
EL ROL DE LA CULPA EN LA RELACIÓN ENTRE EL BURNOUT Y LA INCLINACIÓN AL ABSENTISMO LABORAL EN TRABAJADORES DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS INDUSTRIALES

Víctor Olivares-Faúndez, Fernando Árias Galicia, Jenniffer Peralta Montecinos, Carolina Jélvez-Wilke, Jessica Morales-Gutiérrez y Guillermo Riquelme Silva

RESUMEN

La naturaleza exacta de la relación entre burnout, los sentimientos de culpa y el absentismo laboral no están claros. Los objetivos de este estudio fueron investigar la relación entre el burnout y la inclinación al absentismo laboral, y el rol mediador de los sentimientos de culpa. El conflicto de rol, la ambigüedad del rol y los conflictos interpersonales fueron incluidos como predictores del burnout. La muestra de este estudio transversal consistió en 172 trabajadores chilenos de administración y servicios industriales. Se probaron las hipótesis utilizando modelos de regresiones y de ecuaciones estructurales. Los resulta-

dos no validaron la influencia del burnout sobre la inclinación al absentismo laboral. No obstante, se evidenció una relación significativa y positiva entre la dimensión desgaste psíquico e inclinación al absentismo laboral ($\beta = 0,186$; $p < 0,05$). El modelo de ecuaciones hipotetizado demostró un adecuado ajuste de los datos, incluyendo el rol mediador de los sentimientos de culpa en la relación entre el burnout e inclinación al absentismo laboral. Los resultados recomiendan tener en cuenta la evaluación de los sentimientos de culpa, con el fin de desarrollar intervenciones adecuadas.

Introducción

El 'burnout' es un fenómeno que ha aumentado considerablemente en los últimos tiempos (Maslach, 2003), teniendo cada vez más alcances sobre el mundo del trabajo. Su gravedad le ha llevado a ser considerado como uno de los daños laborales de carácter psicosocial más importantes (Bährer-Kohler, 2012).

El burnout se circunscribe como una problemática real, asociada a respuestas disfuncionales del individuo en contextos laborales caracterizados por fuertes niveles de presión y tensión en el trabajo. Es un

problema sociolaboral consecuencia del estrés crónico en el trabajo, una reacción nociva ante una tensión ocupacional progresiva e intensa, que puede caracterizarse como una experiencia subjetiva interna, la cual que agrupa sentimientos y actitudes con un cariz negativo para el individuo, pues implica alteraciones, problemas y disfunciones psicofisiológicas, acarreamo consecuencias nocivas para la persona y para la organización (Gil-Monte, 2005). Este tipo de fenómeno (burnout) es un síndrome caracterizado por un deterioro cognitivo, emocional y actitudinal, el cual muchas veces va

acompañado de comportamientos de indiferencia y, a veces, también de actitudes abusivas hacia otros en el contexto laboral. Además, en algunos casos, las actitudes negativas en el trabajo, especialmente hacia las personas con quienes el trabajador establece relaciones laborales, conducen a sentimientos elevados de culpabilidad.

Predictores del burnout

La ambigüedad de rol y el conflicto de rol. Variados estudios han identificado la relación entre la ambigüedad de rol y el conflicto de rol con el burnout (Brunsting et al., 2014;

Han et al., 2015). Los trabajadores experimentan ambigüedad de rol cuando hay falta de claridad acerca de su papel, sus responsabilidades y los criterios para evaluar su desempeño (Tubre y Collins, 2000). El conflicto de rol se presenta cuando hay incompatibilidad en el comportamiento esperado del individuo con relación a un conjunto de demandas y su desempeño real (Hardy y Hardy, 1988). Numerosos estudios relacionan al conflicto de rol con el componente emocional del burnout (Mohr y Puck, 2007; Ghorpade et al., 2011) y a la ambigüedad de rol con el

PALABRAS CLAVE / Absentismo / Burnout / Inclinación al Absentismo / Servicios /

Recibido: 02/07/2018. Modificado: 01/03/2019. Aceptado: 04/03/2019.

Víctor Olivares-Faúndez (Autor de correspondencia). Psicólogo y Doctor en Psicología Social y Psicología de las Organizaciones, Universidad de Valencia, España. Profesor, Universidad Autónoma de Chile. Dirección: Escuela de Psicología, Universidad Autónoma de Chile. Av. Pedro de Valdivia 425, Providencia, Santiago, Chile, 5° Piso. e-mail: victor.olivares@uautonoma.cl

Fernando Árias Galicia. Psicólogo y Doctor en Psicología Social, Universidad Autónoma de México. Profesor, Universidad Autónoma del Estado de Morelos, México. e-mail: ariasgalicia1969@prodigy.net.mx

Jenniffer Peralta Montecinos. Psicóloga y Doctora en Psicología Social y Organizacional, Universidad Autónoma de Madrid, España.

Profesora, Universidad de Tarapacá, Chile. e-mail: jperalta@academicos.uta.cl

Carolina Jélvez-Wilke. Psicóloga y Magíster en Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Universidad de Valparaíso, Chile. Profesora, Universidad Autónoma de Chile. e-mail: jelvezw@gmail.com

Jessica Morales-Gutiérrez. Psicóloga y Magíster en Psicología Social Aplicada,

Universidad de Santiago de Chile. Profesora, Universidad Autónoma de Chile. e-mail: jmorales@uautonoma.cl

Guillermo Riquelme Silva. Doctor en Educación, Universidad de Málaga, España. Profesor, Escuela de Comercio, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile. e-mail: guillermoriquelmes@gmail.com

THE ROLE OF GUILT IN THE RELATIONSHIP BETWEEN BURNOUT AND ABSENTEEISM WORK IN ADMINISTRATION AND INDUSTRIAL SERVICES WORKERS

Victor Olivares-Faúndez, Fernando Árias Galicia, Jenniffer Peralta Montecinos, Carolina Jélvez-Wilke, Jessica Morales-Gutiérrez and Guillermo Riquelme Silva

SUMMARY

The exact nature of the relationship between burnout, guilt feelings and labor absenteeism are not clear. The objectives of this study were to investigate the relationship between burnout and inclination toward absenteeism, and the mediator role of feelings of guilt. The conflict roles, ambiguity of role and interpersonal conflicts were included as predictors of burnout. The sample of this study consisted of 172 Chilean service and administration workers. The hypotheses were tested using regression models and structural equations. The results did not validate the influence of burnout on inclination toward absen-

teeism. However, there was significant evidence and positive relationship between the psychic wear dimension and inclination toward absenteeism ($\beta = 0.186$; $p < 0.05$). For its part, the model of hypothetical equations showed an adequate fit of the data, including the mediating role of guilt feelings in the relation between burnout and inclination toward absenteeism. The results recommend that the evaluation of guilt feelings be taken into account in order to develop more appropriate interventions.

O PAPEL DA CULPA NA RELAÇÃO ENTRE SÍNDROME BURNOUT E A TENDÊNCIA AO ABSENTEÍSMO LABORAL EM TRABALHADORES DA ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS INDUSTRIAIS

Victor Olivares-Faúndez, Fernando Árias Galicia, Jenniffer Peralta Montecinos, Carolina Jélvez-Wilke, Jessica Morales-Gutiérrez e Guillermo Riquelme Silva

RESUMO

A natureza exata da relação entre a síndrome de burnout, os sentimentos de culpa e o absentismo laboral não estão claros. Os objetivos de este estudo foram investigar a relação entre burnout e a tendência ao absentismo laboral, e o papel mediador dos sentimentos de culpa. O conflito de papéis, a ambiguidade do papel e os conflitos interpessoais foram incluídos como preditores da síndrome de burnout. A amostra de este estudo transversal consistiu em 172 trabalhadores chilenos da administração e serviços industriais. Foram testadas as hipóteses utilizando modelos de regressões e de equações estruturais.

Os resultados não validaram a influência da síndrome de burnout sobre a tendência ao absentismo laboral. No entanto, foi evidenciada uma relação significativa e positiva entre a dimensão desgaste psíquico e tendência ao absentismo laboral ($\beta = 0,186$; $p < 0,05$). O modelo de equações hipotetizado demonstrou o adequado ajuste dos dados, incluindo o papel mediador dos sentimentos de culpa na relação entre burnout e tendência ao absentismo laboral. Os resultados recomendam levar em conta a avaliação dos sentimentos de culpa, com o fim de desenvolver intervenções adequadas.

componente cognitivo del síndrome (Rubino et al., 2009; Olivares-Faúndez et al., 2014).

Conflictos interpersonales en el trabajo. Las relaciones interpersonales con clientes, compañeros de trabajo, supervisores y directores han estado recibiendo atención como predictores del burnout (Fujiwara et al., 2003). Los conflictos interpersonales estarían vinculados con la aparición del síndrome (Laschinger et al., 2009; Sliter et al., 2011). Fujiwara et al. (2003) encontraron una asociación significativa entre los conflictos con compañeros de trabajo, así como con los supervisores, con dos de las dimensiones del *Maslach Burnout Inventory* (MBI): despersonalización y desgaste emocional. Estos resultados fueron semejantes a los recabados por otras investigaciones, en donde se han encontrado asociaciones

entre los conflictos interpersonales y el desgaste emocional (Mulki et al., 2008; Jaramillo et al., 2011).

Consecuencias del burnout

El absentismo laboral constituye un fenómeno generalizado relacionado con elevados costos, de millones de dólares cada año, en las organizaciones (Hausknecht et al., 2008), como consecuencia de la interrupción de los procesos productivos y el aumento de la carga laboral entre los trabajadores. El absentismo también es comprendido como un indicador de la salud y el bienestar del trabajador (Ybema et al., 2010). Diversos estudios revelan que un número importante de trabajadores ausentes de sus trabajos por un tiempo prolongado son diagnosticados como emocionalmente agotados, quemados, sobrecargados o

deprimidos (Houtman y Blatter, 2005), lo cual se ve ratificado por importantes investigaciones en las que se ha relacionado la presencia del burnout con un aumento en las tasas de absentismo laboral (Iverson et al., 1998; Schaufeli et al., 2009). Por ejemplo, Lambert et al. (2010b) examinaron el efecto del burnout sobre el absentismo mediante auto-informes, concluyendo que el burnout se relaciona significativa y positivamente con el absentismo laboral (Leiter et al., 2011).

También pueden observarse asociaciones estadísticamente significativas entre las dimensiones del MBI y el absentismo laboral (Schouteten, 2017; Petitta y Vecchione, 2011). Cabe destacar que el burnout, cuando se estima mediante el MBI, especialmente la dimensión de desgaste emocional presenta relaciones

significativas de carácter positivo con las intenciones del trabajador de abandonar la organización (Bakker et al., 2005; Petitta y Vecchione, 2011). Lambert et al. (2010b) hallaron una relación significativa entre las dimensiones desgaste emocional y despersonalización del MBI con el absentismo; igualmente, Schouteten (2017) observó que el absentismo excepcional y la duración prolongada de éste, predecían de forma más consistente la aparición del desgaste emocional; a la vez, la frecuencia excepcional del absentismo se asociaba con sentimientos de despersonalización y/o burnout.

Estos resultados van en la línea a los recabados por Bakker et al (2003), quienes determinaron una asociación entre la despersonalización y los sentimientos de carencia de logro con la frecuencia del

absentismo laboral, pero no con la duración de este. Hallazgos similares fueron encontrados por Gil-Monte (2002), quien tras utilizar el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT), también encontró asociaciones importantes entre las dimensiones de ese instrumento y las actitudes y conductas de inclinación al absentismo. Estos resultados fueron ratificados por Gil-Monte (2012), cuando evidenció el papel mediador de la culpabilidad en la relación entre el burnout y la inclinación al absentismo y una relación, en la dirección esperada, entre la culpa y la tendencia hacia el absentismo; así como el efecto indirecto estandarizado de la indolencia sobre la inclinación al absentismo (-0,06; $p < 0,05$; bias corrected 95%; intervalo de confianza -0,154 a -0,006). Estos resultados van en la línea de estudios previos (Gil-Monte, 2008), donde se halló evidencia de la influencia de la culpa en la relación entre la despersonalización e inclinación al absentismo.

Un modelo de Burnout

Según Gil-Monte (2012), el burnout se desarrolla de forma paralela mediante el deterioro cognitivo (pérdida de ilusión por el trabajo o baja realización personal) y el deterioro emocional (desgaste emocional o agotamiento psíquico), siendo posteriormente acompañado por la presencia de un importante deterioro del ámbito actitudinal en forma de despersonalización, indolencia o indiferencia hacia las personas a quienes el profesional debe atender; estos aspectos disfuncionales generan estrategias de afrontamiento en las personas (Taris *et al.*, 2005) luego de una etapa de reevaluación. Este enfoque tiene en cuenta el modelo de actitudes y cambio desarrollado por Eagly y Chaiken (1993), el cual integra el rol de las experiencias cognitivas y las emocionales como variables mediadoras en la relación entre el estrés laboral percibido y los

resultados del comportamiento y la actitud. Este modelo considera las actitudes negativas en el trabajo, especialmente hacia las personas con quienes el trabajador establece relaciones laborales, lo cual pudiese llevar a manifestar sentimientos de culpa (Gil-Monte, 2012), una variable relacionada, al parecer, con el proceso de quemarse por el trabajo (Maslach, 1982; Gil-Monte, 2012), la cual podría explicar los diferentes tipos de manifestación del fenómeno (Tops *et al.*, 2007) al estar implicada en la relación entre el burnout y sus consecuencias (Gil-Monte, 2005).

La culpa es conceptualizada como un sentimiento desagradable, relacionado con el remordimiento tras el reconocimiento de haber violado, o tener la capacidad de violar, una norma moral. La culpa se encuentra presente en las evaluaciones negativas de las personas respecto de comportamientos específicos (Tangney *et al.*, 2007); la culpa tiene un enfoque interpersonal (Baumeister *et al.*, 1994), donde esta variable es descrita como una emoción social vinculada a las relaciones comunitarias. La culpa es una emoción muy arraigada en dos reacciones afectivas básicas: la activación empática y la ansiedad ante el rechazo de los demás. Según Baumeister *et al.* (1994) este fenómeno puede aliviar el malestar producido por la falta de equilibrio en los estados emocionales resultantes de los intercambios sociales. Asimismo, la inculpaación tiene efectos pro-sociales, pues motiva a las personas a hacer las paces con los demás; en tanto los niveles excesivos o inapropiados de remordimiento pueden producir una experiencia disfuncional y destructiva y, en algunos casos, la manifestación de efectos psicológicos y síntomas de somatización (Pineles *et al.*, 2006).

Según el CESQT, las puntuaciones bajas en ilusión por el trabajo, junto con altas puntuaciones en desgaste psíquico o emocional e indolencia, indican altos niveles de burnout (Gil-Monte y Olivares, 2011;

Gil-Monte *et al.*, 2013). En el modelo teórico subyacente al CESQT se describen dos patrones en el desarrollo del burnout, como se explica a continuación. Las actitudes y los comportamientos de indolencia pueden ser vistos como una estrategia utilizada para hacer frente a la sintomatología cognitiva (es decir, disminución de ilusión por el trabajo) y emocional (o sea, desgaste psíquico). Sin embargo, mientras para algunos profesionales esta estrategia de afrontamiento permite manejar los niveles de tensión (Perfil 1), otros de forma paralela desarrollan sentimientos de culpa, lo cual genera la manifestación más grave del burnout, por sus importantes trastornos relacionados con la salud (Perfil 2) (Gil-Monte, 2012).

El CESQT ofrece algunas ventajas frente a otros instrumentos existentes (Gil-Monte, 2012; Gil-Monte y Olivares, 2011). Entre las más importantes cabe destacar: a) parte desde un modelo teórico previo al modelo psicométrico, b) si bien algunas dimensiones son similares a las del MBI-HSS, añade la culpa como un síntoma para permitir establecer distintos perfiles en la evolución del burnout, c) supera las insuficiencias psicométricas de otros instrumentos, y d) contempla de forma más cercana los aspectos socioculturales latinoamericanos.

Basado en estudios previos y considerando el modelo propuesto por Gil-Monte (2005), el objetivo de este trabajo fue investigar la relación entre el burnout y la falta de asistencia en el trabajo, o sea, cuanto más quemados se perciben los trabajadores, mayor es la inclinación al absentismo laboral (hipótesis 1), así como el rol mediador de los sentimientos de culpa en la relación entre el burnout y la inclinación al absentismo laboral; también se proponen la existencia de una relación positiva y significativa entre la indolencia y los sentimientos de culpabilidad (hipótesis 2), y una relación positiva y significativa entre los sentimientos de culpa con la

inclinación al absentismo laboral (hipótesis 3). Se probaron modelos de regresiones bivariadas para determinar la relación entre el burnout y sus dimensiones y la inclinación al absentismo laboral (hipótesis 1), y un modelo de ecuaciones estructurales (análisis de trayectorias) para determinar el papel mediador de la culpabilidad (como un síntoma del burnout) en el proceso de desarrollo del síndrome, y su relación con la inclinación al absentismo laboral (hipótesis 2 y 3).

Método

Participantes

La muestra del estudio estuvo compuesta por 172 trabajadores de administración y servicios de una empresa minera de Chile. Se distribuyó, de manera no probabilística, un total de 178 cuestionarios en 12 diferentes unidades de trabajo de la organización. La tasa de respuesta del estudio fue del 97%; siendo el 98,3% ($n = 169$) varones y el 1,7% ($n = 3$) mujeres. La edad media del grupo fue de 40,8 años (rango 41; D.T. = $\pm 9,35$). El 69,8% (120) eran casados; el 24% (41) solteros; y el 16,3% (28) tenían parejas estables. Según el tipo de contrato, el 95,4% de la muestra (164) tenía un contrato fijo mientras el 4,7% (8) estaba contratado de manera temporal. La media de antigüedad en la profesión fue de 10,67 $\pm 9,18$ años. La media de antigüedad en la ocupación correspondiente resultó de 6,33 $\pm 5,9$ años. Según la escolaridad, el 0,7% (1) correspondió a profesionales universitarios, el 27,3% (47) eran técnicos; el 64% (110) declaró haber cursado la secundaria completa; el 1,2% (2) dijo tener secundaria incompleta; y el 0,6% (1) correspondió a educación primaria

Instrumentos

El conflicto de rol se midió mediante una sub-escala confeccionada por la batería UNIPSIICO (Gil-Monte, 2016a), valorada con una escala de cinco grados, de 0 (nunca) a 4

(muy frecuentemente: todos los días) (5 ítems, $\alpha = 0,71$) Los enunciados se refieren a la existencia de exigencias en el trabajo incompatibles entre ellas o inviables (e.g. “Se me pide que realice funciones y tareas para las que no estoy autorizado/a”).

La ambigüedad de rol se estimó mediante una sub-escala confeccionada por la batería UNIPSICO (Gil-Monte, 2016b) (5 ítems, $\alpha = 0,70$), con una escala de cinco grados, de 0 (nunca) a 4 (muy frecuentemente: todos los días). Los reactivos tratan sobre el conocimiento de las atribuciones, las competencias, los objetivos, las tareas, las responsabilidades y el contenido del trabajo, así como de la forma de hacerlo y lo esperado de una/o (e.g. “Conozco cuales son mis responsabilidades en el trabajo”).

Los conflictos interpersonales se midieron mediante una sub-escala confeccionada por la batería UNIPSICO (4 ítems, $\alpha = 0,76$) con una escala de cinco grados, de 0 (nunca) a 4 (muy frecuentemente: todos los días). Esta escala fue elaborada considerando diferentes fuentes de conflicto en el trabajo con clientes, compañeros de trabajo, supervisores y directores (e.g. “¿Con qué frecuencia tiene conflictos con sus compañeros/as?”).

El burnout se evaluó mediante el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por Trabajo (CESQT) (Gil-Monte y Olivares, 2011; Gil-Monte, 2012). Este instrumento está formado por 20 ítems distribuidos en cuatro dimensiones denominadas así: 1) ilusión por el trabajo, con cinco ítems (e.g. “Veo mi trabajo como una fuente de realización personal”). Debido a la composición de los reactivos de esta dimensión de manera positiva, bajas puntuaciones en esta dimensión indican altos niveles de burnout ($\alpha = 0,84$); 2) desgaste psíquico, con cuatro enunciados (e.g. “Me siento agobiado por el trabajo”) ($\alpha = 0,81$), 3) indolencia, con seis ítems (e.g., “No me apetece atender a algunos pacientes”) ($\alpha = 0,74$); y 4)

culpa, con cinco ítems (e.g., “Me siento culpable por alguna de mis actitudes en el trabajo”) ($\alpha = 0,72$). Los reactivos se evalúan mediante una escala de frecuencia de cinco grados: 0 (nunca) a 4 (muy frecuentemente: todos los días). Cabe destacar, que bajas puntuaciones en ilusión por el trabajo junto a altas puntuaciones en desgaste psíquico e indolencia, establecen la presencia del síndrome de quemarse por el trabajo, excluida la variable culpa (promedio de los primeros 15 ítems de la escala del CESQT) (Perfil 1). Ello, asociado con altos niveles de culpa, indica con frecuencia un problema más serio, propio de los casos clínicos más deteriorados por el efecto del desarrollo del burnout (Perfil 2).

La inclinación al absentismo laboral fue evaluada mediante una adaptación de la sub-escala respectiva del cuestionario UNIPSICO (Figueiredo-Ferraz *et al.*, 2012) ($\alpha = 0,78$). Este instrumento se califica con una escala de frecuencia de cinco puntos, desde 0 (siempre) hasta 4 (nunca). Esta escala, como se mencionó, trata sobre el absentismo laboral (e.g. “¿Comunicaría que se encuentra enfermo/a, cuando no se encuentra demasiado bien, para no ir al trabajo?”). Los ítems de esta variable están formulados de manera inversa, por lo que, para los análisis del estudio, se han tenido que invertir las puntuaciones.

Procedimiento

Para la recolección de datos, se contactó primero con la dirección general de la empresa y se expuso el objetivo del estudio con el fin de obtener la autorización y el apoyo necesario para la aplicación de los instrumentos. Esta investigación fue aprobada por el comité ético del Consejo Nacional de Seguridad de Chile, el cual verificó la rigurosidad y calidad de la pesquisa desde el punto de vista de su idoneidad y viabilidad ética. Se pidió a todos los participantes responder el cuestionario de manera voluntaria y anónima, tras la

lectura y aceptación de un protocolo denominado ‘consentimiento informado’; los participantes fueron seleccionados de forma no aleatoria. Los cuestionarios se aplicaron en las unidades laborales de quienes se prestaron a colaborar, previa aceptación de los jefes de cada unidad, y se cumplimentaron de forma manual en papel durante las jornadas de trabajo de cada unidad de la organización.

Análisis de datos

Para calcular las estadísticas descriptivas entre las variables del estudio: medias y desviaciones estándares, consistencias internas (α de Cronbach), correlaciones (r de Pearson) y regresión jerárquica (stepwise) y estimación del modelo a través del análisis de ecuaciones estructurales, se utilizó el programa IBM SPSS AMOS 24. El método de estimación fue *mean and variance-adjusted weighted least-squares method* (WLSMV), concordante con la escala Likert de respuesta de los ítems. Para probar el ajuste del modelo, debido a la sensibilidad del estadístico χ^2 y el tamaño de la muestra, se propuso d.f., donde un valor <2 se considera generalmente como indicador de un buen ajuste (Carmines y McIver, 1981). Para valorar el ajuste global del modelo de ecuaciones estructurales se consideraron los índices *Goodness of Fit Index* (GFI), que mide la cantidad relativa de varianza explicada por el modelo; el *Non-Normed Fit Index* (NNFI), es un indicador del acomodo relativo; el *Comparative Fit Index* (CFI), que indica el grado de acoplamiento del modelo cuando se compara con uno nulo. Para estos índices, los valores $>0,90$ se consideran indicadores de un ajuste aceptable del modelo (Hoyle, 1995). El *Root Mean Square Error of Aproximation* (RMSEA) estima la cantidad global de error existente en el modelo; valores entre 0,05 y 0,08 indican un ajuste adecuado (Hair *et al.*, 1995). Se llevó a cabo el método de *bootstrapping*, con el número de

muestras establecido en 5.000; efectuado para calcular intervalos de confianza del 95%. Preacher y Hayes (2008) han recomendado el *bootstrapping* para probar la mediación, pues no requiere la normalidad de la distribución muestral de los efectos indirectos.

Resultados

La Tabla I muestra las consistencias internas, las medias, las desviaciones típicas, las asimetrías, los rangos y las correlaciones de todas las escalas incluidas en el estudio. Los valores de asimetría fueron aceptables en todas las variables, pues los valores no exceden el rango de ± 2 (Miles y Shevlin, 2005). Una excepción fue el valor de asimetría de inclinación al absentismo laboral ($Sk = -1,22$). El valor de curtosis para esta variable fue de $K = 3,35$. Cabe señalar que según Kline (2005), estos valores serían aceptables. Al observar la dirección de las correlaciones, puede constatarse su adecuación a las expectativas teóricas.

Asimismo, se realizó un análisis de regresión bivariado para determinar si la inclinación al absentismo laboral es una variable antecedente o predictora del burnout. De los resultados se obtiene que la relación no es significativa ($F_{(1,133)} = 0,942$; $p > 0,05$), por tanto, el burnout en conjunto no sería una variable asociada a la inclinación al absentismo laboral; sin embargo, al realizar regresiones bivariadas con cada una de las dimensiones del burnout, se evidenció una relación significativa y positiva entre la inclinación al absentismo laboral y la dimensión desgaste emocional ($\beta = 0,186$; $p < 0,05$; Tabla I). Así pues, es posible observar la influencia del desgaste emocional o psíquico sobre la inclinación al absentismo laboral.

Para el modelo propuesto, y dados los valores obtenidos en la prueba ji-cuadrado ($\chi^2_{(20)} = 33,55$; $p > 0,05$), podría concluirse la falta de adecuación del modelo. No obstante, debido a alta sensibilidad de este índice

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS, SIMETRÍAS, CONSISTENCIAS INTERNAS Y CORRELACIONES DE LAS VARIABLES Y ECUACIÓN DE REGRESIÓN PARA PREDECIR INCLINACIÓN AL ABSENTISMO LABORAL

| | M | D.T. | Asim. | Rango | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|--------------------------------------|------|------|-------|-------|---------|---------|----------|---------|--------|--------|-------|----|
| 1- Conflictos interpersonales | 1,46 | 0,65 | 0,45 | 0-4 | | | | | | | | |
| 2- Conflicto de rol | 3,12 | 0,66 | 0,79 | 0-4 | 0,27** | | | | | | | |
| 3- Ambigüedad de rol | 2,22 | 0,70 | 0,59 | 0-4 | 0,39** | 0,25** | | | | | | |
| 4- Ilusión por el trabajo | 2,70 | 0,76 | -0,78 | 0-4 | -0,36** | -0,45** | -0,25*** | | | | | |
| 5- Indolencia | 2,01 | 0,76 | 0,67 | 0-4 | 0,43** | 0,33** | 0,28** | -0,18** | | | | |
| 6- Desgaste psíquico | 1,69 | .83 | 0,66 | 0-4 | 0,38*** | 0,32*** | 0,20** | -0,34** | 0,30** | | | |
| 7- Culpa | 0,90 | 0,66 | 0,83 | 0-4 | 0,30** | 0,21** | 0,24* | -0,17** | 0,40** | 0,18** | | |
| 8- Burnout (Perfil 1) | 1,01 | 0,53 | 0,48 | 0-4 | 0,25 | 27* | 24** | -28** | 31* | 33** | 21* | |
| 9- Inclínación al absentismo laboral | 2,81 | 0,86 | -1,22 | 0-4 | 0,34* | 0,14 | 0,18 | -0,06 | 0,05 | 0,22* | 0,27* | 18 |

| Variable dependiente: Inclínación al absentismo laboral | B | R ² | F |
|---|--------|----------------|--------|
| Variable independiente: Desgaste psíquico | 0,186* | 0,032* | 6,327* |

*p ≤ 0,05 **p ≤ 0,01 ***p ≤ 0,001

al tamaño de la muestra se recurrió a otros indicadores. El modelo presentó un buen ajuste con los siguientes índices: $\chi^2/d.f.$ = 1,86; GFI = 0,950; NNFI = 0,941; CFI = 0,966; y RMSEA = 0,082 (intervalo de confianza de 90%: 0,025 a 0,086). Las estimaciones estandarizadas de los efectos directos entre todas las variables del modelo se muestran en la Figura 1, donde pueden verse las relaciones estadísticamente significativas y en las direcciones esperadas del modelo sobre inclinación al absentismo laboral (culpa: $\beta = 0,27$; $p < 0,05$); a su vez, la indolencia mostró una relación significativa y en la dirección esperada sobre la culpabilidad ($\beta = 0,43$; $p < 0,05$). Todos los resultados relacionados con las relaciones hipotéticas fueron

significativos (hipótesis 2 y 3). Basándonos en el análisis de *bootstrapping*, el efecto indirecto estandarizado de indolencia sobre inclinación al absentismo fue de -0,07 ($p < 0,05$; bias corregido 95%; CI: -0,162 a -0,005). En línea con las hipótesis del estudio, la relación entre indolencia e inclinación al absentismo fue totalmente mediada por la culpa, ya que el efecto directo no fue significativo ($\beta = 0,05$, $p > 0,05$) cuando se inserta el mediador en la relación. Es de señalar también la relación negativa entre ambigüedad del rol e ilusión por el trabajo, así como entre esta variable e indolencia. Como era de esperar también, se presentó una influencia negativa entre conflictos interpersonales e ilusión por el trabajo. La

relación fue igualmente negativa entre esta última y las variables relacionadas, así como entre conflictos interpersonales y el desgaste emocional o psíquico. Digna de mención también es la asociación entre conflicto de rol y desgaste psíquico, así como entre éste e indolencia, por un lado, y la culpa por el otro. Como puede apreciarse, todas las relaciones mencionadas encajan a la perfección con las expectativas teóricas, dando certidumbre al modelo propuesto.

Discusión

En cuanto a la influencia del burnout en su conjunto con la inclinación al absentismo laboral (hipótesis 1), ésta no se confirma en su totalidad pues

el primero no resultó asociado con inclinación al absentismo laboral; sin embargo, se evidenció una relación significativa y positiva entre la dimensión desgaste psíquico (sub-dimensión emocional del síndrome) e inclinación al absentismo laboral ($\beta = 0,186$; $p < 0,05$). Este resultado es semejante a otros estudios realizados en Iberoamérica en los que, utilizando el CESQT y muestras parecidas, se ha llegado a planteamientos similares (Gil-Monte, 2002). Estas conclusiones van en la línea de otras investigaciones en las cuales se han relacionado al burnout con la dimensión del desgaste emocional del MBI (Lambert *et al.*, 2010a; Schouteten, 2017). Asimismo, los resultados obtenidos apoyan las hipótesis 2 y 3, las cuales plantean la existencia de una relación positiva y significativa entre los niveles de indolencia y culpa (Gil-Monte, 2012), y entre culpa e inclinación al absentismo laboral (Rabasa *et al.*, 2016). Estos resultados apoyan el rol mediador de los sentimientos de culpabilidad en la relación entre los niveles de indolencia e inclinación al absentismo laboral; por tanto, mayores niveles de indolencia se asociaron con mayores niveles de culpa, los cuales, a su vez, se asociaron con mayores niveles de inclinación al absentismo laboral.

Los resultados recabados apuntan a que los niveles de

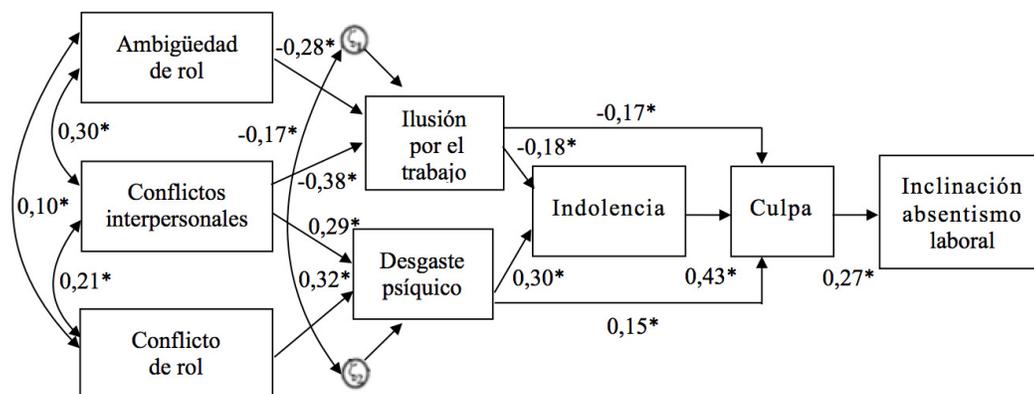


Figura 1. Resultados del modelo de Path análisis sobre los antecedentes, consecuencias y proceso del burnout. *p < 0,05.

conflictos interpersonales están positiva y significativamente relacionados con el desgaste emocional o psíquico, así como los niveles de ambigüedad de rol están negativa y significativamente relacionados con ilusión por el trabajo, a su vez los niveles de conflictos de rol están positiva y significativamente relacionados con el desgaste emocional o psíquico. Estos hallazgos sustentan las conclusiones de importantes estudios previos que señalan que los conflictos interpersonales son antecedentes relevantes del proceso de desarrollo del burnout (Laschinger *et al.*, 2009; Sliter *et al.*, 2011) y en específico con el aspecto emocional del síndrome (Mulki *et al.*, 2008; Jaramillo *et al.*, 2011). Por otra parte, los resultados sustentan los planteamientos en el sentido de considerar a la ambigüedad de rol y el conflicto de rol como variables antecedentes del burnout (Brunsting *et al.*, 2014; Han *et al.*, 2015). En esta línea, la evidencia obtenida apoya las conclusiones de estudios en los que se ha planteado el conflicto de rol y su asociación con el componente emocional del burnout (Mohr y Puck, 2007; Ghorpade *et al.*, 2011) y la ambigüedad de rol con el componente cognitivo del síndrome (Rubino *et al.*, 2009).

La presente investigación confirma las proposiciones indicativas de la culpabilidad como una variable implicada en el desarrollo del burnout (Maslach, 1982), dando con ello apoyo empírico al modelo postulado por Gil-Monte (2005), en el cual la aparición de sentimientos de culpa se produce después de un deterioro cognitivo, afectivo y actitudinal. Estos resultados revelan la importancia de los sentimientos de culpa para explicar la existencia de diferentes formas de evolución del burnout (Gil-Monte, 2012) y sus diferentes tipos (Vanheule *et al.*, 2013). De esta forma, el Perfil 1 conduciría a la aparición de un conjunto de sentimientos y conductas vinculados al estrés laboral originador de una

forma moderada de malestar, pero sin incapacitar al individuo para el ejercicio de su trabajo, aunque podría realizarlo mejor. Este perfil se caracterizaría por la presencia de baja ilusión por el trabajo, junto a altos niveles de desgaste psíquico e indolencia, pero los individuos no presentarían sentimientos de culpa. El Perfil 2, en cambio, se constituiría con frecuencia en un problema más serio, identificador de los casos clínicos más deteriorados por el desarrollo del síndrome.

Los resultados descritos apuntan hacia una serie de sugerencias para incrementar la efectividad en las organizaciones, así como la calidad de vida en el trabajo. Partiendo de un enfoque preventivo, debería instalarse un método para evitar tanto la ambigüedad como el conflicto en el rol o papel; por ejemplo, el perfil de alto desempeño o competitividad (Árias, 2018) que está diseñado para estos propósitos. La capacitación en cuanto a integración de equipos de trabajo, así como la dirigida a los supervisores en el tema de liderazgo transformador puede servir para disminuir los conflictos interpersonales. De esta forma, se obtendrían mejoras tanto desde el contexto organizacional como personal.

Una limitación del estudio es que la muestra estuvo compuesta en su mayor parte por hombres, lo cual ha podido afectar los resultados. Por ello, es recomendable llevar a cabo futuros estudios comparativos considerando algunas variables de corte sociodemográfico con potencialidad para influir significativamente en el burnout, tales como el sexo. Otra limitación radica en la acotada consideración de los valores sociales, las características del trabajo, las condiciones económicas, y los momentos históricos que rodean al síndrome, pues pueden ser elementos decisivos para explicar los procesos de generación de este fenómeno; por su complejidad y características psicológicas reflejan las estructuras amplias de una determinada sociedad.

El burnout no debería pensarse principalmente en términos de procesos intrapsíquicos sino también de prácticas sociales, es decir, en términos culturales, económicos y políticos. Asimismo, es importante considerar en futuros estudios un muestreo de tipo aleatorio.

Por último, las limitaciones de este estudio son fundamentalmente las derivadas de un diseño transversal, que solo permite estudiar asociaciones entre las variables, sin posibilidad de establecer causalidad, excepto desde el ángulo conceptual. Esta investigación ha empleado un diseño transversal que, si bien posibilita obtener una gran cantidad de información sobre los niveles de prevalencia e incidencia del fenómeno en distintas poblaciones profesionales, y permite conocer de mejor manera la influencia de las diferentes variables relacionadas con este fenómeno, limita la realización de inferencias causales, obstaculizando una comprensión más profunda del síndrome. Esta situación se ha visto reflejada en la existencia de pocos estudios con el empleo de métodos longitudinales o diseños experimentales o cuasi-experimentales. Finalmente, los resultados de este estudio destacan la relevancia de incorporar la evaluación de la culpa en el proceso de quemarse por el trabajo, lo cual ayudaría a generar diagnósticos más ciertos, colaborando así a identificar las condiciones de trabajo involucradas en el daño en las personas y las organizaciones, cuestión fundamental a la hora de generar e implementar nuevas estrategias preventivas de intervención.

REFERENCIAS

- Árias Galicia LF (2018) Administración Del Capital Humano Para El Alto desempeño. Trillas. México. 712 pp.
- Bährer-Köhler S (2013) Burnout for Experts: Prevention in the Context of Living and Working. Springer. Nueva York, EEUU. 249 pp.
- Bakker AB, Demerouti E, de Boer E, Schaufeli WB (2003) Job

demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. *J. Vocat. Behav.* 62: 341-356.

- Bakker AB, Le Blanc PM, Schaufeli WB (2005) Burnout contagion among nurses who work at intensive care units. *J. Adv. Nurs.* 51: 276-287.
- Baumeister RF, Stillwell AM, Heatherton TF (1994) Guilt: An interpersonal approach. *Psychol. Bull.* 115: 243-267.
- Brunsting NC, Sreckovic MA, Lane KL (2014) Special education teacher burnout: A synthesis of research from 1979 to 2013. *Educ. Treat. Child.* 37: 681-712.
- Carmine EG, McIver JP (1981) Analyzing models with unobserved variables: Analysis of covariance structures. En Bornstedt GW, Borgatta EF (Eds.) *Social Measurement: Current Issues*. Sage. Beverly Hills, CA, EEUU. pp. 112-133.
- Eagly AH, Chaiken S (1993) *The Psychology of Attitudes*. Harcourt. Fort Worth, TX, EEUU. 794 pp.
- Figueiredo-Ferraz H, Gil-Monte PR, Grau-Alberola E, Llorca-Pellicer M, García-Juesas JA (2012) Influence of some psychosocial factors on mobbing and its consequences among employees working with people with intellectual disabilities. *JARID* 25: 455-463.
- Fujiwara K, Tsukishima E, Tsutsumi A, Kawakami N, Kishi R (2003) Interpersonal conflict, social support, and burnout among home care workers in Japan. *J. Occup. Health* 45: 313-320.
- Ghorpade J, Lackritz J, Singh G (2011). Personality as a moderator of the relationship between role conflict, role ambiguity, and burnout. *J. Appl. Soc. Psychol.* 41: 1275-1298.
- Gil-Monte PR (2002) Influencia del género sobre el proceso de desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería. *Psico. Estud.* 7: 3-10.
- Gil-Monte PR (2005) El Síndrome de Quemarse por el Trabajo ("Burnout"). Una Enfermedad Laboral en la Sociedad del Bienestar. Pirámide. Madrid, España. 192 pp.
- Gil-Monte PR (2008) Magnitude of relationship between burnout and absenteeism: a preliminary study. *Psychol. Rep.* 102: 465-468.
- Gil-Monte PR (2012) The influence of guilt on the relationship between burnout and depression. *Eur. Psychol.* 17: 231-236.

- Gil-Monte PR (2016a) La Batería UNIPSI: propiedades psicométricas de las escalas que evalúan los factores psicosociales de demanda. *Arch. Prev. Riesgos Labor.* 19: 86-94.
- Gil-Monte PR (2016b) La Batería UNIPSI: propiedades psicométricas de las escalas que evalúan los factores psicosociales de recursos. *Arch. Prev. Riesgos Labor.* 19: 95-102.
- Gil-Monte PR, Olivares V (2011) Psychometric properties of the "Spanish Burnout Inventory" in Chilean professionals working to physical disabled people. *Span. J. Psychol.* 14: 441-451.
- Gil-Monte PR, Figueiredo-Ferraz H, Valdez-Bonilla H (2013). Factor analysis of the Spanish Burnout Inventory among Mexican prison employees. *Can. J. Behav. Sci.* 45: 96-104.
- Hair J, Anderson R, Tatham R, Black W (2000) *Análisis Multivariante*. Prentice Hall. Madrid, España. 832 pp.
- Han S, Han J, An Y, Lim S (2015) Effects of role stress on nurses' turnover intentions: The mediating effects of organizational commitment and burnout. *Jap. J. Nurs. Sci.* 12: 287-296.
- Hardy ME, Hardy WL (1988) Role stress and role strain. En Hardy ME, Conway ME (Eds.) *Role Theory: Perspectives for Health Professionals*. 2nd ed. Appleton & Lange. pp. 159-239.
- Hausknecht JP, Hiller NJ, Vance RJ (2008) Work-unit absenteeism: Effects of satisfaction, commitment, labor market conditions, and time. *Acad. Manag. J.* 51: 1223-1245.
- Houtman I, Blatter B (2005) Prediction return to work in employees absent because of psychological problems. *Eur. Health Psychol.* 2: 8-12.
- Hoyle RH (1995) The structural equation modeling approach: basic concepts and fundamental issues. En Hoyle RH (Ed.) *Structural Equation Modeling: Concepts, Issues, and Applications*. Sage. Thousand Oaks, CA, EEUU. pp. 1-15.
- Iverson DR, Olekalns M, Erwin JP (1998) Affectivity, organizational stressors and absenteeism: a causal model of Burnout and its consequences. *J. Vocat. Behav.* 52: 1-23.
- Jaramillo F, Mulki JP, Boles JS (2011) Workplace stressors, job attitude, and job behaviors: is interpersonal conflict the missing link? *J. Pers. Sell. Sales Manag.* 31: 339-356.
- Kline RB (2005) *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. 2nd ed. Guilford. Nueva York, EEUU. 534 pp.
- Lambert EG, Altheimer I, Hogan NL (2010a) Exploring the relationship between social support and job burnout among correctional staff. *Crim. Just. Behav.* 37: 1217-1236.
- Lambert EG, Hogan NL, Altheimer I (2010b) An exploratory examination of the consequences of burnout in terms of life satisfaction, turnover intent, and absenteeism among private correctional staff. *Prison J.* 90: 94-114.
- Laschinger HK, Leiter M, Day A, Gilin D (2009) Workplace empowerment, incivility, and burnout: Impact on staff nurse recruitment and retention outcomes. *J. Nurs. Manag.* 17: 302-311.
- Leiter MP, Laschinger HKS, Day A, Oore DG (2011) The impact of civility interventions on employee social behavior, distress, and attitudes. *J. Appl. Psychol.* 96: 1258-1274.
- Maslach C (1982) *Burnout: The Cost of Caring*. Prentice Hall. Nueva York, EEUU. 192 pp.
- Maslach C (2003) Job burnout: New directions in research and intervention. *Curr. Direct. Psychol. Sci.* 12: 189-192.
- Miles J, Shevlin M (2005) *Applying Regression and Correlation*. Londres, RU. Sage. 254 pp.
- Mohr AT, Puck JF (2007) Role conflict, general manager job satisfaction and stress and the performance of IJVs. *Eur. Manag. J.* 25: 25-35.
- Mulki JP, Jaramillo JF, Locander WB (2008) Effect of ethical climate on turnover intention: Linking attitudinal and stress theory. *J. Bus. Ethics* 78: 559-574.
- Olivares-Faúndez V, Gil-Monte PR, Figueiredo-Ferraz H (2014) The mediating role of the feelings of guilt in the relationships between burnout and the consumption of tobacco and alcohol. *Jap. Psychol. Res.* 56: 340-348.
- Petitta L, Vecchione M (2011) Job burnout, absenteeism, and extra role behaviors. *J. Workpl. Behav. Health.* 26: 97-121.
- Pineles SL, Street AE, Koenen KC (2006) The differential relationships of shameproneness and guilt-proneness to psychological and somatization symptoms. *J. Soc. Clin. Psychol.* 25: 688-704.
- Preacher KJ, Hayes AF (2008) Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models. *Behav. Res. Meth.* 40: 879-891.
- Rabasa B, Figueiredo-Ferraz H, Gil-Monte P, Llorca-Pellicer M (2016) El papel de la culpa en la relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo y la inclinación al absentismo de profesores de Enseñanza Secundaria. *Rev. Psicodidact.* 21: 103-119.
- Rubino C, Luksyte A, Perry SJ, Volpone SD (2009) How do stressors lead to burnout? The mediating role of motivation. *J. Occup. Health Psychol.* 14: 289-304.
- Schaufeli WB, Bakker AB, Van Rhenen W (2009) How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism. *J. Organiz. Behav.* 30: 893-917.
- Schouteten RLJ (2017) Predicting absenteeism: screening for work ability or burnout. *Occup. Med. Oxf.* 67: 52-57.
- Sliter MT, Pui SY, Sliter KA, Jex SM (2011) The differential effects of interpersonal conflict from customers and coworkers: Trait anger as a moderator. *J. Occup. Health Psychol.* 16: 424-440.
- Tangney JP, Stuewig J, Mashek DJ (2007) Moral emotions and moral behavior. *Annu. Rev. Psychol.* 58: 345-72.
- Taris TW, Le Blanc PM, Schaufeli WB, Schreurs PJG (2005) Are there causal relationships between the dimensions of the Maslach Burnout Inventory? A review and two longitudinal tests. *Work Stress* 19: 238-255.
- Tops M, Boksem MA, Wijers AA, van Duinen H, Den Boer JA, Meijman TF, Korf J (2007) The psychobiology of burnout: Are there two different syndromes? *Neuropsychobiology* 55: 143-150.
- Tubre TC, Collins JM (2000) Jackson and Schuler (1985) revisited: A meta-analysis of the relationships between role ambiguity, role conflict, and job performance. *J. Manag.* 26: 155-169.
- Vanheule S, Lievrouw A, Verhaeghe P (2003) Burnout and intersubjectivity: A psychoanalytical study from a Lacanian perspective. *Human Relat.* 56: 321-333.
- Ybema JF, Smulders PG, Bongers PM (2010) Antecedents and consequences of employee absenteeism: A longitudinal perspective on the role of job satisfaction and burnout. *Eur. J. Work Organiz. Psychol.* 19: 102-124.