

# análisis del contexto laboral y del perfil sociodemográfico de una muestra de profesionales que atienden a personas con discapacidad intelectual

lourdes rey\*, auxiliadora durán\*\*, natalio extremaera\*\* ■■■■

\* agrupación malagueña de asociaciones de personas con retraso mental y parálisis cerebral (AMADPSI) y \*\*universidad de Málaga

## resumen

El objetivo de este estudio es analizar, por una parte, las condiciones laborales y las características personales de una muestra de trabajadores que atienden a personas con discapacidad intelectual y, por otra parte, conocer los niveles de *burnout*, satisfacción laboral y vital, y *engagement* que presenta la muestra, así como, la posible existencia de diferencias en estas variables en función de las características sociodemográficas de los empleados. Para ello se utilizó el Maslach Burnout Inventory, en su versión española (Seisdedos, 1997), una Escala de Satisfacción Laboral elaborada *ad hoc* para este estudio, una Escala de Satisfacción con la Vida y la Utrecht Work Engagement Scale. Los resultados mostraron que los profesionales que participaron en el estudio presentaban unos niveles medios de *burnout*, unos niveles adecuados de satisfacción laboral y vital y, finalmente, un nivel medio-alto de *engagement*.

**Palabras clave:** discapacidad intelectual, *burnout*, *engagement*, satisfacción laboral.

## summary

*The aim of this study is to analyze, on the one hand, working conditions and personal characteristics in a sample of human service professionals who work with intellectual disabled people and, on the other hand, examine the levels of burnout, vital and job satisfaction, and engagement in this sample and the possible existence of differences in these variables based on the sociodemographic characteristics of the employees. Data were collected by Maslach Burnout Inventory in its Spanish version (Seisdedos, 1997), by Job Satisfaction Scale developed ad hoc for this study, by Satisfaction With Life Scale, and by the Utrecht Work Engagement Scale. In general, results showed that professionals had medium levels of burnout, adequate levels of job and vital satisfaction and medium-high levels of engagement.*

**Keywords:** Intellectual disability, burnout, engagement, job satisfaction.

Desde los años setenta, la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, retomando intereses tradicionales, ha mostrado una clara orientación hacia el análisis de indicadores que den cuenta de la calidad de vida laboral y bienestar de los empleados en su contexto de trabajo. En el ámbito laboral se toma cierta conciencia de que los efectos del estrés no inciden de modo negativo únicamente sobre el empleado, sino que además tienen una repercusión directa e indirecta sobre la organización. Un fenómeno que ha cautivado el interés de los investigadores por los graves efectos negativos que tiene sobre el rendimiento de los empleados y la calidad de los servicios prestados a los usuarios es el denominado *burnout* o síndrome de estar quemado (Freudenberger, 1974). Este síndrome es característico de profesionales dedicados a tareas asistenciales, cuyo trabajo se desarrolla en permanente contacto con otras personas a las que se está ofreciendo un servicio: personal sanitario, docente, trabajadores sociales, terapeutas, policías, etc. Es por ello que el *burnout* ha sido considerado una modalidad de estrés laboral específica: estrés laboral asistencial (Montalbán, Bonilla e Iglesias, 1996).

La definición comúnmente aceptada del *burnout* (Maslach y Jackson, 1986) lo conceptualiza como un síndrome integrado por tres síntomas: *cansancio emocional* (la persona se siente emocionalmente exhausta, agotada en sus esfuerzos por hacer frente a la situación), *despersonalización* (insensibilidad ante los usuarios de la tarea o servicio que se lleva a cabo; se les trata o se habla de ellos de forma cínica y deshumanizada) y *baja realización personal* (sentimientos de incompetencia y fracaso). Para la evaluación de este síndrome se ha extendido el uso del Maslach *Burnout Inventory* (MBI), un cuestionario elaborado por C. Maslach y S. Jackson (1986) que recoge información sobre las tres dimensiones mencionadas. Este instrumento ha sido adaptado a la población española (Seisdedos, 1997) utilizando los resultados obtenidos en estudios

con muestras de profesionales que desarrollan su labor en sectores muy diversos del área asistencial (docentes, profesionales del ámbito sanitario, trabajadores en centros ocupacionales, personal de enfermería, terapeutas y otros).

Respecto a las consecuencias del síndrome, en la literatura científica se ha relacionado el *burnout* con bajos índices de salud y enfermedades físicas, enfatizándose la incapacidad del sujeto para realizar adecuadamente su trabajo: por una parte, pueden aparecer trastornos físicos tales como fatiga crónica, cefaleas frecuentes, insomnio o trastornos del sueño, abuso de alcohol o drogas, problemas personales y familiares, etc. Y por otra, se destaca la aparición de conductas disfuncionales para la organización como rotación por distintos puestos, intención de abandonar la organización, absentismo laboral, retrasos y largas pausas durante la jornada, insatisfacción laboral y falta de motivación general, dificultad para tomar decisiones, pérdida de la capacidad de disfrutar de lo que anteriormente se consideraba placentero, desarrollo de actitudes negativas hacia los compañeros, etc. Estos efectos negativos alcanzan también al cliente, ya que el desgaste psíquico en el trabajo puede conducir a un deterioro en la calidad de los servicios que se prestan (Seisdedos, 1997; Sandí, Cordero y Venero, 2000; Durán, Extremera y Rey, 2001).

Numerosas variables se han asociado al *burnout* a lo largo de las tres décadas de investigación sobre el síndrome (Schaufeli y Buunk, 2002), si bien en el estudio que presentamos el interés se centra en algunos conceptos que reflejan la percepción del individuo respecto a su relación con la organización y los efectos del trabajo que en ella realiza (*burnout*, satisfacción laboral, *engagement*), y la valoración de su vida personal (satisfacción vital).

Entre estas variables, la satisfacción laboral ha sido objeto habitual de análisis en el ámbito psicosocial, y podría definirse como una respuesta afectiva o emocional positiva hacia nuestro trabajo en general o hacia alguna faceta del mismo. En este sentido, Locke (1976) la caracteriza como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción

subjetiva de las experiencias laborales de la persona, considerando la satisfacción como un concepto multidimensional. Investigaciones previas han obtenido reiteradamente correlaciones inversas significativas entre esta variable y el síndrome de *burnout* (p.e., Cooley y Yovanoff, 1996; Dworkin, 1987; Mowday, Porter y Steers, 1982; Durán et al., 2001, Schaufeli y Enzmann, 1998), las cuales indican la existencia de una conexión entre ambos constructos. Asimismo, también se apunta la existencia de relaciones significativas entre esta variable y el abandono del puesto (Culver, Wolfe y Cross, 1990; Mowday et al., 1982).

Por otra parte, en los últimos años el estudio del *burnout* vincula este fenómeno con nuevos constructos, tales como el *engagement*. Esta línea de trabajo coincide con la tendencia actual encaminada al estudio de la psicología positiva de las personas, que aplicada al ámbito laboral supondría examinar en los trabajadores sus fortalezas y su nivel de funcionamiento óptimo en vez de estudiar, como hasta ahora, los factores de vulnerabilidad y desajuste laboral. Desde una perspectiva europea se diferencia los constructos de *burnout* y *engagement* (Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker, 2002), definiéndose este último como un constructo motivacional positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por las dimensiones de vigor, dedicación y absorción en el trabajo. Estaríamos pues ante un estado cognitivo afectivo persistente en el tiempo, el cual no está focalizado sobre un objeto o conducta específica. En cuanto a la descripción de la primera de las dimensiones que lo integran, el vigor se caracteriza por elevados niveles de energía mientras se trabaja, de persistencia y de un fuerte deseo de esforzarse en el trabajo. Por su parte, la dedicación se manifiesta en altos niveles de significado del trabajo, de entusiasmo, inspiración, orgullo y reto relacionados con la actividad que se realiza. Finalmente, la absorción conlleva sentimientos de estar plenamente concentrado y feliz realizando el trabajo, mientras se tiene la sensación de que el tiempo "pasa volando" y uno "se deja llevar por

el trabajo".

Por último, también ha sido objeto de atención en la literatura la distinción entre el bienestar o la satisfacción vinculada al trabajo y la satisfacción del empleado en un sentido más amplio y relacionada con su vida en general (Warr, 1999). Por satisfacción vital entendemos la evaluación global que la persona hace sobre su vida en la que examina los aspectos tangibles obtenidos, sopesa los aspectos positivos frente a los negativos, establece comparaciones con un criterio elegido por ella y elabora un juicio cognitivo sobre su nivel de satisfacción (Pavot, Diener, Colvin y Sandvik, 1991). Las correlaciones entre satisfacción laboral y satisfacción con la vida han sido moderadas (entre .20 y .30) (Tait, Padgett y Baldwin, 1989), lo cual es comprensible en la medida en que los sentimientos sobre nuestro trabajo son, de hecho, un componente más de nuestra satisfacción con la vida. En cuanto a la relación de causalidad, los resultados han mostrado que el patrón más común es de mutua influencia, si bien la intensidad del impacto de la satisfacción vital sobre la satisfacción en el trabajo es mayor que el detectado en sentido inverso (Judge y Watanabe, 1993; Judge y Locke, 1993). Este fenómeno ha sido explicado a través de un proceso de desbordamiento (*spillover*), de forma que los sentimientos de satisfacción con la vida en general afectan a nuestro bienestar o satisfacción en el trabajo y viceversa. Por tanto, más que considerarlos aspectos separados, la satisfacción laboral y la satisfacción vital están estrechamente entrelazados y se influyen mutuamente. Este hecho subraya la importancia de evaluar otros aspectos de la satisfacción de la persona más allá de los meramente laborales para obtener una imagen más completa del bienestar del empleado y analizar su posible efecto en las actitudes *hacia* y comportamientos *en* su trabajo.

Atendiendo de modo específico al colectivo de profesionales que desempeñan su actividad con personas con discapacidad intelectual, en la literatura científica se observa un creciente interés orientado al análisis del rol desempeñado por el personal (*staff*) (p.e., Hastings, Remington y

Hatton, 1995; Rose, 1995) en estas organizaciones de servicio. De hecho, con frecuencia se destaca la idea de que el desarrollo de la calidad de los servicios prestados tiene como uno de sus pilares a los propios profesionales, ya que éstos transforman las iniciativas y objetivos generales propuestos en acciones prácticas que afectan directamente a las vidas de las personas con discapacidad intelectual (Hatton, Emerson, Rivers, Mason, Mason, Swarbrick, Kiernan, Reeves y Alborz, 1999a). Con respecto a la presencia del síndrome de estar quemado en esta población, diversas investigaciones revisadas han puesto de manifiesto que los profesionales que trabajan con personas con discapacidad intelectual se ven afectados por esta problemática, lo cual puede redundar en un deterioro de la calidad del servicio prestado por la organización (Aitken y Schloss, 1994; Blumenthal, Lavender y Hewson, 1998; Caton, Crossnickle, Cope, Long y Mitchell, 1988; Cherniss, 1988; Dyer y Quine, 1998; Eichinger, Heifetz e Ingraham, 1991; Gil Monte y Peiró, 1996). Asimismo en estos estudios la evidencia empírica apunta la relevancia que los factores organizacionales pueden tener sobre el bienestar de los profesionales, favoreciendo un incremento del estrés laboral percibido y una menor satisfacción en el trabajo. Fenómenos que a su vez parecen vinculados con un deterioro del desempeño y un alto nivel de rotación en los servicios (Hatton, Emerson, Rivers, Mason, Swarbrick, Mason, Kierman, Reeves y Alborz, 2001).

Basándonos en lo anteriormente expuesto, nos planteamos los siguientes objetivos en esta investigación: 1. Analizar las condiciones laborales y las características personales de una muestra de trabajadores que atienden a personas con discapacidad intelectual, con la intención de reflejar, en línea con Hatton, Rivers, Emerson, Kiernan, Reeves, Alborz, Mason y Mason (1999b), el perfil de estos profesionales; 2. Conocer los niveles de *burnout*, satisfacción laboral y vital y *engagement* que presenta la muestra e identificar posibles áreas de actuación; 3. Examinar la posible existencia de diferen-

cias en las variables reflejadas en el objetivo dos en función de las características sociodemográficas de los empleados.

método ■■■

### **Participantes y Procedimiento**

El estudio fue presentado por la gerente de la Agrupación Malagueña de Asociaciones de Personas con Retraso Mental y Parálisis Cerebral (AMADPSI) a 19 asociaciones integrantes de dicha agrupación que atienden a personas con discapacidad intelectual, explicando los objetivos de la investigación y enfatizando la voluntariedad y el anonimato en la participación. De esas 19 asociaciones, tan sólo 12 participaron (éstas se encuentran repartidas por Málaga capital y provincia). El número total de cuestionarios que se remitieron fue de 472, obteniéndose una devolución de 114, de los cuales dos fueron eliminados por defectos en la cumplimentación. Así pues, el número de participantes fue de 112 profesionales (tasa de respuesta del 24,15%) que trabajan en contacto directo o indirecto con personas con discapacidad intelectual, con una media de edad de 33,39 años y en su mayoría mujeres solteras.

Los cuestionarios fueron remitidos a los gerentes de cada asociación con claras instrucciones para su entrega a los trabajadores de su entidad. También se acompañaban de una carta de presentación que informaba de los objetivos generales del estudio y especificaba las correspondientes instrucciones para su devolución. Asimismo se proporcionaba un sobre timbrado junto con el cuestionario para favorecer el envío directo de las encuestas a los investigadores.

### **Medidas**

El instrumento de evaluación recogía información en un amplio rango de áreas, incluyendo características sociodemográficas (sexo, edad, estado civil, antigüedad en la asociación, horario, etc.), variables relacionadas con el trabajo (satisfacción laboral, *burnout* y *engagement*) y satisfacción vital. Las escalas

incluidas en este cuestionario fueron las siguientes:

**Satisfacción laboral:** Esta escala fue elaborada *ad hoc* tras reuniones mantenidas con profesionales que trabajan directamente con personas con discapacidad intelectual pertenecientes a la agrupación. El objetivo era conocer con todo detalle las diferentes áreas en las que los profesionales desarrollan sus actividades para adaptar así las dimensiones consideradas de interés a las condiciones laborales de los encuestados (salario, relación con otras personas: superiores, subordinados, personas con discapacidad y familiares, grado de responsabilidad, horario, etc.). Como se muestra en el apéndice, la escala resultante estaba constituida por 23 ítems presentados en un formato de respuesta tipo Likert (1= *muy insatisfecho*/5= *muy satisfecho*). Al sujeto se le pide que manifieste su grado de satisfacción con las dimensiones anteriormente mencionadas. La fiabilidad obtenida para la escala fue bastante elevada alcanzando un  $\alpha$  de 0,90.

**Burnout:** Para evaluar este constructo fue utilizado el cuestionario MBI, elaborado por Maslach y Jackson (1986), en su versión española (Seisdedos, 1997). Los 22 ítems del cuestionario recogen las tres dimensiones establecidas por estas autoras como definitorias del síndrome de *burnout*: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal. Este cuestionario presenta un formato de respuesta tipo Likert, con una escala de frecuencia (0= *nunca*/6= *todos los días*). La fiabilidad  $\alpha$  de Cronbach alcanzada por las dimensiones del cuestionario en el trabajo que nos ocupa fue de 0,86 para la subescala de cansancio emocional; 0,78 para la dimensión de realización personal; finalmente, las propiedades psicométricas de la dimensión de despersonalización, al igual que ocurre en otros estudios (Seisdedos, 1997), fue algo menor obteniéndose un  $\alpha$  de 0,56 para nuestra muestra.

**Engagement:** La evaluación de este constructo se realizó a través de una adaptación de la Utrecht Work

Engagement Scale (UWES) (Schaufeli et al., 2002; versión española de Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau, 2000). La escala de *engagement* está compuesta por 15 ítems que reflejan tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción, evaluadas mediante una escala de respuesta tipo Likert (1= *nunca*/6= *todos los días*). Cada una de las subescalas está constituida por 5 ítems siendo los  $\alpha$  obtenidos los siguientes: 0,82 para la dimensión de vigor, 0,85 para la subescala de dedicación y 0,81 para absorción.

**Satisfacción vital:** La escala de satisfacción con la vida (SWLS; Diener, Emmons, Larsen y Griffin, 1985; adaptación española de Atienza, Pons, Balaguer y García-Merita, 2000) es un cuestionario de 5 ítems diseñado como una medida global acerca del grado percibido de satisfacción en la vida evaluada a través de una escala tipo Likert de 7 puntos (1= *completamente en desacuerdo*; 7= *completamente de acuerdo*). Diener et al. (1985) informaron de una elevada validez convergente y divergente y una alta consistencia interna ( $\alpha = 0,87$ ). La validación al castellano de la escala presenta propiedades psicométricas similares a la versión anglosajona (Atienza et al., 2000; Atienza, Balaguer y García-Merita, 2003). El índice de fiabilidad en este estudio fue satisfactorio ( $\alpha = 0,85$ ).

resultados ■ ■ ■

### Características de los participantes

Como es habitual en las profesiones asistenciales, nuestra muestra se compone en su mayor parte por mujeres (62% frente a un 37,8% de varones). La media de edad es de 33,39 ( $Sx = 8,6$ ) años, y estas personas suelen llevar trabajando en la asociación una media de 6,1 años.

Asimismo, la mayoría de los participantes indica estar soltero/a (46,8%), si bien el 41,4% está casado y un 11,7% de los encuestados afirmó estar separado/a, viudo/a, divorciado/a o vivir con pareja de hecho.

En cuanto al nivel de formación, el 30,3% de los profesionales tiene una

diplomatura (principalmente trabajo social y educación especial), seguido de los licenciados (en su mayoría psicólogos/as) con un 25,7%. También se aprecia un 10,1% de profesionales que tiene estudios primarios o no tiene estudios.

**Condiciones laborales**

En cada entidad los profesionales pueden realizar funciones combinadas de gestión y atención, o tener asignada únicamente alguna de estas actividades. En nuestra muestra un 43,9% lleva a cabo tareas de gestión y atención a usuarios y familiares, mientras el 44,9% de los encuestados centra sus esfuerzos en labores de atención y el 10,3% realiza de modo exclusivo actividades de gestión. En este contexto, el 69,7% considera que existe correspondencia entre el tipo de funciones que desarrolla y su formación, porcentaje que se reduce al 50% cuando se cuestiona la adecuación entre esa formación y el contrato, siendo el tipo de contrato indefinido el más frecuente (68,5%) entre los profesionales del estudio.

En relación al horario de trabajo, parece no prevalecer un horario de trabajo de jornada intensiva (42,3%). Concretamente, el 46,8% de los profesionales informa tener un horario de trabajo diferente al de 08,00-15,00 horas, 09,00-17,00 horas o turnos de residencia.

Finalmente, entre los distintos servicios ofrecidos por estas entidades (unidades de día, residencia de adultos, residencia de gravemente afectados, centros ocupacionales, etc.), son los centros ocupacionales los que integran un mayor número

de profesionales (20,4%).

**Burnout**

Respecto a las puntuaciones obtenidas en la escala de *burnout*, la tabla 1 muestra dos baremos de comparación para población general, uno de ellos publicado por TEA (Seisdedos, 1997) y otro por Gil Monte y Peiró (2000).

Los profesionales de este estudio muestran, de acuerdo con los puntos de corte establecidos por TEA, un cansancio emocional medio ( $M= 18,86$ ), un nivel de despersonalización bajo ( $M= 3,39$ ) y un nivel de realización personal moderado, si bien la puntuación media en esta dimensión supera ligeramente el valor 39 y, por tanto, se encuentra en el límite de categorización más elevado e indicativo de un *burnout* bajo. Si esta comparación es realizada atendiendo al baremo propuesto por Gil Monte y Peiró (2000), nuestra muestra queda ubicada en los mismos niveles de *burnout* (cansancio emocional y realización personal medios, y despersonalización baja).

Al tener en cuenta algunos de los ítems más representativos de la dimensión de cansancio emocional encontramos que el 39,9% de los profesionales informa estar emocionalmente agotado, el 61,8% está agotado al final de la jornada de trabajo y el 30,9% se encuentra cansado al levantarse *una o algunas veces por semana o todos los días*, mientras que únicamente el 10,8% de los profesionales elige estas categorías de respuesta para señalar que se siente quemado por el trabajo. Con respecto a la dimensión de despersonalización se puede apreciar que predomina

Tabla 1. Baremos de comparación y datos descriptivos de la muestra objeto de estudio

|    | Puntuaciones profesionales<br>AMADPSI | Manual MBI;<br>Seisdedos, TEA (1997) |       |      | Gil Monte y Peiró (2000) |       |      |
|----|---------------------------------------|--------------------------------------|-------|------|--------------------------|-------|------|
|    |                                       | BAJO                                 | MEDIO | ALTO | BAJO                     | MEDIO | ALTO |
| CE | 18,866                                | < 15                                 | 15-24 | > 24 | ≤ 15                     | 24-16 | ≥ 25 |
| DP | 3,394                                 | < 4                                  | 4-9   | > 9  | ≤ 3                      | 8-4   | ≥ 9  |
| RP | 39,043                                | > 39                                 | 33-39 | < 33 | ≥ 40                     | 39-34 | ≤ 35 |

CE: Cansancio emocional; DP: Despersonalización; RP: Realización personal.

la opción de respuesta *nunca* cuando los ítems hacen referencia al hecho de tratar a los usuarios como objetos (79,8%), mostrar un comportamiento más insensible con la gente desde que se hace este trabajo (65,5%) y preocuparse porque el trabajo pueda estar endureciéndolo emocionalmente (62,7%). Asimismo, el 88% contesta con la opción *nunca* al ítem *realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los usuarios a los que tengo que atender* y el 67% manifiesta que los usuarios *nunca* le culpan de sus problemas. Igualmente, con respecto a la dimensión de realización personal, el 55% de los profesionales afirma sentir con una frecuencia de *todos los días* que mediante su trabajo influye positivamente en la vida de sus usuarios, el 74,3% se encuentra animado después de trabajar con éstos, y un 80,8% considera haber realizado muchas cosas que merece la pena en este trabajo.

### Satisfacción laboral

Los datos de la escala de satisfacción muestran que los profesionales se encuentran satisfechos en algún grado (esto es, considerando a quienes eligen la opción de respuesta *algo satisfecho* o *muy satisfecho*), entre otros, con los siguientes aspectos: la relación con los usuarios (93,7%), el propio rendimiento (92,8%), lo orgullosos que se encuentran del trabajo que hacen (87,5%), las relaciones con los compañeros (82,2%), el conjunto de actividades (75,9%), el trabajo en general (75,7%), las relaciones con los subordinados (75%), el grado de res-

ponsabilidad (73,8%), grado de autonomía (71,5%), la relación con los superiores (62,5%) y las posibilidades de formación y reciclaje (49,5%).

Si atendemos a las opciones de respuesta *muy insatisfecho* o *algo insatisfecho* nuestros profesionales mostraron su insatisfacción con respecto al salario que reciben (74,1%) y, en menor proporción, con relación a la fluidez de los canales de comunicación (33,3%), la cantidad de tiempo libre (31,8%) y el reconocimiento a su labor dentro de la asociación (33,1%).

### Engagement

Para responder a los ítems de esta escala la mayoría de los profesionales utilizó las alternativas *algunas veces por semana* y *todos los días*. Así, con una frecuencia diaria el 88,5% de encuestados afirma sentirse lleno de energía y un 62,4% considera ser persistente en su trabajo, al tiempo que el 66,4% manifiesta estar orgulloso del mismo. De hecho, y con esa misma frecuencia, el 61,8% indica que su trabajo está lleno de significado y propósito.

Respecto a las puntuaciones medias obtenidas, la tabla 2 recoge los criterios que delimitan cinco categorías de clasificación para las dimensiones de esta variable (Salanova, 2002) y en la tabla 3 se presentan los estadísticos descriptivos correspondientes a la muestra de nuestro estudio. De este modo, podemos apreciar que los profesionales presentaron unos niveles medios de vigor, aunque se sitúan en el límite de la categorización como eleva-

Tabla 2. Baremos de comparación (N=1275 trabajadores españoles) para la variable engagement (Salanova, 2002)

|              | %     | Vigor     | Dedicación | Absorción |
|--------------|-------|-----------|------------|-----------|
| Muy bajo     | <5    | ≤2,5      | ≤1,40      | ≤1,20     |
| Bajo         | 5-25  | 2,6-3,51  | 1,41-2,99  | 1,21-2,5  |
| Medio        | 25-75 | 3,52-4,99 | 3-4,50     | 2,6-4,1   |
| Alto         | 75-95 | 5-5,99    | 4,6-5,5    | 4,2-5,1   |
| Muy alto     | >95   | ≥6        | ≥5,60      | ≥5,2      |
| Media        |       | 4,32      | 3,71       | 3,31      |
| Desv. Típica |       | 1,04      | 1,28       | 1,14      |

Tabla 3. Estadísticos descriptivos para las tres dimensiones de engagement obtenidos por los profesionales de AMADPSI

|              | Vigor | Dedicación | Absorción |
|--------------|-------|------------|-----------|
| Media        | 4,995 | 5,079      | 4,586     |
| Desv. Típica | 0,917 | 1,060      | 1,133     |

do, y altos niveles de dedicación y absorción. En este contexto, hemos de destacar que los perfiles obtenidos para *engagement* y *burnout* pueden considerarse coherentes si tenemos en cuenta la "oposición" teórica establecida entre ambos constructos.

### Satisfacción vital

En cuanto a los resultados en la escala de satisfacción vital, los profesionales de nuestro estudio presentan una media de 23,75 ( $S_x=5,7$ ) que les sitúa, de acuerdo con los puntos de corte establecidos por Pavot y Diener (1993), en la categoría de *ligeramente satisfechos con su vida*, al obtener una puntuación media emplazada entre los valores 21-25. La tabla 4 recoge los porcentajes de profesionales asignados a cada categoría en función de la puntuación obtenida y entre paréntesis se especifican los valores que delimitan esa asignación. Como puede apreciarse, tan sólo el 1,8% manifiesta sentirse *extremadamente insatisfecho*, mientras un 2,7% afirmó estar *insatisfecho* con su vida. Asimismo, destaca el hecho de que el 32,1% señale estar *ligeramente satisfecho* y que casi el 26% de encuestados se encuentre *satisfecho*, valorando las condiciones y aspectos generales de su vida

como satisfactorios en grado extremo un 11,6% de la muestra.

### Comparación entre grupos

Para detectar la posible existencia de diferencias significativas en función de diversas variables de carácter sociodemográfico y condiciones laborales se aplicaron pruebas T de Student para muestras independientes y análisis de varianza. Los resultados más destacados se detallan a continuación.

En función de la variable sexo, se hallaron diferencias estadísticamente significativas en la dimensión despersonalización ( $t(105)=3,76$ ,  $p<0.001$ ), indicando los datos un mayor nivel de despersonalización para los varones ( $M=1,03$ ) frente al grupo de mujeres ( $M=0,45$ ). Igualmente se detectaron diferencias significativas en la dimensión vigor ( $t(106)=-2,06$ ,  $p<0.05$ ) y en dedicación ( $t(108)=-,260$ ,  $p<0.05$ ); en ambos casos las mujeres ( $M=5,13$  para vigor;  $M=5,28$  para dedicación) mostraban puntuaciones más elevadas que los varones ( $M=4,76$  para vigor;  $M=4,75$  para dedicación).

Dado el escaso número de sujetos en algunas categorías de la variable estado civil, los contrastes tienen en cuenta únicamente la distinción entre solteros/casa-

Tabla 4. Baremos de comparación (Pavot y Diener, 1993) y datos descriptivos de la muestra objeto de estudio

| Baremo de Pavot y Diener (1993)          | Porcentaje profesionales AMADPSI |
|--|----------------------------------|
| Extremadamente Satisfecho (31-35 puntos) | 11,6%                            |
| Satisfecho (26-30 puntos)                | 25,9%                            |
| Ligeramente Satisfecho (21-25 puntos)    | 32,1%                            |
| Neutral (20 puntos)                      | 10,7%                            |
| Ligeramente insatisfecho (15-19 puntos)  | 15,2%                            |
| Insatisfecho (10-14 puntos)              | 2,7%                             |
| Extremadamente insatisfecho (5-9 puntos) | 1,8%                             |

dos, alcanzando los primeros ( $M= 5,16$ ) puntuaciones más elevadas en la dimensión vigor ( $t(93)=2,16, p<0.05$ ) que el grupo de casados ( $M= 4,76$ ).

Por otra parte, los profesionales cuyas funciones en la asociación se corresponden con su formación muestran un menor nivel de cansancio emocional ( $t(103)=-2,49, p<0.05; M=1,89$ ) y una mayor satisfacción laboral ( $t(103)=4,59, p<0.001; M=3,87$ ) que quienes no disfrutaban de esta situación ( $M=2,53$  en cansancio emocional;  $M=3,26$  en satisfacción laboral). De igual modo, aquellos encuestados cuyo contrato resulta incongruente con su nivel de formación presentan mayores niveles de cansancio emocional ( $t(89)=-2,85, p<0.05; M=2,47$ ), despensalización ( $t(88)=-2,52, p<0.05; M=0,90$ ), y una menor realización personal ( $t(89)=2,37, p<0.05; M=4,67$ ) y satisfacción laboral ( $t(90)=4,70, p<0.05; M=3,35$ ), así como niveles más bajos de vigor ( $t(89)=2,74, p<0.05; M=4,72$ ), dedicación ( $t(90)=3,18, p<0.05; M=4,74$ ) y absorción ( $t(90)=2,56, p<0.05; M=4,28$ ) que las personas con un contrato adecuado a su formación (cansancio emocional  $M=1,74$ ; despensalización  $M=0,46$ ; realización personal  $M=5,10$ ; satisfacción laboral  $M=3,96$ , vigor  $M=5,25$ ; dedicación  $M=5,42$ ; absorción  $M=4,88$ ).

En esta línea de análisis, las diferencias estadísticamente significativas también indican un mayor nivel de absorción vinculado al trabajo en aquellos profesionales cuyo contrato es temporal ( $t(102)=2,33, p<0.05; M=4,96$ ) frente a quienes tienen un contrato de carácter indefinido ( $M=4,39$ ), y una menor percepción de realización personal en aquellos profesionales dedicados de forma exclusiva a tareas de gestión ( $F(2,100)=2,086, p<0.05; M=4,17$ ) cuando son comparados con quienes realizan únicamente actividades de atención a usuarios y familiares ( $M=4,98$ ).

La consideración de las diferentes franjas horarias desveló un mayor nivel de satisfacción vital en el grupo que realiza su labor entre las 08,00 y las 15,00 horas ( $F(3,107)=3,39, p<0.05; M=27,30$ ) frente a quienes trabajan en turnos de residencia, donde se presta una atención continuada

desde las 17,00 horas hasta las 09,00 horas de la mañana siguiente ( $M=20,41$ ).

Finalmente, hemos de señalar que los análisis realizados incluyendo las variables antigüedad en la asociación, nivel y tipo de formación, o lugar de desarrollo de la actividad, no han revelado diferencias estadísticamente significativas.

---

## discusión ■ ■ ■

---

Este estudio ofrece información descriptiva sobre las características básicas y condiciones laborales del personal que trabaja en servicios dirigidos a personas con discapacidad intelectual en Málaga y provincia. En líneas generales el perfil obtenido es el de una mujer, con una media de edad de 33,39 años y que lleva trabajando en la entidad unos 6,1 años. La mayoría de estos profesionales son solteras/os y han cursado estudios universitarios, suelen tener un contrato de trabajo de tipo indefinido, un horario laboral muy diverso y desarrollan tanto funciones de atención a usuarios y familiares como labores de gestión que se suman a las tareas asistenciales. Asimismo, existe en la mayoría de los casos una correspondencia entre la formación recibida y las funciones que llevan a cabo, concentrándose un mayor número de encuestados en los centros ocupacionales, debido a la gran demanda de este tipo de servicio.

Tomando en consideración las variables examinadas, los resultados esbozan un perfil de *burnout* medio-bajo en esta muestra, el cual resulta coherente con la constatación de un nivel de *engagement* medio-alto. En este caso, los datos presentan a profesionales que tienen energía y conectan con su trabajo, percibiéndose a sí mismos como capaces de afrontar eficazmente las demandas que éste les plantea. Interpretación apoyada por el buen nivel de realización personal que indican las puntuaciones, así como por una escasa despensalización hacia las personas con las que trabajan, aspecto éste de especial relevancia, pues permite preservar las condiciones básicas para ofrecer un servicio de calidad. En definiti-

va, la evaluación nos permite ofrecer un "diagnóstico combinado" que muestra unos niveles moderados de *burnout* y *engagement*, siendo evidente que en la construcción de *organizaciones saludables*, donde se compatibilicen la calidad de vida laboral de los empleados y el desarrollo de servicios de alta calidad, se aspira a un marco de trabajo que implica un bajo nivel de *burnout* y un elevado nivel de *engagement*.

No obstante, el hecho de que algunos ítems del cuestionario de *burnout* (p.e., aquellos incluidos en la dimensión cansancio emocional) hayan sido evaluados de forma negativa por un porcentaje elevado de encuestados puede suponer una llamada de atención con relación al bienestar de los profesionales. Asimismo, estos resultados plantean la posibilidad de que la organización considere el desarrollo de actuaciones que permitan evitar la aparición y/o intensificación de los síntomas a través de estrategias que actúen sobre las fuentes que los precipitan.

El grado de satisfacción laboral de estos profesionales se sitúa en niveles medios-altos para la mayoría de la muestra (p.e., relaciones con compañeros, superiores, usuarios y familiares, subordinados, etc.), destacando que más del 75% de encuestados se mostró en general satisfecho con su trabajo. En cambio, resulta manifiesta la insatisfacción con el salario percibido y, en menor medida, con los canales de comunicación existentes en cada asociación y la proporción de tiempo libre, aspectos que emergen así como posibles áreas de actuación.

Junto a estos resultados, los datos de satisfacción vital revelan que más de la mitad de los profesionales encuestados se siente satisfecho en algún grado (*extremadamente satisfecho, satisfecho o ligeramente satisfecho*) con las condiciones y aspectos generales de su vida, lo que concuerda con unas puntuaciones moderadas de satisfacción laboral y unos niveles medio-bajo de *burnout* y medio-alto de *engagement*. Esa coherencia entre una moderada satisfacción con la vida y niveles medios de satisfacción en el área laboral apoyarían la tesis del *spillover* o desbordamiento del bienestar de una esfera

de nuestra vida a otra. De esta manera, las futuras líneas de intervención dirigidas al estrés laboral y a la satisfacción en el trabajo deberían tener en cuenta otros aspectos no estrictamente laborales y relacionados con el bienestar general del individuo que podrían influir en su grado de satisfacción laboral.

Otros resultados de interés apuntan la presencia de mayores niveles de despersonalización en el grupo de varones, tendencia habitualmente reflejada en la literatura sobre el síndrome de *burnout* en profesiones asistenciales (Schaufeli y Enzmann, 1998), mientras las mujeres alcanzaron niveles más elevados de vigor y dedicación hacia el trabajo. Además este perfil femenino que incluye menor despersonalización junto con un mayor vigor y dedicación hacia su trabajo concuerda con los hallazgos constatados en ámbitos preprofesionales (Martínez y Salanova, 2003). Por otra parte, los resultados apuntan la relevancia del ajuste entre la formación recibida, las funciones que el profesional lleva a cabo y el tipo de contrato. Factores que parecen influir en las actitudes y reacciones emocionales hacia el propio trabajo, constituyéndose como elementos que favorecen o no una mayor percepción de significado en el trabajo y de reconocimiento de la labor realizada. De hecho, la incongruencia entre formación y funciones desempeñadas aparece asociada a un mayor cansancio emocional y una menor satisfacción laboral, al tiempo que la falta de adecuación del tipo de contrato a la formación del profesional se vincula a una menor satisfacción laboral, niveles más bajos de *engagement* y mayor *burnout* (incluyéndose en estos dos últimos constructos sus tres dimensiones).

No obstante, y de modo un tanto sorprendente, los profesionales con un tipo de contrato temporal presentaban mayores puntuaciones en absorción en el trabajo que aquellos con contratos indefinidos. Resultado que podría ser explicado por el hecho de que los trabajadores con cierta inseguridad en cuanto a su permanencia en la organización tienden a esforzarse más por demostrar su valía e implicación en el puesto de trabajo, o

bien puede desvelar una menor experiencia que exige esa mayor concentración. De igual modo, algunas condiciones de trabajo y el tipo de actividad desarrollada también aparecen como factores a tener en cuenta. Así disponer de un horario fijo y diurno podría tener implicaciones importantes para el propio bienestar y la satisfacción vital del trabajador, en la medida en que facilitaría el disfrute de su tiempo libre y de ocio. De hecho, los profesionales con horario de 08,00 a 15,00 mostraban niveles más elevados de satisfacción vital que quienes tenían un turno de residencia, en el cual la atención a los usuarios empieza cuando termina en otros servicios (unidades de día y centros ocupacionales).

Destaca igualmente el mayor nivel de realización personal en aquellos profesionales cuya función era la de atender a usuarios y familiares. En este sentido, ese contacto directo, si bien no exento de dificultades y con frecuencia fuente de *burnout*, resulta al mismo tiempo un pilar básico en el desarrollo profesional y humano de estos trabajadores. Ello nos llevaría a plantear la necesidad de una cierta flexibilidad organizacional que, junto a la planificación de recursos que permitan al profesional mantener estos contactos en las mejores condiciones, contemple la posibilidad de rotación en las funciones asignadas. Así, salvo en el caso del personal administrativo cuya función sea exclusivamente burocrática, y siempre que fuese posible, no debería limitarse a los profesionales a llevar a cabo actividades de gestión indefinidamente.

A pesar del interés de los resultados obtenidos, es importante tener en cuenta algunas limitaciones del presente estudio. En primer lugar, y como suele ser habitual en las encuestas postales, hemos de considerar que la tasa de respuesta alcanzada supone una limitación en cuanto a la representatividad de la muestra. Es decir, puede suponer un obstáculo que dificulte la generalización y validez de las conclusiones extraídas del análisis de 112 encuestas al conjunto de personas que trabajan en estas asociaciones. Sin embargo, los resultados permiten, cuan-

do menos, esbozar una realidad organizacional percibida por un grupo de profesionales y resultan valiosos como indicadores de posibles áreas de intervención y mejora que redunden tanto en una mayor calidad de vida laboral para los trabajadores como en un incremento de la calidad del servicio prestado a los usuarios. Una segunda limitación hace referencia al hecho de que la estrategia empleada para seleccionar los servicios participantes no fue aleatoria, pues al ser miembros de una misma agrupación las conclusiones extraídas pueden verse sesgadas.

En cualquier caso, y teniendo en cuenta las limitaciones expuestas, se incluyen a continuación algunas sugerencias que pudieran mejorar la experiencia del profesional que atiende a personas con discapacidad intelectual, considerando este aspecto como un desafío importante para las organizaciones. En este ámbito destaca la formación ofrecida a los empleados. Así, además del entrenamiento en habilidades prácticas y manejo del estrés que propone Hatton *et al.*, (1999a) como una estrategia adecuada para mejorar el afrontamiento de situaciones estresantes, sería interesante una mayor oferta formativa que favorezca una percepción más equitativa por parte del empleado del interés que muestra la organización y permita al profesional acceder a los recursos necesarios para realizar su trabajo.

En segundo lugar, una posible actuación centrada en el grupo de trabajo supone la organización de reuniones periódicas que dinamicen el intercambio de experiencias entre los profesionales y que, al mismo tiempo, se conviertan en un canal de comunicación y en un marco de trabajo conjunto en el que analizar problemas, consensuar y plantear propuestas de solución sobre la actividad laboral.

Finalmente, junto a reuniones que permitan al profesional compartir con otros sus experiencias laborales, participar y controlar activamente su propio trabajo, la organización puede impulsar un proceso de socialización que, de un modo más formal, permita transmitir a los nuevos miembros el apoyo y la información necesarios para favorecer su proceso de adap-

tación, el desarrollo de unas expectativas más realistas y una reducción del estrés que inicialmente suele conllevar el acceso a la realidad laboral y organizacional. Igualmente, podría resultar de interés la realización periódica de encuestas de clima social (percepciones/juicios de carácter descriptivo sobre el contexto de trabajo) y de satisfacción laboral que permitan comprobar si los cambios llevados a cabo han favorecido la satisfacción y el bienestar de los empleados.

En definitiva, los profesionales que trabajan con personas con discapacidad intelectual no están exentos de padecer ciertos niveles de estrés laboral e insatisfacción en sus trabajos que pueden repercutir negativamente en el grado de *engagement* y de bienestar personal y, en consecuencia, en la calidad de los servicios

prestados. La organización juega un papel significativo, y alejado de toda visión paternalista de "buen trato" al personal (Hatton et al., 1999a), en la disminución del estrés y el malestar percibido por la plantilla, pues la mejora de la calidad en las organizaciones de servicio implica el compromiso de éstas en el logro de una mayor calidad de vida laboral y bienestar entre sus profesionales.

#### Agradecimientos

La presente investigación pudo llevarse a cabo gracias a la colaboración de la Agrupación Malagueña de Asociaciones de Personas con Retraso Mental y Parálisis Cerebral (AMADPSI) y de sus asociaciones miembros. Igualmente queremos agradecer la colaboración a todo el personal que tomó parte en el estudio.

## bibliografía

Aitken, C. y Schloss, J.A. (1994). Occupational stress and burnout amongst staff working people with an intellectual disability. *Behavioral Interventions*, 9, 225-234.

Atienza, F., Balaguer, I. y García-Merita, M. (2003). Satisfaction with life scale: analysis of factorial invariance across sexes. *Personality and Individual Differences*, 34, 1-6.

Atienza, F., Pons, D., Balaguer, I. y García-Merita, M. (2000). Propiedades psicométricas de la escala de satisfacción con la vida en adolescentes. *Psicothema*, 12, 314-319.

Blumenthal, S., Lavender, T. y Hewson, S. (1998). Role clarity, perception of the organization and *burnout* amongst support workers in residential homes for people with intellectual disability: a comparison between a National Health trust and a charitable company. *Journal of Intellectual Disability Research*, 42, 409-417.

Caton, D.J., Grossnickle, W.F., Cope, J.G., Long, T.E. y Mitchell, C.C. (1988). Burnout and stress among employees at a state institution for mentally retarded persons. *American Journal of Mental Retardation*, 93, 300-304.

Cherniss, C. (1988). Observed supervisory behaviour and teacher burnout in special education. *Exceptional Children*, 54, 449-454

Cooley, E. y Yovanoff, P. (1996). Supporting personnel at risk: Evaluating interventions to reduce burnout and improve retention of special educators. *Exceptional Children*, 62, 336-355.

Culver, S.M., Wolfe, L.M. y Cross, L.H. (1990). Testing a model of teacher satisfaction for black and whites. *American Educational Research Journal*, 27, 323-349.

Diener, E., Emmons, R.A., Larsen, R.J. y Griffin, S. (1985). The Satisfaction With Life Scale. *Journal of Personality Assessment*, 49, 71-75.

Durán, A., Extremeira, N. y Rey, L. (2001). El síndrome del burnout en el ámbito educativo: una aproximación diferencial. *Apuntes de Psicología*, 19 (2), 251-262.

Dworkin, A. (1987). *Teacher burnout in the public schools: Structural causes and consequences for children*. Albany: State University of New York Press.

Dyer, S. y Quine L. (1998). Predictors of job satisfaction and burnout among the direct care staff of a community learning disability service. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 11, 320-332

Eichinger, J., Heifetz, L.J. e Ingraham, C. (1991). Situational shifts in sex role orientation: Correlates of work satisfac-

- tion and burnout among women in special education. *Sex Roles*, 25, 425-440.
- Freudenberger, H.J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Gil-Monte, P.R. y Peiró, J.M. (1996). Un estudio sobre antecedentes significativos del "síndrome de quemarse por el trabajo" (burnout) en trabajadores de centros ocupacionales para discapacitados psíquicos. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 12 (1), 67-80.
- Gil Monte, P. y Peiró, J.M.<sup>a</sup>. (2000). Un estudio comparativo sobre criterios normativos y diferenciales para el diagnóstico del síndrome de estar quemado por el trabajo (Burnout) según el MBI-HSS en España. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16 (2), 135-149.
- Hastings, R.P. Remington, B. y Hatton, C. (1995). Future directions for research on staff performance in services for people with learning disabilities. *Mental Handicap Research*, 8, 333-339.
- Hatton, C., Emerson, E., Rivers, M., Mason, H., Mason, I., Swarbrick, R., Kiernan, C., Reeves, D. y Alborz, A. (1999a). Factors associated with staff stress and work satisfaction in services for people with intellectual disabilities. *Journal of Intellectual Disability Research* 43, 253-267.
- Hatton, C., Rivers, M., Emerson, E., Kiernan, C., Reeves, D., Alborz, A., Mason, H. y Mason, L. (1999b). Staff characteristics, working conditions and outcomes in services for people with intellectual disabilities: results of a staff survey. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities* 12, 340-347.
- Hatton, C., Emerson, E., Rivers, M., Mason, H., Swarbrick, R., Mason, L., Kiernan, C., Reeves, D. y Alborz, A. (2001). Factors associated with intended staff turnover and job search behaviour in services for people with intellectual disability. *Journal of Intellectual Disability Research*, 45 (3), 258-270.
- Judge, T.A. y Locke, E.A. (1993). Effect of dysfunctional thought processes on subjective well-being and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 78, 475-90.
- Judge, T.A. y Watanabe, S. (1993). Another look at the job satisfaction-life satisfaction relationship. *Journal of Applied Psychology*, 78, 939-948.
- Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M.D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 1297-1349). Chicago: Rand McNally.
- Martínez, I. M. y Salanova, M. (2003). Niveles de burnout y engagement en estudiantes universitarios. Relación con el desempeño y desarrollo profesional. *Revista de Educación*, 330, 361-384.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. (2ªEd.) Palo Alto, CA: Consulting Psychologists.
- Montalbán, F.M., Bonilla, J. e Iglesias, C. (1996). Actitudes laborales y estrés asistencial: un modelo de relación secuencial. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 12 (1), 81-88.
- Mowday, R.T., Porter, L.W. y Steers, R.M. (1982). *Employee-Organizational Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*. New York: Academic Press.
- Pavot, W. y Diener, E. (1993). Review of the Satisfaction with Life Scale. *Personality Assessment*, 5, 164-172.
- Pavot, W., Diener, E., Colvin, C. y Sandvik, E. (1991). Further validation of the Satisfaction With Life Scale: Evidence for the cross-method convergence of well-being measures. *Journal of Personality Assessment*, 57(1), 149-161.
- Rose, J. (1995). Stress and residential staff: towards an integration of existing research. *Mental Handicap Research*, 8, 220-236.
- Salanova, M. (2002). Burnout y Engagement: De Estar Mal a Estar Bien en el Trabajo. Workshop: *Nuevas aproximaciones al Burnout*. Octubre. Universidad de Málaga.
- Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiró, J.M. y Grau, R. (2000). Desde el "burnout" al "engagement": ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16 (2), 117-134.
- Sandi, C., Cordero, M.I. y Venero, C. (2000). *Estrategias Psicológicas y Farmacológicas para el Tratamiento del Estrés*. Madrid: Colección UNED.
- Schaufeli, W. y Buunk, B.P. (2002). Burnout: an overview of 25 years of research and theorizing. En M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), *Handbook of work and health psycho-*

- logy (pp. 383-425). Chichester, UK: Wiley.
- Schaufeli, W.B. y Enzmann, D. (1998). *The Burnout Companion to Study and Practice: A Critical Analysis*. London: Taylor & Francis.
- Schaufeli, W.B., Salanova, M., González-Romá, V. y Bakker, A.B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Seisdedos, N. (1997). *MBI Inventario "Burnout de Maslach"*. Madrid: Tea Ediciones.
- Tait, M., Padgett, M.Y. y Baldwin, T.T. (1989). Job and life satisfaction: A reevaluation of the strength of the relationship and gender effects as a function of the date of the study. *Journal of Applied Psychology*, 74, 502-507.
- Warr, P. (1999). Well-being and the workplace. En D., Kahneman, E. Diener, y N. Schwarz, (Eds), *Well-being: The foundations of hedonic psychology*. (pp. 392-412). New Cork: Russell Sage.
- Scale. Procedural guidelines*. Arlington: The Arc of the United States.
- Wehmeyer, M.L. (1996). Self-determination as an educational outcome: Why is it important to children, youth and adults with disabilities? En: D.J. Sands y M.L. Wehmeyer (Eds.) *Self-determination across the life span: Independence and choice for people with disabilities* (pp. 15-34). Baltimore: Paul H. Brookes Publishing Co.
- Wehmeyer, M.L. (1999). A functional model of self-determination: Describing development and implementing instruction. *Focus on Autism and Other Developmental Disabilities*, 14(1), 53-61.
- Wehmeyer, M.L., Agran, M. y Hughes, C. (1998a). *Teaching Self-Determination to Students with disabilities. Basic Skills for Successful Transition*. Baltimore: Paul H. Brookes Publishing Co.
- Wehmeyer, M.L., Agran, M., Palmer, S.B. y Mithaug, D.E. (1998b). *A Teacher's guide to implementing the Self-determined Learning Model of Instruction. Adolescent version*. Arlington: The Arc of the United States.
- Wehmeyer, M.L., Kelchner, K. y Richards, S. (1996). Essential characteristics of self-determined behaviors of adults with mental retardation and developmental disabilities. *American Journal on Mental Retardation*, 100, 632-642.
- Wehmeyer, M.L., Palmer, S.B., Agran, M., Mithaug, D.E. y Martin, J.E. (2000). Promoting causal agency: The Self-determined Learning Model of Instruction. *Exceptional Children*, 66(4), 439-453.
- Wehmeyer, M.L., Sands, D.J., Doll, B. y Palmer, S. (1997). The developmental of self-determination and implications for educational intervention with students with disabilities. *International Journal of Disability, Development and Education*, 44(4), 305-327.
- Wehmeyer, M.L., Sands, D.J., Knowlton, E.B. y Kozleski, E.B. (2002). *Teaching Students with MR providing access to the general curriculum*. Baltimore: Paul H. Brookes Publishing Co.

## Apendice

### Cuestionario de Satisfacción Laboral utilizado en el estudio.

1                      2                      3                      4                      5  
 Muy insatisfecho    Algo insatisfecho    Ni satisfecho ni insatisfecho    Algo satisfecho    Muy satisfecho

|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| La autonomía en el desempeño de su trabajo.  |   |   |   |   |   |
| Las relaciones con sus superiores en la asociación (en el caso de que los tenga).        |   |   |   |   |   |
| Las relaciones con sus subordinados en la asociación (en el caso de que los tenga).      |   |   |   |   |   |
| El salario que percibe.  |   |   |   |   |   |
| Las posibilidades de promoción interna.  |   |   |   |   |   |
| Las relaciones con sus compañeros de la asociación.                                      |   |   |   |   |   |
| Las relaciones con profesionales de otros centros.                                       |   |   |   |   |   |
| Las posibilidades de formación y reciclaje a su disposición.                             |   |   |   |   |   |
| Su propio rendimiento.   |   |   |   |   |   |
| La relación con los usuarios.  |   |   |   |   |   |
| La relación con los familiares de los usuarios.  |   |   |   |   |   |
| El conjunto de actividades que configuran su trabajo diario.                             |   |   |   |   |   |
| Su orgullo respecto al trabajo que hace.   |   |   |   |   |   |
| La fluidez de los canales de comunicación dentro de la asociación.                       |   |   |   |   |   |
| Su grado de responsabilidad.   |   |   |   |   |   |
| La proporción de tiempo libre.   |   |   |   |   |   |
| La estabilidad en su puesto.   |   |   |   |   |   |
| Su trabajo en general.   |   |   |   |   |   |
| La movilidad diaria en su trabajo.   |   |   |   |   |   |
| El reconocimiento que se le concede a su labor como profesional dentro de la asociación. |   |   |   |   |   |
| El reconocimiento social que se le otorga a su trabajo.                                  |   |   |   |   |   |
| Los medios/recursos de los que dispone para desarrollar su labor.                        |   |   |   |   |   |
| El horario de trabajo.   |   |   |   |   |   |