



RUPTURA DE CONTRATO PSICOLÓGICO Y BURNOUT EN EQUIPOS DE INTERVENCIÓN EN EMERGENCIAS Y CATÁSTROFES

G. Topa Cantisano, I. Fernández Sedano y A. Lisbona Bañuelos

Universidad Nacional de Educación a Distancia

2005, 11(2-3), 265-279

Resumen: Este estudio con personal de servicios de emergencias se propone probar una versión modificada del modelo teórico de Janssen, de Jonge y Bakker (1999) acerca de las relaciones específicas entre los estresores laborales y los resultados actitudinales y conductuales. Al mismo tiempo procura poner de manifiesto las vinculaciones de la ruptura de contrato psicológico con el síndrome de burnout. El modelo modificado propone cinco dimensiones centrales de la situación laboral: características de la tarea, condiciones de trabajo, confianza organizacional, justicia interaccional y ruptura percibida del contrato psicológico. Los resultados tomados en consideración son la satisfacción laboral, el burnout y las consecuencias para la salud. Todas las relaciones hipotetizadas se prueban simultáneamente usando las técnicas de modelado de ecuaciones estructurales. Los resultados de una serie de análisis efectuados con Amos indican que el modelo postulado ajusta bien a los datos. Los resultados se discuten en orden a la integración conceptual y a la dirección de futuras intervenciones.

Palabras Clave: Burnout, Ruptura de contrato psicológico, Personal de servicios de emergencias, Modelos de ecuaciones estructurales

Abstract: This study tested a modified version of a theoretical model of Janssen, de Jonge and Bakker (1999) about specific relationships between work stressors and attitudinal and behavioral outcomes among emergency service workers. Moreover, it is attempted to link psychological contract perceived breach with burnout. The modified model proposes five central domains of the work situation: task characteristics, working conditions, organizational trust, interactional justice and perceived breach. Specifically, the outcomes proposed are: job satisfaction, burnout and health consequences. All these hypothesized relationships were simultaneously tested using a structural equations modelling technique. The results of a series of AMOS analyses indicate that the postulated model fits well to the data. Results are discussed in order to conceptual integration and direction for future interventions

Key words: Burnout, Emergency service workers, Structural equation models

Title: *Psychological contract perceived breach and burnout among emergency service workers*

Introducción

El trabajo constituye una parte relevante del ambiente en que se desempeñan las personas, por lo cual, las condiciones en que dicho trabajo se realiza tienen repercusiones sobre la salud. En concreto, los grupos de intervención en emergencias y catástrofes, tales como Bomberos, Protección Civil o Ejército, desarrollan sus tareas en contex-

tos laborales peculiares, donde se hallan multitud de estresores, tales como el contacto directo con heridos graves y fallecidos, las situaciones de riesgo personal, la toma de decisiones bajo presión, la sobrecarga de trabajo o las limitadas oportunidades de promoción y ascenso. Dentro del grupo de profesiones orientadas a la atención de personas - como personal sanitario, docentes, voluntariado - se ha identificado el burnout como una forma específica de estrés laboral (Cooper, 1998; Schaufeli y Enzmann, 1998; Schaufeli, Maslach y Marek, 1993).

* Dirigir la correspondencia a: Dra. Gabriela Topa Cantisano. UNED: Dpto. de Psicología Social y de las Organizaciones. C/ Juan del Rosal, 10, Madrid
E-mail: gtopa@psi.uned.es
© Copyright 2005: de los Editores de *Ansiedad y Estrés*

El objetivo central de este estudio es verificar el ajuste de un modelo global que propone importantes factores psicosociales (la ruptura de contrato psicológico, la confianza en la organización y la justicia percibida) como predictores de los resultados personales y organizacionales (la satisfacción laboral, el burnout y las consecuencias físicas y psicológicas del trabajo) dentro de un colectivo compuesto por miembros de equipos de intervención en emergencias y catástrofes.

Estrés laboral y *burnout* en equipos de intervención en emergencias y catástrofes

Aunque no existe un consenso absoluto en la definición del *burnout*, la mayoría de los autores coinciden en aceptar que se trata de una respuesta al estrés laboral prolongado (Maslach y Jackson, 1986) y que está compuesto por tres dimensiones: alto cansancio emocional, baja realización personal y alta despersonalización de las relaciones con los pacientes o clientes, pese a que los estudios posteriores mostraron que el *corazón* del síndrome parecía residir en los dos primeros factores (Maslach, 1998).

Durante mucho tiempo la investigación empírica sobre los antecedentes de esta forma del estrés laboral se ha centrado en los elementos intrínsecos de la tarea, es decir aquellos que pueden ser medidos de manera objetiva con mayor facilidad, tales como la organización de los horarios o la cantidad de tareas a realizar. Pero los estudios empíricos más recientes han puesto de manifiesto que los factores psicosociales pueden ser importantes determinantes de resultados tales como el estrés laboral (Elovainio, Kivimäki, Helkama, 2001; Kivimäki, Vahtera, Pentti, Ferrie, 2000; Kivimäki, Elovainio, Vahtera, Virtanen, Stansfeld, 2003) o las consecuencias físicas y psicológicas que el trabajo tiene para las personas que lo desempeñan (Mac Donald,

Karasek, Punnett y Scharf, 2001; Dormann y Zapf, 2002).

Algunos estudios previos han sugerido que las percepciones autoinformadas de los estresores laborales son más elevadas entre los trabajadores de servicios de emergencias cuando se los compara con los resultados de otros grupos ocupacionales. En una investigación comparativa sobre estrés entre policías, bomberos y empleados gubernamentales, Pendleton, Stotland, Spiers y Kirsch (1989) concluyen que los oficiales de policía refieren los más elevados niveles de estrés en comparación con los otros grupos. Sin embargo, también encuentran que en un análisis global los policías no experimentan consecuencias sociales o de salud más adversas. Por otra parte en la literatura se ha puesto mucho énfasis en el papel que las experiencias traumáticas dentro de estos servicios juegan en la determinación del estrés laboral. Sin embargo, un número reciente de investigaciones ha señalado la importancia de tomar en cuenta también las experiencias más frecuentes de estresores organizacionales menores para llegar a una comprensión más acabada de las causas del bienestar psicológico y de las consecuencias en la salud. En concreto, Kop, Euwema y Schaufeli (1999) afirman que los estresores organizacionales parecen tener gran influencia entre los trabajadores en equipos de emergencias. Estudios empíricos que avalan estos resultados han mostrado que los estresores organizacionales son predictores más eficaces de la satisfacción laboral que las experiencias traumáticas (Brough, 2004).

Entre los modelos teóricos que integran el burnout dentro de un marco de relaciones más complejo, contribuyendo a identificar sus posibles antecedentes organizacionales, el modelo de Janssen, de Jonge y Bakker (1999), ha encontrado apoyo empírico suficiente en el ámbito de los empleados sanitarios y ha sido validado posteriormente en estudios multimuestra (Hou-

kes, Janssen, de Jonge y Nijhuis, 2001) y en investigaciones longitudinales (Houkes, Janssen, de Jonge y Bakker, 2003).

En el modelo original se han considerado cuatro predictores: el contenido del trabajo, las condiciones del trabajo, las relaciones laborales y las condiciones del empleo. Estas cuatro categorías se han operativizado como características de la tarea (autonomía y variedad), sobrecarga de trabajo, apoyo social y expectativas de carrera incumplidas, respectivamente. El grupo de resultados puestos en consideración incluye tres variables: la motivación laboral intrínseca, el cansancio emocional y la intención de abandono de la organización, los que se han considerado un conjunto representativo tanto de los resultados positivos como de los negativos que el trabajo puede tener en las personas (Houkes, Janssen, de Jonge y Bakker, 2003). De las tres dimensiones habitualmente reconocidas en el síndrome de burnout la atención se centra en el cansancio emocional.

La motivación laboral intrínseca es definida como el grado en el cual una persona quiere hacer bien su trabajo para conseguir satisfacción laboral. Sin embargo, reconocen que probablemente exista un solapamiento entre la motivación intrínseca y la satisfacción laboral, así como la existencia de estudios empíricos que sustentan relaciones de la satisfacción con las características del trabajo (Houkes, Janssen, de Jonge y Nijhuis, 2001). El cansancio emocional se refiere a los sentimientos de estar emocionalmente exhausto y haber agotado los recursos emocionales de que se disponía. La extensa investigación empírica relativa al *burnout* ha mostrado su relación con la sobrecarga laboral, las presiones temporales, la falta de apoyo social y la ambigüedad en las propias tareas y responsabilidades. La intención de abandono de la organización es un resultado cuyas causas no son claras, pero un antecedente importante

parece ser el incumplimiento de expectativas respecto a una o varias dimensiones de la relación laboral. Siguiendo este razonamiento, los autores hipotetizan que la motivación intrínseca será pronosticada por las características de la tarea, esperan que el agotamiento emocional sea pronosticado principalmente por alta sobrecarga de trabajo y bajo apoyo social mientras que el incumplimiento de las expectativas sobre el desarrollo de la carrera predigan la intención de abandono. Este modelo ha mejorado indudablemente nuestra comprensión del fenómeno del burnout y ha ampliado los horizontes en la consideración de los antecedentes de esta forma de estrés laboral, para incluir importantes factores psicosociales, tanto entre los predictores como entre los resultados. Sin embargo, nosotros creemos que se puede dar un paso, a través de la vinculación de este marco teórico con el del contrato psicológico y de la oportuna modificación del modelo original.

Ruptura de contrato psicológico y burnout

El contrato psicológico es un conjunto de percepciones individuales que la persona tiene acerca de los términos de intercambio recíproco en el marco de una relación con otra parte, como un socio o un empleador (Rousseau, 1989, 1995, 2001). Estas percepciones se fundamentan en un conjunto de promesas, implícitas o explícitas, y de informaciones que ambas partes intercambiaron en las primeras etapas de su relación. Así, el contrato psicológico es un modelo mental flexible que las personas van desarrollando y ajustando progresivamente y que les indica qué se espera de ellas y qué recibirán a cambio de sus contribuciones en esa relación de intercambio a la que ambas partes se han comprometido. Porque el intercambio mutuo de promesas es un elemento central del contrato psicológico, resulta entonces que un cons-

tracto nuclear en esta teoría es el de ruptura del contrato psicológico (Cassar, 2001).

La ruptura percibida del contrato psicológico se refiere a la percepción de una de las partes respecto a que la otra ha fallado en el adecuado cumplimiento de las promesas efectuadas o de las obligaciones contraídas (Robinson, 1996; Morrison y Robinson, 1997). Cuando esta percepción se ha alcanzado, se producen efectos negativos que van más allá del simple incumplimiento de expectativas, afectando a la confianza en la organización o a la justicia interactual. La confianza en la organización se ha definido como la expectativa de que las acciones futuras de otras personas, cuando menos, no me resultarán perjudiciales (Rousseau, Sitkin, Burt y Camerer, 1998). La justicia interactual es la percepción de que he recibido un trato justo en las interacciones cotidianas con otros miembros de la organización a la que pertenezco, en particular con quienes tiene poder de decisión sobre mí.

La investigación empírica de casi dos décadas ha puesto de relieve un amplio abanico de resultados indeseables, tanto para la persona como para la organización, que van asociados a esta percepción de ruptura del contrato psicológico. Entre los resultados actitudinales podemos referir el descenso en la satisfacción laboral (Robinson y Morrison, 2000; Kickul, Neumann, Parker y Finkl, 2002) o la reducción del compromiso con la organización (Sapineza, Korsgaard y Schweiger, 1997); mientras que entre los comportamentales hemos de indicar el incremento de la intención de abandono o la reducción de las conductas de ciudadanía organizacional (Coyle – Shapiro y Kessler, 2002; 2000). Asimismo, algunos estudios dentro de este mismo marco teórico han puesto de relieve que la confianza en la organización y la justicia percibida son potentes predictores de los resultados personales y organizacionales, tanto a nivel de actitudes - satisfacción, compromiso organizacional, in-

tención de abandono - como de comportamientos –conductas de ciudadanía, negligencia (Turnley y Feldman, 2000; Kickul et al., 2002). Recientemente, la investigación empírica ha sugerido que la ruptura de contrato psicológico puede ser un importante estresor para los trabajadores. Concretamente, Gakovic y Tetrick (2003) encuentran que el incumplimiento de las promesas por parte de la organización está asociado con el cansancio emocional de los empleados y que dos tradicionales antecedentes –el control sobre las demandas de la tarea y el apoyo social del supervisor- pierden su poder predictivo cuando se ha controlado la influencia de la ruptura de contrato psicológico.

En nuestra opinión, la vinculación entre estos dos ámbitos de reflexión teórica, aquel referido al síndrome de burnout y éste que alude a la ruptura de contrato psicológico, puede mejorar nuestra comprensión de los factores que influyen sobre las condiciones de vida laboral de los trabajadores. Por una parte, consideramos que la inclusión en el modelo original de Janssen, de Jonge y Bakker de importantes variables psicosociales, tales como la confianza organizacional o la justicia interactual, permitirá identificar algunos antecedentes que podrían caracterizar a “ambientes de trabajo insanos”, con efectos perjudiciales para las personas. Por otra parte, incluir las consecuencias físicas y psicológicas del trabajo entre los resultados nos permite disponer de consecuentes no sólo de tipo actitudinal sino también de efectos en la salud, que si bien no son aquí fisiológicamente evaluados, cuando menos son percibidos por los sujetos. Finalmente, consideramos que el concepto de expectativas incumplidas es vago y poco preciso, mientras que el de ruptura del contrato psicológico permite centrar las valoraciones de los sujetos en aquellas percepciones de incumplimiento relativas a términos específicos de su relación laboral. En este caso particular no se ha considerado como variable de resultado la intención de

abandono de la organización porque los sujetos ostentan la categoría de funcionarios del Estado español, ya sea con posesión de plazas de trabajo definitivas o en condiciones de interinidad. Habida cuenta de las condiciones propias del mercado laboral español (tasa de paro y poca valoración de la movilidad), la intención de abandonar un puesto de trabajo permanente no parece ser una respuesta realista que el empleado tomaría en consideración.

Hipótesis

Partiendo de este complejo marco de relaciones, se propone aplicar una versión modificada del modelo de *burnout* de Janssen, de Jonge y Bakker (1999) a una muestra de trabajadores de servicios de intervención

en emergencias y catástrofes, que incluye bomberos, personal de Protección Civil y soldados profesionales del Ejército de Tierra español. Un estudio similar al aquí referido se ha llevado a cabo con funcionarios de Instituciones penitenciarias españolas, poniendo de manifiesto el poder predictivo del modelo. En este caso se ofrece un modelo más amplio y comprensivo, que incluye cinco antecedentes: conservando las características de las tareas y las condiciones de trabajo, se agrega la confianza organizacional y la justicia percibida y se sustituyen las expectativas de carrera incumplidas por la percepción de ruptura de contrato psicológico. Entre los resultados que se han considerado están el burnout, la satisfacción laboral y se han añadido las consecuencias físicas y psicológicas del trabajo.

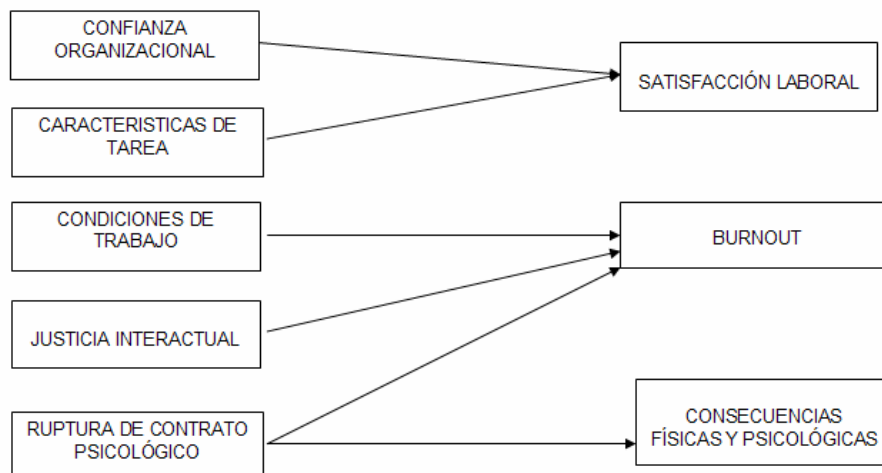


Figura 1. Modelo teórico hipotetizado. Versión adaptada del modelo de Janssen, de Jonge y Bakker (1999); Houkes, Janssen, de Jonge y Nijhuis, (2001) Houkes, Janssen, de Jonge y Bakker, (2003)

El patrón de relaciones especificado se aprecia en la Figura 1 y permite enunciar las principales hipótesis del trabajo de la siguiente manera:

1. La satisfacción laboral es pronosticada principalmente a partir de las características de las tareas y de la confianza organizacional

2. El burnout se pronostica primeramente a partir de las condiciones del trabajo, de la ruptura de contrato psicológico y de la justicia interactiva.
3. Las consecuencias físicas y psicológicas del trabajo se pronostican principalmente a partir de la ruptura de contrato psicológico.

Las organizaciones disponen de procedimientos formales para determinar las recompensas tangibles que dan a sus empleados como salarios y ascensos, por ejemplo. Sin embargo, los términos del contrato psicológico no incluyen sólo aspectos referidos al intercambio de bienes materiales, sino que además implican otros aspectos de carácter más difícilmente objetivable tales como la autonomía, la libertad, la participación en la toma de decisiones, el apoyo o las oportunidades de desarrollo personal. Por una parte, los empleados tienen más probabilidades de recibir esas recompensas intangibles a medida que su relación con el empleador crece y se desarrolla con el correr del tiempo (Rousseau, 1995). Por otra, cuando las personas perciben que la organización pone a la gente en primer lugar en sus decisiones, es más probable que sientan mayor confianza en la empresa (Noer, 1993). Los estudios empíricos previos han demostrado que las personas parecen volverse más vigilantes respecto a la justicia en el trato que reciben cuando ya han percibido que ciertos componentes de su contrato psicológico han sido incumplidos. Así, Kickul, Lester y Finkl (2001) demuestran que hay una interacción significativa entre la justicia interactiva y la ruptura de contrato psicológico en la predicción de los resultados, en su caso de la satisfacción laboral, el rendimiento y las conductas de ciudadanía organizacional. Basándonos en estos hallazgos previos proponemos una hipótesis adicional:

Esperamos hallar una interacción significativa entre la justicia interactiva y la rup-

tura de contrato psicológico en la predicción del burnout.

Método

Sujetos y procedimiento

Los participantes fueron 151 miembros de Cuerpos de Emergencias y Seguridad del Estado español, de los que el 49,7% pertenecían al Cuerpo de bomberos, 39,7% al Ejército de Tierra y el 10,6% a Protección Civil. El 85,4% eran varones y la media de edad era de 34,4 años (D.T.= 10,31). La media de pertenencia a la organización era de 10,8 años (D.T. =8,4) y la antigüedad media en el puesto de trabajo era de 6,3 años (D.T. = 6,04). Todos los participantes respondieron cuadernillos con diversas cuestiones, siendo éstos anónimos.

Instrumentos

En todos los casos la escala de respuesta tipo Likert fue de 0 (Muy en desacuerdo) a 5 (Muy de acuerdo).

Ruptura percibida del contrato psicológico: la escala utilizada, elaborada para la investigación, consta de tres ítems con valoraciones globales del grado de cumplimiento de las promesas por parte de la organización, semejantes a las usadas en estudios precedentes (Robinson y Morrison, 2000; Turnley y Feldman, 2000). Algunos de los enunciados que la componen son *Me enfado cuando pienso lo que doy y lo que recibo de la institución donde trabajo, o Los compromisos que mi empresa tiene para conmigo no se cumplen de ninguna manera*. Pese a la escasa longitud de la escala la fiabilidad fue de $\alpha = .77$.

Confianza en la organización: la escala utilizada fue una versión adaptada de la de

Robinson (1996) que consta de seis ítems y alcanzó una fiabilidad de $\alpha = .84$. Ejemplos de sus ítems son: *En general, creo que las intenciones y motivos de la institución son buenos; Estoy seguro de poder confiar en la institución plenamente.*

Justicia interactiva: se usó una versión adaptada de la Escala de trato interpersonal justo (Donovan, Drasgow y Mundson, 1998) que consta de 12 ítems y mostró una fiabilidad de $\alpha = .81$. Algunos de los ítems que la componen son: *Se atienden las quejas de los subordinados con efectividad, Los jefes tienen favoritos o Los subordinados son engañados.*

El Cuestionario Breve de Burnout (CBB) de Moreno, Bustos, Matallana y Miralles (1997) se utilizó para evaluar tanto el síndrome de burnout como las características de la tarea, las condiciones del trabajo y las consecuencias físicas y psicológicas de éste. El referido instrumento consta en su versión original de 21 ítems y procura abarcar también los antecedentes y consecuentes del síndrome, aunque no todos han sido utilizados en el análisis final de los datos. La fiabilidad global de la escala finalmente utilizada es en nuestro estudio de $\alpha = .77$.

Características de la tarea: se evaluaron con una subescala del Cuestionario Breve de Burnout (Moreno, Bustos, Matallana y Miralles, 1997) que corresponde al factor 1º o características de la tarea. Incluye aspectos referidos a la monotonía y al feedback recibido. En este caso sólo se han retenido tres ítems, ejemplos de los mismos es: *Mi trabajo es repetitivo.*

Condiciones del trabajo: corresponden al siguiente factor del CBB e incluye aspectos como el apoyo social percibido y la calidad de las relaciones con los compañeros. Consta de tres ítems de los que son ejemplo los siguientes: *Los compañeros*

nos apoyamos en el trabajo, Me gusta el ambiente y clima de mi trabajo.

Burnout: agrupa ítems referidos principalmente a la falta de realización personal en el trabajo, constando de cinco ítems de los que son ejemplo: *El trabajo que hago dista mucho del que yo hubiera querido hacer, Mi interés por el desarrollo profesional es hoy escaso.*

Consecuencias físicas y psicológicas: incluyen ítems referidos a dolores de cabeza o de espalda; mientras que las psicológicas son mal humor y efectos negativos sobre las relaciones personales y familiares. Por ejemplo, son ítems: *Creo que el trabajo que hago repercute en mi salud personal (dolor de cabeza, insomnio), El trabajo está afectando a mis relaciones personales y familiares.*

Resultados

Los estadísticos descriptivos y las correlaciones entre las diversas subescalas se reflejan en Tabla 1.

La observación de la matriz de correlaciones permite apreciar que las variables muestran un patrón de relaciones coherente con las hipótesis propuestas, por cuanto las correlaciones de la satisfacción laboral son negativas con las características repetitivas de la tarea y positivas con las condiciones del trabajo y la confianza en la organización. Por su parte, el burnout muestra correlaciones positivas con la ruptura de contrato psicológico y negativas con las condiciones del trabajo y la justicia interactiva. Finalmente, las consecuencias físicas y psicológicas tienen correlación positiva y estadísticamente significativa con la ruptura de contrato psicológico.

Tabla 1. Estadísticos descriptivos y correlaciones

VARIABLE	MED.	D.T.	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
1.Condiciones de trabajo	3.72	.93	1						
2.Características de tarea	1.61	1.13	-.44**	1					
3. Burnout	2.19	.72	-.30**	.48**	1				
4. Consec. Fís. / Psic.	2.19	1.06	.02	.008	.24**	1			
5. Ruptura de contrato	2.59	1.17	-.11	.20**	.41**	.40**	1		
6. Confianza organizacional	1.90	.93	.13	-.05	-.28**	-.39**	-.50**	1	
7. Satisfacción laboral	3.14	1.38	.46**	-.58**	-.48**	-.08	-.30**	.28**	1
8. Justicia interactural	2.04	.48	.10	-.08	-.27**	-.14	-.33**	.30**	.17*

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

Para poner a prueba el modelo global que plantean nuestras hipótesis se utiliza el procedimiento de análisis de ecuaciones estructurales con el programa Amos 4.0. Este procedimiento resulta indicado para valorar a la vez un conjunto de relaciones entre varias variables, especialmente debido al tamaño reducido de la muestra. Se aplica el análisis partiendo de la matriz de datos empíricos y utilizando el procedimiento de máxima verosimilitud. El modelo contiene cinco variables exógenas y tres variables endógenas y la estructura se simplificó asumiendo que las variables latentes y las observables son idénticas. Este procedimiento usado en diversas ocasiones se denomina “enfoque de dos pasos” (Anderson y Gerbing, 1988). Además, las varianzas de error de las variables endógenas se dejaron fluctuar con libertad debido a que el modelo probablemente no fuera exhaustivo, de tal modo que las variables endógenas podrían estar pronosticadas en parte por otras variables relacionadas que no se han tomado en consideración (Mac Callum, Wegener, Uchino y Fabrigar, 1993).

Se sugieren (Bentler, 1990) diversos índices para probar el ajuste global del modelo, tales como el estadístico χ^2 , el GFI

(goodness of fit index) o el CFI (comparative fit index). Además de estos indicadores el programa proporciona las razones críticas (Critical Ratios) para valorar la significación de relaciones específicas y los índices de modificación. Estos últimos aportan información acerca de ciertas relaciones del modelo propuesto que pueden ser alteradas, cuando sea teóricamente plausible, para mejorar el ajuste entre el modelo hipotetizado y los datos empíricos. Con el objetivo de comprobar la estabilidad y solidez de un modelo final, es frecuente sugerir un procedimiento de validación cruzada pero si se toma en cuenta el tamaño de la muestra disponible, sin embargo, la necesaria subdivisión de la muestra llevaría a incrementar el error y a resultados poco estables. Para enfrentar estas situaciones, Browne y Cudeck (1993) sugieren el uso de unos índices de validación cruzada para una muestra, tales como el expected cross-validation index (ECVI).

El modelo inicial que se propone al análisis de ecuaciones estructurales tiene un ajuste ciertamente mejorable, a juzgar por los índices globales y comparativos que nos devuelve el programa.

Tabla 2. Estadísticos de ajuste para los modelos.

Estadísticos de ajuste	χ^2 (g.l.)	<i>p</i>	CMIN/DF	GFI	AGFI	NFI	CFI	RMSEA	ECVI
Modelo inicial	71,26 (13)	.00	5,48	.90	.73	.76	.78	.18	.82
Modelo modificado	16,47 (14)	.29	1,17	.97	.93	.94	.99	.03	.42

Como se aprecia en Tabla 2, el valor global de χ^2 es significativo, lo cual significa que el modelo no ajusta adecuadamente a los datos. Debido a la frecuencia con que el estadístico χ^2 falla como indicador de ajuste, se recurre a un conjunto de otros indicadores tales como el GFI o el AGFI, cuyos valores deberán ser superiores a .90 para ser considerados indicadores de buen ajuste. Sin embargo, tanto el primero como los segundos son sensibles al tamaño de la muestra, razón por la que se recurre a dos índices adicionales que son el NFI (normative fit index) que indica la medida en que el modelo hipotetizado se ajusta bien a los datos comparado con un modelo en el cual todas las relaciones sean cero. Se esperan valores superiores a .90 en este indicador. Asimismo se consideran indicadores el RMSEA (root mean square error of approximation) que es un índice de discrepancia por los grados de libertad del modelo. Su valor esperado debe ser igual o menor a .05 para ser indicativo de buen ajuste. Finalmente, la comparación del ECVI con el valor del modelo saturado nos permitirá valorar la estabilidad del modelo propuesto.

Los índices de modificación sugeridos por el programa llevan a establecer algunas relaciones no hipotetizadas inicialmente, como la que vincula a las características de la tarea con el burnout y a la confianza con las consecuencias físicas y psicológicas. Cuando se aplican estos cambios el ajuste del modelo se incrementa notablemente, así

cuando se eliminan aquellas covarianzas entre los predictores que no resultan estadísticamente significativas al examinar las razones críticas que los parámetros llevan asociadas. El modelo final ofrece un ajuste muy adecuado, como se puede apreciar en la tabla, ya que tanto el valor de χ^2 es bajo como su nivel de probabilidad asociado no es significativo. Todos los otros indicadores han incrementado sus valores, excepto el RMSEA que lo ha reducido como era deseable. En particular, el ECVI se ha reducido hasta llegar a ser menor que el de los modelos anteriores y también menor que el del modelo saturado (ECVI = .50). Estos hallazgos dan apoyo adicional al modelo, cuyas estimaciones estandarizadas se aprecian en Figura 2.

Así han recibido apoyo en los datos las hipótesis 1 a 3 planteadas: la satisfacción laboral se predice principalmente a partir de las características de las tareas y de la confianza organizacional, teniendo las primeras un peso de regresión negativo mientras la segunda lo tiene positivo. El burnout se predice primeramente a partir de la ruptura de contrato psicológico que tiene un peso de regresión positivo sobre el síndrome, mientras que la justicia interaccional y las condiciones del trabajo lo tienen negativo, sin llegar a ser estadísticamente significativo en este último caso.

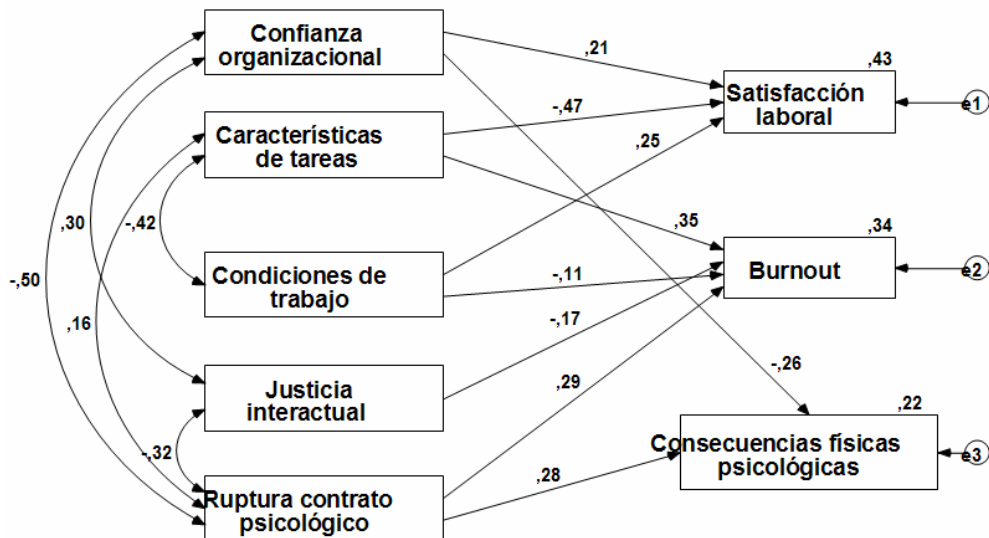


Figura 2. Estimaciones estandarizadas del modelo. Nota: los valores encima de las flechas corresponden a los coeficientes de regresión estandarizados (β). Los valores encima de las variables criterio representan el porcentaje de varianza explicado. (R^2).

Finalmente, las consecuencias físicas y psicológicas del trabajo se predicen principalmente a partir de la ruptura de contrato psicológico que tiene sobre ellas un peso de regresión positivo. Se han añadido dos relaciones no previstas en las hipótesis pero que han contribuido a mejorar el porcen-

taje de varianza explicada en los criterios: las características de las tareas son un importante predictor del burnout y la confianza organizacional tiene un peso de regresión negativo sobre las consecuencias físicas y psicológicas de la tarea

Tabla 3. Ecuación de regresión jerárquica con burnout como resultado

VD: Burnout	β	Cambio en F	p	ΔR^2
Modelo 1				
Características de tarea	.41**	26.08	.000	.34
Justicia interaccional	-.15+			
Ruptura de contrato	.27**			
Modelo 2				
Características de tarea	.43**	3.68	.05	.36
Justicia interaccional	-.17+			
Ruptura de contrato	.25**			
Ruptura x justicia	-.13+			

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

En orden a verificar el cumplimiento de la última hipótesis enunciada, se efectuó un análisis de regresión múltiple jerárquica, introduciendo en pasos sucesivos los predictores con efectos principales y luego el término de interacción doble (ruptura de contrato x justicia interactuante) para la predicción del burnout y observamos los cambios en los estadísticos asociados a cada uno de los pasos del modelo. A fin de evitar problemas de colinealidad, los términos

de interacción se han calculado a partir de las puntuaciones tipificadas de las variables originales, según recomiendan Cohen y Cohen (1983). Los datos se ofrecen en la Tabla 3 y nos permiten apreciar que el término de interacción resulta significativo. Finalmente se han categorizado los valores de las variables principales a partir de las medias y se ha graficado la interacción, como se muestra en Figura 3.

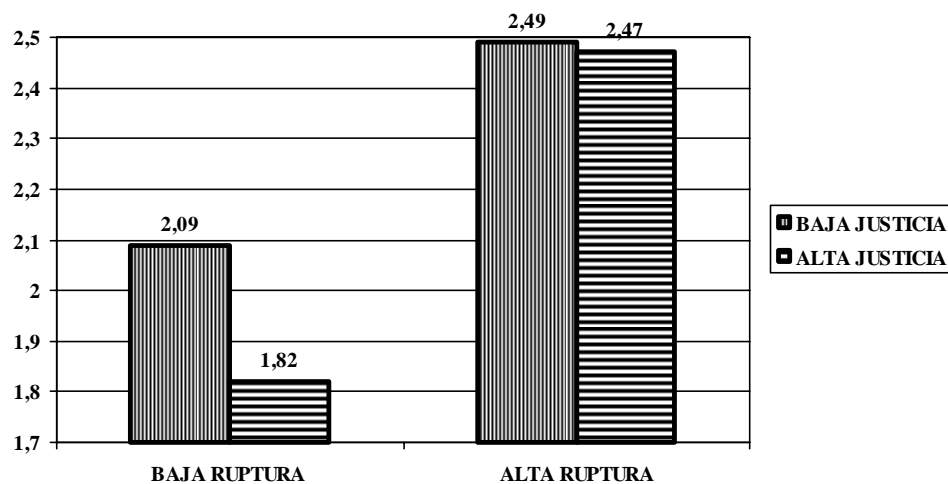


Figura 3. Gráfico de la interacción Ruptura de contrato psicológico x Justicia en la predicción del burnout

Discusión

El principal propósito de este estudio ha sido verificar la adecuación de un modelo global adaptado de Janssen, de Jonge y Bakker (1999) y ampliado con la inclusión de predictores psicosociales relevantes a una muestra de miembros de servicios de intervención en emergencias y catástrofes. Los resultados apoyan nuestra hipótesis en forma general y ponen en evidencia otras relaciones no pronosticadas inicialmente, pero que pueden revestir interés. En primer lugar hay que señalar que la incidencia de

la ruptura de contrato psicológico en un colectivo que es empleado del Estado Español, ya sea nacional o autonómico, y que pertenece a un sector hasta cierto punto ajeno a las prácticas de gestión propias de las empresas privadas es un dato de interés en sí mismo. No sólo sirve para reafirmar hallazgos precedentes (Cassar, 2001) sino que pone de manifiesto que pese a la situación laboral, envidiable a los ojos de muchos, que detentan los bomberos, el personal de Protección Civil o los soldados profesionales, este ámbito laboral no está

exento de conflictividad ni es ajeno a las percepciones de los empleados de que las promesas efectuadas no se les han cumplido adecuadamente.

El marco global de relaciones verificadas en el modelo nos muestra que la satisfacción laboral tiene como principal predictor el tedio y la repetición de las tareas, con una relación negativa, mientras que tienen efectos positivos sobre ella tanto la confianza en la organización como las relaciones sociales agradables establecidas dentro del grupo de trabajo, llegándose en conjunto a explicar un 43 por ciento de la varianza total. El burnout parece incrementarse en función de las características de las tareas antes mencionadas, lo cual corrobora hallazgos previos (Barber y Iwai, 1996) y decrece en función de las relaciones agradables con compañeros y supervisores y del trato justo recibido. Como hallazgo destacado hemos de señalar la significativa influencia de la ruptura de contrato psicológico en el síndrome, entendido sobre todo como cansancio emocional y falta de realización personal. Otros autores ya propusieron estas relaciones, aunque no buscaron soporte empírico a las mismas (Leiter, 1999). Por último, las consecuencias físicas y psicológicas del trabajo se ven influidas especialmente por la ruptura de contrato y minimizadas por la confianza en la organización, relación esta no prevista en las hipótesis, pero que parecería estar en línea con el estudio pionero de Robinson (1996). Esta autora ya había señalado que la confianza previa en la organización reducía el impacto de la ruptura de contrato sobre los resultados, quizá debido a una interpretación más benevolente de los motivos que llevan a la empresa a incumplir sus promesas para con el empleado.

Finalmente, en relación con la cuarta de nuestras hipótesis hemos comprobado que la interacción entre la ruptura de contrato psicológico y la justicia interactiva añade

varianza explicada en la predicción del burnout. Estos resultados corroboran hallazgos previos (Kickul *et al.*, 2002), y tienen, a nuestro entender, importantes implicaciones en orden a la gestión de los recursos humanos en las organizaciones. Por una parte, ponen en evidencia que las personas, cuando perciben que las empresas han incumplido las promesas que les hicieron parecen volver su mirada hacia el modo en que son tratados en las interacciones cotidianas. En ese sentido encontramos que aquellos participantes que perciben un incumplimiento leve de sus promesas, pero son tratados de manera justa, acusan menor nivel de burnout que sus compañeros que han sido objeto de un trato injusto. Sin embargo este efecto moderador parece desaparecer cuando el incumplimiento es grave.

Los resultados globales de este estudio parecen confirmar la importancia creciente que van adquiriendo los factores psicosociales como predictores de los resultados personales y organizacionales, dato éste que ya había sido verificado en estudios precedentes del ámbito de la medicina, que exploran estos fenómenos en relación con patologías músculo - esqueléticas o con dolores de cuello y espalda (Krause, Ragland, Greiner, Syme y Fisher, 1997; Toomingas, Theorell, Michelsen, Nordemar, 1997). En particular, la justicia percibida y la confianza en la organización, han sido comprobados predictores de la salud en estudios posteriores (Elovainio, Kivimäki, Helkama, 2001; Kivimäki, Vahtera, Pentti, Ferrie, 2000; Kivimäki, Elovainio, Vahtera, Virtanen, Stansfeld, 2003).

Por otra parte, se podrían señalar algunas implicaciones de cara a la intervención. En cuanto a las relaciones entre características de la tarea y resultados, sería conveniente tener en cuenta que la erosión del contenido del trabajo, que lleva al tedio y la monotonía en las actividades puede mi-

tigarse a través de un re-diseño de las tareas. Muy relevante parece la implicación práctica de la justicia interactiva y sus efectos en el burnout, porque si bien es cierto que las organizaciones se ven sometidas a situaciones fuera de su control, que les impiden cumplir en ocasiones con las promesas que hicieran a sus empleados, lo cierto es que el trato justo y considerado siempre es una posibilidad que reduciría el impacto negativo del incumplimiento sobre los resultados. En último término, la falta de confianza en la organización parece convertirse en un estresor en sí mismo que tiene importantes consecuencias para el bienestar físico y psicológico del empleado. En este sentido, la adecuada gestión de la comunicación tanto horizontal como vertical dentro de la organización, por ejemplo, puede favorecer una reducción de la vigilancia por parte del empleado, basada en expectativas positivas hacia los compañeros y superiores.

Entre las limitaciones del presente estudio se debe señalar que el uso de un diseño transversal, que no permite valorar mecanismos causales en las relaciones entre predictores y resultados, y el recurso a datos autoinformados son las dos limitaciones principales de este estudio. La conveniencia de triangular la información con datos

objetivos procedentes de informes de baja laboral o accidentalidad es una sugerencia para el futuro, así como la necesidad de ampliar la muestra hasta hacerla representativa. En este sentido sería deseable contar con el apoyo de las organizaciones laborales que, en líneas generales, se muestran poco proclives a facilitar el acceso de los investigadores en psicología social a la plantilla que las compone. Pese a todas estas limitaciones se considera que el estudio puede contribuir a mejorar la comprensión de los antecedentes del bienestar físico y psicológico de los trabajadores de estos colectivos.

Agradecimientos

Este estudio se ha llevado a cabo con la financiación de la Comunidad de Madrid en su convocatoria de Proyectos de Humanidades y Ciencias Sociales 2002. Las autoras desean agradecer a los revisores anónimos que contribuyeron con sus sugerencias a la mejora del manuscrito original y a los participantes en el estudio que brindaron su tiempo para responder a la encuesta.

<p>Artículo recibido: 07-05-2004 aceptado: 07-07-2005</p>

Referencias bibliográficas

- Anderson, J.C. y Gerbing, D. W. (1988). Structural equations modeling in practice: A review and recommended two - step approach. *Psychological Bulletin* 103 (3) 411- 423.
- Barber, C. y 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
- Bentler, P. (1990) Comparative fit index in structural models. *Psychological Bulletin*, 107, 238 - 246.
- Brough, P. (2004). Comparing the Influence of Traumatic and Organizational Stressors on the Psychological Health of Police, Fire and Ambulance officers. *International Journal of Stress Management*, 11, (3), 237-244.
- Browne, M., y Cudek, R. (1989) Single sample cross- validation indices for covariance structures. *Multivariate Behavioral Research*, 24, 445- 455.
- Cassar V. (2001) Violating psychological contract terms amongst Maltese public service employees: occurrence and relationships. *Journal of Managerial Psychology*, 16 (3), 194- 208.
- Cohen, J. y Cohen, P. (1983). Applied multiple regression/ correlation analysis for the behavior

- Journal (2nd. Edition). Hillsdale: Laurence Erlbaum Associates.
- Cooper, C. (1998). Introduction. En C. L. Cooper (Ed.) *Theories of organizational stress* (pp 1- 5) Oxford. Oxford University Press.
- Coyle-Shapiro, J., y Kessler, I. (2000). Consequences of the psychological contract for the employment relationship: a large scale survey. *Journal of Management Studies*, 37 (7), 903-930.
- Coyle-Shapiro, J., y Kessler, I. (2002). Exploring reciprocity through the lens of the psychological contract: Employee and employer perspectives. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(1), 69-86.
- Donovan, M., Drasgow, F. y Munson, L. (1998). The perceptions of fair treatment: development and validation of a Measure of interpersonal treatment in the workplace. *Journal of Applied Psychology*, 83(5), 683- 693.
- Dormann, C. y Zapf, D. (2002). Social stressors at work, irritation, and depressive symptoms: Accounting for unmeasured third variables in a multi-wave study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 75 (1), 33-58.
- Elovainio, M., Kivimäki, M. y Helkama, K. (2001) Organizational justice evaluations, job control and occupational strain. *Journal of applied psychology*), 418-424.
- Gakovick, A. y Tetrick, L. (2003). Psychological contract breach as a source of strain for employees. *Journal of business and Psychology*, 18 (2), 235-246.
- Houkes, I., Janssen, P., de Jonge, J. y Nijhuis, F. (2001). Specific relationships between work characteristics and intrinsic work motivation, burnout and turnover intention: A multi- sample analysis. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (1), 1- 23.
- Houkes, I., Janssen, P., de Jonge, J. y Bakker, A. (2003). Specific determinants of intrinsic work motivation, emotional exhaustion and turnover intention: A multi-sample longitudinal study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 427-450.
- Janssen, P., de Jonge, J. y Bakker, A. (1999). *Journal of advanced nursing*, 29 (6), 1360- 1369.
- Kickul, J., Lester, S. W., & Finkl, J. (2002). Promise breaking during radical organizational change: do justice interventions make difference?. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 469- 488.
- Kickul, J., Neuman, G., Parker, Ch. y Finkl, J. (2002). Settling the Score: The role of Organizational Justice en the relationship between Psychological Contract Breach and Anticitizenship Behavior. *Employee Responsibilities and Rights Journal* 13 (2), 77- 93. 11
- Kivimäki, M., Vahtera, J., Pentti, J. y Ferrie, J. (2000) Factors underlying the effect of organizational downsizing on health of employees: longitudinal cohort study. *British Medical Journal*, 320, 971- 975
- Kivimäki, M., Elovainio, M., Vahtera, J., Virtanen, M. y Stansfeld, S. (2003) Association between inequity and incidence of psychiatric disorders in female employees. *Psychological medicine*, 33 (2), 319- 326
- Kop, N. , Euwema, M., y Schaufeli, W. (1999). Burnout, job stress and violent behavior among Dutch police officers. *Work and Stress*, 13, 326-340.
- Krause, N., Ragland, D., Greiner, B., Syme, L. y Fisher, J. (1997). Psychosocial job factors associated with back and neck pain in public transit operators *Scandinavian Journal of Work Environment and Health*, 23, 179 – 186.
- Leiter, M. (1999) *Burnout among Teachers as a crisis in psychological Contracts*. En: R. Vanderberghe y M. Huberman (Eds) *Understanding and preventing teacher burnout*. Cambridge University Press.
- Mac Callum, R., Wegener, D., Uchino, B. y Fabrigar, L. (1993). The problem of equivalent models in applications of covariance structure analysis. *Psychological Bulletin*, 114, 185- 199.
- Mac Donald, L. A., Karasek, R. A., Punnett, L. y Scharf, T. (2001). Covariation between workplace physical and psychosocial stressors: Evidence and implications for occupational health research and prevention. *Ergonomics*, 44 (7) 696-718.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. (2ª edición). Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- Maslach, C. (1998). A multidimensional theory of burnout. En: C. L. Cooper (Ed.), *Theories of organizational stress* (pp. 68- 85). Oxford, UK: Oxford University Press.
- Moreno, B., Bustos, R., Matallana, A. y Miralles, T. (1997) La evaluación del burnout. Problemas y alternativas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 13 (2), 185- 207.
- Morrison, E. W. y Robinson, S. (1997) When employees feel betrayed: A model of how psychological contract violation develops. *Academy of Management review*, 22, 226- 256.
- Noer, D. M. (1993). *Healing the Wounds: Overcoming the Trauma of Layoffs and Revitalizing Downsized Organizations*. San Francisco: Jossey- Bass.
- Pendleton, M., Stotland, E., Spiers, P. y Kirsch, E. (1989). Stress and strain among police, firefighters and government workers: A comparative analysis. *Criminal*

- Justice and Behavior*, 16, 196-210.
- Rousseau, D. (1989) Psychological and implied contracts in organizations *Employee/ Responsibilities and Rights Journal*, 2, 121-139.
- Rousseau, D. (1995) *Psychological contracts in organizations. Understanding written and unwritten agreements*. Thousand Oaks. Sage.
- Rousseau, D. (2001b). Schema, promise and mutuality: The building blocks of the psychological contract. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 74, 511-541.
- Rousseau, D., Sitkin, S., Burt, R. y Camerer, C. (1998). Not so different after all: A cross discipline view of trust. *Academy of Management Review*, 23, 393-404.
- Robinson, S. (1996) Trust and Breach of the Psychological Contract. *Administrative Science Quarterly*, 41, 574-599
- Robinson, S. y Morrison, E. (2000) The development of psychological contract breach and violation: a longitudinal study. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 525-546
- Sapienza, H. J., Korsgaard, M. A., & Schweiger, D. M. (1997). Procedural Justice and changes in psychological contracts: a longitudinal study of reengineering planning. *Academy of Management Proceedings*, 354-358.
- Schaufeli, W. y Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice. A critical analysis*. London. Francis y Taylor.
- Schaufeli, W. , Maslach, C. y Marek, T. (1993). Outlook. En: W. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.) *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. (pp 253- 259). Washington: Taylor y Francis.
- Toomigas, A., Theorell, T., Michelsen, H. y Nordemar, R. (1997). Associations between self-rated psychosocial work conditions and musculoskeletal symptoms and signs. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 23, 130-139.
- Turnley, W. y 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.