

relaciones entre ruptura del contrato psicológico y burnout: un estudio en trabajadores de atención a personas con discapacidad intelectual

[Relationship between Psychological Contract Breach and Burnout: A Study of Employees that Work with Persons with Intellectual Disabilities]

Jackeline Ospina ■■■

Universitat Politècnica de València

Esther Gracia Grau

IDOCAL (Instituto de Investigación en Psicología de los RRHH, Desarrollo Organizacional y Calidad de Vida Laboral),
Universitat de València

Carolina Moliner

IDOCAL (Instituto de Investigación en Psicología de los RRHH, Desarrollo Organizacional y Calidad de Vida Laboral),
Universitat de València

Agustín Molina

IDOCAL (Instituto de Investigación en Psicología de los RRHH, Desarrollo Organizacional y Calidad de Vida Laboral),
Universitat de València

Vicente Martínez-Tur

IDOCAL (Instituto de Investigación en Psicología de los RRHH, Desarrollo Organizacional y Calidad de Vida Laboral),
Universitat de València

resumen

El contrato psicológico es clave en la relación entre la organización y el trabajador, influyendo en el bienestar laboral. En este estudio se analizó la relación entre la ruptura del contrato psicológico y las dimensiones nucleares del burnout o síndrome de estar quemado en el trabajo (agotamiento emocional y cinismo) en profesionales de centros de atención a personas con discapacidad intelectual. La muestra estuvo compuesta por 34 centros ocupacionales y de día de las provincias españolas de Madrid, Valencia, Alicante y Murcia. Los resultados indicaron una relación estadísticamente significativa entre la ruptura del contrato psicológico, por una parte, y el agotamiento emocional y el cinismo, por otra.

PALABRAS CLAVE: síndrome del quemado o burnout, agotamiento emocional, cinismo, ruptura del contrato psicológico.

abstract

The psychological contract is critical to understand the relationship between organizations and employees, impacting on well-being at work. This study examined the relationship between psychological contract breach and the "core" dimensions of burnout (emotional exhaustion and cynicism) among employees who work in centers for the attention of intellectually disabled persons. The sample consisted of 34 occupational and day centers pertaining to the Spanish provinces of Madrid, Valencia, Alicante and Murcia. Results indicated a statistically significant relationship between psychological contract breach, on the one hand, and emotional exhaustion and cynicism, on the other.

KEY WORDS: burnout syndrome, emotional exhaustion, cynicism, psychological contract breach.

Las características organizacionales y laborales tienen una incidencia significativa sobre el bienestar de los trabajadores. Sin embargo, es una cuestión todavía no comúnmente aceptada cuyas repercusiones e implicaciones para las organizaciones, en ocasiones, no son del todo valoradas. En esta línea, un aspecto determinante para la salud de los trabajadores es la relación entre organización y trabajador. En función de cómo se defina y se desarrolle, se observarán unas consecuencias u otras sobre la salud laboral de los trabajadores.

El contrato psicológico, en los últimos años, ha sido considerado un constructo clave en las relaciones entre organización y trabajador. Ha de ver con las obligaciones que perciben ambas partes y tiene como función reducir la incertidumbre e incrementar la predictibilidad acerca de los sucesos, acciones, comportamientos y decisiones de los diferentes agentes organizacionales, así como de los acontecimientos y de los cambios en el entorno laboral. De esta forma, el contrato psicológico ejerce un papel facilitador que puede permitir a los empleados aumentar su capacidad de afrontamiento y adaptación a las complejas situaciones del entorno organizacional, lo que, a su vez, puede influir positivamente sobre su seguridad y bienestar psicológico (Alcover, 2002).

Tomando todo ello en consideración, el objetivo de este trabajo es estudiar la relación entre la ruptura del contrato psicológico y el síndrome de Burnout. Aunque ha habido estudios previos que vinculan contrato psicológico y burnout, este trabajo amplía la investigación de esta relación a los centros en los que se ofrecen servicios a personas con discapacidad intelectual (centros de día y centros ocupacionales). En estas organizaciones, los trabajadores tienen percepciones acerca de las obligaciones que tienen los centros con respecto a ellos (contrato psicológico), y valoran hasta qué punto el centro cumple con dichas obligaciones. Se espera que la ruptura de ese contrato psicológico por parte del centro conlleve un incremento del burnout de sus trabajadores.

el contrato psicológico ■■■

El contrato psicológico puede conceptualizarse desde dos perspectivas diferentes: unilateral y bilateral. Desde el punto de vista unilateral, el contrato psicológico es definido como las "creencias del individuo acerca de los términos y condiciones de un acuerdo de intercambio recíproco entre la persona focal y la otra parte. Un contrato psicológico emerge cuando una parte cree que se ha hecho una promesa de futuras compensaciones, se ha realizado una

contribución y, en consecuencia, se ha creado una obligación de proporcionar beneficios futuros" (Rousseau, 1989, p. 122). Por lo tanto, dicho concepto sitúa al contrato psicológico en una percepción individual. Por otro lado, desde una perspectiva bilateral, el contrato psicológico es considerado un conjunto de expectativas y creencias que tiene la organización en relación a los trabajadores, además de la percepción de los empleados sobre las obligaciones de reciprocidad que conlleva esa relación (por ejemplo, Guest & Conway, 2002). Es decir, desde esta última perspectiva, la noción de un contrato psicológico implica la existencia de un conjunto de expectativas recíprocas, expectativas que son implícitas y que tienen mucho que ver con el sentido de dignidad y de importancia de la persona. A la hora de estudiar el bienestar laboral, es importante hacer una especial consideración a la percepción individual que el trabajador tiene sobre el cumplimiento o no de dicho contrato, ya que parte de los problemas que conducen al descontento laboral se encuentran relacionados con la percepción que el trabajador tiene del incumplimiento en el contrato psicológico (Gracia, Silla, & Peiró, 2006).

A su vez, en lo comúnmente denominado "incumplimiento del contrato psicológico", cabe distinguir entre ruptura y violación del contrato psicológico. Estos dos conceptos se han empleado frecuentemente en la investigación de modo equivalente y, en ocasiones, confuso. Así, la violación se referiría a la respuesta afectiva o emocional (de decepción, frustración, indignación, cólera y resentimiento) de la persona como resultado de la percepción de la ruptura, mientras que la ruptura del contrato psicológico ha de ver con procesos cognitivos, es decir, con la percepción de que la otra parte ha incumplido el contenido del contrato (Morrison & Robinson 1997; Robinson, 1996; Robinson & Morrison 2000).

La percepción que los trabajadores tienen de la ruptura o no del contrato psicológico

está relacionada con sus actitudes y conductas (Robinson, 1996; Rousseau & Tijoriwala, 1998), con la insatisfacción y el agotamiento emocional (Gakovic & Tetrick, 2003), con la aparición de posibles consecuencias negativas físicas y psicológicas en el trabajador (Topa, Fernández, & Lisbona, 2005), y con la insatisfacción con la vida, las molestias psicológicas, y el conflicto trabajo-familia (Gracia et al., 2006). Finalmente, algunos autores proponen que la ruptura del contrato psicológico podría estar relacionado con el síndrome de burnout (Topa & Morales, 2005).

el síndrome de estar quemado en el trabajo o burnout ■■■

El síndrome de estar quemado en el trabajo, o burnout, es un "síndrome psicológico que se produce a causa de una respuesta prolongada a los estresores en el lugar de trabajo" (Maslach, 2003, p. 189). El burnout está compuesto por tres dimensiones. En primer lugar, el agotamiento, que se define como la experiencia de falta de recursos, de que ya no se puede dar más de uno mismo. La segunda dimensión hace referencia al cinismo o la despersonalización, que se describe como el desarrollo de actitudes, sentimientos y conductas negativas y cínicas hacia las personas destinatarias del trabajo, es decir, el empleado siente indiferencia y se comporta de forma distante en el trabajo. La tercera y última dimensión es la falta de eficacia profesional, que se refiere a actitudes y sentimientos negativos de incompetencia en el desarrollo del propio rol laboral (Maslach, 1982; Schaufeli & Enzman, 1988). Son muchas las investigaciones que se han centrado en estudiar exclusivamente las dos primeras dimensiones del burnout, también denominadas dimensiones "core" del burnout (cinismo y agotamiento emocional; por ejemplo, Moliner, Martínez-Tur, Ramos, Peiró, & Cropanzano, 2008), debido a que la tercera dimensión podría ser considerada más bien una consecuencia de dicho síndrome (Bakker, Demerouti, & Verbeke, 2004).

Algunos colectivos como el de profesionales dedicados a tareas asistenciales, cuyo trabajo se desarrolla en permanente contacto con otras personas (por ejemplo, personal sanitario, docentes, trabajadores sociales, terapeutas, policías; profesionales que atienden a personas con discapacidad intelectual) están expuestos constantemente a condiciones de trabajo susceptibles de originar burnout (Gil-Monte & Peiró, 1996). No obstante, el burnout se ha investigado en multitud de contextos distintos y se ha vinculado a variables de diferente naturaleza, más allá del contacto con el usuario. Aspectos como la falta de especificidad en funciones y tareas (Crane & Iwanicki, 1986), escasa participación en la toma de decisiones, falta de apoyo social en el trabajo (Cooley & Yovanoff, 1996), falta de autonomía, presión por parte del trabajo (Savicki & Cooley, 1987), ideales y expectativas profesionales no cumplidas (Innstrand, Espnes, & Mykletun, 2002) pueden determinar la aparición de dicho síndrome (Gil-Monte & Peiró, 1996).

Otra de las posibles causas de burnout es la ruptura del contrato psicológico. Así, por ejemplo, Topa et al. (2005), en un estudio realizado en equipos de intervención en emergencias y catástrofes, encontraron que la ruptura del contrato psicológico incrementaba el burnout. Es decir, la falta de cumplimiento de las promesas efectuadas por parte de la organización podría afectar su relación con los trabajadores. Si estos perciben que su esfuerzo no es compensado se rompe la norma de reciprocidad, y por tanto, se pueden generar en ellos actitudes y comportamientos que podrían resultar nocivos para su bienestar psicológico.

Este trabajo amplía el estudio de esta relación, entre ruptura del contrato psicológico y burnout, a los centros de atención a personas con discapacidad intelectual. Más específicamente, este estudio plantea la siguiente hipótesis:

Hipótesis: La ruptura del contrato psicológico está relacionada positivamente con las dimensiones "core" del burnout (o agotamiento emocional y cinismo). Es decir, cuando los trabajadores perciben que su organización no ha cumplido con sus promesas u obligaciones, es más probable que presenten mayores niveles de agotamiento emocional (Hipótesis 1) y cinismo (Hipótesis 2).

método ■■■

Participantes

La muestra con que se ha realizado esta investigación está compuesta por 416 trabajadores pertenecientes a 34 centros de atención a personas con discapacidad intelectual. Dichos centros forman parte de FEAPS (Confederación de Organizaciones en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual). El 78.6 % de los centros son centros ocupacionales y el 21.4 % centros de día. El estudio se ha llevado a cabo en las provincias españolas de Valencia (17.8 %), Alicante (13.2 %), Murcia (11.1 %) y Madrid (57.9 %). La muestra se compone en su mayoría por mujeres 70.3 % con una edad media de 34.6 años (DT = 8.15), y con una antigüedad en el sector de 8.83 años (DT = 7.01).

Procedimiento

Todos los trabajadores que participaron en este estudio lo hicieron de forma voluntaria y anónima. El cuestionario, junto con un sobre de respuesta, fue entregado directamente a los trabajadores y se recogieron en sobre cerrado directamente en mano o por correspondencia.

Análisis de datos. En primer lugar, se llevaron cabo análisis descriptivos y se calcularon los coeficientes de correlación, los indicadores de fiabilidad de las dimensiones "core" del burnout (agotamiento emocional y cinismo) y la ruptura del contrato psicológico.

En segundo lugar, se realizaron regresiones jerárquicas por pasos para cada una de las dimensiones core (agotamiento emocional y cinismo) con el objetivo de explorar las relaciones entre el burnout y la ruptura del contrato psicológico. Dado que la hipótesis está formulada en una dirección, se utilizan pruebas unidireccionales para su contraste. En el primer paso se introdujeron las variables control: edad, sexo, antigüedad en el sector en meses, tipo de centro (centro ocupacional vs. centro de día) y localización (Valencia, Alicante, Murcia y Madrid). En el segundo paso se añadió la ruptura del contrato psicológico como variable predictora. Para todos los análisis se utilizó el programa estadístico SPSS.

Instrumentos

Variables control. Ante la posibilidad de que algunas variables socio-demográficas pudiesen influir en la relación de la ruptura del contrato psicológico con el burnout, se han controlado las siguientes variables: la edad (Koritzko, 2002), el sexo (Gil-Monte, 2002; Moliner, Martínez-Tur, Peiró, & Ramos, 2005; Moliner, Solanes, & Martín del Río, 2008) y la antigüedad en el sector. También se ha controlado el tipo de centro (ocupacional o centro de día) y la localización. Todas ellas fueron codificadas como variables dummy.

Ruptura de contrato psicológico. Se midió con la escala adaptada de cinco ítems (Robinson & Morrison, 2000) orientada a la valoración global de la percepción de incumplimiento de promesas por parte de la organización. La escala de respuesta de tipo

Likert abarca desde 1 "totalmente en desacuerdo" a 5 "totalmente de acuerdo". Un ejemplo de ítem es: "No he recibido todo lo que se me prometió a cambio de mi esfuerzo en el trabajo".

Burnout. Se midieron las dos dimensiones que conforman el núcleo o "core" del burnout: agotamiento emocional y cinismo, tal y como recomiendan otros autores (por ejemplo, Moliner et al., 2008, Schaufeli, Salanova, González-Romá, & Bakker, 2002). Esta variable se midió mediante la versión validada española (Schaufeli et al., 2002) del Maslach-Burnout Inventory-General Survey (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996). Se trata de una escala de nueve ítems que explora la frecuencia con la que recientemente los participantes han vivido una serie de síntomas frecuentes en el síndrome de burnout. La escala es de tipo Likert de siete anclajes de respuesta (siendo 0 "nunca" y 6 "todos los días"). Altas puntuaciones en agotamiento emocional y cinismo son indicadores de altos niveles del síndrome de burnout. El agotamiento emocional se midió con una escala de cinco ítems. Un ejemplo de ítem es el siguiente: "Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo". En cuanto al cinismo, se midió con una escala de cuatro ítems. Un ejemplo de ítem es el siguiente: "He ido perdiendo el interés por mi trabajo desde que empecé".

resultados ■■■■

En la tabla 1 se presentan los resultados descriptivos, correlaciones y coeficientes de

Tabla 1. Medias, desviaciones típicas, correlaciones de Pearson en las dimensiones "core" del burnout y ruptura del contrato psicológico

Variable	M	DT	1	2	3
1. Agotamiento emocional	2.39	1.21	(.85)		
2. Cinismo	1.40	1.30	.53*	(.84)	
3. Ruptura del contrato psicológico	2.47	.81	.35*	.42*	(.84)

Nota: Los valores entre paréntesis son coeficientes de fiabilidad. N=416. *p .01.

fiabilidad de las variables incluidas en este estudio. Tanto el agotamiento emocional como el cinismo presentan correlaciones positivas y significativas con la percepción de

ruptura de contrato psicológico. Además, todos los coeficientes de fiabilidad presentan valores satisfactorios, superiores a .80 (Nunnally, 1978).

Tabla 2. Regresiones jerárquicas para las variables agotamiento emocional y cinismo

	Agotamiento emocional				Cinismo			
	β	R ²	Cambio en F	ΔR^2	β	R ²	Cambio en F	ΔR^2
Paso 1		.04	1.829	.04		.03	2.70	.03
Edad	.17				-.12			
Sexo	.01				.10			
Tipo de centro	.01				-.11			
Localización Valencia	-0.3				-.03			
Localización Alicante	-0.9				-.01			
Localización Murcia	.10				-.12			
Antigüedad en el sector	.20				.18			
Paso 2		.14*	49.58	.10*		.21*	75.04	.18*
Edad	-.12				-.06			
Sexo	.03				.12			
Tipo de centro	.01				-.10			
Localización Valencia	.03				.01			
Localización Alicante	-.07				-.11			
Localización Murcia	.07				-.04			
Antigüedad en el sector	.12				.09			
Ruptura de contrato psicológico	.36				.43*			
N= 416. *p < .01								

En la tabla 2 se muestran las regresiones jerárquicas para las variables agotamiento emocional y cinismo. Tal como se esperaba, la ruptura de contrato psicológico mantuvo

relaciones estadísticamente significativas con agotamiento emocional (Hipótesis 1) y con cinismo (Hipótesis 2), una vez controlados los efectos de las variables control.

discusión ■ ■ ■ ■

Este trabajo tenía por objetivo analizar la relación entre la ruptura del contrato psicológico y el burnout en centros de atención a personas con discapacidad intelectual. En concreto, se quería explorar la relación entre la ruptura del contrato psicológico y las dimensiones "core" del burnout (agotamiento emocional y cinismo) en profesionales de atención a personas con discapacidad. Estos trabajadores pertenecían a 34 centros ocupacionales y centros de día de las provincias españolas de Madrid, Valencia, Alicante y Murcia.

Nuestros resultados indican que la ruptura del contrato psicológico se relaciona con las dimensiones "core" del burnout. Estos resultados confirman la hipótesis de este trabajo, ya que la ruptura del contrato psicológico se relaciona de una manera estadísticamente significativa tanto con el agotamiento como con el cinismo de los trabajadores que participaron en el estudio.

Estos resultados van en línea con argumentaciones previas que consideran que la ruptura del contrato psicológico podría considerarse como un factor nocivo para el bienestar psicológico y la seguridad laboral de los profesionales. Concretamente, cuando un profesional percibe que la organización para la que trabaja no ha cumplido con sus promesas y obligaciones, la norma de reciprocidad se rompe. Los esfuerzos que realiza el profesional no se ven compensados con aquello que en su día se prometió tal y como es interpretado por cada profesional. Asimismo, estos resultados se suman a los diferentes estudios que han encontrado una relación positiva entre la ruptura del contrato psicológico y diversos indicadores de malestar laboral como la insatisfacción con el trabajo y el agotamiento emocional (Gakovic & Tetrick, 2003), la aparición de consecuencias

negativas físicas y psicológicas en el empleado (Topa et al., 2005), la insatisfacción con la vida, molestias psicológicas, y un mayor conflicto trabajo-familia de los empleados (Gracia et al., 2006).

Nuestros resultados ponen de manifiesto, una vez más, que el burnout se vincula a factores de riesgo psicosocial adversos del entorno laboral. Estos factores, si se mantienen en el tiempo, pueden incrementar las posibilidades de desarrollo del síndrome de estar quemado en el trabajo o burnout (Boada, de Diego, & Agullo, 2004; Gil Monte, Carretero, & Roldán, 2005; Moreno-Jiménez, Seminotti, Garrosa, Rodríguez-Carvajal, & Morante, 2005; Topa et al., 2005).

Dentro de ese entorno laboral, la ruptura del contrato psicológico podría ser una cuestión clave para predecir y controlar los niveles de burnout en sus dos dimensiones "core", agotamiento y cinismo, que pueden padecer los trabajadores de atención a personas, específicamente los trabajadores que atienden a personas con discapacidad intelectual. Este estudio contribuye a esclarecer cuáles son aquellos factores, de carácter organizacional, que podrían determinar la aparición del síndrome de burnout en los profesionales de atención a personas con discapacidad. Así, se complementan estudios previos, los cuales ya señalaban que aspectos individuales como la personalidad y el tipo de afrontamiento también se relacionan con dicho síndrome en este colectivo específico (Morán, 2005).

Este estudio posee una serie de limitaciones que conviene tener en cuenta en el futuro. Una limitación de nuestro estudio consiste en que sólo se han usado, medidas de auto-informe (cuestionarios), con lo que se corre el peligro de que las relaciones observadas estén artificialmente incrementadas. Por ello, sería conveniente

contar con estudios que utilizaran medidas complementarias de carácter objetivo (p.e., medidas fisiológicas de estrés y burnout). Otra posible limitación proviene del origen de la muestra. Tan sólo tres provincias españolas han participado en este estudio, por lo que sería conveniente ampliar la muestra a la totalidad de provincias españolas. En futuros trabajos también se deberían considerar diseños de estudios longitudinales. Estos diseños permitirían profundizar en las relaciones existentes entre ruptura de contrato psicológico y burnout. En definitiva, se trataría de observar cómo varían los efectos de la ruptura de contrato psicológico a lo largo del tiempo.

Los resultados de esta investigación tienen implicaciones prácticas de relevancia. Si se tienen en cuenta los resultados obtenidos, se observa una asociación clara entre ruptura del contrato psicológico y burnout. Por ello, los responsables de las organizaciones que se dedican a la atención de personas con discapacidad han de ser conscientes de las expectativas y promesas que perciben e interpretan los trabajadores, así como de sus efectos. Distintos procesos, como la evaluación del desempeño o las reuniones de trabajo, pueden servir para tener una valoración de las expectativas de los trabajadores y del grado en que la organización está cumpliendo con las promesas que los trabajadores perciben. Esto no significa, por supuesto, que se tengan que satisfacer todas las expectativas y promesas percibidas por los trabajadores, pero debe haber un control de las mismas y, llegado el caso, una nivelación realista de lo que los empleados pueden esperar en su lugar de trabajo.

A pesar de sus limitaciones, esta investigación permite avances en el estudio del burnout, incorporando la ruptura de contrato psicológico como predictor relevante del agotamiento emocional y del cinismo en profesionales que atienden a

personas con discapacidad intelectual. Además, este estudio también genera estímulos para futuras investigaciones y orienta la práctica profesional de los responsables de los centros en relación con la gestión de las expectativas y del contrato psicológico que perciben los trabajadores.

Bibliografía

Alcover, C. M. (2002). *El contrato psicológico. El componente implícito de las relaciones laborales*. Málaga: Ediciones Aljibe.

Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the Job Demands-Resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management, 43*, 83-104.

Boada, J., de Diego, R., & Agulló, E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicosomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema, 16*(1), 125-131.

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

Crane, S. J., & Iwanicki, E. F. (1986). Perceived role conflict. Role ambiguity and burnout among special education teachers. *Remedial and Special Education, 7*, 24-31.

Gakovic, A., & Tetrick, L. E. (2003). Psychological contract breach as a source of strain for employees. *Journal of Business and Psychology, 18*, 235-246.

Gil-Monte, P. R. (2002). Influencia del género sobre el proceso de desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería. *Psicología em Estudo, 7*(1), 3-10.

Gil-Monte, P. R., & 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. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 12(1), 67-80.

Gil-Monte, P. R., Carretero, N., & Roldán, M. D. (2005). Algunos procesos psicosociales sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería. *Ansiedad y Estrés*, 11(2-3), 281-290.

Gracia, F., Silla, I., & Peiró, J. M. (2006). El estado del contrato psicológico y su relación con la salud psicológica de los empleados. *Psicothema*, 18, 256-262.

Guest, D., & Conway, N. (2002). Communicating the psychological contract: An employer perspective. *Human Resource Management Journal*, 12, 22-38.

Innstrand, S. T., Espnes, G. A., & Mykletun, R. (2002). Burnout among people working with intellectually disabled persons: A theory update and an example. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 16, 272-279.

Koritko, L. A. (2002). *Psychological contracts: inherent contract characteristics and consequences of violations*. North Carolina: North Carolina State University.

Maslach, C. (1982). Understanding burnout: Definitional issues in analyzing a complex phenomenon. En W. S. Paine (Ed.), *Job stress and burnout* (pp. 29-40). Beverly Hills, CA: Sage.

Maslach, C. (2003). Job burnout: New directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12, 189-192.

Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *The Maslach Burnout Inventory* (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Moliner, C., Martínez-Tur, V., Peiró, J. M., & Ramos, J. (2005). Linking organizational justice to burnout: Are men and women different? *Psychological Reports*, 96, 805-816.

Moliner, C., Martínez-Tur, V., Ramos, J., Peiró, J. M., & Cropanzano, R. (2008). Organizational justice and extrarole customer service: The mediating role of well-being at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 17(3), 327-348.

Moliner, C., Solanes, A., & Martín del Río, B. (2008, 27 de febrero). *Diferencias en la percepción de cumplimiento del contrato psicológico entre mujeres y hombres y su relación con la satisfacción laboral y el nivel de compromiso con la organización*. Trabajo presentado en el I Congreso Internacional sobre Género, Trabajo y Economía Informal, Elche, España.

Morán, C. (2005). Personalidad, afrontamiento y burnout en profesionales de atención a personas con discapacidad intelectual. *Siglo Cero*, 36, 30-39.

Moreno-Jiménez, B., Seminotti, R., Garrosa, E., Rodríguez-Carvajal, R., & Morante, M. (2005). El Burnout médico: La ansiedad y los procesos de afrontamiento como factores intervinientes. *Ansiedad y Estrés*, 11(1), 181-194.

Morrison, E. W., & Robinson, S. (1997). When employees feel betrayed: A model of how psychological contract violation develops. *Academy of Management Review*, 22, 226-256.

Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.

Robinson, S. L. (1996). Trust and breach of the psychological contract. *Administrative Science Quarterly*, 41, 574-599.

Robinson, S. L., & Morrison, E. W. (2000). The development of psychological contract breach and violation: A longitudinal study. *Journal of Organizational Behavior*, 15, 545-259.

Rousseau, D. (1989). Psychological and implied contracts in organizations. *Employee Rights and Responsibilities Journal*, 2, 121-139.

Rousseau, D., & Tijoriwala, S. (1998). *Assesing psychological contracts: Issues, alternatives and measures*. *Journal of Organizational Behavior*, 19, 679-95.

Savicki, V., & Cooley, E. J. (1987). The relationship of work environment and client contact to burnout in mental health professionals. *Journal of Counseling and Development*, 1, 249-252.

Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romà, V., & Bakker, A. (2002). The measurement of Engagement and Burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.

Schaufeli, W. B & Enzman, D. (1988). *The burnout companion to study and research: A critical analysis*. London: Taylor Francis.

Topa, G., & Morales, F. (2005). El síndrome de Burnout y sus efectos en la salud: el papel de la ruptura del contrato psicológico. *Revista Mexicana de Psicología*, 22, 481-49.

Topa, G., Fernández, I., & Lisbona, A. (2005). Ruptura de contrato psicológico y burnout en equipos de emergencias y catástrofes. *Ansiedad y estrés*, 11, 265-279.

AGRADECIMIENTOS

Los autores agradecen el apoyo financiero del Ministerio de Educación y Ciencia en España (SEJ2005-05375/PSIC, dentro del proyecto CONSOLIDER, SEJ2006-14086), del Ministerio de Ciencia e Innovación (PSI2010-21891) y de los fondos FEDER. El cuarto autor, beneficiario de una beca "V Segles", agradece a la Universidad de Valencia la financiación del programa. Se agradece también la colaboración activa de FEAPS (Confederación Española de Organizaciones en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual), ya que la participación de sus responsables, de los centros participantes, de los profesionales y de los usuarios ha sido totalmente necesaria para realizar el estudio.

Recibido el 20 de febrero de 2012, revisado el 8 de mayo y aceptado el 23 de octubre

Dirección para correspondencia:

Vicente Martínez-Tur

Departamento de Psicología Social (IDOCAL). Universidad de Valencia. Av. Blasco Ibáñez, 21. 46010 Valencia.

E-mail: vicente.martinez-Tur@uv.es



ÍNDICE

PRESENTACIÓN

(pág. 5)

ARTÍCULOS Y EXPERIENCIAS

Programa de cualificación inicial. Itinerario laboral y planificación centrada en las personas con necesidades diversas

Ana María Riaño Galán

(pág. 6)

Relaciones entre ruptura del contrato psicológico y Burnout: un estudio de trabajadores de atención a personas con discapacidad intelectual

Jackeline Ospina, Esther García Grau, Carolina Moliner, Agustín Molina y Vicente Martínez-Tur

(pág. 21)

Calidad de vida en familias de personas mayores con discapacidad intelectual

Eva M^a Fernández Faúndez, Benito Arias Martínez, Laura E. Gómez Sánchez e Iván M. Jorrín Abellán

(pág. 31)

Padres que cuidan a sus hijos con pluridiscapacidad: estudio cualitativo sobre el cuidado y sus consecuencias

Montserrat Roca Roger, Inmaculada Úbeda Bonet, Lourdes García Viñets y Carmen Caja López

(pág. 49)

RESEÑA

Martínez, B. y Tamarit, J. (2012). Viviendo tiempos de cambio. Pozoblanco (Córdoba): Editorial PRODE.

Guerra, A. y Portana, M. (2012). Familia, escuela y limitaciones en la movilidad. Colección Educación y Psicología. Alcalá de Guadaíra (Sevilla): Editorial MAD Eduforma.

(pág. 62)

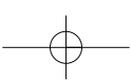
INFORMACIÓN

IX Seminario de Actualización Metodológica en Investigación sobre Discapacidad:

Visiones sobre la investigación en discapacidad (IX SAID)

(pág. 64)

NORMAS PARA LOS AUTORES





ÍNDEX

INTRODUCTION

(pág. 5)

ARTICLES AND EXPERIENCES

Initial Qualification Program. Work Schedule and Person Centered Planning with Diverse Needs

Ana María Riaño Galán

(pág. 6)

Relationship between Psychological Contract Breach and Burnout: A Study of Employees that Work with Persons with Intellectual Disabilities

Jackeline Ospina, Esther García Grau, Carolina Moliner, Agustín Molina y Vicente Martínez-Tur

(pág. 21)

Quality of Life in Families of Elder People with Intellectual Disabilities

Eva M^a Fernández Faúndez, Benito Arias Martínez, Laura E. Gómez Sánchez e Iván M. Jorrín Abellán

(pág. 31)

Parents Caregivers of Children with Multi Disabilities: A Qualitative Study about the Care and its Consequences

Montserrat Roca Roger, Inmaculada Úbeda Bonet, Lourdes García Viñets y Carmen Caja López

(pág. 49)

BOOK REVIEW

Martínez, B. y Tamarit, J. (2012). *Viviendo tiempos de cambio* Pzoblanco (Córdoba): Editorial PRODE.

Guerra, A. y Portana, M. (2012). *Familia, escuela y limitaciones en la movilidad*. Colección Educación y Psicología. Alcalá de Guadaíra (Sevilla): Editorial MAD Eduforma.

(pág. 62)

INFORMATION

IX Seminario de Actualización Metodológica en Investigación sobre Discapacidad:

Visiones sobre la investigación en discapacidad (IX SAID)

(pág. 64)

INSTRUCTIONS FOR AUTHORS