

Determinantes específicos de la satisfacción laboral, el burnout y sus consecuencias para la salud: un estudio exploratorio con funcionarios de prisiones

Gabriela Topa Cantisano y José Morales Domínguez*

Universidad Nacional de Educación a Distancia, España

RESUMEN

Este estudio de funcionarios de prisiones españoles 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 el programa AMOS indican que el modelo postulado ajusta bien a los datos. Los resultados se discuten en orden a la integración conceptual y a las direcciones de futuras intervenciones.

Palabras clave: burnout, modelos ecuaciones estructurales, percepción ruptura contrato psicológico.

ABSTRACT

Specific determinants of work satisfaction, burnout and health consequences: a exploratory study among prison officers. This study of Spanish prison officers 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. Moreover, 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. More 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, structural equations modelling, psychological contract perceived breach.

* Correspondence: Gabriela Topa Cantisano, Facultad de Psicología, UNED, c/Juan del Rosal 10, 28040 Madrid, España.
Email: gtopa@psi.uned.es

Muchos estudios han demostrado que las condiciones de trabajo pueden producir consecuencias adversas en la salud y en el bienestar físico y psicológico de los empleados (Cooper, 1998; Schaufeli y Enzmann, 1998; Schaufeli, Maslach y Marek, 1993). Entre estas consecuencias se ha identificado el *burnout* como un tipo de estrés vinculado a profesiones asistenciales o de servicios a personas. Aunque en su primera conceptualización el síndrome tenía tres dimensiones: baja realización personal, alto agotamiento emocional y alta despersonalización, en trabajos posteriores se ha pasado a considerar que el núcleo del fenómeno reside en las dos primeras.

Por otra parte, en las últimas décadas se han desarrollado modelos teóricos que procuran poner de manifiesto ciertos patrones de relaciones causales, tratando así de integrar las variables causantes del estrés laboral con sus resultados. De entre todos ellos, el modelo desarrollado por Jansen, de Jonge y Bakker (1999) especifica las variables predictoras y sus consecuencias, al mismo tiempo que formula un patrón de relaciones precisas entre unas y otras. Este modelo es corroborado en estudios posteriores a través del análisis multimuestral (Houkes, Janssen, de Jonge y Nijhuis, 2001).

El objetivo principal de este artículo es poner a prueba una versión adaptada del referido modelo en un contexto laboral al que aún no ha sido aplicado y explorar sus relaciones con el marco teórico del contrato psicológico.

RELACIONES ESPECÍFICAS ENTRE CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO Y RESULTADOS

En su modelo teórico Janssen, de Jonge y Bakker (1999) especifican cuatro categorías de variables predictoras: características de la tarea (variedad, autonomía, *feedback*), condiciones de trabajo (sobrecarga laboral, condiciones físicas, ambigüedad) relaciones sociales/laborales (apoyo social y participación) y condiciones de empleo (salario, seguridad laboral y oportunidades de promoción). Estas variables predictoras se relacionan con tres resultados específicos: la motivación laboral intrínseca, el *burnout* y la intención de abandonar la organización. De las tres dimensiones habitualmente reconocidas en el síndrome de *burnout* atienden al 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. 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.

Dentro de este modelo global, sus autores (Houkes, Janssen, de Jonge y Nijhuis, 2001) predicen que la motivación laboral intrínseca será primeramente pronosticada a partir de las características de la tarea, el cansancio emocional a partir de las condicio-

nes de trabajo y la falta de apoyo social y la intención de abandono a partir de las expectativas de carrera incumplidas.

LA RUPTURA DE CONTRATO PSICOLÓGICO: RELACIONES CON EL *BURNOUT*.

Se entiende por contrato psicológico las creencias individuales acerca de los términos de una relación de intercambio, como la establecida entre un empleado y su empleador (Rousseau, 1989). Estas creencias se basan en un conjunto de promesas explícitas o implícitas que se han hecho mutuamente ambos participantes en la relación. Dentro de este marco teórico se ha constatado que la ruptura del contrato psicológico, es decir aquella percepción de una de las partes de que la otra ha fallado en el cumplimiento adecuado de sus promesas, es un potente predictor de resultados actitudinales y comportamentales en su mayoría indeseables tanto para el individuo como para la organización.

Cuando la ruptura del contrato psicológico se ha percibido, este hecho va más allá de un mero incumplimiento de expectativas, afectando las condiciones más amplias de la relación laboral, tales como la confianza en la organización o las percepciones de recibir un trato justo. La confianza es la expectativa general de que las acciones futuras de otra persona o institución serán beneficiosas para uno, o al menos, no me perjudicarán. Mientras, la justicia interactuante es la percepción de que uno ha sido tratado con justicia en el contexto de una relación determinada.

Los estudios empíricos relativos a la ruptura de contrato psicológico han propuesto un amplio abanico de resultados negativos que siguen a esta percepción, tales como reducción de la satisfacción laboral, descenso en el compromiso organizacional y en las conductas de ciudadanía organizacional, incremento de la intención de abandono de la empresa (Robinson, 1996; Robinson y Morrison, 2000; Turnley y Feldman, 2000; King, 2000). Por otra parte, son diversos los estudios empíricos que, sin centrarse en la ruptura de contrato psicológico, han propuesto que los factores psicosociales relacionados con el trabajo son un importante antecedente de las consecuencias físicas y psicológicas de la tarea (Elovainio, Kivimäki y Helkama, 2001; Kivimäki, Vahtera, Pentti y Ferrie, 2000; Kivimäki, Elovainio, Vahtera, Virtanen y Stansfeld, 2003). Otros autores han sugerido una relación directa entre síndrome de *burnout* y la ruptura de contrato percibida, aunque sin obtener apoyo empírico para la misma (Leiter, 1999).

Finalmente, la confianza en la organización y la justicia percibida en las interacciones se han demostrado predictores eficaces de resultados actitudinales y comportamentales (Turnley y Feldman, 2000; Kickul, Neuman, Parker y Finkl, 2001).

A partir de este complejo conjunto de relaciones nos proponemos aplicar una versión modificada del modelo de Janssen, de Jonge y Bakker (1999) a una muestra de funcionarios de instituciones carcelarias españolas. Nos basamos en su clasificación de las variables predictoras tomando de ellas las características de la tarea y las condiciones del trabajo. La percepción de ruptura de contrato psicológico sustituye a las expectativas de carrera incumplidas en el modelo original y añadimos a éste la confianza en la organización y la justicia interactuante como predictores de los resultados. Creemos que de este modo se amplía la consideración de las posibles causas para incluir varia-

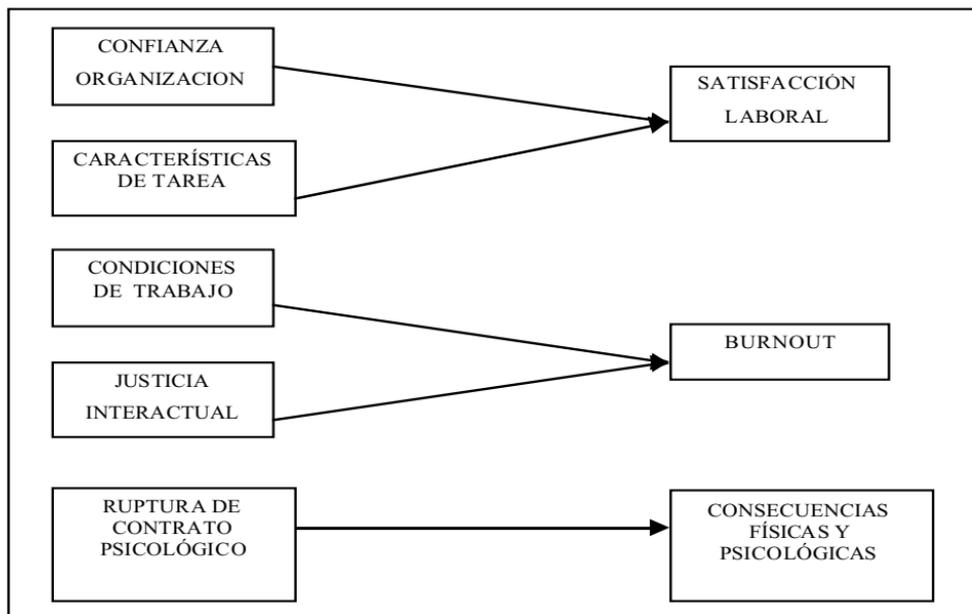


Figura 1. Modelo teórico hipotetizado

bles de mayor relevancia psicosocial. Al igual que en el modelo original, consideramos el síndrome de *burnout* como uno de los principales consecuentes, aunque sin identificar de antemano una dimensión del fenómeno como más destacada que otras. Finalmente proponemos las consecuencias físicas y psicológicas adversas como otro resultado de los antecedentes antes referidos. Excluimos de nuestro análisis la intención de abandono porque en el contexto laboral estudiado, debido a que los empleados poseen la categoría de funcionarios del Estado español, esta intención de conducta puede ser poco significativa. El patrón de relaciones específico que se propone aparece representado en la figura 1.

Basándonos en los antecedentes teóricos y en los estudios empíricos ya referidos, nuestras hipótesis se pueden resumir de la siguiente manera: (1) la satisfacción laboral se predice primariamente a partir de las características de la tarea y de la confianza en la organización; (2) el *burnout* se predice primordialmente a partir de la justicia interaccional y de las condiciones de trabajo; y (3) las consecuencias físicas y psicológicas del trabajo se predicen primeramente a partir de la ruptura de contrato psicológico.

MÉTODO

Muestra y procedimiento

La muestra (N= 107) estuvo constituida por funcionarios de prisiones españolas,

pertencientes a tres centros penitenciarios, quienes participaron voluntariamente. La recogida de información se efectuó a través de un cuestionario anónimo, sin selección aleatoria. El 72,6% son varones, el 52% es mayor de 40 años y hay más de un 43% que permanece en la organización desde hace más de 15 años. Respecto al nivel de estudios un 38,7% tenían estudios secundarios y un 61,3%, estudios superiores. Un 52% de la muestra pasa menos de la mitad de su jornada laboral con los internos, mientras del resto un 28,3% pasa hasta el 75% de la jornada laboral con los internos y un 18,9% pasa la totalidad.

Instrumentos

El cuestionario utilizado estaba constituido por las siguientes escalas: Cuestionario Breve de *Burnout* (CBB) de Moreno, Bustos, Matallana y Miralles (1997), construido y validado para población española ($\alpha = .75$). Este cuestionario evalúa el nivel de *burnout* y añade una medida de antecedentes y una de consecuencias físicas y psicológicas.

La confianza en la organización se evaluó con una escala construida *ex profeso* para el estudio, que consta de seis ítems y mostró una fiabilidad de $\alpha = .79$. Ejemplos de algunos de sus ítems son “La institución donde trabajo es abierta y clara conmigo” o “En general, las intenciones de mis jefes son buenas”.

La justicia interactiva se midió con un ítem (“La justicia que veo en el trato con los jefes es...”). La escala de respuesta iba de “Mucho peor de lo esperado” a “Mucho mejor de lo esperado”. Para la satisfacción laboral y la percepción de ruptura de contrato psicológico se usaron medidas monoítem. En el primer caso, se formuló la pregunta: “El grado de satisfacción que siento con mi trabajo actual es...”, respondiéndose en una escala que iba de “Mucho peor de lo esperado” a “Mucho mejor de lo esperado”. En el segundo caso se formuló la pregunta: “Me enfado cuando pienso lo que doy y lo que recibo de la institución en que trabajo”. La escala de respuesta tipo Likert iba de 0 (nada de acuerdo) a 4 (totalmente de acuerdo).

Análisis factorial confirmatorio del CBB

En orden a demostrar que en el instrumento utilizado para evaluar el *burnout* se encontraban las dimensiones antes referidas, el CBB fue sometido al análisis factorial confirmatorio con el programa Amos 4.0, utilizando la matriz de covarianzas y aplicando el procedimiento de máxima verosimilitud. El modelo de cuatro dimensiones tiene un ajuste adecuado a los datos, mejorando cuando se aplican algunos índices de modificación sugeridos por el programa ($\chi^2 = 134.20$, d.f.: 112, $p = .075$; $\chi^2/d.f. = 1.19$). Además dos índices comparativos fueron IFI = .91 o CFI = .90. Estos índices son independientes del tamaño de la muestra o de los grados de libertad, recomendándose valores de .90 o superiores como indicativos de buen ajuste. Tres ítems del cuestionario original fueron eliminados porque sus cargas factoriales se hallaban distribuidas entre los factores, hecho que también ha sucedido con ítems del cuestionario MBI (*Maslach Burnout Inventory*) según refieren otros autores (Gil Monte y Peiró, 1999).

Las cuatro dimensiones resultantes son las condiciones del trabajo, las características de la tarea, el *burnout* y las consecuencias físicas y psicológicas. Las condiciones del trabajo se agrupan ítems relacionados con los antecedentes organizacionales del trabajo, tales como “*Dada la responsabilidad que tengo en mi trabajo, no conozco bien los resultados y el alcance del mismo*”. Las características de la tarea agrupan ítems como: “*Mi trabajo es repetitivo*”, “*Mi trabajo me resulta aburrido*”. El *burnout* agrupa ítems referido fundamentalmente a la falta de realización personal en el trabajo, tales como “*El trabajo que hago dista mucho del que hubiera querido*”. Las consecuencias físicas 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.

RESULTADOS

Las puntuaciones medias, desviaciones típicas y correlaciones entre las variables del estudio se reflejan en la tabla 1.

El análisis preliminar de la matriz de correlaciones muestra que el patrón de relaciones hipotetizado se sostiene a la luz de los datos. La satisfacción laboral está clara y positivamente relacionada con la confianza en la organización y negativamente con las características de la tarea. El *burnout* está positivamente relacionado con la justicia interaccional y las consecuencias físicas/psicológicas del trabajo están positivamente relacionadas con la ruptura de contrato psicológico. Las relaciones significativas de la satisfacción laboral con las condiciones del trabajo y con la confianza no se habían predicho, como tampoco la relación significativa entre la satisfacción laboral y las consecuencias físicas y psicológicas. Es de hacer notar que la relación entre el *burnout* y las condiciones del trabajo es débil aunque sigue la dirección positiva prevista por las hipótesis.

Para poner a prueba el modelo global que plantean nuestras hipótesis utilizamos el procedimiento de análisis de ecuaciones estructurales con el programa Amos 4.0.

Tabla 1. Estadísticos descriptivos y correlaciones.

Variable	Media	D.T.	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
1.Condiciones de trabajo	2.29	.46	1						
2.Características de tarea	2.53	.78	-.07	1					
3. Burnout	2.2.1	.85	-.03	-.08	1				
4. Consec. Físicas / Psicológ.	2.05	.90	.05	.15	.05	1			
5. Ruptura de contrato	2.02	.82	-.01	.33**	-.12	.26*	1		
6. Confianza organizacional	1.87	.81	.24*	-.23*	.06	.00	-.13	1	
7. Satisfacción laboral	1.98	1.08	.26**	-.50**	-.07	-.30**	-.28**	.38**	1
8. Justicia interaccional	1.87	.74	.27*	-.25*	.41	-.16	-.28*	.58**	.43**

Tabla 2. Estadísticos de ajuste para los modelos.

Estadísticos de ajuste	χ^2 (g.l.)	<i>p</i>	CMIN/DF	GFI	IFI	CFI
Modelo básico	48,31(13)	.00	3,72	.87	.77	.75
Modelo modificado	28,64(17)	.04	1,68	.92	.92	.92

Este procedimiento resulta especialmente indicado para valorar a la vez un conjunto de relaciones entre variables, especialmente debido al tamaño reducido de la muestra. Se aplica el análisis partiendo de la matriz de datos empíricos y usando 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 modelo probablemente no fuera exhaustivo, de tal modo que las variables endógenas podrían estar predichas en parte por otras variables relacionadas que no se han tomado en consideración (Mac Callum, Wegener, Uchino y Fabrigar, 1993).

Se sugieren (Bentler y Bonnett, 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 provee de las *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.

Los resultados del primer análisis muestran que el modelo posee un ajuste mejorable, el cual se incrementa añadiendo algunas relaciones no especificadas inicialmente y eliminando algunas correlaciones entre predictores que no resultaban significativas a la vista de sus razones críticas. Concretamente se añaden las relaciones entre características de la tarea y *burnout* y entre consecuencias físicas/psicológicas y satisfacción laboral. Los valores de los índices de ajuste del modelo original y del modificado se aprecian en la tabla 2.

El porcentaje de varianza explicada en los resultados es de interés, especialmente para la satisfacción ($R^2 = .38$) y para el *burnout* ($R^2 = .36$), aunque es sólo del 7% para las consecuencias físicas/psicológicas del trabajo. Las relaciones hipotetizadas entre las variables predictoras y las variables criterio encuentran apoyo en los resultados, tal como se aprecia en la figura 2.

Los pesos de regresión de las principales variables exógenas resultan estadísticamente significativos y se añade una relación no hipotetizada entre características de la tarea y *burnout*. Asimismo se aprecia que las consecuencias físicas/psicológicas influyen sobre la satisfacción laboral. Pese a que el ajuste del modelo final es bueno las relaciones entre la confianza en la organización y la satisfacción laboral y entre las condiciones del trabajo y el *burnout*; no resultan estadísticamente significa-

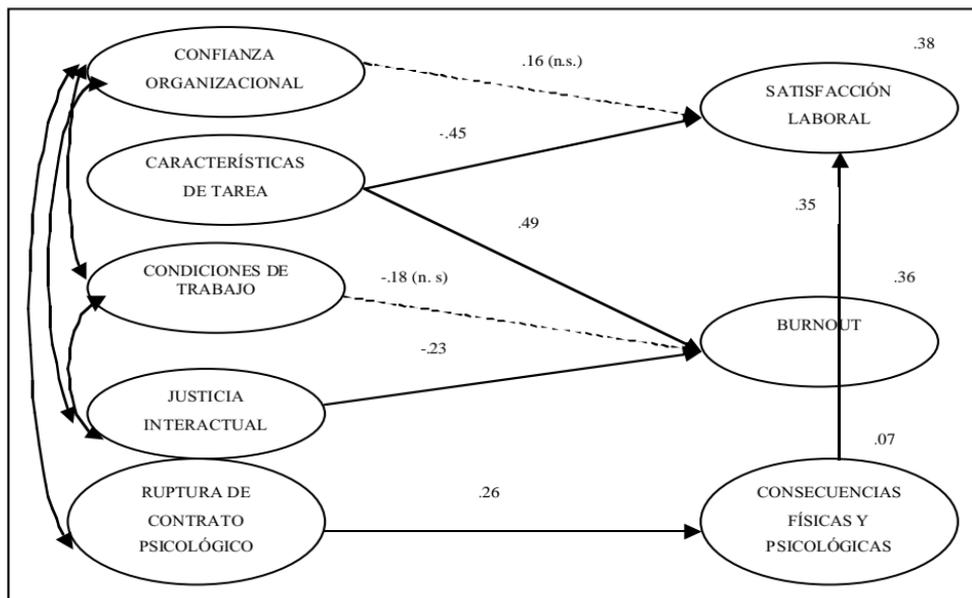


Figura 2. Estimaciones estandarizadas del modelo

tivas. Sin embargo consideramos que estas relaciones aportan información valiosa para la comprensión de los resultados globales.

DISCUSIÓN

El principal propósito de este artículo fue el de probar en un ámbito laboral determinado un patrón de relaciones específico entre características psicosociales del ambiente de trabajo e importantes resultados actitudinales y conductuales de dicho trabajo, basándose en un modelo existente en el ámbito de la psicología organizacional (Houkes, Janssen, de Jonge y Nijhuis, 2001; Janssen, de Jonge y Bakker, 1999). Partiendo de la teoría y de los hallazgos empíricos precedentes se hipotetizó que: (1) la satisfacción laboral se predeciría primeramente por las características de la tarea y luego por la confianza en la organización; (2) el *burnout* se predeciría primeramente por la percepción de trato justo y por las condiciones de trabajo; y (3) las consecuencias físicas/psicológicas de la tarea se predecirían por la percepción de ruptura del contrato psicológico.

Las características laborales de la muestra de este estudio le aportan un especial interés, ya que por una parte se trata de funcionarios públicos, pertenecientes a un sector laboral fuertemente sindicalizado y ajeno a ciertas prácticas de gestión de los recursos humanos propias de la empresa privada. No obstante los funcionarios de prisiones desempeñan una tarea de notable dificultad, que puede exigir una implicación emocional continuada y no exenta de conflictividad. En este contexto tan peculiar, el

estudio de fenómenos como el síndrome de quemarse en el trabajo y la percepción de ruptura de contrato psicológico podría aportar sugerencias de interés. Ya otros autores habían propuesto vinculaciones entre ambos fenómenos, de modo directo (Leiter, 1999) o indirecto, como lo hace Cherniss (1980) cuando en el marco teórico del síndrome habla de un colapso de la mística profesional.

Los resultados han confirmado en parte nuestras hipótesis. La satisfacción laboral es pronosticada en primer término por aquellas características de la tarea tales como el ser tediosa o aburrida y el *burnout* es primariamente pronosticado por esas mismas características de la tarea. Este dato corrobora hallazgos previos en el sentido de que el tedio es un predictor del síndrome (Wallace y Brinkerhoff, 1991; Barber e Iwai, 1996). A la predicción del *burnout* también contribuye la percepción de un trato justo recibido de los superiores y las consecuencias negativas del trabajo se pronostican a partir de la percepción de ruptura de contrato psicológico, aunque sólo dan cuenta de un porcentaje mínimo de la varianza en el criterio. La confianza en la organización aporta algo en la predicción de la satisfacción laboral, pese a que su segundo mejor predictor son las consecuencias físicas y psicológicas del trabajo.

La justicia interactuando que aparece como predictor consistente del *burnout*, corrobora así otros estudios previos (Kivimäki, Vahtera, Pentti y Ferrie, 2000; Ferrie, Shipley, Marmot, Stansfeld y Smith, 1998). Anteriormente, Elovainio, Kivimäki y Helkama (2001) hallaron 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 puedan reflejar las predicciones 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, aún después de ajustar los datos por edad, salario y nivel previo de desorden mental (Kivimäki, Elovainio, Vahtera, Virtanen, Stansfeld, 2003).

Estos resultados que aquí aportamos parecen de interés teórico, no sólo porque las relaciones observadas en este particular contexto de trabajo estén en línea con la teoría y con hallazgos empíricos previos, sino porque aportan datos sobre la importancia de las variables psicosociales como predictores de las actitudes y de las conductas de las personas. De este modo ponen de relieve que no sólo los factores físicos (distribución de los tiempos, turnos, horarios) o la ergonomía son antecedentes del bienestar físico y psicológico de los empleados, sino que se debe ampliar el abanico de variables consideradas.

Pero estos hallazgos podrían tener también algunas implicaciones prácticas. Los resultados nos sugieren que si se desea incrementar el nivel de satisfacción laboral se debería atender a las características de las tareas, tales como la variedad, la autonomía o el *feedback*. A su vez, este re-diseño del puesto de trabajo podría reducir el *burnout*, entendido éste sobre todo como falta de realización personal. Pero para prevenir y reducir el *burnout* también parece recomendable seguir unas pautas de trato justo y considerado para con los empleados. Finalmente, las consecuencias adversas sobre la salud pueden empeorar si los subordinados perciben que se han incumplido las promesas que se les hicieran en el momento de la contratación.

Pese a que el programa Amos 4.0 proporciona un procedimiento para probar las relaciones hipotetizadas, esto no es más que una aplicación con una muestra reducida y a un grupo específico de empleados. En la investigación futura sería recomendable probar el modelo a través del análisis multiocupacional, que proporcionaría una validación del mismo y apoyaría su generalización a otros contextos laborales.

En este estudio hay que hacer notar que todas las medidas son autoinformadas, por lo que los resultados podrían estar parcialmente influidos por la varianza común, razón ésta para que recomendemos incluir, en estudios venideros, otro tipo de medidas objetivas tales como evaluaciones de rendimiento de terceras personas o datos procedentes de otras fuentes: colegas, supervisores.

Pese a la extrema dificultad de acceder a este tipo de muestras consideramos que es necesario ampliar su tamaño y distribución, en cuanto a centros de trabajo se refiere, en investigaciones posteriores. Pese a todas estas falencias, dado que el patrón general de relaciones resulta sustentado por los resultados, creemos que este estudio puede ser un primer paso en el refinamiento de modelos que nos ayuden a comprender mejor los contextos de trabajo en las organizaciones.

REFERENCIAS

- Anderson, J.C. y Gerbing, D. W. (1988). Structural equations modelling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, 103, 411- 423.
- Barber C. e 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. y Bonett, D. (1980). Significance tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures. *Psychological Bulletin*, 88, 588-606.
- Cassar, V. (2001). Violating psychological contract terms amongst Maltese public service employees: occurrence and relationships. *Journal of Managerial Psychology*, 16, 194- 208.
- Cherniss, C. (1980). *Professional burnout in human service organizations*. New York: Praeger
- Cooper, C. (1998). Introduction. En C.L. Cooper (Ed.) *Theories of organizational stress* (pp. 1- 5) Oxford. Oxford University Press.
- Elovainio, M., Kivimaki, M. y Helkama, K. (2001). Organizational justice evaluations, job control and occupational strain. *Journal of Applied Psychology*, 86, 418- 424.
- Ferrie, J., Shipley, M., Marmot, M., Stansfeld, S. y Smith, D. (1998) The health effect of major organizational change and job insecurity. *Social Science and Medicine*, 46, 243-254.
- Gil Monte, P. y Peiró, J.M. (1999). Validez factorial del MBI en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, 11, 679- 689.
- 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- 23.
- Janssen, P., de Jonge, J. y Bakker, A. (1999). Specific determinants of intrinsic work motivation, burnout and turnover intentions: A study among nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 29, 1360-1369.
- Kickul, J., Neuman, G., Parker, Ch. y Finkl, J. (2001). Settling the Score: The role of Organizational Justice en the relationship between Psychological Contract Breach and Anticitizenship Behavior.

Employee Responsibilities and Rights Journal, 13, 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, 79.
- 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, 319- 326
- Leiter, M. (1999). Burnout among Teachers as a crisis in psychological Contracts. En: R. Vanderberghe y M. Huberman (Eds.), *Understanding and Preventing Teacher Burnout* (pp. 202-210). New York: Cambridge University Press.
- MacCallum, R., Wegener, Jehino, B. y Fabrigar, L. (1993). The problem of equivalent models in applications of covariance structure analysis. *Psychological Bulletin*, 114, 185-189.
- 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. y Miralles, T. (1997). La evaluación del burnout. Problemas y alternativas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 13, 185- 207.
- Rousseau, D. (1989). Psychological and implied contracts in organizations. *Employee/Responsibilities and Rights Journal*, 2, 121- 139
- 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
- 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.
- 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.
- Wallace, J. y Brinkerhoff, M. (1991). The measurement of burnout revisited. *Journal of Social Service Research*, 14, 85- 111.

Recibido 27 Abril, 2004
Aceptado 23 Marzo, 2005