

Valoración de la calidad de vida laboral por parte del trabajador con discapacidad

Cristina Jenaro*, Noelia Flores*, Francisca González-Gil*, Vanessa Vega** y Maribel Cruz***

* *Universidad de Salamanca*

***Pontificia Universidad Católica de Valparaíso Chile*

*** *Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México*



Introducción

El trabajo representa uno de los aspectos más importantes de la vida personal, grupal, organizacional y social, constituyendo uno de los pilares fundamentales sobre los que se asienta nuestra sociedad y una de las principales actividades de los países industrializados (Salanova, Gracia y Peiró, 1996). Su naturaleza, es decir, las características y condiciones de trabajo, determinarán, en parte, sus consecuencias o efectos sobre los individuos y organizaciones. Según esto, podemos decir que dependiendo de las condiciones de trabajo, éste proporcionará una mayor o menor satisfacción, especialmente hacia el trabajo, pero también podrá repercutir en la satisfacción con la vida en general.

El concepto de calidad de vida laboral tiene que ver con la satisfacción, la salud y el bienestar del trabajador y también con todo lo relacionado con su entorno laboral. Es un concepto que pretende conciliar los aspectos laborales que tienen que ver tanto con la experiencia individual como con los objetivos de la organización. Desde este punto de vista, la calidad de la vida laboral explica la manera en que el trabajo es experimentado, tanto objetiva (seguridad, higiene, y el sueldo, etc) como subjetivamente (la forma en que se vive por el trabajador). Es, por tanto, un concepto multidimensional compuesto de indicadores objetivos y subjetivos que tiene en cuenta al individuo y al contexto donde trabaja (Flores et al, 2010; Goode, 1989; Martel y Dupuis, 2006).

El estudio de la calidad de vida laboral se ha venido abordando básicamente desde dos perspectivas teórico-metodológicas: la calidad de vida del entorno de trabajo o perspectiva objetiva y la calidad de vida laboral psicológica o perspectiva subjetiva (Segurado y Agulló, 2002). Ambas presentan diferencias en los modos de considerar la calidad de vida en el trabajo. La calidad de vida del entorno de trabajo tiene como meta mejorar la calidad de vida laboral mediante la consecución de los intereses organizacionales. El centro de su análisis es el conjunto de la organización, entendida como un sistema. Por lo tanto, analiza el macrosistema.

Por otro lado, la calidad de vida laboral psicológica muestra un mayor interés por los aspectos subjetivos de la vida laboral y persigue, fundamentalmente, la satisfacción, la salud y el bienestar del trabajador, anteponiendo los intereses individuales a los de la organización. Así, su foco de análisis se centra en el microsistema. Por tanto, cómo experimente cada trabajador su ambiente de trabajo, determinará en gran medida su calidad de vida laboral.

La descripción de la naturaleza multidimensional de la calidad de vida laboral ha sido uno de los temas de estudio más recurrentes sobre el que se ha venido investigando desde el ámbito académico y científico (Segurado y Agulló, 2002). En este sentido, Cascio y Thacker (1994) consideran que variables como la participación de los trabajadores, el enriquecimiento de los puestos de trabajo, la presencia de motivadores intrínsecos, el estilo de supervisión democrático, y la mejora de la seguridad en el trabajo mejoran la calidad de vida laboral. Por otro lado, según Aycan y Kanungo (2001), la satisfacción laboral, la implicación en el trabajo y la ausencia de estrés laboral son los indicadores de calidad de vida laboral citados con mayor frecuencia. Otros autores como Segurado y Agulló (2002), tras realizar una extensa revisión bibliográfica, proponen un listado en el que agrupan los indicadores más frecuentes en cuatro categorías según procedan del individuo, del medio ambiente de trabajo, de la organización o del entorno laboral.

En dicho listado, que presentamos en la Tabla 1, se observa que la calidad de vida laboral está formada principalmente por: a) componentes de tipo individual, que acentúan cómo el individuo percibe su entorno de trabajo y cómo se maneja en él; b) componentes del entorno laboral o medio ambiente de trabajo que tienen en cuenta variables como las condiciones de trabajo, la seguridad e higiene, aspectos ergonómicos, diseño del puesto, características y contenidos del

trabajo, variedad de las tareas, etc.; c) componentes de la organización relacionados con el sistema de trabajo, las políticas y métodos de dirección y gestión, la cultura y estrategias organizacionales; d) y otros componentes del entorno sociolaboral referidos a factores económicos, políticos, ecológicos, sociales, histórico-culturales y tecnológicos. Este listado asume además un modelo sistémico según el cual, el nivel más próximo al individuo o del microsistema sería el nivel individual. En el otro polo, a nivel del macrosistema, se ubicarían las características del entorno sociolaboral.

Tabla 1. Indicadores de calidad de vida laboral de los diferentes niveles del sistema (Fuente: Segurado y Agulló, 2002, p. 831)

Indicadores Individuales	Medio ambiente de trabajo	Organización	Entorno sociolaboral
Satisfacción Laboral (felicidad)	Calidad de vida laboral percibida	Organización del trabajo, efectividad y productividad	Calidad de vida, salud y bienestar de los trabajadores
Expectativas, motivación (desarrollo, aprendizaje, equidad, reconocimiento, aceptación)	Condiciones de trabajo (salario, flexibilidad, descansos, condiciones físicas)	Organigrama, estructura y funcionamiento	Condiciones de vida, prejubilación, estilo de vida
Actitudes y valores hacia el trabajo (responsabilidad)	Diseño Ergonómico	Cultura y cambio organizacional	Variables sociodemográficas (relaciones interpersonales fuera de la empresa, familia)
Implicación, compromiso centralidad del trabajo (cumplir)	Seguridad e higiene	Participación y toma de decisiones	Factores socio-económicos políticas de empleo, seguridad y estabilidad laboral
	Nuevas Tecnologías	Factores Psicosociales	Prevención de riesgos laborales
	Análisis de puestos	Aspectos sociales comunicación, clima laboral (relaciones dentro de la empresa: respeto, compañerismo)	

	Características y contenido del trabajo		
--	---	--	--

En el campo de la discapacidad, el concepto de calidad de vida laboral es relativamente nuevo y existen muy pocas investigaciones que lo hayan analizado como tal (Flores, 2008; Jenaro y Flores, 2006). Al igual que ha ocurrido con el concepto de calidad de vida (Goode, 1990; Schalock y Verdugo, 2002), la calidad de vida laboral en las personas con discapacidad se compone de los mismos factores e indicadores que son relevantes para la población en general. Así, de acuerdo con Goode (1989), la CVL acentúa la participación de los empleados en la solución de problemas y toma de decisiones referentes a su trabajo y estos valores son también aplicables al trabajador con discapacidad. Dicho de otro modo, si queremos incrementar la calidad de vida laboral de estas personas debemos empezar por implicarlos en la toma de decisiones relacionadas con el trabajo, así como en la valoración de sus condiciones laborales (Jenaro y Flores, 2006; Jenaro, Flores, Caballo, Arias y De Elena, 2006; Jenaro, Flores, González, Vega y Cruz, 2010). Así, defendemos que para potenciar la calidad de vida laboral debemos además actuar en los indicadores individuales, asegurando la existencia de un ajuste entre el trabajador y el trabajo tanto en lo que se refiere a los valores, necesidades, aptitudes, actitudes (Chiocchio y Frigon, 2006; Dawis y Lofquist, 1984), como también en las variables objetivas o del entorno de trabajo (p.e. aspectos ergonómicos, características del puesto de trabajo, condiciones laborales, etc.).

A la vista de lo expuesto previamente, pretendemos: 1) Identificar los indicadores clave de calidad de vida laboral, a partir de las opiniones de los propios trabajadores con discapacidad, 2) identificar las percepciones sobre factores potenciadores de la calidad de vida laboral. Para dar respuesta a estos objetivos hemos utilizado procedimientos cualitativos. Presentamos a continuación los resultados de nuestro trabajo, tras haber evaluado mediante preguntas abiertas, los componentes e indicadores clave de calidad de vida laboral para trabajadores con discapacidad, así como la valoración de su calidad de vida relacionada con el trabajo.

Método

Participantes

Los participantes en esta investigación fueron una muestra compuesta por 34 participantes, el 50% con discapacidad intelectual (n=17), seguidos por un 20,6% (n=7) con discapacidad física, un 11,8% (n=4) con discapacidad auditiva, un 2,9% (n=1) con discapacidad visual, un 8,8% (n=3) con enfermedad mental y un 5,9% (n=2) con discapacidad mixta, física y sensorial. El 50% de los encuestados trabaja en un Centro Especial de Empleo (CEE), seguido de un 26,5% que trabaja en empleo ordinario y de un 20,6% que desarrolla su actividad laboral en Empleo con Apoyo (ECA). La mayoría de los encuestados eran hombres (58,8%), de edades comprendidas entre los 31 y los 40 años (38,2%), solteros (73,5%), sin hijos u otras personas a su cargo (70,6%).

Los participantes desarrollaban una gran variedad de trabajos (lavandería, envasados, remanufacturación, oficina, hostelería, vigilancia, etc.), generalmente como operarios. La mayoría contaban con un contrato a tiempo completo (73,5%) e indefinido (58,8%) sin turnos, aunque la mitad realizan rotaciones. Más de la mitad tienen turno de mañana (55,9%). Respecto a la

experiencia profesional, se distribuye en grupos bastante similares pero predominan quienes llevan trabajando menos de un año en el mismo taller o área (29,4%), si bien más de la mitad de los trabajadores llevan trabajando en la misma empresa entre 5 y 12 años (51%).

Procedimiento

El estudio requirió la colaboración de profesionales que se encontraban cursando el Máster en Integración de Personas con Discapacidad (Versión Teleformación, 2009-2010), a quienes se les hizo llegar un cuestionario que incluía una primera parte de datos sociodemográficos, una segunda parte referida a aspectos laborales y una tercera compuesta por dos preguntas abiertas: *‘¿Qué es para usted tener calidad de vida laboral?’*, y *‘¿Tiene calidad de vida laboral? ¿Por qué?’*. Los profesionales se encargaron de entrevistar a las personas con discapacidad a las que ofrecían servicios como orientadores laborales. La participación de los trabajadores con discapacidad fue voluntaria y se garantizó en todo momento el anonimato. Los diálogos de los participantes, fueron grabados y posteriormente transcritos y analizados con el procesador Atlas Ti. El referente metodológico utilizado fue el análisis de contenido cualitativo que, constituye una técnica de interpretación de textos para formular inferencias mediante la identificación sistemática y objetiva de ciertas características específicas de un texto. La técnica de análisis usada con los datos textuales generados por las transcripciones ha sido el análisis de contenido de forma deductiva ya que hemos partido de un conjunto de códigos (Familias o dimensiones y códigos o indicadores) predefinidos por el modelo plasmado en la Tabla 1. Así, utilizamos la estrategia de selección de fragmentos discursivos representativos para extraer las percepciones y representaciones reiterativas del discurso y detallar la presencia de los códigos (i.e. indicadores). Su adscripción fue discutida y establecida por consenso a través de la triangulación de jueces expertos. Los datos se obtuvieron a lo largo de 2010.

Resultados

La valoración de las respuestas abiertas emitidas por cada participante requirió su codificación posterior, empleando las dimensiones e indicadores propuestos por Segurado y Agulló (2002) (véase Tabla 1). Así, como se puede observar en la Tabla 2, de los 91 fragmentos textuales que fueron codificados, cuando se pregunta a los trabajadores con discapacidad qué es la calidad de vida laboral, sus respuestas se relacionan en un 25,3% de las ocasiones con la satisfacción ante aspectos sociales dentro de la empresa (p.e. *‘Que en una empresa te traten bien y que sean educados’*, *‘los compañeros’*). El segundo aspecto, en orden de importancia, alude a las condiciones de trabajo, que es mencionado un 23,1% de las ocasiones (p.e. *‘cobrar un sueldo y poder comprarme cosas’*, *‘trabajo flexible’*). El tercer aspecto más mencionado se refiere al cumplimiento de expectativas y mantenimiento de la motivación, que es aludido en un 22% de las ocasiones (p.e. *‘Aprender distintas tareas’*, *‘hacer las cosas bien’*).

Tabla 2. Indicadores del constructo de calidad de vida laboral

Indicadores	N	%
Satisfacción Laboral	3	3,3
Expectativas, motivación (desarrollo, aprendizaje, equidad, reconocimiento, aceptación)	20	22,0
Actitudes y valores hacia el trabajo (responsabilidad)	5	5,5
Condiciones de trabajo (salario, flexibilidad)	21	23,1

Características y contenido del trabajo	7	7,7
Organización del trabajo, efectividad y productividad	7	7,7
Aspectos sociales, comunicación, clima laboral (relaciones dentro de la empresa)	23	25,3
Variables sociodemográficas (relaciones interpersonales fuera de la empresa, familia)	4	4,4
Participación y toma de decisiones	1	1,1
	91	100,0

La agrupación de las respuestas en sus respectivas categorías (Tabla 3) puso de manifiesto que la definición de calidad de vida laboral para estos trabajadores se relaciona, en orden de frecuencia, con indicadores organizacionales o del meso sistema (34,1%), indicadores individuales y del ambiente laboral, esto es, indicadores correspondientes al microsistema (61,6%, respectivamente), así como con indicadores del entorno sociolaboral o indicadores macrosistema (4,4%).

Tabla 3. Dimensiones del constructo de calidad de vida laboral

Dimensiones	%
Indicadores Individuales	30,8
Ambiente laboral	30,8
Organización	34,1
Entorno	4,4
Total	100,0

En segundo lugar, ante la pregunta: '*¿Tiene calidad de vida laboral? ¿Por qué?*', se recogieron y codificaron 79 respuestas, cuyos principales resultados se resumen a continuación (véase Tabla 4). Como se puede observar, las razones aducidas para experimentar calidad de vida laboral siguen un patrón similar a lo obtenido en la cuestión previa, por cuanto que aducen en primer lugar razones relacionadas con aspectos sociales (31,6%), seguido de las condiciones de trabajo (21,5%), y de las expectativas y motivación (13,9%). En la Tabla 5 se puede observar cómo los aspectos organizacionales (39,2%), seguidos de los relacionados con el ambiente laboral (31,6%), y dimensiones individuales (27,8%), son los aspectos más referidos para justificar la percepción de calidad de vida laboral.

Tabla 4. Percepción de calidad de vida laboral (indicadores)

Indicadores	N
Satisfacción Laboral (felicidad)	5
Expectativas, motivación (desarrollo, aprendizaje, equidad, reconocimiento, aceptación)	11
Actitudes y valores hacia el trabajo (responsabilidad)	3
Implicación, compromiso, centralidad del trabajo (cumplir)	3
Condiciones de trabajo (salario, flexibilidad, descansos, condiciones físicas)	17
Características y contenido del trabajo	8
Participación y toma de decisiones	3
Factores Psicosociales	3
Aspectos sociales, comunicación, clima laboral (relaciones dentro de la empresa: respeto, compañerismo)	25
Variables sociodemográficas (relaciones interpersonales fuera de la empresa, familia)	1
Total	79

Tabla 5. Percepción de calidad de vida laboral (dimensiones)

Dimensiones	Porcentaje
Individuales	27,8
Medio ambiente	31,6
Organización	39,2
Entorno	1,3
Total	100,0

Conclusiones

El presente estudio pone de manifiesto que la calidad de vida laboral engloba numerosos aspectos relacionados con el trabajo. Así, según las respuestas ofrecidas por los participantes, tanto los

aspectos más globales o macro como los más micro, tienen un peso a la hora de entender el concepto. Siguiendo a Segurado y Agulló (2002), es posible decir que tanto la dimensión objetiva (condiciones de trabajo, desempeño del puesto, contexto organizacional) como la dimensión subjetiva (procesos psicosociales), afectan a dicha valoración.

Pese a que numerosos autores indiquen en la importancia de factores extrínsecos al trabajo (familia, amigos, red de contactos, ocio y tiempo libre) en la explicación de la calidad de vida laboral, en nuestro caso la mayoría de los encuestados no aluden a estos aspectos como definitorios de la calidad de vida laboral ni como indicadores de su propia calidad de vida laboral. Tampoco hemos encontrado que los factores socioeconómicos más globales tengan un peso importante en la comprensión y vivencia de este constructo. Sin embargo y coincidiendo con Segurado y Agulló (2002), hemos evidenciado que los procesos de interacción social (dependiendo de los grados de participación, etc.) indican en la calidad de vida laboral experimentada y definida.

Por tanto, podemos concluir que los trabajadores con discapacidad apelan fundamentalmente a los aspectos sociales (bienestar interpersonal), al ajuste con expectativas (bienestar personal) y a las condiciones objetivas de trabajo para valorar su calidad de vida laboral. En consecuencia, y retomando a Segurado y Agulló (2002, p. 835), la mejora de la calidad de vida laboral requiere hacer compatibles los intereses de la organización con las metas y expectativas de sus miembros, prestando atención a satisfacer las necesidades e intereses de sus trabajadores (de desarrollo personal y profesional, satisfacción, etc.).

Bibliografía

Aycan, Z. y Kanungo, R.N. (2001). Cross-cultural Industrial and Organizational Psychology: A critical appraisal of the field and future directions. En N. Anderson, D.S. Ones, H.K. Sinangil y C. Viswesvaran (Eds.), *Handbook of Industrial, Work and Organizational Psychology* (vol. 1, pp. 385-408). Londres: Sage.

Chiocchio, F. y Frigon, J. Y. (2006). Tenure, satisfaction, and work environment flexibility of

Cascio, W.F. y Thacker, J. W. (1994). *Managing human resources*. Canadá: McGraw-Hill Ryerson.

Dawis, R. V. y Lofquist, L.H. (1984). *A psychological theory of work adjustment*. Mneapolis, MN: University of Minnesota Press.

Flores, N. (2008). Calidad de Vida Laboral en empleo protegido: evaluación de la salud y de los riesgos psicosociales. Madrid: Colección de Estudios: Publicaciones del Consejo Económico y Social.

Flores, N., Jenaro, C. González-Gil, F., Robaina, F. y Martín, M.V. (2010). Quality of working life in healthcare services. En: A.V. Ciurea, C.L. Cooper and E. Avram (Eds.), *Management in health organizations (HO)*. Bucarest, Rumanía: The 21st century perspectives.

Goode, D.A. (1989). Quality of life and quality of work life. In W.E. Kiernan, y R.L. (Eds.), *Economics industry and disability, a look ahead*, pp. 337-349. Baltimore, Maryland: Paul H. Brookes.

Goode, D. A. (1990). Thinking about and discussing quality of life. En R.L. Schalock y M.J. Begab (Eds.), *Quality of Life: Perspectives and Issues* (pp. 41-57). Washington, DC: American Association on Mental Retardation.

Jenaro, C. y Flores, N. (2006). Calidad de Vida Laboral en Empleo Protegido. En M.A. Verdugo (Dir.), *Cómo mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad. Instrumentos y estrategias de evaluación*, (pp. 199-214). Salamanca: Amarú.

Jenaro, C., Flores, N., Caballo, C., Arias, B. y De Elena, J. (2006). Demandas y riesgos psicosociales en trabajadores con discapacidad intelectual. *Comunicación e Ciudadanía*, 2, 1-21.

Jenaro, C., Flores, N., González, F., Vega, V. y Cruz, M. (2010). Calidad de vida laboral en trabajadores en riesgos de exclusión social: modelo explicativo, evaluación y propuestas de mejora. En M.A. Verdugo, M. Crespo y T. Nieto (Eds.), *Aplicación del paradigma de calidad de vida. VII Seminario de Actualización Metodológica en Investigación sobre Discapacidad SAID 2010* (pp. 99-116). Salamanca: INICO. Colección Actas

Martel, J. P. y Dupuis, G. (2006). Quality of Work Life: Theoretical and methodological problems, and presentation of a new model and measurement instrument. *Social Indicators Research*, 77, 333-368.

Salanova, M., Gracia, F.J. y Peiró, J.M. (1996). Significado del trabajo y valores laborales. En J.M. Peiró y F. Prieto (Dir.). *Tratado de Psicología del Trabajo. Volumen II: Aspectos Psicosociales del Trabajo* (pp.35-62). Madrid: Síntesis.

Segurado, A. y Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, 14, 828-836.

Schalock, R. L. y Verdugo, M.A. (2002). *Handbook on quality of life for human service practitioners*. Washington, DC: American Association on Mental Retardation.