, once applied the questionnaires.

The main conclusions of the study allow us to confirm that the sample of subjects PAS of the University of Zaragoza has a 11% prevalence of discrete high burnout. And both high resilience as an absence of existential frustration are factors that help to prevent burnout workers suffer from PAS, compared with the subjects of the sample have low levels of resilience and a greater tendency to existential frustration . This study also confirms, once again, that burnout is a strongly well defined and limited concept, correctly measured by the MBI, according to the overall conceptual model Maslach, Jackson and Leiter (1982, 1986, 1996).

I INTRODUCCIÓN

La presente investigación es un estudio de análisis acerca del *burnout* y el grado de incidencia que tiene entre la población de los trabajadores de la administración y servicios de la comunidad universitaria del Campus de Teruel de la Universidad de Zaragoza (España).

En esta investigación, trataremos también encontrar las posibles correlaciones y mutuas influencias que puedan existir entre el *burnout*, la *resiliencia* y la *frustración existencial*, en los sujetos de la muestra seleccionada de esta población laboral, debido a las “similitudes” de contenido y naturaleza que, según creemos, existen en los tres términos conceptuales.

A pesar de los numerosos trabajos de investigación sobre la realidad del *burnout* y las amplias perspectivas abiertas a raíz de su estudio (Á. Gallego y Fdez. Ríos, 1991; Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau, 2000), todavía hoy en día, aunque cada vez menos, se sigue cuestionando tanto la utilidad del término, el concepto en sí, como su especificidad psicopatológica (Tizón, 2004; Moriana y Herruzco, 2005). Tal es así, que en la última edición del Manual Diagnóstico y Estadístico de los trastornos mentales de la APA estadounidense (DSM V, mayo de 2013), el *burnout* continua sin ser considerado un trastorno psicológico o psiquiátrico, establecido de manera normativa y clínica.

El síndrome del *burnout* (SB) o *síndrome de estar quemado por el trabajo* (SQET), como constructo teórico diferente del *estrés laboral* y de la *depresión*, con los cuales comparte reconocidos síntomas clínicos (Leiter y Durup, 1994; Ramos, 2001; Maslach, Schaufeli

y Leiter, 2001; Brenninkmeyer, Van Yperen y Buunk 2001; Schwartzmann 2004), induce estados psicopatológicos –con signos afectivos, cognitivos y conductuales bien delimitados, como demuestran las investigaciones al respecto - que son consecuentes de determinados *estresores crónicos* provenientes del entorno socio laboral. Aunque determinadas variables, como las características personales y otras específicas de la estructura socio laboral (como p.ej. el tipo de tareas), han sido identificadas como factores altamente implicados en la formación del síndrome (Ramos, 2001).

Por ejemplo, factores como la edad, el sexo o el nivel de instrucción y características de personalidad como el *neuroticismo*, el locus de control externo o la falta de autoestima, se sabe que son variables *facilitadoras* para la aparición del síndrome de *burnout*. Mientras que otras, como el conflicto de rol o determinadas estructuras de la organización laboral, son variables *desencadenantes* del mismo (Ramos, 2001).

Habiendo sido, pues, abundantemente investigado el *burnout* en las causas concretas que lo desencadena a través del análisis de los factores de prevalencia y de variables – facilitadoras o desencadenantes- significativas encontradas; así como en distintas poblaciones y ámbitos laborales de sectores profesionales muy diferentes (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró, y Grau, 2000; Schaufeli, 2003), tanto susceptibles de padecerlo con facilidad -por estar expuestos a determinados “factores *ambientales*” (Bresó, Salanova, Schaufeli, y Nogareda, 2007)-, como de no sufrirlo (Llorens, García, y Salanova, 2005)-; nos pareció interesante abordar su estudio enfocándolo en el sector de la población profesional denominado *Personal de la Administración y Servicios*, o PAS, de la Universidad de Zaragoza (Unizar), en base a las siguientes razones.

En primer lugar por el conocimiento y la experiencia personal cercana al mismo medio socio laboral de pertenencia que la población PAS, como profesor asociado del Campus de Teruel de la Universidad de Zaragoza.

En segundo lugar, por la posibilidad de profundizar en un análisis y comprensión diagnóstica del *burnout* mediante una aproximación sencilla, en una tentativa de comprensión *holística* de la naturaleza psicopatológica del *burnout*, en relación a los complejos y múltiples ámbitos de adaptación constante que llevamos a cabo las personas a nuestro medio familiar, social, laboral, académico, etc. Incluyendo un tipo de comprensión *existencial* de la propia realidad personal, a partir de supuestos conceptuales que intentan integrar la *resiliencia* y la *frustración existencial* en un mismo contenedor de factores importantes que, a nuestro juicio, contienen realidades sustanciales muy próximas y comunes, en su estructura psicológica, con el *burnout*.

Y en tercer lugar, porque estamos persuadidos que una explicación de la naturaleza humana, en cualquiera de sus distintas facetas del comportamiento individual, grupal o social, puede y debe simplificarse, abordándose de manera más sencilla que la que actualmente se viene concibiendo de manera habitual en el ámbito de la psicología científica.

Burnout.

Aunque el interés por el *burnout* proviene de mi propia experiencia personal y laboral, al tratar de compaginar tareas de profesor asociado del Campus de Teruel con las de psicólogo forense en la Fiscalía de menores de la misma ciudad; el cuidado y la atención debidos a la familia y otros “tantos asuntos” que se suman en el quehacer cotidiano del

trasunto humano, creo que el *burnout* debería interesar a todos los trabajadores, por la facilidad en la que muchos de nosotros “caemos” en algunas de las características particulares del SB, ante habituales situaciones de estrés en esta común acumulación de tareas y obligaciones de la vida diaria.

El haber experimentado personalmente síntomas psicológicos similares a los que se suceden durante alguna de las etapas del *burnout* y que a veces no queremos admitir como realidades propias, ha sido en sí mismo suficientemente estimulante como para que quisiera investigar en este área clínica específica de los *trastornos adaptativos*.

Así pues, en estos últimos años de madurez y de reflexiones participadas con los distintos compañeros de trabajo con los que trataba de manera habitual, fui interesándome por los estudios relacionados con el *burnout* que, insidiosamente, sentía estar sufriendo.

A partir de aquí, las “casualidades de la vida” y la resolución añadida de alcanzar el grado profesional para la docencia universitaria hizo que aumentara mi interés por comprender mejor las diferencias entre *estrés laboral* y *burnout*, así como por la posibilidad de encontrar elementos comunes y nexos de inclusión con la *resiliencia* y la *frustración existencial*, que, en el transcurrir de mis años biográficos, había discernido claramente son aspectos psicológicos que nos afectan a todos, en mayor o menor medida, especialmente en algunas azarosas etapas de la vida humana.

Resiliencia y frustración existencial.

Hace algunos años, trabajando entonces en Salamanca, leí profusamente la obra intelectual de Víctor Frankl (1905-1997), conocido fundador de la *Logoterapia*.

Este célebre médico, neurólogo, filósofo, psicoterapeuta y psiquiatra centró muchas de sus reflexiones y teorías en el *sentido y significado* de la existencia humana que todos los individuos, de una u otra manera según él, tratamos de alcanzar a conocer en nuestro acontecer vital. Aunque, ciertamente, unos de un modo más *consciente* que otros.

Una de las ideas más recurrentes en la especulación teórica de V. Frankl, era que la *resistencia* en la *lucha* por la propia supervivencia personal -tanto en situaciones de gran estrés o extrema gravedad física ante la probable pérdida inminente de la vida, como durante un prolongado tiempo de ausencia y falta de esperanzas y/o *insoportable levedad existencial de un sin sentido de la vida* (en general y/o de la propia)- dependía en *última instancia* de que el individuo tuviera -o no- significados coherentes y creíbles acerca de su propia existencia personal.

Y que alcanzar este *significado* general o significados particulares sustentaba con fuerza, de manera especial, el elevado valor y los impulsos necesarios para la realización de la *misión personal* que cada individuo en su historia particular debería conocer y poder llevar a cabo, culminándola a partir del propio sentido existencial *encontrado*.

Convencido de que esta *voluntad de sentido* para la propia existencia, es lo que sostiene la íntima, última y más fuerte motivación por la supervivencia personal, esta voluntad también parecería ser el origen primigenio del carácter *resiliente* de la conducta, tanto si

la *resiliencia* es considerada como un rasgo provisional o permanente (aprendida o congénita) de la personalidad, como si es considerada como parte o elemento fundamental y básico de un proceso adaptativo *exitoso* ante las vicisitudes de la vida, especialmente de las adversas y *hostiles*.

Desde esta perspectiva, el *burnout* o síndrome de “estar quemado”, sus signos y síntomas psicopatológicos, nos parece que tiene semejanzas con el estado de desesperanza, cansancio psicoemocional y los signos de despersonalización que los seres humanos en situaciones de alto estrés, riesgo vital extremo o de sin sentido prolongado podemos llegar a tener en un momento determinado.

Así pues, dado el carácter de *crisis* permanente que nuestra sociedad *cree* estar soportando desde hace algunas décadas, no sólo en lo *económico* o en el de los *valores*; y una vez decidido el objetivo general de esta investigación, me pareció muy interesante conocer concretamente si, en la ausencia o presencia de las *dimensiones específicas* que conforman el *síndrome del burnout SB* en la población del PAS -baja realización personal, despersonalización y cansancio psíquico y emocional-, existen correlaciones factoriales de algún tipo con la *resiliencia* y la *frustración existencial* .

Estas probables relaciones factoriales también nos parecen interesantes de analizar porque, como ya hemos dicho anteriormente, consideramos que *burnout*, *resiliencia* y *frustración existencial* son fenómenos muy relacionados e inmediatos en el funcionamiento y la construcción de las estructuras de la personalidad de los individuos -incluyendo la *reconstrucción* y *deconstrucción* de los rasgos de personalidad desde la perspectiva del desarrollo psicopatológico (Hampson y Báguena, 1986) .

Y porque en la *formación, desarrollo y organización* de los modelos y tipos de *afrentamiento* individual ante el medio social en el que nos desenvolvemos, especialmente el *laboral* (en donde invertimos una parte muy importante de nuestro tiempo de vigilia) éste es el que genera unas altas expectativas de valor *económico* para la subsistencia personal y familiar (y otros valores como el *prestigio* o el *logro* personal), provocando muchas veces también las peores frustraciones y *sin sentidos* personales y profesionales, que las personas podemos llegar a experimentar.

Como ya señalaba entonces Emile Durkheim, nos parece que la sociedad moderna se encuentra en ésta, tan *cacareada* situación de crisis permanente (muy claramente relacionada, desde nuestro punto de vista, con la aparición y desarrollo del *burnout* y el aumento de la *frustración existencial* en general), porque a pesar de facilitar ésta una mejor y más fácil supervivencia a nivel material, tiene, sin embargo, grandes dificultades para dotar de sentido a la vida particular de las personas.

El cambio rápido, cada vez más acelerado, de una sociedad que se transforma constantemente a sí misma, donde los individuos han pasado rápidamente de vivir en una cohesión y solidaridad social basadas en valores y principios morales homogéneos, a otra cada vez más ínter dependiente pero de valores individualistas, relativistas, cambiantes y muchas veces contradictorios, contribuye a *construir* individuos con personalidades cada vez más débiles y fácilmente desequilibradas, “caldo de cultivo” para el la aparición del *burnout* y la *frustración existencial*.

Como muy bien señala Pavón (2015) recientemente: “naturalmente, el declive (social) tiene una profundidad histórica mucho mayor. Podríamos remontarnos a la Ilustración, al

individualismo, a 1789, etc. Mientras quedaba algún rastro del mundo antiguo, es decir, del sentido del honor, del trabajo bien hecho, de la familia, del respeto hacia los ancianos, de los papeles definidos entre el hombre y la mujer en el seno de una familia, todas estas tradiciones que se remontaban al mundo pre industrial, el *individualismo emancipador* tenía barreras ante él. *Pero aparecía como* emancipador porque tenía justamente un contrapeso”.

“Pero a partir de 1968 se produce un vuelco; ya no hay contrapeso. El viejo mundo está definitivamente muerto. Es la famosa frase de Chesterton acerca del mundo moderno lleno de antiguas virtudes cristianas que se volvieron locas y que caminan solas. Ya no estamos en el vagabundeo, sino en la sociedad del capricho” (Pavón, 2015).

II MARCO TEÓRICO

Capítulo 1

BURNOUT

1.1 Concepto

A Christina Maslach, especialmente, le debemos la generalización y el interés por el término *burnout* o *síndrome de estar quemado*. El desarrollo de un modelo explicativo del concepto a lo largo de los años, y de un instrumento, el MBI, que trata de diagnosticarlo y precisar psicométricamente, junto a otros autores tan reconocidos como Jackson o Schaufeli, son hoy en día los referentes más divulgados y conocidos a nivel internacional.

Sin embargo, investigadores como Joseph E. McGrath en 1970 o H. Freudenberger en 1974, la precedieron con sus estudios, poniendo inicialmente el foco de interés en un constructo distinto pero estrechamente relacionado con el *burnout*; el *estrés laboral*.

En general, las primeras aproximaciones a la definición de *burnout*, en su diferenciación del estrés laboral como entidad fenomenológica parecida, fueron muy variadas y desiguales.

En la década de los setenta Freudenberger (1974) definía el *burnout* como “*un agotamiento de energía experimentado por los profesionales cuando se sienten sobrepasados por los problemas de los demás*”.

Storlie (1979) lo describió como un *colapso espiritual*; Seiderman (1978) como una *pérdida de energía positiva*, de flexibilidad y de acceso a los recursos propios; y Bloch (1976 y 1978) como un tipo de *conducta clínica* acerca de las relaciones con los clientes. Aspecto esencial para Reid (1977) al hablar de una *deshumanización* hacia los clientes de aquellos trabajadores que sufrían de este síndrome (Moreno-Jiménez, Rodríguez, Garrosa y Morante, 2005).

Investigadores como Lief y Fox (1963) estudiaron los efectos de estados psicológicos que evidenciaban *estrés* pero eran diferentes del estrés laboral, e hicieron referencia al *burnout* como un tipo concreto de respuesta ante el *estrés*. Esta reacción ante el *estrés*, según estos autores, incluía “*deshumanización defensiva*” y/o “*preocupación distanciada*” y la manifestaban aquellos sujetos que, tras intensas jornadas de trabajo excesivo, desarrollaban este tipo especial de “reacciones humanas ante los problemas humanos con los que trataban continuamente”.

C. Maslach (1976) propuso, en su primera definición del término, que el *burnout* o *síndrome de estar quemado por el trabajo* era un “síndrome característico de personas con *estrés laboral crónico* por motivos laborales de larga duración, muy estrechamente relacionado con las labores de servicio y tratamiento a personas, como la que tienen los médicos o los profesores. Llegando a perjudicarles en su estado psicológico, afectivo y emocional, mediante el agotamiento psíquico y el bajo rendimiento y realización personal en todas las áreas de su desenvolvimiento profesional y general. Adoptando ante todo ello actitudes de cinismo y sensaciones de despersonalización, que afectaban finalmente tanto a la organización laboral de pertenencia como a su grupo social y familiar”.

A raíz de sus propias investigaciones, Maslach junto a Susan Jackson iniciaron el desarrollo de un instrumento-cuestionario psicométrico, el MBI (Maslach Burnout Inventory) con la intención de poder comprobar empíricamente sus primeras propuestas conceptuales acerca del síndrome (MBI 1976, 1978, 1981, 1986 y 1993), haciendo énfasis en que era “*característico de trabajadores con labores de servicio y tratamiento a personas, como la que tienen los médicos o los profesores*” (Maslach, 1976).

Y, si bien al principio las investigaciones sobre el *burnout* se limitaron a tratar de observarlo en los sujetos que trabajaban con personas, los estudios de investigación, con el tiempo, se fueron ampliando a todo tipo de trabajadores, al margen de que sus tareas estuviesen directamente relacionadas en la atención a personas o no.

El MBI comenzó también a generalizarse en la mayoría de las investigaciones sobre el *burnout* y los elementos factoriales constitutivos del mismo que terminaron por llamar la atención por sus amplios y contrastados resultados, fueron el *agotamiento o cansancio emocional* y el *distanciamiento personal* (o despersonalización y cinismo) que demostraban tener las personas que estaban quemadas. Aspectos o factores del constructo que han terminado por ser conocidos como las dimensiones “centrales” o el “*corazón*” del *burnout*.

1.2 Etiología y modelos explicativos del burnout

Los modelos teóricos que tratan de explicar las causas del *burnout* son muchos y muy variados. Aquí solo mencionaremos brevemente una de las clasificaciones más conocidas en España, realizada por Gil Monte y Peiró (1997), quienes categorizaron los modelos explicativos desarrollados hasta entonces, según las teorías que los sustentaban:

- a) Modelos basados en la Teoría Sociocognitiva del Yo.
- b) Modelos basados en las Teorías del Intercambio Social.
- c) Modelos basados en la Teoría Organizacional.
- d) Modelos basados en la Teoría Estructural.

Existiendo dentro de estas categorías más modelos explicativos, específicos de determinados autores y líneas de investigación concretas propuestas.

Por ejemplo, entre los modelos basados en la Teoría Sociocognitiva del *self* destacan el modelo de *competencia social* de Harrison (1983), el de Pines (1993), el de Cherniss (1993) o el de Thompson, Page y Cooper (1993). Para todos ellos las causas más importantes en el desarrollo del *burnout* vienen determinadas por variables concretas del individuo, como determinadas cogniciones y su *influencia* en la manera de percibir la realidad; la autoconfianza; el auto concepto o la autoeficacia.

Más en concreto, el modelo explicativo de Pines (1993) que específicamente nos interesa señalar aquí, plantea que el desarrollo del *burnout* se produce cuando el trabajador

deposita en las labores profesionales que realiza la búsqueda de su sentido existencial y fracasa posteriormente.

Asegurando que sólo llegan a sufrir *burnout* los individuos que tienen altas expectativas y motivación en el trabajo que realizan, pero que con el paso del tiempo se desilusionan al no adaptarse debidamente a la realidad de las estructuras organizativas, el ambiente y/o las tareas que desempeñan. Abortando así las expectativas y las falsas creencias en poder conformar la fuente de satisfacción profesional y personal del individuo en el trabajo que realizan.

Para Pines, los trabajadores con baja motivación inicial en un puesto de trabajo determinado, solo pueden llegar a sufrir estrés laboral, desánimo, depresión o fatiga emocional, pero no el síndrome de *burnout*. Al cual define como un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por el afrontamiento a situaciones de *estrés crónico* laboral concomitante a unas altas expectativas frustradas.

Por lo tanto las variables desencadenantes y antecedentes del *burnout* que pueden ayudarnos a entender y predecir su origen son analizadas y entendidas en función de los modelos teóricos que tratan de explicarlo, y que podemos clasificar en tres tipos:

- variables personales.
- variables organizacionales.
- variables sociales.

Por ejemplo, entre las variables personales más estudiadas dentro de los modelos y líneas de investigación anteriormente señalados, se encuentra la *resiliencia*, el *género*, la *edad*,

el *estado civil*, el *locus de control*, la *autoeficacia*, las *expectativas* o el *patrón de personalidad tipo A*, que caracteriza a las personas muy competitivas, inquietas, impacientes y ávidas de éxito, las cuales son propensas o candidatas a padecer fácilmente el síndrome del *burnout*.

Dentro de las variables organizaciones o estructurales, podemos encontrar determinadas estructuras y funciones del puesto de trabajo, como factores desencadenantes o antecedentes del SB. Pero hoy en día se piensa que el *burnout* en sí mismo puede ser un problema intrínseco al propio *ambiente social* en el cual trabajan las personas, cuando por ejemplo en un ambiente concreto no se reconoce el lado humano del trabajo y existe un gran desajuste entre la *naturaleza específica del trabajo* y la *persona* que lo lleva a cabo (Maslach, 2009).

Y las variables sociales más estudiadas que pueden influir de manera determinante en la aparición del SB están localizadas en contextos tan esenciales como la *cultura* de pertenencia o la *familia*.

1.3 Burnout y estrés laboral

Aunque podríamos detenernos en diferenciar el *burnout* de otros muchos conceptos que han sido estudiados comparativamente con el mismo, por sus semejanzas y divergencias, como el *tedio*, la *fatiga*, la *insatisfacción laboral* o la *alienación*, entre los conceptos que más nos interesa aquí discernir en sus diferencias con el *burnout*, se encuentran el *estrés laboral* y la *depresión*.

Lo que se determinó claramente al principio de la década de los setenta, era que *burnout* y *estrés laboral* eran conceptos que se solapaban pero que eran muy diferentes y que el interés en el *burnout* ciertamente procedía de los estudios y las observaciones sobre el *estrés laboral* en las personas con síntomas de agotamiento general en el trabajo, pero que llegó a ser conceptualizado de manera distinta, según se iban haciendo más evidentes sus diferencias a través de las investigaciones que se iban generalizando (Buendía y Ramos, 2001; Hombrados, 1997)

Actualmente el *estrés laboral* se entiende unánimemente como “*un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a aspectos determinados adversos y nocivos del contenido, la organización o el entorno del trabajo; caracterizado por altos niveles de excitación y angustia y la frecuente sensación de no poder hacer nada al respecto*” (Comisión Europea, 2000, -citado por Moreno-Jiménez, Rodríguez, Garrosa y Morante 2005-).

Definición que podríamos ampliar con la señalada por Buendía (1998) para quien “*el estrés es un problema de adaptación a nuestro entorno, y el estrés laboral un problema*

de adaptación a nuestro entorno laboral, que nos produce angustia y sensación de indefensión”.

Atendiendo, pues, a las diferencias más ampliamente admitidas entre *burnout* y *estrés laboral*, la que queremos señalar en primer lugar es la que sucede con el conjunto de reacciones del *estrés laboral*, ante la cantidad y cualidad de los estresores laborales. Donde se acepta y se comprende fácilmente que son tanto un conjunto de *efectos* positivos como negativos.

A diferencia de las respuestas o reacciones que se dan en el *burnout*, que se significan siempre como un conjunto de reacciones actitudinales y de conductas negativas, ante los estímulos (crónicos) adversos y nocivos del contenido, la organización o el entorno del trabajo (Pines, Aronson y Kafry, 1981).

Por ejemplo, el estado de *activación psicoemocional* (o acentuación del esfuerzo cognitivo y afectivo) que se estimula en el individuo que sufre *estrés*, es a menudo muy necesario para poder poner en práctica aquellas respuestas más adecuadas ante los estímulos o requerimientos del medio laboral que, de otro modo, quizás no podrían ser manejados y solucionados. Siendo esta *activación psicoemocional* una reacción positiva ante el *estrés*.

En cambio en el *burnout*, el comportamiento general del sujeto conlleva reacciones siempre negativas, porque aunque esta *activación psicoemocional* también aparece como consecuencia de su estimulación *continua* y *crónica*, ésta termina derivando en un casi permanente cansancio psicoemocional.

La excitación y la angustia que puede experimentar un trabajador con *burnout* ante las demandas laborales, al contrario que ante el *estrés*, le paralizan y le sitúa en una actitud de desgana, rechazo e incapacidad para asumir una respuesta positiva de resolución y comportamiento que solventa y resuelva la necesidad y las exigencias que las tareas requieren. Mientras que ante el simple *estrés* percibido, las respuestas de los trabajadores pueden llegar a ser (y muchas veces lo son) más efectivas y eficaces por esa misma necesidad y exigencia; como la *prontitud o urgencia* en la realización de las mismas.

En segundo lugar, el *estrés laboral* es un estado psicológico reversible, de naturaleza aguda y no crónica, al contrario que el *burnout*. Y por esto el estrés laboral suele desaparecer con el simple descanso o el alejamiento temporal de las causas. No así el *burnout*, que se caracteriza por llevar implícitamente una recuperación mucho más lenta, aún cuando sean eliminadas las causas primarias del estrés laboral (Pines y Aronson, 1988).

En tercer lugar, el *burnout* nunca va acompañado de sentimientos de éxito o de logro en el sujeto, como si le puede suceder al trabajador, tanto durante el curso de un proceso de *estrés laboral*, como tras la finalización del mismo, si los objetivos son alcanzados (Pines y Aronson, 1988).

En este sentido Schaufeli y Buunk (1996), teniendo en cuenta el proceso de desarrollo de ambas entidades clínicas, diferenciaban el *burnout* del *estrés laboral* considerando al primero como la etapa final de un proceso de adaptación/inadaptación entre las demandas laborales y los recursos del sujeto ante ellas, siendo el *estrés* un proceso temporal mucho más breve que el *burnout* (Ramos, 2001).

En cuarto lugar, el *estrés laboral* es un estado psicológico que para el trabajador estresado es fácilmente reconocible. Mientras que los sujetos con *burnout* suelen ignorar los motivos reales y no siempre son plenamente *conscientes* del contexto cognitivo vivencial en el que se encuentran. Pues tratan también, muy a menudo, de ocultarlo ante sí y los demás, debido a la diferente reactividad emocional y actitudinal, de baja auto estima y auto concepto personal (entre otras distintas reacciones) que conlleva el *burnout*, a diferencia del *estrés laboral* (Maslach, Jackson y Leiter, 1996).

Estas diferencias, pero especialmente la naturaleza *no crónica del estrés laboral* simple, fue lo que llevó a diferenciar en primer lugar al *burnout* como una entidad o estado psicológico muy diferente del simple agotamiento y la estimulación *arousal* que provocaba el estrés laboral.

1.4 Burnout y depresión

En cuanto a la discriminación del concepto *burnout* con el de *depresión*, los estudios de Oswin (1978), Maher (1983), Hallsten (1993), Leiter y Durup (1994) y McKnight y Glass (1995) concluyen que si bien ambos síndromes, *burnout* y *depresión*, comparten muchos signos y síntomas similares, como la tristeza o la fatiga psicoemocional entre muchos otros, los dos fenómenos mantienen distintos *patrones* estructurales, tanto en el desarrollo de la enfermedad como en su etiología.

Confirmando las investigaciones al respecto que la depresión tiene una correlación muy significativa con la dimensión *cansancio emocional* CE, que el MBI de Maslach identifica, pero ninguna con las otras dos dimensiones; *despersonalización* DP y *realización personal* RP, según el concepto y definición que del *burnout* hacen Maslach y Jackson, y que más adelante explicaremos.

Demostrándose también que los sentimientos de *ira* y *rabia* son emociones que predominan en el síndrome de *burnout*, y en cambio el de *culpa* en la *depresión* (Pines 1993 y Manassero y cols., 2003). Pues el trabajador con *burnout* no se siente responsable de los acontecimientos “laborables” que no puede controlar, siendo ajenos a su voluntad. Mientras que las cogniciones y sentimientos de responsabilidad y culpa, intrínsecas a la dinámica psicológica depresiva, son producto del propio individuo que padece el síndrome de la depresión.

Y aunque existen éstas y otras claras diferencias entre ambos conceptos, muchos autores creen incluso que se puede llegar a considerar a la *depresión* como una consecuencia final

del *burnout*, como etapa última a la que conduciría irremediablemente un prolongado estado de *burnout* (Glass, McKnight y Valdimarsdottir, 1993; Leiter y Durup, 1994; Burke, Greenglass y Schwarzer, 1996; Schaufeli y Enzmann, 1998; Massanero y cols., 2003; Pérez A., 2010).

1.5 Definición de burnout

Como ya hemos señalado anteriormente, aunque muchos de los primeros estudios sobre el *burnout* se centraron en los sujetos que trabajaban en profesiones asistenciales, es decir, en trabajadores que trataban directamente con personas-usuarios o clientes de sus labores profesionales (McGrath, 1970; Freudenberg, 1974; Maslach 1976 y Maslach y Jackson 1982) el *burnout* fue gradualmente reformulado como “*una crisis en la relación con el propio trabajo, sin que ello significara necesariamente una crisis debido a las relaciones directas con las personas en el trabajo*” (Maslach, Jackson y Leiter, 1986).

Y ello se debió a los distintos resultados que iban proporcionando los estudios que se llevaban a cabo con todo tipo de trabajadores de profesiones *no asistenciales*.

En 1981, Pines, Aronson y Kafry propusieron una definición del *burnout* como un “*estado de agotamiento mental, físico y emocional, producido por la implicación crónica en el trabajo en situaciones de alta demanda emocional*” sin limitarlo a las profesiones de ayuda cercana a los individuos.

Y autores como Levinson (1980), Burke (1987), Fender (1989) o Farber (2000) también se decantaron por este aspecto de la definición que consideraba al *burnout* como un constructo *unidimensional*, que centralizaba sus signos reactivos en la fatiga psicológica y emocional, la falta de motivación y la disforia como respuestas principales determinantes del síndrome, sin limitarlo tampoco a trabajadores de profesiones de *ayuda humana* directa.

Por su parte, en 1993 Maslach y Schaufeli llegaron finalmente a señalar que el *burnout* era “un *síndrome psicológico* tridimensional caracterizado por un elevado agotamiento emocional, una despersonalización (o cinismo) de las conductas y actitudes personales, junto a una reducida realización personal (de logro y eficacia) y que *podían padecerlo individuos normales que trabajaban de alguna manera con otras personas*”.

Pues, en última instancia, la idea general que se sustentaba era que la acción humana está siempre, de una u otra forma, directa o indirectamente, dirigida al devenir general humano.

Burke (1987) o Farber (2000), tratando de determinar mejor el “amplio espectro” de profesionales que lo podían sufrir, intentaron señalar algunas de las variables más implicadas y que podían explicar mejor la aparición del síndrome del *burnout* en los sujetos que lo llegaban a desarrollar. Como por ejemplo la *competitividad laboral*, la *avaricia* o el afán de lucro y la *presión social* por satisfacer las demandas de los otros. Variables que, al fin y al cabo se encuentran implicadas en todos los trabajos y profesiones.

Y en 1998 Schaufeli y Enzmann, trataron de generalizar un concepto distinto, no tridimensional, del *burnout* como el de un “*estado mental persistente y negativo relacionado con el trabajo, en individuos normales, y que se caracterizaba fundamentalmente por agotamiento general, acompañado de malestar, un sentimiento de reducida o limitada competitividad y motivación, así como el desarrollo de unas actitudes disfuncionales en el trabajo*”.

Por lo que, como podemos ver, el contenido específico del concepto *burnout* no terminaba de ser homogéneamente compartido por la comunidad científica que lo estudiaba.

Aunque es a partir de la primera década de este siglo XXI, cuando el reconocimiento de los factores principales que constituyen el síndrome del *burnout* parece que se empieza a conformar de manera más amplia en torno a las dimensiones explicativas del modelo de Maslach y Jackson. Debido, entre otras razones, a la facilidad de uso y la replicabilidad de los resultados hallados a partir del uso mayoritario del instrumento MBI en diferentes tipos de sujetos y poblaciones, profesiones y organizaciones laborales (Macías, Soto y Corral, 2007).

Tratando pues de apuntalar un modelo clásico de definición del fenómeno, tal y como lo consideraremos aquí (Maslach, 1993), el *burnout* es “un estado mental persistente, negativo, relacionado con el trabajo en individuos normales, reactivo a un estrés laboral crónico y que se caracteriza principalmente por:

1) Una sensación clara de agotamiento o cansancio emocional (CE), que se acompaña de malestar; y que se experimenta como un no poder dar más de sí mismo, debido a la percepción de sobrecarga de trabajo y demandas laborales que se tienen durante la jornada laboral, pero que continúa afectándole a lo largo del resto del día.

2) Una despersonalización (DP) del sujeto, entendida ésta como una actitud general de sentimientos negativos hacia los demás, irritabilidad, desinterés y cinismo en el trato general interpersonal. Siendo una respuesta de distanciamiento personal normalmente expresada ante los usuarios del servicio o del cuidado laboral al que deben enfrentarse. Pero a veces también ante los propios compañeros de trabajo, jefes y/o subordinados u otras personas del entorno social y familiar.

3) Y, finalmente, por un sentimiento de reducida competencia, logro y motivación en general, que provoca el desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo, baja realización y eficacia personal (RP), respuestas y actitudes negativas hacia sí mismo y el trabajo, nula productividad e incapacidad para soportar la presión social, laboral y de las relaciones interpersonales en general.

En cuanto a la confirmación de este concepto de *burnout* como *constructo multidimensional*, la mayoría de las investigaciones llevadas a cabo con el instrumento MBI desarrollado por Maslach y cols. (en sus múltiples variantes), hoy en día es ampliamente aceptado, habiéndose dejado de indagar si las categorías que lo definen son dimensiones, síntomas o aspectos diferentes de un único y mismo síndrome.

Aunque durante algunos años se plantearon discusiones y tareas de investigación, especialmente señaladas por autores tan representativos de la opción unidimensional del constructo, como Pines y Aronson, hoy en día parece claro, ante los estudios tan exhaustivos acerca de las relaciones entre las *variables antecedentes y consecuentes* del *burnout*, su proceso de desarrollo progresivo y continuo en la interacción secuencial de las variables emocionales (mayoritarias en la dimensión CE y DP), cognitivas (RP) y actitudinales (DP) dentro del contexto laboral (Ramos, 1999; Gil-Monte y Peiró, 1997), que no podemos dejar de señalar la importancia que tiene el reconocimiento, en el ámbito de la Ciencia en general, de que los modelos teóricos explicativos de los fenómenos que se estudian suelen ser *consecuentes y coherentes* con el instrumento o los instrumentos que los estudian y evalúan, habiéndose plasmado así también con el *burnout*.

Y, en definitiva, aunque las investigaciones se prolongan en el tiempo tratando de confirmar, rebatir, construir o descubrir nuevos parámetros o elementos explicativos del *burnout*, nosotros concluimos, como otros autores aseveran (Ramos y Buendía, 2001) que este síndrome está formado por estas tres claras *dimensiones*, factores o variables dimensionales que resumimos así:

I (CE) *cansancio y/o agotamiento emocional*, caracterizado por fatiga psicológica crónica y falta de energía psicofísica.

II (DP) *despersonalización* del sujeto, entendida ésta como una actitud general negativa hacia los demás, irritabilidad, desinterés y cinismo en el trato general interpersonal.

III (RP) una baja *realización personal*, con respuestas y actitudes negativas hacia sí mismo y el trabajo, baja auto estima y auto concepto, nula productividad general e incapacidad para soportar la presión social.

1.6 Diagnóstico del burnout

Aunque hoy en día muchos autores, como Schwartzmann (2004), consideran al *burnout* como un trastorno o enfermedad específica del entorno laboral, el “*problema*” del diagnóstico del burnout no es simplemente el de determinar si proviene de un concreto ambiente o de un *área laboral* específica de ayuda humana (profesiones médico asistenciales, docentes, directivos, ejecutivos, deportistas, etc.) o un área determinada de la conducta humana (absentismo laboral, consumo de alcohol o drogas, etc.). O si éste síndrome puede producirse en cualquier ámbito de la vida humana, ajena al mundo laboral.

El “*problema*” del diagnóstico del *burnout* tampoco consiste en saber si sus síntomas psicossomáticos tempranos, como las cefaleas, la fatiga crónica, o los trastornos emocionales (disforia o depresión e irritabilidad, etc.) son un conjunto específico y determinante de este síndrome en concreto.

O qué modelo teórico explica mejor su origen, desarrollo y afrontamiento terapéutico. Ni saber cómo es el progreso y el desarrollo, y si existen etapas bien definidas que conducen al *burnout*, una vez diagnosticado.

O cuáles son las variables antecedentes y consecuentes más importantes en su desarrollo y resolución, que abunda en la literatura del *burnout* al respecto.

O cual de los cuestionarios que se aplican como instrumento de medida para este síndrome es el mejor, teniendo todos ellos las limitaciones evidentes de los auto informes que tratan de medir constructos que a veces se pueden utilizar como causa y otras como

consecuencia, debido a la relación de cercanía operacional entre la variable independiente y la variable dependiente postulada (Pérez, 2010).

Para nosotros, el “problema” del acuerdo en el diagnóstico específico y la definición concreta del trastorno psicológico y la sintomatología descrita por toda la literatura recogida en las investigaciones sobre el *burnout*, es debido –en nuestra humilde opinión– a que el *sujeto fenomenológico* que se observa con el padecimiento del *burnout* –con sus signos y síntomas conductuales, emocionales, cognitivos y actitudinales presente en todo su comportamiento–, es un núcleo o campo conceptual inaprensible al conocimiento *científico* actual. Algo que podríamos explicar muy simplemente con la analogía del famoso “enigma de bosón de Higgs” en el ámbito de la Física.

Es decir, como cualquier otra hipótesis de trabajo, *siempre y todavía incompleta* para el certero conocimiento humano, con los presupuestos teóricos actuales y las conclusiones a las que se han llegado en las investigaciones y estudios del síndrome, el *burnout* es un constructo lo suficientemente maduro y *visiblemente acotado* en la actualidad, como para continuar en la línea conceptual teórica de Maslach ya señalada y muy ampliamente estudiada.

1.7 Burnout y MBI

Los auto informes son los instrumentos más utilizados para la evaluación del *burnout*, siendo los inventarios preferidos actualmente por la mayoría de los investigadores el MBI Maslach Burnout Inventory -en sus tres versiones: MBI-HSS, MBI-ES y MBI-GS (Maslach y Jackson, 1981, 1986 y 1996-); y el Burnout Measure (BM) de Pines y Aronson, (1988).

El MBI-HSS, Maslach Burnout Inventory, *Human Services Survey*, (1981) que nosotros utilizaremos en este estudio, es un cuestionario realizado inicialmente para tratar de medir el *burnout* en sujetos trabajadores del área de los servicios humanos, como los médicos o el personal de enfermería.

La primera versión, desarrollada específicamente para estos profesionales que trabajaban en el área de la salud humana, es un cuestionario que, en su última edición (1996) consta de 22 ítems; los cuales son contestados por los sujetos sobre una escala Likert, indicando en el mismo la frecuencia con la que han experimentado los sentimientos o actitudes que los enunciados formulan; desde 0 (nunca) hasta 6 (todos los días).

Siendo normalmente la fórmula de *auto aplicación* por la persona que responde, el método más utilizado en los estudios que se llevan a cabo.

Las cuestiones que se abordan en el cuestionario son del tipo: “*me siento muy frustrado con mi trabajo*” (ítem nº 13); o “*me siento emocionalmente agotado por mi trabajo*” (ítem nº 3)-(Ver Anexos).

El MBI evalúa las tres dimensiones señaladas en la definición del *burnout* que hacen Maslach y Jackson: CE cansancio emocional, DP despersonalización y RP realización personal.

Siendo los números de los ítems que más saturan en las escalas propuestas:

-(9) Ítems en la escala CE Cansancio Emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20

-(8) Ítems en la escala RP Realización Personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21

-(5) Ítems en la escala DP Despersonalización: 5, 10, 11, 15 y 22

Maslach y Jackson reformularon esta primera versión del instrumento-cuestionario MBI una vez aceptado el hecho de considerar que el *burnout* no es exclusivo de ser padecido por sujetos trabajadores que realizan profesiones de *ayuda a las personas* en el área de la salud humana.

Y por esto mismo en la segunda edición del manual del MBI publicada en 1986 añadieron una variante del MBI-HSS; el MBI-ES (Maslach Burnout Inventory-*Educators Survey*) para aplicarlo en sujetos que trabajaban en profesiones relacionadas con la educación. Esta versión (MBI-ES) cambia la palabra paciente por alumno, reproduce la misma estructural factorial que el MBI-HSS y mantiene el nombre de las escalas.

En la tercera (y hasta ahora última) edición del manual MBI, publicado en 1996, se agregó una tercera variante que denominaron específicamente MBI-GS (Maslach Burnout Inventory-*General Survey*), para poder realizar una aplicación generalizada del cuestionario a sujetos trabajadores de cualquier tipo de profesión y ámbito laboral, (Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, 1996).

Esta versión MBI-GS, aunque mantiene la misma estructura factorial que las dos versiones anteriores, solo tiene 16 ítems y las dimensiones o escalas se denominan *agotamiento* (5 ítems), *eficacia personal* (6 ítems) y *cinismo* (5 ítems).

Dichos cambios se vieron reflejados en los trabajos teóricos posteriores conjuntos de Maslach y Schaufeli (1993) y Maslach, Schaufeli, Leiter y Jackson (1996), entre otros muchos más.

Siguiendo a varios autores, podemos decir que el MBI tiene como ventajas y fortalezas instrumentales, ante otros instrumentos que tratan de medir el *burnout*, el tener una gran aceptación internacional y utilizarse profusamente en diferentes áreas regionales y culturales de países muy diferentes del planeta. Por lo que sus resultados pueden ser ampliamente cotejados, estudiados y analizados.

Además de ser ampliamente confirmado de manera empírica tanto en su estructura factorial, como en la *validez concurrente* y *divergente* de las inter correlaciones efectuadas (Faúndez y Gil-Monte, 2009).

Existen otros instrumentos notables que también tratan de medir el *síndrome de estar quemado en el trabajo*, como el BM, *Burnout Measure* de Pines y Aronson, 1988; el OLBI, *Oldenburg Burnout Inventory* de Demerouti, Bakker, Janssen y Schaufeli, 2001; el CBI, *Copenhagen Burnout Inventory* de Kristensen y cols, 2005; o el CESQT, *Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo* de Gil-Monte, 2005 y 2007 y Gil-Monte et al. 2006.

Pero aunque todas estas herramientas psicométricas realizan unos aportes teóricos y prácticos muy importantes y específicos para el estudio y análisis del *burnout*, también creemos que se alejan del *modelo teórico* original que surge, se construye y desarrolla conjuntamente con el instrumento MBI. Cuestionando resultados psicométricos de fiabilidad y validez factorial del instrumento MBI que, por sí mismo, ha ido conformando el *corpus* mismo del concepto *burnout*, admitido como *constructo típicamente tridimensional*, suficientemente robusto en sus premisas y bases teóricas; y coherente con la misma aplicación del instrumento MBI que lo mide, como ya hemos repetido.

Por ejemplo, el OLBI pretende medir solo dos dimensiones del constructo *burnout* - agotamiento emocional y despersonalización-cinismo-. El BM trata de analizar una única escala factorial -cansancio psicoemocional-. Y el CESQT añade una variable factorial, la *culpa*, al diseño general del modelo psicométrico en el que se basa, modificando parcialmente el modelo teórico del que parte y desvirtuando su esencia conceptual, desde nuestro punto de vista.

Por lo que, para nosotros, el MBI es el instrumento válido para la medida y evaluación del *burnout* y será el que aplicaremos en nuestra muestra de población de trabajadores de la administración y servicios a la comunidad universitaria del campus de Teruel (Universidad de Zaragoza).

2.1 Introducción

La *resiliencia* es, junto con el *engagement*, uno de los constructos más en boga en la actualidad, debido a la proliferación de investigaciones enmarcadas en lo que viene denominándose “*psicología positiva*”.

La *resiliencia* hace referencia a la tolerancia que tienen las personas a la adversidad y las presiones derivadas del *estrés*, provocadas por un ambiente hostil en general. Y es por ello que ha sido también ampliamente estudiado en diferentes colectivos profesionales, tipos de individuos y estilos de vida.

Nosotros creemos que la *resiliencia* como constructo de moda en la psicología social, es una reconsideración desde el ámbito académico, sobre la capacidad innata que siempre ha demostrado tener el ser humano para sobreponerse al ambiente en general, mejorándolo y cambiándolo para su seguridad y bienestar personal y social. O simplemente para resistir en la calamidad mientras ésta pasa (*Libro de Job*, Biblia).

El interés en nuestra investigación sobre este *re* descubierto término conceptual, llamado *resistencia personal* en el lenguaje coloquial, situándolo al lado del *burnout*, es el mismo que se tiene por estudiar el *engagement* (que podríamos traducir como *compromiso laboral*) en los entornos laborales: es decir, la consideración de que puede ser estudiado como un elemento profiláctico del estrés laboral y el *burnout*.

A continuación señalaremos, de forma sencilla, las múltiples definiciones que existen para este término, porque se ha abordado profusamente en los últimos años en su teorización y se han realizado numerosos estudios empíricos. Desde qué perspectivas y modelos explicativos se pretende comprenderlo, señalando finalmente algunos interesantes resultados que arrojan las investigaciones que relacionan el fenómeno de la *resiliencia* con el *burnout*.

2.2 Conceptos

La *resiliencia* como término lingüístico, procede del campo de la Física y la Ingeniería, que se refieren a ella como a la resistencia que tiene un cuerpo físico a la rotura. O como a la capacidad que tiene la materia de recobrar su forma original, después de estar sometida a una presión que trata de romperla o deformarla.

Y su adaptación lingüística al castellano proviene de las palabras *resilience* o *resiliency*, traducido a *resiliencia* en español.

Este término fue adoptado por las ciencias sociales, asimilando la idea anterior, para describir la capacidad que tienen los individuos para superar y recuperarse de las adversidades sufridas a lo largo de un periodo concreto de sus vidas, con cierto éxito, presentando posteriormente índices de desarrollo psicológico sano y de superación.

El interés por el conocimiento científico del término y su ulterior desarrollo en múltiples investigaciones, surge de un estudio longitudinal realizado a lo largo de 30 años con un grupo de niños nacidos en unas condiciones generales muy desfavorables, los cuales

alcanzaron en la edad adulta (en un 80% de los casos) una correcta integración social y una evolución personal madura muy competente (Werner 1989 y Werner y Smith, 1992).

Pero también del trabajo pionero de Garmezy, Masten y Tellegen en 1984 y Garmezy en 1991, sobre los hijos de madres esquizofrénicas. En ambas investigaciones se descubrieron que existía un factor profiláctico que defendía a los niños de los daños morales y emocionales que un contexto vivencialmente negativo y constante podría provocarles. Superando, con el tiempo, los posibles traumas y perjuicios que los hechos desgraciados podrían haberles dejado como huella psicológica negativa y perenne.

Al principio, los investigadores empezaron a considerar a la *resiliencia* como un constructo teórico que hacía referencia tanto a una capacidad o habilidad del individuo para superar las adversidades, las frustraciones y/o la hostilidad cronificada de un ambiente contrario al bienestar y/o supervivencia del sujeto, como a un factor o característica de la personalidad (Masten y cols., 1999).

Como Barlett (1996) quien consideraba que la *resiliencia* es claramente un *rasgo* de la personalidad del sujeto, que puede crecer o disminuir ante las situaciones de adversidad, dependiendo de distintos factores, situacionales o internos del propio individuo.

Y también Atkinson, Martin y Rankin (2009) y Wagnild y Young (1992), quienes consideran a la *resiliencia* como un rasgo psicológico o cualidad que caracteriza a las personas que tienen una mayor capacidad para afrontar la adversidad.

O Garmezy (1991), que por su parte la define llanamente como la *capacidad* que tiene el individuo para recuperarse y mantener una conducta adaptativa ante la adversidad en general.

Otros autores sin embargo la han definido como un proceso que facilita la superación de las desgracias, mediante la conjunción de ciertas cualidades personales, muchas veces consideradas de carácter *temporal*, en un momento determinado, y dependiente de la influencia de otros factores y variables, presentes o ausentes en el ambiente y el contexto situacional.

Como Luthar y cols. (2006), para quien la *resiliencia* es un proceso muy concreto y complejo de adaptación positiva a un entorno adverso y hostil.

En el afán de considerar ambas posibilidades, la de ser un proceso de adaptación y al mismo tiempo una capacidad (innata o aprendida) de la personalidad del sujeto, Richardson, Neieger, Jensen y Kumpfer (1990), definen a la *resiliencia* como “la *capacidad* que tiene el individuo de poder desarrollar un *proceso* de afrontamiento hacia los eventos vitales hostiles, estresantes o desafiantes que sufre, de tal modo que le proporciona protección adicional y habilidades de resistencia superiores a las previas que tenía antes de ocurrirle estos sucesos adversos”.

Masten y Coatsworth (1998) sin embargo entienden la *resiliencia* como un *constructo dinámico* que incluye una amplia clase de fenómenos implicados en las adaptaciones exitosas, en el contexto de importantes amenazas para el desarrollo, supervivencia y bienestar del individuo.

Por último, la APA (American Psychological Association, 2004) la define como un *conjunto de conductas, pensamientos y acciones* que pueden ser aprendidas y desarrolladas por cualquier persona en su proceso de adaptación a la adversidad y que le permiten salir con éxito de las experiencias difíciles o traumáticas.

Y aunque, como vemos, no hay unanimidad en las definiciones de *resiliencia*, existe sin embargo en todos ellos un acuerdo casi tácito en considerarlo como un constructo multidimensional que implica a la vez capacidad y afrontamiento positivo en las respuestas del individuo frente a la adversidad y el riesgo (Luthar y Cushing, 2002).

Habiendo sido identificados y relacionados con la conducta resiliente ciertas capacidades personales como: la *competencia* (Luthar, 1993), el *optimismo* (Pettersen, 2000), la *autoestima* (Grotberg, 1995), el *sentido de coherencia* (Lindström, 2001) o el *hardiness* o *personalidad resistente* (Kobasa y Pacceti, 1983).

Y como capacidades aprendidas relacionadas con la *resiliencia*, constructos como la *autoeficacia* o la *espiritualidad* (Rodríguez, Fdez., Pérez y Noriega, 2011). Y aunque han tenido resultados diversos según las investigaciones llevadas a cabo, estas capacidades pronostican también como aptitudes personales aprendidas, al mantener unos niveles de correlación importantes con la *resiliencia*, algunas de ellas muy significativas. Siendo un campo de estudio cada vez más estimulante y creciente en el ámbito de la investigación científica.

2.3 Perspectivas y etapas conceptuales

Desde el punto de vista metodológico y del análisis de las perspectivas teóricas que se agrupan en el trabajo de los objetivos por desentrañar la fenomenología adscrita a la *resiliencia*, se admite generalmente que existen cuatro enfoques o perspectivas: el psicoanalítico, que suele relacionar la *resiliencia* con la fuerza del *ego* y con un conjunto de rasgos o capacidades, como la *tenacidad* del carácter o la *flexibilidad* en el funcionamiento ante la adversidad (Block y Block, 1980). Y con mecanismos de defensa aprendidos por el individuo de manera consciente o inconsciente (Tychey, 2003).

Un segundo enfoque, de competencias, cercano al modelo o perspectiva doctrinal de la llamada *psicología positiva*, que trata de conocer cuáles son las aptitudes, los indicadores, capacidades y fortalezas de los individuos, favorecedoras de la resiliencia ante los eventos hostiles y adversos que sufren los humanos. Y de la cual hemos abundado en señalar especialmente en las primeras definiciones dadas en este capítulo.

El enfoque clásico, que se explica desde la psicopatología del desarrollo, de donde surgen los primeros estudios que han tratado de identificar tanto los síntomas y los efectos negativos de la vulnerabilidad ante la adversidad (desde los desajustes y la psicopatología asociada), como los elementos protectores de la *resiliencia* ante los mismos (Luthar y cols., 2006).

Y por último el enfoque ecológico-sistémico que trata de analizar y conocer las interacciones entre el *contexto* y la *capacidad del sistema dinámico*, ya sea individual, familiar, de la escuela, la comunidad o la sociedad, para resistir o recuperarse de las

alteraciones relevantes, adaptarse al ambiente y restablecer el equilibrio (Hernández, Tomasini y Méndez, 2009).

En este enfoque *ecosistémico* se trata de reconocer cuáles son los *mediadores* entre el ambiente (y sus circunstancias concretas adversas) y cuáles los factores de riesgo o de protección del sistema humano (individual, familiar, etc.) que intervienen en la *resiliencia*, entendida ésta también como un *proceso dinámico*, como señalábamos en definiciones anteriores (Ungar, 2004 y 2008).

Este último enfoque está recibiendo una mayor atención en la actualidad en los estudios acerca de la *resiliencia*, al considerarla como un constructo que depende del equilibrio dinámico de factores personales, familiares y sociales y también de los momentos del ciclo vital específico, generalmente circunscrito a determinadas áreas de la *adaptación psicológica*.

Adaptación psicológica de tipo positivo, porque a pesar de la exposición a la adversidad, implica una progresión evolutiva, de la que van surgiendo nuevas vulnerabilidades y nuevos apoyos, conforme también cambian las circunstancias vitales (Villalba, 2003, 2004 y Werner y Smith, 1992).

Por último queremos reseñar brevemente, por el interés de este trabajo, la concepción general que Richardson (1990, 2002) tiene de la *resiliencia* y su análisis *por etapas* en el estudio de la misma.

Según Richardson (2002) durante la primera etapa de las investigaciones sobre *resiliencia*, se ha tratado de responder a la pregunta “¿qué características o rasgos de la personalidad tienen las personas que prosperan frente a la adversidad, en oposición a aquéllos que sucumben hacia conductas auto destructivas?”

En la segunda etapa los estudios giraban en torno a descubrir *cómo* eran los procesos de adaptación y cómo actuaban en ellos los factores y mediadores de la resiliencia, identificadas en la anterior etapa; cómo se activaban y cómo se desarrollaban y acomodaban en medio de la adversidad.

Y en una tercera, y por ahora última etapa, actualmente se persigue profundizar en el concepto de *resiliencia* cómo una *fuerza motivacional* que existe dentro de cada individuo, y que puede conducir al sujeto a lograr alcanzar cierta sabiduría o sapiencia, auto actualización y altruismo, pudiendo llegar a estar en armonía con una fuente de posible *fuerza espiritual* (Villalba, 2003).

Uno de los postulados más actuales de la *resiliencia* es que la fuente para actualizarla proviene del propio ecosistema del individuo; pero que es también una capacidad que está en todos los seres humanos.

Por ejemplo, el aumento de *energía* vital que proviene del encuentro con un ser querido o al disfrutar de la naturaleza o cuando recibimos una buena noticia etc., puede tener un poderoso efecto de curación y disminución de enfermedades físicas menores (Villalba, 2003).

Tal y como también se observa, cada vez más, desde el campo de la Física, que mientras más se comprenden los fenómenos de la Naturaleza (tanto los observables con los instrumentos técnicos actuales como los *no* observables) desde las hipótesis teóricas y matemáticas desarrolladas, más se significan otras fuerzas desconocidas hasta ahora, que influyen en el Universo de manera semejante a como señalaban nuestros filósofos antepasados: por ejemplo, la denominación de “*fuerza oscura de la materia*” que señala la Física actual para tratar de explicar determinadas energías de la materia que no terminamos de comprender aún.

Por otro lado, se observa en algunos estudios que tener fe en Dios o en una fuerza creativa *parece* aumentar las capacidades de *resiliencia*, además de incrementar la *autoeficacia* y otras cualidades humanas positivas (Villalba, 2003).

En resumen y de acuerdo con los autores de esta tercera etapa, este postulado afirma que son las *fuentes ecológicas* las que ofrecen o provocan *resiliencia* en las personas (Villalba, 2003 y Richardson, 2002).

Como concluye Villalba (2004), en el año 2000 un número especial de la revista *American Psychologist* describía las características óptimas y los estados de cualidades de *resiliencia* que se habían investigado y que incluían: la *felicidad* (Buss, 2000); el *bienestar subjetivo* (Diener, 2000); el *optimismo* (Pettersen, 2000); la *fe* (Myers, 2000); la *autodeterminación* (Schwartz, 2000); la *sabiduría* (Staundinger, 1999 y Baltes y Staundinger 2000); la *excelencia* (Lubinski y Benbow, 2000) y la *creatividad* (Simonton, 2000).

También un número especial del *Journal of Social and Clinical Psychology* dedicado a las fortalezas, virtudes y características positivas *resilientes*, incluían a la *moralidad* (o ética personal) y el *autocontrol* (Baumeister y Exline, 2000), la *gratitud* (Emmons y Crumpler, 2000), el *olvido* (McCullough y Snyder, 2000), los *sueños* (McCullough y Snyder, 2000), y la *esperanza* (Snyder, 2000), como cualidades capacitadoras de *resiliencia*.

Conceptos, todos ellos, que hacen referencia a cualidades que nuestros *antepasados intelectuales* (filósofos, pensadores, religiosos, etc.) ya sostenían como cualidades imprescindibles para resistir en las adversidades y poder esperar a los *tiempos de bonanza y/o fortuna*.

2.4 Definición de resiliencia

Nosotros, manteniendo la ortodoxia académica y científica de este trabajo, respecto a la definición de *resiliencia* que seguiremos aquí, continuaremos aplicando el mismo criterio utilizado con el constructo *burnout*. Y utilizaremos el instrumento psicométrico desarrollado a partir de una conceptualización y modelo teórico específico acerca de la *resiliencia* que seguiremos por razones pragmáticas de sencillez y simplificación.

Dentro del amplio *universo* de los estudios e investigaciones realizadas sobre la *resiliencia*, sobresale el trabajo general de Connor, K.M. y Davidson, J.R.T., autores de la Escala de Resiliencia Connor-Davidson, más conocida como CD-RISC (2003).

Dicho instrumento ha sido examinado en diferentes estudios, corroborando todos ellos las propiedades psicométricas del mismo (Connor y Davidson, 2003; Jorgensen y Seedat, 2008; Yu y Zhang, 2007; Singh y Yu., 2010; Lamond y cols., 2008; Baek y cols., 2010; Sexton y cols., 2010; Karairmak, 2010; Gucciardi y cols., 2011).

La definición de *resiliencia* que dan los autores de esta escala, es la de “un conjunto de cualidades, recursos o fortalezas que favorecen que los individuos progresen afrontando con éxito la adversidad” (Connor y Davidson, 2003).

De tal modo que una persona con patrón resiliente es aquella que ha activado respuestas de adaptación positiva frente a la tragedia, el trauma y la adversidad y progresa significativamente frente a los estresores durante el curso de la vida (Newman, 2005).

Por lo que se puede considerar, en esta definición, a la *resiliencia* como un mecanismo auto regulador del individuo que puede llegar a proteger a los sistemas personales de las consecuencias negativas en las etapas difíciles de la vida (Masten, 2007).

La Escala de Resiliencia (CD-RISC) incluye 25 ítems e identifica a personas con más o menos resiliencia, alcanzando valores altos en el alfa de Cronbach $\alpha = 0.89$ y una confiabilidad test - retest de hasta 0.87.

Este instrumento sigue también un formato de puntuaciones tipo Likert manifestando los sujetos cómo se han sentido durante el último mes, en referencia a los 25 enunciados del cuestionario, y en qué grado de acuerdo según refieren los mismos: 4= completamente de acuerdo a 0= en total desacuerdo.

Por lo que el rango total de la escala va de 0 a 100 puntos, sin un punto de corte específico, siendo los sujetos con más altas puntuaciones las que mayor capacidad de *resiliencia* muestran. Estableciéndose por cuartiles los límites pertinentes de *baja resiliencia* para el primer cuartil; *moderada resiliencia* para el segundo y tercer cuartil; y *alta resiliencia* para el cuarto.

Los ítems están distribuidos en cinco factores, escalas o dimensiones globales que, según los autores, detallan este conjunto de cualidades *resilientes*:

1. CP, *competencia personal* (metas altas, tenacidad y autoeficacia).
2. CI, *confianza* en la intuición y tolerancia a la adversidad;.
3. A, *aceptación* positiva del cambio (interacciones estables y seguridad).
4. CRP, *control* personal.
5. E, *espiritualidad*.

Y aunque existen estudios y autores, como Campbell-Sills y Stein (2007), que señalan cierta inestabilidad de la escala en cuanto a su estructura multidimensional, nosotros trataremos de replicarla conforme a estas cinco dimensiones señaladas, en nuestra población de sujetos estudiada.

2.5 Resiliencia y burnout

En cuanto a los trabajos que hemos encontrado y hacen referencia a las relaciones entre *burnout* y *resiliencia* destacamos los siguientes.

En un trabajo de Lusilla y Castellano (2014) se formulaba la hipótesis de que a mayor grado de *resiliencia* menor grado de *burnout*.

Estando formada la muestra de la población estudiada por 43 profesionales sanitarios (médicos, ATS, auxiliares, etc.) de una Unidad de Lesionados Medulares del área de Traumatología de Hospital Vall d'hebrón (España) y las pruebas utilizadas la Resilience Scale-25 de Wagnild y Young, el Maslach Burnout Inventory (MBI) y las escalas VAS para medir el estrés y la satisfacción laboral.

Los resultados concluyeron que los profesionales encuestados tenían un nivel bajo de *burnout*, con las siguientes puntuaciones medias y desviaciones típicas:

CE=14,06 (7,08) en cansancio emocional.

DP= 3,12 (2,65) despersonalización (o cinismo).

RP=39,8 (5,98) realización personal.

Con un nivel de *resiliencia* medio-alta igual a 146,14 (12,78), que correlacionaba positivamente con la dimensión RP realización personal en el trabajo ($r=0,664$; $p<0,0000$).

Y manteniéndose estos resultados después de un entrenamiento en técnicas de motivación y comunicación y una segunda aplicación de las pruebas.

Otro trabajo muy interesante es el de Menezes, Fernández, Hernández, Ramos y Contador (2006), “*Resiliencia y el modelo Burnout-Engagement en cuidadores formales de ancianos*”.

En este trabajo los hallazgos más significativos demostraron que los cuidadores de ancianos con altas puntuaciones en *resiliencia* obtuvieron mayores niveles de *eficacia* y *compromiso laboral* (*engagement*). Y exteriorizaron un menor agotamiento emocional (CE) y despersonalización o cinismo (DP).

Y aunque no se pudo concluir que los cuidadores más *resilientes* no llegan a quemarse en el trabajo *–burnout–*, al menos si logran mayores habilidades y competencias de compromiso laboral (vigor, dedicación y absorción), y, en la medida que refuerzan estos atributos personales, mitigan la vulnerabilidad al *burnout*.

En otra investigación de Rísquez, García y Tebar (2012), el análisis concluyó que existe una relación significativa entre la *resiliencia*, como capacidad de superarse en la adversidad, y una menor frecuencia de sintomatología *burnout* en los sujetos estudiados.

La muestra estuvo constituida por 218 estudiantes de segundo grado de enfermería de la Universidad de Murcia, a quienes se les aplicaron tres instrumentos: un cuestionario elaborado ad hoc de variables sociodemográficas y de relación con sus compañeros y el profesorado; la adaptación española del Inventario de Burnout de Maslach (MBI-GS) y la escala de resiliencia Connor-Davidson (CD-RISC).

Los resultados mostraron un alto nivel de cansancio emocional (CE) en el 28% de la muestra y un nivel alto de cinismo (DP) en el 19,7%.

Además, los datos obtenidos apoyaron la relación entre *resiliencia* y *síndrome de burnout* en la muestra de estudiantes analizada, con las siguientes correlaciones:

resiliencia-CE= - 0,25

resiliencia-RP= 0,52

Concluyendo que los estudiantes que mostraron un mayor nivel de *resiliencia* experimentaron también un menor CE cansancio emocional y una mayor RP realización personal.

Arrogante (2014) en su estudio “*Mediación de la resiliencia entre burnout y salud en el personal de Enfermería*”, trató de determinar las relaciones entre las 3 dimensiones del *síndrome de burnout* (CE, DP y RP), la *salud física y mental* y la *resiliencia*, analizando el papel de mediador de esta última en las relaciones entre el *burnout* y la *salud* en una muestra de personal de enfermería.

Los análisis mostraron que la *salud mental* se relacionó negativamente con las 3 dimensiones del *burnout* y positivamente con la *resiliencia*. Concluyendo que la *resiliencia* no solamente es relevante para mejorar la salud mental del personal de enfermería, sino también para amortiguar y minimizar las consecuencias negativas del *estrés laboral* al que están expuestos en su trabajo, y cuyo resultado más adverso es la aparición del *burnout*.

Y por último en un trabajo de Molina (2013) “*Resiliencia y burnout en trabajadores de urgencia de un hospital público de San Juan, Argentina*”, se encontró una prevalencia de *burnout* del 11,3% en dichos trabajadores; con altos niveles en cansancio emocional CE (50%); despersonalización DP (51%) y baja realización personal RP (50%).

Resultando las siguientes relaciones significativas entre *resiliencia* y las dimensiones del *burnout*:

$$\text{resiliencia-CE} = -0,295$$

$$\text{resiliencia-RP} = 0,374$$

Concluyéndose que el efecto protector de la *resiliencia* sobre el cansancio emocional CE y la baja realización personal RP, enfatiza la conveniencia de desarrollar programas preventivos psicoeducativos centrados en un modelo positivo de salubridad, que fomenten el desarrollo de los factores de origen de la *resiliencia*.

En nuestra investigación trataremos de hallar las relaciones que puedan existir entre *burnout* y *resiliencia* en la muestra de la población del PAS de la Universidad de Zaragoza, en el sentido que apuntan los estudios anteriores; es decir, a mayor *resiliencia* menor riesgo de padecer *burnout* y de puntuar alto en las dimensiones que señalan CE cansancio emocional, DP despersonalización y cinismo. Y a mayor puntuación en *resiliencia* mayor probabilidad de puntuar alto en RP realización personal.

Al mismo tiempo intentaremos conocer las posibles relaciones significativas entre *burnout*, *resiliencia* y el siguiente fenómeno que abordaremos en este trabajo: la *frustración existencial*.

Capítulo 3 FRUSTRACIÓN EXISTENCIAL

3.1 Introducción

Empezaremos este capítulo con una reflexión personal que, a modo de despedida, dejó escrito un médico -muy reconocido en su entorno social- antes de morir y poco tiempo después de serle diagnosticada una *esclerosis lateral amiotrófica*, sabiendo el próximo desenlace de su vida:

"Cuando me despedía del país de las gentes laboriosas e inteligentes, de los seres amables y respetuosos, sentía que aquella vida universitaria de trabajo fascinante, ordenado y confortable, de seminarios, reuniones clínicas, conversaciones interesantes, magnas asambleas médicas, y otras menos populosas, pero más selectas y científicas; sentía que esa vida de agradables veladas en casa de los amigos, de vacaciones en los bosques que bordean los grandes lagos, de viajes entre los países, de conciertos, teatros y museos; sentía que toda aquella vida que mantenía alerta mi mente, a medida que el barco se alejaba, iba esfumándose en un pasado aparentemente lejano.

Así también aconteció cuando fui notificado de que mi mundo de la medicina, de las montañas, las playas, los mares, ciudades, hombres, mujeres y niños, del que tanto disfruté, había terminado para siempre!

Sentí que yo ya no era yo, sino un recuerdo. No tenía otra alternativa que recluirme en mi "Santuario de los Zorzaes". Allí viviría rodeado del cariño y cuidado de aquellos seres que por diferentes circunstancias compartieron conmigo parte del camino.

Allí viviría en la contemplación de los atardeceres, las noches de luna y del cambio de las estaciones; leyendo, escuchando música, repasando el archivo de los recuerdos, ordenando mis pensamientos y trabajando hasta el final.

Allí esperaría apaciblemente el día en que el cuerpo quedara quieto e inmóvil, "como la piedra en el fondo". Entonces, se abriría la jaula, y el espíritu volaría a confundirse en la belleza del universo.

Si, después de vagar un tiempo sobre las playas de todos los mares, en los bosques, lagos, por todas las flores de la tierra, por las montañas, nubes y estrellas, mi espíritu hubiese de retornar a la forma humana, sabría algo más que cuando estuve la vez anterior.

Sabría que tanto el hombre como la mujer deben de aplicarse al trabajo y al estudio durante toda la vida, porque son las fuentes de la auténtica satisfacción y bienestar.

Sabría que es necesario disciplinar una voluntad firme, porque ella nos hace dueños de nuestros actos.

Sabría que uno debe hablar poco, muy poco, porque nuestras palabras son bien o mal interpretadas, según la intención de quien las escucha. Pues la locuacidad inhibe el pensamiento y la observación, además de restarle eficiencia al trabajo.

Sabría que debemos llevar una vida sencilla, humilde y obediente, lejos de la riqueza, del lujo, del poder y la fama, porque ellos engendran envidia, celos, rencores y sentimientos de venganza.

Sabría que cuando hay que tomar una determinación, no debemos vacilar en elegir la que no halague nuestra vanidad.

Sabría que hay que cultivar la paciencia y el orden, porque ellos emanan de la fuerza creadora, la armonía y la belleza. En cambio la violencia y el desorden engendran odio, destrucción y muerte.

Sabría que es necesario dominar el miedo imponiéndonos tareas difíciles, porque de lo contrario, viviremos inseguros y angustiados.

Sabría que debemos retirarnos periódicamente a la contemplación y el silencio, porque ellos nos devuelven la paz del espíritu.

Sabría que el hombre no debe vivir solo, pero también sabría que la convivencia íntima con la mujer requiere de la comunión espiritual, a la vez que de la plena armonía sexual, porque la una sin la otra es insuficiente. El matrimonio no une, es la unión la que hace el matrimonio.

Sabría que la suprema virtud es la de amar, ayudar, cuidar y educar a la criatura humana, porque participa perpleja en el drama de la vida y la muerte sin saber por qué, ni para qué.

Sabría que no habría inadvertido la sublime belleza del escenario del drama de la creación."

(Santiago Riesco McClure)

Del sentido de la Vida, de su propósito general y de cada uno de los individuos que participamos en la misma, se ha escrito mucho a lo largo de los siglos de civilización humana.

Gracias precisamente a la escritura y a la Historia, tenemos constancia del gran interés que este *pensamiento* e inquietud ha suscitado en los filósofos e intelectuales de todos los tiempos. Y de cómo las distintas culturas han plasmado sus *respuestas* de una u otra forma, a través del legado que han dejado a lo largo de los siglos.

Una definición de *cultura* de consenso en la actualidad es sumamente difícil de concitar, pero es un acuerdo generalizado incluir en este “*todo*” conceptual tan complejo que es la cultura, al *conocimiento*, *las creencias*, *el arte*, *la moral*, *el derecho*, *las costumbres*, y *cualesquiera otros hábitos y capacidades adquiridos por el hombre* (Tylor, 1871).

Siendo el *corpus* de los conocimientos humanos adquiridos a lo largo del tiempo, tan amplio como el *corpus* de las creencias, una de las ciencias sociales que actualmente más nexos de unión y *puentes epistemológicos* está intentando establecer entre ambas esferas es precisamente la Psicología.

(Fuente: Wikimedia commons)

¿Qué es la Vida? ¿Qué sentido tiene? ¿Existe porque sí? ¿Todo es una casualidad después de un gran “*Big Bang*”? ¿Podemos seguir ignorando la razón última o las razones últimas que tiene en sí misma la existencia de cada uno de nosotros? ¿Es válido o correcto hacerse este tipo de preguntas? ¿Son realmente necesarias estas preguntas? Y lo más importante, ¿es posible esclarecerlas? ¿Qué relación tienen con la Psicología?

Nosotros, queriendo ser honestos desde el principio, partimos de una de las dos únicas opciones posibles que un individuo toma a lo largo de su vida, de manera consciente o inconsciente, ante *la única cuestión* que la propia y cotidiana *realidad* plantea constantemente; *¿es posible o no es posible conocer el significado de la existencia en general y de la propia vida en particular?*.

La opción *negativa*, como es obvio, incluye de manera expresa o tácita, razonada de múltiples maneras y desde distintos presupuestos, la inviabilidad siquiera de la propia cuestión. Por lo que con esta previa clarificación, nuestra posición personal teórica se manifiesta claramente en una afirmación a favor de la posibilidad de alcanzarla.

Pues ya solo plantear el mismo concepto de *frustración existencial* como posibilidad experimentable, implica, la confirmación de su contrario: la posibilidad de alcanzar un *sentido comprensivo de la existencia*, afirmado como el polo opuesto del mismo y apriorístico concepto de *frustración existencial*.

3.2 Concepto de frustración

Es clara la percepción cotidiana de que cuando nos privan de un deseo, un objeto, un propósito o de la misma voluntad de alcanzar lo que esperamos y queremos conseguir, todos nosotros somos capaces de *sentir* o tener un sentimiento que experimentamos y conocemos como *frustración* y que sabemos reconocer de inmediato, porque es una de las sensaciones y afectos negativos que el ser humano *normalmente* trata de no experimentar. Tanto como la *tristeza*, la *ansiedad* o la *culpa*, todos ellos sentimientos categorizados como negativos, evitables y no deseables.

Podemos describir aún más este sentimiento, que puede llegar a convertirse en crónico, como sinónimo de *decepción*, *fracaso*, *malogro*, *aborto* o *naufragio* de lo esperado o deseado.

Ahora bien, lo *deseado*, lo que se quiere y puede ser objeto de la *frustración* se enmarca en una realidad cotidiana que, como afirman Berger y Luckman “se organiza alrededor del *aquí* de mi cuerpo y el *ahora* de mi presente”... “realidad de la vida cotidiana [que] no se agota por estas presencias inmediatas, sino que abarca fenómenos que no están presentes *aquí y ahora*”. (Berger, P. y Luckmann, T., 1979, pág. 36).

La *frustración* solo puede surgir, pues, a partir de algo que se espera de la realidad cotidiana, presente o futura, pero que finalmente no llega, no se logra alcanzar, conseguir o realizar.

La frustración es pues una vivencia de fracaso, de no consecución de lo que se esperaba, de perjuicio e injusticia (real o imaginada), que desde el enfoque psicoanalítico se produce a partir de la experiencia o vivencia de que un obstáculo exterior impide la satisfacción de los impulsos instintivos internos del individuo.

Desde un modelo explicativo más sistémico del comportamiento y la conducta, la *frustración* puede ser entendida como una variable o elemento que interviene en la *motivación*, como sistema más complejo de la estructura cognitiva del comportamiento personal adquirido con la experiencia.

Pudiendo evaluarse y medir esta *frustración*, como tendencia reactiva que es, por la ausencia de los refuerzos positivos aprendidos. La cual puede, además, generar en función de los elementos ambientales con los que se relaciona, un incremento de la impulsividad de signo *agresivo* (dirigido a lo exterior) o *evitativo* (dirigido a lo interior), con *reactancias* emocionales de diverso signo y naturaleza.

Como vemos, la definición de *frustración* puede ser aún más amplia y depende del esquema *epistemológico* del que se parte para explicarla.

3.3 Frustración existencial

Si aceptamos acotar y simplificar la definición de *frustración* como un sentimiento global o estado anímico que se conjuga con variados sentimientos de rabia, tristeza, desesperación o enojo; es de duración variable y está impregnado psicológicamente de pensamientos negativos, ausencia percibida del objeto, desesperanza de recibir o alcanzar

lo deseado, podremos más fácilmente explicar qué entendemos aquí por *frustración existencial*.

Viktor Frankl (1905-1997), es uno de los autores intelectuales, filósofo, psiquiatra y psicoterapeuta de ineludible referencia en el ámbito de esta cuestión capital durante los últimos años.

Para comprender su obra y su pensamiento plasmado en múltiples libros, conferencias y artículos, hay que referirse ineludiblemente a una etapa de su vida como prisionero de varios campos de concentración y de exterminio de judíos, en Alemania durante la 2ª Guerra Mundial.

Lo que alcanzó a *descubrir* Viktor Frankl en su “*dasein*” particular, a partir de su experiencia personal y de la de sus compañeros que, como él, estaban recluidos en unas condiciones infrahumanas; es que la *vida* que cada uno creía *poseer*, solo podía *sobrevivir* o sobrellevarse en esas circunstancias tan adversas y horribles si se tenía un *motivo* o razones internas, lo suficientemente importante/s y/o *poderosas* para el propio individuo, como para proporcionarle la *energía psicológica y física* para seguir luchando y permanecer con vida. Mientras no fuese asesinado o muriese antes por inanición física.

Para él, en su reflexión de lo observado y experimentado en esas condiciones infrahumanas de los campos de concentración y exterminio alemanes, las personas más *resistentes o resilientes*, las que soportaron mejor la adversidad y no se *derrumbaron* ante el intenso sufrimiento del hambre, el dolor físico, el frío, el cansancio o la *desesperación*, fueron las que de *alguna manera* permanecían en una voluntad personal *férrea* por llegar a realizar el significado previo que ellas mismas habían formalizado interiormente como

parte fundamental de su existencia. Ya fuera el reencuentro con la esposa y los hijos, la venganza o la publicación de un simple manuscrito desarrollado con mucho esfuerzo previo personal, como le sucedía a él.

Y en ese esfuerzo constante de la voluntad (que se realizaba de manera consciente o inconsciente, y que él calificaba de *espiritual*, por experimentarla como una energía cualitativa *superior* de la *psique humana*, diferente del simple concepto de *motivación*), por alcanzar el objeto u objetivos finales de su vida, radicaba –para él- la superación de los estados de *frustración* y desesperación final que se llegaban a alcanzar tras permanecer constantemente en esos estados de desesperanza, depresión, vacuidad y anomia tan frecuentes entre los prisioneros.

En su obra más difundida internacionalmente “*El hombre en busca de sentido*” (1946 y 2004), Viktor Frankl detalla, con innumerables vivencias personales y ajenas, la realidad humana devastada por el sufrimiento más atroz. Señalando, a lo largo de sus páginas, que lo que él presenció como *decisivo* y determinante para separar a los que vivían de los que morían (al margen de las causas ajenas) “no era que tuviesen o no un conocimiento acerca del *sentido de la vida*, en términos generales, sino si habían conseguido reconocer –de alguna manera- el *significado* concreto de *su* propia vida en ese momento presente”. Y en ese significado se incluía la *supervivencia*.

Más concretamente, Frankl señala que la *voluntad* humana por encontrar ese *sentido* y el destino que le señalaba, era la fuerza o energía que le permitía, en sus observaciones, diferenciar al hombre que *luchaba* a favor de su propia existencia “a pesar de todo y en contra de toda adversidad”; de quien, por el contrario, se abandonaba a sí mismo ante el

destino y la fatalidad que le superaban, con una grave sensación de enorme hostilidad y *sentido de intrascendencia y absurdo* que les embargaba, deseando acabar con la transitoriedad de su propia existencia, la irracionalidad de todo y la desventura.

En ese sentido Gordon W. Allport comentaba que a Frankl le gustaba mucho citar la frase de Nietzsche que decía “quien tiene *un porqué para vivir*, encontrará casi siempre el *cómo*” (G.W. Allport, prefacio pág. 8, V. Frankl, 1991)

Con el tiempo, Viktor Frankl le dio la vuelta a la respuesta del interrogante que él mismo se formulaba acerca del origen que tenía esta *voluntad de sentido*, que aparentemente (inicialmente en su pensamiento) provenía del individuo. Para señalar que en realidad, “a cada hombre La Vida le pregunta por su vida”; y que el ser humano “únicamente puede responder a la Vida a través de su propia vida” (Frankl, 1994).

Para V. Frankl, *la voluntad* por encontrar el *sentido de la propia existencia* constituye una fuerza primaria, consustancial a la naturaleza humana y no es una “racionalización” *secundaria* a otra instancia psíquica. Siendo este *sentido* de la vida, único y específico para cada ser humano en cada momento de la existencia.

Solo si se alcanza en el instante presente vital [de manera constante, podríamos añadir nosotros] esta *voluntad de sentido* que todos *necesitamos* llevar a cabo, y la construimos (sencilla o complejamente) de una manera más o menos consciente cada día, el ser humano se realiza y *plenifica* en la existencia; tanto en medio del sufrimiento como en la felicidad y en la prosperidad.

Esta *voluntad de sentido* del hombre si se frustra, si acaba en frustración existencial, puede producir el tipo de neurosis que la logoterapia denomina *neurosis noogénica*, en contraste con la neurosis en sentido estricto, la neurosis psicógena.

Para V. Frankl la neurosis *noogénica* tiene su origen no en lo psicológico, sino más bien en algo diferente que pertenece al núcleo espiritual de la personalidad humana. Entendiendo que dentro del marco de referencia de la logoterapia, el término *espiritual* no tiene una connotación primordialmente religiosa, sino que hace referencia a otra dimensión específicamente humana diferente de la *psicológica*.

En palabras del propio V. Frankl “desde el punto de vista psicoanalítico algunos autores sostienen que los sentidos y los principios [de la existencia] no son otra cosa que *mecanismos de defensa, formaciones y sublimaciones de las reacciones...* pero el hombre, no obstante, ¡es capaz de vivir e incluso de morir por sus ideales y principios!” (Frankl, 1994). Y la historia y las noticias de prensa más actuales de hoy en día así nos lo corrobora constantemente.

Viktor Frankl señala a los *valores* creativos, vivenciales y actitudinales como las *herramientas* que sirven al hombre para poder encontrar el sentido existencial, estando convencido de que en todas las culturas, condiciones y posiciones personales (sexo, edad, creencia, nivel socioeconómico, etc.) las personas lo experimentan por igual (Frankl, 1991).

¿Qué es, pues, lo que entendemos aquí por *sentido existencial* y su contrario, la *frustración existencial*?

Siguiendo al propio V. Frankl en *Ensayo de una patodicea* (El Hombre Doliente, 1984), el *valor* y el *sentido* de todas las cosas se tienen en la misma medida en que pueden ser transferidas a un *otro* o a un algo *superior* (un ideal, un amor o un ser superior), mediante el sacrificio de eso mismo (la cosa) que se es o se tiene.

Dicho de otra manera, todas las cosas valen para ser sacrificadas, porque son precisamente *sacrificables* (temporales, prescindibles). Y lo que determina en última instancia el valor o el precio de una cosa es su posible destino para algo distinto o superior al *sí mismo* de la propia cosa.

Dar sentido a algo es pues *renunciar* a ese algo. En una medida relativa o total. Pues el que posee y retiene lo que posee o *crea* poseer, queda vacío de lo mismo que trata de retener. Pues el *valor* mismo de la cosa, al quererse retener en el mismo elemento que se mantiene para sí, deja de tener el valor y el sentido que la cosa tiene en sí, pues el *valor* y el *sentido* quedan de esta manera fuera de la misma cosa.

Y de aquí surge la paradoja de la misma existencia. Y por supuesto de su contrario, la *frustración*, que en su extremo más hostil, la desesperación, puede acabar en la destrucción de lo que uno posee o *crea* poseer, si ésta no es abandonada voluntariamente, en el sentido de no retenerse para uno mismo.

Los seres humanos que asesinan a sus enemigos, pero también a sus propios hijos o a sus seres más queridos, porque bien quieren y no pueden retenerlos para sí o por cualquier otro *motivo* (como el *odio*), son *sacrificados* – a menudo antes incluso de terminar por *sacrificar* la propia vida- son ejemplos de individuos con una gran *frustración existencial*

que, a través de la exasperación (la exaltación, la furia o el arrebató) y la *desesperación final*, acaban en la destrucción y el *sacrificio final*, en el sentido que explicábamos anteriormente.

Dicho de una manera más sencilla, el ser humano tiene como tendencia natural no sólo el desear y buscar el bienestar y la satisfacción de las necesidades, sino llenar de sentido y significado la propia existencia, *plenificarla* en la misma línea de pensamiento que le daba Maslow a la *auto* realización, como *cumbre* y meta de la pirámide de las motivaciones humanas. Siendo aquí, el *sentido existencial*, la plenitud superior de esta *pirámide* vital que dirige a la acción humana.

Pero cuando no tenemos tales posibilidades, ni siquiera la de mantener la propia subsistencia física; o cuando ponemos el nivel *mínimo* de exigencia para seguir viviendo en alguna cosa que nunca alcanzamos o alcanzaremos a poseer, se puede producir lo que llamamos *frustración existencial*, vacío existencial o complejo de vacuidad.

V. Frankl definía al vacío o *sin sentido existencial* como la pérdida de interés general (de todas las *cosas*) que conduce a un estado de aburrimiento y a la falta de iniciativa que conduce a la apatía. Como consecuencia, semejante pérdida de interés e iniciativa llevan a un profundo sentimiento de *sin sentido* (V. Frankl, 1990)

Destacados investigadores de la escuela psicoterapéutica iniciada por Frankl, denominada *logoterapia*, como F. M. Buckley, E. Klinger, D. Langen o Elisabeth S. Lukas entre otros (Frankl, 1994), hallaron resultados esclarecedores entre los años 1970 y 1980 que afirmaban que un 20% de los trastornos que hoy llamaríamos de los *estados de ánimo* -y

que entonces se englobaban en un término tan amplio como el de *neurosis*- eran de origen *noogénico*. Es decir debido a una falta de *sentido existencial* en la vida de los sujetos que lo padecían.

Estos resultados fueron hallados mediante el *logo test* de Lukas (1976) y un instrumento similar psicométrico muy conocido denominado PIL-Test (Purpose In Life), obra de J.C. Crumbaugh (1964), confeccionado, al igual que el logo-test de Lukas, en base a las propuestas teóricas de V. Frankl y desarrollado posteriormente junto a Maholick (1964 y 1968), ampliamente utilizado en las investigaciones al respecto y que nosotros también usaremos.

Es muy verificable el hecho de que, en ocasiones, cuando se llega a un grado muy alto de desarrollo personal y de posesiones materiales, hay personas que terminan suicidándose ante la *dolorosa conciencia* de la *vaciedad* y el *sin sentido* de todas las cosas que se poseen y se piensa y *creen* que son como son.

Durante este trabajo se tomará el término *frustración existencial* como concepto que explica este estado psicológico, afectivo, emocional y cognitivo general, en el que se encuentra una persona que tiene conciencia de no tener o poseer el *sentido de la propia vida o existencia*, y que tiene también la clara sensación de experimentar una *falta o ausencia* de *algo sustancialmente* muy importante, en el ámbito de lo interno-psicológico o espiritual, que muchas veces no sabe nombrar y/o determinar claramente.

Siendo los principales signos o características de este estado psicológico el tener sentimientos y estados de ánimo de fracaso, desgracia, pérdida, decepción, tristeza, falta de energía y motivación para el emprendimiento y la actividad en general.

Signos y síntomas, como podemos ver y entender, muy próximos a las dos dimensiones “corazón” del *burnout*: el cansancio emocional o fatiga *psíquica* (desmotivación, tristeza y falta de energía para hacer) y la *despersonalización*, con sus típicas actitudes y reacciones de irritabilidad, cinismo y desprecio del *otro* en la interacción social.

La *frustración*, en última instancia, es un estado psicológico que participa de la misma sustancia afectiva, tono emocional y estilo ideativo o cognitivo que la desesperación, aunque en un grado o nivel menor de intensidad.

Y si la *frustración existencial*, así entendida, se puede asimilar a la idea del *sin sentido* existencial que le damos a nuestro trabajo de investigación, señalamos a continuación qué entendemos por *sentido*, y más concretamente por *sentido existencial*.

3.4 Sentido existencial

En psicología el concepto de *sentido* se relaciona con la condición de ser lo conducente al cumplimiento de lo requerido, como por ejemplo el modo de reunión de las partes para formar el todo o la efectividad de un sistema de referencia (pregnancia, requerimiento).

Con este tipo de significado tan amplio del concepto, la palabra *sentido* tiene aplicación en todos los ámbitos de estudio de la psicología y el pensamiento en general (Friedrich Dorsch y cols., 1976).

Pero si la palabra *sentido* expresa, en una de sus simples acepciones, “razón de ser, finalidad de las cosas o discernimiento” tal y como la define la RAE (Real Academia Española), el *sentido existencial* lo podemos entender mejor como *la razón discernida (cierta y verdadera) de ser o existir de las cosas y el porqué de su finalidad, naturaleza o existencia*.

Los problemas epistemológicos inherentes al concepto mismo de *sentido existencial* en esta definición son muchos y nos alejarían holgadamente de nuestro propósito el querer tratarlos con detalle. Pero no quisiéramos pasar por encima de estos aspectos sin apuntar algunos comentarios que nos parecen pertinentes al presente estudio.

Como ya hemos señalado, cuando V. Frankl habla de *voluntad de sentido* refiriéndose al sentido existencial, quiere decir que el ser humano tiene en sí mismo la necesidad (interna, psíquica o espiritual -como se lo quiera denominar-), muy intensa y profundamente arraigada dentro de sí, que le impulsa constantemente a encontrar *sentido* a todo lo que hace, vive y siente como propio de él mismo y de lo que le rodea (Frankl, 1991 y Berger y Luckmann, 1979).

Y no solo a encontrar sentido, sino también a realizar el sentido y los valores de sentido que encuentra en su camino; algo, como ya hemos dicho, en lo que estaba totalmente de acuerdo Maslow (1969).

Sin embargo, también es cierto que el razonamiento contrario, es decir el pensamiento que termina afirmando el absurdo de la existencia o el *no sentido* de la existencia, ha sido profusamente *tratado* e intentado demostrar como axioma de la realidad, mediante

autores tan reconocidos en la historia de la filosofía, como A. Camus, J.P. Sartre, S. Kierkegaard o M. Heidegger.

Intentar demostrar, mediante el *razonamiento* y la *razón*, la validez y fiabilidad científica de unos o de otros que afirmen lo contrario de aquéllos que nos precedieron en la estimación de si la existencia tiene o no sentido, o si tiene un valor *absoluto* o *relativo*, es, como decía I. Kant, algo que puede ser demostrado tanto desde un sentido o polo de la *ecuación* o problema aparente de opuestos, como del otro (I. Kant en “*Crítica de la Razón Pura*”, 1781).

Y el hecho de que esta realidad psicológica no haya sido abordada con profusión y entusiasmo por parte de la comunidad científica, es debido, conforme piensa el mismo Frankl, al *psicologismo* imperante en el campo de la Psicología.

Para nuestro autor favorito, el *psicologismo* es la psicología que “trata de extraer del origen anímico de un acto [o conducta del individuo] el significado de su contenido espiritual” (Frankl, V., *La Voluntad de Sentido*, pág. 43).

En palabras del propio V. Frankl el *psicologismo* intenta, por ejemplo, explicar “que la idea de la Divinidad surge del miedo ancestral del hombre primitivo ante los fenómenos de la naturaleza. Pero el hombre de hoy, que ya domina la naturaleza, no tiene por qué temer y, en consecuencia, no hay Dios”.

Y si pensamos que la *cultura*, como fenómeno sociológico y psicológico intrínsecamente humano, es lo que posibilita y configura el sentido de la vida humana, el problema del

sentido existencial se traslada a una más amplia problemática conceptual inherente a la evolución cultural, en cuyo curso no ha cesado de producirse una gran diversidad de formas y sistemas (Gómez, 1996).

Por lo tanto, para nuestro propósito e investigación, el *sentido existencial* es, en pureza conceptual y textualmente, lo contrario de la *frustración existencial* definida en el apartado anterior.

Añadiendo que, en sí misma, es una *necesidad* humana superior, intrínseca a nuestra misma naturaleza como seres o animales superiores; que no por *escondida* o difícil de ser percibida individual o colectivamente, es por ello menos real que la *luz*, que aunque no podemos verla directamente si podemos sentirla o percibirla a partir de sus *efectos*.

3.5 Frustración existencial y resiliencia

Si no nos detenemos especialmente en señalar las relaciones conceptuales que existen entre *resiliencia* y *frustración existencial*, es esencialmente porque en el desarrollo explicativo que realizamos sobre la *frustración existencial*, se puede evidenciar que la sustancia misma y naturaleza del concepto *resiliencia* se contraponen, en cierta manera, como fuerza de soporte para el fenómeno contrario al de la *frustración existencial*, en el mismo sentido que se señala en la antropología de V. Frankl expuesto anteriormente.

Por resumir lo ya señalado, la *frustración* existencial llega cuando dejamos de alguna manera de *resistir* ante los acontecimientos de la vida que nos sobrepasan y son más fuertes que nosotros. Pero cuando resistimos ante lo que es más fuerte que nosotros (un acontecimiento de muerte del hijo querido o del amante; la amputación de un brazo o una

pierna propia; la pérdida del empleo; la falta del sustento necesario para comer, etc.) y no dejamos lugar al sentimiento de *frustración* en nuestra propia vida, es entonces cuando decimos que *resistimos*, que somos, en definitiva, seres humanos *resilientes*. Y no nos dejamos abatir por la desgracia propia o ajena, sobreponiéndonos a la adversidad y a la *frustración vital* que nos puede llegar finalmente a embargar.

Podríamos decir que la *resiliencia* es a la *frustración existencial* lo que el agua al aceite; son líquidos cuyas moléculas son muy difíciles (sino imposibles) de mezclar.

Pues, como dice Frankl “la vida nunca termina de tener sentido, lo tiene hasta el último momento, hasta el último aliento...Precisamente allí donde la situación es irreversible, allí se nos exige que cambiemos, es decir, que maduremos, que crezcamos, que nos trascendamos. Y esto es posible hasta el mismo momento de la muerte.” (Frankl, V. *La Voluntad de sentido*, págs. 230-231, apéndice 2ª edición).

3.6 Frustración existencial y burnout

Ya hemos señalado en el apartado correspondiente, algunos de los muchos hallazgos que confirman la relación inequívoca que existe entre la *resiliencia* y el *burnout*, siendo el primero un claro elemento profiláctico del segundo.

Ahora veremos algunos de los trabajos que hemos revisado sobre *burnout* y *frustración existencial*, que no son muchos, pero que nos parecen interesantes citar aquí por su relación también con la *resiliencia*.

Tal y como explica la corriente psicológica denominada *análisis existencial* y la *logoterapia*, en puridad un modelo psicoterapéutico derivado de la antropología de V. Frankl, el *burnout* se puede entender simplemente como un estado duradero de agotamiento general debido al trabajo. Siendo este *cansancio psicológico* el síntoma y la característica general principal del *burnout* a partir de la cual todos los demás síntomas se derivan (Längle, 2006).

Según esta perspectiva, el estado de agotamiento psicofísico afecta primero al bienestar general de una persona; influye con el tiempo en las experiencias subjetivas y finalmente afecta a las decisiones, actitudes y acciones del sujeto.

Este agotamiento, en el *burnout*, engloba los siguientes trastornos en el orden de las tres *dimensiones existenciales* que V. Frankl (1959) describió en su antropología.

En la *dimensión somática*; fatiga psicósomática, desórdenes funcionales y predisposición a enfermar con facilidad. En la *dimensión psicológica*; apatía, tristeza, agotamiento emocional e irritabilidad. Y en la *dimensión noética*; retraimiento de las demandas y las relaciones interpersonales, auto desprecio y cinismo.

Según Längle (2006), el *burnout* conduce inexorablemente a un sentimiento de vacío existencial generalizado *debido* a la persistente falta de energía psicósomática, la cual termina extendiéndose desde el ámbito laboral a la esfera privada, social y familiar, siendo el *burnout*, en definitiva, una forma especial y *leve* de vacío existencial.

Karazman y cols. (1994), desde esta perspectiva conceptual, llevaron a cabo una investigación que trató de analizar la relación que había entre el *burnout* y el *sentido existencial*, en una muestra de 271 médicos en Austria. En dicho estudio en el que fue aplicado el MBI-HSS se concluyó que los médicos que tenían un alto sentido existencial o un bajo nivel de *frustración existencial*, en su vida personal privada y profesional, tenían también una significativa menor predisposición para el *burnout* que la media muestral.

Mientras que los médicos que puntuaron alto en *frustración existencial*, mostraron una mayor propensión al *burnout*, puntuando alto en las dimensiones CE *cansancio emocional* y DP *despersonalización* y moderadamente normal en RP *realización personal*.

En otro trabajo de Tomic, Evers y Brouwers, (2004) se trató de determinar la prevalencia del *burnout* en 215 profesores de educación primaria holandeses a través del MBI-HSS, queriendo averiguar cómo correlacionaban las dimensiones CE, DP y RP con el *sentido existencial* medido a través de la Escala Existencial de Längle, Orgler y Kundi (2003), la cual evalúa 4 escalas: *Responsabilidad*, *Auto-distancia*, *Auto- trascendencia* y *Libertad*.

En resumen, los resultados mostraron correlaciones significativas que señalan que a mayor CE cansancio emocional y DP despersonalización medido en el MBI, menor puntuación en las escalas *Responsabilidad* y *Auto-distancia*. La escala *Auto-distancia* hace referencia a la capacidad que tienen los seres humanos de tomar distancia de sí mismos, como facultad antagónica del individuo al fenómeno de la despersonalización (Luna, 2006).

Existe también una relación inversa entre la *Auto-trascendencia* [que es -según Frankl (1984), citado por Luna (2006)- la capacidad que existe en el ser humano de ir más allá de sí mismo, olvidarse de sí mismo, entregarse y abrirse al sentido de su propia existencia] y la DP despersonalización en el MBI: a menor puntuación en *auto-trascendencia* más alta la puntuación en despersonalización.

Se confirma también, que la *Responsabilidad* y la *Auto-trascendencia* están significativamente relacionadas con la RP realización personal en el MBI.

En definitiva, existen indicios suficientes, epistemológicos y empíricos, que pueden inducirnos a tratar de ayudar a demostrar que el *burnout* y la *frustración existencial* mantienen similares síntomas psicológicos, porque en su origen, el núcleo existencial (viviente) de demanda universal humana de felicidad y bienestar, no encuentra las *soluciones* necesarias de tipo cognitivo, afectivo y relacional que resuelvan de manera exitosa los avatares y las dificultades azarosas que la cotidiana realidad nos exige afrontar, tanto en el ámbito laboral (en el que ocupamos gran parte de nuestro tiempo) como en el personal, privado, social o familiar.

Capítulo 4 RELACIONES CONCEPTUALES

4.1 Burnout, resiliencia y frustración existencial

Esta investigación trata de aportar un granito de arena y apoyar el avance y la formulación de un “paradigma” de unificación de la Psicología como *ciencia del espíritu* y la *naturaleza* humana, siguiendo el pensamiento y la proposición de Ardila (1988 y 2003), en la evidente limitación de un trabajo de investigación sencillo y necesariamente ecléctico (Ardila, 2003).

Especialmente estamos de acuerdo con Ardila en la necesidad de llevar a cabo investigaciones que traten de correlacionar datos y realizar las observaciones pertinentes del acontecer humano, en el sentido de aunar la reflexión de los fenómenos de índole psicológica bajo un único prisma *integrador (sintético)*, en donde la teoría implícita de los modelos y/o las escuelas metodológicas psicológicas que abordan las cuestiones comunes, como la ansiedad ante el trabajo y la vida familiar, o la tristeza ante acontecimientos vitales humanos, etc., puedan encontrar nexos característicos de unión que aporten datos objetivos para la reformulación de teorías que permitan estructurar un “paradigma” psicológico más simple, “*sabio*”, verdadero y científico, no *cientifista*.

Mediante la observación y el análisis de los datos extraídos por la aplicación de los instrumentos MBI, CD-RISC y PIL en nuestra muestra de sujetos, trataremos de señalar los signos actitudinales y conductuales que estos tres conceptos, *burnout*, *resiliencia* y

frustración existencial, tienen en común mediante la manifestación de sus síntomas y los aspectos negativos habituales.

En este apartado fijaremos en primer lugar las definiciones específicas para cada uno de los conceptos claves usados en nuestra investigación, junto al señalamiento sucinto de cada uno de los respectivos instrumentos utilizados en su aplicación a los sujetos de la muestra.

Señalando, finalmente, las relaciones de contenido que pensamos existen entre los tres procesos estudiados, que formulamos como aportación personal de esta tesis, permitiéndonos comprender mejor las hipótesis de trabajo que abordaremos en la tercera parte de esta investigación (Estudio Empírico).

4.2 Definiciones asumidas en el estudio

4.2.1 Burnout

Adoptamos en esta investigación la definición de *burnout* formulada a lo largo de los años por Maslach, Jackson y Schaufeli, que entienden que el síndrome de *burnout* es un estado mental persistente y negativo, en individuos normales, reactivo a un estrés laboral crónico debido al trabajo que realizan, de alguna manera relacionado con personas, y que se caracteriza principalmente por:

I (CE) un *cansancio y/o agotamiento emocional*, significado por la sensación de fatiga psicológica crónica y/o la falta de energía psicofísica.

II (DP) una *despersonalización* del individuo, entendida ésta como una actitud general negativa hacia los demás, de irritabilidad lábil, desinterés y cinismo en el trato general interpersonal.

III (RP) y una baja *realización personal*, mediante la emisión de respuestas cognitivo-conductuales y actitudes negativas hacia sí mismo y el trabajo; un bajo nivel de auto estima y auto concepto; y una baja productividad laboral e incapacidad para soportar la presión socio laboral.

Es un síndrome tridimensional que asienta sus conceptos a partir de la amplia investigación empírica, trabajada específicamente con el instrumento psicométrico más utilizado, el MBI, que nosotros usaremos para nuestro estudio.

4.2.2 Resiliencia

Debido a las diferentes definiciones de *resiliencia* y a la falta de acuerdo en una específica definición admitida por toda la comunidad *científica*, nosotros la consideraremos como un constructo dinámico y unidimensional que hace referencia a la capacidad que tienen los individuos para afrontar y recuperarse con éxito de las situaciones adversas.

Asumiendo específicamente la definición de *resiliencia* que dan los autores de la escala CD-RISC utilizada en nuestro estudio y que la describen como un *conjunto de cualidades, recursos o fortalezas que favorecen que los individuos progresen afrontando con éxito la adversidad* (Connor y Davidson, 2003).

Este conjunto de cualidades se reúne en torno a los cinco factores que mide la escala general del CD-RISC, de manera válida y fiable:

1 Competencia personal; definida como altos estándares de capacidad-expectativas en tenacidad, resistencia, poder y adherencia a las metas propuestas, normalmente altas.

2 Confianza en si mismo; confianza instintiva en uno mismo, tolerancia a los afectos y emociones negativas y resistencia al estrés y la adversidad; favorecedora del normal mantenimiento de la calma cuando las personas se enfrentan a situaciones estresantes o de elevada carga problemática situacional.

3 Tolerancia al cambio o adaptabilidad; aceptación positiva al cambio y seguridad de auto confianza en las relaciones inter personales.

4 Control; capacidad de control en los propios logros y la habilidad para acceder a la asistencia, ayuda y colaboración de y para los demás.

5 Influencia espiritual; capacidad de confianza en Dios o en el destino.

4.2.3 Frustración existencial

Definimos aquí a la *frustración existencial* como un estado psicológico personal, afectivo-emocional y cognitivo, de un *sin sentido* o vacío significativo y cognoscitivo *de la propia vida* (o existencia), que va acompañado de una constante sensación o frecuentes sentimientos de disforia (malestar difuso), *vacuidad* y confusión, relacionado de manera

inequívoca con la clara percepción de una *ausencia sustancial interna* importante y necesaria para la propia subsistencia de tipo inmaterial. Que puede ser identificada o no, de manera *consciente* o *inconsciente*, por el propio individuo que lo padece

Siendo los principales síntomas de esta *frustración existencial*; frecuentes sentimientos y estados de ánimo de tristeza, irritabilidad, decepción, fracaso, desgracia, pérdida y falta de energía psíquica y motivación para las relaciones personales, el emprendimiento y la actividad en general.

Observable en un comportamiento, en general, “automático” para la realización de los hábitos y costumbres necesarios para el desenvolvimiento normal de la vida cotidiana.

El instrumento utilizado aquí para tratar de medir esta “anomalía” psicológica es el PIL, *Purpose In Life*, de Crumbaugh y Maholick (1964 y 1969), con los criterios de baremación seguidos por Lukas (1996) diversamente confirmado y validado por distintos análisis y estudios psicométricos (Reker y Cousins, 1979; Martínez et al. 2012; García Alandate et al. 2012 y Noblejas 1999, 2000 y 2011).

Las puntuaciones del PIL indican una mayor *frustración existencial* cuanto más bajas son. Aunque en puridad del instrumento, deberíamos decir que sus puntuaciones indican un mayor *sentido de la vida* cuanto más altas son.

Este cuestionario trata de evaluar el sentido de la vida (o su contrario, el grado de frustración existencial de los individuos), mediante un cuestionario de 20 preguntas tipo

Likert, mediante el grado de acuerdo a uno de los dos polos de la cuestión planteada, con 5 o 7 grados posibles. Nosotros hemos utilizado la escala de 5 puntos.

De tal manera que el rango de puntuaciones tiene un mínimo de 20 puntos (alta frustración) y un máximo de 100 puntos (alto sentido de la propia existencia o muy baja frustración existencial), tal y como los autores del test original diseñaron. Y siguiendo el criterio de Lukas (1996) que mediante el siguiente baremo establece como normativo de la población general, las siguientes proporciones válidas:

- El 25% de la población con mejor puntuación (valores altos, por encima de C75): logro interior de sentido existencial bueno o nula frustración existencial.
- El 50% de la población con puntuaciones intermedias (entre C25 y C75): logro interior de sentido existencial medio, con ocasionales momentos de frustración existencial.
- El 25% de la población con puntuaciones peores (valores por debajo del C25): logro muy bajo de sentido existencial y habituales estados de frustración existencial.
- El 5% de la población entre C25-C20: cercano a un sentido específico de frustración existencial;
- El 10% de la población entre C20-C10: fundamento claro para pensar en el padecimiento de frustración existencial.
- El 10% de la población por debajo de C10: fundamento para pensar en neurosis *noogénica* o depresión *noógena*; logro interior de sentido existencial muy malo.

Según Noblejas (1999, 2000 y 2011) el PIL tiene una estructura factorial que consta de cuatro dimensiones:

-1 *Percepción de sentido*, ítems: 4, 6, 9, 10, 11, 12, 16, 17 y 20.

-2 *Experiencia de sentido*, ítems: 1, 2, 5, 9, 17, 19 y 20.

-3 *Metas y Tareas*, ítems: 3, 7, 8, 13, 17, 19 y 20.

-4 *Dialéctica destino-libertad*, ítems: 14, 15 y 18.

Explicándolo de manera detallada más adelante, en la parte correspondiente al estudio empírico de nuestra investigación que presentamos a continuación.

III ESTUDIO EMPÍRICO

Capítulo 5. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El “corazón” de esta investigación, al tratar de analizar y observar la incidencia del *burnout* en la población de los trabajadores de la administración y servicios a la comunidad universitaria del Campus de Teruel, tiene, como señalábamos anteriormente su origen e intención más estimulante en el ámbito de la experiencia personal.

Pero su foco de interés es tratar de comprobar empíricamente que la *resiliencia*, como conjunto de cualidades, recursos o fortalezas que favorecen que los individuos progresen afrontando con éxito la adversidad (Connor y Davidson, 2003), correlaciona negativamente con el *burnout* y con las dos dimensiones o componentes denominados “corazón” del burnout que lo conforma: el CE cansancio emocional y la DP despersonalización.

Y que siendo la *resiliencia* un constructo psicológico de fenomenología *positiva*, está estrechamente relacionado con un nivel bajo o de nula *frustración existencial*.

Teniendo pues, el núcleo ideativo de esta investigación, la apariencia de la Figura A que aparece a continuación, y que para nosotros es simple pero plena de *sentido común*, este trabajo es un gran estímulo personal y profesional por un doble motivo.

Psicología Positiva

Figura A

En primer lugar por la experiencia de nuestro primer trabajo de investigación, la *Tesina*, que entonces era requisito previo para alcanzar el *grado* superior y continuar con la etapa de los estudios de doctorado.

En aquélla investigación (Tesina, 1987) trataba de demostrar que los *trabajadores adscritos* al Hospital Psiquiátrico de Salamanca tenían una *actitud personal* más positiva en conductas *sociales y humanas* hacia los enfermos mentales (y a la enfermedad mental en general como parte de la realidad humana), que la población general de Salamanca. Y

esto me parecía así por el simple hecho de que los trabajadores tratábamos personalmente -casi a diario- a estos enfermos, debido al ámbito laboral cotidiano en el que nos movíamos –porque yo trabajaba entonces como auxiliar de clínica psiquiátrica del Hospital psiquiátrico de Salamanca, en la Unidad de Agudos, en mi primera experiencia laboral, recién licenciado en Psicología. Y este conocimiento desde la propia experiencia personal, ampliaba y mejoraba las creencias y actitudes por esto mismo.

Esta hipótesis, entonces, se me antojaba que tenía mucho de *sentido común*. Pero siempre quedarán en mi memoria las palabras que me dirigió entonces mi *director* de tesina, y hoy también *director* de esta tesis, mi estimado profesor D. Francisco Ramos, cuando así se lo señalé un día, y él me respondió con una amigable sonrisa: “sí, pero el sentido común, como tú lo llamas, hay que *demostrarlo*”.

Para mí, esta frase “tratar de *demostrar el sentido común*”, lo obvio, se quedó grabada en mi memoria para siempre, y es por esto que hoy también es, para mí, una parte importante del *corazón* de esta Tesis.

Este trabajo, en la idea del *sentido común* anteriormente señalado, trata igualmente de verificar que las reacciones observadas a través del comportamiento, las actitudes y los pensamientos negativos que se acompañan de emociones de tristeza, desesperanza y falta de energías *psíquicas*; y la despersonalización y el cinismo (dimensiones constitutivas del *burnout*), que las personas desarrollamos debido *fundamentalmente* a la pertenencia (temporal, si se quiere) a un ámbito laboral específico, tienen una conexión directa con la capacidad de *resiliencia* y la voluntad de dotar de *sentido a la propia existencia*, que la *Realidad* en su cotidianidad se presenta (o se impone) en nuestro día a día, para el

afrentamiento particular que debemos (obligatoriamente) llevar a cabo y que forma parte de nuestra respuesta a la vida *recibida*.

Como decía V. Frankl (1983), al final de lo que se trata es de que el ser humano responda a la Vida con su vida: ¿queremos vivir o queremos morir? ¿Amamos la vida tal y como es ella o la amamos tal y como nosotros queremos que sea? Este dilema existencial excede con mucho los objetivos de esta Tesis, pero forma parte ineludible de su *espíritu*, si se me permite decirlo así. Y es parte del *corazón* de la misma.

Y en segundo lugar, por el propósito personal mismo de realizar, en el dilatado *hoy*, una parte importante de mi propio significado existencial.

Pues estoy convencido que la *resiliencia* es una capacidad natural del ser humano, como la capacidad del lenguaje o la abstracción matemática, que puede llegar a constituirse (según se necesite) como un *conjunto de cualidades, recursos o fortalezas que favorecen que los individuos progresen afrontando con éxito la adversidad* (Connor y Davidson, 2003), a partir de procesos externos que estimulan su formación y aprendizaje para el afrontamiento de la misma, en contextos y etapas temporales diversas.

Igualmente, pienso que la *resiliencia* está estrechamente ligada, en su formación y crecimiento, a un impulso *esencial*, fundamental, de supervivencia *existencial* que forma parte del propio crecimiento biológico que todo ser humano desarrolla y trata de alcanzar, de forma consciente o no. Identificándose este impulso con la *voluntad* de comprender el significado de la propia existencia, en un estímulo constante e intrínseco al devenir vital.

Su nulo desarrollo o la frustración de esta comprensión significativa de la propia existencia provoca síntomas y signos esencialmente similares en su manifestación a las dos dimensiones principales del *burnout*, el *cansancio psicoemocional* y la *despersonalización* (Maslach y col. 1978, 1982 y 1996). Al ser estas manifestaciones signos y síntomas de la reacción común que tiene el ser humano ante la frustración de los deseos y objetivos que diariamente, como individuos, nos planteamos en el devenir cotidiano en el corto y largo plazo.

Dicho de otra manera, y siguiendo a Maslow, el ser humano tiene necesidades primarias y secundarias que le empujan a llegar a la cima de su *pirámide*. Pero la cumbre de la pirámide de la vida de todo ser humano no es la *autorrealización* sino la comprensión de su existencia; entender porque estamos en el *aquí y ahora* de nuestra vida. Y *para qué* hemos venido a la existencia, desde la nada. A dónde vamos después de morir y qué sentido tiene todo.

Alcanzar la verdad de nuestra vida o no alcanzarla, es una decisión que tomamos, a veces de manera consciente y otras veces de manera más o menos *lúcidamente*.

Llegar a la cima de la *autorrealización* personal y encontrarnos vacíos por dentro es una experiencia común. Alcanzar lo deseado una vez y después seguir deseando más, en una rueda imparable, difícil de cortar y fácil de acostumbrarnos, también.

Cuando nos encontramos conscientemente vacíos de significado; o cuando nos arrebatan el motivo o los motivos por los que vivimos, es fácil *sacrificar*, como señala V. Frankl (1983), la propia vida o la ajena, por más querida que ésta sea.

Siendo el cansancio psicoemocional o el cinismo, en nuestras vidas, los síntomas primeros de que nuestra existencia no va bien, laboral o socialmente. Y solo la *resiliencia* y otras cualidades humanas nos pueden ayudar a sortear las crisis tan cotidianas que la misma existencia nos plantea cada día, pues “cada día tiene en si mismo su propia dosis de *mal*”.

Así pues, estas ideas, en la comprensión de los constructos aquí estudiados, se relacionan en el sentido que las hipótesis, en la simplicidad de los enunciados que diremos a continuación, señalan particularmente.

Tratando con todo ello de aportar un pequeño grano de arena para la comprensión y la realización de una ciencia, la Psicología, que pueda llegar a estar unificada bajo un mismo paradigma de síntesis experimental del comportamiento (Ardila, 1988 y 2003).

5.1 Objetivo general

El objetivo principal de esta tesis es conocer, mediante la pertinente investigación empírica, la realidad e incidencia del *burnout* en la población de los trabajadores de la administración y servicios a la comunidad universitaria del Campus de Teruel de la Universidad de Zaragoza (España). Tratando de comprobar al mismo tiempo si la *resiliencia* correlaciona e influye en el *burnout* y de qué manera, con las tres dimensiones/componentes que lo conforma, en la población sujeto de este estudio.

Y si además la *resiliencia*, como componente psicológico de la conducta y de la personalidad, y el *burnout*, están también de alguna manera relacionados con la *frustración existencial* en los sujetos de nuestra muestra.

5.2 Objetivos específicos

1.- Conocer la prevalencia del *burnout* (SB) en los trabajadores del área laboral administrativa general y de los servicios humanos a la comunidad universitaria –PAS- de la Universidad de Zaragoza, según el modelo de Maslach y Jackson (1981, 1986) y la aplicación de la versión española del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), tratando de replicar también la estructura factorial del mismo.

2. Valorar las tres dimensiones que evalúa el Maslach Burnout Inventory (MBI): agotamiento o cansancio emocional, despersonalización y eficacia-realización profesional en la muestra de esta población (PAS).

3.- Valorar las relaciones entre las variables sociodemográficas de la muestra y las dimensiones del *burnout* medidas a través del Cuestionario General aplicado y el MBI.

4.-Valorar si la *resiliencia* es un factor relacionado con la ausencia o la presencia del *burnout* entre los trabajadores del PAS de Zaragoza; y las dimensiones que se miden a través del MBI.

5.-Valorar el nivel y prevalencia de la *frustración existencial* en la muestra de la población del PAS de la Universidad de Zaragoza, según los paradigmas y teorías logoterapéuticas de Víctor Frankl, mediante el cuestionario PIL de Crumbaugh y Maholick (1964, 1969) y la validación española de Noblejas (1999, 2000 y 2011) con los baremos y criterios de medición de Lukas (1996).

6.- Analizar y valorar los resultados que puedan relacionar la *resiliencia* con la *frustración existencial* en los sujetos de la misma población (PAS).

7.-Valorar si la *frustración existencial* o el bajo nivel de *sentido y/o significado* de la propia existencia, está relacionada con el *burnout* o con alguna de las dimensiones constitutivas del *burnout* que mide el MBI.

8.-Y por último, valorar los niveles de *frustración existencial* en la muestra analizada de la población de trabajadores del PAS; y si existen o no diferencias significativas entre las categorizaciones grupales realizadas.

5.3 Hipótesis

A partir de los objetivos específicos planteados y los intereses referidos en el marco teórico ya explicado, las hipótesis son las siguientes:

H1. Los trabajadores del PAS de la Universidad de Zaragoza, pertenecientes al área laboral de la administración general y de servicios humanos a la comunidad universitaria, presentarán niveles de *burnout* normalizados de prevalencia, similares a la población española en general, conforme al modelo explicativo de Maslach y Jackson (1981, 1986, 1996).

H2. El síndrome de *burnout* se configurará conforme a las dimensiones factoriales explicativas del modelo teórico y el instrumento MBI de Maslack y Jackson (1996) utilizado, y sus resultados confirmarán su estructura factorial, validez y fiabilidad psicométrica.

H3. Los trabajadores del PAS de la Universidad de Zaragoza presentarán niveles de *resiliencia* en una distribución normalizada de la muestra analizada, según los baremos estandarizados y adaptados a la población española de la prueba utilizada CD-RISC, de Connor y Davidson (2003) y según el modelo explicativo que hacen del mismo concepto *resiliencia* los autores del instrumento utilizado.

H4. Los niveles de *resiliencia* en la muestra del PAS estarán relacionados con el *burnout* en el sentido de que una puntuación alta en *resiliencia* estará correlacionada

significativamente con una menor puntuación en las dimensiones “núcleo” del *burnout* y con la probabilidad de sufrirlo.

H5. Un nivel alto en *resiliencia* también estará correlacionado significativamente con una menor puntuación en la dimensión CE *cansancio emocional*, como dimensión central y constitutiva del concepto *burnout*, según el modelo de Maslach y Jackson (1981).

H6. Una mayor *resiliencia* estará también correlacionada significativamente con un menor nivel en DP *despersonalización y cinismo*, como dimensión constructiva del concepto *burnout*, según el mismo modelo explicativo de Maslach y Jackson (1981).

H7. Niveles bajos en *resiliencia* estarán correlacionados significativamente con puntuaciones bajas en la dimensión RP *realización y eficacia personal*, también según el mismo concepto de *burnout* y modelo explicativo de Maslach y Jackson (1981).

H8. Un bajo nivel en *resiliencia* estará correlacionado significativamente con un nivel significativo de *frustración existencial* o bajo logro en el sentido existencial de la propia vida.

H9. La *frustración existencial* estará correlacionada con un nivel significativo de *burnout* en el sentido de correlacionar con puntuaciones altas en las dimensiones “núcleo” del síndrome; en CE cansancio emocional y DP despersonalización.

H10. La *frustración existencial* correlacionará significativamente con niveles altos en DP *despersonalización y cinismo*, según el constructo de *burnout* en el modelo explicativo de Maslach y Jackson (1981).

H11. La *frustración existencial* correlacionará significativamente con niveles altos de CE *cansancio emocional*, según el constructo de *burnout* en el modelo explicativo de Maslach y Jackson (1981).

H12. La *frustración existencial* correlacionará significativamente con niveles bajos de RP *realización y eficacia personal*, según el constructo de *burnout* en el modelo explicativo de Maslach y Jackson (1981).

El diseño de la investigación es transeccional: transversal descriptivo y exploratorio. Trabajamos con una muestra recolectando los datos a través de instrumentos válidos y fiables, en un solo momento, en un tiempo único, siendo nuestro propósito medir en un grupo de personas las variables de interés para describir y analizar su incidencia o interrelación en ese momento. En este tipo de diseño no experimental-observacional se analiza la realidad y se observa la situación, “como tomar una fotografía de algo que sucede”.

6.1 Participantes

La población general de estudio estaba compuesta por 1.806 trabajadores -funcionarios y personal laboral de la Universidad de Zaragoza (datos a 31 de diciembre de 2013, ver en Anexos), quienes realizaban su actividad laboral en tareas fundamentalmente de administración y servicios humanos: funciones administrativas de gestión, organización, auxilio y ejecución de tareas; conserjería y atención al público; servicios de limpieza; mantenimiento de equipos y material; reprografía, etc.

Habiendo conseguido reunir un grupo de 115 sujetos, como muestra significativa de la población objeto de este estudio, PAS de la Universidad de Zaragoza, éstos respondieron a un Cuestionario General en el que se incluían los datos sociodemográficos más relevantes y los 3 cuestionarios que trataban de medir, respectivamente, el *burnout*, la *frustración existencial* y la *resiliencia* (ver Anexos).

6.2 Instrumentos utilizados

El material para la evaluación consta de los siguientes instrumentos (ver en Anexos) señalados a continuación, siguiendo el orden de presentación en el inventario general aplicado:

1. Cuestionario sociodemográfico y laboral específico, de elaboración propia.
2. Cuestionario de Calidad de vida de un solo ítem.
3. Cuestionario CD-RISC, Escala Connor-Davidson como instrumento de medida de la *resiliencia* (Connor y Davidson, 2003).
4. Cuestionario MBI-HSS, Maslach Burnout Inventory- *Human Services Survey* (1986) en su versión para profesionales de servicios humanos, para la medida del *burnout* y de las tres dimensiones CE, cansancio emocional, DP despersonalización y RP realización personal.
5. Cuestionario PIL, Purpose in Life, de Crumbaugh y Maholick (1964) para la medida de la *frustración existencial*.

6.2.1 Cuestionario sociodemográfico y laboral

Esta parte del Cuestionario General contiene las siguientes variables demográficas comunes en la mayoría de estudios:

-Género: hombre y mujer.

-Edad: 20 a 30, 31 a 40, 41 a 50, 51 a 60 y + de 60 años.

-Estado Civil:

☐ soltero/a ☐ casado/a o convivencia con pareja

☐ viudo/a ☐ separado/a o divorciado/a

-Número de hijos:

0, 1, 2, 3 y más de 3.

-Antigüedad:

☐ menos de 1 año, ☐ 1-3 años,

☐ 3-10 años y ☐ más de 10 años

-Situación laboral:

☐ Funcionario/Laboral Fijo;

☐ Interino/Temporal;

☐ Otro.

6.2.2 Cuestionario de calidad de vida

La utilización de esta escala de un solo ítem se ha realizado con el único propósito de conocer el estado general de la muestra respecto a la percepción que tienen los sujetos sobre su propia calidad de vida, más que obtener información muy precisa sobre cada sujeto en particular (Gardner, Cummings, Dunham y Pierce, 1998) y como ítem de referencia particular en el análisis general estadístico de los datos, que más tarde se detallará.

Se evaluó la percepción de la propia *calidad de vida* de los sujetos utilizando el ítem: “*En general, la percepción que tiene Ud. de su propia calidad de vida es*”; con una escala de respuestas tipo Likert de 5 opciones en la que 1 quería decir “muy alta calidad de vida” y 5 “muy mala calidad de vida”.

Asumiendo aquí que el constructo *calidad de vida* está muy relacionado con la satisfacción laboral, aunque es un concepto más amplio y heterogéneo, debido a la riqueza y pluralidad de temas estrechamente vinculados con el mundo del trabajo, pero también difuso y ambiguo como consecuencia de las diferentes disciplinas, enfoques teóricos y áreas de estudio desde los que se trata de abordar (Segurado y Agulló, 2002).

En este sentido, Wanous, Reichers y Hudy (1997) desarrollaron un meta análisis en el que la correlación media entre un solo ítem de satisfacción laboral y escalas más amplias, era de 0,63 (síntesis de 28 coeficientes de correlación de 17 estudios que comprenden un total de 7.682 sujetos).

Nagy (2002) asimismo encuentra correlaciones entre 0,60 y 0,72 entre un solo ítem de cada variable de satisfacción laboral y otras medidas (con N = 207).

6.2.3 Cuestionario CD-RISC de resiliencia

Para el análisis de la *resiliencia* se utilizará la Escala de Resiliencia Connor-Davidson CD-RISC (Connor y Davidson, 2003) que incluye 25 ítems del tipo “*Soy capaz de adaptarme a los cambios*”. Y que identifica a personas con más o menos nivel de *resiliencia*.

En la escala original se utilizan 5 opciones de respuesta tipo Likert donde 0 quiere decir “en total desacuerdo” y 4 “completamente de acuerdo”. De tal manera que las puntuaciones más altas señalan, en todos los ítems, el sentido de la fuerza de una mayor resiliencia.

Nosotros, en el cuestionario aplicado invertimos el sentido de las puntuaciones en las respuestas para comprobar que la inversión NO afectaba a la medida del constructo, tal y como está concebido en el instrumento. Y en donde 0, la escala original señala “en total desacuerdo”, nosotros pusimos “completamente de acuerdo”.

Y, al contrario, en donde la escala original el 4 señala la respuesta “completamente de acuerdo”, nosotros lo modificamos en el sentido opuesto, es decir, “en total desacuerdo”. Y lo mismo hicimos con las respuestas en las puntuaciones intermedias.

Posteriormente, con los datos originales obtenidos, se transformaron en el sentido de la escala original, para la facilitación de los análisis estadísticos de inferencia requeridos y la interpretación comparativa con otros estudios. Confirmándose que ello no afectó ni a los resultados, ni a la estructura factorial, la validez o la fiabilidad de los datos y de la escala.

Por lo tanto, el rango total de la escala va de 0 a 100 puntos; siendo los sujetos con más altas puntuaciones las que mayor capacidad de resiliencia muestran. Estableciéndose por cuartiles los límites pertinentes de baja resiliencia para el primer cuartil, moderada resiliencia para el segundo y tercer cuartil y alta resiliencia para el cuarto y último cuartil (Connor y Davidson, 2003).

La escala de Resiliencia CD-RISC ha demostrado en investigaciones previas niveles de fiabilidad adecuados, alfa de Cronbach de 0,89 y fiabilidad test-re test de 0,87 (Connor y Davidson, 2003).

El cuestionario original está compuesto por 5 factores o subescalas:

- TC Tolerancia al cambio; que mide la aceptación positiva del cambio y la seguridad en las relaciones inter personales, caracterizado por interacciones estables y aceptación del cambio. Se corresponde con los ítems 1, 2, 4, 5, 8.

1 soy capaz de adaptarme a los cambios.

2 tengo personas en las que puedo confiar y con las que me siento seguro.

4 puedo resolver cualquier acontecimiento que se me presente.

5 los éxitos pasados me ayudan a afrontar nuevos desafíos con confianza.

8 tiendo a recuperarme de las enfermedades o de las dificultades.

- CM Confianza en sí mismo; subescala con ítems que miden la confianza instintiva en uno mismo cuando las personas se enfrentan a situaciones estresantes o de elevada carga problemática relacional o situacional, mediante el mantenimiento de la calma y la tolerancia a los afectos y emociones negativas.

Este factor satura concretamente en los ítems 6, 7, 14, 15, 18, 19 y 20.

6 veo el lado divertido de las cosas.

7 afrontar el estrés, me fortalece.

14 bajo presión, me concentro y pienso claramente.

15 prefiero tomar la iniciativa cuando hay que resolver un problema.

18 tomo decisiones difíciles o impopulares.

19 puedo manejar sentimientos desagradables.

20 sigo los presentimientos que tengo.

- CP Competencia personal; que es un factor que caracteriza a las personas que puntúan cuando tienen altos estándares de rendimiento y expectativas, tenacidad, alta capacidad de resistencia, poder y adherencia a las metas propuestas -normalmente altas- y autoeficacia.

Se corresponde con los ítems 10, 11, 12, 16, 17, 23, 24, 25.

10 me esfuerzo al máximo en cada ocasión.

11 puedo conseguir mis metas.

12 cuando parece que irremediablemente algo no tiene solución, no abandono.

16 no me desanimo fácilmente por el fracaso.

17 pienso que soy una persona fuerte.

23 me gustan los desafíos.

24 trabajo para conseguir mis metas.

25 me siento orgulloso de mis logros.

- CTR Control personal; que es la subescala que trata de medir el control en los propios logros y la habilidad para acceder a la asistencia y ayuda-colaboración de y para los demás.

Se corresponde con los ítems 13, 21, 22.

13 sé donde acudir a por ayuda.

21 tengo muy claro por donde quiero ir en mi vida.

22 siento que controlo mi vida.

- *IE Influencia espiritual*; subescala que trata de medir el grado de espiritualidad, la confianza en Dios o en el destino.

Se corresponde con los ítems 3 y 9.

3 algunas veces dejo que el destino o Dios me ayude.

9 pienso que las cosas ocurren por alguna razón.

6.2.4 Maslach Burnout Inventory: MBI

El Maslach Burnout Inventory (Inventario del *burnout* de Maslach) en su versión para profesionales de “servicios humanos” (MBI-HSS, Maslach y Jackson, 1981, 1986) es el siguiente inventario de preguntas que aparece en el Cuestionario General aplicado. Consta de 22 ítems a contestar sobre una escala tipo Likert, indicando los participantes la frecuencia con la que han experimentado los sentimientos o actitudes del enunciado: desde 0 (nunca) hasta 6 (todos los días).

Hemos utilizado la adaptación al castellano del Maslach Burnout Inventory (MBI Maslach y Jackson, 1986) elaborada por Gil-Monte y Peiró (1997, 1999 y 2000), modificando algunas palabras para adaptarlas a las especificidades de la muestra y población estudiadas.

Los ítems están redactados en forma de afirmaciones que se refieren a las emociones, sentimientos y actitudes que el trabajador muestra hacia las tareas que tiene que realizar y las personas usuarias o receptores de sus servicios.

El cuestionario tiene una estructura tridimensional, conforme al modelo y conceptualización explicativa que tienen del *burnout* las mismas autoras del test, evaluando las dimensiones o factores CE *cansancio emocional*, DP *despersonalización* y RP *realización personal*.

ESCALAS FACTORIALES:

CE Cansancio emocional; compuesta por los 9 ítems señalados a continuación y que describen los sentimientos y creencias de una persona que se siente emocionalmente agotada. Son los ítems más asociados al “corazón” del *burnout*.

Puntuación máxima = 54 puntos.

Ítems de la escala Cansancio Emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20

1 me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.

2 me siento cansado al final de la jornada de trabajo.

3 me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.

6 trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.

8 me siento “quemado” por mi trabajo.

13 me siento frustrado con mi trabajo.

14 creo que estoy trabajando demasiado.

16 trabajar directamente con personas me produce estrés.

20 me siento acabado.

DP Despersonalización; compuesta por los 5 ítems siguientes, expresan fundamentalmente indiferencia, ausencia de sentimientos de empatía e impersonalidad en

el trato a los usuarios del servicio. También es la escala cuyas puntuaciones máximas denotan mayor despersonalización y por lo tanto se asocian también al núcleo sustancial del *burnout*.

Puntuación máxima: 30 puntos

Ítems de la escala Despersonalización: 5, 10, 11, 15 y 22.

5 creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales.

10 me he vuelto más insensible con la gente desde que trabajo en la universidad.

11 me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.

15 no me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio.

22 siento que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.

RP Realización Personal: formalizada por los siguientes últimos 8 ítems, describen sentimientos de éxito, competencia, realización personal y satisfacción por el trabajo que realiza y es la escala que se relaciona de manera inversa con la esencia del *burnout*. En esta escala una puntuación menor expresa, junto a puntuaciones elevadas en las anteriores, un mayor acercamiento al *burnout*.

Puntuación máxima: 48 puntos

Ítems de la escala Realización Personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.

4 fácilmente comprendo como se sienten los usuarios de mi servicio.

7 trato muy eficazmente los problemas de las personas.

9 creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.

12 me siento muy activo.

17 fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.

18 me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.

19 he conseguido muchas cosas útiles en mi profesión o tareas.

21 en mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.

En cuanto a los resultados, tanto el constructo *burnout* como cada una de sus dimensiones son consideradas como variables continuas y las puntuaciones de los sujetos son clasificadas mediante un sistema de percentiles para cada escala.

Siendo los sujetos que puntúen alto en CE cansancio emocional y DP despersonalización pero puntúen bajo en RP realización personal, los que presenten *burnout*.

En el MBI original de 1986 las autoras utilizaron los percentiles 1 al 33 como categoría *baja*, los percentiles del 34 al 66 como *media* y los percentiles 67 al 99 como categoría *alta* para la clasificación de la variabilidad de los resultados (Maslach y Jackson, 1986).

Aunque las autoras del cuestionario (Maslach y Jackson, 1986) advierten que la clasificación tripartita de los resultados de un grupo en niveles bajo, medio y alto de *burnout* para cada tercio no debería utilizarse como herramienta de diagnóstico clínico, se hace necesaria su valoración para el reconocimiento del mismo, por las graves consecuencias que el *burnout* pudiera tener para las personas afectadas.

Por ello, debemos situar las puntuaciones del MBI obtenidas por la muestra en relación a las obtenidas por un grupo normativo de referencia. Además del manual de TEA (Seisdedos, 1997), disponemos en España de los criterios normativos de Gil-Monte y Peiró (2000) para determinar el grado de *burnout* (alto, medio, bajo) de una muestra.

Estos autores emplearon en su investigación (N =1.188), al igual que en el estudio de Maslach y Jackson (1981), una clasificación tripartita de los resultados en el MBI. Conformando que un patrón de puntuaciones iguales o superiores a 25 en cansancio emocional y a 9 en despersonalización, junto a las iguales o inferiores a 35 en realización personal, es indicativo de claro burnout.

6.2.5 Purpose In Life: PIL

El último cuestionario que aparece en las hojas de respuestas y que los sujetos de la muestra completaron, fue el PIL (Purpose In Life) Test de Crumbaugh y Maholick (1964) ampliamente validado y utilizado en los Estados Unidos (Reker y Cousins, 1979; Crumbaugh y Maholick, 1969; Florian y Kravetz, 1985; Meier y Edwards, 1974; Miller y Adwell, 1984; Preble, 1986; Reker, 1977; Sharpe y Viney, 1973 y Shek, 1992).

El cuestionario PIL trata de evaluar el sentido de la vida, o su contrario, la frustración existencial, mediante un total de 20 preguntas tipo Likert y un nivel de acuerdo a uno de los dos polos de la cuestión planteada, con 5 grados posibles de sentido o sin sentido de la propia existencia, conforme a la versión de 1964 (Ver Anexos).

El test PIL original al principio constaba de tres partes. La primera estaba formada por los 20 ítems que usamos con nuestra muestra, donde el sujeto se sitúa a sí mismo en una escala entre dos sentimientos extremos (escala tipo Likert), y representa la parte cuantitativa del test, que es la que usamos en esta investigación.

Las partes segunda y tercera (en el test original) no se cuantifican, y los intentos para lograrlo han añadido poca información a la aportada por la primera parte, lo que justifica, según indican Crumbaugh y Maholick (1969), su no inclusión en estudios de investigación. El objetivo de estas partes era proporcionar información para una interpretación clínica, pues en la parte segunda se solicitaba al sujeto que terminase una frase general (ya iniciada en el protocolo) sobre el sentido de su vida. Y en la parte tercera se pedía que expresara libremente su situación vital, describiendo detalladamente los propósitos, metas y ambiciones así como su progreso personal respecto de ellos.

El PIL, en nuestra investigación empírica del constructo *sentido de la vida* y su contrario *frustración existencial*, tiene un rango de puntuaciones para un solo sujeto desde un mínimo de 20 puntos (alta frustración existencial) a un máximo de 100 (alto sentido de la propia existencia).

Un aspecto importante en relación con este instrumento es el de su estructura factorial, ya que la disparidad de procedimientos y resultados entre distintos trabajos ha sido puesto de manifiesto en muchos trabajos: García-Alandete, Martínez y Nohales (2012); Noblejas (1999, 2000 y 2011); Valladares y cols. (2004) y Schulenberg y Melton (2010).

Estos estudios han dado como resultado una serie de posibles estructuras factoriales en los resultados del test, que oscilan entre uno y hasta seis factores. A pesar de ello, la replicabilidad de dichas estructuras en diferentes muestras ha sido casi inexistente.

Según Schulenberg y Melton (2010), ello se debe a la diversidad de métodos utilizados, al tipo de muestras y a las diferentes técnicas estadísticas de extracción de factores.

Argumentando de una parte que estos factores son el resultado de análisis estadísticos que no están sustentados en una teoría específica y que por lo tanto no son útiles ni teórica ni terapéuticamente (Ortiz y cols., 2011).

Nosotros partimos de la validación estructural y psicométrica del PIL realizada por Noblejas (1999, 2000 y 2011) y seguimos el criterio de baremación de Lukas (1996) para la estimación correcta de la existencia de *frustración existencial* en los sujetos de la muestra estudiada:

-El 25% de la población con mejores puntuaciones, por encima del percentil 75:

logro interior bueno de sentido existencial y nula frustración existencial.

-El 50% de la población con puntuaciones intermedias, entre los percentiles 25 y 75:

logro interior normal de sentido existencial y escasa frustración existencial.

-El 25% de la población con puntuaciones peores, por debajo del percentil 25:

logro bajo de sentido existencial y sentimientos de frustración existencial.

-El 5% de la población entre el percentil 25 y el percentil 20:

logro interior muy cercano a la frustración existencial.

-El 10% de la población entre el percentil 20 y el percentil 10:

fundamento cierto para pensar en la percepción subjetiva de frustración existencial.

-Población por debajo del percentil 10:

probabilidad alta de neurosis o depresión noógena por un logro interior de sentido muy malo o clara percepción de frustración existencial.

Según Noblejas (1999, 2000 y 2011) el PIL como cuestionario de 20 ítems tiene una estructura factorial que consta de cuatro dimensiones:

-1 Percepción de sentido, que incluye cuestiones sobre la percepción de razones y motivos para vivir la propia vida y la valoración de ésta en general.

Siendo los ítems que más saturan en este factor el: 4, 6, 9, 10, 11, 12, 16, 17 y 20.

(11, 16, 4, 6, 10, 12, 9, 20 y 17 ordenados de mayor a menor peso específico en la escala)

-2 Experiencia de sentido, que comparte ítems con el anterior factor, tiene preguntas que abordan el sentimiento de la existencia personal como plena de acontecimientos y cosas buenas, y tienen un sentido que hace mayor referencia a la vivencia del día a día.

Los ítems incluidos en este factor son: 1, 2, 5, 9, 17, 19 y 20.

(2, 5, 1, 9, 19, 20 y 17 ordenados de mayor a menor peso específico en la escala)

-3 Metas y Tareas, que también comparte algunos ítems con las dos anteriores y hacen referencia a la posesión de objetivos importantes ligados a acciones concretas en la vida y la responsabilidad que sentimos por ellos.

Los ítems son los numerados como: 3, 7, 8, 13, 17, 19 y 20.

(13, 3, 8, 7, 20, 17 y 19, por orden de importancia en la saturación de la escala o factor)

-4 Dialéctica destino-libertad, que no comparte ítems con los anteriores factores, plantea cuestiones de tensión entre la libertad y el destino en la vida del hombre, y el afrontamiento de la muerte como destino inevitable.

Sus ítems son el 14, 15 y 18, en el mismo sentido y orden de importancia.

En un estudio de Noblejas (1999) en el que se comparaba la estructura y relaciones factoriales entre los tests PIL y el Logo-Test de E. Lukas, en un intento de profundizar en un modelo teórico explicativo acerca del *sentido existencial* y su ausencia, la *frustración existencial*, se encontraron correlaciones significativas entre ambos inventarios (que comparten el 34% de la varianza), confirmando la validez de constructo de estos cuestionarios.

Al mismo tiempo, en ese estudio se aseveraba que las puntuaciones factoriales del PIL tenían una mayor correlación entre sí, así como mayores porcentajes de varianza compartida que los del Logo-Test, por lo que nos decidimos por la aplicación de este inventario para conocer el nivel de *frustración existencial* en la población objeto de nuestro estudio.

Así pues, bajas puntuaciones en los resultados del PIL de nuestra muestra son significativas de una alta *frustración existencial*, según los porcentajes y baremos de Lukas.

6.3 Procedimientos de aplicación

La administración de los cuestionarios se hizo de forma individualizada, atendiendo a dos tipos de procedimientos de aplicación, explicando en cada uno de ellos que el objetivo del estudio era averiguar sus actitudes individuales en aquello que hacen y envuelve su profesión. Y que la participación era voluntaria, manteniendo la confidencialidad y el anonimato de todas las respuestas emitidas y los sujetos participantes.

El primer tipo de procedimiento se realizó de manera personal, presentando individualmente a los trabajadores el cuestionario en formato papel, acompañado de un sobre abierto en el que introducir el informe una vez hubiera sido respondido libremente en su domicilio o lugar de trabajo (en su caso). Invitándole a depositarlo posteriormente, una vez rellenado, en un determinado lugar físico del Campus Universitario de Teruel (Conserjería de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas).

El segundo tipo de procedimiento de recogida de datos se realizó a través de internet, mediante el programa Google Docs (Google Drive en la actualidad) que permitía rellenar un formulario idéntico al cuestionario general formulado en papel, pero desde la web, después de haber invitado mediante email a todos los miembros del PAS de la Universidad, conforme un listado PAS de emails facilitados por la Universidad de Zaragoza.

Todo ello previa autorización oficial de la Jefatura de la Administración General del PAS del Campus de Teruel y de la Universidad de Zaragoza, entre enero de 2013 y junio de 2013.

6.4 Variables estudiadas

Con el fin de poner a prueba las hipótesis establecidas y tratar de alcanzar los objetivos propuestos en este estudio, hemos considerado las siguientes variables:

VARIABLES SOCIO-DEMOGRÁFICAS

1 Género 2 Edad 3 Estado civil 4 Número de hijos

VARIABLES ORGANIZACIONALES

1 Antigüedad laboral 2 Tipo de contrato laboral: fijo o eventual

VARIABLES PSICOLÓGICAS O DE CONSTRUCTO

*) Percepción de la Calidad de vida

*) Burnout

*) Cansancio emocional

*) Despersonalización

*) Realización personal

*) Resiliencia

*) Frustración existencial

Estas últimas variables ya han sido definidas y detalladas en los apartados correspondientes y no nos detendremos en su explicación reiterativa.

6.5 Análisis de datos y tratamiento estadístico

El análisis de los datos se realizó utilizando el programa estadístico SPSS v. 19 de IBM, realizando primeramente un análisis de los datos y estadísticos descriptivos más sencillos obtenidos de la muestra; medias y desviación típica de cada una de las variables y dimensiones estudiadas, así como de los porcentajes hallados.

GENERAL

Se realizó un análisis factorial de todos los cuestionarios MBI, CD-RISC y PIL para conocer la validez y fiabilidad (*Alpha de Cronbach*) resultantes, tratando de conocer el posicionamiento de escalas o factores posibles a partir de determinados pesos factoriales en algún caso.

- Realización de pruebas paramétricas ANOVA de un solo factor y *t* de Student para tratar de identificar las relaciones significativas entre variables categóricas y cuantitativas. Así como correlaciones bivariadas entre las variables más significadas en la investigación, según las hipótesis planteadas. Todos los índices se analizaron con niveles de confianza superiores o iguales al 95%.

MBI

1- Estadísticos descriptivos básicos resultantes en cada una de las variables implicadas en el burnout: CE *cansancio emocional*, DP *despersonalización* y RP *realización personal*.

2- Replicación de la estructura factorial del MBI mediante un análisis factorial de componentes principales con rotación *Varimax* con una asignación de los ítems a los factores considerando cargas factoriales iguales o mayores que 0,40.

3- Cálculo del índice de prevalencia del *síndrome del burnout* en el PAS de Zaragoza, utilizando los puntos de corte alto CE, alta DP y baja RP en donde es indicativo de *burnout* el patrón de puntuaciones iguales o superiores a 25 en CE cansancio emocional y a 9 en DP despersonalización, junto a las iguales o inferiores a 35 en RP realización personal.

El resto de las combinaciones de puntuaciones que no cumplan con alguno de estos tres niveles de este patrón, serán indicativas de que el sujeto no padece con claridad el síndrome.

4- Aplicación de la prueba *t de Student* para el contraste de medias, con el fin de determinar las diferencias en las escalas del MBI entre los grupos, considerando las variables sociodemográficas, organizacionales y de percepción de la propia de calidad de vida.

CD-RISC

1- Se realizó primero una descripción de la muestra con los estadísticos más comunes.

2- Se estimó la validez del constructo *resiliencia* utilizado (Connor y Davidson, 2003), mediante el análisis de componentes principales (ACP), el cual nos permite examinar el

número de factores subyacentes en la escala y comprobar si la estructura factorial coincide con la versión original.

3- Se hizo un análisis de la consistencia interna de las dimensiones de la escala mediante el coeficiente *Alfa de Cronbach*.

4- Se hizo una clasificación de los 25 ítems del CD-RISC siguiendo el criterio estándar establecido:

I) baja resiliencia (primer cuartil),

II) resiliencia moderada (segundo y tercer cuartil) y

III) alta resiliencia (cuarto cuartil).

PIL

1- Se realizó primero un análisis descriptivo de la muestra con los estadísticos más comunes, comprobando el ajuste a la distribución normal por medio de la prueba Kolmogorov-Smirnov y la realización de una prueba *t de medias* de los mismos grupos descritos anteriormente conforme al baremo de Lukas.

2- El análisis factorial del PIL se realizó mediante una extracción de factores por componentes principales y rotación *Varimax*, calculando también el índice *Alfa de Cronbach*.

3- Se hizo una clasificación de los grupos resultantes, subrayando nuestro interés en una escala de percentiles, tratando de hallar los niveles de *frustración existencial* existentes en la muestra, señalados por el PIL.

A continuación detallaremos los análisis estadísticos realizados, exponiendo en primer lugar los resultados descriptivos de las variables sociodemográficas, y posteriormente los resultados hallados a partir de los instrumentos establecidos para el estudio de cada uno de los constructos claves de la investigación, en relación a su cuestionario específico de medida (*burnout-MBI*, *resiliencia-CD-RISC* y *frustración existencial-PIL*).

Y en una segunda parte se expondrán los resultados inferencialmente más *significativos* encontrados en relación con las hipótesis formuladas, específicamente los que relacionan entre sí los constructos teóricos, objetivos de nuestro interés, a partir de los contrastes de medias y de correlaciones entre variables significativas.

7.1

ESTADÍSTICAS DESCRIPTIVAS

7.1.1

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

Género

La muestra estaba compuesta por 115 sujetos adultos, 70 mujeres (60,9%) y 45 varones (39,1%), (Tabla 1 y Figura1).

Tabla 1

	Frecuencia	Porcentaje
Hombres	45	39,1
Mujeres	70	60,9
Total	115	100,0

Figura 1: Distribución de frecuencias según el género.

Edad

Las franjas de edad van desde el intervalo 20 a 30 años (9 sujetos, 7,8%) al intervalo de más de 60 años (2 sujetos, 1,7%), siendo el intervalo más numeroso el de 41 a 50 años (49 sujetos, 42,6%) (Tabla 2 y Figura 2).

Tabla 2

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
20-30 años	9	7,8	7,8
31-40 años	26	22,6	30,4
41-50 años	49	42,6	73,0
51-60 años	29	25,2	98,2
más de 60 años	2	1,8	100,0
Total	115	100,0

Figura 2: Distribución de frecuencias según la edad.

Estado civil

El estado civil mayoritario era “casado o convivencia con pareja” (82 sujetos, 71,3%) y en mucha menor medida el de “soltero/a” (25 sujetos, 21,7%) o “separado o divorciado” (8 sujetos, 7,0%) (Tabla 3 y Figura 3).

Tabla 3

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
casado/a o con pareja	82	71,3	71,3
separado/a o divorciado/a	8	7,0	78,3
soltero/a	25	21,7	100,0
Total	115	100,0

Figura 3: Distribución de frecuencias por estado civil.

Número de hijos

La mayoría de los sujetos tenían uno o más hijos (79 sujetos, 68,7%), mientras que otra parte de la muestra, 36 sujetos (31,3%) no tenía ninguno (Tabla 4 y Figura 4).

Tabla 4

Número de hijos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1	24	20,9	20,9
2	46	40,0	60,9
3	8	7,0	67,9
+ de tres	1	0,8	68,7
ninguno	36	31,3	100,0
Total	115	100,0

Figura 4: Distribución de frecuencias según el nº de hijos.

Antigüedad

La mayoría de los sujetos llevaban más de 10 años trabajando en la universidad, 66 sujetos (57,4%) y entre 3 y 10 años 29 sujetos (25,2%), (Tabla 5 y Figura 5).

Tabla 5

Antigüedad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1-3 años	12	10,4	10,4
3-10 años	29	25,2	35,6
+ de 10 años	66	57,4	93,0
- de 1 año	8	7,0	100,0
Total	115	100,0

Figura 5: Distribución de frecuencias según la antigüedad.

Situación Laboral

La muestra estaba compuesta por funcionarios o laboral fijo=69 sujetos, (60,0%) y por personal interino o temporal (46 sujetos, 40,0%), (Tabla 6 y Figura 6).

Tabla 6

Situación Laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Funcionario / Laboral Fijo	69	60,0	60,0
Interino / Temporal	46	40,0	100,0
Total	115	100,0

Figura 6: Distribución de frecuencias según situación laboral.

7.1.2 MEDIDA DE LA PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE VIDA

Calidad de vida

Como ya se detalló en el capítulo anterior, se evaluó la percepción que de la propia calidad de vida tenían los sujetos de la muestra, utilizando un solo ítem: “*En general, la percepción que tiene Ud. de su propia calidad de vida es...*”, en una escala tipo Likert de 5 opciones en la que 1 quería decir “muy alta calidad de vida” y 5 “muy mala calidad de vida”.

La media de los sujetos en esta variable fue de 2,66 con una desviación típica de 0,56.

Mostrando una percepción de la calidad de vida entre media y media-alta (Figura 7).

Figura 7: Distribución de frecuencias según la percepción en calidad de vida.

Los datos fueron recogidos mediante la adaptación al castellano del Maslach Burnout Inventory (MBI Maslach y Jackson, 1986) elaborada por Gil-Monte y colaboradores (Gil-Monte, 1994; Gil-Monte y Peiró, 1997).

La versión definitiva del instrumento empleada en el presente estudio fue el resultado de modificar la expresión de algunos ítems para mejorar la validez del instrumento en consonancia con las áreas de trabajo de la población estudiada y las tareas y servicios a las personas que forman parte de la comunidad universitaria; no solo estudiantes y profesores, sino también compañeros de trabajo de los otros servicios y departamentos administrativos o de mantenimiento, por ejemplo.

Para comprobar la validez de la escala utilizada (MBI-HSS) se llevó a cabo un análisis factorial exploratorio, tratando de comprobar la estructura original de tres factores de la escala, mediante el método de extracción de componentes principales y de rotación *Varimax*.

Respecto de los resultados hallados, cabe en primer lugar decir que la escala MBI mostró tener una fiabilidad inicial, a través del *alfa de Cronbach* de 0.72, que consideramos moderadamente alta (Tablas 7 y 9) .

El funcionamiento individual de los ítems fue también, en general, adecuado. Mostrando en la mayoría de los casos índices de calidad de los ítems (índices de correlación ítem-total) positivos y moderadamente altos. Aunque encontramos cuatro ítems con valores

negativos (ítems 9, 12, 18 y 21) sus puntuaciones son muy reducidas y no superan en valor absoluto el 0,15, en ninguno de los cuatro casos (Tabla 8).

También se da la circunstancia de que estos cuatro ítems forman parte del factor o dimensión RP *realización personal*, por lo que se puede considerar que sus correlaciones más bajas con el resto de ítems, especialmente con el resto de ítems de las otras dimensiones CE y DP, se corresponde con la especificidad del factor que están midiendo. En el resto de los casos el comportamiento de los ítems corresponde a lo adecuado, con valores de los índices de correlación ítem-total superiores a 0,3.

Por lo tanto y dado que los cuatro ítems que mostraban el comportamiento irregular pueden considerarse así por la especificidad del factor al que todos ellos pertenecen (RP *realización personal*); que el funcionamiento del conjunto de los ítems era adecuado, así como que la fiabilidad general de la escala es correcta; y con el objetivo de mantener la estructura original de ítems, se decidió mantener todos los ítems tal como aparecen en la versión original del Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS).

MBI

Matriz de componentes rotados escala MBI.*

Tabla 7

MBI-HSS

Ítems	DIMENSIONES		
	CE	RP	DP
1	,771		,344
2	,779		
3	,717	-,264	,257
4	,380	,511	-,288
5	,350	-,395	,459
6	,306		,578
7		,599	
8	,832		,314
9	-,224	,651	
10	,250	-,216	,667
11	,420	-,213	,507
12	-,397	,620	
13	,769	-,340	
14	,556	,251	,357
15			,496
16	,207		,712
17		,550	-,411
18		,635	-,353
19		,769	
20	,236	-,215	,587
21		,586	-,279
22	,526	-,267	

Método de extracción: Análisis de componentes principales. Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser. *La rotación ha convergido en 7 iteraciones. Eliminadas saturaciones inferiores a 0.15 en valor absoluto.

MBI

Índice de correlaciones ítem-escala.

Tabla 8

MBI-HSS

Ítems	<i>Correlación elemento-total corregida</i>	<i>Correlación múltiple al cuadrado</i>	<i>Alfa de Cronbach si se elimina el elemento</i>
1	,643	,772	,680
2	,622	,643	,684
3	,493	,667	,694
4	,230	,469	,716
5	,327	,595	,709
6	,398	,517	,703
7	,103	,431	,726
8	,675	,851	,674
9	-,017	,399	,737
10	,392	,508	,705
11	,433	,565	,699
12	-,149	,538	,746
13	,398	,708	,701
14	,534	,527	,691
15	,189	,347	,720
16	,340	,529	,708
17	,027	,462	,731
18	-,093	,558	,739
19	,060	,494	,730
20	,341	,487	,709
21	-,104	,561	,742
22	,288	,450	,712

Matriz de transformación de factores del MBI

Tabla 9

DIMENSIONES	CE	RP	DP
CE	,679	-,494	,543
CP	,594	,805	-,010
DP	-,432	,329	,840

En definitiva, tal y como se puede observar por las tablas 7 y 9, la estructura factorial muestra un ajuste casi perfecto con las tres dimensiones originales hipotetizadas por el modelo explicativo de Maslach. Claramente una estructura de 3 factores.

Puntuaciones medias

A continuación presentamos los promedios obtenidos en la muestra de los trabajadores del PAS de la Universidad de Zaragoza en cada una de las tres dimensiones del MBI.

Tabla 10

Dimensiones del burnout	Medias	DT
CE Cansancio Emocional	17,76 / <i>20,34</i>	11,15 / <i>10,75</i>
DP Despersonalización	6,02 / <i>6,04</i>	5,59 / <i>5,18</i>
RP Realización Personal	32,99 / <i>36,39</i>	8,63 / <i>6,88</i>

Nota: en cursiva las medias y D.Típica de la muestra *multiocupacional* N=559 de Gil-Monte y Peiró (1999).

Realizando la conversión de estas puntuaciones obtenidas por la muestra de trabajadores del PAS, a percentiles y puntuaciones S según la tabla de Baremación de Seisdedos de 1997 (*Figura 8*) formada por 1.138 sujetos, se alcanzan los siguientes percentiles y puntuaciones S.

Tabla 11

Dimensiones del Burnout	Percentil	S
CE Cansancio Emocional	45	48
DP Despersonalización	45	48
RP Realización Personal	35	42

Pc	Puntuaciones directas			S
	CE	DP	RP	
99	45-54	24-30	-	97
98	44	22-23	-	91
97	42-43	20-21	48	87
96	41	19	-	85
95	38-40	18	47	83
90	34-37	15-17	46	76
85	32-33	14	44-45	71
80	29-31	12-13	43	67
75	28	11	42	63
70	26-27	10	41	60
65	24-25	9	40	58
60	22-23	8	39	55
55	21	7	38	52
50	19-20	-	37	50
45	18	6	35-36	48
40	16-17	5	34	45
35	14-15	-	33	42
30	13	4	32	40
25	11-12	3	30-31	37
20	10	2	29	33
15	8-9	-	26-28	29
10	6-7	1	24-25	24
5	4-5	-	21-23	17
4	3	0	20	15
3	2	-	19	12
2	0-1	-	16-18	9
1	-	-	0-15	3
N	1138	1138	1138	
Media	20,86	7,62	35,71	
(S)	11,30	5,81	8,08	

Figura 8: Baremación de Seisdedos (1997)

Además del manual de TEA de Seisdedos (1997), disponemos en España de los criterios normativos de Gil-Monte y Peiró (2000) para determinar el grado de burnout -alto, medio y bajo- de una muestra. Estos autores emplearon en su investigación, al igual que en el estudio de Maslach y Jackson (1981), una clasificación tripartita de los resultados en el MBI, con un N = 1.188.

De esta forma, el patrón de puntuaciones iguales o superiores a 25 en CE *cansancio emocional* y a 9 en DP *despersonalización*, junto a las iguales o inferiores a 35 en RP *realización personal*, es indicativo de alto *burnout*. El resto de las combinaciones de puntuaciones que no cumplan con alguno de los tres niveles de ese patrón, son indicativas de que el sujeto no padece con claridad el síndrome.

Tabla 12

Comparación de puntuaciones en las dimensiones MBI de nuestro estudio y el de Gil-Monte y Peiró (2000)

	MUESTRA PAS (N=115)			Gil Monte y Peiró (2000) (N=1.188)		
<i>puntos de corte</i>	CE	DP	RP	CE	DP	RP
Alto percentiles 67 a 99	≥ 21	≥ 8	≤ 38	≥ 25	≥ 9	≤ 35
Medio percentiles 34 a 66	11-20*	3-7*	29-37*	24-16	8-4	39-34
Bajo percentiles 1 a 33	≥ 10,8	≥ 2,6	≤ 28,3	≥ 15	≥ 3	≤ 40
MEDIA	17,76	6,02	32,99	20,39	6,36	36,02
DT	11,15	5,59	8,63	11,03	5,34	7,27

Como se puede comprobar, las medias alcanzadas por la muestra de sujetos del PAS (Tabla 12) no cumplen con las medidas de los baremos que implican la existencia de *burnout* en la muestra, ni conforme a la de Gil Monte y Peiró (2000) ni a la de Seisdedos (1997). Igualmente, las puntuaciones en CE *cansancio emocional* (M=17,76 y DT=11,15) y DP *despersonalización* (M=6,02 y DT=5,59) de la muestra están por debajo de las medias, que pueden señalar en su caso fatiga psicoemocional o cinismo en las actitudes.

Puntuaciones individuales

En cuanto al índice de prevalencia de *burnout* encontrado, éste es discreto y esperado, alcanzando a un total de 13 sujetos o, lo que es lo mismo, al 11,3% de la muestra.

Es decir, el 11% aproximadamente de los sujetos presentan puntuaciones altas en *cansancio emocional* y *despersonalización*; y una puntuación baja en *realización personal*. Constituyendo el grupo de sujetos con *alto burnout* en la muestra estudiada (ver Tabla 16).

Estadísticos descriptivos en Burnout

Tabla 13

DIMENSIONES del BURNOUT	Media	Desviación típica	N
CE Cansancio Emocional	17,76	11,15	115
DP Despersonalización	6,02	5,59	115
RP Realización Personal	32,99	8,63	115

Estadísticos descriptivos escala MBI

MBI-HSS

Tabla 14

	Media	DT	N
1 ME SIENTO EMOCIONALMENTE AGOTADO POR MI TRABAJO	2,29	1,776	115
2 ME SIENTO CANSADO AL FINAL DE LA JORNADA DE TRABAJO	3,25	1,675	115
3 ME SIENTO FATIGADO CUANDO ME LEVANTO POR LA MAÑANA Y TENGO QUE ENFRENTARME CON OTRO DÍA DE TRABAJO	1,98	1,742	115
4 FÁCILMENTE COMPRENDO COMO SE SIENTEN LOS USUARIOS DE MI SERVICIO	4,65	1,562	115
5 CREO QUE TRATO A ALGUNAS PERSONAS COMO SI FUERAN OBJETOS IMPERSONALES	,77	1,481	115
6 TRABAJAR TODO EL DÍA CON PERSONAS ES UN ESFUERZO	1,96	1,724	115
7 TRATO MUY EFICAZMENTE LOS PROBLEMAS DE LAS PERSONAS	4,03	1,654	115
8 ME SIENTO _QUEMADO_ POR MI TRABAJO	2,02	1,965	115
9 CREO QUE ESTOY INFLUYENDO POSITIVAMENTE CON MI TRABAJO EN LA VIDA DE LAS PERSONAS	3,52	1,779	115
10 ME HE VUELTO MAS INSENSIBLE CON LA GENTE DESDE QUE TRABAJO EN LA UNIVERSIDAD	1,15	1,512	115
11 ME PREOCUPA EL HECHO DE QUE ESTE TRABAJO ME ESTÉ ENDURECIENDO EMOCIONALMENTE	1,23	1,798	115
12 ME SIENTO MUY ACTIVO	4,22	1,705	115
13 ME SIENTO FRUSTRADO CON MI TRABAJO	1,86	2,026	115
14 CREO QUE ESTOY TRABAJANDO DEMASIADO	2,03	1,714	115
15 NO ME PREOCUPA REALMENTE LO QUE OCURRE A ALGUNAS PERSONAS A LAS QUE DOY SERVICIO	1,33	1,815	115
16 TRABAJAR DIRECTAMENTE CON PERSONAS ME PRODUCE ESTRÉS	1,63	1,678	115
17 FÁCILMENTE PUEDO CREAR UNA ATMÓSFERA RELAJADA CON LAS PERSONAS A LAS QUE DOY SERVICIO	4,41	1,616	115
18 ME SIENTO ESTIMULADO DESPUÉS DE TRABAJAR EN CONTACTO CON PERSONAS	4,31	1,575	115
19 HE CONSEGUIDO MUCHAS COSAS ÚTILES EN MI PROFESIÓN O TAREAS	4,01	1,678	115
20 ME SIENTO ACABADO	,76	1,342	115
21 EN MI TRABAJO TRATO LOS PROBLEMAS EMOCIONALES CON MUCHA CALMA	3,83	1,696	115
22 SIENTO QUE LAS PERSONAS QUE TRATO ME CULPAN DE ALGUNOS DE SUS PROBLEMAS	1,54	1,687	115

Resumen de casos en dimensiones del *burnout*

Figura 9

Estadísticos dimensiones del *burnout* (MBI)

Tabla 15

DIMENSIONES SB	CE	RP	DP	
<i>N</i>	115	115	115	
<i>Media</i>	17,76	32,99	6,02	
<i>Mediana</i>	16	34	5	
<i>Moda</i>	15,00 ^a	37,00	2,00	
<i>Desv. típ.</i>	11,15	8,63	5,59	
<i>Varianza</i>	124,46	74,48	31,35	
<i>Asimetría</i>	,520	-,220	1,432	
<i>Error típ. de asimetría</i>	,226	,226	,226	
<i>Curtosis</i>	-,810	-,716	2,241	
<i>Error típ. de curtosis</i>	,447	,447	,447	
<i>Mínimo</i>	1	12	0	
<i>Máximo</i>	44	48	26	
<i>Percentiles</i>	10	4	22	0
	20	7	25	1,2
	25	8	26	2
	30	10	27,8	2
	40	13,4	30	3,4
	50	16	34	5
	60	18	37	6
	70	23	38	7
	75	27	40	9
	80	31	41	10
	90	34	44	13

Figura 10

Figura 11

Figura 12

Estadísticos grupo de sujetos con *alto burnout* en la muestra PAS

Tabla 16

Nº SUJETO	CE	DP	RP	V/M	per/tem	edad	nº hijos	años trabajando
12	32	9	24	V	p	51-60	1	+10
21	37	25	28	M	p	41-50	0	+10
28	34	13	29	M	p	41-50	1	+ 10
30	41	17	21	M	p	31-40	1	3-10
33	35	16	25	V	p	41-50	1	+ 10
36	39	25	25	V	t	41-50	0	3-10
45	34	16	30	V	p	41-50	2	+ 10
57	33	12	21	M	t	20-30	0	1-3
62	33	13	22	V	t	31-40	0	1-3
71	44	10	16	V	t	31-40	0	3-10
73	37	26	25	M	p	41-50	0	+10
78	43	25	13	M	p	41-50	2	+ 10
93	31	12	31	M	t	31-40	2	- 1

Tabla de sujetos de la muestra PAS con *alto burnout*, según criterios de Gil Monte y Peiró (2000)

7.1.4 ESCALA CD- RISC CONNOR-DAVIDSON DE RESILIENCIA

La escala de Resiliencia Connor-Davidson CD-RISC ha mostrado en investigaciones previas niveles de fiabilidad adecuados, validez convergente y divergente, alfa de Cronbach de 0,89 y fiabilidad test-retest de 0,87 (Connor y Davidson, 2003); así como una buena validez de constructo en población adulta (Campbell-Sills, Cohan y Stein, 2006).

En nuestro estudio la escala mostró una fiabilidad inicial, a través del alfa de Cronbach igual a 0,89, que podemos considerar moderadamente alta; y en todo caso una fiabilidad exactamente igual a la obtenida por los autores del cuestionario (2003).

El funcionamiento individual de los ítems fue también, en general, adecuado, mostrando en la inmensa mayoría de los casos índices de calidad de los ítems (índices de correlación ítem-total) positivos y moderadamente altos. Sólo el ítem 3 obtiene un valor negativo, y en 22 de los 25 ítems se obtiene un valor positivo superior a 0,4.

Dado que sólo uno de los 25 ítems mostraba un comportamiento irregular, que el funcionamiento del conjunto de los ítems era adecuado, así como que la fiabilidad general era buena, con el objetivo de mantener la estructura original de los ítems se decidió mantener todos los ítems, tal y como aparecen en la versión original de la Escala de Resiliencia de Connor-Davidson (CD-RISC).

CD-RISC

Índice de correlaciones ítem-escala

Tabla 17

CUESTIONARIO CONNOR-DAVIDSON	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1 SOY CAPAZ DE ADAPTARME A LOS CAMBIOS	,578	,498	,884
2 TENGO PERSONAS EN LAS QUE PUEDO CONFIAR Y CON LAS QUE ME SIENTO SEGURO	,392	,508	,889
3 ALGUNAS VECES DEJO QUE EL DESTINO O DIOS ME AYUDE	-,019	,233	,902
4 PUEDO RESOLVER CUALQUIER ACONTECIMIENTO QUE SE ME PRESENTE	,505	,407	,886
5 LOS ÉXITOS PASADOS ME AYUDAN A AFRONTAR NUEVOS DESAFÍOS CON CONFIANZA	,570	,522	,884
6 VEO EL LADO DIVERTIDO DE LAS COSAS	,484	,442	,886
7 AFRONTAR EL ESTRÉS, ME FORTALECE	,521	,430	,885
8 TIENDO A RECUPERARME DE LAS ENFERMEDADES O DE LAS DIFICULTADES	,490	,514	,886
9 PIENSO QUE LAS COSAS OCURREN POR ALGUNA RAZÓN	,206	,333	,894
10 ME ESFUERZO AL MÁXIMO EN CADA OCASIÓN	,542	,478	,885
11 PUEDO CONSEGUIR MIS METAS	,658	,608	,883
12 CUANDO PARECE QUE IRREMEDIABLEMENTE ALGO NO TIENE SOLUCIÓN, NO ABANDONO	,410	,437	,888
13 SÉ DONDE ACUDIR A POR AYUDA	,522	,519	,885
14 BAJO PRESIÓN, ME CONCENTRO Y PIENSO CLARAMENTE	,439	,509	,887
15 PREFIERO TOMAR LA INICIATIVA CUANDO HAY QUE RESOLVER UN PROBLEMA	,497	,464	,886
16 NO ME DESANIMO FÁCILMENTE POR EL FRACASO	,594	,661	,883
17 PIENSO QUE SOY UNA PERSONA FUERTE	,646	,642	,882
18 TOMO DECISIONES DIFÍCILES O IMPOPULARES	,439	,399	,887
19 PUEDO MANEJAR SENTIMIENTOS DESAGRADABLES	,478	,425	,886
20 SIGO LOS PRESENTIMIENTOS QUE TENGO	,425	,450	,887
21 TENGO MUY CLARO POR DONDE QUIERO IR EN MI VIDA	,568	,474	,884
22 SIENTO QUE CONTROLÓ MI VIDA	,672	,613	,882
23 ME GUSTAN LOS DESAFÍOS	,495	,550	,886
24 TRABAJO PARA CONSEGUIR MIS METAS	,475	,533	,886
25 ME SIENTO ORGULLOSO DE MIS LOGROS	,523	,590	,885

Para analizar la validez de la escala se llevó a cabo un análisis factorial exploratorio, tratando de comprobar la estructura de cinco factores de la escala original. Y aunque existen algunas investigaciones (Campbell-Sills y Stein, 2007) que plantean cierta inestabilidad de la escala en cuanto a su estructura factorial, en nuestra investigación se ha tratado de replicar conforme a los cinco factores originales, específicamente en la muestra objeto de estudio.

El análisis factorial exploratorio se llevó a cabo utilizando como método de extracción el de Máxima verosimilitud y como método de rotación Varimax, y como se puede observar, la estructura factorial muestra, en general, un comportamiento muy satisfactorio. Claramente una estructura de 5 factores.

-**TC Tolerancia al cambio**: que mide la aceptación positiva del cambio y la seguridad en las relaciones inter personales, caracterizado por interacciones estables y aceptación del cambio. Correspondiente con los ítems 1, 2, 4, 5, 8.

-**CM Confianza en sí mismo**: que mide la confianza instintiva en uno mismo, la tolerancia a los afectos y emociones negativas y resistencia al estrés o la adversidad. Correspondiente con los ítems 6, 7, 14, 15, 18, 19, 20.

-**CP Competencia personal**: que trata de medir la preferencia de los sujetos por altos estándares de competencia, tenacidad, alta capacidad de resistencia, poder y adherencia a las metas propuestas, normalmente altas, y la autoeficacia. Correspondiente a los ítems 10, 11, 12, 16, 17, 23, 24, 25.

-**CTR Control personal**: factor sobre el control en los propios logros y la habilidad para acceder a la asistencia y ayuda (colaboración) de y para los demás. Correspondiente a los ítems 13, 21, 22.

-**IE Influencia espiritual**: caracterizado por la espiritualidad, confianza en Dios o en el destino. Correspondiente a los ítems 3, 9.

Matriz de transformación de los componentes CD-RISC

Tabla 18

FACTORES	1 TC	2 CM	3 CP	4 CTR	5 IE
1 Tolerancia al Cambio	,648	,467	,434	,416	,033
2 Confianza en si mismo	-,436	,813	,113	-,359	,086
3 Competencia Personal	,235	-,156	,125	-,390	,868
4 Control Personal	,216	,308	-,875	,213	,218
5 Influencia Espiritual	-,537	-,040	,135	,708	,436

Método de extracción: Análisis de componentes principales. Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

CD-RISC

Matriz de componentes rotados*

Tabla 19

CUESTIONARIO RESILIENCIA CONNOR-DAVIDSON	FACTORES				
	TC	CM	CP	CTR	IE
1 SOY CAPAZ DE ADAPTARME A LOS CAMBIOS	,396	,216	,338	,399	-,241
2 TENGO PERSONAS EN LAS QUE PUEDO CONFIAR Y CON LAS QUE ME SIENTO SEGURO	,156			,806	
3 ALGUNAS VECES DEJO QUE EL DESTINO O DIOS ME AYUDE		,187	-,223		,718
4 PUEDO RESOLVER CUALQUIER ACONTECIMIENTO QUE SE ME PRESENTE	,692	,193			
5 LOS ÉXITOS PASADOS ME AYUDAN A AFRONTAR NUEVOS DESAFÍOS CON CONFIANZA	,601		,279		,281
6 VEO EL LADO DIVERTIDO DE LAS COSAS	,210	,394		,495	
7 AFRONTAR EL ESTRÉS, ME FORTALECE	,284	,565			,323
8 TIENDO A RECUPERARME DE LAS ENFERMEDADES O DE LAS DIFICULTADES	,482	,273		,390	-,279
9 PIENSO QUE LAS COSAS OCURREN POR ALGUNA RAZÓN	,329	-,177			,640
10 ME ESFUERZO AL MÁXIMO EN CADA OCASIÓN	,409	,147	,217	,424	
11 PUEDO CONSEGUIR MIS METAS	,578		,388	,341	
12 CUANDO PARECE QUE IRREMEDIABLEMENTE ALGO NO TIENE SOLUCIÓN, NO ABANDONO		,506	,154	,277	
13 SÉ DONDE ACUDIR A POR AYUDA		,280		,751	
14 BAJO PRESIÓN, ME CONCENTRO Y PIENSO CLARAMENTE		,754			
15 PREFIERO TOMAR LA INICIATIVA CUANDO HAY QUE RESOLVER UN PROBLEMA		,423	,551		
16 NO ME DESANIMO FÁCILMENTE POR EL FRACASO	,356	,688		,206	
17 PIENSO QUE SOY UNA PERSONA FUERTE	,593	,444	,169	,203	-,136
18 TOMO DECISIONES DIFÍCILES O IMPOPULARES	,250	,358	,445		
19 PUEDO MANEJAR SENTIMIENTOS DESAGRADABLES		,494	,387		
20 SIGO LOS PRESENTIMIENTOS QUE TENGO		,183	,553		,461
21 TENGO MUY CLARO POR DONDE QUIERO IR EN MI VIDA	,652	,210		,201	
22 SIENTO QUE CONTROLÓ MI VIDA	,714	,255		,221	
23 ME GUSTAN LOS DESAFÍOS		,256	,746		
24 TRABAJO PARA CONSEGUIR MIS METAS	,260		,697	,313	
25 ME SIENTO ORGULLOSO DE MIS LOGROS	,726		,241	,240	

Método de extracción: Análisis de componentes principales. Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

* La rotación ha convergido en 9 iteraciones. Eliminadas saturaciones inferiores a 0.15 en valor absoluto.

Los estadísticos descriptivos que se muestran a continuación demuestran unas puntuaciones medias muy buenas, en una distribución normalizada.

Estadísticos de la escala CD-RISC

Tabla 20

RESILIENCIA	
<i>N</i>	115
<i>MEDIA</i>	65,73
<i>MEDIANA</i>	66
<i>MODA</i>	61
<i>DT</i>	12,72
<i>VARIANZA</i>	161,83
<i>ASIMETRÍA</i>	-,236
<i>ERROR T. ASIM.</i>	,226
<i>CURTOSIS</i>	-,041
<i>ERROR T. CURT.</i>	,447
<i>MÍNIMO</i>	33
<i>MÁXIMO</i>	90
<i>Percentil 10</i>	49
<i>Percentil 20</i>	56
<i>Percentil 25</i>	58
<i>Percentil 30</i>	59
<i>Percentil 40</i>	62
<i>Percentil 50</i>	66
<i>Percentil 60</i>	70
<i>Percentil 70</i>	72
<i>Percentil 75</i>	74
<i>Percentil 80</i>	76
<i>Percentil 90</i>	84

Resumen Estadísticos Resiliencia

Tabla 21

Puntuación Media		65,73
Puntuación mínima		33
Puntuación máxima		90
Percentiles	25	58
	50	66
	75	74

Estadísticos
Variables: Resiliencia_

Figura 13: Resumen estadísticos medios en resiliencia

Figura 14: Distribución de casos en % en resiliencia.

Estadísticos descriptivos CD-RISC

Tabla 22

CUESTIONARIO CONNOR-DAVIDSON	Media	DT	N
<u>1 SOY CAPAZ DE ADAPTARME A LOS CAMBIOS</u>	3,12	,807	115
<u>2 TENGO PERSONAS EN LAS QUE PUEDO CONFIAR Y CON LAS QUE ME SIENTO SEGURO</u>	3,07	1,098	115
<u>3 ALGUNAS VECES DEJO QUE EL DESTINO O DIOS ME AYUDE</u>	1,56	1,292	115
<u>4 PUEDO RESOLVER CUALQUIER ACONTECIMIENTO QUE SE ME PRESENTE</u>	2,45	,830	115
<u>5 LOS ÉXITOS PASADOS ME AYUDAN A AFRONTAR NUEVOS DESAFÍOS CON CONFIANZA</u>	2,83	,985	115
<u>6 VEO EL LADO DIVERTIDO DE LAS COSAS</u>	2,91	,884	115
<u>7 AFRONTAR EL ESTRÉS, ME FORTALECE</u>	2,23	1,134	115
<u>8 TIENDO A RECUPERARME DE LAS ENFERMEDADES O DE LAS DIFICULTADES</u>	3,07	,769	115
<u>9 PIENSO QUE LAS COSAS OCURREN POR ALGUNA RAZÓN</u>	2,52	1,119	115
<u>10 ME ESFUERZO AL MÁXIMO EN CADA OCASIÓN</u>	2,93	,915	115
<u>11 PUEDO CONSEGUIR MIS METAS</u>	2,84	,812	115
<u>12 CUANDO PARECE QUE IRREMEDIABLEMENTE ALGO NO TIENE SOLUCIÓN, NO ABANDONO</u>	2,36	1,061	115
<u>13 SÉ DONDE ACUDIR A POR AYUDA</u>	2,80	1,061	115
<u>14 BAJO PRESIÓN, ME CONCENTRO Y PIENSO CLARAMENTE</u>	2,23	1,165	115
<u>15 PREFIERO TOMAR LA INICIATIVA CUANDO HAY QUE RESOLVER UN PROBLEMA</u>	2,75	,867	115
<u>16 NO ME DESANIMO FÁCILMENTE POR EL FRACASO</u>	2,68	,987	115
<u>17 PIENSO QUE SOY UNA PERSONA FUERTE</u>	2,76	,923	115
<u>18 TOMO DECISIONES DIFÍCILES O IMPOPULARES</u>	2,29	,998	115
<u>19 PUEDO MANEJAR SENTIMIENTOS DESAGRADABLES</u>	2,40	,877	115
<u>20 SIGO LOS PRESENTIMIENTOS QUE TENGO</u>	2,33	,905	115
<u>21 TENGO MUY CLARO POR DONDE QUIERO IR EN MI VIDA</u>	2,71	,998	115
<u>22 SIENTO QUE CONTROLÓ MI VIDA</u>	2,48	,852	115
<u>23 ME GUSTAN LOS DESAFÍOS</u>	2,46	,985	115
<u>24 TRABAJO PARA CONSEGUIR MIS METAS</u>	2,91	,812	115
<u>25 ME SIENTO ORGULLOSO DE MIS LOGROS</u>	3,03	,878	115

Estos resultados pueden calificarse de buenos, porque tanto el análisis factorial realizado de la escala, como los puntos de distribución estadísticos, demuestran, por una lado una adecuada validez y fiabilidad general de la Escala CD-RISC, replicando los cinco factores originales de la misma.

Y en segundo lugar porque los sujetos de la muestra manifiestan, como población, una media calificada de moderada en el factor *resiliencia*. Destacando que el 75 por ciento de la población está por encima de la puntuación 58 (en una de escala de mínima puntuación igual a 0 y máxima de 100) y casi justo en el percentil 50 de su distribución normal.

En cuanto al resultado de los datos que arrojan los factores del CD-RISC, no nos detendremos a analizarlos detalladamente en este estudio, pues para la comprobación de las hipótesis formuladas en el capítulo anterior, con estos datos expuestos y el tratamiento estadístico combinado con las otras escalas, más complejos y que señalaremos más adelante, será suficiente.

Figura 15: Distribución de frecuencias de sujetos en *resiliencia*.

Como ya se ha anotado, hemos utilizado la escala PIL Purpose in Life de Crumbaugh y Maholick (1964 y 1969) a partir de los baremos y criterios de medición de Lukas (1996), y lo hemos colocado en el tercer y último lugar del Cuestionario General que completaron los 115 sujetos de la muestra.

Este cuestionario mide el *sentido de la vida* o su contrario, el grado de *frustración existencial* de los individuos. Este instrumento, y los resultados obtenidos mediante el mismo sirve, con validez y fiabilidad a los propósitos de este estudio.

Recordamos aquí el criterio seguido por Lukas (1996) para la baremación de los datos:

- El 25% de la población puntuación > percentil 75: logro interior de sentido bueno.
- El 50% con puntuaciones intermedias > 25 y <75: logro interior de sentido medio.
- El 25% con puntuaciones más bajas < 25: logro interior de sentido negativo.
- El 5% de la población entre el percentil 25 y el 20: cercano a la frustración existencial.
- El 10% de la población entre < 20 y >10: base para pensar en frustración existencial.
- El 10% de la población por debajo del percentil <10: fundamento para pensar en neurosis o depresión noógena, logro interior de sentido muy negativo.

Siendo los cuatro factores que presenta la escala (Noblejas, 1999 y 2011):

- PS Percepción de sentido, compuesto por los ítems 4, 6, 10, 11, 12, 16, 17 y 20
- ES Experiencia de sentido, compuesto por los ítems 1, 2, 5, 9, 19 y 20.
- MT Metas y tareas, compuesto por los ítems 3, 7, 8, 13, 17 y 20.
- DL Dialéctica destino-libertad, compuesto por los ítems 14, 15 y 18.

Los resultados de la escala en nuestro estudio mostraron una fiabilidad, a través del alfa de Cronbach de 0,91, que podemos considerarla alta, y en todo caso una fiabilidad adecuada.

El funcionamiento individual de los ítems fue también, en general, muy correcto, mostrando en la mayoría de los casos índices de calidad de los ítems (índices de correlación ítem-total) positivos y altos o moderadamente altos. Tan sólo encontramos dos ítems con valores inferiores a 0,2 (ítems 13 y 15). En el resto de los casos el comportamiento de los ítems corresponde con lo esperado, con valores de los índices de correlación ítem-total superiores a 0,3.

Estadísticos de la escala PIL

Tabla 23

<u>Media</u>	<u>Varianza</u>	<u>DT</u>	<u>Rango</u>	<u>p. mínima</u>	<u>p. máxima</u>
57,50	110,11	10,49	56	22	78

Matriz de transformación de los componentes

PIL

Tabla 24

FACTORES	1 PS	2 ES	3 MT	4 DL
1 Percepción S.	,758	,551	,326	,121
2 Experiencia S.	,262	,181	-,945	,080
3 Metas y Tareas	-,572	,680	,010	,459
4 Destino- Libertad	,171	-,449	,035	,876

Método de extracción: Análisis de componentes principales. Método de rotación: normalización Varimax con Kaiser.

Índice de correlaciones ítem-escala.

Tabla 25

PIL	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1 NORMALMENTE ESTOY....	,731	,693	,893
2 LA VIDA ME PARECE...	,618	,650	,896
3 EN LA VIDA	,634	,533	,897
4 MI EXISTENCIA PERSONAL...	,699	,648	,894
5 CADA DÍA ES...	,679	,628	,894
6 SI HUBIESE PODIDO ELEGIR...	,565	,543	,898
7 DESPUÉS DE JUBILARME...	,510	,386	,899
8 EN EL LOGRO DE METAS EN LA VIDA ...	,502	,572	,900
9 MI VIDA ...	,759	,702	,893
10 SI ME MURIERA HOY, SIENTO QUE MI VIDA ..	,736	,718	,893
11 AL PENSAR EN MI VIDA...	,625	,704	,896
12 TAL Y COMO YO LO VEO, EL MUNDO ...	,539	,534	,898
13 HABITUALMENTE SOY UNA PERSONA...	,167	,239	,906
14 RESPECTO DE LA "LIBERTAD" ...	,519	,522	,899
15 RESPECTO DE LA MUERTE...	,025	,244	,917
16 RESPECTO DEL SUICIDIO...	,360	,383	,905
17 CONSIDERO QUE MI CAPACIDAD ..	,618	,557	,897
18 MI VIDA...	,589	,492	,897
19 MIS TAREAS COTIDIANAS ME RESULTAN...	,543	,428	,898
20 HE DESCUBIERTO QUE...	,663	,570	,895

Matriz de componentes rotados *

Tabla 26

PIL	FACTORES			
	1 PS	2 ES	3 MT	4 DL
1 NORMALMENTE ESTOY....	,703	,331	,203	
2 LA VIDA ME PARECE...	,728	,197		,198
3 EN LA VIDA	,485	,365	,315	,177
4 MI EXISTENCIA PERSONAL...	,589	,306	,464	
5 CADA DÍA ES...	,747	,238		,116
6 SI HUBIESE PODIDO ELEGIR...	,569	,198	,372	-,196
7 DESPUÉS DE JUBILARME...	,211	,663	,159	-,137
8 EN EL LOGRO DE METAS EN LA VIDA ...	,668	,215	-,144	-,164
9 MI VIDA ...	,777	,272	,240	
10 SI ME MURIERA HOY, SIENTO QUE MI VIDA ..	,701	,225	,394	
11 AL PENSAR EN MI VIDA...	,418	,263	,654	,206
12 TAL Y COMO YO LO VEO, EL MUNDO ...	,173	,690	,194	,186
13 HABITUALMENTE SOY UNA PERSONA...				,902
14 RESPECTO DE LA "LIBERTAD" ...	,182	,794		
15 RESPECTO DE LA MUERTE...	,297		-,676	
16 RESPECTO DEL SUICIDIO...	,243	,110	,633	
17 CONSIDERO QUE MI CAPACIDAD ..	,276	,639	,294	,173
18 MI VIDA...	,378	,652	-,118	
19 MIS TAREAS COTIDIANAS ME RESULTAN...	,599	,172		,319
20 HE DESCUBIERTO QUE...	,428	,471	,300	,295

*Método de extracción: Análisis de componentes principales. Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser. * La rotación ha convergido en 5 iteraciones.*

Estadísticos descriptivos ítems PIL

Tabla 27

PIL	Media	DT	N
1 NORMALMENTE ESTOY....	2,78	,835	115
2 LA VIDA ME PARECE...	2,62	,884	115
3 EN LA VIDA	3,10	,730	115
4 MI EXISTENCIA PERSONAL...	3,31	,810	115
5 CADA DÍA ES...	2,62	1,005	115
6 SI HUBIESE PODIDO ELEGIR...	2,93	,803	115
7 DESPUÉS DE JUBILARME...	3,23	,928	115
8 EN EL LOGRO DE METAS EN LA VIDA ...	2,65	,649	115
9 MI VIDA ...	2,90	,777	115
10 SI ME MURIERA HOY, SIENTO QUE MI VIDA ..	3,23	,869	115
11 AL PENSAR EN MI VIDA...	3,23	,974	115
12 TAL Y COMO YO LO VEO, EL MUNDO ...	2,12	,938	115
13 HABITUALMENTE SOY UNA PERSONA...	3,42	,662	115
14 RESPECTO DE LA "LIBERTAD" ...	2,55	1,037	115
15 RESPECTO DE LA MUERTE...	1,99	1,188	115
16 RESPECTO DEL SUICIDIO...	3,27	1,142	115
17 CONSIDERO QUE MI CAPACIDAD ..	3,07	,746	115
18 MI VIDA...	2,65	,849	115
19 MIS TAREAS COTIDIANAS ME RESULTAN...	2,67	,845	115
20 HE DESCUBIERTO QUE...	3,17	,798	115

Estadísticos descriptivos generales de la escala PIL

Tabla 28

PIL	
<i>N</i>	115
<i>MEDIA</i>	57,50
<i>MEDIANA</i>	58
<i>MODA</i>	52
<i>DT</i>	10,49
<i>VARIANZA</i>	110,11
<i>ASIMETRÍA</i>	-,685
<i>ERROR T. ASIM.</i>	,226
<i>CURTOSIS</i>	,962
<i>ERROR T. CURT.</i>	,447
<i>MÍNIMO</i>	22
<i>MÁXIMO</i>	78
<i>Percentil 10</i>	44,8
<i>Percentil 20</i>	51,2
<i>Percentil 25</i>	52
<i>Percentil 30</i>	53
<i>Percentil 40</i>	56
<i>Percentil 50</i>	58
<i>Percentil 60</i>	60
<i>Percentil 70</i>	62
<i>Percentil 75</i>	64
<i>Percentil 80</i>	66,8
<i>Percentil 90</i>	71

Figura 16: Distribución de frecuencias en *frustración existencial*.

En esta distribución de frecuencias de la Figura 16, los sujetos se sitúan, conforme el criterio de Lukas (1996), de la siguiente manera, tal y como podemos ver en la Tabla 29:

Estadísticos distribución sujetos según *frustración existencial*.

Tabla 29

<u>-11 sujetos</u>	- Pc 10: <u>alta probabilidad de frustración existencial</u>
<u>-11 sujetos</u>	Pc 10-20: <u>probabilidad cierta de frustración existencial</u>
<u>-10 sujetos</u>	Pc 20-25: <u>bajo sentido existencial</u>
<u>-65 sujetos</u>	Pc 25-75: <u>normal sentido existencial</u>
<u>-18 sujetos</u>	+ Pc 75: <u>buen logro de sentido existencial</u>

A continuación exponemos los resultados de los estudios de contraste entre los diferentes grupos de variables analizados, en donde se utilizaron diversas técnicas de análisis, en función de las variables a tratar, de las características de los grupos de contraste y de los objetivos de la investigación.

Utilizamos la prueba paramétrica ANOVA de un solo factor y *t* de Student para tratar de identificar relaciones significativas entre variables categóricas y cuantitativas, y correlaciones bivariadas entre las variables más significativas conforme a las propuestas de las hipótesis planteadas.

En este apartado incluiremos solamente aquellos resultados que hallan terminado siendo *significativos* para las cuestiones específicas que tratamos de analizar y contrastar, según las hipótesis establecidas, así como aquellos resultados *suficientemente significativos* en las relaciones entre variables no *esperadas* pero encontradas y que nos parecen son interesantes de incluir y tratar de explicar posteriormente.

7.2.1 MBI y VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

En cuanto a las diferencias entre las medias del *burnout* y de las dimensiones constitutivas del mismo, con las variables sociodemográficas de la muestra, se encontraron los siguientes resultados (otros resultados, menos pertinentes para este estudio, se pueden ver en el apartado de Anexos).

GÉNERO

No existen diferencias significativas entre las medias de las escalas del MBI según el género, hombre-mujer, después de realizar el contraste de las mismas a partir de los datos obtenidos (Tabla 30).

Tabla 30

	GÉNERO	N	Media	Desviación típica	Error típico de la media
SB	MUJER	70	2,58	0,66	0,07
	HOMBRE	45	2,57	0,62	0,09
Cansancio Emocional	MUJER	70	16,94	10,95	1,30
	HOMBRE	45	19,04	11,46	1,70
Realización Personal	MUJER	70	34,24	8,90	1,06
	HOMBRE	45	31,04	7,89	1,17
Despersonalización	MUJER	70	5,62	5,93	0,70
	HOMBRE	45	6,64	5,03	0,75

EDAD

En cuanto a la edad, solamente los sujetos de la muestra en el grupo comprendido entre los 51 y los 60 años obtuvieron una media significativamente más baja en CE *cansancio emocional* que el resto de los sujetos distribuidos en los otros grupos de la muestra, (Tablas 31 y 32).

Tabla 31

<i>Variable dependiente: CE Cansancio emocional</i>			
EDAD	Media	Desviación típica	N
20-30 años	18,0	10,29	9
31-40 años	19,76	12,07	26
41-50 años	19,18	11,77	49
51-60 años	12,58	7,74	29
más de 60 años	31	5,65	2
Total	17,76	11,15	115

Distribución de medias según los grupos de edad en la dimensión CE.

Tabla 32

<i>Estimación de parámetros EDAD-CE Cansancio emocional</i>								
Parámetro	B	Error típico	t	Sig.	95% Límite inferior	95% Límite superior	Eta al cuadrado parcial	Parámetro de no centralidad Parámetro
<i>Intersección</i>	31,000	7,645	4,055	,000	15,850	46,150	,130	4,055
EDAD=20-30 años	-13,000	8,451	-1,538	,127	-29,749	3,749	,021	1,538
EDAD=31-40 años	-11,231	7,933	-1,416	,160	-26,953	4,491	,018	1,416
EDAD=41-50 años	-11,816	7,799	-1,515	,133	-27,272	3,640	,020	1,515
EDAD=51-60 años	-18,414	7,904	-2,330	,022	-34,077	-2,750	,047	2,330
EDAD=más de 60	0 ^a	.	.	.	.	.	.	.

a. Al parámetro se le ha asignado el valor cero porque es redundante.

ESTADO CIVIL

Significativo también, en el análisis de los resultados, es el hecho de que los sujetos que declaran estar en un estado civil de *separado o divorciado*, puntúan una media significativamente más baja en DP *despersonalización* que el resto de los sujetos que están *casados o en convivencia* con pareja, o *solteros/as* (Tablas 33 y 34).

Tabla 33

<i>Variable dependiente: DP Despersonalización</i>			
ESTADO CIVIL	Media	Desviación típica	N
casado/a o conviv. en pareja	6,10	5,22	82
<i>separado/a o divorciado/a</i>	2,37	2,38	8
soltero/a	6,92	7,05	25
Total	6,02	5,59	115

Distribución de medias según los grupos de E.C. en la dimensión DP.

Tabla 34

<i>Estimación de parámetros EC-DP Despersonalización</i>								
Parámetro	B	Error típico	t	Sig.	95%	95%	Eta al cuadrado parcial	Parámetro de no centralidad Parámetro
					Límite inferior	Límite superior		
<i>Intersección</i>	6,920	1,110	6,236	,000	4,721	9,119	,258	6,236
Casado/a- convivencia	-,810	1,268	-,639	,524	-3,322	1,701	,004	,639
<i>Separado/a divorciado/a</i>	-4,545	2,254	-2,017	,046	-9,010	-,080	,035	2,017
soltero/a	0 ^a	.	.	.	.	.	.	.

a. Al parámetro se le ha asignado el valor cero porque es redundante.

NÚMERO DE HIJOS

En cuanto al número de hijos, como variable en relación a las dimensiones del *burnout* CE *cansancio emocional* y DP *despersonalización* de nuestra muestra, el grupo de sujetos que tienen *dos hijos* (y que suponen el 40% de la muestra) obtienen una diferencia significativa respecto de las medias en CE y DP del resto de los sujetos con 1, 3 o ningún hijo, *más bajas* (Tablas 35, 36, 37 y 38).

Tabla 35

<i>Variable dependiente: CE Cansancio emocional</i>			
NÚMERO DE HIJOS	Media	Desviación típica	N
1	21,12	9,86	24
2	14,00	10,13	46
3	15,50	11,32	8
+ de tres	11,00	.	1
ninguno	21,02	12,00	36
Total	17,76	11,15	115

Distribución de medias según el nº de hijos en la dimensión CE.

Tabla 36

Estimaciones de los parámetros N° hijos-CE Cansancio emocional

Parámetro	<i>B</i>	<i>Error típico</i>	<i>t</i>	<i>Sig</i>	95%	95%	<i>Eta al cuadrado parcial</i>	<i>Parámetro de no centralidad</i>
					Límite inferior	Límite superior		
<i>Intersección</i>	21,028	1,798	11,698	,000	17,465	24,590	,554	11,698
N. DE HIJOS=1	,097	2,842	,034	,973	-5,535	5,730	,000	,034
N. DE HIJOS=2	-7,028	2,400	-2,928	,004	-11,784	-2,272	,072	2,928
N. DE HIJOS=3	-5,528	4,216	-1,311	,193	-13,882	2,827	,015	1,311
N. DE HIJOS= + de tres	-10,028	10,934	-,917	,361	-31,697	11,641	,008	,917
N. DE HIJOS=ninguno	0 ^a	.	.	.	.	.	.	.

a. Al parámetro se le ha asignado el valor cero porque es redundante.

Tabla 37

<i>Variable dependiente: DP Despersonalización</i>			
NÚMERO DE HIJOS	Media	Desviación típica	N
1	6,12	5,31	24
2	5,06	5,021	46
3	3,87	2,16	8
más de tres	.	.	1
ninguno	7,83	6,59	36
Total	6,02	5,59	115

Distribución de medias según el nº de hijos en la dimensión DP.

Tabla 38

Estimaciones de los parámetros N° hijos-DP

Parámetro	B	Error típ.	t	Sig.	95%	95%	Eta al cuadrado parcial	Parámetro de no centralidad Parámetro
					Límite inferior	Límite superior		
<i>Intersección</i>	<i>7,833</i>	<i>,919</i>	<i>8,528</i>	<i>,000</i>	<i>6,013</i>	<i>9,654</i>	<i>,398</i>	<i>8,528</i>
NÚMERO HIJOS=1	-1,708	1,452	-1,176	,242	-4,587	1,170	,012	1,176
NÚMERO HIJOS=2	-2,768	1,226	-2,257	,026	-5,199	-,338	,044	2,257
NÚMERO HIJOS=3	-3,958	2,154	-1,837	,069	-8,228	,311	,030	1,837
NÚMERO HIJOS=+ de tres	-7,833	5,587	-1,402	,164	-18,906	3,240	,018	1,402
NÚMERO HIJOS=ninguno	0 ^a	.	.	.	.	.	.	.

a. Al parámetro se le ha asignado el valor cero porque es redundante.

SITUACIÓN LABORAL

Finalmente en el contraste de medias, mediante la prueba *t* para la igualdad de medias y asumiendo varianzas iguales, mediante la prueba de Levene para la igualdad de varianzas,

se hace significativa la diferencia hallada entre las medias de los 2 únicos grupos según la variable sociodemográfica *situación laboral*; fijos y temporales.

Con una percepción de mejor RP *realización personal* y eficacia laboral en sus tareas laborales, por parte de los trabajadores temporales, que los sujetos que tienen su puesto de trabajo consolidado, fijo o permanente, según se señala en la escala MBI. Con los siguientes resultados:

Tabla 39

<i>Estadísticos de grupo SL-RP realización personal</i>				
S. LABORAL	N	Media	DT	Error típico de la Media
Trabajadores fijos	69	31,69	8,22	0,99
Trabajadores temporales	46	34,93	8,94	1,31

Tabla 40

<i>Estimaciones de los parámetros Fijos/interinos - RP</i>									
	Prueba Levene para la igualdad de varianzas		PRUEBA T PARA LA IGUALDAD DE MEDIAS					Intervalo de confianza Para la diferencia	
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferenc. de medias		inferior	superior
Se han asumido varianzas iguales	,041	,840	-1,997	113	0,048	-3,23	1,62	-6,45	-,026
No se han asumido varianzas iguales			-1,964	90,87	0,053	-3,23	1,64	-6,51	,037

Es decir, que los sujetos con un puesto de trabajo estable y fijo, por diversos motivos que se podrán discutir más adelante, se *sienten* con una *percepción de menor realización personal y eficacia* en sus puestos de trabajo que los trabajadores temporales o interinos.

7.2.2 CD-RISC y VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Igualmente que con los resultados hallados tras la realización del análisis de varianza ANOVA entre el MBI y las variables sociodemográficas destacadas en el inventario general de preguntas aplicado, se señala a continuación el único resultado de relevancia significativa referente a la muestra de sujetos respecto del factor *resiliencia* en su relación con las variables sociodemográficas contrastadas con ella.

ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO DE TRABAJO

Efectivamente, aquí los sujetos con una antigüedad de entre 1 a 3 años en el puesto de trabajo, muestran una *menor puntuación media en resiliencia* respecto de los otros grupos en segmentos de antigüedad; mayor a 3 años y con menos de 1 año en el puesto de trabajo. Posiblemente el intervalo de tiempo donde las expectativas, la inexperiencia en el puesto de trabajo o algún otro factor esté provocando que estos sujetos se resientan en sus niveles de menor tolerancia al estrés laboral y/o a la conjunción de tareas personales y laborales con cualesquiera otras circunstancias adversas. Y que podremos discutir más adelante.

Tabla 41

<i>Variable dependiente: Resiliencia</i>			
ANTIGÜEDAD	Media	Desviación típica	N
<i>1-3 años</i>	<i>61,83</i>	<i>16,55</i>	<i>12</i>
3-10 años	65,20	13,13	29
+ de 10 años	65,72	11,96	66
- de 1 año	73,50	9,45	8
Total	65,73	12,72	115

Distribución de medias según el nº de años de antigüedad y resiliencia.

Tabla 42

<i>Estimación de parámetros Antigüedad- Resiliencia</i>								
Parámetro	B	Error típico	t	Sig.	95%		Eta al cuadrado parcial	Parámetro de no centralidad Parámetro
					Límite inferior	Límite superior		
<i>Intersección</i>	<i>73,500</i>	<i>4,474</i>	<i>16,428</i>	<i>,000</i>	<i>64,634</i>	<i>82,366</i>	<i>,709</i>	<i>16,428</i>
1-3 años	-11,667	5,776	-2,020	,046	-23,112	-,221	,035	2,020
3-10 años	-8,293	5,054	-1,641	,104	-18,307	1,721	,024	1,641
+ de 10 años	-7,773	4,737	-1,641	,104	-17,160	1,615	,024	1,641
- de 1 año	0 ^a	.	.	.	.	.	.	.

a. Al parámetro se le ha asignado el valor cero porque es redundante.

7.2.3 PIL y VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

En cuanto al análisis de varianza ANOVA entre la variable sociodemográfica *número de hijos* y el PIL encontramos una única relación significativa, obteniendo una percepción de menor *frustración existencial* (o de mayor sentido existencial) aquellos sujetos de la muestra que tienen 2 hijos, respecto del resto de sujetos que tienen solo 1 hijo, ninguno, 3 o más de tres hijos. Algo también significativo por el hecho de que este mismo grupo de sujetos puntúa más bajo en las escalas del *burnout* que se constituyen como el núcleo central del síndrome; el CE *cansancio emocional* y la DP *despersonalización*.

Dicho de otro modo, parece que el hecho de tener dos hijos (“la parejita” como se señala en el argot común, como número ideal de hijos que desean tener –como media - las familias jóvenes de nuestra población española) es aparentemente una circunstancia que ayuda a tener una menor *frustración existencial* o a lograr mejor alcanzar un *sentido existencial* significativamente mayor que las parejas y sujetos que no tienen hijos, o que

tienen 1 solo hijo, 3 o más. Y ello parece estar también relacionado con una menor percepción de *cansancio emocional* y *despersonalización*, y por lo tanto de una menor probabilidad de sufrir *burnout*.

Tabla 43

<i>Variable dependiente: Sentido Existencial</i>			
NÚMERO DE HIJOS	Media	Desviación típica	N
1	58,54	9,55	24
2	59,58	9,14	46
3	60,37	4,98	8
+ de tres	52,00	.	1
ninguno	53,66	12,72	36
Total	57,50	10,49	115

Distribución de medias según el nº de hijos y el sentido existencial.

Tabla 44

Estimación de parámetros N° de hijos – Sentido Existencial

Parámetro	B	Error típico	t	Sig.	95%		Eta al cuadrado parcial	Parámetro de no centralidad Parámetro
					Límite inferior	Límite superior		
<i>Intersección</i>	<i>53,667</i>	<i>1,719</i>	<i>31,221</i>	<i>,000</i>	<i>50,260</i>	<i>57,073</i>	<i>,899</i>	<i>31,221</i>
N. DE HIJOS=1	4,875	2,718	1,794	,076	-,511	10,261	,028	1,794
N. DE HIJOS=2	5,920	2,295	2,580	,011	1,372	10,469	,057	2,580
N. DE HIJOS=3	6,708	4,031	1,664	,099	-1,281	14,697	,025	1,664
N.DE HIJOS=+ de 3	-1,667	10,456	-,159	,874	-22,388	19,055	,000	,159
N.DE HIJOS= ninguno	0 ^a	.	.	.	.	.	.	.

a. Al parámetro se le ha asignado el valor cero porque es redundante.

7.2.4 CORRELACIONES ENTRE VARIABLES

En el análisis de las correlaciones entre variables, presentamos primeramente las tablas de los resultados, considerando a las dimensiones del *burnout* como variables independientes en la segunda de ellas (Tabla 46).

Destacamos en primer lugar las correlaciones significativas habidas, positivas y negativas entre las variables de constructo analizadas: *resiliencia*, *sentido existencial (o frustración existencial)* y *CV calidad de vida*. Variable ésta última que explica la propia percepción en calidad de vida que tienen los sujetos de la muestra analizada a través de un único ítem y que como ya destacamos en la parte II (Marco Teórico) es suficientemente sólida en la captación de información que aquí nos interesa conocer y comparar.

La presentación de los datos pretende ser sencilla y adaptada fundamentalmente, a efectos expositivos de este estudio, a los objetivos específicos y general que se planteaban en el marco teórico y que recordamos aquí: conocer la realidad e incidencia del *burnout* en la población de los trabajadores de la administración y servicios a la comunidad universitaria del Campus de Teruel de la Universidad de Zaragoza (España). Y al mismo tiempo tratar de comprobar si la *resiliencia* correlaciona con las dimensiones del *burnout* y de qué manera con cualquiera ellas. Y si, como componente *profiláctico* psicológico de la conducta y de la personalidad, la *resiliencia* está también relacionada significativamente con la *frustración existencial* y ésta con las dimensiones del *burnout*.

CORRELACIONES ENTRE VARIABLES DE CONSTRUCTO

Tabla 45

	C. VIDA	RESILIENCIA	SENTIDO
C. DE VIDA *			
<i>Correlación de Pearson</i>			
Sig. (bilateral)			
Suma de cuadrados y productos cruzados			
Covarianza			
RESILIENCIA			
<i>Correlación de Pearson</i>	,286**		
Sig. (bilateral)	,002		
Suma de cuadrados y productos cruzados	9,301		
Covarianza	,082		
SENTIDO			
<i>Correlación de Pearson</i>	,233*	,556**	
Sig. (bilateral)	,012	,000	
Suma de cuadrados y productos cruzados	7,817	16,935	
Covarianza	,069	,149	

****correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral) *correlación significativa al nivel 0,05 (bilateral)**

CORRELACIÓN SIGNIFICATIVA

SE *sentido existencial* y R *resiliencia*: $r = 0,556$ $p < 0,01$.

En primer lugar se aprecia, con un nivel de confianza $p < 0,01$, una alta correlación $r = 0,55$ entre el *sentido existencial* y la *resiliencia*. O lo que es lo mismo, una correlación significativa, de signo negativo, entre puntuaciones altas en *resiliencia* y puntuaciones bajas en *frustración existencial*. Queriendo precisar que las puntuaciones altas en el CD-RISC, en el análisis inferencial realizado, se corresponden con una alta *resiliencia*; y una puntuación alta en el PIL se corresponde con un mayor sentido y significación de la propia existencia, que nosotros, en el marco teórico, hemos abordado como correspondiente a una mayor *frustración existencial* en las puntuaciones bajas del PIL.

Nosotros no hemos encontrado estudios experimentales que hayan intentado encontrar relaciones psicométricas significativas entre las dimensiones medidas por el PIL y la *resiliencia* medida a través del CD-RISC.

Pero en uno de los estudios más amplios de los que tenemos constancia, acerca de los trabajos experimentales que relacionan *espiritualidad* y *resiliencia*, de Rodríguez, Fernández, Pérez y Noriega, R. (2011) y entendiendo el término *espiritualidad* como un constructo amplio, que incluye tanto creencias religiosas como no religiosas, pero que comprenden necesariamente ideas *existencialmente significativas* de algún tipo de espiritualidad -como la discernida en la antropología de Frankl (1975- se puede defender, a raíz de sus conclusiones, que la mayoría de las investigaciones experimentales revisadas en torno a las relaciones entre *espiritualidad* y *resiliencia* tienen una correlación positiva, de tal manera que las convicciones espirituales están estrechamente ligadas a una mayor *resiliencia*.

CORRELACIÓN SIGNIFICATIVA
CV *calidad de vida* y R *resiliencia*: $r = 0,286$ $p < 0,01$.

Igualmente, los datos indican que existe una correlación significativa entre la percepción propia de una calidad de vida alta o moderadamente buena y la disposición, auto percibida, de una mayor y mejor capacidad personal en el afrontamiento de las tareas personales, profesionales, familiares y de la vida en general.

CORRELACIÓN SIGNIFICATIVA

CV *calidad de vida* y SE *sentido existencial*: $r = 0,233$ $p < 0,05$.

En la misma y esperada hipótesis, señalamos a continuación el resultado de la correlación significativa, a un nivel $p < 0,05$, entre la auto percibida calidad de vida (variable CV) y una baja *frustración existencial*. O lo que es lo mismo, el significado satisfactorio de la propia vida, tal y como señalan los datos, se corresponde con una lógica percepción de calidad de vida óptima. Ciertamente, los matices de interpretación los dejaremos para el apartado correspondiente.

CORRELACIONES ENTRE VARIABLES y DIMENSIONES DEL BURNOUT

Tabla 46

		C. VIDA	RESILIENCIA	CE	RP	DP	SENTIDO
C. VIDA	Correlación de Pearson						
	Sig. (bilateral)						
	Suma de cuadrados y productos cruzados						
	Covarianza						
RESILIENCIA	Correlación de Pearson	,286**					
	Sig. (bilateral)	,002					
	Suma de cuadrados y productos cruzados	9,30					
	Covarianza	,082					
CE	Correlación de Pearson	-,279**	-,294**				
	Sig. (bilateral)	,003	,001				
	Suma de cuadrados y productos cruzados	-198,84	-190,17				
	Covarianza	-1,744	-1,668				
RP	Correlación de Pearson	,209*	,502**	-,334**			
	Sig. (bilateral)	,025	,000	,000			
	Suma de cuadrados y productos cruzados	115,33	251,22	-3669,235			
	Covarianza	1,012	2,204	-32,186			
DP	Correlación de Pearson	-,260**	-,186*	,619**	-,406**		
	Sig. (bilateral)	,005	,047	,000	,000		
	Suma de cuadrados y productos cruzados	-93,01	-60,40	4410,70	-2234,97		
	Covarianza	-,816	-,530	38,690	-19,605		
SENTIDO	Correlación de Pearson	,233*	,556**	-,446**	,530**	-,360**	
	Sig. (bilateral)	,012	,000	,000	,000	,000	
	Suma de cuadrados y productos cruzados	7,81	16,93	-297,41	273,57	-120,52	
	Covarianza	,069	,149	-2,609	2,400	-1,057	

****correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral). *correlación significativa al nivel 0,05 (bilateral).**

A continuación agruparemos las correlaciones significativas obtenidas con los siguientes criterios: en primer lugar las correlaciones entre sí de las dimensiones del *burnout* –CE cansancio emocional, DP despersonalización y RP realización personal –. En la misma tabla anotamos también las puntuaciones obtenidas por Maslach y Jackson (1986) correspondientes al Manual del MBI y las obtenidas por Gil-Monte y Peiró (1999) en un estudio de validación de la escala MBI-HSS, en una muestra de 559 sujetos de diferentes sectores profesionales de Gil-Monte, P. R., y Peiró, J. M. (1999).

En segundo lugar agrupamos las correlaciones + *positivas*, [aquellas que indiquen valores positivos en una variable o factor relacionadas con iguales puntuaciones en la otra variable relacionada en el mismo sentido, positivo o negativo] y que no han sido incluidas en las anteriores agrupaciones.

Y el tercer criterio concentra las correlaciones – *negativas*; es decir aquellas que indican que el sentido de las puntuaciones en un factor o variable está inversamente relacionado con el sentido de la puntuación en el otro factor o variable.

Tabla 47

CORRELACIONES ENTRE DIMENSIONES DEL BURNOUT

CORRELACIONES	CE	DP	RP
CE	-	<i>0,52 / <u>0,44</u></i>	<i>-0,22 / <u>-0,29</u></i>
DP	0,61	-	<i>-0,26 / <u>-0,28</u></i>
RP	-0,33	-0,40	-

Nota: en *cursiva* las correlaciones correspondientes al Manual de Maslach y Jackson (1986) y en subrayado las de Gil-Monte y Peiró (1999). * $p < 0,05$

Para mejor comparar las puntuaciones obtenidas en nuestra muestra del PAS con las correlaciones obtenidas por Gil-Monte y Peiró (1999) en la muestra de sujetos *multiocupacional* y las que aparecen en el Manual MBI (1986) de Maslach y Jackson, las agrupamos del siguiente modo en la Tabla 48:

Tabla 48

CORRELACIONES	PAS	Gil-M y P.	MBI Maslach
CE-DP	0,61	0,44	0,52
CE-RP	-0,33	-0,29	-0,22
RP-DP	-0,40	-0,28	-0,28

Como se puede observar mejor, las correlaciones entre las dimensiones del *burnout* en nuestra muestra son similares, comparativamente, a las obtenidas en la muestra de Gil-Monte y Peiró (1999) y las de Maslach y Jackson (1986). Lo que nos hace pensar en una distribución normal de la población PAS estudiada y parámetros similares.

OTRAS CORRELACIONES POSITIVAS

Tabla 49

CORRELACIONES +	C. de VIDA	RESILIENCIA	SENTIDO
RP			
<i>Realización personal</i>	0,209 *	0,502	0,503

$P < 0,01$ y * $p < 0,05$

Los datos que se observan en la Tabla 49 confirman de manera lógica, que la auto percepción de una buena o moderada calidad de vida en general, la *resiliencia* y un satisfactorio *sentido existencial* o significado que la propia persona tiene de su existencia, están significativamente correlacionadas con la dimensión del *burnout*, RP *realización personal*.

Y que esta relación parece ser positiva para una común y positiva autoestima, el buen auto concepto y una sensación de eficacia y satisfacción laboral en las tareas profesionales realizadas por los sujetos de la muestra. Todo lo cual proporciona un grado moderadamente bueno de plenitud y significado en la propia existencia.

Veamos ahora de manera más pormenorizada la correlación positiva entre RP realización personal y la resiliencia.

CORRELACIÓN SIGNIFICATIVA
RP Realización personal - Resiliencia = ,502 ($p<0,01$)

Esta relación significativa en la muestra del PAS entre el factor RP del *burnout* y la *resiliencia* puede compararse con el resultado encontrado en el estudio de Lusilla y Castellano-Tejedor (2014), quienes hallaron una puntuación $r=0,664$, muy similar a la hallada por nosotros, utilizando en su investigación también la escala MBI para la medida del *burnout* y la escala Resilience Scale-25 de Wagnild y Young (1992) para la *resiliencia*, en una muestra de trabajadores de la unidad de lesionados medulares del Hospital GU Vall d'Hebron de Barcelona.

En el estudio de Menezes, Fernández, Hernández, Ramos y Contador (2006) la *resiliencia* también correlacionó significativa y positivamente con el factor RP del *burnout* ($r= 0,33$ y $p<0,01$).

Y también concuerda, de alguna manera, con los resultados hallados en el estudio de Arrogante (2014) que señalan a la *resiliencia* como un factor mediador positivo en la salud mental, correlacionando positivamente con la dimensión RP *realización personal*

de la escala MBI aplicada en una muestra N=194 de profesionales de enfermería del Hospital Fuenlabrada de Madrid.

OTRAS CORRELACIONES NEGATIVAS

Tabla 50

CORRELACIONES -	C. de VIDA	RESILIENCIA	SENTIDO
CE Cansancio emocional	-0,279	-0,294	-0,446
DP Despersonalización	-0,260	-0,186*	-0,360

$p < 0,01$ y * $p < 0,05$

Las siguientes relaciones negativas significativas entre variables, que presentamos a continuación, también señalan resultados que, no por esperados en el sentido común del que hablábamos en el marco teórico, dejan de ser interesantes.

CORRELACIÓN SIGNIFICATIVA	
CE <i>cansancio emocional</i> - CV <i>Calidad de Vida</i>	= - ,279 ($p < 0,01$)
DP <i>despersonalización</i> - CV <i>Calidad de Vida</i>	= - ,260 ($p < 0,01$)

Las correlaciones negativas entre las variables señaladas en el cuadro de arriba, señalan la excluyente relación entre las dos “dimensiones corazón del burnout” (CE y DP) - que se pueden explicar como fatiga psicológica y física, tristeza y desmotivación para la actividad socio laboral; cinismo y aislamiento social y personal - con la percepción de una *calidad* de vida presente en el sujeto, en el momento que responde al ítem “¿qué

percepción tiene Ud. de su propia calidad de vida?”, como de media-alta o muy alta calidad.

CORRELACIÓN SIGNIFICATIVA

CE *cansancio emocional*- Resiliencia = - ,294 ($p<0,01$)

DP *despersonalización* – Resiliencia = - ,186 ($p<0.05$)

Con casi igual resultado que en otros muchos estudios que han investigado las relaciones entre el *burnout* y la *resiliencia* (mencionadas anteriormente), encontramos una lógica y esperada correlación *r* negativa entre CE *cansancio emocional* y la DP *despersonalización* con la *resiliencia*.

De hecho nuestra *r* entre CE y *resiliencia* es muy similar a la puntuación encontrada en el ya mencionado estudio de Molina (2013), en donde se encontró una *r* negativa = - 0,295 en la población de trabajadores de un servicio de urgencia hospitalaria.

E igualmente en los resultados hallados en el estudio de Menezes, Fernández, Hernández, Ramos y Contador (2006) y cuya correlación entre CE y *resiliencia* fue igual a -0,22 ($p<0,01$). Y de -0,32 puntos entre DP y *resiliencia* ($p<0,01$).

CORRELACIÓN SIGNIFICATIVA

CE *cansancio emocional* - Sentido Existencial = - ,446 ($p<0,01$)

DP *despersonalización* - Sentido Existencial = - ,360 ($p<0,01$)

La relación entre estas variables también señalan una correlación claramente invertida entre ambas dimensiones del *burnout* y el *sentido existencial* que la escala PIL señala en sus puntajes superiores.

En el sentido de que altas puntuaciones en CE *cansancio emocional* y DP *despersonalización* están correlacionadas con el hecho de tener dificultades para encontrar un *sentido existencial* suficientemente bueno.

Y por lo tanto también podríamos decir que la *frustración existencial* “va de la mano” de un mayor *agotamiento psicofísico y emocional*, así como sentimientos de despersonalización y un mayor *cinismo* en la conducta de relación inter personal.

Capítulo 8 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

No hemos podido encontrar investigaciones similares a este estudio, en cuanto a relacionar estos tres constructos explicativos del particular comportamiento humano con los que nosotros hemos trabajado - *burnout*, *resiliencia* y *frustración existencial* – y tal y como los hemos abordado aquí, con los instrumentos utilizados para su medición: MBI, CD-RISC y PIL, respectivamente. Solo hemos podido encontrar datos significativos obtenidos por el Profesor Buendía en el PAS de la Universidad de Murcia sobre *burnout* y *mobbing* que fueron publicados en el periódico el Mundo (11/11/2003), aunque estos datos incluían también al personal docente.

Ciertamente, afrontar de manera profunda y compleja la *relación triangular* de estos tres conceptos no es, ni era, nuestro objetivo fundamental.

De hecho iniciamos este estudio acotando y exponiendo claramente, desde el principio, nuestro deseo de una *simplificación* explicativa de los fenómenos psicológicos humanos que, en este caso, trataríamos de realizar a través de las técnicas aplicadas en la muestra de sujetos elegidos y la inferencia instrumental y teórica de los resultados, al uso en nuestra área de conocimiento.

Habiendo señalado también, en la Introducción, que el interés substancial de la investigación era la indagación y el análisis concreto del *burnout* en la población del PAS en relación a la *resiliencia* y la *frustración existencial*, como *factores* fundamentales de la conducta humana, para un humilde aporte a un ensayo de comprensión más sencilla y holística de la fenomenología estudiada.

A continuación exponemos los resultados hallados en relación a las hipótesis planteadas y en torno al planteamiento general aquí recordado.

En primer lugar, parece claro que la muestra de trabajadores de la población PAS que hemos conseguido reunir, pertenece a un específico ámbito laboral en el que la ocupación en tareas y servicios a las personas es evidente, debido al tipo de labores profesionales a las que se dedican, de manera directa o diferida, principalmente a estudiantes universitarios y profesores: atención y servicio en reprografía, matriculación y, contratos, servicios de conserjería y orientación, etc.

La muestra de trabajadores estuvo finalmente formada por una mayoría de mujeres (60%); casados/as o con pareja estable (71%); con uno o dos hijos (61%) – 21% y 40% *respectivamente* -. Y casi la mitad de la muestra, el 43%, tenía entre 41 y 50 años; estando el 57% del total de los sujetos más de 10 años trabajando en la Universidad.

El porcentaje de trabajadores fijos y temporales resultó ser de un 60% y 40%, respectivamente. Expresando la mayoría de los sujetos, tener un nivel de calidad de vida de entre medio y medio-alto ($x=2,66$ $d=0,56$, ver Figura 7).

En este estudio hemos encontrado que el *cansancio emocional* CE y la *despersonalización* DP se asocian positivamente con el *burnout*. Y la *realización personal* RP, en cambio, se relaciona de manera inversa o negativa con el síndrome de burnout SB, tal y como los autores del instrumento MBI aplicado señalan en el Manual (Maslach y Jackson, 1982 y 1986), y como muchos otros autores e investigaciones han

encontrado en sus investigaciones (Schaufeli y cols. 2002; Manzano, 2002; Salanova y cols, 2005 y Durán, Extremera y Rey, 2004).

El aumento de síntomas en CE *cansancio emocional* y DP *despersonalización*, como dimensiones negativas del *burnout* en el comportamiento, las actitudes y los pensamientos dañinos y nocivos para la salud en el ámbito laboral, además de ser lo que se suele llamar actualmente el “núcleo o corazón” del *burnout*, conlleva una disminución auto percibida en el desarrollo, la eficacia y RP *realización personal*, como tercera dimensión constitutiva del burnout, de manera clara. Y nuestros resultados también lo confirman.

Aunque sin efectos perjudiciales para la mayoría de los sujetos de nuestra población, ya que hemos obtenido resultados que señalan un discreto índice de prevalencia de *burnout* en nuestra muestra de la población PAS, igual al 11,3 %. Dicho de otra manera, aproximadamente el 11% de los sujetos de la muestra señalaron, a través del MBI, padecer un *alto burnout*, mediante la percepción de altos niveles de cansancio emocional y despersonalización, junto a una clara percepción de baja realización personal, como dimensiones que explican el síndrome del burnout.

Las puntuaciones medias encontradas en la muestra del PAS fueron iguales a 17,76 en CE *cansancio emocional* y de 6,02 en DP *despersonalización*, similares a las medias de la población general y por debajo de las puntuaciones medias baremadas como de riesgo para padecer burnout (Gil- Monte y Peiró, 1999).

Siendo la media grupal en RP *realización personal* igual a 32,9, esta puntuación se sitúa en el percentil 35, obteniendo una puntuación S igual a 42, según el baremo de Seisdedos (TEA 1997), de nivel medio algo inferior a la media de la población general. Lo que debe interpretarse como un hecho normal si atendemos al tipo general de tareas, monótonas y de escasa diversidad que realiza este tipo de población laboral. Por lo que cabe pensar en un cierto nivel de tedio y aburrimiento y por lo tanto una media algo inferior en percepción de eficacia y realización personal, debido a estas tareas poco creativas, propias de sus labores profesionales (

Por lo tanto podemos confirmar nuestras dos primeras hipótesis que afirman: **H1** que “*los trabajadores del PAS de la Universidad de Zaragoza, pertenecientes al área laboral de la administración general y de servicios humanos a la comunidad universitaria, presentan niveles de burnout normalizados de prevalencia, presumiblemente similares a la población española en general, conforme al modelo explicativo de Maslach y Jackson (1981, 1986 y 1996).*

Y **H2**, que “*el síndrome de burnout se configura conforme a las dimensiones factoriales explicativas del modelo teórico y el instrumento MBI de Maslack y Jackson utilizado, y sus resultados confirman su estructura factorial, validez y fiabilidad psicométrica*”.

Uno de los objetivos específicos que nos planteamos también en este estudio, fue conocer y valorar las variables sociodemográficas de la muestra PAS respecto del *burnout*, la *resiliencia* y la *frustración existencial*. Y a este respecto comenzaremos señalando las diferencias encontradas según la edad.

- El grupo de sujetos que tenían una edad de entre 51 y 60 años obtuvo una puntuación media en CE *cansancio emocional* significativamente *menor* que el resto de los grupos por edad: CE₅₁₋₆₀=14,0 y DT₅₁₋₆₀=10,13, siendo el total en CE=17,76 y DT=11,15.

Aunque los dos únicos sujetos de la muestra que tenían más de 60 años alcanzaron, entre los dos, una puntuación media igual a 31, muy por encima de la media del grupo general (CE=17,76), debemos interpretar este dato como no significativo por el N=2 tan bajo.

Este menor nivel de CE *cansancio emocional* en los sujetos de este grupo de edad, como medida dimensional del *burnout*, es un resultado que nosotros interpretamos, a la luz del análisis y la reflexión conjunta de los datos, incluyendo los obtenidos en el CD-RISC y el PIL en donde no se encontraron diferencias por grupos de edad, como normal si se tiene en cuenta que la población PAS, en general o mayoritariamente, no sufre de *burnout*.

Y aunque no resultaron estadísticamente significativas las diferencias de las medias de este grupo de edad en DP *despersonalización* y RP *realización personal* respecto de los otros grupos de edad, si que fueron de casi 2 puntos menos en *despersonalización* que la media total (DP₅₁₋₆₀=4,41 y DP=6,02). Y de casi tres puntos más alta que la media general en *realización personal* ((RP₅₁₋₆₀=35,8 y RP=32,9, respectivamente).

De igual manera las puntuaciones en *resiliencia* (R₅₁₋₆₀=68,5) y en *sentido existencial* (SE₅₁₋₆₀=62) de este grupo de edad, fueron mayores que las medias generales aunque tampoco estadísticamente significativas (R=65,7 y S=57,5).

A la vista de estos resultados, creemos que los sujetos de este grupo de edad comprendido entre los 51 y 60 años, al menos *aparentemente*, son sujetos comparativamente estables y saludables psicológicamente, probablemente debido a su rango de edad madura.

- Respecto de la variable *estado civil* el grupo de sujetos divorciados/separados obtuvieron una puntuación, significativamente más baja que la media de la muestra general en DP *despersonalización* ($DP_{div}= 2,3$ y $DP= 6,02$).

Y aunque en R *resiliencia* y SE *sentido existencial* las puntuaciones de este grupo son también menores que los demás grupos de casados y solteros, estas diferencias sin embargo no son significativas estadísticamente.

Por lo que, como hecho estadístico comprobado, deducimos como *plus* de normalidad la esencia global de nuestra muestra general del PAS.

- En cuanto a la variable *número de hijos*, el grupo que tenía 2 hijos obtuvo medias en CE *cansancio emocional* ($CE_{2hijos}=14$) y DP *despersonalización* ($DP_{2hijos}=5,06$) significativamente menores que las medias totales en $CE=17,76$ y $DP=6,02$ respectivamente.

Mostrando también este grupo de 2 hijos un mayor logro de *sentido existencial* o menor *frustración existencial* que el grupo general de la muestra ($SE_{2hijos}=59,5$ y $DT_{2hijos}=9,1$ por $SE=57,5$ y $DT=10,4$ respectivamente).

- En cuanto a la *situación laboral*, los trabajadores de la muestra de sujetos del PAS que estaban en un puesto de interinidad o temporalidad, parecen tener una percepción de

mayor eficacia y *realización personal* RP que los trabajadores fijos ($RP_{\text{int-temp}} = 34,9$ y $RP_{\text{fijos}} = 31,6$ respectivamente).

-Según el *género*, tanto los hombres como las mujeres mostraron niveles similares en los tres constructos medidos de *burnout*, *resiliencia* y *frustración existencial*, al igual que en las dimensiones CE, DP y RP, constitutivas del burnout. No obteniéndose tampoco diferencias en percepción de CV calidad de vida entre los grupos segmentados según las variables sociodemográficas estudiadas.

-Respecto de los resultados hallados en *resiliencia*, destacamos que la muestra general de sujetos presenta unos niveles promedios de óptima resiliencia, con una puntuación media $R=65,73$ y por lo tanto, con una *moderada-normal resiliencia* como grupo, según los criterios del CD-RISC. Estando el 75% de la sujetos de la muestra por encima de la puntuación 58 (puntuación mínima de 0 y máxima de 100).

Siendo la única diferencia significativa entre las variables sociodemográficas y la *resiliencia* la que se encontró en el grupo de sujetos con una *antigüedad laboral* de entre 1 a 3 años y el resto de los sujetos, menor significativamente que la media muestral: $R_1 = 61,8$ por un $R_{\text{total}}=65,7$.

Por lo tanto la hipótesis **H3** de que los trabajadores del PAS de la Universidad de Zaragoza presentan niveles de *resiliencia* de distribución normal, según podemos inferir de la muestra analizada y según baremos estandarizados y adaptados a la población española de la prueba utilizada CD-RISC (Connor y Davidson, 2003) y según el mismo

modelo explicativo que hacen del concepto *resiliencia* los autores del instrumento usado, es igualmente confirmada por los resultados de esta investigación.

Antes de entrar en los resultados de las correlaciones entre las *variables-objetivos* centrales de esta investigación (*burnout*, *resiliencia* y *sentido-frustración existencial*), queremos reseñar los interesantes resultados que se observaron al correlacionar la variable CV *calidad de vida* con éstas.

La lógica de los resultados hallados confirman, con un alto grado de probabilidad, que una *mayor resiliencia*, el buen logro de significado existencial o la *nula frustración existencial* y la *ausencia de burnout* correlacionan significativamente con la escala de un solo ítem acerca de la percepción de calidad de vida general que tienen los sujetos de la muestra; con un reseñado nivel medio y medio-alto en calidad de vida CV: $r_{CV-R}=0,286$ $p<0,01$, $r_{CV-SE}=0,233$ $p<0,05$ y $r_{CV-SB}= -0,193$ $p<0,05$.

-En cuanto a las hipótesis formuladas sobre el sentido de la relación entre *resiliencia* y *burnout* y las dimensiones del mismo, los resultados hallados confirman la **H4** y se afirma que los niveles de *resiliencia* en la muestra del PAS están relacionados con el *burnout*, en el sentido de que una puntuación alta en *resiliencia* está correlacionada significativamente con una menor puntuación en las dimensiones CE y DP del síndrome de burnout.

Pues cuando cruzamos datos entre el valor medio de R (*resiliencia*) de la muestra y los valores medios obtenidos en las dimensiones del *burnout*, todas ellas correlacionan con R de la manera esperada, como veremos a continuación.

Recordemos que **H5** establecía que un nivel alto en *resiliencia* también estaba correlacionado significativamente con una menor puntuación en la dimensión CE *cansancio emocional*, como dimensión central y constitutiva del concepto *burnout*, según el modelo de Maslach y Jackson (1986). Por lo tanto si tenemos en cuenta que la puntuación media en R=65,7 de la muestra es moderadamente normal, algo por encima del pc 50 y la *r* entre R y CE es igual a **-0,294**, debemos confirmar la **H5**.

Igualmente, en **H6** establecíamos que una mayor *resiliencia* estaba también correlacionada significativamente con un menor nivel en DP *despersonalización y cinismo*, como dimensión constitutiva del concepto *burnout*, según el mismo modelo explicativo de Maslach y Jackson. Y aquí *r*, entre R y DP es igual a **-0,186** ($p<0,05$), confirmando también la **H6**.

Y en la **H7** decíamos que los niveles bajos en *resiliencia* estarían correlacionados significativamente con puntuaciones bajas en la dimensión RP *realización y eficacia personal*, también según el mismo concepto de *burnout* y modelo explicativo de Maslach y Jackson. Resultando una *r* positiva entre R y RP igual a **0,502** ($p<0,01$).

Es decir, que las hipótesis **H5, H6 y H7 se confirman** y replican los hallados en los diversos estudios mencionados entre *resiliencia* y dimensiones del *burnout* mencionados en otros apartados: Menezes, Fernández, Hernández, Ramos y Contador (2006); Arrogante (2014) y Molina (2013), entre otros.

En cuanto a si el logro del sentido existencial o la *frustración existencial* correlaciona con el SB síndrome de burnout y/o con las dimensiones que lo configura, debemos resaltar

que nuestros resultados se repiten en el mismo sentido que las puntuaciones encontradas entre la *resiliencia* y el *burnout* y sus dimensiones.

Es decir, que la hipótesis **H9** que señala que la *frustración existencial* está correlacionada con un nivel de presencia significativa de *burnout* se confirma en el sentido de las correlaciones halladas con las dimensiones DP y CE del *burnout*

Confirmándose las hipótesis **H10**, **H11** y **H12** que señalaban que la *frustración existencial* está presente de manera significativa cuando existe un mayor CE *cansancio emocional*, una mayor DP *despersonalización* y una menor RP *realización personal*, como dimensiones constitutivas del síndrome de *burnout*.

Recordamos:

-H10, establece que la *frustración existencial* correlaciona significativamente con niveles altos en DP *despersonalización* y *cinismo*, y aquí hemos encontrado una *r* entre *sentido existencial* SE y DP igual a **-0,360** ($p < 0,01$). Por lo tanto se confirma.

-H11, especifica que la *frustración existencial* correlaciona significativamente con niveles altos de CE *cansancio emocional*; siendo aquí *r* entre *sentido existencial* (SE) y CE igual a **-0,446** ($p < 0,01$). También se confirma.

-H12, por último señala que la *frustración existencial* correlaciona significativamente con niveles bajos de RP *realización* y *eficacia personal*, obteniendo una *r* entre *sentido existencial* SE y RP = **0,530** ($p < 0,01$), confirmándose también.

Así pues, y habiendo corroborado también en este estudio la **H8**, de que una baja *resiliencia* está correlacionada significativamente con la *frustración existencial* $r_{R-SE} = 0,556$ $p < 0,01$). O, lo que es lo mismo, que una puntuación alta en *resiliencia* se relaciona positivamente con un mayor logro de sentido existencial en las personas, entendida ésta en los términos logó terapéuticos referidos en el marco teórico, ello nos permite afirmar que una mayor resistencia a las adversidades y sufrimientos de la vida (*resiliencia*), conlleva, en la estructura cognitiva, afectiva y de la personalidad de los individuos que así lo afrontan, la *suposición* de un *algo* interior, unas convicciones propias muy significativas y significantes para la propia existencia, que le permiten superar con éxito la ocasional *hostilidad* de la vida, las tentaciones del tedio existencial, el odio o incluso los ocasionales deseos de autodestrucción de la propia vida.

De los numerosos datos y resultados obtenidos, tras el análisis realizado indicamos a continuación las conclusiones más interesantes a destacar, desde la perspectiva general propuesta en el marco teórico y de los objetivos principales perseguidos en la investigación.

En primer lugar, en el área de los resultados específicos hallados en la muestra de los sujetos de la población PAS, en relación al *burnout*, podemos estimar que la población laboral de trabajadores de la administración y servicios de la Universidad de Zaragoza, no presenta conductas o respuestas específicas que sugieran índices altos de prevalencia de *burnout*. Alcanzando una incidencia discreta en torno al 11% de *burnout*, en el total de los sujetos de la muestra analizada.

Es decir, hemos encontrado que un 11% de sujetos de la muestra del PAS tienen un *alto cansancio emocional y despersonalización*, al mismo tiempo que una percepción de baja *realización personal*, como factores o dimensiones psicológicas explicativas del *burnout*. En cambio como grupo, mantiene unos niveles medios (normalizados) en los mismos factores constitutivos del síndrome SB, en el total de la muestra, según los baremos de Gil Monte y Peiró (2000) para la población española (ver Figuras 10, 11 y 12).

En segundo lugar, la muestra de esta población PAS de la Universidad de Zaragoza presenta también niveles medios en *resiliencia y frustración existencial* que podemos igualmente considerar como de distribución normalizada y de sesgo positivo en ambos constructos (ver Figuras 15 y 16).

Destacando en los resultados encontrados, en relación al factor de la *resiliencia*, que el 75% de los sujetos de la muestra superaban la puntuación 58, la cual podemos calificar de moderadamente buena. Y en relación a la *frustración existencial* que un 10% de los sujetos tenían alta *frustración existencial* y otro 10 %, una probabilidad alta de llegar también a experimentarla, según los criterios establecidos por Lukas (1996).

Lo que concuerda con la clara percepción global, por parte de la muestra de sujetos estudiados, de tener una calidad de vida buena o muy buena (ver Figura 7).

Entre las diferencias encontradas entre grupos de la muestra, según las distintas variables sociodemográficas, resaltamos las siguientes:

- 1- Los sujetos que están casados o viven en pareja presentan una menor *frustración existencial*.
- 2- Los que tienen dos hijos presentan menores índices de *cansancio emocional* y *despersonalización* y también señalan tener un menor sentido de *frustración existencial* o un mayor sentido existencial que el resto de los sujetos y subgrupos de la muestra.

Aquí podemos interpretar que la convivencia en un grupo familiar propio, con pareja estable y deseado, así como el cuidado de los hijos, especialmente cuando son al menos dos, son características de un estado de vida que favorecen un mejor logro de significado existencial y menor frustración existencial. Así como un subjetivo estado de normalidad y satisfacción en las relaciones interpersonales y el afrontamiento positivo de las obligaciones laborales y personales, percibido como satisfactorio y eficaz.

-
- 3- Los que están separados o divorciados presentan índices de menor *despersonalización* según el MBI.

Parece lógico pensar que los sujetos que han pasado por situaciones de crisis, estrés emocional agudo o crónico previo a una separación (o varias) de pareja amorosa y de convivencia, presenten, pasado un tiempo, aspectos de mayor asentamiento psicoemocional y afectivo, calma, seguridad y sinceridad en las relaciones interpersonales. Aunque la posibilidad de lo contrario es igualmente lógico de pensar, los datos aquí relacionados con los demás elementos y variables del estudio y análisis permite decantarnos por la primera posibilidad.

- 4- Los trabajadores no fijos, temporales o interinos mantienen una percepción de mayor *realización personal* que los sujetos con un puesto laboral fijo.

En contraposición a las personas que tienen el puesto de trabajo asegurado, los trabajadores temporales presentan un mayor nivel en *realización personal*, lo que puede tener su origen razonado en diferentes opciones y factores, que serían muy interesantes de analizar. Nosotros adelantamos una posibilidad: las expectativas de superación laboral a puestos más avanzados, de mayor responsabilidad y gratificación económica es siempre más alta en los sujetos que no tienen un compromiso “para siempre” en el puesto de trabajo actual. Estudios que no podemos revisar en este trabajo, podrían confirmar posiblemente esta hipótesis.

-
- 5- Los trabajadores que llevan *menos tiempo* en el puesto de trabajo -menos de 3 años- presentan índices más bajos de *resiliencia* que el resto de los trabajadores que llevan más años trabajando en la Universidad.
 - 6- Y por último, los sujetos de entre 50 y 60 años señalaron percibir un menor *cansancio emocional*.

En cuanto a las conclusiones generales acerca de las relaciones entre los constructos estudiados, *burnout*, *resiliencia* y *frustración existencial*, en dependencia específica con la muestra de sujetos observada, podemos confirmar que éstos constructos mantienen unas claras relaciones en el contenido y la dinámica funcional -en cuanto a los signos y síntomas que pueden percibirse como efectos de sus influencias efectivas respectivas- y que se resumen de la siguiente manera:

1. El *burnout*, y específicamente las dos dimensiones fundamentales que lo constituyen como síndrome psicopatológico ligado al ámbito psicosocial de la *salud laboral* (el *cansancio emocional* y la *despersonalización*), según el modelo explicativo de Maslach y Jackson (1982, 1986, 1996), se confirma como un trastorno de tipo adaptativo que, al margen de las tareas, la estructura, la organización o el ambiente laboral y el entorno en general, depende en gran medida de su concomitancia con determinados factores personales. Siendo la *resiliencia*, como conjunto de cualidades, recursos y fortalezas que favorecen que los individuos progresen afrontando con éxito la adversidad (Connor y Davidson, 2003), uno de los factores que mejor puede explicar y ayudar a retrasar la aparición o reducir los efectos negativos del *burnout*, tal y como se puede observar

por los resultados obtenidos en este estudio, similares a los de Menezes y cols. (2006), Rísquez, García y Tebar (2012), Molina (2013) o Arrogante (2014).

2. La *resiliencia*, como conjunto de cualidades, recursos y fortalezas (Connor y Davidson, 2003) del individuo, está también relacionada significativamente con la propia percepción de un sentido existencial satisfactorio o una nula o baja *frustración existencial*, en los términos conceptuales y antropológicos *logo terapéuticos* (Frankl, 1990) y del análisis existencial (Längle, 2005), que hemos señalado en la parte teórica de este trabajo. Sugiriendo el conjunto de esta investigación que la *voluntad de sentido* (Frankl, 1991) y la *resiliencia* (Garmezy y cols., 1984; Garmezy, 1991 y Gardner y cols., 1998) pueden ser consideradas *capacidades innatas* que se constituyen a lo largo del desarrollo, el aprendizaje y el crecimiento natural de los individuos, como factores profilácticos o *defensivos* de traumas, experiencias hostiles o estresantes en el devenir natural de la experiencia humana.
3. Igualmente, la *frustración existencial* está “triangularmente” relacionada con una mayor probabilidad de sufrir agotamiento emocional, despersonalización y sensación de ineficacia y baja realización personal, según se identifica a través de las correlaciones encontradas con las tres similares dimensiones del *burnout*, según el modelo de Maslach y Jackson (1982). Siendo los resultados de nuestra investigación equivalentes a los encontrados en los estudios de Karazmann, R. (1994) y de Tomic, Evers y Brouwers, (2004). Y aunque no se llega a confirmar estadísticamente que el *burnout* como constructo global de tres factores, se relacione significativamente *bis a bis* con la *frustración existencial*, según los

modelos teóricos expuestos en nuestro estudio, la proximidad de los síntomas psicosociales, psicosomáticos y afectivos que se derivan de ellos sugiere que una más simple explicación de la estructura psicológica general humana es posible.

4. Pudiendo indicarse también que el *burnout* y la *frustración existencial* mantienen similares síntomas psicológicos, porque el individuo en su demanda universal de felicidad y bienestar, cuando no encuentra las *soluciones* necesarias de tipo cognitivo, afectivo y relacional que resuelvan de manera exitosa los avatares y las dificultades azarosas que la cotidiana realidad exige afrontar, tanto en el ámbito laboral como en el personal, privado, social o familiar, reacciona de igual manera ante estas dificultades y adversidades. Siendo la comprensión significativa de la propia existencia, o la ausencia de *frustración existencial*, un elemento modulador en la resistencia ante el estrés en general y el *burnout* en particular.

Podríamos conjeturar a raíz de los múltiples resultados obtenidos, otros aspectos teóricos y prácticos que se derivan de los mismos. Pero creemos que nuestras conclusiones en torno a los resultados obtenidos aquí, son razonablemente suficientes como aportación simple y humilde al vasto campo de la investigación en el área del *burnout*, la *resiliencia* y la *frustración existencial*.

Finalmente, queremos subrayar que somos conscientes que nuestro estudio tiene limitaciones conceptuales y metodológicas evidentes. Siendo la limitación principal de nuestra investigación la que está relacionada con las posibilidades de generalización de los resultados.

En este sentido, y dada la metodología utilizada, no es posible la realización de ningún tipo de inferencia de naturaleza estadística con la intención de generalizar los resultados a otras poblaciones.

Es cierto que encontrar un método válido de muestreo en este tipo de investigaciones, algo similar a lo que sucede en los estudios de Atención Primaria, es una cuestión compleja y hasta el momento actual no resuelta. Sin embargo, asumir de antemano la bondad de las estimaciones dado el diseño utilizado es aventurado y puede llevar a interpretaciones erróneas. Son precisos trabajos más amplios y detallados para poder obtener conclusiones significativas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez Gallego, E., y Fernández Ríos, L. (1991). El Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 11(39), 257-265.

Ardila, R. (1988). *La síntesis experimental del comportamiento*. Madrid: Alhambra.

Ardila, R. (2003). La necesidad de unificar la Psicología: El paradigma de la síntesis experimental del comportamiento. *Revista Colombiana de Psicología*, 12(1), 28-37.

Arrogante, O. (2014). Mediación de la resiliencia entre burnout y salud en el personal de Enfermería. *Enfermería Clínica*, 24(5), 283-289.

Atkinson, P. A., Martin, C. R. y Ranquin, R. (2009). Resilience revisited. *Journal of Psychiatry and Mental Health Nursing*, 16(2), 137-145.

Baek, H. S., Lee, K. U., Joo, E. J., Lee, M. Y. y Choi, K. S. (2010). Psychometric analysis of the Korean version of the CD-RISC. *Psychiatry Investigation*, 7(2), 109-115.

Baltes, P.B. y Staundinger, U.M. (2000). Wisdom: A metaheuristic (pragmatic) to orchestrate mind and virtue toward excellence. *American Psychologist*, 55(1), 122-136.

Barlett, D. W. (1996). On resilience: Questions of validity. En M.C. Wang y E.W. Gordon (Eds.) *Educational resilience in inner-city America* (pp. 97-108). Hillsdale, NJ: Erlbaum

Baumeister, R.F. y Exline, J.J. (2000). Self-control, morality, and human strength. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 19(1), 29-42.

Berger, P. L. y Luckmann, T. (1991). *The social construction of reality: A treatise in the sociology of knowledge* (No. 10). London: Penguin.

Bloch, A. M. (1976). The battered teacher. *Today's Education*, 66, 58-62.

Bloch, A. M. (1978). Combat neurosis in inner-city schools. *American Journal of Psychiatry*, 135(10) 1189-1192.

Block, J. y Block, J.H. (1980). The role of ego control and ego resiliency in the organization of behavior. En W.A. CoUins (Eds.). *Development of cognition, affect, and social relations*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.

Brenninkmeyer, V., Van Yperen, N. W. y Buunk, B. P. (2001). Burnout and depression are not identical twins: is decline of superiority a distinguishing feature? *Personality and individual differences*, 30(5), 873-880.

Bresó, E., Salanova, M. y Schaufeli, W.B. (2007). In search of the “third dimensión” of burnout: Efficacy or inefficacy? *Applied Psychology: An International review*, 56(3), 460-478.

Buendía, J. (1998). *Estrés laboral y salud*. Madrid: Biblioteca Nueva

Buendía, J. y Ramos, F. (2001). *Empleo, Estrés y Salud*. Madrid: Pirámide

Burke, R. J. (1987). Burnout in police work: an examination of cherniss model. *Group and organization studies*, 12(2), 174-188.

Burke, R. J., Greenglass, E. R. y Schwarzer, R. (1996). Predicting teacher burnout over time: Effects of work stress, social support, and self-doubts on burnout and its consequences. *Anxiety, Stress, and Coping*, 9(3), 261-275.

Buss, D. M. (2000). The evolution of happiness. *American Psychologist*, 55(1), 15-23.

Campbell-Sills, L., Cohan, S. L. y Stein, M. B. (2006). Relationship of resilience to personality, coping, and psychiatric symptoms in young adults. *Behaviour research and therapy*, 44(4), 585-599.

Campbell-Sills, L. y Stein, M. B. (2007). Psychometric analysis and refinement of the Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC): validation of a 10-item measure of resilience. *Journal of traumatic stress*, 20(6), 1019-1028.

Castro, E. G., y Castro, F. V. (2001). *Síndrome de " burnout" o desgaste profesional y afrontamiento del estrés en el profesorado*. Universidad de Extremadura.

Cherniss, C. (1993). Role of professional self-efficacy in the etiology and amelioration of burnout. En W.B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek, (Eds). *Professional burnout: Recent developments in theory and research. Series in applied psychology: Social issues and questions*, (pp. 135-149). Philadelphia, PA, US: Taylor y Francis.

Connor, K. M., y Davidson, J. R. (2003). Development of a new resilience scale: The Connor-Davidson resilience scale (CD-RISC). *Depression and anxiety*, 18(2), 76-82.

Crumbaugh, J.C. (1964). The application of logotherapy. *Journal of existentialism*, 5(20), 403-412.

Crumbaugh, J. C. (1968). Cross-validation of Purpose-in-Life test based on Frankl's concepts. *Journal of individual psychology*, 24(1), 74-81.

Crumbaugh, J. C., y Maholick, L. T. (1964). An experimental study in existentialism: The psychometric approach to Frankl's concept of noogenic neurosis. *Journal of clinical psychology*, 20(2), 200-207.

Demerouti, E., Bakker, A. B., de Jonge, J., Janssen, P. P., y Schaufeli, W. B. (2001). Burnout and engagement at work as a function of demands and control. *Scandinavian journal of work, environment and health*, 27(4), 279-286.

Diener, E. (2000). Subjective well-being. The science of happiness and a proposal for a national index. *American Psychologist*, 55(1), 34-43.

Dorsch, F. (1976). *Diccionario de psicología*. Barcelona: Herder.

DSM-5 (2013) American Psychiatric Association. *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders: DSM-5*. Barcelona: Masson.

Durán, A., Extremera, N. y Rey, L. (2004). Engagement and burnout: analysing their association patterns 1. *Psychological reports*, 94(3), 1048-1050.

Emmons, R.A. y Crumpler, C.A. (2000). Gratitude as a human strength. Appraising the evidence. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 19(1), 56-69.

Farber, B. A. (2000). Treatment strategies for different types of teacher burnout. *Journal of Clinical psychology*, 56(5), 675-689.

Faúndez, V. y Gil-Monte, P. (2009). Análisis de las principales fortalezas y debilidades del “Maslach Burnout Inventory” (MBI). *Ciencia y Trabajo*, 11(33), 160-167.

Fender, L. K. (1989). Athlete burnout: Potential for research and intervention strategies. *The Sport Psychologist*, 3(1), 63-71.

Florian, V., y Kravetz, S. (1985). Children's Concepts of Death A Cross-Cultural Comparison among Muslims, Druze, Christians, and Jews in Israel. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 16(2), 174-189.

Frankl, V. E., y Allport, G. W. -1946- (2004). *El hombre en busca de sentido*. Barcelona: Herder.

Frankl, V. E. (1990). *Logoterapia y análisis existencial*. Barcelona: Herder.

Frankl, V. E. (1991). *La voluntad de sentido*. Barcelona: Herder.

Frankl, V. E. (1994). *El hombre doliente*. Barcelona: Herder.

Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of social issues*, 30(1), 159-165.

García, P. G. (2000). Globalización cultural, identidad y sentido de la vida. *Proyección: Teología y mundo actual*, (199), 311-324.

García-Alandete, J., Rosa Martínez, E. y Sellés Nohales, P. (2012). Estructura factorial y consistencia interna de una versión española del Purpose-In-Life Test. *Universitas Psychologica*, 12(2), 517-530.

Gardner, D. G., Cummings, L. L., Dunham, R. B., y Pierce, J. L. (1998). Single-item versus multiple-item measurement scales: An empirical comparison. *Educational and Psychological Measurement*, 58(6), 898-915.

Garmezy, N., Masten, A. S. y Tellegen, A. (1984). The study of stress and competence in children: a building block for developmental psychopathology. *Child development*, 55(1), 97-111.

Garmezy, N. (1991). Resilience in children's adaptation to negative life events and stressed environments. *Pediatric annals*, 20(9), 459-60.

Garmezy, N. (1991). Resiliency and vulnerability to adverse developmental outcomes associated with poverty. *American Behavioral Scientist*, 34(4), 416-430.

Gil-Monte, P.R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.

Gil-Monte, P.R. (2007) CESQT. *Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo*. Madrid: TEA Ediciones.

Gil Monte, P. R. y Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.

Gil-Monte, P. R., y Peiró, J. M. (1999). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, 11(3), 679-689.

Gil-Monte, P. R., y Peiró, J.M. (2000). Un estudio comparativo sobre criterios normativos y diferenciales para el diagnóstico del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) según el MBI-HSS en España. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 135-149.

Glass, D. C., McKnight, J. D. y Valdimarsdottir, H. (1993). Depression, burnout, and perceptions of control in hospital nurses. *Journal of consulting and clinical Psychology*, 61(1), 147-155.

Grotberg, E.H. (1995). *A guide to promoting resilience in children: strengthening the human spirit*. The Hague, The Netherlands: Bernard Van Leer Foundation.

Gucciardi, D. F., Jackson, B., Coulter, T. J. y Mallett, C. J. (2011). The Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC): Dimensionality and age-related measurement invariance with Australian cricketers. *Psychology of Sport and Exercise*, 12(4), 423-433.

Guerrero Barona, E. y Vicente Castro, F. (1999). Estudios sobre la importancia del factor humano en la realización profesional y personal: Satisfacciones e insatisfacciones de la profesión docente universitaria. *Revista Electrónica Inter-universitaria de Formación del Profesorado*, 2(1).

Hallsten, L. (1993). Burning out: a framework. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, y T. Marek, *Professional burnout: recent developments in theory and research* (pp. 95-113). London: Taylor and Francis.

Hampson, S. E. y Báguena, M. J. (1986). *La construcción de la personalidad*. B. Aires: Paidós.

Harrison, W. D. (1983). A social competence model of burnout. In BA Farber (Ed.), *Stress and burnout in the human service professions* (pp. 29-39). Elmsford, NY: Pergamon Press.

Hernández, M. D. P. R., Tomasini, G. A. y Méndez, M. G. (2009). Escala de resiliencia materna: un estudio de validación en una muestra de madres con niños especiales. *Revista iberoamericana de diagnóstico y evaluación psicológica*, 1(27), 107-132.

Hombrados, M.I. (1997). *Estrés y Salud*. Valencia: Promolibro.

Jorgensen, I. E. y Seedat, S. (2008). Factor structure of the Connor-Davidson resilience scale in South African adolescents. *International journal of adolescent medicine and health*, 20(1), 23-32.

Karairmak, Ö. (2010). Establishing the psychometric qualities of the Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC) using exploratory and confirmatory factor analysis in a trauma survivor sample. *Psychiatry Research*, 179(3), 350-356.

Karazmann, R. (1994). Das Burnout-Syndrom. *Phänomenologie, Verlauf, Vergleich. Vortrag an der österreichischen van Swieten-Tagung vom*, 27(10), 1994.

Kobasa, S.C., y Paccetti, M. (1983). Personality and social resources in stress resistance. *Journal of Personality and Social Psychology*, 45(4), 839-850.

Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E. y Christensen, K. B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work and Stress*, 19(3), 192-207.

Lamond, A. J., Depp, C. A., Allison, M., Langer, R., Reichstadt, J., Moore, D. J. y Jeste, D. V. (2008). Measurement and predictors of resilience among community-dwelling older women. *Journal of psychiatric research*, 43(2), 148-154.

Länge, A. (2005). La Búsqueda de Sostén. Análisis Existencial de la Angustia. *Terapia Psicológica*, 23(2), 57-64.

Länge, A. (2006). El Burnout (desgaste profesional), sentido existencial y posibilidades de prevención. *Revista de Psicología*, 2(3), 5-27.

Länge, A., Orgler, C. y Kundi, M. (2003). The Existence Scale: A new approach to assess the ability to find personal meaning in life and to reach existential fulfillment. *European Psychotherapy*, 4(1), 135-151.

Leiter, M. P. y Durup, J. (1994). The discriminant validity of burnout and depression: A confirmatory factor analytic study. *Anxiety, stress, and coping*, 7(4), 357-373.

Levinson, H. (1980). When executives burn out. *Harvard business review*, 59(3), 73-81.

Lief, H.I. y Fox, R.C. (1963). Training for "detached concern" in medical students. In H.I. Lief, y N.R. Lief, (Eds.). *The Psychological basis of medical practice*. New York: Harper y Row.

Lindström, B. (2001). El significado de resiliencia. *Adolescencia Latino Americana*, 2(3), 133-137.

Llorens, S., García-Renedo, M. y Salanova, M. (2005). Burnout como consecuencia de una crisis de eficacia: un estudio longitudinal en profesores de secundaria. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21(1), 55-70.

Lubinski, D. y Benbow, C.P. (2000). Status of excellence. *American of Psychologist*, 55(1), 137-150.

Lukas' Logo-Test, E. S. (1976). Viktor E. Frankl. *Encyclopaedic Handbook of Medical Psychology*, 279.

Lukas, E. S. (1996). *Logo test: test para la medición de la "realización interior del sentido" y de la "frustración existencial"*. Buenos Aires: Almagesto.

Lukas, E. S. (2003). *Logoterapia: la búsqueda de sentido*. Barcelona: Paidós Ibérica.

Luna, J. (2006). Aplicación de la escala existencial de Längle a una muestra de estudiantes universitarios de Colombia. “*Sentido y Existencia*” *Revista Latinoamericana de Análisis Existencial y Logoterapia*, 1, 132-145.

Lusilla, P. y Castellano Tejedor, C. (2014). Resiliencia y Burnout: dos caras de la misma moneda. *Seminario del CORE: Vulnerabilidad, Resiliencia y Biomarcadores en Psicopatología*. Barcelona: UAB Universidad Autónoma de Barcelona.

Luthar S. S. (1993). Methodological and conceptual issues in research on childhood resilience. *Journal of Child psychology and Psychiatry*, 34(4), 441-453.

Luthar, S. S. (2006). Resilience in development: A synthesis of research across five decades. *Developmental psychopathology*, 3, 739-795.

Luthar, S. S., y Cushing, G. (2002). Measurement issues in the empirical study of resilience. In *Resilience and Development* (pp. 129-160). Springer, US.

Luthar, S. S., Sawyer, J. A., y Brown, P. J. (2006). Conceptual issues in studies of resilience. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 1094(1), 105-115.

Macías, A. B., Soto, R. C. y Corral, M. G. A. (2007). Síndrome de Burnout: Un estudio comparativo entre profesores y médicos de la ciudad de Durango. *Investigación Educativa Duranguense*, (6), 64-73.

Maher, E. L. (1983). Burnout and commitment: A theoretical alternative. *The Personnel and Guidance Journal*, 61(7), 390-393.

Manassero, M. A., Vázquez, A., Ferrer, V. A., Fornés, J. y Fernández, M. C. (2003). *Estrés y burnout en la enseñanza*. Palma de Mallorca: Edicions UIB.

Manzano, G. (2002). Burnout y engagement. Relación con el desempeño, madurez profesional y tendencia al abandono de los estudiantes. *Revista de Psicología Social*, 17(3), 237-249.

Martínez, E. R., García-Alandete, J., Nohales, P. S., Valero, G. B. y Lozano, B. S. (2012). Análisis factorial confirmatorio de los principales modelos propuestos para el Purpose-In-Life Test en una muestra de universitarios españoles. *Acta Colombiana de Psicología*, 15(1), 67-76.

Maslach, C. (1976). "Burn-out". *Human behaviour*, 5, (9), 16-22.

Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). *MBI: Maslach burnout inventory*. Palo Alto, CA: CPP

Maslach, C., y Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behavior*, 2(2), 99-113.

Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NY: Prentice Hall.

Maslach, C. (1982). *MBI. Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, CA: CPP

Maslach, C. (2009). Comprendiendo el burnout. *Ciencia y Trabajo*, 11(32), 37-43.

Maslach, C. y Jackson, S.E. (1982). "Burnout in health professions: A social psychological analysis", en Sanders, G. y Suls, J. (Eds.). *Social psychology of health and illness*. Hillsdale, NJ: Erlbaum

Maslach, C. y Jackson, S.E. (1986). *The Maslach Burnout Inventory*. (2ª ed) Palo Alto, Consulting Psychologists Press (Versión Española adaptada por Nicolás Seisdedos Cubero. Madrid. TEA 1987).

Maslach, C., Jackson, S. E. y Leiter, M. P. (1996). *Maslach burnout inventory manual*. Mountain View, CA: CPP.

Maslach, C., Schaufeli, W. B. y Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.

Maslow, A. H. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid. Ediciones Díaz de Santos.

Masten, A. S. (2007). Resilience in developing systems: Progress and promise as the fourth wave rises. *Development and psychopathology*, 19 (03), 921-930.

Masten, A. S., y Coatsworth, J. D. (1998). The development of competence in favorable and unfavorable environments: Lessons from research on successful children. *American psychologist*, 53(2), 205-220.

Masten, A. S., Hubbard, J. J., Gest, S. D., Tellegen, A., Garmezy, N., y Ramirez, M. (1999). Competence in the context of adversity: Pathways to resilience and maladaptation from childhood to late adolescence. *Development and psychopathology*, 11(01), 143-169.

McCullough, M.E. y Snyder, C.R. (2000). Classical sources of human strength: Revisiting an old home and building a new one. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 19(1), 1-10.

McGrath, A., Reid, N. y Boore, J. (1989). Occupational stress in nursing. *International Journal of Nursing Studies*, 26(4), 343-358.

McGrath, J. E. (1970). *Social and psychological factors in stress*. Illinois. Univ. at Urbana Dept. of Psychology.

McKnight, J. D. y Glass, D. C. (1995). Perceptions of control, burnout, and depressive symptomatology: a replication and extension. *Journal of consulting and clinical psychology*, 63(3), 490-494.

Meier, A. y Edwards, H. (1974). Purpose-in-Life Test: Age and sex differences. *Journal of Clinical Psychology*, 30(3), 384-386.

Menezes, D. L. C. V., Fernández, C. B., Hernández, M. L., Ramos, C. F., y Contador, C. I. (2006). Resilience and the burnout-engagement model in formal caregivers of the elderly. *Psicothema*, 18(4), 791-796.

Miller, L. E. y Adwell, S. T. (1984). Combating stress and burnout among correctional employees. In *International Forum for Logotherapy*. Viktor Frankl Inst of Logotherapy.

Molina C., M. D. (2013). Resiliencia y burnout en trabajadores de urgencias de un hospital público de San Juan, Argentina. In *V Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XX Jornadas de Investigación Noveno Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR*. Facultad de Psicología-Universidad de Buenos Aires.

Moreno-Jiménez, B., González, J. L., y Garrosa, E. (2001). Desgaste profesional (burnout), personalidad y salud percibida. En J. Buendía y F. Ramos, *Empleo, Estrés y Salud* (pp 59-83). Madrid: Pirámide

Moreno-Jiménez, B., Rodríguez Muñoz, A., Garrosa, E., y Morante, M. E. (2005). Breve historia del burnout a través de sus instrumentos de evaluación. En M. Martínez, *“Quemarse en el trabajo” (Burnout)*, (pp 161-183). Zaragoza: Egido Editorial

Moriana, J. A. y Herruzco, J. (2005). El síndrome de burnout como predictor de bajas laborales de tipo psiquiátrico. *Clínica y salud: Revista de psicología clínica y salud*, 16 (2), 161-172.

Myers, D.G. (2000). The funds, friends and faith of happy people. *American Psychologist* 55(1), 56-67.

Nagy, M. S. (2002). Using a single-item approach to measure facet job satisfaction. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 75(1), 77-86.

Newman, R. (2005). APA's Resilience Initiative. *Professional Psychology: Research and Practice*, 36(3), 227.

Noblejas de la Flor, M. A. (1999). Estructura factorial del test PIL y Logo-test. *Nous. Boletín de Logoterapia y Análisis Existencial*, 3, 67-84.

Noblejas de la Flor, M. A. (2000). Fiabilidad de los tests PIL y Logotest. *Nous. Boletín de Logoterapia y Análisis Existencial*, 4, 81-90

Noblejas de la Flor, M. A. (2011). El sentido en la vida, dimensión evolutiva. Hallazgos empíricos en la re-baremación del test PIL (Purpose In Life) en España. *Journal of Transpersonal Research*, 3(1), 30-38.

Ortiz, E. M., Trujillo, A. M., Castillo, J. P. y Osma, J. J. (2011). Desarrollo y estructura de la escala dimensional del sentido de vida. *Acta Colombiana de Psicología*, 14(2), 113-119.

Oswin, M. (1978). *Children living in long-stay hospitals*. London: Heinemann Medical.

Pavón, D. N. (2015). La gran contrarrevolución frente a la gran revolución. *Altar Mayor*, (166), 521-540.

Pérez, A. M. (2010). El síndrome de Burnout: Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 112. Madrid. Universidad Complutense.

Peterson, C. (2000). The Future of Optimism. *American Psychologist*, 55(1), 44-55.

Pines, A., Aronson, E., y Kafry, D. (1981). *Burnout: From tedium to personal growth*. New York: Free Press.

Pines, A. y Aronson, E. (1988). *Carrer burnout: causes and cures*. New York: The Free Press.

Pines, A. M. (1993). Burnout: an existencial perspectiva. In Schaufeli, W. B., Maslach, C., Marek, T. *Professional burnout: Recent developments in theory and research. Series in applied psychology: Social issues and questions* (pp. 33-51). Philadelphia, PA, US: Taylor y Francis.

Preble, J. (1986). The LOGO-test: first North American norms. In F. H. Jones y J. Jones (Eds.). *Proceedings of the Fifth World Congress of Logotherapy* (pp. 196- 217). Berkeley: Institute of Logotherapy Press.

Ramos, F. (2001). *El síndrome de burnout*. Madrid. Ed. Clinic.

Ramos, F., y Buendía, J. (2001). El síndrome de burnout: concepto, evaluación y tratamiento. En J. Buendía, y F. Ramos: *Empleo, Estrés y Salud* (pp 33-57). Madrid: Pirámide.

Reid, K., Austin, M., Babcock, N., Eddy, D., Flagler, C., Ford, D. y McNally, T. (1977). An exploratory study of the burnout syndrome in the social work profession. In Kalamazoo, M.I. (ed.). *Field Studies in Research and Practice*. Western Michigan University. School of Social Work.

Reker, G. T. (1977). Purpose-in-life Test in an Inmate Population-An Empirical Investigation. *Journal of Clinical Psychology*, 33(3), 688-693.

Reker, G. T., y Cousins, J. B. (1979). Factor structure, construct validity and reliability of the seeking of noetic goals (SONG) and purpose in life (PIL) tests. *Journal of Clinical Psychology*, 35(1), 85-91.

Richardson, G. E. (2002). The metatheory of resilience and resiliency. *Journal of clinical psychology*, 58(3), 307-321.

Richardson, G. E., Níger, B.L., Jensen, S. y Kumpfer, K. L. (1990). The resilience model. *Health Education*, 21(6), 33-39.

Rísquez, M. I. R., García, C. C., y Tebar, E. D. L. A. S. (2012). Resilience and burnout syndrome in nursing students and its relationship with sociodemographic variables and interpersonal relationship. *International Journal of Psychological Research*, 5(1), 88-95.

Rodríguez, M., Fernández, M., Pérez, M., y Noriega, R. (2011). Espiritualidad variable asociada a la resiliencia. *Cuadernos hispanoamericanos de Psicología*, 11(2), 24-49.

Roque Hernández, M. D. P., Acle Tomasini, G. y García Méndez, M. (2009). Escala de resiliencia materna: un estudio de validación en una muestra de madres con niños especiales. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación Psicológica*, 1(27), 107-132.

Salanova, M.S., Gumbau, R. M. G., Schaufeli, W. B., Silla, J. M. P., y Gumbau, S. L. (2000). Desde el "burnout" al "engagement": ¿una nueva perspectiva? *Journal of work and organizational psychology*, 16(2), 117-134.

Salanova, M., Llorens, S., García-Renedo, M., Burriel, R., Bresó, E. y Schaufeli, W. B. (2005). Towards a four-dimensional model of burnout: A multigroup factor-analytic study including depersonalization and cynicism. *Educational and Psychological Measurement*, 65(5), 807-819.

Schaufeli, W. B. (2003). Past performance and future perspectives of burnout research. *SA Journal of Industrial Psychology*, 29(4), 1-15.

Schaufeli, W. B. y Buunk, B. P. (1996). Professional burnout. In Schabracq M.J., Winnubst J.A.M. y Cooper C.L. (eds.). *Handbook of work and health psychology* (pp 311-346). Chichester: Wiley and sons ltd.

Schaufeli, W. y Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. Cleveland. CRC Press.

Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V. y Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness studies*, 3(1), 71-92.

Schulenberg, S. E. y Melton, A. M. (2010). A confirmatory factor-analytic evaluation of the purpose in life test: Preliminary psychometric support for a replicable two-factor model. *Journal of Happiness Studies*, 11(1), 95-111.

Schwartz, B. (2000). Self-determination: The tyranny of freedom. *American psychologist*, 55(1), 79-88.

Schwartzmann, L. (2004). Estrés laboral, síndrome de desgaste (quemado) y depresión: ¿estamos hablando de lo mismo? *Ciencia y Trabajo*, 6 (14), 174-184.

Segurado Torres, A. y Agulló Tomás, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14(4), 828-836.

Seiderman, S. (1978). Combatting staff burn-out. *Early Childhood Education Journal*, 5 (4), 6-9.

Sexton, M. B., Byrd, M. R. y von Kluge, S. (2010). Measuring resilience in women experiencing infertility using the CD-RISC: examining infertility-related stress, general distress, and coping styles. *Journal of psychiatric research*, 44(4), 236-241.

Sharpe, D. y Viney, L. L. (1973). Weltanschauung and the Purpose-In-Life test. *Journal of Clinical Psychology*, 29(4), 489-491.

Shek, D. T. (1992). Meaning in life and psychological well-being: An empirical study using the Chinese version of the Purpose in Life Questionnaire. *The Journal of Genetic Psychology*, 153(2), 185-200.

Simonton, D. K. (2000). Creativity: Cognitive, personal, developmental, and social aspects. *American Psychologist*, 55(1), 151-158.

Singh, K., y Yu, X. N. (2010). Psychometric evaluation of the Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC) in a sample of Indian students. *Journal of Psychology*, 1(1), 23-30.

Snyder, C.R. (2000). The past and possible futures of hope. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 19(1), 11-28.

Staudinger, U.M. (1999). Older and Wiser? Integrating Results on the Relationship between Age and Wisdom-Related Performance. *International Journal of Behavioral Development*, 23(3), 641-664.

Storlie, F. J. (1979). Burnout: the elaboration of a concept. *AJN The American Journal of Nursing*, 79(12), 2108-2111.

Sánchez G., J.M. (1987). *Actitudes y Enfermedad mental. Un estudio sobre las actitudes sociales hacia los enfermos mentales, en Salamanca capital*. Tesina de Grado. Universidad de Salamanca.

Thompson, M. S., Page, S. L. y Cooper, C. L. (1993). A test of carver and scheier's self-control model of stress in exploring burnout among mental health nurses. *Stress Medicine*, 9(4), 221-235.

Tizón, J. L. (2004). ¿Profesionales «quemados», profesionales «desengañados» o profesionales con trastornos psicopatológicos? *Atención primaria*, 33(6), 326-330.

Tomic, W., Evers, W., y Brouwers, A. (2004). Existential fulfillment and teacher burnout. *European Psychotherapy*, 5(1), 65-73.

Tychev, C. (2003). La resiliencia vista por el psicoanálisis. En Michel Manciaux “*La resiliencia: resistir y rehacerse*” (pp. 185-201). Barcelona: Gedisa.

Tylor, E. B. (1871). *Primitive culture: researches into the development of mythology, philosophy, religion, art, and custom* (Vol. 2). London. Murray.

Ungar, M. (2004). A constructionist discourse on resilience: multiple contexts, multiple realities among at risks children and youth. *Youth and Society*, 35(3), 341-365

Ungar, M. (2008). Resilience across cultures. *British Journal of Social Work*, 38(2), 218-235.

Valladares, L. M., Zavala, M. A., Tarango, I. I., Medina, M. T. G., y Medina, M. M. G. (2004). El Sentido de vida en estudiantes de primer semestre de la Universidad de la Salle Bajío. *Revista del Centro de Investigación. Universidad La Salle*, 6(22), 5-13.

Villalba Quesada, C. (2003). El concepto de resiliencia individual y familiar. Aplicaciones en la intervención social. *Psychosocial Intervention*, 12(3), 283-299.

Villalba Quesada, C. (2004). La perspectiva ecológica en el trabajo social con infancia, adolescencia y familia. *Portularia. Revista de Trabajo Social* 4, 287-298.

Wagnild, F. M. y Young, H. M. (1992). Development and psychometric evaluation of the resilience scale. *Journal of Nursing Measurement*, 1(2), 165-178.

Wanous, J. P., Reichers, A. E. y Hudy, M. J. (1997). Overall job satisfaction: how good are single-item measures? *Journal of applied Psychology*, 82(2), 247-252.

Werner, E. E. (1989). High-risk children in young adulthood: a longitudinal study from birth to 32 years. *The American journal of Orthopsychiatry*, 59(1), 72-81.

Werner, E. E., y Smith, R. S. (1992). *Overcoming the odds: High risk children from birth to adulthood*. Ithaca, N.York: Cornell University Press.

Yu, X., y Zhang, J. (2007). Factor analysis and psychometric evaluation of the Connor-Davidson resilience scale (CD-RISC) with Chinese people. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 35(1), 19-30.

ANEXOS

ANEXO 1: Datos estadísticos trabajadores PAS de la Universidad de Zaragoza.

Personal de administración y servicios a 31/12/2013

	Hombre	Mujer
Funcionarios de carrera - A1	50	53
Funcionarios de carrera - A2	55	66
Funcionarios de carrera - C1	260	336
Funcionarios de carrera - C2	98	148
Funcionarios eventuales - A2	1	0
Funcionarios interinos - A1	8	42
Funcionarios interinos - A2	11	12
Funcionarios interinos - C1	25	34
Funcionarios interinos - C2	86	210
Personal laboral indefinido fijo - LC	2	1
Personal laboral indefinido fijo - LD	7	5
Personal lab. indefinido no fijo - LA	0	1
Personal lab. indefinido no fijo - LB	0	1
Personal lab. indefinido no fijo - LD	0	2
Personal laboral temporal - LA	49	44
Personal laboral temporal - LB	47	29
Personal laboral temporal - LC	35	51
Personal laboral temporal - LD	13	24

	PERSONAL FUNCIONARIO				PERSONAL LABORAL				
	Subgrupo				Grupo				
Régimen jurídico	A1	A2	C1	C2	LA	LB	LC	LD	TOTAL
Funcionarios de carrera	103	121	596	246					1.066
Funcionarios eventuales		1							1
Funcionarios interinos	50	23	59	296					428
Personal laboral indefinido fijo							3	12	15
Personal lab. indefinido no fijo					1	1		2	4
Personal laboral temporal					93	76	86	37	292
TOTAL	153	145	655	542	94	77	89	51	1.806

PERSONAL FUNCIONARIO						PERSONAL LABORAL					TOTAL
Subgrupo						Grupo					
Sexo	A1	A2	C1	C2	Total P. Funcionario	LA	LB	LC	LD	Total P. Laboral	
Hombre	58	67	285	184	594	49	47	37	20	153	747
Mujer	95	78	370	358	901	45	30	52	31	158	1.059
TOTAL	153	145	655	542	1.495	94	77	89	51	311	1.806

ANEXO 2: CUESTIONARIOS APLICADOS

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.
TODA LA INFORMACION, ASI COMO SUS RESULTADOS, SERAN TRATADOS DE MANERA ANÓNIMA Y
CONFIDENCIAL, CUMPLIENDO LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS.

(Ley Orgánica 15/1999)

NO DEJE DE CONTESTAR A NINGUNA PREGUNTA, POR FAVOR

INSTRUCCIONES

CONTESTE A LOS CUESTIONARIOS CON UN LÁPIZ, SI ES POSIBLE, PARA PODER BORRAR FÁCILMENTE CON GOMA SI SE EQUIVOCA.
SI LO HACE CON BOLÍGRAFO Y DESEA RECTIFICAR, TÁCHE EL CÍRCULO CON UNA CRUZ Y RODEE LA NUEVA RESPUESTA ELEGIDA POR
UD. O BIEN RODEE LA RESPUESTA EQUIVOCADA Y SEÑALE CON UNA CRUZ LA NUEVA RESPUESTA.
UNA VEZ HAYA CUMPLIMENTADO TODOS LOS CUESTIONARIOS INTRODUZCA LAS HOJAS EN EL SOBRE Y ENTRÉGUELO EN LA
CONSERJERÍA DE LA FACULTAD DE CC SOCIALES Y HUMANAS DEL CAMPUS DE TERUEL.
NO FIRME NI ESCRIBA SU NOMBRE EN NINGÚN PAPEL.

DATOS DEMOGRÁFICOS

A CONTINUACIÓN SEÑALE RODEANDO CON UN CÍRCULO EL NÚMERO QUE CONSIDERE SE CORRESPONDE CON SU SITUACIÓN Y
CIRCUNSTANCIAS PERSONALES Y LABORALES

GÉNERO *

- 1 HOMBRE
- 2 MUJER

EDAD *

- 1 20-30 años
- 2 31-40 años
- 3 41-50 años
- 4 51-60 años
- 5 más de 60 años

ESTADO CIVIL *

- 1 soltero/a
- 2 casado/a o convivencia con pareja
- 3 viudo/a
- 4 separado/a o divorciado/a

NÚMERO DE HIJOS *

- 1 ninguno
- 2 1
- 3 2
- 4 3
- 5 más de tres

AÑOS TRABAJANDO EN LA UNIVERSIDAD *

- 1 menos de 1 año
- 2 1-3 años
- 3 3-10 años
- 4 más de 10 años

SITUACIÓN LABORAL *

- 1 Funcionario / Laboral Fijo
- 2 Interino / Temporal
- 3 Otro:

EN GENERAL, LA PERCEPCIÓN QUE TIENE UD. DE SU PROPIA CALIDAD DE VIDA ES.... *

- 1 muy alta calidad de vida
- 2 alta calidad de vida
- 3 calidad de vida media
- 4 baja calidad de vida
- 5 muy mala calidad de vida

CUESTIONARIO DE CONNOR-DAVIDSON

En este cuestionario encontrará una serie de afirmaciones relacionadas con algunos aspectos relevantes de su vida. No hay una respuesta correcta o incorrecta, cada uno tiene sus propias opiniones y forma de pensar. Por favor, lea cada frase y conteste anotando una cruz en la columna elegida de acuerdo con la escala presentada, pensando en qué grado está de acuerdo o no, respecto a *cómo se ha sentido durante el último mes* con cada afirmación. No obstante, no emplee mucho tiempo, y trate de contestarlas de forma espontánea nada más leer cada afirmación.

0 Completamente de acuerdo	2 algo de acuerdo	4 En total desacuerdo					
1 bastante de acuerdo	3 raramente de acuerdo		0	1	2	3	4
1 SOY CAPAZ DE ADAPTARME A LOS CAMBIOS							
2 TENGO PERSONAS EN LAS QUE PUEDO CONFIAR Y CON LAS QUE ME SIENTO SEGURO							
3 ALGUNAS VECES DEJO QUE EL DESTINO O DIOS ME AYUDE							
4 PUEDO RESOLVER CUALQUIER ACONTECIMIENTO QUE SE ME PRESENTE							
5 LOS ÉXITOS PASADOS ME AYUDAN A AFRONTAR NUEVOS DESAFÍOS CON CONFIANZA							
6 VEO EL LADO DIVERTIDO DE LAS COSAS							
7 AFRONTAR EL ESTRÉS, ME FORTALECE							
8 TIENDO A RECUPERARME DE LAS ENFERMEDADES O DE LAS DIFICULTADES							
9 PIENSO QUE LAS COSAS OCURREN POR ALGUNA RAZÓN							
10 ME ESFUERZO AL MÁXIMO EN CADA OCASIÓN							
11 PUEDO CONSEGUIR MIS METAS							
12 CUANDO PARECE QUE IRREMEDIABLEMENTE ALGO NO TIENE SOLUCIÓN, NO ABANDONO							
13 SÉ DONDE ACUDIR A POR AYUDA							
14 BAJO PRESIÓN, ME CONCENTRO Y PIENSO CLARAMENTE							
15 PREFIERO TOMAR LA INICIATIVA CUANDO HAY QUE RESOLVER UN PROBLEMA							
16 NO ME DESANIMO FÁCILMENTE POR EL FRACASO							
17 PIENSO QUE SOY UNA PERSONA FUERTE							
18 TOMO DECISIONES DIFÍCILES O IMPOPULARES							
19 PUEDO MANEJAR SENTIMIENTOS DESAGRADABLES							
20 SIGO LOS PRESENTIMIENTOS QUE TENGO							
21 TENGO MUY CLARO POR DONDE QUIERO IR EN MI VIDA							
22 SIENTO QUE CONTROLLO MI VIDA							
23 ME GUSTAN LOS DESAFÍOS							
24 TRABAJO PARA CONSEGUIR MIS METAS							
25 ME SIENTO ORGULLOSO DE MIS LOGROS							

CUESTIONARIO MBI

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Al igual que en el cuestionario anterior, tiene que saber que no existen respuestas mejores o peores. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, marcando con una cruz en la columna correspondiente la respuesta que considere más adecuada.

Conteste a cada una de las preguntas, en función de la escala de frecuencia presentada:

0 NUNCA	2 UNA VEZ AL MES	4 UNA VEZ POR SEMANA	6 TODOS LOS DIAS							
1 POCAS VECES AL AÑO	3 ALGUNAS VECES AL MES	5 ALGUNAS VECES POR SEMANA		0	1	2	3	4	5	6
1 ME SIENTO EMOCIONALMENTE AGOTADO POR MI TRABAJO										
2 ME SIENTO CANSADO AL FINAL DE LA JORNADA DE TRABAJO										
3 ME SIENTO FATIGADO CUANDO ME LEVANTO POR LA MAÑANA Y TENGO QUE ENFRENTARME CON OTRO DÍA DE TRABAJO										
4 FÁCILMENTE COMPREENDO COMO SE SIENTEN LOS USUARIOS DE MI SERVICIO										
5 CREO QUE TRATO A ALGUNAS PERSONAS COMO SI FUERAN OBJETOS IMPERSONALES										
6 TRABAJAR TODO EL DÍA CON PERSONAS ES UN ESFUERZO										
7 TRATO MUY EFICAZMENTE LOS PROBLEMAS DE LAS PERSONAS										
8 ME SIENTO "QUEMADO" POR MI TRABAJO										
9 CREO QUE ESTOY INFLUYENDO POSITIVAMENTE CON MI TRABAJO EN LA VIDA DE LAS PERSONAS										
10 ME HE VUELTO MÁS INSENSIBLE CON LA GENTE DESDE QUE TRABAJA EN LA UNIVERSIDAD										
11 ME PREOCUPA EL HECHO DE QUE ESTE TRABAJO ME ESTÉ ENDURECIENDO EMOCIONALMENTE										
12 ME SIENTO MUY ACTIVO										
13 ME SIENTO FRUSTRADO CON MI TRABAJO										
14 CREO QUE ESTOY TRABAJANDO DEMASIADO										
15 NO ME PREOCUPA REALMENTE LO QUE OCURRE A ALGUNAS PERSONAS A LAS QUE DOY SERVICIO										
16 TRABAJAR DIRECTAMENTE CON PERSONAS ME PRODUCE ESTRÉS										
17 FÁCILMENTE PUEDO CREAR UNA ATMÓSFERA RELAJADA CON LAS PERSONAS A LAS QUE DOY SERVICIO										
18 ME SIENTO ESTIMULADO DESPUÉS DE TRABAJAR EN CONTACTO CON PERSONAS										
19 HE CONSEGUIDO MUCHAS COSAS ÚTILES EN MI PROFESIÓN O TAREAS										
20 ME SIENTO ACABADO										
21 EN MI TRABAJO TRATO LOS PROBLEMAS EMOCIONALES CON MUCHA CALMA										
22 SIENTO QUE LAS PERSONAS QUE TRATO ME CULPAN DE ALGUNOS DE SUS PROBLEMAS										

CUESTIONARIO PIL

Por último, señale en este cuestionario, del 1 al 5, su grado de conformidad con las afirmaciones que siguen a continuación, SEGÚN LA ESCALA que aparece entre cada respuesta alternativa, rodeando el número que más se acerca en intensidad a su respuesta elegida.

1 NORMALMENTE ESTOY.... *

	1	2	3	4	5	
MUY ABURRIDO						SIEMPRE DISFRUTANDO DE LA VIDA

2 LA VIDA ME PARECE... *

	1	2	3	4	5	
COMPLETAMENTE RUTINARIA						EXCITANTE

3 EN LA VIDA *

	1	2	3	4	5	
NO TENGO NINGUNA META NI OBJETIVOS						TENGO OBJETIVOS Y METAS MUY CLARAS

4 MI EXISTENCIA PERSONAL... *

	1	2	3	4	5	
NO TIENE NINGÚN SENTIDO						TIENE SENTIDO Y PROPÓSITO VITAL

5 CADA DÍA ES... *

	1	2	3	4	5	
SIEMPRE LO MISMO						NUEVO Y DIFERENTE

6 SI HUBIESE PODIDO ELEGIR... *

	1	2	3	4	5	
HABRÍA DECIDIDO NO NACER						HABRÍA ELEGIDO VIVIR EXACTAMENTE TAL Y COMO ES MI VIDA

7 DESPUÉS DE JUBILARME... *

	1	2	3	4	5	
ME DEDICARÉ SOLO A DESCANSAR						HARÉ ALGUNAS COSAS EMOCIONANTES QUE SIEMPRE QUISE HACER

8 EN EL LOGRO DE METAS EN LA VIDA ... *

	1	2	3	4	5	
NO HE CONSEGUIDO ALCANZAR NINGUNA						HE AVANZADO HASTA CONSEGUIRLOS COMPLETAMENTE

9 MI VIDA ... *

	1	2	3	4	5	
ESTÁ COMO VACÍA						ES PLENAMENTE SATISFACTORIA

10 SI ME MURIERA HOY, SIENTO QUE MI VIDA ... *

	1	2	3	4	5	
HA SIDO COMPLETAMENTE INÚTIL						HA VALIDO LA PENA

11 AL PENSAR EN MI VIDA... *

	1	2	3	4	5	
A MENUDO ME PREGUNTO EL PORQUÉ DE MI EXISTENCIA						SIEMPRE VEO RAZONES PARA ESTAR AQUÍ

12 TAL Y COMO LO VEO, EL MUNDO ... *

	1	2	3	4	5	
ME CONFUNDE COMPLETAMENTE						SE AJUSTA DE MANERA SIGNIFICATIVA CON MI VIDA

13 HABITUALMENTE SOY UNA PERSONA... *

	1	2	3	4	5	
MUY IRRESPONSABLE						MUY RESPONSABLE

14 RESPECTO DE LA "LIBERTAD" (como concepto) PIENSO QUE EL SER HUMANO... *

	1	2	3	4	5	
ESTÁ COMPLETAMENTE LIMITADO POR LAS RESTRICCIONES DE LA HERENCIA Y EL MEDIO AMBIENTE						ES TOTALMENTE LIBRE DE HACER ELECCIONES RESPONSABLES

15 RESPECTO DE LA MUERTE... *

	1	2	3	4	5	
ME ASUSTA Y NO ESTOY PREPARADO						ESTOY PREPARADO PARA MORIR, NO ME ASUSTA LA MUERTE

16 RESPECTO DEL SUICIDIO... *

	1	2	3	4	5	
HE PENSADO EN ELLO COMO UNA FORMA DE ESCAPAR...						NUNCA HE PENSADO EN ELLO

17 CONSIDERO QUE MI CAPACIDAD PARA PODER ENCONTRAR UN PROPÓSITO O MISIÓN EN LA VIDA ES... *

	1	2	3	4	5	
PRÁCTICAMENTE NULA						MUY ELEVADA

18 MI VIDA... *

	1	2	3	4	5	
ESTÁ FUERA DE MI CONTROL Y DEPENDE DE FACTORES EXTERNOS A MI						ESTÁ EN MIS MANOS, Y YO LA CONTROLO

19 MIS TAREAS COTIDIANAS ME RESULTAN... *

	1	2	3	4	5	
UNA EXPERIENCIA PENOSA Y ABURRIDAS						SATISFACTORIAS Y PLACENTERAS

20 HE DESCUBIERTO QUE... *

	1	2	3	4	5	
NO HAY MISIÓN O PROPÓSITO EN LA VIDA						SIEMPRE HAY UN PROPÓSITO EN LA VIDA DE CUALQUIERA

MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN.

Si desea conocer los resultados finales, tras el análisis de los mismos, o por cualquier otra razón desea ponerse en contacto, puede hacerlo enviando un correo electrónico a la siguiente dirección:
jmsanche@unizar.es.