

EL SÍNDROME DE *BURNOUT* Y SUS EFECTOS EN LA SALUD: EL PAPEL DE LA RUPTURA DE CONTRATO PSICOLÓGICO EN UNA MUESTRA DE FUNCIONARIOS DE PRISIONES ESPAÑOLAS

BURNOUT SYNDROME AND HEALTH
EFFECTS: THE ROLE OF PSYCHOLOGICAL
CONTRACT PERCEIVED BREACH INTO A
SAMPLE OF SPANISH PRISON OFFICERS

GABRIELA TOPA CANTISANO
Y FRANCISCO MORALES DOMÍNGUEZ

*Departamento de Psicología Social y de las Organizaciones,
Facultad de Psicología, Universidad Nacional de Educación
a Distancia, España*

Resumen: El presente estudio se propone explorar las relaciones entre el síndrome de *burnout*, sus consecuencias físicas y psicológicas y la ruptura percibida de contrato psicológico. La muestra estuvo conformada por funcionarios de prisiones españolas ($N = 107$). Se efectuó un análisis de regresión lineal múltiple y se identificaron variables moderadoras en la relación entre predictores y criterios. Los resultados indican que la percepción de ruptura del contrato psicológico es un predictor del *burnout* y de sus correlatos físicos y psicológicos, así como de la despersonalización y la satisfacción laboral. Se encontró una interacción estadísticamente significativa entre el conflicto de rol y la justicia percibida en la predicción de la satisfacción laboral. El estudio pone de relieve la importancia de los factores psicosociales en la predicción del síndrome de *burnout* y sus correlatos en la salud.

Palabras clave: síndrome de *burnout*, ruptura percibida de contrato psicológico, satisfacción laboral, bienestar físico y psicológico, funcionarios de prisiones

Abstract: The purpose of this study was to explore the relationship between burnout, physical and psychological correlates and the perceived breach of the psychological contract in a sample of prison officers ($N = 107$). Multiple regression analyses were conducted and moderator variables were identified. Results indicate that the perceived breach of the psychological contract predicts the burnout syndrome and its physical and psychological correlates, as well as depersonalisation and job satisfaction. Additional analyses suggested an interaction effect between role conflict and interactional justice. Finally, study results show that psychosocial factors are very important in the prediction of burnout syndrome and its attitudinal and behavioral correlates.

Key words: burnout syndrome, psychological contract, perceived breach, job satisfaction, psychological well-being, prison officers

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales aprobada en España (*Boletín Oficial del Estado* 10/11/1995) recoge el derecho a la salud de los trabajadores y reconoce que las condiciones organizativas del trabajo pueden constituir una fuente de riesgo laboral. Asimismo, la figura del Delegado de Prevención, que se constituye en cada empresa en proporción con el número de trabajadores, es un mecanismo de concreción de esta filosofía. Dentro de este marco social, el síndrome de “quemarse” en el trabajo y sus posibles efectos sobre la salud del empleado cobran una especial relevancia. El *burnout*, que se ha entendido como una respuesta al estrés laboral crónico (Gil-Monte, 2002) fue estudiado inicialmente en el sector sanitario, pero más

tarde se ha comprendido que el fenómeno también alcanza a todas aquellas profesiones que se llevan a cabo en contacto directo con las personas, en su calidad de usuarios, clientes, pacientes, etc. En su primera conceptualización, Schaufeli y Maslach (1993) desarrollan un modelo de tres componentes: baja realización personal, alto agotamiento emocional y alta despersonalización. Sin embargo, en la actualidad algunos enfoques teóricos (Barber & Iwai, 1996; Wallace & Brinkerhof, 1991) plantean la despersonalización más bien como una estrategia de afrontamiento del trabajador ante unas situaciones laborales en las que se siente obligado a redefinir sus relaciones, tanto con el cliente como con sus empleadores.

A pesar de que una revisión exhaustiva de la literatura sobre el síndrome de *burnout* no es objetivo de este trabajo, gran cantidad de evidencia sugiere que los factores procedentes del medio y, en concreto, las características del ambiente organizacional están más fuertemente relacionadas con el *burnout* que las variables demográficas o los factores de personalidad (Burke, Shearer & Deszca, 1984; Maslach & Jackson, 1984). Los investigadores han demostrado de manera consistente que si las demandas que se hacen al empleado aumentan, excediendo así su resistencia o su capacidad para afrontarlas, los niveles de *burnout* se incrementan progresivamente, en particular si estas demandas son continuas. El conflicto de rol y el tedio también parecen incrementar la frecuencia del *burnout* (Maslach & Jackson, 1986). El *conflicto de rol* se ha definido como la concurrencia simultánea de dos o más presiones en el rol laboral, de tal manera que el cumplimiento con una hace imposible cumplir a la vez con la otra. El tedio como antecedente del *burnout* tiene su base en los orígenes mismos del estudio del síndrome, concretamente en el modelo específico de Pines, Aronson y Kafry (1981) del *burnout* como tedio. En algunos estudios posteriores se ha optado por su operativización centrada en la monotonía y en la repetición de las tareas (Moreno, Bustos, Matallana & Miralles, 1997). Asimismo, se ha encontrado que el clima percibido en el ambiente de trabajo está fuertemente relacionado con el *burnout*. Más concretamente, los niveles de *burnout* son bajos si se dispone de apoyo social de los compañeros (Lee & Ashforth, 1993). Por lo tanto, se puede asumir que las interacciones de alta calidad dentro de un equipo de trabajo estarán negativamente relacionadas con el síndrome de *burnout*.

Por otra parte, la hipótesis de que ciertos factores psicosociales del ambiente de trabajo son predictores consistentes de la salud de los empleados está recibiendo apoyos empíricos nuevos (Elovainio, Kivimaki & Helkama, 2001). Así, las variables antecedentes del bienestar físico y psicológico de los trabajadores no quedan reducidas a la ergonomía o a las condiciones organizativas de la tarea, sino que la calidad de las relaciones interpersonales, las percepciones sobre la *justicia organizacional* y el cumplimiento de las promesas a los empleados también se ponen de manifiesto como predictores de salud. Dentro de este marco, la *justicia organizacional* se describe como la percepción de un individuo y de un grupo de que ha recibido un trato justo de la organización e impli-

ca unas reacciones comportamentales ante tales percepciones. Estas percepciones de justicia se han relacionado con el control sobre el trabajo, uno de los mayores predictores psicosociales de la salud del empleado (Bosma, Stansfeld & Marmot, 1998). Estas mismas evaluaciones de la justicia se relacionan con las variaciones en la confianza de los empleados, y las percepciones de falta de justicia o confianza predicen tanto la morbilidad como la mortalidad de las personas (Greenberg, 1990). En los últimos años el concepto de contrato psicológico se ha desarrollado como un modelo amplio que resulta adecuado para comprender los intercambios complejos que implican la relación laboral (Rousseau & Tijoriwala, 1998). El *contrato psicológico* se ha definido como un acuerdo percibido de intercambio entre una persona y su empleador, referido a sus obligaciones mutuas. Esta creencia se afirma sobre la base de que se hicieron promesas y se ofrecieron recompensas a cambio de algo, de modo que las dos partes se han comprometido al cumplimiento de obligaciones recíprocas. Sin embargo, este modelo mental que sirve para interpretar el conjunto de la relación laboral no se desarrolla en un vacío social, pues está inserto en un marco social que se extiende más allá del trabajador y su jefe, para incluir a los compañeros de trabajo, a otros niveles directivos y a toda la sociedad. En este marco teórico, la percepción de ruptura del contrato psicológico es quizá el concepto más importante. La ruptura de contrato psicológico es una experiencia subjetiva referida a la percepción de una de las partes de que la otra ha fallado en el cumplimiento adecuado de sus obligaciones y promesas. Se trata de una valoración que hace una de las partes en la relación de intercambio sobre lo que la otra parte le había prometido y lo que, finalmente, ha recibido de ella (Robinson, 1996; Robinson & Morrison, 2000; Rousseau, 1989). Una vez que las promesas y las obligaciones se han intercambiado, en el contexto de una relación entre el empleado y la organización, esta percepción de ruptura afecta a las creencias más generales de la persona, respecto a la confianza en su empleador y a la justicia percibida en la relación de empleo. Así, a la ruptura percibida del contrato le siguen importantes resultados actitudinales y comportamentales indeseables para el individuo y para la organización, tales como la intención de abandono (Kickul, Neuman, Parker & Finkl, 2001), la negligencia en las tareas del propio rol (Kwon, 2001), la insatisfacción laboral (Cassar, 2001) o la pérdida del compromiso con la organización

(Turnley & Feldman, 2000). Entre los diversos consecuentes de la ruptura de contrato que los estudios han considerado tiene lugar destacado la satisfacción laboral. No es fácil dar una definición, a la vez inclusiva y a la vez definitiva, de la satisfacción laboral debido a la variedad de conceptualizaciones que este constructo tiene en la literatura. Algunos autores (Locke, 1976; Oshagbemi, 1999) la definen como un estado emocional placentero y positivo que resulta de las percepciones de uno respecto de su trabajo. Se trata de una reacción afectiva que resulta de la comparación de los resultados actualmente obtenidos con aquellos que se deseaba o esperaba conseguir.

Nuestro interés, en este caso, ha sido examinar estas relaciones entre los funcionarios de instituciones penitenciarias, por tratarse de un ámbito laboral con condiciones peculiares. Por una parte, la presencia de conflicto en el trabajo parece innegable, debido a que el funcionario de prisiones debe ocuparse del bienestar y la reinserción social de los internos y a la vez de la imposición de las leyes y normas que garanticen el orden de la institución. En segundo lugar, el empleado es un funcionario público, sector laboral que en España se encuentra fuertemente sindicalizado y protegido de prácticas de gestión propias de las empresas privadas, hecho que también se verifica en otros países europeos (King, 2000). Pero, al desempeñar una tarea con efectos inmediatos y directos, como la fuga de presos, el incremento de la violencia o las agresiones e incluso muertes a manos de otros internos, la baja del rendimiento no es posible y la negligencia en las tareas del propio rol, tampoco. Finalmente, en el mercado laboral español el paro es elevado y la movilidad laboral poco valorada, por lo cual no se espera que, ante la experiencia de ruptura del contrato psicológico, se renuncie al trabajo y menos aún, si cabe, cuando se trata de un empleo vitalicio de funcionario del Estado. Basándonos en estas investigaciones previas, hemos propuesto un modelo en el que el *burnout* y sus consecuencias sobre el bienestar se consideran un efecto de la percepción de ruptura del contrato psicológico, especialmente en contextos laborales donde el descenso en el rendimiento o el abandono del empleo no son respuestas viables de las personas. Asimismo, hemos incluido en la investigación el resultado de la percepción de ruptura tradicionalmente considerado: la satisfacción laboral. De tal modo que podemos enunciar nuestras hipótesis como sigue:

1. La percepción de ruptura de contrato psicológico tendrá una correlación negativa con la satisfacción laboral y positiva con el *burnout*, las consecuencias de éste y la despersonalización.
2. Los resultados antes mencionados se podrán predecir a partir de la percepción de ruptura de contrato psicológico.
3. Esperamos hallar interacciones significativas entre la justicia organizacional y el conflicto de rol, así como entre la justicia organizacional y el apoyo social percibido, en sus efectos sobre los resultados.

MÉTODO

Participantes

La muestra del estudio estuvo constituida por 107 funcionarios de prisiones españolas, pertenecientes a tres centros penitenciarios, quienes participaron voluntariamente, sin selección aleatoria. El 25.5% de los participantes fueron mujeres y 72.6% varones. Un 52% es mayor de 40 años y 43% tiene más de 15 años de permanencia en la organización. Respecto al nivel de estudios, 38.7% tenía estudios secundarios y 61.3% estudios superiores. Un 52% de la muestra pasa menos de la mitad de su jornada laboral con los internos, mientras del resto 28.3% pasa hasta 75% de la jornada laboral con los internos y 18.9% pasa la totalidad.

Instrumentos

El cuestionario estuvo constituido por las siguientes escalas: Cuestionario Breve de Burnout (CBB) de Moreno, Bustos, Matallana y Miralles, construido y validado para población española ($\alpha=.75$). Este cuestionario no sólo evalúa el nivel de *burnout* sino que añade una medida de antecedentes (tedio, clima social y apoyo social percibido) y una de consecuencias físicas y psicológicas. Las consecuencias físicas son dolores de cabeza o de espalda, mientras que las psicológicas son mal humor y efectos negativos sobre las relaciones personales y familiares. Una medida de justicia organizacional que se basaba en la escala de Moorman (1991) ($\alpha=.73$) y una de satisfacción laboral, que se efectuó con una medida monoítem.

La ruptura percibida del contrato psicológico se operacionalizó siguiendo el modelo de Robinsky y Morrison por medio de evaluaciones globales referidas a la adecuación del cumplimiento de las promesas recibidas por parte de instituciones penitenciarias para con sus trabajadores. Finalmente, se emplearon escalas de confianza en la organización diseñadas expresamente para la investigación ($\alpha=.81$) y la escala de ambigüedad y conflicto de rol de Rizzo, House y Lirtzman (1970) ($\alpha=.81$ y $\alpha=.83$). La escala de respuesta usada para todas las variables fue tipo Likert de cinco puntos, de 0 a 4.

La recogida de información se efectuó mediante un cuestionario anónimo, enviado directamente a los centros penitenciarios y que los empleados completaron durante su horario laboral, mientras que el tratamiento de los datos se hizo con el paquete estadístico SPSS 11 y se efectuaron análisis de varianza y regresiones lineales múltiples, tras haber verificado previamente la distribución normal de las referidas variables.

RESULTADOS

En la tabla 1 se reflejan los estadísticos descriptivos para las variables predictoras y de resultados. Como puede apreciarse con una escala de respuesta de 0 a 4, variables como ruptura de contrato, despersonalización y tedio superan la media teórica, y la confianza en la organización, la justicia percibida y el cumplimiento de expectativas están por debajo de esa media.

El primer paso en el análisis de las relaciones entre las variables consistió en examinar la matriz de correlaciones entre las variables demográficas usando, ya que se trata de variables categóricas, la medida de asociación Tau b de Kendall. Las correlaciones se reflejan en la tabla 2, en la que puede apreciarse una relación significativa entre edad y experiencia laboral, así como entre el nivel de estudios y el porcentaje de la jornada laboral que se pasa con los internos. En este segundo caso, la relación es negativa, ya que, como es de esperar, los funcionarios con niveles académicos superiores desempeñan tareas administrativas o de gestión, mientras que aquellos con niveles formativos inferiores tienen a su cargo a los reclusos de manera directa. Se efectuaron análisis univariantes de varianza para detectar posibles diferencias entre los centros penitenciarios en las variables más importantes del estudio. También se efectuaron

TABLA 1. Estadísticos descriptivos de las variables predictoras y de resultados

Variable	Media	D.T.
<i>Burnout</i>	2.03	.69
Tedio	2.56	.93
Apoyo social percibido	2.83	.84
Clima social percibido	2.28	.97
Consecuencias físicas y psicológicas	2.10	.97
Confianza	1.88	.84
Cumplimiento de expectativas	1.87	.63
Justicia	1.93	.79
Ambigüedad de rol	2.33	.65
Conflicto de rol	2.05	.82
Satisfacción laboral	1.98	1.09
Despersonalización	2.61	.66
Percepción de ruptura de contrato psicológico	2.14	.97

TABLA 2. Correlaciones Tau b- Kendall

	Edad	1	2	3	4	5
1. Sexo	.173					
2. Estudios	.159	-.246*				
3. Ocupación	.013	.183	-.199*			
4. Ingresos	-.098	-.125	.192	-.121		
5. Experiencia	.549**	.175	.128	.062	.016	
6. Jornada laboral	-.163	.072	-.323**	.045	-.047	-.039

** La correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral.

* La correlación es significativa al nivel 0.05 bilateral.

comparaciones múltiples para detectar los pares de diferencias significativas. Las diferencias resultaron significativas en *burnout* y satisfacción laboral ($p < .001$), siendo además coherentes entre sí; es decir, en la prisión en que los empleados estaban más satisfechos había menos *burnout*, mientras que se detectan diferencias en despersonalización y consecuencias físicas y psicológicas, pero éstas no alcanzan a ser significativas. Esto nos confirma que ciertas características compartidas en los ambientes laborales, como la cultura de los grupos de trabajo (Topa, Lisbona, Palací & Alonso, 2004), pueden influir tanto en la satisfacción de los miembros como en su salud laboral.

TABLA 3. Correlaciones Pearson

	Burnout	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. Tedio	.474**											
2. Apoyo social	-.296**	-.036										
3. Clima social	-.363**	-.230*	.317**									
4. Consecuencias	.300**	.213*	-.085	-.204*								
5. Confianza	-.289**	-.226*	.316**	.304**	-.062							
6. Cumplimiento de expectativas	-.392**	-.313**	.317**	.011	-.342**	.384**						
7. Justicia	-.397**	-.175	.399**	.139	.113	.473**	.460**					
8. Ambigüedad de rol	-.220	-.028	.442**	.424**	-.137	.286*	.363**	.331**				
9. Conflicto de rol	.430**	.164	-.297**	-.047	.425**	-.261*	-.563**	-.149	-.212			
10. Satisfacción laboral	-.453**	-.444**	.258**	.396**	-.301**	.423**	.529**	.262**	.066	-.354**		
11. Despersonalización	.087	.347**	.092	-.187	.229	-.069	-.360**	.135	-.004	.342**	-.280**	
12. Percepción de ruptura de contrato psicológico	.395**	.287**	-.176	-.208*	.318**	-.160	-.418**	-.112	-.278*	.486**	-.420**	.221*

** La correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral.

* La correlación es significativa al nivel 0,05 bilateral.

En la tabla 3 se observan las correlaciones de Pearson entre las medidas de nuestro estudio. Como enunciamos en las hipótesis, la relación entre la ruptura de contrato psicológico y el *burnout* es directa y significativa ($p < .001$), la relación con las consecuencias físicas y psicológicas es también positiva y significativa ($p < .001$), siendo en cambio negativa la relación entre ruptura de contrato y satisfacción laboral ($p < .001$). La relación entre ruptura de contrato y despersonalización es positiva, aunque menos significativa que las anteriores ($p < .05$).

Para corroborar el poder predictivo de la ruptura de contrato psicológico sobre los resultados usamos regresiones lineales múltiples cuyos resultados se reflejan en la tabla 4. En la regresión con *burnout* como resultado, el poder predictivo de la ruptura de contrato es significativo ($F_{(1,105)} = 17.96, p < .000$), aunque el porcentaje de varianza explicada por el predictor no es muy alto ($R^2 = .146$). Esta predicción mejora ($R^2 = .435$) cuando introducimos en la ecuación de regresión las variables justicia organizacional, tedio y conflicto ($F_{(5,101)} = 12.89, p < .000$), cuyo pesos de regresión estandarizados tienen el signo previsto. En la ecuación que tiene las consecuencias físicas y psicológicas como resultado, la ruptura de contrato tiene poder predictivo significativo ($F_{(1,105)} = 11.21, p < .000$) pero el porcentaje de varianza explicado es también bajo ($R^2 = .097$). Cuando se añaden la justicia organizacional y el conflicto, mejora la predicción ($R^2 = .20$). En la regresión sobre la despersonalización (tabla 5)

TABLA 4. Regresiones lineales múltiples sobre *burnout* y consecuencias

Predictores	Resultados			
	BURNOUT			
1er. paso	β	β	β	β
Ruptura del contrato	.382 **	.151		
2º paso				
Justicia		-.242*		
Tedio			.357**	
Conflicto				.212*
F	17.96**			12.89**
R ²	.146			.435
Cambio en R ²				.289
CONSECUENCIAS FÍSICAS Y PSICOLÓGICAS				
1er. paso	β	β	β	
Ruptura del contrato	.311**	.202*		
2º paso				
Justicia		.165		
Conflicto				.318**
F	11.27**			6.77*
R ²	.097			.202
Cambio en R ²				.105

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$.

TABLA 5. Regresiones lineales múltiples sobre despersonalización y satisfacción laboral

Predictores	Resultados				
	DESPERSONALIZACIÓN				
1er. paso	β	β	β	β	β
Jornada laboral	.286*	.267**			
2º paso					
Ruptura del contrato		.186*			
3º paso					
Justicia			.161		
Tedio				.333**	
Conflicto					.165
F	9.35**	4.012*			6.072
R ²	.082	.116			.251
Cambio en R ²	.034	.135			
SATISFACCIÓN LABORAL					
1er. paso	β	β	β	β	β
Ruptura del contrato	-.404**		-.309**		
2º paso					
Confianza			.295**		
Clima social					.237*
F	20.46**				13.71**
R ²	.163				.339
Cambio en R ²					.176

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

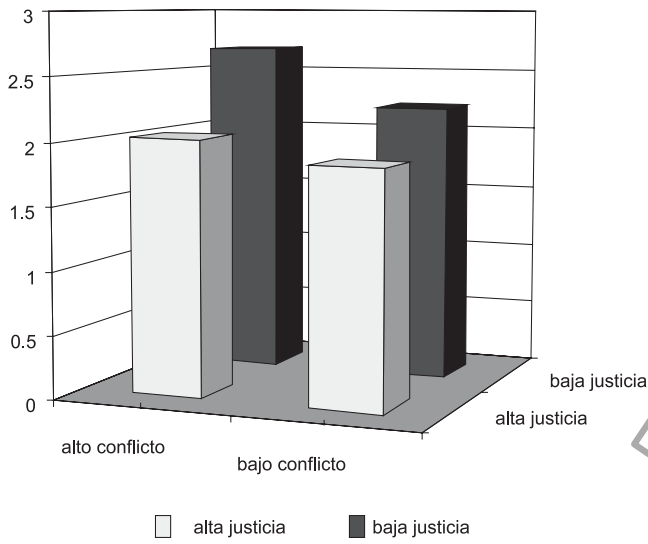
nos pareció oportuno introducir la variable jornada laboral (porcentaje en contacto con los reclusos) a fin de controlar su efecto sobre los resultados, para luego añadir la ruptura de contrato que es un predictor significativo ($R^2 = .11$, $F_{(2,104)} = 6.8$, $p < .01$). La ecuación de regresión mejora cuando añadimos el tedio, la justicia organizacional y el conflicto como predictores, siendo el primero de ellos el que tiene mayor peso beta. Para predecir la satisfacción laboral, la ruptura de contrato es un buen predictor ($R^2 = .16$, $F_{(1,105)} = 20.46$, $p < .001$), pero el porcentaje de varianza explicada mejora cuando se añade la confianza y el clima percibido ($R^2 = .34$, $F_{(3,103)} = 17.61$, $p < .001$).

De este modo se muestra que como afirmábamos en las hipótesis, la percepción de ruptura de contrato psicológico es un predictor significativo del *burnout* y de sus correlatos físicos y psicológicos, así como de la despersonalización y de la satisfacción laboral.

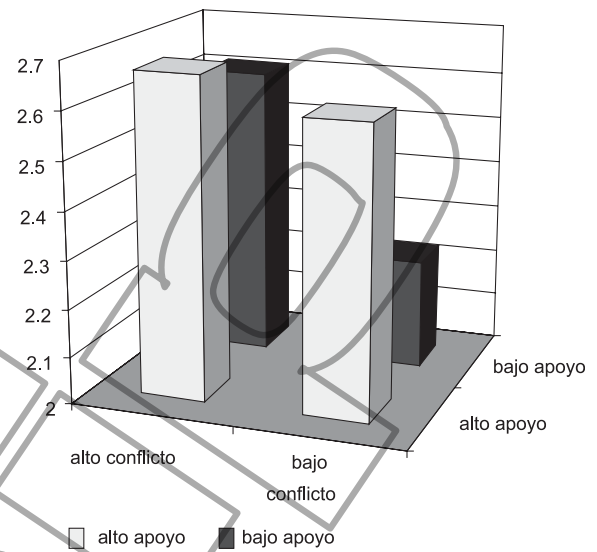
Interacciones entre las variables

La complejidad de las situaciones sociales no es fácil de explicar sólo mediante predictores independientes, pues en muchas ocasiones se aprecian efectos de interacción entre las variables que influyen sobre los resultados. Como se propuso en las hipótesis, en este caso hemos calculado dos términos de interacción: conflicto x justicia percibida y conflicto x apoyo social percibido, y hemos comprobado la influencia de estas variables sobre el *burnout*, la despersonalización y la satisfacción laboral.

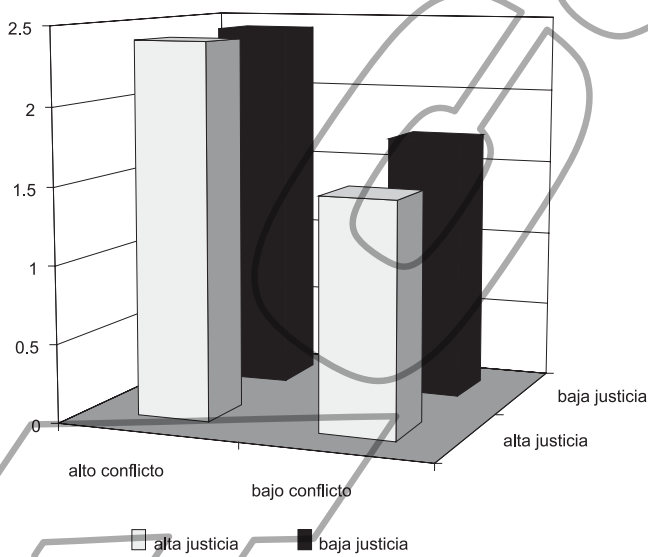
Los resultados pueden apreciarse en las gráficas 1 a 4, reflejando los siguientes datos: la interacción del conflicto y la justicia sobre el *burnout* no llega a ser significativa. Así, cuando se percibe alto conflicto, el nivel de *burnout* autoinformado es alto. En este caso, para quienes perciben baja justicia, el nivel de *burnout* es mayor, tanto en



GRÁFICA 1. Efectos de la interacción entre conflicto y justicia percibida sobre el *burnout*.



GRÁFICA 2. Efectos sobre la despersonalización de la interacción entre conflicto y apoyo percibido.



GRÁFICA 3. Efectos sobre la despersonalización de la interacción entre conflicto y justicia percibida.



GRÁFICA 4. Efectos sobre la satisfacción de la interacción entre conflicto y justicia percibida.

las condiciones de alto como de bajo conflicto. Es decir, la percepción de justicia no modula el efecto del conflicto sobre el *burnout*, que sí es claro.

La segunda gráfica nos muestra un efecto muy importante del conflicto sobre la despersonalización, que el apoyo social percibido no alcanza a modular, por lo cual, cuando hay alto conflicto percibido, la despersonalización es alta, independientemente del apoyo social con que se cuente. Incluso este resultado parece contradictorio, por cuanto sería de esperar que quienes perciben más apoyo se involucren más con los reclusos, efecto que no se aprecia. En la tercera gráfica se aprecia nuevamente un efecto importante del conflicto sobre la despersonalización, aunque con un valor ligeramente más alto para quienes perciben baja justicia que para quienes la perciben alta.

Finalmente, en la cuarta gráfica se aprecia una interacción entre conflicto y justicia percibida sobre la satisfacción; quienes perciben alta justicia están más satisfechos, aun cuando haya conflicto, mientras que quienes perciben baja justicia están menos satisfechos que los anteriores, y lo están mucho menos aún cuando hay alto conflicto.

DISCUSIÓN

En esta sección final nos proponemos sintetizar en qué medida se ha encontrado percepción de ruptura de contrato psicológico entre nuestros sujetos, comentar las implicaciones teóricas de los resultados obtenidos, las limitaciones encontradas en la metodología que usamos y las implicaciones para futuras investigaciones sobre la cuestión. En esta investigación, un resultado consistente con los datos de la literatura es la existencia en nuestra muestra de un 41% de los sujetos que experimentan algún grado de percepción de ruptura de contrato psicológico (Robinson & Rousseau, 1994; Turnley & Feldman, 2000). Sin embargo, aunque este nivel de incumplimiento percibido por los empleados no es alto, no deja de ser interesante, por cuanto no se trata de personas empleadas en empresas privadas, sino de funcionarios del Estado. Mientras, a primera vista podría parecer que no se puede esperar ningún tipo de discrepancia entre aquello que los empleados reciben y aquello que consideran se les había prometido, sin embargo tal discrepancia existe. Para contrastar este extremo bastaría con consultar la prensa diaria o visitar las páginas web de algunos sindicatos de funcionarios de prisiones donde se reflejan las

discrepancias entre los trabajadores e instituciones penitenciarias. Los empleados refieren dificultades derivadas de la superpoblación de las cárceles, de la necesidad de tratar con colectivos de internos muy difíciles, como extranjeros o integristas islámicos, de la imposibilidad de disfrutar de sus periodos vacacionales en forma continua, de la inseguridad experimentada por compartir el espacio de estacionamiento con los familiares de los reclusos y otras situaciones de elevada conflictividad laboral.

Creemos que es una novedad de este estudio haber propuesto una vinculación entre la percepción de ruptura de contrato psicológico y el *burnout*, hallándose un 43% de la muestra que declara estar “quemado” por su trabajo. Más allá de intentar conectar dos marcos teóricos muy distantes entre sí, que no es nuestro objetivo en este caso, nos interesaba explorar la posibilidad de que existiera un soporte empírico para esa relación. La idea ya fue sugerida por otros autores, tanto de modo directo (Vandenberghe & Huberman, 1999) como de modo indirecto, cuando en el marco teórico del síndrome se habla de un colapso de la mística profesional, como lo hace Cherniss (1980). Asimismo, se ha vinculado la ruptura de contrato con las consecuencias sobre la salud, hallándose que 43% de la muestra declara padecer dolores de cabeza, de espalda y problemas físicos o ver afectado su humor o sus relaciones personales y familiares como consecuencia de su trabajo. Así como en otras investigaciones, también en esta se ha vinculado percepción de ruptura de contrato con satisfacción laboral, mostrando que se trata de un predictor consistente, el cual también en este caso ha manifestado su poder predictivo respecto del síndrome de *burnout*, operacionalizado como agotamiento emocional y pérdida de la realización personal. La relación manifestada entre la ruptura percibida y la despersonalización, entendida en este caso como una estrategia de *coping*, aparece más débil que las otras.

La justicia interactual, por su parte, aparece también como predictor consistente tanto del *burnout* como de las consecuencias físicas y de la despersonalización, corroborando otros estudios previos (Ferrie, Shipley, Marmot, Stansfeld & Smith, 1998; Kivimäki, Vahtera, Pentti & Ferrie, 2000). Anteriormente, Elovainio, Kivimäki y Helkama (2001) habían hallado que la justicia mediaba la relación entre el control sobre el trabajo y las consecuencias negativas sobre la salud. Una posible explicación para esta relación entre percepciones de justicia y salud es que estas evaluaciones pueden reflejar las pre-

dicciones positivas de las personas acerca de la capacidad de la organización para satisfacer sus necesidades sociales y personales. Asimismo, se ha comprobado que la asociación entre justicia e incidencia de desórdenes psiquiátricos en empleadas de hospitales es significativa, aun después de ajustar los datos por edad, salario y nivel previo de desorden mental (Kivimäki, Elovainio, Vahtera, Virtanen & Stansfeld, 2003).

La confianza, el conflicto de rol, el tedio y el apoyo percibido contribuyen a la predicción de los resultados. Esto también confirma hallazgos previos, tales como los de estudios longitudinales que han mostrado menor riesgo de problemas de salud entre personas con alta integración social y apoyo organizacional (Lynch, Eisenberg & Armeli, 1999). Por otra parte, también se ha verificado que algunas de estas variables no son totalmente independientes entre sí, sino que interactúan en sus efectos sobre los resultados, siendo este hecho especialmente claro cuando se trata de la satisfacción laboral. Destaca entre las interacciones la que se refiere a la percepción de justicia y al conflicto, lo cual parece tener sentido si nos apoyamos en el hecho de que las situaciones conflictivas, experimentadas en el trabajo cotidiano, podrían ser momentos claves en los cuales las diversas dimensiones de la justicia organizacional se pondrían de manifiesto a través de las decisiones tomadas en el proceso y del modo en que los superiores intervienen para resolver el conflicto en cuestión.

Los datos, en general, parecen confirmar las sugerencias que señalan no sólo como antecedentes de la salud laboral a las condiciones físicas del trabajo sino también a factores psicosociales, como la ruptura de contrato psicológico, la justicia percibida o la confianza. Estos datos parecen apoyar los resultados de estudios que se han llevado a cabo con otras muestras de funcionarios del Estado español, como bomberos, personal de emergencias sanitarias o guardias civiles (Topa, Palací & Morales, 2004). Asimismo, confirman el efecto atenuador que el apoyo social puede tener sobre los resultados negativos y el fuerte impacto del conflicto sobre tales resultados.

A pesar de sus limitaciones, esta investigación tiene importantes implicaciones de cara a trabajos futuros. Por una parte, es necesaria una profundización teórica, buscando posibles vías de conexión entre los marcos teóricos surgidos en torno a los estudios del *burnout* y los del contrato psicológico y su ruptura. En segundo lugar, a pesar de la extrema dificultad que representa poder te-

ner acceso o a este tipo de muestras, consideramos que es necesario ampliar no sólo el tamaño sino la distribución de la muestra en cuanto a centros de trabajo se refiere, como también incluir otro tipo de medidas además de las autoinformadas, tales como resultados de informes médicos sobre bajas laborales y datos de rendimiento objetivos. Asimismo, el establecimiento de un diseño longitudinal nos permitiría sugerir explicaciones causales entre las variables estudiadas y el muestreo aleatorio favorecería la generalidad de los resultados.

Por otra parte, sería de interés un estudio comparativo entre funcionarios de prisiones dependientes tanto de la Administración Central como de la Autonómica, e incluso de otros países, a fin de constatar si las relaciones encontradas son consistentes o se encuentran atenuadas por otras variables específicas, como las políticas de gestión de recursos humanos o el contexto social de los funcionarios. Además, creemos que esta investigación tiene una vertiente aplicada que puede contribuir a mejorar la gestión de los recursos humanos en las organizaciones y redundar en el bienestar físico y psicológico de los empleados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barber, C. & Iwai, M. (1996). Role conflict and role ambiguity as predictors of burnout among staff caring for elderly dementia patients. *Journal of Gerontological Social Work*, 26, 101-116.
- Bosma, H., Stansfeld, S. & Marmot, M. (1998). Job control, Personal characteristics and heart disease. *Journal of Occupational Health Psychology*, 4, 402-409.
- Burke, R. J., Shearer, T. & Deszca, G. (1984). Burnout among men and women in police work: An examination of the Cherniss model. *Journal of Health and Human Resources Administration*, 7, 165-188.
- Cassar, V. (2001). Violating psychological contract terms amongst Maltese public service employees: occurrence and relationships. *Journal of Managerial Psychology*, 16 (3), 194 - 208.
- Cherniss, C. (1980). *Professional burnout in human service organizations*. Nueva York: Praeger.
- Elovainio, M., Kivimäki, M. & Helkama, K. (2001). Organizational justice evaluations, job control and occupational strain. *Journal of Applied Psychology*, 86, (3), 418-424.
- Ferrie, J., Shipley, M., Marmot, M., Stansfeld, S. & Smith, G. (1998). An uncertain future: the health effects of threats to employment security in white-collar men and women. *American Journal of Public Health*, 88, (7), 1030-1036.
- Gil-Monte, P. R. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory- General Survey. *Salud Pública de México*, 44 (1), 33-40.

- Greenberg, J. (1990). Organizational justice: Yesterday, today and tomorrow. *Journal of Management*, 16, 399-432.
- Kickul, J., Neuman, G., Parker, Ch. & Finkl, J. (2001). Settling the Score: The role of organizational justice in the relationship between psychological contract breach and anticitizenship behavior. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 13 (2), 77- 93.
- King, J.E. (2000). White-collar reactions to job insecurity and the role of the psychological contract. Implications for human resource management. *Human Resource Management*, 39 (1), 79.
- Kivimäki, M., Elovainio, M., Vahtera, J., Virtanen, M. & Stansfeld, S. (2003). Association between inequity and incidence of psychiatric disorders in female employees. *Psychological medicine*, 33 (2), 319 - 326.
- Kivimäki, M., Vahtera, J., Pentti, J. & Ferrie, J. (2000). Factors underlying the effect of organizational downsizing on health of employees: longitudinal cohort study. *British Medical Journal*, 320, 971- 975
- Kwon, Y.S. (2001). *The relationship of HRM practices, trust and justice with organizational commitment during organizational changes in the Korean public sector. An application of the psychological contract model*. Dissertation Abstracts.
- Lee, R. & Ashforth, B. (1993). A longitudinal study of burnout among supervisors and managers: Comparison between the Leiter and Maslach (1988) and Golembiewski et al. (1986) models. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 54, 360-398.
- Lynch, P., Eisenberg, R. & Armeli, S. (1999). Perceived organizational support: Inferior versus superior performance by wary employees. *Journal of Applied Psychology*, 84, 467-483.
- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. en M. D. Dunnette (ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (1297- 1343). Chicago: Rand Mc Nally.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1984). Burnout in organizational settings. *Applied Psychological Annual*, 5, 133 - 153.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1986). *The Maslach Burnout Inventory* (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. & Schaufeli, W. (1993). Historical and conceptual development of burnout. En W. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (eds.). *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 1-16). Filadelfia: Taylor & Francis.
- Moorman, R. (1991). Relationship between organizational justice and OCB: do fairness perceptions influence employee citizenship? *Journal of Applied psychology*, 76, 845-855.
- Moreno, B., Bustos, R., Matallana, A. & Miralles, T. (1997). La evaluación del burnout. Problemas y alternativas. El CBB como evaluación de los elementos del proceso. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 13 (2), 185-207.
- Oshagbemi, T. (1999). Overall job satisfaction: how good are single versus multiple item measures? *Journal of Managerial Psychology*, 14 (5), 388-408.
- Pines, A., Aronson, E. & Kafry, D. (1981). *Burnout: from tedium to personal growth*. Nueva York: Free Press.
- Rizzo, J., House, R.J. & Lirtzman, K.S. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15, 150-163.
- Robinson, S. (1996). Trust and breach of the psychological contract. *Administrative Science Quarterly*, 41, 574-599.
- Robinson, S. & Morrison, E. (2000). The development of psychological contract breach and violation: a longitudinal study. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 525-546.
- Robinson, S. & Rousseau, D. (1994). Violating the psychological contract: not the exception but the norm, *Journal of Organizational Behavior*, 15, 245-259.
- Rousseau, D. & Tijoriwala, S. (1998). Assessing psychological contracts issues, alternatives and measures. *Journal of Organizational Behavior* 19, 679-695.
- Rousseau, D. (1989). Psychological and implied contracts in organizations *Employee/Responsibilities and Rights Journal*, 2, 121-139.
- Topa, G., Lisbona, A., Palací, F. & Alonso, E. (2004). La cultura de los grupos de trabajo y su relación con el compromiso y la satisfacción de sus miembros. *Psicothema*, 16 (3), 363-368.
- Topa, G., Palaci, F. & Morales, F. (2004). La ruptura de contrato psicológico y las respuestas del trabajador. ¿Relaciones mediadas por la confianza organizacional? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 20 (1), 31-45.
- Turnley, W. & Feldman, D. (2000). Re-examining the effects of psychological contract violations: unmet expectations and job dissatisfaction as mediators. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 25-42.
- Vanderberghe, R. & Huberman, M. (eds.) (1999). *Understanding and preventing teacher burnout*. Cambridge University Press.
- Wallace, J. & Brinkerhoff, M. (1991). The measurement of burnout revisited. *Journal of Social Service Research*, 14, 85-111.