

Factores psicosociales en la integración de personas con discapacidad en el mercado de trabajo ordinario

Vanessa Pérez¹ y Carlos María Alcover

Universidad Rey Juan Carlos

vanesa.perez@urjc.es



¹ Departamento de Psicología. Universidad Rey Juan Carlos. Dirección de correspondencia: Universidad Rey Juan Carlos. Despacho 2046, Edificio Departamental II, Campus de Alcorcón. Avda. Atenas, s/n, 28922, Alcorcón, Madrid. Correo electrónico: vanesa.perez@urjc.es. Teléfono: 91 488 90 08. Fax: 91 488 89 04.

Introducción

La investigación sobre trabajadores con discapacidad ha estado centrada, especialmente, en aspectos descriptivos sobre sus condiciones laborales (Schur, Kruse y Blanck, 2005) y en los factores psicosociales que afectan su incorporación al mercado laboral como la discriminación, los estigmas, los estereotipos, entre otros (Bell y Klein, 2001; Stone y Colella, 1996). Por ejemplo, hay evidencia de que en los procesos de selección del personal con discapacidad existen preferencias por un tipo de discapacidad sobre otro (Bell y Klein, 2001), o la influencia de sesgos de benevolencia en las evaluaciones de su desempeño (Graffam, Shinkfield, Smith y Polzina, 2002; Smith, Webbe, Graffam y Wilson, 2004) y de expectativas negativas sobre su rendimiento futuro (Ren, Paetzold y Colella, 2008; Shore et al., 2009). Además, la cultura corporativa afecta su experiencia de empleo al favorecer o limitar su integración, socialización y desempeño dentro de la organización (Spataro, 2005). Los resultados sobre este tema suelen obtenerse de las encuestas realizadas a las empresas sobre la percepción de este colectivo y su integración al mercado laboral. En estos estudios destacan los estereotipos y creencias por parte de empleadores, supervisores y compañeros que se convierten en barreras para este colectivo (Schur et al., 2005; Stone y Colella, 1996). Por tanto, hay poca información disponible sobre variables relacionales como el apoyo social en el trabajo y organizacionales como la satisfacción laboral, la rotación o el bienestar de los trabajadores con discapacidad (Schur et al., 2005; Shore et al., 2009). En esta dirección, el estudio realizado por Schur, Kruse, Blasi y Blanck (2009) es uno de los pocos que integra aspectos descriptivos con variables como la cultura organizacional, el compromiso, la satisfacción laboral y la intención de abandono en trabajadores con discapacidad. En primer lugar, esta investigación describió las condiciones laborales de los empleados participantes del estudio: mayor inseguridad laboral, supervisión basada en el control de su trabajo, poca participación en la toma de decisiones, en programas de formación y en el desarrollo de carrera. En segundo lugar, se evaluó el trato recibido por la empresa y su impacto sobre las actitudes laborales. Los resultados señalaron que aquellos trabajadores que percibieron un trato poco equitativo o justo por parte de la organización, presentaron mayores niveles de intención de abandono, menos lealtad y compromiso laboral así como también bajos niveles de satisfacción laboral (Schur et al., 2009). Además, en aquellas empresas valoradas como sensibles y equitativas, no se encontró diferencias significativas entre las actitudes de los trabajadores con y sin discapacidad (Schur et al., 2009). En relación al bienestar de los trabajadores con discapacidad la investigación se ha realizado, principalmente, en la modalidad de empleo protegido. Por ejemplo, un estudio realizado por Jenaro, Flores, Caballo, y De Elena (2007) sobre los riesgos psicosociales en trabajadores con discapacidad intelectual, señaló la exposición de este colectivo a fuentes de estrés laboral que afectaban su calidad de vida en el trabajo. Las variables que explicaron un mejor nivel de calidad de vida laboral fueron la posibilidad de opinar sobre aspectos relacionados con el trabajo, la oportunidad de realizar diversas actividades, la ayuda del supervisor para realizar las tareas y su preocupación por el bienestar de los trabajadores, entre otras. Recientemente, Jenaro, Flores, González, Vega y Cruz (2010) realizaron un estudio cualitativo sobre calidad de vida laboral en distintos grupos de trabajadores con discapacidad en el que los aspectos sociales de la empresa (por ejemplo: recibir buen trato por parte de la organización, los supervisores y los compañeros) y las condiciones de trabajo (flexibilidad horaria, salario, etc.) estuvieron relacionadas con el nivel de calidad de vida de los trabajadores. Por su parte, Flores, Jenaro, González-Gil y García-Calvo (2010) investigaron sobre *burnout* en trabajadores con discapacidad intelectual que desempeñaban un puesto de trabajo en la modalidad de empleo protegido. Aquellos trabajadores que manifestaron experimentar estrés en su trabajo también percibieron mayores demandas laborales y por tanto menor calidad de vida laboral. Además, aquellos trabajadores que tenían poco apoyo de los

compañeros de trabajo tuvieron mayores niveles de estrés laboral y aquellos con un nivel alto de apoyo del supervisor experimentaron mayores niveles de satisfacción laboral.

En definitiva, existen pocas investigaciones relacionadas con la experiencia laboral de los trabajadores con discapacidad y las variables psicosociales asociadas (Schur et al., 2005), por lo que nuestro equipo de investigación ha realizado un estudio dirigido a explorar algunos de los factores psicosociales que influyen sobre la integración laboral de las personas con discapacidad, centrado principalmente en el rol del apoyo social dentro del entorno laboral, los diversos recursos con los que cuenta el trabajador y su relación con las actitudes laborales. Una parte de los resultados de este estudio están publicados en dos artículos previos (Pérez y Alcover, 2011; Pérez, 2011) por lo que en esta comunicación se presenta un resumen de las principales conclusiones, además de los resultados más recientes (aún no publicados) relacionados con los riesgos psicosociales en trabajadores con discapacidad.

Método

La muestra estuvo integrada por 204 trabajadores con discapacidad (74% discapacidad física, 16% discapacidad sensorial y 10% discapacidad psíquica) que se encuentran desempeñando actualmente un empleo ordinario en una empresa privada. Por comunidades autónomas los participantes fueron en su mayoría de Madrid (34.3%), Cataluña (15%), Andalucía (15%), País Vasco (8%) y Comunidad Valenciana (8%). Para la selección de la muestra se contó con la colaboración de la Fundación Adecco. Las medidas utilizadas fueron el Cuestionario de Factores Psicosociales de Benavides et al. (2002); el cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 de Meliá y Peiró (1989); la escala de Intención de Abandono de Alcover, Martínez y Zambrano (2007) y la subescala de Eficacia Profesional perteneciente al Cuestionario MBI-GS en su adaptación al castellano realizada por Moreno-Jiménez, Rodríguez-Carvajal y Escobar (2001). Todos los participantes firmaron un consentimiento informado.

El objetivo de la investigación fue analizar el rol de diversos recursos organizacionales (control sobre el trabajo), sociales (apoyo social de la organización, de la familia, del supervisor y de los compañeros de trabajo) y personales (autoeficacia) en el afrontamiento de las demandas psicológicas del puesto y las actitudes laborales: satisfacción laboral e intención de abandono de los participantes del estudio. Los datos se sometieron a diversos análisis estadísticos de acuerdo con los objetivos e hipótesis de investigación (correlaciones entre las variables, análisis de regresión múltiple y análisis de ruta). Una parte de estos resultados se encuentran publicados en los artículos señalados (Pérez y Alcover, 2011; Pérez, 2011) y los datos más recientes pueden solicitarse al autor principal de este estudio en la dirección de correspondencia.

Conclusiones

Los resultados del estudio muestran que el apoyo social es uno de los principales recursos con los que cuenta el trabajador con discapacidad que desempeña un puesto de trabajo en el mercado ordinario. Las fuentes de apoyo más relevantes para la satisfacción laboral y permanencia en la empresa de estos participantes son la que proviene de la organización, del supervisor y de la familia (véase Pérez y Alcover, 2011; Pérez, 2011). Aquellas acciones de apoyo de la organización y del supervisor, como por ejemplo la flexibilidad para la adaptación de los puestos de trabajo, el apoyo con las tareas, la resolución de dudas y conflictos contribuyen a la mejora de la satisfacción con la empresa (Pérez y Alcover, 2011). Además, el apoyo de la familia facilita la conciliación de su vida familiar y laboral, ofrece reconocimiento de la labor que realiza el trabajador y les ofrece apoyo emocional ante situaciones de dificultad en el trabajo (Pérez, 2011). El apoyo social en el

trabajo es también un recurso importante para disminuir el impacto de las demandas psicológicas del puesto en este grupo de trabajadores. Así, el apoyo de la organización refuerza la confianza de los empleados y aumenta la percepción de control (Jawahar, Stone y Kisamore, 2007; el apoyo del supervisor contribuye a que cuenten con mayor autonomía en su puesto y se sientan eficaces en la realización de las tareas (Demerouti et al., 2001; Schaufeli y Bakker, 2004) mientras que el apoyo de los compañeros ofrece la posibilidad de hablar sobre los problemas de trabajo, resolver dudas con las tareas, socializar y conformar nuevas amistades, factores que contribuyen a disminuir los efectos de los estresores laborales (Mesmer-Magnus y Viswesvaran, 2009; van der Doef y Maes, 1999). Estos resultados confirman la importancia del apoyo social en preservar los recursos del trabajador (Hobfoll, 1989), proteger a los empleados de las consecuencias negativas de los estresores laborales (Cohen y Wills, 1985) y favorecer el desarrollo de un clima de trabajo que fomente la colaboración y el apoyo mutuo (Demerouti et al., 2001; Schaufeli y Bakker, 2004) y que, por lo tanto, contribuya a incrementar la satisfacción laboral del trabajador (Harris, Winskowski y Engdahl, 2007) y a la disminución de la intención de abandono (Allen, Shore y Griffeth, 2003).

Las demandas psicológicas del puesto influyen sobre la intención de abandono en este grupo de trabajadores con discapacidad. Las exigencias psicológicas del puesto, como la presión para realizar las tareas, las interrupciones constantes o el excesivo ritmo de trabajo, pueden aumentar la probabilidad de abandonar la organización (Podsakoff, LePine y LePine, 2007). Como señalan los modelos teóricos sobre el bienestar de los trabajadores y las investigaciones en el área (Demerouti, Bakker, Nachreiner y Schaufeli, 2001; Karasek, 1979) las demandas del puesto influyen sobre la tensión en el trabajo, especialmente cuando faltan determinados recursos como el control (Karasek, 1979; Llorens, Bakker, Schaufeli y Salanova, 2006), el apoyo social (Johnson, Hall y Theorell, 1989; Schaufeli y Bakker, 2004) o la autoeficacia (Bandura, 2001; Schaubroeck, Lam y Xie, 2000).

Los participantes de esta investigación cuentan con un nivel adecuado de control sobre el puesto de trabajo que favorece la disminución de las demandas psicológicas del puesto y el aumento de la satisfacción laboral. El que los trabajadores puedan ejercer influencia y autonomía sobre el desarrollo de las tareas favorece que sientan confianza al realizar su trabajo y disminuye el impacto de las demandas del puesto (Demerouti et al., 2001; Karasek, 1979). La autoeficacia laboral es otro de los recursos importantes que contribuye al aumento de la satisfacción laboral. Esta variable influye sobre la forma en que el trabajador evalúa su habilidad personal para utilizar el control sobre el puesto de trabajo (Schaubroeck y Merritt, 1997; Schaubroeck et al., 2000), facilita el afrontamiento de las demandas del trabajo (Bandura, 2001), permite que utilicen los recursos disponibles —como el apoyo social— para el desempeño de las tareas (Hobfoll, 1989) y se sientan capaces de controlar su ambiente de trabajo (Xanthopoulou, Bakker, Demerouti y Schaufeli, 2007).

Desde el punto de vista aplicado, las organizaciones deberían tener en cuenta no solo la adaptación de los puestos de trabajo a las diferentes tipologías de discapacidad y la prevención de los riesgos laborales asociados a los puestos de trabajo sino también los factores psicosociales que pueden afectar su desempeño. En este aspecto, es fundamental tener en cuenta las acciones que realiza la empresa para apoyar la integración y el desarrollo laboral de este colectivo, las políticas de sensibilización del resto de empleados (supervisores, compañeros) ante la discapacidad y la forma cómo se establecen las relaciones entre ellos. Además, todos los aspectos relacionados con la información sobre seguridad y salud ocupacional y prevención de riesgos psicosociales deben adaptarse a las características de este tipo de trabajadores, por lo que es necesario contar con su opinión sobre los planes de prevención y los riesgos a los que pueden estar expuestos, tal como lo establece la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995, de 8 de noviembre).

El apoyo social en el entorno laboral, el control sobre el puesto de trabajo y la autoeficacia son los recursos más importantes con los que cuentan este grupo de trabajadores para afrontar las demandas psicológicas del puesto. Por tanto, sería recomendable que los supervisores estuvieran atentos a la formación que se imparte en materia de prevención de riesgos laborales a este colectivo para que esté acorde a sus necesidades, además, de velar por el cumplimiento de las adaptaciones requeridas a cada tipo de discapacidad y contribuir a la mejora de las relaciones con sus compañeros de trabajo para evitar la percepción de desigualdades en el contexto laboral. Es en este punto donde el apoyo social ofrecido por las diferentes fuentes en el trabajo pueden contribuir a prevenir los riesgos psicosociales y mejorar la vinculación que tienen los trabajadores con su organización (Jenaro et al., 2010; Flores et al., 2010; Pérez y Alcover, 2011).

El control sobre el puesto es una variable que depende de las políticas y prácticas de la empresa en las que se ofrece autonomía y desarrollo de las competencias de los empleados (Karasek, 1979) y que se relaciona con el rol motivador de los puestos de trabajo (Schaufeli y Bakker, 2004). De acuerdo con esto sería aconsejable que las empresas ofrecieran a este colectivo un puesto de trabajo ajustado a su perfil profesional, que permita su desarrollo personal y la participación activa de forma que favorezca el afrontamiento de las demandas de manera más efectiva (Hobfoll, 2002; Salanova, Bakker y Llorens, 2006).

Finalmente, los trabajadores con discapacidad que han participado en este estudio cuentan con un nivel alto de autoeficacia laboral que les da la confianza para realizar sus tareas de manera efectiva, alcanzar los objetivos del puesto y ser persistentes ante las dificultades lo que favorece también el afrontamiento efectivo de las demandas (Bandura, 2001). Por tanto, es necesario que todos estos recursos —el control sobre el puesto, el apoyo social y la autoeficacia— se promuevan dentro del entorno laboral para la mejora del bienestar de estos trabajadores (Schaufeli y Bakker, 2004; Xanthopoulou et al., 2007).

Referencias

- Alcover, C., Martínez, D. y Zambrano, Z. (2007). Efectos de las oportunidades de incorporación al mercado laboral sobre el desarrollo del contrato psicológico y de las actitudes hacia el trabajo: el caso de trabajadores con discapacidad en el sector de call/contact centers. *Psicología*, 21(1), 151-176.
- Allen, D., Shore, L. y Griffeth, R. (2003). The role of perceived organizational support and supportive human resource practices in the turnover process. *Journal of Management*, 29(1), 99–118. doi: 10.1177/014920630302900107
- Bakker, A. y Demerouti, E. (2006). The job demands-resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328. doi: 10.1108/02683940710733115
- Bandura, A. (2001). Social cognitive theory: an agentic perspective. *Annual Review of Psychology*, 52, 1-26.
- Bell, B. S. y Klein, K. (2001). Effects of disability, gender, and job level on ratings of job applicants. *Rehabilitation Psychology*, 46, 229-246. Recuperado de <http://digitalcommons.ilr.cornell.edu/hrpubs/10>
- Benavides, F., Gimeno, D., Benach, J., Martínez, J., Jarque, S., Berra, A. y Devesa, J. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. *Gaceta Sanitaria*; 16(3), 222-229.
- Cohen S. y Wills, T.A. (1985). Stress, social support and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98 (2), 310-357. doi: 10.1037/0033-2909.98.2.310

- Demerouti, E. y Bakker, A. B. (2007). The Job Demands-Resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328. doi 10.1108/02683940710733115
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., y Schaufeli, W. B. (2001). The job demands– resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86 (3), 499–512. doi: 10.1037/0021-9010.86.3.499
- Flores, N., Jenaro, C., González-Gil, F., García-Calvo, P. (2010). Análisis de la calidad de vida laboral en trabajadores con discapacidad. *Revista de servicios sociales*, (47), 95-107.
- Graffam, J., Shinkfield A., Smith, K. y Polzina, U. (2002). Factors that influence employer decisions in hiring and retaining an employee with a disability. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 17(3), 175–181.
- Harris, I., Winskowski, A., y Engdahl, B. (2007). Types of workplace social support in the prediction of job satisfaction. *The Career Development Quarterly*, 56 (2), 150-157.
- Hobfoll, S.E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524.
- Hobfoll, S.E. (2002). Social and psychological resources and adaptation. *Review of General Psychology*, 6(4), 307–324. doi: 10.1037//1089-2680.6.4.307
- Jawahar, I., Stone, T. y Kisamore, J. (2007). Role conflict and burnout: the direct and moderating effects of political skill and perceived organizational support on burnout dimension. *International Journal of Stress Management*, 14 (2), 142-159. doi: 10.1037/1072-5245.14.2.142
- Jenaro, C., Flores, N., Caballo, C. y De Elena, J. (2007). *Demandas y riesgos psicosociales en trabajadores con discapacidad intelectual*. En Comunicación y discapacidades: actas do Foro Internacional. Autores: Álvarez, L., Villanueva, J., Barberena T., Reboiras O., Evans, J., (Coords.). Editores: Observatorio Galego dos Medios: Colexio Profesional de Xornalistas de Galicia, pp. 231-250.
- Jenaro, C., Flores, N., González, F., Vega, V., y Cruz, M. (2010). *Calidad de vida laboral en trabajadores en riesgo de exclusión social: modelo explicativo, evaluación y propuesta de mejora*. En Verdugo, M. A., Crespo, M., y Nieto, T., (Coords.), Aplicación del paradigma de calidad de vida. Actas de las VII jornadas científicas de investigación sobre personas con discapacidad. Publicaciones del INICO.
- Johnson, J. V., Hall, E. M. y Theorell, T. (1989). Combined effects of job strain and social isolation on cardiovascular disease morbidity and mortality in a random sample of the Swedish male working population. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 15(4), 271- 279.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285- 308.
- Ley de Prevención de Riesgos Laborales. Ley 31/1995, de 8 de noviembre. Boletín Oficial del Estado, nº 269, de 10 de noviembre, p. 1.011. Recuperado el 10 de marzo de 2011 de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Normativa/TextosLegales>
- Llorens, S., Bakker, A., Schaufeli, W. y Salanova, M. (2006). Testing the robustness of the job demands–resources model. *International Journal of Stress Management*, 13(3), 378–391. doi: 10.1037/1072-5245.13.3.37
- Meliá, J.L. y Peiró, J. M. (1989). El Cuestionario de satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 4 (11), 179-187.

- Mesmer-Magnus, J., y Viswesvaran, C. (2009). The role of the coworker in reducing work–family conflict: A review and directions for future research. *Pratiques psychologiques*, 15, 213–224. doi:10.1016/j.prps.2008.09.009
- Ortega, V. (2003). Adaptación al castellano de la versión abreviada de Survey of Perceived Organizational Support. *Encuentros en Psicología Social.1* (1), 3-6.
- Pérez, V. (2011). Apoyo de la organización y de la familia en trabajadores con discapacidad. Influencia sobre la satisfacción laboral y permanencia en la empresa. *Revista de Trabajo y Seguridad Social* (341-342), 217-248.
- Pérez, V. y Alcover, C. (2011). Apoyo social, satisfacción laboral y abandono en trabajadores con discapacidad. *Boletín de Psicología*, (102), 23-41.
- Podsakoff, N., LePine J. y LePine, M. (2007). Differential challenge stressor–hindrance stressor relationships with job attitudes, turnover intentions, turnover, and withdrawal behavior: a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92(2), 438–454. doi: 10.1037/0021-9010.92.2.438
- Ren L., Paetzold, R. y Colella, A. (2008). Meta-analysis of experimental studies on the effects of disability on human resource judgments. *Human Resource Management Review*, 18, 191–203. doi:10.1016/j.hrmmr.2008.07.001
- Salanova, M., Bakker, A. y Llorens, S., (2006). Flow at work: evidence for an upward spiral of personal and organizational resources. *Journal of Happiness Studies*, 7, 1–22. doi 10.1007/s10902-005-8854-8
- Schaubroeck, J., Lam, S.S.K. y Xie, J.L. (2000). Collective efficacy versus self-efficacy in coping responses stressors and control: A cross-cultural study. *Journal of Applied Psychology*, 85(4), 512-525. doi: 10.1037/0021-9010.85.4.512
- Schaubroeck, J. y Merritt, D.E. (1997). Divergent effects on job control on coping with work stressors: they key role of self-efficacy. *Academy of Management Journal*, 40(3), 738-754.
- Schaufeli, W.B. y Bakker, A.B. (2004). Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.
- Schur, L., Kruse, D. y Blanck, P. (2005). Corporate culture and the employment of persons with disabilities. *Behavioral Science and the Law*, 23 (special issue), 3-20. doi: 10.1002/bsl.624
- Schur, L., Kruse, D., Blasi, J. y Blanck, P. (2009). Is disability disabling in all workplaces. *Industrial Relations*, 48 (3), 381-410. doi: 10.1111/j.1468-232X.2009.00565.x
- Shore, L. M., Chung-Herrera, B. G., Dean, M. A., Ehrhart, K. H., Jung, D. I., Randel, A. E. y Singh, G. (2009). Diversity in organizations: Where are we now and where are we going? *Human Resource Management Review*, 19, 117- 133. doi:10.1016/j.hrmmr.2008.10.004
- Smith, K., Webbe, L., Graffam J. y Wilson, C. (2004). Employer satisfaction, job-match and future hiring intentions for employees with a disability, *Journal of Vocational Rehabilitation*, 21(3), 165–173.
- Stone, D. y Colella, A. (1996). A model of factors affecting the treatment of disabled individuals in organizations. *Academy of Management Review*, 21(2), 352-401.
- van der Doef, M. y Maes, S. (1999). The job demand-control (-support) model and psychological well-being: a review of 20 years of empirical research. *Work y Stress*, 13(2), 87-114.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A., Demerouti, E. y Schaufeli, W. (2007). The role of personal resources in the job demands-resources model. *International Journal of Stress Management*, 14(2), 121.141. doi: 10.1037/1072-5245.14.2.121