

## **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**

Beatriz Rabasa, Hugo Figueiredo-Ferraz, Pedro R. Gil-Monte,  
y Marta Llorca-Pellicer

Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional (UNIPSIICO)  
Universidad de Valencia

### Resumen

Estudios anteriores han demostrado que los sentimientos de culpa parecen estar involucrados en el proceso del síndrome de quemarse por el trabajo (SQT). Sin embargo, la naturaleza exacta de la relación entre el SQT, culpa, y la inclinación al absentismo no es clara. El objetivo de este estudio fue analizar el papel de la culpa en la relación entre el SQT y la inclinación al absentismo. La muestra de este estudio transversal estuvo compuesta por 120 profesores españoles. Se ha testado un modelo de path análisis. El modelo hipotetizado mostró un ajuste de datos adecuado, incluyendo el papel mediador de la culpa en la relación entre el SQT y la inclinación al absentismo. Los resultados de este estudio recomiendan tomar en consideración la evaluación de la culpa como un síntoma del SQT con el fin de desarrollar un diagnóstico más fiable del síndrome y sus consecuencias.

*Palabras clave:* síndrome de quemarse por el trabajo, culpa, profesores, absentismo.

### Abstract

Previous studies have shown that guilt feelings seem to be involved in job burnout process. However, the exact nature of the relationship between burnout, guilt and the inclination toward absenteeism is unclear. The aim of this study was to analyse the role of guilt in the relationship between burnout and the inclination toward absenteeism. The sample in this cross-sectional study was composed of 120 Spanish teachers. A path analysis model was tested. The hypothesized model showed an adequate data fit, including for the mediator role of guilt in the relationship between burnout and the inclination toward absenteeism. The results of this study recommend taking guilt into account as a symptom of burnout in order to perform a more reliable diagnosis of the syndrome and its consequences.

*Keywords:* burnout, guilt, teachers, absenteeism.

Este estudio ha sido realizado con el apoyo de un proyecto de investigación del Ministerio de Economía y Competitividad (MINECO) (Gobierno de España), (Proyecto Ref.: PSI2013-48185-R).

Correspondencia: Hugo Figueiredo-Ferraz, Facultad de Psicología (Departamento de Psicología Social), Av. Blasco Ibáñez, 21, 46010 Valencia, España. Teléfono: +34-963983381 / Fax: +34-963864668. E-mail: hufidema@postal.uv.es

## Introducción

Un problema relevante en la literatura actual sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (en adelante SQT) es la falta de estudios que contribuyan a comprender la estructura de este fenómeno y sus procesos causales subyacentes (Cox, Tisserand, y Taris, 2005). Los modelos de proceso en las relaciones entre las dimensiones o síntomas del SQT son confusos y un obstáculo para el reconocimiento del fenómeno en fases iniciales.

Aunque el modelo del Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach y Jackson, 1981) ha sido el paradigma dominante en la investigación sobre los procesos subyacentes al SQT, algunos modelos alternativos han planteado la hipótesis de diferentes tipos de SQT que coinciden más estrechamente con la experiencia clínica (Vanheule, Lievrouw, y Verhaeghe, 2003). En algunos de estos modelos, los sentimientos de culpa se han identificado como uno de los factores más destructivos en el SQT (Price y Murphy, 1984). Farber y Miller (1981) identificaron los sentimientos de culpa como un síntoma del SQT en los maestros. Más recientemente, Gil-Monte (2005; 2012) ha integrado los sentimientos de culpa en un modelo teórico para explicar los diferentes perfiles de SQT con el fin de llegar a un diagnóstico más completo, discriminar entre las personas afectadas por el síndrome, y reconocer la influencia del síndrome sobre problemas de salud y el absentismo.

La intensidad y las fuentes de estrés relacionado con el trabajo de los

profesores son un tema de interés creciente en diferentes ámbitos educativos (Kosir, Tement, Licardo, y Habe, 2015) haciendo de los trabajadores del sector de la educación una población de alto riesgo, con una alta tasa de prevalencia para el estrés relacionado con el trabajo (Wiegel, Sattler, Göritz, y Diewald, 2015).

Investigaciones sobre el SQT en docentes sugieren que los niveles de SQT entre estos profesionales son altos y pueden estar asociados positivamente con mala salud. La investigación ha identificado síntomas fisiológicos y psicológicos asociados al SQT entre profesores, como una percepción más negativa del estado general de salud y problemas psicosomáticos (Watts y Robertson, 2011). Estudios previos han identificado estresores psicológicos asociados con el SQT, como la sobrecarga laboral (Doménech Betoret, 2009) y la ambigüedad de rol (Avargues, Borda, y López, 2010) en muestras de docentes.

Nos referimos a sobrecarga laboral cuando las demandas de la tarea exceden las capacidades del trabajador para llevarla a cabo; es decir, cuando existe un desajuste entre lo que es pedido al trabajador y lo que este puede cumplir. La sobrecarga laboral puede ser cuantitativa o cualitativa (INSHT, 2002). La sobrecarga laboral es señalada, en diferentes estudios, como unas de las fuentes más intensas de estrés en el colectivo profesional de los maestros (Kerr, Breen, Delaney, Kelly, y Miller, 2011). Diferentes estudios con maestros han concluido que la sobrecarga laboral es

uno de los predictores del SQT más importantes en este colectivo, fuertemente relacionada con el componente emocional del síndrome (Hakanen, Bakker, y Schaufeli, 2006).

La ambigüedad de rol se puede definir como el estado de incertidumbre que un trabajador tiene respecto a su tarea debido a falta de información respecto a la misma (Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek, y Rosenthal, 1964). La ambigüedad de rol es un predictor relevante del SQT en docentes según diferentes estudios (Beehr, Bowling, y Bennett, 2010), siendo además uno de los más relevantes para el componente cognitivo del SQT (Rubino, Luksykte, Perry, y Volpone, 2009).

La culpa se define como sentimientos desagradables y de remordimiento asociados con el reconocimiento de que se ha violado, o se es capaz de violar, una norma moral. En contraste con la vergüenza, en que el foco de la atención implica una evaluación negativa del yo global, la culpa implica una evaluación negativa de un comportamiento específico (Tangney y Tracy, 2012). Desde un enfoque interpersonal (Baumeister, Stillwell, y Heatherton, 1994), la culpa se ha descrito como una emoción social vinculada a las relaciones comunales. Los orígenes, funciones y procesos de la culpa tienen aspectos interpersonales importantes, pues es una variable que refuerza los lazos en las relaciones interpersonales. La culpa tiene el papel simbólico de reafirmar el compromiso hacia otra persona y la responsabilidad de cuidarle. Los sentimientos de culpa tie-

nen efectos prosociales, pues motivan a la gente a hacer las paces con los demás, corregir sus errores y pedir disculpas. Sin embargo, aunque la culpa tiene efectos prosociales, (Cohen, Panter, y Turan, 2013), niveles excesivos o inapropiados de culpa pueden producir una experiencia disfuncional y perjudicial, bien como síntomas psicológicos y/o somáticos en algunos casos (Pineles, Calle, y Koenen, 2006).

La culpa parece estar implicada en el proceso de SQT (Farber y Miller, 1981; Maslach, 1982; Price y Murphy, 1984). Según Farber y Miller (1981) «las manifestaciones sintomáticas del SQT docente son la ira, la ansiedad, la irritabilidad (...) el cinismo, la culpa...». Una de las causas frecuentes de los sentimientos de culpa en los profesionales es la existencia de pensamientos negativos sobre los demás y sobre la forma negativa y cínica con la que han tratado a los usuarios. Algunos profesionales subestiman la influencia de las situaciones en el comportamiento, e interpretan sus experiencias como un reflejo de algún funcionamiento anómalo de la personalidad, lo que lleva a culparse a sí mismos por no realizar su trabajo adecuadamente. Como resultado, desarrollan un sentimiento de fracaso y pérdida de la autoestima (Maslach, 1982, p. 5).

Por otra parte, estos profesionales podrían sentir que se están convirtiendo en personas frías y deshumanizadas, y esta experiencia les lleva a reafirmar su compromiso hacia los demás y la responsabilidad de cuidar

de ellos (Baumeister et al., 1994), y experimentan de esa forma mayores niveles de SQT. Chang (2009) considera que para muchos profesores la culpa es una emoción desagradable causada por el trabajo emocional y las malas relaciones con los estudiantes.

Varios estudios sobre el proceso de SQT incluyen sentimientos de culpa como una etapa en el desarrollo de este proceso. Price y Murphy (1984) afirman que «una víctima típica de SQT es un profesional idealista y con un gran sentido de misión». El SQT progresaría en siete fases: shock, desorganización, emociones volátiles, la culpa, la soledad, el alivio, y el restablecimiento. Estos autores consideran que los sentimientos de «culpa son uno de los factores más destructivos en el síndrome de estrés que tan a menudo, y en poco tiempo, se traduce en el SQT».

Además, los sentimientos de culpa podrían explicar diferentes tipos de SQT, teniendo en cuenta el papel de los sentimientos de culpa en la relación entre el SQT y sus consecuencias. Vanheule et al. (2003) diferencian dos tipos de niveles altos de SQT (Tipo 1 vs Tipo 2), teniendo en consideración cómo los profesionales sienten que es su responsabilidad de cumplir con las necesidades y deseos de los demás.

Considerando la variable culpa, el SQT se ha definido como una respuesta psicológica al estrés laboral crónico que aparece en los profesionales que trabajan en el sector de servicios en contacto directo con los clientes o usuarios de la organización. Es

un síndrome no psiquiátrico caracterizado por el deterioro cognitivo (es decir, pérdida de ilusión hacia el trabajo), el deterioro emocional (es decir, desgaste psíquico), y las actitudes y comportamientos de indiferencia, y, a veces, actitudes abusivas hacia el cliente (es decir, la indolencia). Además, en algunos casos, las actitudes negativas en el trabajo, en especial hacia las personas con las que el trabajador establezca relaciones de trabajo, conllevan altos sentimientos de culpa (Gil-Monte, 2005).

La ilusión por el trabajo es una variable cognitiva que se define como el deseo del individuo para alcanzar los objetivos en el trabajo como fuente de placer personal. Esta variable es similar a la subescala de realización personal del MBI (Maslach y Jackson, 1981), pero no incluye un indicador de autoeficacia. El desgaste psíquico se define como la aparición de agotamiento emocional y físico debido al hecho de que el individuo debe hacer frente en el trabajo diario a personas que presentan problemas. Esta variable es similar a la subescala de agotamiento emocional del MBI (Maslach y Jackson, 1981), pero incluye un aspecto de agotamiento físico (me siento cansado físicamente en el trabajo). La indolencia es la aparición de actitudes negativas de indiferencia y cinismo hacia los clientes de la organización, tales como estudiantes y familiares (Richmond, Llave, y Gorham, 2009). Este síntoma es similar a la subescala de despersonalización del MBI (Maslach y Jackson, 1981). La culpa se conceptualiza

como la aparición de sentimientos de culpa acerca de las actitudes negativas desarrolladas en el trabajo, especialmente hacia las personas con las que el individuo establece relaciones de trabajo. Estos cuatro síntomas se han postulado en un modelo de proceso de desarrollo del SQT (Gil-Monte, 2005, 2012). El «Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo» (CESQT) (Gil-Monte y Figueiredo-Ferraz, 2013) fue desarrollado para evaluar estos cuatro aspectos del SQT.

Según Gil-Monte (2005) el SQT avanza de forma paralela desde la pérdida de ilusión por el trabajo y el desgaste psíquico a las actitudes y comportamientos de cinismo e indiferencia hacia el cliente (indolencia). La Indolencia se considera como una estrategia de afrontamiento disfuncional, en lugar de efectivo (Taris, Le Blanc, Schaufeli, y Schreurs, 2005) realizada después de una etapa de reevaluación. Este enfoque tiene en cuenta el modelo de las actitudes y el cambio de actitud (Eagly y Chaiken, 1993) que concluye que las actitudes son el resultado de una serie de experiencias del individuo con el objeto actitudinal, y así, producto final de los procesos cognitivos y conductuales a través de los que esas experiencias han tenido lugar.

Teniendo en cuenta este modelo de SQT y los sentimientos de culpa, Gil-Monte (2005) desarrolló un modelo teórico para explicar los procesos subyacentes al concepto de SQT. De acuerdo con este modelo, en algunos casos, las actitudes negativas

en el trabajo, especialmente hacia las personas con las que el trabajador establece relaciones de trabajo (Indolencia), conducen a altos sentimientos de culpa. El modelo describe dos patrones en el desarrollo del SQT. Las actitudes y los comportamientos de indolencia se pueden ver como una estrategia de afrontamiento utilizada para manejar el deterioro cognitivo (pérdida de ilusión por el trabajo) y el deterioro emocional (desgaste psíquico). Sin embargo, mientras que para algunos profesionales esta estrategia de afrontamiento les permite gestionar los niveles de tensión y desarrollar sentimientos más bajos de culpa (Perfil 1), otros profesionales se sienten incómodos con esta situación y desarrollan altos niveles de sentimientos de culpa, manifestaciones más graves de SQT, problemas de salud relacionados, así como altos niveles de inclinación al absentismo (Perfil 2). Este proceso asigna a los sentimientos de culpa un papel mediador en la relación entre los niveles de indolencia y las consecuencias del SQT (Gil-Monte, 2012; Olivares-Faundéz, Gil-Monte, y Figueiredo-Ferraz, 2014).

### **Objetivo e hipótesis**

El objetivo de este estudio fue investigar el papel mediador de los sentimientos de culpa en la relación entre SQT y la inclinación al absentismo de acuerdo con el modelo de SQT de Gil-Monte (2005). Con base en la investigación anterior, se testó en un modelo de path análisis para deter-

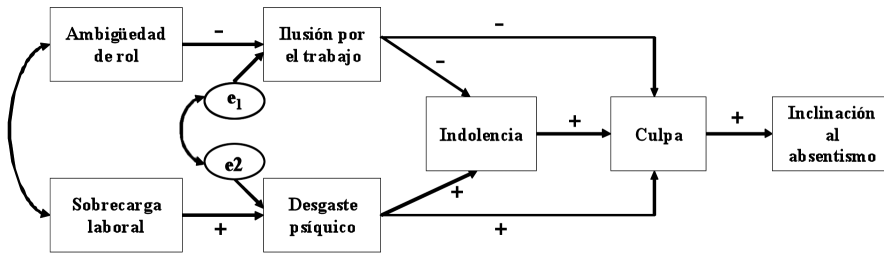


Figura 1. Modelo hipotetizado.

minar el papel mediador de la culpa —como un síntoma del SQT— en el desarrollo del proceso de SQT, y su relación con inclinación al absentismo (Figura 1).

## Método

### Participantes

La muestra estuvo compuesta por 120 profesionales de la Enseñanza Secundaria Obligatoria pertenecientes a Institutos de Enseñanza Secundaria (IES) de la Comunidad Valenciana, dos de tipo A (IES con más de 24 unidades autorizadas) y tres de tipo B (de 12 a 24 unidades autorizadas), de los cuales el 31.5% fueron hombres y el 68.5% mujeres. Un 57.1% de los participantes tenían destinos definitivo, un 21.4% eran interinos, 11.6% estaban en comisión de servicio, el 7.1% en expectativa y el 2.7% de los docentes tenían otras situaciones laborales. El número total de cuestionarios repartidos se situó en 334, con una tasa de retorno global del 35.93%.

### Procedimiento

Se seleccionaron los centros IES aleatoriamente obteniendo 5 centros, de los cuales dos son de tipo A y tres son de tipo B. Una vez seleccionados los centros, se concertó una entrevista con el equipo directivo para explicar las características del estudio, destacando el carácter confidencial de la encuesta y el propósito de la investigación. Posteriormente, se procedió a repartir los cuestionarios entre todos los profesores del centro, excluidos los miembros del equipo directivo. La recogida de los cuestionarios fue realizada personalmente por el equipo de investigadores. Los cuestionarios se distribuyeron y recogieron durante los meses de mayo y junio de 2012. Se utilizó el programa estadístico SPSS 21 y el programa AMOS 21 para realizar el *path* análisis y los datos descriptivos.

### Instrumentos

La *sobrecarga laboral* se evaluó mediante la subescala Sobrecarga la-

boral del cuestionario UNIPSICO (Gil-Monte, 2012), compuesta por 6 ítems ( $\alpha = .70$ ) (p. ej. «Cuando está trabajando, ¿se encuentra con situaciones especialmente duras?»). La *ambigüedad de rol* se evaluó a través de la subescala de Ambigüedad de rol del cuestionario UNIPSICO (Olivares-Faúndez et al., 2014). Esta subescala está formada por 5 ítems formulados de manera inversa, esto es evalúan claridad de rol por lo que para los análisis del estudio se han tenido que invertir las puntuaciones ( $\alpha = .79$ ) (p. ej. «Conozco los criterios con los que me evalúan»). Los ítems se responden mediante una escala de frecuencia de cinco grados (0 «Nunca» a 4 «Muy frecuentemente: todos los días»). La inclinación al absentismo se evaluó mediante la subescala de *inclinación al absentismo* del cuestionario UNIPSICO (Figueiredo-Ferraz, Gil-Monte, Grau-Alberola, Llorca-Pellicer, y García-Jueas, 2012). Esta subescala está compuesta por 4 ítems ( $\alpha = .72$ ) (p. ej. «¿Comunicaría que se encuentra enfermo/a, cuando no se encuentra demasiado bien, para no ir al trabajo?»), valorados en una escala de frecuencia de 5 grados que va de 0 «Siempre» a 4 «Nunca». 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.

Los niveles del SQT fueron evaluados con el «Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo» (CESQT) (Gil-Monte y Figueiredo-Ferraz, 2013). Este instrumento se compone de 20 ítems distribuidos en cuatro dimen-

siones denominadas: (a) *Ilusión por el trabajo*: deseo del individuo de alcanzar las metas laborales, ya que suponen una fuente de placer personal, 5 ítems, (p.e., «Me siento ilusionado/a por mi trabajo») ( $\alpha = .90$ ); (b) *Desgaste psíquico*: agotamiento emocional y físico debido a que, en el trabajo, se tiene que tratar a diario con personas que presentan o causan problemas, 4 ítems, (p. e., «Me siento desgastado/a emocionalmente») ( $\alpha = .82$ ); (c) *Indolencia*: actitudes negativas de indiferencia y cinismo hacia los «clientes de la organización» 6 ítems, (p. e., «Pienso que trato con indiferencia a algunos alumnos») ( $\alpha = .69$ ); y (d) *Culpa*: sentimientos de culpa por las actitudes negativas desarrolladas en el trabajo, en especial con las personas hacia las que se trabaja, 5 ítems, (p. e., «Me siento culpable por alguna de mis actitudes en el trabajo») ( $\alpha = .88$ ). Los ítems se responden mediante una escala de frecuencia de cinco grados (0 «Nunca» a 4 «Muy frecuentemente: todos los días»). Bajas puntuaciones en *ilusión por el trabajo* junto con altas puntuaciones en *desgaste psíquico e indolencia*, además de *Culpa*, indican altos niveles de SQT.

### **Análisis estadísticos**

Para estimar los estadísticos descriptivos (media y desviación típica), consistencia interna y correlaciones ( $r$  de Pearson) entre las variables se utilizó el programa SPSS 21. Para probar el modelo de path análisis se utilizó el programa AMOS 21. En el pre-

sente trabajo se han utilizado la fiabilidad compuesta y la varianza media extraída como índices de fiabilidad y validez (Tabla 1).

El método de estimación de máxima verosimilitud se utilizó para probar la modelo. Varios índices se sugieren (Byrne, 2001) para probar el ajuste del modelo. Debido a la sensibilidad del estadístico  $\chi^2$  para el tamaño de la muestra, hemos propuesto otros índices de ajuste:  $\chi^2/gf$  (valores inferiores a 2 se consideran indicadores de buen ajuste del modelo) (Carmines y McIver, 1981). Con respecto al GFI (Goodness of Fit Index), el NNFI (Non Normed Fit Index), el CFI (Comparative Fit Index), algunos autores han recomendado valores superiores a .90 (Kline, 2005), o superiores a .95 (Hu y Bentler, 1999) para estos índices como indicadores de un buen ajuste del modelo. Para el RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation), valores entre .05 y .08 indican un ajuste adecuado del modelo (Hair, Anderson, Tatham, y Black, 1995).

Se ha realizado bootstrapping, con el número de muestras bootstrap establecidas en 2000, se llevó a cabo para calcular intervalos de confianza del 95%. Preacher y Hayes (2008) han recomendado bootstrapping para probar la mediación, pues no requiere la normalidad de la distribución muestral de los efectos indirectos.

## Resultados

Los valores de fiabilidad compuesta son satisfactorios para todas

las escalas, con resultados superiores a .70, salvo el de Indolencia, .69, muy próximo a .70. Para la varianza media extractada, los valores fueron inferiores a .50 para las variables sobrecarga laboral, ambigüedad de rol, indolencia e inclinación al absentismo (Hair et al., 1995) (Tabla 1).

Tabla 1

### *Consistencia Interna y Validez de las Dimensiones*

|                           | Fiabilidad Compuesta | Varianza media extractada |
|---------------------------|----------------------|---------------------------|
| Sobrecarga laboral        | .72                  | .32                       |
| Ambigüedad de rol         | .80                  | .44                       |
| Ilusión por el trabajo    | .90                  | .65                       |
| Desgaste psíquico         | .83                  | .55                       |
| Indolencia                | .69                  | .27                       |
| Culpa                     | .88                  | .60                       |
| Inclinación al absentismo | .73                  | .41                       |

Los valores de asimetría y curtosis fueron aceptables para todas las variables, ya que no superaron el rango de asimetría de  $\pm 2$  (Miles y Shevlin, 2005). Las correlaciones entre las variables del estudio fueron en su mayoría significativas y en la dirección esperada. Sin embargo, cabe señalar que la correlación ente la variable *ilusión por el trabajo* y *culpa* no resultó significativa (Tabla 2).

El modelo de medida presentó valores adecuados para la muestra del estudio. El modelo obtuvo un ajuste adecuado con varios índices:  $\chi^2 (159) = 184.816 (p > .05)$ ,  $\chi^2/gf = 1.162$ , GFI = .87, NNFI = .97,



Tabla 2

*Estadísticos Descriptivos y Correlaciones entre las Variables del Estudio*

|                           | M    | dt   | Rango | As    | Ct    | 1      | 2       | 3       | 4     | 5      | 6    | 7 |
|---------------------------|------|------|-------|-------|-------|--------|---------|---------|-------|--------|------|---|
| 1. Sobrecarga laboral     | 1.70 | 0.63 | 0-4   | 0.46  | 0.39  |        |         |         |       |        |      |   |
| 2. Ambigüedad de rol      | 3.19 | 0.69 | 0-4   | -0.74 | -0.19 | .25**  |         |         |       |        |      |   |
| 3. Ilusión por el trabajo | 3.00 | 0.75 | 0-4   | -0.71 | 0.21  | -.15   | -.40*** |         |       |        |      |   |
| 4. Desgaste psíquico      | 1.67 | 0.81 | 0-4   | 0.54  | 0.03  | .62*** | .29**   | -.26**  |       |        |      |   |
| 5. Indolencia             | 1.26 | 0.60 | 0-4   | 0.69  | 0.36  | .24**  | .19*    | -.34*** | .28** |        |      |   |
| 6. Culpa                  | 0.89 | 0.64 | 0-4   | 0.84  | 1.31  | .26**  | .27**   | -.05    | .26** | .33*** |      |   |
| 7. Inc. Absentismo        | 2.93 | 0.85 | 0-4   | -1.18 | 1.83  | .23*   | .10     | -.04    | .20*  | .08    | .19* |   |

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

CFI = .98, y RMSEA = .04. Todos los ítems presentaron cargas significativas en el factor al que se asignaron para  $p < .001$ .

Para el modelo hipotetizado, y dados los valores obtenidos en la prueba chi-cuadrado  $\chi^2_{(11)} = 17.42$  ( $p > .05$ ) podemos concluir que el ajuste del modelo no fue adecuado. No obstante, debido a que este índice es sensible al tamaño de la muestra se recurrió a otros índices. El modelo presenta un buen con los siguientes índices:  $\chi^2/gl = 1.58$ , GFI = .96, NNFI = .90, CFI = .95, y RMSEA = .07. Las estimaciones estandarizadas de los efectos directos entre todas las variables del modelo se muestran en la Figura 2. Se puede observar que, exceptuando la relación entre *Ilusión por el trabajo* y *Culpa*, todas las demás relaciones hipotetizadas resultaron significativas y en la dirección esperada.

Así, *sobrecarga laboral* se relacionó positiva y significativamente con *desgaste psíquico* ( $\gamma = .62$ ,  $p < .05$ ), y *ambigüedad de rol* presentó una relación negativa y significativa

con *ilusión por el trabajo* ( $\gamma = -.37$ ,  $p < .05$ ). Con relación a las hipótesis relativas al proceso de desarrollo del SQT se observó que *desgaste psíquico* obtuvo una relación positiva y significativa con *indolencia* ( $\beta = .20$ ,  $p < .05$ ), y que *ilusión por el trabajo* obtuvo una relación negativa y significativa con *indolencia* ( $\beta = -.29$ ,  $p < .05$ ). Además, *desgaste psíquico* presentó una relación positiva y significativa con *culpa* ( $\beta = .20$ ,  $p < .05$ ). *Indolencia* mostró una relación significativa y en la dirección esperada con *culpa* ( $\beta = .31$ ,  $p < .05$ ), y *culpa* también mostró una relación estadísticamente significativa en la dirección esperada con la *inclinación al absentismo* ( $\beta = .19$ ,  $p < .05$ ) (Figura 2).

Basándonos en el análisis de bootstrapping, el efecto indirecto estandarizado de *indolencia* sobre *inclinación al absentismo* fue de  $-.06$  ( $p < .05$ ; bias corrected 95% CI:  $-.154 - -.006$ ). En línea con las hipótesis del estudio, la relación entre *indolencia* e *inclinación al absentismo* fue totalmente mediada por *culpa*, ya

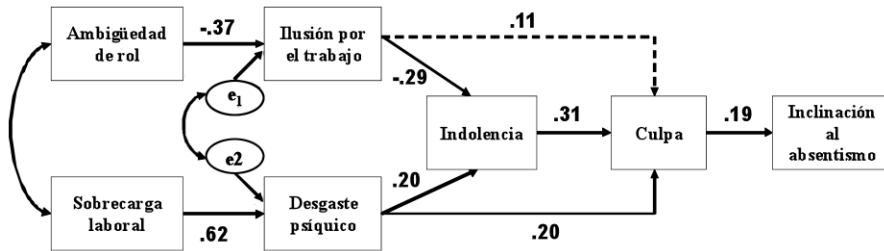


Figura 2. Resultados del modelo de path análisis sobre los antecedentes, consecuencias y proceso del SQT.

que el efecto directo no fue significativa ( $\beta = .01, p > .05$ ) cuando se inserta el mediador en la relación.

### Discusión

El objetivo de este estudio fue analizar el papel mediador de los sentimientos de culpa en la relación entre el SQT y la inclinación al absentismo. Los resultados indican que el modelo hipotetizado (es decir, la mediación de la culpa entre indolencia y la inclinación al absentismo) es una buena representación del proceso de SQT y su relación con la inclinación al absentismo, y proporcionan apoyo para el papel mediador de los sentimientos de culpa en la relación entre el SQT y la inclinación al absentismo.

Los resultados obtenidos en este estudio apuntan a que los niveles de sobrecarga laboral están positiva y significativamente relacionados con el desgaste psíquico, y que los niveles de ambigüedad de rol están negativa y significativamente relacionados con la ilusión por el trabajo.

La sobrecarga laboral es una de las fuentes de estrés más relevantes en el colectivo profesional de los maestros (Alarcón, 2011). Estos resultados apoyan los resultados de investigaciones anteriores que plantean que la sobrecarga laboral es un antecedente relevante del proceso de desarrollo del SQT (Nahrgang, Morgeson, y Hofmann, 2011), y en especial en el colectivo de maestros (Hakanen et al., 2006).

Por otro lado, los resultados de este estudio siguen la línea de otras investigaciones que señalan que la ambigüedad de rol es un predictor intenso del componente cognitivo del SQT (baja Ilusión por el trabajo/baja Realización personal en el trabajo) (Gil-Monte, 2005).

Nuestros resultados han replicado los resultados del estudio de Gil-Monte (2012), dado que parece conveniente establecer una relación tanto de ilusión por el trabajo y desgaste psíquico hacia indolencia y de indolencia hacia culpa.

Además, los resultados contribuyen a apoyar el modelo de proceso de

SQT diseñado por Gil-Monte (2005), que tiene en cuenta el modelo de las actitudes y el cambio de actitud (Eagly y Chaiken, 1993) para explicar la relación entre las dimensiones del SQT. El estudio contribuye a la comprensión de los procesos causales subyacentes al concepto de SQT (Cox et al., 2005). Podemos así concluir que el síndrome progresa de manera paralela desde ilusión por el trabajo y desgaste psíquico hacia indolencia.

Estudios realizados en diferentes países con diferentes colectivos profesionales han apuntado relaciones significativas y en la dirección esperada entre desgaste psíquico y culpa (Figueiredo-Ferraz, Gil-Monte, Queirós, y Passos, 2014). En muestras con maestros estas relaciones también resultaron significativas en estudios de análisis factorial confirmatorio (Gil-Monte, Carlotto, y Gonçalves, 2010).

Por otro lado, cabe destacar que los resultados hallados en este estudio señalan que ilusión por el trabajo no se relaciona de forma negativa y significativa con la culpa. Este resultado se puede deber a que cuando estas relaciones son introducidas en un modelo de path análisis el nivel de varianza explicada por la variable emocional (desgaste psíquico) y actitudinal (indolencia) sobre la emoción culpa tienen un peso elevado en el modelo, lo que puede explicar que la variable de cariz cognitiva (ilusión por el trabajo) no se relacione de manera significativa con los sentimientos de culpa, aunque el sentido de la relación sea la esperada. Este resultado además sigue la línea de otros estu-

dios donde se ha utilizado el CESQT (Olivares-Faúndez et al., 2014).

Se han obtenido también resultados en este estudio que apoyan la existencia de una relación positiva y significativa entre los niveles de indolencia y la culpa (Gil-Monte, 2012), y entre la culpa y la inclinación al absentismo. Estos resultados apoyan los hallazgos de otros investigadores que han llevado a cabo estudios empíricos con respecto al proceso de desarrollo del SQT y sus consecuencias (Olivares-Faúndez et al., 2014).

Además, los resultados apoyan el papel mediador de los sentimientos de culpa en la relación entre los niveles de la indolencia y las consecuencias del SQT (Gil-Monte, 2012). Por lo tanto, en nuestro estudio, los niveles más altos de la indolencia se asocian con niveles más altos de culpabilidad, que eran a su vez asociados con niveles más altos de inclinación al absentismo.

Los resultados de este estudio confirmaron los supuestos que indican que la culpa era una variable implicada en el desarrollo del SQT (Maslach, 1982). Además, dan apoyo empírico al modelo teórico desarrollado por Gil-Monte (2005), en la que la aparición de sentimientos de culpa se produce después del deterioro cognitivo, afectivo y actitudinal.

Como estos resultados indican, los sentimientos de culpa contribuyen a explicar la existencia de diferentes formas de evolución del SQT vinculadas con el desarrollo de la culpa (Gil-Monte, 2012), por lo que los diferentes tipos de SQT (Vanheule et al.,

2003) podrían explicarse teniendo en cuenta el papel de los sentimientos de culpa en la relación entre SQT y sus consecuencias de acuerdo con el modelo teórico que subyace en el CESQT (Gil-Monte, 2005), que apunta a que es posible distinguir dos perfiles en el desarrollo del SQT. Mientras que para algunos profesores las estrategias de afrontamiento cognitivo (los comportamientos cínicos e indolentes) son eficaces para hacer frente al desgaste psíquico y al desencanto (Perfil 1), otros profesores, para quienes esas estrategias fueron ineficaces a la hora de afrontar el desgaste psíquico y el desencanto, se sienten culpables sobre los comportamientos y pensamientos negativos que han tenido para con los usuarios del servicio, originando consecuencias más importantes para su salud (Perfil 2).

Los resultados de este estudio ofrecen apoyo empírico en línea con estudios anteriores que concluyen que existe una asociación positiva y significativa entre el SQT y la inclinación al absentismo (Burke y Green-glass, 1995). Estos resultados van al encuentro de otros estudios que señalan que el SQT no sólo está relacionado con resultados negativos para la persona, sino también a los resultados negativos para la organización, incluyendo el absentismo (Leiter, Laschinger, Day, y Oore, 2011).

### **Limitaciones del estudio**

La tasa de respuesta en este estudio fue baja. Esto es una limitación del estudio, pues puede afectar a la

validez externa de los resultados. No obstante, la tasa de respuesta se similar a la obtenida en otros estudios con este tipo de muestras (Platsidou, 2010). La baja tasa de respuesta se puede explicar por las consecuencias que la crisis económica y las políticas de empleo gubernamentales y autonómicas están teniendo sobre este colectivo. Durante el proceso de recogida de cuestionarios, los maestros se quejaron con frecuencia de sus condiciones laborales, de su nivel de estrés y ansiedad debido a los recortes de plantilla, y la poca esperanza de este tipo de estudios para influir sobre las condiciones de trabajo.

Además, la muestra no fue equilibrada en términos de sexo, existiendo un mayor porcentaje del sexo femenino, pero similar a estudios realizados en este colectivo (Collie, Shapka, y Perry, 2012).

El uso de un diseño de investigación transversal no ofrece respuestas definitivas acerca de la dirección de la causalidad entre la culpa y la inclinación al absentismo. Se necesitan estudios longitudinales con el fin de sacar conclusiones sobre este tema. Además, la información recogida a través de cuestionarios de respuesta cerrada puede ser limitada. Este dato aumenta la probabilidad de efectos comunes de la varianza del método.

### **Implicaciones prácticas**

Este estudio contribuye a la comprensión de los procesos que subyacen al fenómeno del SQT (Cox et al.,

2005). Los resultados de este estudio recomiendan la incorporación de la evaluación de la culpa como un síntoma del SQT, con el fin de llegar a un diagnóstico más completo, para discriminar entre las personas afectadas por el síndrome, y reconocer la influencia del síndrome en la inclinación al absentismo en maestros. Además, este trabajo apoya el efecto mediador del SQT entre determinadas condiciones de trabajo y la inclinación al absentismo, lo que podría ayudar a generar nuevas estrategias preventivas de intervención.

El estudio puede ser un punto de referencia importante para los médicos y terapeutas, lo que facilita tanto el diagnóstico como el tratamiento de diferentes tipos de SQT. Además, este estudio proporciona herramientas útiles para el diagnóstico del SQT.

Por otra parte, este estudio también podría ser útil en la detección de la necesidad de programas de intervención para eliminar las fuentes de estrés y la necesidad de formar a los profesores en técnicas para afrontar el estrés (Figueiredo-Ferraz, Gil-Monte, Grau-Alberola, y Ribeiro do Couto, 2013).

## Referencias

- Alarcon, G. M. (2011). A meta-analysis of burnout with job demands, resources, and attitudes. *Journal of Vocational Behavior, 79*, 549-562. doi: 10.1016/j.jvb.2011.03.007
- Avargues, M. L., Borda, M., y Lopez, A. M. (2010). Working conditions, burnout and stress symptoms in university professors: validating structural model of the mediating effect of perceived personal competence. *The Spanish Journal of Psychology, 13*, 284-296.
- Baumeister, R. F., Stillwell, A. M., y Heatherton, T. F. (1994). Guilt: An interpersonal approach. *Psychological Bulletin, 115*, 243-267. doi: 10.1037/0033-2909.115.2.243
- Beehr, T. A., Bowling, N. A., y Bennett, M. M. (2010). Occupational stress and failures of social support: When helping hurts. *Journal of Occupational Health Psychology, 15*, 45-59. doi: 10.1037/a0018234
- Borg, M. G., y Falzon, J. M. (1991). Sources of teacher stress in Maltese primary school. *Research in Education, 46*, 1-15.
- Burke, R. J., y Greenglass, E. R. (1995). A longitudinal study of psychological burnout in teachers. *Human Relations, 48*, 187-202. doi: 10.1177/001872679504800205
- Byrne, B. (2001). *Structural equation modeling with Amos*. London, UK: Lawrence Erlbaum Associates.
- Carmines, E. G., y McIver, J. P. (1981). Analyzing models with unobserved variables: Analysis of covariance structures. En G. W. Bornstedt y E. F. Borgatta (Eds.), *Social measurement: Current issues* (pp. 112-133). Beverly Hills, CA: Sage.

- Cohen, T. R., Panter, A. T., y Turan, N. (2013). Predicting counterproductive work behaviour from guilt proneness. *Journal of Business Ethics*, *114*, 45-53. doi: 10.1007/s10551-012-1326-2
- Collie, R. J., Shapka, J. D., y Perry, N. E. (2012). School climate and social-emotional learning: Predicting teacher stress, job satisfaction, and efficacy. *Journal of Educational Psychology*, *104*, 1189-1204. doi: 10.1037/a0029356
- Cox, T., Tisserand, M., y Taris, T. (2005). The conceptualization and measurement of burnout: Questions and directions. *Work and Stress*, *19*, 187-191. doi: 10.1080/02678370500387109
- Chang, M. (2009). An appraisal perspective of teacher burnout: Examining the emotional work of teachers. *Educational Psychological Review*, *21*, 193-218. doi: 10.1007/s10648-009-9106-y
- Doménech-Betoret, F. (2009). Self-efficacy, school resources, job stressors and burnout among Spanish primary and secondary school teachers: A structural equation approach. *Educational Psychology*, *29*, 45-68. doi: 10.1080/01443410802459234
- Eagly, A. H., y Chaiken, S. (1993). *The psychology of attitudes*. Harcourt, Brace, Jovanovich: Fort Worth, TX.
- Farber, B. A., y Miller, J. (1981). Teacher burnout: A psycho-educational perspective. *Teacher College Record*, *83*, 235-243.
- Figueiredo-Ferraz, H., Gil-Monte, P. R., Grau-Alberola, E., Llorca-Pellicer, M., y García-Juesas, J. A. (2012). Influence of some psychosocial factors on mobbing and its consequences among employees working with people with intellectual disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, *25*, 455-463. doi: 10.1111/j.1468-3148.2012.00687.x
- Figueiredo-Ferraz, H., Gil-Monte, P. R., Queirós, C., y Passos, F. (2014). Validação factorial do «Spanish Burnout Inventory» em polícias portuguesas. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, *27*, 291-299. doi: 10.1590/1678-7153.201427209
- Figueiredo-Ferraz, H., Gil-Monte, P. R., Ribeiro, B., y Grau-Alberola, E. (2013). Influence of a cognitive behavioural training program on health: A study among primary teachers. *Revista de Psicodidáctica*, *18*, 343-356. doi: .1387/RevPsicodidact.6995
- Gil-Monte, P. R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo: Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P. R. (2008). Magnitude of relationship between burnout and absenteeism: a preliminary study. *Psychological Reports*, *102*, 465-468. doi: 10.2466/pr0.102.2.465-468
- Gil-Monte, P. R. (2012). Influence of guilt on the relationship between burnout and depression. *European Psychologist*, *17*, 231-236. doi: 10.1027/1016-9040/a000096
- Gil-Monte, P. R., Carlotto, M. S., y Gonçalves, S. (2010). Validation of the Brazilian version of the Spanish Burnout Inventory in teachers. *Revista de Saúde Pública*, *44*, 140-147. doi: 10.1590/S0034-89102010000100015
- Gil-Monte, P. R., y Figueiredo-Ferraz, H. (2013). Psychometric properties of the 'Spanish Burnout Inventory' among employees working with people with intellectual disability. *Journal of Intellectual Disability Research*, *57*, 959-968. doi: 10.1111/j.1365-2788.2012.01591.x
- Hair, J. H., Anderson, R. E., Tatham, R. L., y Black, W. C. (1995). *Multivariate data analysis (4th ed.)*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hal.

- Hakanen, J. J., Bakker, A. B., y Schaufeli, W. B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *Journal of School Psychology, 43*, 495-513. doi: 10.1016/j.jsp.2005.11.001
- Hu, L.T., y Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling, 6*, 1-55. doi: 10.1080/10705519909540118
- INSHT (2002). *La carga mental del trabajo*. Documento divulgativo. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., y Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. Oxford, UK: Wiley.
- Kenny, D. A. (2012). Mediation. <<http://davidakenny.net/cm/mediate.htm>> (12 SEPT 2014).
- Kerr, R. A., Breen, J., Delaney, M., Kelly, C., y Miller, K. (2011). A qualitative study of workplace stress and coping in secondary teachers in Ireland. *Irish Journal of Applied Social Studies, 11*, 26-38.
- Košir, K., Tement, S., Licardo, M., y Habe, K. (2015). Two sides of the same coin? The role of rumination and reflection in elementary school teachers' classroom stress and burnout. *Teaching and Teacher Education, 47*, 131-141. doi: 10.1016/j.tate.2015.01.006
- Leiter, M. P., Laschinger, H. K. S., Day, A., y Oore, D. G. (2011). The impact of civility interventions on employee social behavior, distress, and attitudes. *Journal of Applied Psychology, 96*, 1258-1274. doi: 10.1037/a0024442
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. New York, NY: Prentice Hall Press.
- Maslach, C., y Jackson, S. E. (1981). *Maslach Burnout Inventory. Manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Miles, J., y Shevlin, M. (2005). *Applying regression and correlation. A guide for students and researchers*. London, UK: Sage.
- Nahrgang, J. D., Morgeson, F. P., y Hofmann, D. A. (2011). Safety at work: A Meta-analytic investigation of the link between job demands, job resources, burnout, engagement, and safety outcomes. *Journal of Applied Psychology, 96*, 71-94. doi: 10.1037/a0021484
- Nunnally, N. C. (1978). *Psychometric theory*. Nueva York: McGraw-Hill.
- Olivares-Faúndez, V. E., Gil-Monte, P. R., y Figueiredo-Ferraz, H. (2014). The mediating role of feelings of guilt in the relationship between burnout and the consumption of tobacco and alcohol. *Japanese Psychological Research, 56*(4), 340-348. doi: 10.1111/jpr.12058
- Pineles, S. L., Street, A. E., y Koenen, K. C. (2006). The differential relationship of shame-proneness and guilt-proneness to psychological and somatization symptoms. *Journal of Social and Clinical Psychology, 25*, 688-704. doi: 10.1521/jscp.2006.25.6.688
- Platsidou, M. (2010). Trait emotional intelligence of Greek special education teachers in relation to burnout and job satisfaction. *School Psychology International, 31*, 60-76. doi: 10.1177/0143034309360436
- Preacher, K. J., y Hayes, A. F. (2008). Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models. *Behavior Research Methods, 40*, 879-891. doi: 10.3758/BRM.40.3.879
- Price, D. M., y Murphy, P. A. (1984). Staff burnout in the perspective of grief the-

- ory. *Death Education*, 8, 47-58. doi: 10.1080/07481188408251381
- Richmond, V. P., Wrench, J. S., y Gorham, J. (2009). *Communication, affect and learning in the classroom* (3th. ed.). Edina, MN: Burgess Publishing.
- Rubino, C., Luksyte, A., Perry, S. J., y Volpone, S. D. (2009). How do stressors lead to burnout? The mediating role of motivation. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14, 289-304. doi: 10.1037/a0015284
- Tangney, J. P., y Tracy, J. L. (2012). Self-conscious emotions. En M. R. Leary y J. P. Tangney (Eds.), *Handbook of self and identity* (pp. 446-478). New York, NY: Guilford Press.
- Taris, T. W., Le Blanc, P. M., Schaufeli, W. B., y Schreurs, P. J. (2005). Are there causal relationships between the dimensions of the Maslach Burnout Inventory? A review and two longitudinal tests. *Work and Stress*, 19, 238-255. doi: 10.1080/02678370500270453
- Vanheule, S., Lievrouw, A., y Verhaeghe, P. (2003). Burnout and intersubjectivity: A psychoanalytical study from a Lacanian perspective. *Human Relations*, 56, 321-328. doi: 10.1177/0018726703056003614
- Watts, J., y Robertson, R. (2011). Burnout in university teaching staff: a systematic literature review. *Educational Research*, 53, 33-50. doi: 10.1080/00131881.2011.552235
- Wiegel, C., Sattler, S., Göritz, A. S., y Diebold, M. (2015). Work-related stress and cognitive enhancement among university teachers. *Anxiety Stress Coping*, 10, 1-18. doi: 10.1080/10615806.2015.1025764



Beatriz Rabasa, Doctoranda en la Universidad de Valencia, Facultad de Psicología. Máster Universitario en Intervención y Mediación Familiar (Universitat Jaume I, Castellón, 2011). Máster en Mediación Familiar (Universidad CEU Cardenal Herrera, Valencia, 2008). Licenciada en Derecho (Universidad de Valencia, 1988). Licenciada en Ciencias Exactas (Universidad de Valencia, 1980). Miembro de la Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional (UNIPSICO). En la actualidad es profesora colaboradora en la Universidad Internacional de Valencia (VIU) y profesora de secundaria de matemáticas.

Hugo Figueiredo-Ferraz, Doctor en Psicología Social y Psicología de las organizaciones (Universidad de Valencia, 2014, Sobresaliente Cum Laude). Licenciado en Psicología (Instituto Superior da Maia, 2006). En la actualidad es profesor colaborador en la Universidad Internacional de Valencia (VIU), y es miembro investigador en la Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional (UNIPSICO). Su principales líneas de investigación son el síndrome de quemarse por el trabajo y el acoso laboral.

Pedro R. Gil-Monte, Doctor en Psicología (Universidad de La Laguna, 1994, Apto Cum Laude, por unanimidad). Master en Dirección y Gestión de Recursos Humanos (Escuela Superior de Estudios Empresariales de Valencia, 1990). Licenciado en Psicología (Universidad de Valencia, 1988). En la actualidad es profesor Titular de Universidad (TU) de Psicología Social del Trabajo y de las Organizaciones, Director de la Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional (UNIPSICO), y miembro de la Comisión Académica del «Máster Oficial en Prevención de Riesgos Laborales» de la Universidad de Valencia.

Marta Llorca-Pellicer se graduó en Psicología (Universidad de Valencia) y es Máster en Salud y Seguridad en el Trabajo (Universidad de Valencia). Es miembro de la Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional (UNIPSICO)

Fecha de recepción: 23-10-2014

Fecha de revisión: 24-07-2015

Fecha de aceptación: 24-10-2015

