

APOYO DE LA ORGANIZACIÓN Y DE LA FAMILIA EN TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD. INFLUENCIA SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y PERMANENCIA EN LA EMPRESA

VANESA PÉREZ TORRES

*Profesora Asociada.
Universidad Rey Juan Carlos*



Este trabajo ha obtenido el 1.º *Premio Estudios Financieros 2011* en la modalidad de **RECURSOS HUMANOS**.

El Jurado ha estado compuesto por: don José Antonio CORRALIZA RODRÍGUEZ, don José Antonio ARIZA MONTES, don Alonso CIENFUEGOS HEREDIA, don Miguel Ángel SASTRE CASTILLO y don Carlos VILADRICH ALIFONSO.

Los trabajos se presentan con seudónimo y la selección se efectúa garantizando el anonimato de los autores.

Extracto:

EL objetivo de este estudio ha sido explorar la percepción de apoyo social dentro y fuera del entorno laboral y su relación con las actitudes en el trabajo en una muestra de trabajadores con discapacidad. En concreto, el estudio analiza el apoyo social de la organización y de la familia del trabajador y su relación con la satisfacción laboral e intención de abandono. Los datos mostraron que el apoyo social dentro y fuera del entorno laboral contribuye a mejorar el nivel de satisfacción laboral y favorece la permanencia de los trabajadores en la empresa. Los resultados destacan la importancia de la puesta en práctica de políticas organizacionales orientadas al desarrollo de una cultura inclusiva que favorezca el reconocimiento de la contribución de este colectivo a los resultados de la empresa, en línea con la responsabilidad social corporativa y la gestión de la diversidad.

Palabras clave: trabajadores con discapacidad, percepción de apoyo organizacional, apoyo familiar, satisfacción laboral e intención de abandono.

ORGANIZATIONAL SUPPORT AND FAMILY SUPPORT AMONG WORKERS WITH DISABILITIES. THE EFFECT OF SOCIAL SUPPORT ON JOB SATISFACTION AND INTENTION TO LEAVE

VANESA PÉREZ TORRES

*Profesora Asociada.
Universidad Rey Juan Carlos*



Este trabajo ha obtenido el 1.º *Premio Estudios Financieros 2011* en la modalidad de **RECURSOS HUMANOS**.

El Jurado ha estado compuesto por: don José Antonio CORRALIZA RODRÍGUEZ, don José Antonio ARIZA MONTES, don ALONSO CIENFUEGOS HEREDIA, don Miguel Ángel SASTRE CASTILLO y don Carlos VILADRICH ALIFONSO.

Los trabajos se presentan con seudónimo y la selección se efectúa garantizando el anonimato de los autores.

Abstract:

THE aim of this study is to explore the relations between several sources of social support (organization and family), job satisfaction and intention to leave on a sample of disabled workers. Overall, were identified the contributions of different types of social support to improve job satisfaction and reduces intention to leave. These results are discussed in relation to their implications for human resources practices, corporate social responsibility and diversity management in organizations.

Keywords: disabled workers, perceived organizational support, family support, job satisfaction and intention to leave.

Sumario

1. Introducción.
2. Contexto de la investigación. Los trabajadores con discapacidad en España: inserción e integración laboral.
 - 2.1. Nivel de macroanálisis.
 - 2.2. Nivel de mesoanálisis.
 - 2.3. Nivel de microanálisis.
3. Marco teórico.
 - 3.1. Apoyo social dentro del contexto laboral.
 - 3.2. Apoyo social fuera del contexto laboral.
4. Método.
 - 4.1. Objetivos de la investigación.
 - 4.2. Diseño de la investigación.
 - 4.3. Hipótesis.
 - 4.4. Medidas.
 - 4.5. Participantes.
 - 4.6. Procedimiento.
5. Resultados.
6. Conclusiones.

Bibliografía.

1. INTRODUCCIÓN

Cada vez más las empresas privadas realizan contrataciones de trabajadores con discapacidad para desempeñar puestos acordes a sus competencias profesionales. La principal motivación suele ser el cumplimiento de la Ley de Integración Social de los Minusválidos (LISMI), aunque recientemente ha crecido el interés en colaborar en la inserción laboral de este colectivo y en incluir las políticas de diversidad en las acciones de responsabilidad social corporativa (RSC) de la organización (Fundación ONCE, 2008).

La cultura de la organización tiene una influencia directa sobre la experiencia de empleo que tienen los trabajadores con discapacidad ya que puede favorecer o limitar su integración, su socialización y su desempeño dentro de la empresa (SCHUR, KRUSE y BLANCK, 2005). Aquellas empresas que tienen dentro de su cultura valores de justicia social, cooperación y ayuda, tienen una percepción favorable acerca de la contribución que pueden hacer este tipo de trabajadores (STONE y COLELLA, 1996). Además, se considera que el apoyo social es un factor clave en la calidad de vida general y laboral de este colectivo (JENARO, FLORES y DE ELENA, 2007; JENARO, FLORES, GONZÁLEZ, VEGA y CRUZ 2010; LIPPOLD y BURNS, 2009).

El apoyo de la organización influye sobre las actitudes de los trabajadores (EISENBERGER, CUMMINGS, ARMELI y LYNCH, 1997; EISENBERGER, FASOLO y DAVIS-LAMASTRO, 1990; EISENBERGER, HUNTINGTON, HUNTINGTON y SOWA, 1986). En concreto, la percepción de apoyo organizacional favorece que los trabajadores valoren la ayuda y el cuidado que les ofrece la empresa, así como la forma en la cual se aprecia su contribución a los objetivos (EISENBERGER *et al.*, 1986). Algunas investigaciones destacan que el apoyo organizacional influye sobre la mejora de la satisfacción, el compromiso y el bienestar de los empleados (EISENBERGER *et al.*, 1990; 1997; SCHAUBROECK y FINK, 1998). En este sentido, está relacionado con el apego que siente el trabajador por la organización, que favorece que se formen expectativas de recompensa ante el esfuerzo que realiza y fomenta un mayor compromiso en el que los logros y pérdidas de la empresa son asumidos como propios (RHOADES y EISENBERGER, 2002). Esta variable también está relacionada con resultados favorables para la organización y los empleados, entre los que se encuentran la mejora del desempeño y la reducción de la rotación (RHOADES y EISENBERGER, 2002).

El apoyo de la familia también es una fuente de apoyo social para los trabajadores, de la misma forma que lo es el apoyo de la organización (KING, MATTIMORE, KING y ADAMS, 1995). Si existen niveles altos de conflicto entre las demandas del trabajo y la familia, el desempeño del trabajador puede verse afectado disminuyendo su nivel de satisfacción laboral y compromiso con la empresa (THOMPSON y PROTTAS, 2005).

2. CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN. LOS TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD EN ESPAÑA: INSERCIÓN E INTEGRACIÓN LABORAL

En la Clasificación Internacional del Funcionamiento, Discapacidad y Salud de 2001 la discapacidad se define como «cualquier alteración en la condición de salud de un individuo que puede generar dolor, sufrimiento o interferencia con las actividades diarias» (ARNAO y VERDÚ, 2009, pág. 4), incluyendo además los factores contextuales que inciden sobre la discapacidad, por lo tanto, en la actualidad se considera como una relación entre las condiciones de salud y factores personales junto a factores externos. De esta forma, las discapacidades tendrían efectos a nivel corporal (deficiencias), a nivel individual (limitaciones) y a nivel social (restricciones sociales) (VÁZQUEZ-BARQUERO, HERRERA, RAMOS y GAITE, 2001).

La denominación de este colectivo, en el contexto español, ha tenido una evolución importante a lo largo de los últimos años y en la actualidad se considera que la discapacidad es «una incapacidad física o mental causada por una enfermedad o lesión congénita» (VERDUGO, VICENT, CAMPO y JORDÁN DE URRÍES, 2001, pág. 6).

De acuerdo con JIMÉNEZ y HUETE (2010), los datos sobre discapacidad en España presentan varias características que los definen: cantidad, extensión, actualización, formato, disponibilidad y diseño. En la cantidad, extensión y actualización de la información, dichos autores señalan la existencia de diferentes fuentes estadísticas sobre el tema aunque no siempre cubren todos los aspectos de estudio; o la actualización de los datos es insuficiente. El formato de la información disponible puede ser un registro administrativo (como es el caso del número de contratos firmados en el Servicio Público de Empleo Estatal) o proveniente de estudios estadísticos (por ejemplo, la Encuesta sobre Discapacidad, Autonomía Personal y Situaciones de Dependencia, EDAD). Igualmente el acceso a estos datos no siempre resulta fácil ni transparente, según estos autores. El diseño utilizado para presentar los datos está determinado por la forma de entender la discapacidad que posea quien realice el estudio, por lo que puede llegar a incluir solo información médica, que no permite su uso para análisis de tipo social o psicosocial. Como señalan estos autores:

...la discapacidad como hecho social adolece de una identificación conceptual estable, lo cual determina problemas de medición..., ya que no todos los registros y estadísticas denominan con los mismos conceptos, y por tanto miden cosas diferentes o ...miden los mismos fenómenos con categorías diferentes (JIMÉNEZ y HUETE, 2010, pág. 165).

Siguiendo la perspectiva de análisis sobre la forma de entender la discapacidad propuesta por SCHALOCK y VERDUGO en 2006, se consideran en este estudio los aspectos más relevantes que a nivel micro, meso y macrosocial influyen sobre la inserción e integración laboral de este colectivo.

En el nivel de macroanálisis aparecen los patrones culturales, sociopolíticos y los sistemas económicos. Incluye análisis del marco legal, regulación y control de accesibilidad de los servicios, incorporación del tema de la discapacidad en las políticas públicas, así como los estudios sobre actitudes hacia la discapacidad de la sociedad en su conjunto. En este punto, se hace referencia a los aspectos demográficos, legales y de políticas públicas. En el nivel de mesoanálisis se inserta el microsistema, la comunidad, las organizaciones y los servicios. A efectos de este análisis se incluyen los

aspectos relacionados con las empresas: RSC, tipología de las empresas y percepción sobre las personas con discapacidad. Finalmente, el nivel de microanálisis hace referencia al contexto social inmediato que afecta a la persona. Específicamente en este estudio se hace referencia a la importancia que tiene el trabajo para las personas con discapacidad y a sus diferentes modalidades de inserción laboral en el contexto español.

2.1. Nivel de macroanálisis

La normativa de referencia para este colectivo es la Constitución Española y la Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de los minusválidos. Esta normativa, en general, cumple una función protectora dispuesta como una acción solidaria para su normalización e integración en la sociedad (VERDUGO, VICENT, CAMPO y JORDÁN DE URRÍES, 2001).

En el artículo 49 de la Constitución Española se establece que los poderes públicos realizarán una política dirigida a que los discapacitados reciban la atención especializada que requieran y les ampara en el disfrute de los derechos otorgados a todos los ciudadanos españoles. Con esta finalidad se crea la Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de los minusválidos. Esta ley se convierte en el marco de referencia para las actuaciones dirigidas en materia de discapacidad. Además, formula los principales derechos sociales para las personas con discapacidad así como los criterios para calificar a una persona como minusválida (VERDUGO *et al.*, 2001).

En materia de empleo para personas con discapacidad, la LISMI desarrolla en el título VII sus aspectos más importantes: políticas de empleo, cuota de reserva de puestos, empleo selectivo y centros especiales de empleo. En las políticas de empleo, esta ley señala como uno de los objetivos el lograr la integración de este colectivo en el sistema ordinario de trabajo o mediante la fórmula de empleo protegido. Además, se establece una cuota de reserva del 2 por 100 a favor de los trabajadores discapacitados en aquellas empresas que tengan más de 50 trabajadores. Esta norma es ampliada posteriormente, en el Real Decreto de 27/2000, de 14 de enero, por el que se establecen las medidas alternativas de carácter excepcional al cumplimiento de la cuota de reserva. Además, incluye la readmisión obligatoria en la empresa de un trabajador que haya adquirido una discapacidad (empleo selectivo). Esta obligatoriedad se completa con el Real Decreto 1451/1983, de 11 de mayo, y el Real Decreto 4/1999, de 8 de enero, que hacen referencia a la regulación del empleo selectivo y a las medidas de fomento del empleo. Finalmente, los centros especiales de empleo (CEE) se establecen como lugares de trabajo, con una plantilla compuesta por personas con discapacidad y considerados como un medio de integración en un régimen de trabajo normal. La regulación de estos centros aparece en el Real Decreto 1368/1985, de 17 de julio, y el Real Decreto 427/1999, de 12 de marzo, que establecen la normativa específica para su funcionamiento (VERDUGO *et al.*, 2001).

El Instituto Nacional de Estadística (INE) dispone actualmente de dos fuentes principales de datos sobre discapacidad: 1) la Encuesta sobre Discapacidad, Autonomía Personal y Situaciones de Dependencia (2008) y 2) el módulo ad hoc sobre personas con discapacidad y su relación con el empleo de la Encuesta sobre Población Activa, cuyo último registro es del año 2002. Además, el Observatorio Estatal de la Discapacidad se encarga de actualizar los datos sobre contratación de

este colectivo a partir de la información disponible en el Servicio de Empleo Estatal (JIMÉNEZ y HUETE, 2010).

En los últimos estudios sobre el mercado laboral de este colectivo en España se destaca que, en comparación con la población activa general, la tasa de actividad de las personas con discapacidad sigue siendo muy baja. Mientras la tasa de actividad de la población española se ha incrementado desde un 64,4 por 100 en 1999 a una tasa del 82 por 100 para el año 2009, en el colectivo de discapacitados esta tasa representa menos de la mitad de la población general (alrededor de un 35%) con los datos del año 2008 [Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), 2009; Observatorio Ocupacional del Servicio Público de Empleo Estatal, 2008]. Dentro de las causas referidas para estos datos, se incluyen las que tienen que ver con la oferta de trabajo como: las barreras existentes, carencias educativas y formativas, prestaciones económicas, ayudas que no incentivan la inserción laboral y poco desarrollo de las políticas activas de empleo. También se mencionan las vinculadas con la demanda de trabajo: prejuicios, insuficiencia en el cumplimiento de la cuota de reserva o la estructura de las ayudas y subvenciones para su contratación (Ministerio de Trabajo e Inmigración, 2008).

En el último informe del CERMI del año 2009 sobre el impacto que la crisis económica reciente ha tenido sobre el colectivo de discapacitados, se señala que junto a las personas inmigrantes, las mujeres, los jóvenes y los mayores de 45 años, estos son uno de los grupos más afectados por el desempleo, con una tasa del 20 por 100 a finales del año 2008 (CERMI, 2009).

2.2. Nivel de mesoanálisis

En el contexto español, las empresas se caracterizan en su mayoría por tener pocos empleados en sus plantillas. Si tenemos en cuenta el número de trabajadores, casi un 50,2 por 100 del total de empresas (1,5 millones de empresas privadas) no proporciona empleo a ningún trabajador y un 47,1 por 100 (1,4 millones de empresas) tiene entre 1 y 19 empleados. Esto nos lleva a que 9 de cada 10 empresas tienen menos de 20 empleados y por lo tanto no están en la obligación de cumplir la LISMI. En el grupo de empresas que emplean a 20 o más trabajadores se informa en las estadísticas que solo representan a un 2,7 por 100, es decir, unas 82.331 empresas del total (INE, 2009). Teniendo en cuenta las características de las empresas españolas, en su mayoría pequeñas y medianas (pymes) y que la población en edad laboral (16-64 años) con discapacidad representa un 8,6 por 100 (2.364.000 personas) de la población activa general, nos encontramos con dificultades para su inserción que van más allá del cumplimiento de una ley específica como la LISMI.

En este punto, un estudio realizado por la Fundación de la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE) y la Fundación Manpower (2008) señala que la LISMI no siempre es interpretada como una obligación real por parte de las empresas, sino como un requisito más de carácter operativo que les permite, por ejemplo, participar en concursos de la Administración pública. Esto se relaciona, según la opinión de los empresarios encuestados, con el hecho de que no hay una vigilancia de su cumplimiento por parte de los organismos públicos. De esta forma, aunque la LISMI ha facilitado la integración de este colectivo, el estudio concluye que esto no se ha visto acompañado de una concienciación real de las empresas a partir de la implementación de medidas más específicas para su cumplimiento, o en el fomento de una cultura organizacional adecuada para la integración.

La percepción de este colectivo por parte de los empresarios es explorada en el estudio realizado por la Fundación ONCE y la Fundación Manpower a partir de la valoración que realizan acerca de la situación de las personas con discapacidad en el entorno laboral. Para los encuestados (1.500 empresas) no existe una percepción de un colectivo único, sino que aparecen diferentes categorías en función de la tipología de la discapacidad y el grado de severidad. Así, por ejemplo, las personas con discapacidad física aparecen con una visión más positiva mientras que las personas con discapacidad psíquica o mental poseen una percepción más negativa. Además, existe una idea compartida por la mayoría de los participantes que señala que las personas con discapacidad no pueden ocupar cualquier puesto de trabajo (por ejemplo aquellos con elevada responsabilidad, intensa actividad física o de cara al público). En este sentido, se asocia a este colectivo con el desempeño de puestos de menor cualificación. Sin embargo, el desempeño es valorado de forma positiva en más de un 70 por 100 por los empresarios encuestados en el estudio: consideran que se integran adecuadamente a la plantilla y que su desempeño es el mismo que el del resto de trabajadores (Fundación ONCE, 2008).

En cuanto a las motivaciones para la contratación de personas con discapacidad las empresas manifestaron como principal motivo la integración (colaborar en la inserción de este colectivo), luego las ventajas económicas y fiscales (subvenciones y bonificaciones) y en tercer lugar los aspectos legales (cuota mínima de plantilla dirigida a este colectivo en empresas de más de 50 trabajadores). Es decir, los resultados cuantitativos muestran que las motivaciones parecen ser en su mayoría de carácter altruista, relacionado principalmente con la idea de que cualquier persona con discapacidad puede tener un desarrollo profesional adecuado siempre que el puesto de trabajo se adapte a su perfil y que además la integración de este colectivo se relaciona con el compromiso social de la empresa. Sin embargo, en el estudio se hacen las matizaciones correspondientes a estos resultados obtenidas de las discusiones de grupo de los participantes (datos cualitativos). Efectivamente hay una intención clara por favorecer la integración social de las personas con discapacidad aunque el impulsor de esta intención está en la obligación legal y los beneficios económicos y fiscales que se reciben. En este sentido, la integración se deriva de la obligación o necesidad de cumplir con la legislación o por el interés de los beneficios que se obtienen (Fundación ONCE, 2008).

Una de las razones, distinta al cumplimiento de la LISMI, que motiva a los empleadores a contratar a personas de diferentes colectivos tiene que ver con la aplicación de políticas de RSC. Las acciones relacionadas con este tema dirigen su atención al reconocimiento e integración en todos los procesos de la empresa, de las preocupaciones sociales y medioambientales. Esto les lleva a mantener un contacto permanente con los actores involucrados o *stakeholders* (trabajadores, accionistas, proveedores, clientes, administraciones, sociedad en general) que realizan propuestas en relación con las decisiones empresariales. El Libro Verde de la Comisión Europea plantea, en este sentido, que se espera un comportamiento responsable por parte de las organizaciones, que sea congruente entre las necesidades de la empresa y las necesidades de los empleados; además de satisfacer las demandas de los agentes relacionados desde el punto de vista social (CARNEIRO y DE LARA, 2004).

Entre los beneficios que se derivan de incluir políticas de inserción de estos colectivos en la RSC de la empresa se encuentran la mejora de la estrategia de la comunicación corporativa, de la reputación de la marca y la influencia positiva de la empresa en la sociedad en la que actúa [Fundación para el Desarrollo Socioeconómico del Alto Aragón (FUNDESA), 2009].

2.3. Nivel de microanálisis

Existen cuatro principios claves en «la política social de cualquier Estado sobre las personas con discapacidad: igualdad de oportunidades, participación total, vida independiente y autosuficiencia económica» (VERDUGO, JORDÁN DE URRÍES, VICENT y MARTÍN, 2006, pág. 443). En relación directa con estos principios se encuentra la actividad laboral de una persona, que en el caso del colectivo discapacitado tiene un peso importante, debido a las desventajas que han tenido con respecto al resto de la población (VERDUGO *et al.*, 2006). El desempeño de un trabajo en personas con discapacidad contribuye a configurar su identidad adulta y a la mejora de su calidad de vida. Desarrollar una actividad profesional contribuye a la integración social de este colectivo y suele ser una experiencia positiva a nivel personal: permite el cumplimiento de las expectativas personales, del proyecto de vida, de la mejora de sus competencias, de la percepción de autoeficacia, la autonomía y la independencia económica (PALLISERA y RIUS, 2007).

Dentro de las modalidades de inserción laboral de este colectivo en España se encuentran el empleo protegido, el empleo con apoyo, el empleo autónomo y el empleo ordinario o abierto. «El empleo protegido es aquel que ha sido generado para personas con discapacidad en empresas ordinarias que cumplen determinadas características orientadas a facilitar la incorporación de trabajadores con discapacidad al mercado laboral» (LALOMA, 2007, pág. 38). Son los CEE los que en España ofrecen la posibilidad de empleo protegido: tienen en su plantilla un mínimo de trabajadores con discapacidad del 70 por 100 y deben ofrecer el apoyo necesario que facilite su integración laboral. Además, en esta modalidad se encuentran los enclaves laborales: estos se configuran cuando las empresas ordinarias establecen una subcontratación de obra o servicios con un CEE (LALOMA, 2007).

El empleo con apoyo es una modalidad cuyo fin es potenciar la integración laboral de personas con discapacidad severa. Son programas específicos de empleo, promovidos en su mayoría por las propias comunidades autónomas, en las que se facilita el empleo de personas que necesitan servicios de apoyo continuado y cuya meta es poder facilitar su transición hacia un empleo ordinario (LALOMA, 2007; VERDUGO y JORDÁN DE URRÍES, 2002). El empleo autónomo, por su parte, permite a las personas que pertenecen a este colectivo crear su propia empresa. Existen diversos programas de apoyo al emprendedor provenientes de diferentes instituciones que aportan recursos para su puesta en marcha. Aun cuando el desarrollo de la tecnología y la combinación de este tipo de empleo con otras actividades favorecen su aplicación, su repercusión en el contexto español es aún muy pequeña (LALOMA, 2007). El empleo abierto u ordinario es el que permite que las personas con discapacidad trabajen en empresas o en las Administraciones públicas. La contratación puede darse a partir de un proceso de selección en el que la empresa decida que ese trabajador cumple el perfil adecuado para ocupar un puesto de trabajo en la empresa, por cumplir la cuota de reserva establecida por la LISMI o amparada por alguna subvención o programa de integración laboral específico para este colectivo (LALOMA, 2007).

Aunque existen todas estas modalidades de empleo, actualmente las alternativas de inserción laboral de personas con discapacidad son en su mayoría en empleo protegido, con contrataciones temporales, baja cualificación y bajo salario, lo que no suele favorecer la transición a un empleo ordinario y de calidad (VERDUGO *et al.*, 2006). Si a esto añadimos el impacto que está teniendo la crisis económica actual sobre la contratación de personas pertenecientes a este colectivo nos encontramos con un panorama poco

alentador. Entre las personas entrevistadas en el estudio del CERMI (2009) aparecen comentarios de frustración y temor frente a la situación económica actual y su repercusión en el empleo y calidad de vida.

El objetivo a conseguir sería poder ofrecer a las personas con discapacidad la posibilidad de elegir entre diferentes alternativas de trabajo orientadas hacia puestos normalizados y con mejores salarios que tengan una repercusión positiva en todos los aspectos de su calidad de vida: bienestar emocional, autodeterminación, inclusión social, relaciones interpersonales, etc. (VERDUGO *et al.*, 2006).

3. MARCO TEÓRICO

3.1. Apoyo social dentro del contexto laboral

El apoyo social en el trabajo ha sido definido como aquellas acciones que ofrecen ayuda y apoyo a los otros (DEELSTRA *et al.*, 2003). De forma similar BHANTHUMNAVIN (2003) lo define como un comportamiento interpersonal entre un proveedor y un receptor en una situación específica, en la cual el proveedor brinda uno o más tipos de apoyo (emocional, informacional o material) para mejorar la motivación, el desempeño y la efectividad del receptor.

Este tipo de apoyo incluye una variedad de comportamientos que van desde ayudar en la realización de tareas, ejercer de mentor, favorecer la socialización y adaptación al entorno laboral hasta el brindar apoyo emocional (HARRIS, WINSKOWSKI y ENGD AHL, 2007). Concretamente, HILL, BAHNIUK, DOBOS y ROUNER (1989) definieron cuatro tipos de apoyo social en el entorno laboral: apoyo con las tareas, *mentoring* en el desarrollo de carrera, *coaching* y apoyo de los colegas. En el apoyo de las tareas se comparte e intercambian ideas acerca de la ejecución de las tareas asignadas; en el *mentoring* se establecen relaciones de apoyo y consejo con otros trabajadores que poseen más experiencia. El *coaching* implica el ofrecimiento de apoyo en temas relacionados con los valores, las políticas y prácticas de la organización y, por último, el apoyo de los colegas implica compartir problemas personales y confidencias con los compañeros de trabajo.

Como ocurre con el apoyo social en general, el apoyo en el trabajo es un constructo multifacético. Las fuentes pueden ser el supervisor o los compañeros de trabajo y el contenido puede incluir ayuda instrumental, informacional o emocional (HARRIS *et al.*, 2007).

En general, la mayoría de las investigaciones en esta área señalan que la percepción de un apoyo social de calidad en el trabajo está relacionada con la disminución del *burnout* (GREENGLASS *et al.*, 1997), del estrés (SCHAUBROECK y FINK, 1998); mejora en la satisfacción laboral (EISENBERGER *et al.*, 1997), el compromiso afectivo (SHORE y WAYNE, 1993) y el desempeño (HOCHWARTER, WITT, TREADWAY y FERRIS, 2006), así como con el aumento de la intención de permanencia (CHO, JOHANSON y GUCHAIT, 2009).

En los epígrafes siguientes se expone con más detalle la percepción de apoyo organizacional y su relación con la satisfacción laboral e intención de abandono. Posteriormente, se destaca la importancia del apoyo social para los trabajadores con discapacidad y finalmente se incluye el apoyo familiar para trabajadores y su relación con las actitudes en el trabajo.

3.1.1. Apoyo organizacional

La percepción de apoyo organizacional es la creencia de los empleados acerca de la valoración que realiza la empresa de su trabajo y que se forma de acuerdo con su experiencia con las políticas y procedimientos, la recepción de los recursos y la interacción con los agentes de la organización (EISENBERGER, ASELAG, SUCHARSKI y JONES, 2004). Esta variable facilita que los trabajadores puedan satisfacer sus necesidades socioemocionales (aprobación, autoestima) y que se identifiquen con la organización. Además, promueve la creencia de que la organización reconoce y recompensa la mejora del desempeño laboral. Esto produce resultados favorables para la organización y los empleados, entre los que se encuentran la mejora del compromiso afectivo de los trabajadores, del desempeño y la reducción de la rotación. Además, puede incrementar la satisfacción laboral de los empleados y mejorar su estado de ánimo (RHOADES y EISENBERGER, 2002).

Esta percepción de apoyo puede variar en función de los cambios que se produzcan en las políticas y prácticas de la organización que afecten a los empleados. Por ejemplo, altos niveles de apoyo favorecen la confianza, la identificación con la organización y las obligaciones a largo plazo. En este sentido disminuyen los comportamientos de abandono y aumenta el nivel de desempeño (RHOADES y EISENBERGER, 2002). Además, favorece el que los empleados desarrollen un sentido de obligación hacia la organización y la ayuden a alcanzar sus metas. Esto incluye el desarrollo de conductas extra rol como el ofrecimiento de ayuda a otros empleados: orientarlos en su nuevo puesto, ayudar en la sobrecarga de trabajo, resolver dudas, apoyar al supervisor, entre otras (EISENBERGER *et al.*, 2001; WAYNE, SHORE y LINDEN, 1997). Por el contrario, si la organización otorga poco valor a la contribución que realizan sus empleados, el compromiso y el desempeño de los trabajadores disminuye (EISENBERGER *et al.*, 1986).

HOCHWARTER *et al.* (2006) consideran en su investigación que el apoyo organizacional provee recursos a los empleados que permiten llevar a cabo los objetivos de trabajo. Estos recursos pueden ofrecerse en forma de apoyo socioemocional y también en forma de apoyo instrumental (equipamientos, tecnología, etc.). Destacan que es difícil cumplir con las expectativas de desempeño si no se proveen estos recursos. Por ejemplo, un empleado que tenga una percepción alta de apoyo organizacional considera que la dirección favorece el hecho de que los trabajadores cuenten con los recursos necesarios, facilita la cooperación, al igual que reconoce y recompensa sus logros.

3.1.2. Apoyo social en el trabajo y satisfacción laboral

Una definición generalmente aceptada sobre la satisfacción laboral es la que hace referencia a la respuesta cognitiva (evaluativa), afectiva (o emocional) y conductual hacia el trabajo que se desempeña (LOCKE, 1976, citado en ORTEGA y MARTÍN, 2003). Para LOCKE la satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que tenga para él; esto se traduce en que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene un trabajador, mayor será su nivel de satisfacción (LOCKE, 1976, citado en ORTEGA y MARTÍN, 2003). Posteriormente, TETT y MEYER (1993) la consideran una reacción afectiva hacia el trabajo.

Las investigaciones sobre satisfacción laboral la han asociado con la mejora de la productividad (BARUCH-FELDMAN, BRONDOLO, BEN-DAYAN y SCHWARTZ, 2002), la reducción de la rotación (TETT y MEYER, 1993) y las actitudes hacia el trabajo (EISENBERGER *et al.*, 1997; RHOADES *et al.*, 2001).

En cuanto a su relación con el apoyo organizacional, SHORE y TETRICK (1991) establecen una diferencia conceptual entre la percepción de apoyo organizacional y la satisfacción laboral. Mientras la percepción de apoyo organizacional hace referencia a una creencia general acerca de la organización, la satisfacción laboral es una actitud con gran carga afectiva. Aunque el análisis realizado no les permitió respaldar la existencia de una diferencia empírica entre los dos constructos, en un estudio posterior realizado por EISENBERGER *et al.* (1997) aparecen diferenciados. Además, la percepción de apoyo organizacional y la satisfacción laboral global se encuentran estrechamente relacionadas, por lo que ambas generan un sentimiento de obligación hacia la organización (EISENBERGER *et al.*, 1997). Así, se considera que el apoyo ofrecido por la organización a sus empleados aumenta su compromiso afectivo y por lo tanto su deseo de permanencia y satisfacción laboral. Esto es porque favorece el sentido de reciprocidad, satisface las necesidades sociales de autoestima, afiliación e identidad social que hace sentir a los empleados como una parte importante de la organización (EISENBERGER *et al.*, 1997; RHOADES *et al.*, 2001).

Las diferentes fuentes de apoyo en el trabajo tienen un impacto sobre la satisfacción laboral. Por ejemplo, en un estudio realizado por BRADLEY y CARTWRIGHT (2002) se investigó la relación de diferentes fuentes de apoyo social (organizacional, compañeros, gerentes, confidentes) con la salud y la satisfacción laboral en un grupo de enfermeras del Reino Unido. Sus resultados indican que la percepción de apoyo organizacional se relacionaba con mejores índices de salud en las trabajadoras y se consideraba un factor importante para la satisfacción global con su trabajo. De forma similar, BARUCH-FELDMAN *et al.* (2002) evaluaron la relación de diversas fuentes de apoyo en el trabajo y su impacto sobre el *burnout*, la productividad y la satisfacción laboral en una muestra de inspectores de tráfico. Sus datos muestran una relación positiva entre el apoyo de los supervisores y los compañeros con la productividad y la satisfacción laboral.

Por su parte, NG y SORENSEN (2008) consideran que la percepción de apoyo de los compañeros y la de los supervisores tienen un efecto directo en la satisfacción laboral. Su metaanálisis sobre estas variables apoya el hecho de que los supervisores desempeñan un papel importante en la vida organizacional de los empleados y por lo tanto, si muestran comportamientos de apoyo hacia sus subordinados el nivel de satisfacción aumenta. En relación con los compañeros de trabajo, estos autores indican que son una fuente importante de apoyo para los trabajadores, especialmente en aquellos puestos que están sometidos a altos niveles de estrés.

3.1.3. Apoyo social en el trabajo e intención de abandono

La intención de abandono es definida como la «estimación subjetiva de un individuo, relacionada con la probabilidad de irse de la organización en un futuro próximo» (MOWDAY, PORTER y STEERS, 1982, citado en CHO *et al.*, 2009, pág. 374). Este término suele utilizarse de forma similar a la intención de rotación, que es definida de la misma manera en la investigación sobre el tema (por ejemplo, VANDENBERG y NELSON, 1999). Sin embargo, suele diferenciarse de la rotación, que es la finalización voluntaria de la relación laboral por parte del individuo (TETT y MEYER, 1993).

La intención de abandono suele considerarse un antecedente inmediato de la conducta de irse de la organización (McCARTHY, TYRRELL y LEHANE, 2007). En las principales investigaciones sobre

la rotación de personal se considera que «existe un orden causal en las fases del proceso de decisión que va desde las variables afectivas (compromiso, satisfacción) hasta la intención de permanencia o abandono y que finalizan en la conducta de rotación» (STEEL y OVALE, 1984, citado en MCCARTHY *et al.*, 2007, pág. 249). En este sentido, se considera que la intención de abandono es el último paso, dentro del proceso de toma de decisión de dejar la organización (MOBLEY, HOMER y HOLLINGSWORTH, 1978, citado en CHO *et al.*, 2009).

Algunas investigaciones suelen asociar esta variable con la percepción de apoyo organizacional, la satisfacción laboral, el compromiso y la identificación con la organización (ALLEN, SHORE y GRIFFETH, 2003; CHO *et al.*, 2009; LEE, 2004; TETT y MEYER, 1993). CHO *et al.* (2009) destacan que la percepción de apoyo organizacional es un predictor significativo de la intención conductual de los empleados, lo que implica que altos niveles de apoyo organizacional deberían favorecer la intención de permanencia, mientras que los bajos niveles de apoyo organizacional deberían estar relacionados con la intención de abandono. Estos autores concluyen que una valoración positiva de los empleados sobre el apoyo ofrecido por la organización contribuye a aumentar la intención de permanencia y disminuir la intención de abandono.

LEE (2004), por su parte, considera que aquellos trabajadores que valoran el contacto con los demás suelen tener menor interés en cambiar de trabajo cuando el apoyo que reciben es alto. Además, ALLEN *et al.* (2003) encontraron que la percepción de apoyo organizacional estaba relacionada negativamente con la rotación en las dos muestras de trabajadores que participaron en su estudio. Esto apoya la idea de que cuando los trabajadores reciben un nivel alto de apoyo por parte de la organización disminuye su intención de abandono.

EISENBERGER *et al.* (1990) ya habían argumentado que los individuos con un alto nivel de percepción de apoyo organizacional deberían tener menor interés por buscar o aceptar un puesto de trabajo en otra organización. Teniendo en cuenta que los trabajadores se sienten obligados a ser recíprocos en la relación que establecen con la organización, deciden permanecer en la empresa para poder devolver los beneficios y oportunidades ofrecidos. Por el contrario, aquellos trabajadores que reciben bajos niveles de apoyo por parte de la empresa presentan mayor intención de abandonar la organización (WAYNE *et al.*, 1997).

Con relación a la satisfacción laboral, la investigación relacionada con la rotación de personal señala que es una variable determinante en la permanencia o abandono de la organización por parte de los empleados (GRIFFETH, HOM y GAERTNER, 2000). El estar insatisfecho con el trabajo hace que el empleado valore continuar en la organización o irse, el coste de irse y la posibilidad de encontrar una alternativa al empleo actual; por el contrario, un alto nivel de satisfacción laboral disminuye esta posibilidad (EDWARDS y CABLE, 2009).

3.1.4. Apoyo social en trabajadores con discapacidad

En el contexto laboral, se han realizado estudios sobre los riesgos psicosociales de este tipo de colectivos (JENARO *et al.*, 2007) y sobre la calidad de vida laboral (JENARO *et al.*, 2010; STOREY, 2002; VERDUGO y JORDÁN DE URRÍES, 2002; VERDUGO y VICENT, 2004).

Un estudio realizado por JENARO *et al.* (2007) sobre los riesgos psicosociales en trabajadores con discapacidad intelectual, muestra la exposición de este colectivo a fuentes de estrés laboral que afectan a su calidad de vida en el trabajo. Las variables que explicaron un mejor nivel de calidad de vida laboral, en este estudio, fueron la posibilidad de opinar sobre aspectos relacionados con el trabajo, la oportunidad de realizar diversas actividades en el trabajo, la ayuda del supervisor para realizar las tareas y su preocupación por el bienestar de los trabajadores, entre otras. Recientemente, JENARO *et al.* (2010) realizaron un estudio cualitativo sobre calidad de vida laboral en distintos grupos de trabajadores con discapacidad (intelectual, física, sensorial) en el que esta variable aparece principalmente asociada con los aspectos sociales de la empresa (por ejemplo: recibir buen trato por parte de la organización, los supervisores y los compañeros) y con las condiciones de trabajo (flexibilidad horaria, salario, etc.).

Es el caso del empleo con apoyo donde existen mayor número de investigaciones sobre las variables que influyen en la integración de las personas con discapacidad, en un entorno normalizado de trabajo. En este sentido se entiende por empleo con apoyo: «el empleo integrado [...] dentro de empresas normalizadas, para personas con discapacidad [...] mediante la provisión de los apoyos necesarios [...] en condiciones de empleo lo más similares posible [...] a las de otro trabajador sin discapacidad [...]» (VERDUGO y JORDÁN DE URRÍES, 2002, pág. 1). En una investigación de VERDUGO y VICENT (2004) en empleo con apoyo para personas con discapacidad intelectual, se sugiere que el objetivo debe ser que estas personas tengan confianza en sí mismas como trabajadores. Para esto es importante identificar redes de apoyo en el entorno laboral como el entrenador, que tiene su labor clave en las primeras etapas de adaptación al puesto. Posteriormente, en la integración laboral estas personas pueden disponer de acceso a las redes de apoyo natural dentro de la organización como son los compañeros y los supervisores. En una investigación anterior, VERDUGO y JORDÁN DE URRÍES (2002) encontraron que el apoyo proporcionado a los trabajadores con discapacidad intelectual, por parte de los compañeros inmediatos de trabajo, producía una mejora en los resultados de trabajo; además, cuando eran los supervisores o gerentes los que brindaban apoyo, los beneficios obtenidos sobre la calidad de vida general, la pertenencia social, la integración en la comunidad y la antigüedad en el puesto de trabajo aumentaban.

En un metaanálisis realizado por STOREY (2002) se señala la importancia del apoyo que brindan los compañeros de trabajo, al ser una fuente de apoyo natural dentro del contexto laboral. De acuerdo con los estudios analizados por este autor (entre los años 1991 y 2001), los compañeros de trabajo brindan apoyo en el desarrollo de las habilidades de trabajo, en la adaptación y modificación de los puestos y en la integración social de los trabajadores con discapacidad.

3.2. Apoyo social fuera del contexto laboral

3.2.1. Apoyo familiar para trabajadores

La integración de las demandas del trabajo y de la familia, tanto en su interacción negativa (conflicto trabajo-familia) como en su interacción positiva (enriquecimiento trabajo-familia) es un tema estudiado en la psicología social y organizacional desde hace más de tres décadas. El apoyo familiar para trabajadores se enmarca dentro de las investigaciones sobre el conflicto familia-trabajo y se orienta al estudio de la influencia que tiene la familia sobre el trabajador y su relación con las actitudes y conductas en el trabajo (KING *et al.*, 1995).

Por conflicto trabajo-familia entendemos aquel «tipo de conflicto inter rol que ocurre cuando las demandas del trabajo y el rol familiar están en conflicto... además, se considera que incluye dos conceptos distintos aunque relacionados: cuando el trabajo interfiere con la familia (TIF) y cuando la familia interfiere con el trabajo (FIT)» (BYRON, 2005, pág.170). Existen dos aproximaciones al estudio del conflicto trabajo-familia: a) aquel que considera el conflicto en función de las demandas profesionales o familiares, donde al individuo se le exigen responsabilidades en un contexto que son incompatibles con el otro, tal como sugiere BYRON (2005) y b) el análisis del conflicto en cuanto a sus efectos sobre la vida laboral y familiar (PATERNA y MARTÍNEZ, 2002). En cuanto a sus efectos, algunos estudios señalan que cuando las presiones del rol laboral son incompatibles con las presiones del rol familiar aparece un mayor grado de estrés para el trabajador, ya que el tiempo y energía necesarios para desempeñar un rol se agotarían y no podrían ser invertidas al ejercer el otro rol (THOMAS y GANSTER, 1995). Esta propuesta está relacionada con la teoría de conservación de recursos (HOBFOLL, 1989 citado en SEIGER y WIESE, 2009) que propone que el individuo está motivado para conservar, proteger y expandir sus recursos (objetos, condiciones externas, características personales, energía) que le permiten alcanzar sus objetivos. De esta manera, el estrés surgiría cuando estos recursos se ven amenazados, se pierden o su inversión no produce los resultados esperados (SEIGER y WIESE, 2009). También, altos niveles de conflicto entre las demandas del trabajo y la familia pueden tener efectos negativos en el trabajo (alto absentismo y rotación, menor compromiso y satisfacción laboral), en la familia (baja satisfacción con la vida familiar) y en el individuo, en concreto sobre su salud (THOMPSON y PROTTAS, 2005). Además, este tipo de conflicto trae como consecuencia una mayor insatisfacción con la vida, depresión y *burnout* (MARTÍNEZ-PÉREZ y OSCA, 2001).

El apoyo familiar para trabajadores «estaría constituido por aquellas conductas verbales y no verbales en las que se produce un intercambio (informativo, afectivo, etc.), y que dan muestra al trabajador de que las personas de su familia (pareja, padres, hijos, etc.) le valoran como persona por su esfuerzo y su labor en el trabajo y están dispuestos a ayudarle y a compartir responsabilidades» (MARTÍNEZ-PÉREZ y OSCA, 2002, pág. 311). En este sentido el apoyo familiar para el trabajador se considera una fuente de apoyo social de la misma manera que lo es el apoyo de la organización, del supervisor y de los compañeros de trabajo (KING *et al.*, 1995). Las dos tipologías de apoyo que incluye esta variable son: el apoyo instrumental (por ejemplo, aquellos comportamientos relacionados con el reparto de tareas en el hogar) y el apoyo emocional (por ejemplo, comportamientos y actitudes que reflejan el interés de la familia por el trabajo y disponibilidad para escuchar o hablar) que proveen cualquiera de los miembros de la unidad familiar (KING *et al.*, 1995). En la investigación realizada por BARUCH-FELDMAN *et al.* (2002) el apoyo familiar estuvo relacionado con la respuesta ante el estrés laboral (disminución del *burnout*) en agentes de tráfico. Estos autores señalan que los miembros de la familia apoyan al trabajador en la reducción del estrés laboral, para facilitar que mantengan su puesto de empleo (BARUCH-FELDMAN *et al.*, 2002).

3.2.2. Apoyo familiar para trabajadores y las actitudes en el trabajo

El apoyo familiar ha sido poco estudiado en relación con el entorno laboral, ya que la mayoría de los estudios se centran en su influencia sobre el conflicto trabajo-familia, que es considerado también un estresor para el trabajador (MUSE y PICHLER, 2011). En estas investigaciones se destaca la importancia del apoyo formal e informal que recibe el trabajador por parte de la empresa, su super-

visor y sus compañeros de trabajo, relacionado con el balance que debe hacer entre el trabajo y la familia (BEHSON, 2005; THOMPSON y PROTTAS, 2005). Las políticas formales de apoyo que ofrece la organización para facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar de sus empleados son consideradas de gran valor y representativas del apoyo global que ofrece la empresa a sus trabajadores. No obstante, aun cuando la organización puede ofrecer estos recursos (como por ejemplo, las políticas de horario flexible o ayudas para el cuidado de los niños), es necesario acompañarlas de una cultura que apoye su uso sin que tenga consecuencias negativas para el desarrollo de carrera de los trabajadores (THOMPSON y PROTTAS, 2005). Si los trabajadores perciben que los supervisores y los compañeros de trabajo apoyan la utilización de estos recursos aumenta su satisfacción y el compromiso laboral y disminuye el estrés laboral, el conflicto trabajo-familia así como su intención de abandono (BEHSON, 2005; THOMPSON y PROTTAS, 2005).

THOMPSON y PROTTAS (2005) equiparan los resultados del apoyo informal dentro de la organización a los efectos de la percepción de apoyo organizacional sobre las variables laborales. Específicamente, señalan que el apoyo de la organización, del supervisor y de los compañeros están relacionados de manera positiva con el trabajo, la familia y la satisfacción con la vida, así como con un desbordamiento positivo entre el trabajo y la familia. Además se relacionan de forma negativa con el estrés, la intención de abandono y el conflicto trabajo-familia (THOMPSON y PROTTAS, 2005).

4. MÉTODO

4.1. Objetivos de la investigación

4.1.1. *Objetivo general*

Explorar la relación existente entre el apoyo social dentro del entorno laboral (organización) y fuera del entorno laboral (familia) y las actitudes hacia el trabajo: satisfacción laboral e intención de abandono, en una muestra de trabajadores con discapacidad.

4.1.2. *Objetivos específicos*

Los principales objetivos de este estudio son los siguientes:

- Evaluar la percepción de apoyo dentro del entorno laboral (percepción de apoyo organizacional), en una muestra de trabajadores con discapacidad.
- Evaluar la percepción de apoyo fuera del entorno laboral (apoyo familiar para trabajadores), en una muestra de trabajadores con discapacidad.
- Conocer los niveles de satisfacción laboral e intención de abandono de los trabajadores con discapacidad participantes en el estudio.

- Establecer la relación entre la percepción de apoyo social dentro y fuera del entorno laboral y las actitudes hacia el trabajo (satisfacción laboral e intención de abandono), en una muestra de trabajadores con discapacidad.

4.2. Diseño de la investigación

Esta investigación es un estudio exploratorio, transversal y correlacional. La medición de cada una de las variables en los trabajadores que participaron en el estudio se realizó en un solo momento temporal (transversal). Su objetivo principal fue medir el grado de relación existente entre dos o más variables (apoyo social dentro y fuera del entorno laboral y actitudes hacia el trabajo) en una muestra de trabajadores con discapacidad por lo que es de tipo correlacional.

4.3. Hipótesis

En este estudio se espera que el apoyo social percibido dentro (organización) y fuera (apoyo familiar) del entorno laboral y las actitudes hacia el trabajo: satisfacción laboral e intención de abandono, estén relacionados según las siguientes hipótesis:

H1: *La percepción de apoyo se encontrará relacionada positivamente con la satisfacción laboral.*

H1a: *Los trabajadores con discapacidad que perciban un elevado nivel de percepción de apoyo organizacional mostrarán niveles elevados de satisfacción laboral.*

H1b: *Los trabajadores con discapacidad que perciban un elevado nivel de apoyo familiar mostrarán niveles elevados de satisfacción laboral.*

H2: *La percepción de apoyo se encontrará relacionada negativamente con la intención de abandono de la organización.*

H2a: *Los trabajadores con discapacidad que perciban un elevado nivel de percepción de apoyo organizacional, mostrarán niveles bajos de intención de abandono.*

H2b: *Los trabajadores con discapacidad que perciban un elevado nivel de apoyo familiar, mostrarán niveles bajos de intención de abandono.*

4.4. Medidas

Todas las medidas utilizadas en el estudio fueron escalas adaptadas al castellano y validadas en muestras españolas.

4.4.1. Percepción de apoyo organizacional

Esta variable fue medida a partir de la adaptación al castellano realizada por ORTEGA en 2003, de la versión abreviada del Survey of Perceived Organizational Support (SPOS) original de EISENBERGER *et al.* 1986 (ORTEGA, 2003). El instrumento cuenta con 17 ítems con una escala Likert de 7 puntos (1 = *muy en desacuerdo*, 7 = *muy de acuerdo*). Los valores asignados a los ítems se suman para obtener una sola puntuación en apoyo organizacional. Algunos ejemplos de ítems son: «Cuando tengo un problema puedo contar con la ayuda de la organización»; «La organización realmente se ocupa de mi bienestar».

4.4.2. Apoyo familiar para trabajadores

Para medir esta variable se utilizó el Inventario de Apoyo Familiar para Trabajadores adaptado por MARTÍNEZ-PÉREZ y OSCA (2002), del instrumento original de KING *et al.* (1995), que consta de 44 ítems y posee una escala Likert de 5 puntos: *muy en desacuerdo hasta muy de acuerdo*. Posee dos subescalas: apoyo emocional y apoyo instrumental. Algunos ejemplos de ítems son: «Con frecuencia hay alguien de mi familia que me pregunta sobre mi trabajo», «Cuando estoy frustrado por mi trabajo, alguien en mi familia intenta comprenderme», «Si me retraso en el trabajo puedo contar con alguien para atender la casa».

4.4.3. Satisfacción laboral

Fue medida a partir del cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 desarrollado por MELIÁ y PEIRÓ (1989) que consta de 12 ítems y posee una escala Likert de 7 puntos: *muy insatisfecho hasta muy satisfecho*. Es una medida global y específica de la satisfacción y tiene en cuenta los aspectos propios de la vida organizacional y la legislación española. Posee tres factores: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico y satisfacción con las prestaciones recibidas. Ejemplos de ítems: «En qué grado está satisfecho con los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar», «En qué grado está satisfecho con el entorno físico y el espacio del que dispone en su lugar de trabajo».

4.4.4. Intención de abandono

Para la medida de esta variable se utilizó la escala sobre Intención de Abandono elaborada por ALCOVER, MARTÍNEZ y ZAMBRANO (2007) compuesta por 5 ítems y un formato de respuesta de 7 puntos (1 = *muy en desacuerdo*, 7 = *muy de acuerdo*). En esta escala, uno de los ítems (el número 4), permite medir la intención de permanencia al plantear una proposición opuesta, o reversa, de los ítems correspondientes a intención de abandono. Ejemplos de ítems: «Abandonaría mi empresa actual si me ofrecieran un puesto de las mismas características en otra empresa», «Estoy buscando activamente un puesto de trabajo en otra empresa del mismo sector».

4.5. Participantes

La muestra definitiva estuvo integrada por 204 trabajadores con discapacidad que se encuentran desempeñando actualmente un empleo ordinario en una empresa privada. Los participantes fueron un 55 por 100 de varones y un 45 por 100 de mujeres.

TABLA 1. *Datos descriptivos de la muestra, variable Sexo.*

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Varón	112	54.9
Mujer	91	44.6
No respuesta	1	.5
Total	204	100

Del total de la muestra, el 68 por 100 señaló poseer una discapacidad física, el 16 por 100 una discapacidad sensorial, el 10 por 100 una discapacidad psíquica y un 2 por 100 indicó otro tipo de discapacidad aunque sin especificar la tipología.

Por comunidades autónomas los participantes fueron en su mayoría de Madrid (34,3%), Cataluña (15%), Andalucía (15%), País Vasco y Comunidad Valenciana (8% respectivamente).

TABLA 2. *Datos descriptivos de la muestra, variable Tipo de Discapacidad.*

Tipo de Discapacidad	Frecuencia	Porcentaje
Física	138	67.6
Sensorial	32	15.7
Psíquica	21	10.3
Otra	4	2
No respuesta	9	4.4
Total	204	100

TABLA 3. *Datos descriptivos de la muestra, variable Comunidad Autónoma.*

Comunidad Autónoma	Frecuencia	Porcentaje
Madrid	70	34.3
Cantabria	1	.5
Baleares	2	1.0
.../...		

Comunidad Autónoma	Frecuencia	Porcentaje
.../...		
Andalucía	30	14.7
Aragón	12	5.9
Canarias	10	4.9
Cataluña	31	15.2
Extremadura	5	2.5
Navarra	9	4.4
País Vasco	16	7.8
Comunidad Valenciana	17	8.3
No respuesta	1	.5
Total	204	100

La edad media del grupo fue de 38 años (*d.t.* = 8.8). El nivel de estudios de la muestra fue de 10 por 100 de licenciados, 10 por 100 de diplomados, un 34 por 100 de personas con estudios de formación profesional, un 24 por 100 con estudios secundarios y un 21 por 100 de personas con estudios básicos.

TABLA 4. Datos descriptivos de la muestra, variables de Edad.

Variable	Mínimo	Máximo	Media	Desviación T.
Edad	19	57	37.59	8.8

En relación con el tipo de contrato, el 36 por 100 de la muestra tiene un contrato indefinido, el 62 por 100 un contrato temporal, un 2 por 100 señaló otro tipo de contrato.

TABLA 5. Datos descriptivos de la muestra, variable Nivel de Estudios.

Nivel de Estudios	Frecuencia	Porcentaje
Primarios o Básicos	43	21
Secundario o Bachillerato	49	24
Formación Profesional	69	34
Diplomado	21	10
Licenciado	21	10
No respuesta	1	1
Total	204	100

La mayoría desempeña su trabajo en jornada completa, un 67 por 100 de la muestra, y un 24 por 100 en jornada parcial. El resto de participantes no indicó su jornada de trabajo.

TABLA 6. Datos descriptivos de la muestra, variable Tipo de Contrato.

Tipo de Contrato	Frecuencia	Porcentaje
Indefinido	73	36
Temporal	127	62
Otro	4	2
Total	204	100

Los puestos ocupados en su trabajo son en su mayoría de tipo administrativo (49%), un 20 por 100 de tipo técnico y un 31 por 100 desempeña su puesto en el área operativa.

En la antigüedad en el puesto, la media de la muestra se ubica en 6 años (*d.t.* = 7) y la experiencia profesional en 11 años (*d.t.* = 8).

TABLA 7. Datos descriptivos de la muestra, variable Tipo de Jornada.

Tipo de Jornada	Frecuencia	Porcentaje
Completa	136	66.7
Parcial	48	23.5
Otra	3	1.5
No respuesta	17	8.3
Total	204	100

TABLA 8. Datos descriptivos de la muestra, variable Tipo de Puestos.

Tipo de Puestos	Frecuencia	Porcentaje
Administrativos	101	49.5
Operativos	63	30.8
Técnicos	40	19.6
Total	204	100

TABLA 9. Datos descriptivos de la muestra, variables Antigüedad en la Empresa y Experiencia Profesional.

Variable	Mínimo	Máximo	Media	Desviación T.
Antigüedad	1	30	5.69	7.08
Experiencia Prof.	1	35	11.21	8.25

En la estructura familiar la mayoría de los participantes vive actualmente con sus padres, un 39 por 100. Un 15 por 100 vive con su esposo o esposa, un 27 por 100 vive en pareja, un 16 por 100 señala otro tipo de convivencia, aunque sin especificar más información y, finalmente, un 4 por 100 vive con amigos.

TABLA 10. *Datos descriptivos de la muestra, variable Estructura Familiar.*

Estructura Familiar	Frecuencia	Porcentaje
Padres	66	32.4
Pareja	38	18.6
Esposo/Esposa	59	28.9
Amigos	5	2.5
Otro tipo de convivencia	20	9.8
No respuesta	16	7.8
Total	204	100

4.6. Procedimiento

Los datos se recogieron durante los meses de marzo de 2010 a febrero de 2011. Para la selección de la muestra se envió una solicitud de participación en el estudio a trabajadores con discapacidad integrados en empresas ordinarias a través de la Fundación Adecco. Una vez contactados, se les remitía el cuestionario en sobre cerrado para su cumplimentación, tras lo cual se devolvía a la instancia de contacto en la Fundación Adecco, quien lo remitía directamente al equipo de investigación.

Todos los participantes fueron voluntarios y sus respuestas a los cuestionarios anónimas. Recibieron información general sobre los objetivos de la investigación y sobre las instrucciones para cumplimentar el cuestionario. Además, leyeron y firmaron un consentimiento informado.

5. RESULTADOS

Los datos se analizaron con el programa informático SPSS versión 17. Teniendo en cuenta los objetivos de este estudio, se presentan en primer lugar los estadísticos descriptivos para todas las variables, la correlación entre ellas y los coeficientes de fiabilidad de las escalas utilizadas. Finalmente se realizó un análisis de regresión múltiple.

Los estadísticos descriptivos para las variables de apoyo social dentro y fuera del entorno laboral, han sido los siguientes:

TABLA 11. *Medias y desviaciones típicas de las variables de apoyo social dentro y fuera del entorno laboral.*

Variable	Media	DT
Percepción de Apoyo Organizacional	4.50	1.35
Apoyo Familiar	3.82	.71

Percepción de apoyo organizacional.

La media de la escala de percepción de apoyo organizacional en este estudio fue de 4.50 con una desviación típica de 1.35. La valoración que realizaron los participantes en una escala de 7 puntos (1 = *muy en desacuerdo* hasta 7 = *muy de acuerdo*) indica que existe un leve acuerdo con los planteamientos expuestos. Dado que esta variable hace referencia a la creencia que tienen los trabajadores sobre el apoyo que reciben de su organización, este valor ($M = 4.50$) nos muestra que para los participantes en el estudio el apoyo percibido proveniente de su empresa es satisfactorio, aunque no en un nivel muy alto.

Apoyo familiar para trabajadores.

La media de la escala de apoyo familiar fue de 3.82 con una desviación típica de .71. La valoración que realizaron los participantes en una escala de 5 puntos (1 = *muy en desacuerdo* hasta 5 = *muy de acuerdo*) indica que existe una adecuada valoración del apoyo familiar percibido en estos trabajadores.

Los estadísticos descriptivos para actitudes en el trabajo han sido los siguientes:

TABLA 12. *Medias y desviaciones típicas de las variables de satisfacción laboral e intención de abandono.*

Variable	Media	DT
Satisfacción Laboral	4.85	1.45
Intención de Abandono	4.14	1.65

Satisfacción laboral.

El valor obtenido en la media correspondiente a la escala de satisfacción laboral fue de 4.85 en una escala de 7 puntos: 1 = *muy insatisfecho* hasta 7 = *muy satisfecho*. La desviación típica fue de 1.45. Este resultado permite situar la satisfacción laboral de este grupo de participantes en un nivel satisfactorio. Es decir, la mayoría de las respuestas se situaron cercanas al valor de «algo satisfecho», lo que permite concluir que en este estudio los participantes valoran su nivel

de satisfacción laboral como adecuado en los aspectos de entorno físico del trabajo, la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa y el grado en que la empresa cumple el convenio y las leyes laborales.

Intención de abandono.

La media de la escala de intención de abandono fue de 4.14 (*d.t.* = de 1.65) en una escala de 7 puntos (1 = *muy en desacuerdo* hasta 7 = *muy de acuerdo*). Este valor sitúa a la intención de abandono de los participantes cercana a un valor intermedio. Para los participantes en el estudio no existe una marcada intención de abandonar la empresa, sino que los valores obtenidos los sitúan en una intención moderada con relación a la posibilidad de dejar su organización.

Las correlaciones obtenidas entre las variables y los coeficientes de fiabilidad de cada una de las escalas se presentan en la **tabla 13**.

TABLA 13. *Correlación entre las variables de estudio y coeficientes de fiabilidad de cada una de las medidas.*

Variable	1	2	3	4
Apoyo Organizacional	.93			
Apoyo Familiar	.19**	.95		
Satisfacción Laboral	.65**	.24**	.94	
Intención de Abandono	-.50**	-.22**	-.58**	.78

Nota: Los coeficientes de fiabilidad se encuentran en la diagonal. **La correlación es significativa $p < .01$.

El coeficiente de fiabilidad (alpha de Cronbach) para las escalas utilizadas fue el siguiente: apoyo organizacional, $\alpha = .93$; apoyo familiar, $\alpha = .95$; satisfacción laboral, $\alpha = .94$ e intención de abandono, $\alpha = .78$. Todos los valores de fiabilidad son altos y similares a otros estudios en los que se han utilizado estas mismas escalas.

Los resultados muestran que el apoyo organizacional se asoció de forma significativa con la satisfacción laboral ($r = .65$, $p < .01$). Este resultado confirma las hipótesis 1a, en la que se esperaba que aquellos trabajadores con una percepción alta de apoyo organizacional, presentaran también un nivel alto de satisfacción laboral. De igual manera, el apoyo social fuera del entorno laboral (apoyo familiar) se asoció de forma positiva con la satisfacción laboral de los trabajadores ($r = .19$ $p < .01$), lo que confirma la hipótesis 1b.

El apoyo social en el entorno laboral también se asoció de forma significativa y en la dirección esperada con la intención de abandono ($r = -.50$ $p < .01$). Es decir, que un alto nivel de apoyo por parte de la organización favorece que haya una menor intención de abandono por parte de este grupo

de trabajadores con discapacidad, lo que permite confirmar la hipótesis 2a. Además, el apoyo familiar ($r = -.22, p < .01$) se asoció de forma negativa con la intención de abandono por lo que también se confirma la hipótesis 2b.

Finalmente, la satisfacción laboral y la intención de abandono resultaron asociadas entre sí de forma significativa ($r = -.58, p < .01$). Este resultado señala que un alto nivel de satisfacción laboral contribuye también a disminuir la intención de abandono en este grupo de participantes.

Se realizó además un análisis de regresión múltiple, para ver el peso o influencia que tiene cada variable de apoyo social en el trabajo (apoyo organizacional) y fuera del trabajo (apoyo familiar) sobre la satisfacción laboral e intención de abandono.

TABLA 14. Regresión lineal múltiple entre las variables de apoyo social dentro y fuera del entorno laboral y la satisfacción laboral.

Variable Criterio	Satisfacción Laboral		
	B	Beta	t
Predictoras			
Apoyo Organizacional	.67	.63***	11.68
Apoyo Familiar	.24	.12***	2.21

Nota: B coeficientes no estandarizados. $R^2 = .43$ ($N = 204, p < .001$) *** $p < .001$

Este modelo obtuvo un índice de ajuste significativo ($F = 78.22; p < .001$) que indica la existencia de una relación lineal entre la satisfacción laboral y las variables de apoyo social dentro y fuera del trabajo. En conjunto las variables de apoyo organizacional y apoyo familiar explican el 43 por 100 de la varianza de la satisfacción laboral ($R^2 = .43$). Los coeficientes beta muestran la importancia relativa de cada variable de apoyo (apoyo organizacional y apoyo familiar) sobre la satisfacción laboral. En este caso, las dos variables de apoyo son significativas aunque es el apoyo social dentro del trabajo (apoyo organizacional) el que tiene más peso sobre la satisfacción laboral ($\beta = .63, p < .001$).

TABLA 15. Regresión lineal múltiple entre las variables de apoyo social dentro y fuera del entorno laboral y la intención de abandono.

Variable Criterio	Intención de Abandono		
	B	Beta	t.
Predictoras			
Apoyo Organizacional	-.58	-.48***	-7.78
Apoyo Familiar	-.30	-.13***	-2.15

Nota: B coeficientes no estandarizados. $R^2 = .27$ ($N = 204, p < .001$) *** $p < .001$

Este modelo obtuvo un índice de ajuste significativo ($F = 36.96; p < .001$) que señala una relación lineal entre la intención de abandono y las variables de apoyo social dentro y fuera del trabajo. Las variables de apoyo organizacional y apoyo familiar tomadas en conjunto explican el 27 por 100 de la varianza de la intención de abandono ($R^2 = .27$). De la misma manera que en el resultado anterior, las dos variables resultan significativas aunque es la percepción de apoyo organizacional la que tienen más importancia sobre la intención de abandono ($\beta = -.48, p < .001$).

6. CONCLUSIONES

La decisión de realizar este estudio en la modalidad de empleo ordinario para trabajadores con discapacidad respondió a una razón principal: la escasez de estudios similares en el contexto español, a excepción de los estudios sobre calidad de vida laboral realizados por JENARO y FLORES (2005); JENARO *et al.* (2007; 2010); VERDUGO y JORDÁN DE URRÍES (2002), con muestras de discapacitados intelectuales que están realizando su trabajo bajo la modalidad de empleo con apoyo. Teniendo en cuenta que el empleo protegido garantiza, al menos en teoría, la disposición de los apoyos necesarios para que las personas con discapacidad puedan desempeñar un empleo (por ejemplo, la no realización de horas extraordinarias, las ausencias a la jornada laboral para asistir a tratamiento médico y a jornadas de orientación o formación con derecho a remuneración, tal como establece el decreto que lo regula),¹ resultaba de interés poder contar con la opinión de personas con discapacidad que desempeñan un puesto de trabajo en empresas ordinarias, donde probablemente los apoyos no son tan explícitos ni están necesariamente regulados, ya que dependen de las políticas internas establecidas en cada organización.

De manera general, las empresas que contratan a personas con discapacidad suelen tener una motivación altruista y de responsabilidad social relacionada con la integración de este colectivo, más allá del cumplimiento de la ley que lo regula (Fundación ONCE, 2008). En el caso del empleo ordinario las empresas suelen realizar las adaptaciones necesarias para facilitar el desempeño de los puestos de trabajo, facilitar la socialización de los trabajadores y sensibilizar en el tema de la diversidad. Por ejemplo, se realizan programas de orientación a nuevos empleados, adaptaciones en el proceso de reclutamiento y selección (por ejemplo, formularios) y ajustes necesarios en los horarios de comida y descanso (PALAVICINI, 2004).

El perfil de los trabajadores con discapacidad que participaron en este estudio fue en su mayoría hombre (55%), que vive con sus padres (32%) y con un nivel de estudios de formación profesional (34%). Desempeña un puesto de trabajo administrativo (49%), con contrato temporal (62%), a jornada completa (67%) y principalmente en la Comunidad de Madrid (34%).

El análisis de los resultados se centró sobre el apoyo ofrecido dentro y fuera del entorno laboral y su relación con la satisfacción laboral e intención de abandono. Los resultados confirman la relevancia que tiene el apoyo de la organización y de la familia sobre la satisfacción laboral y la permanencia en el puesto de trabajo en este grupo de trabajadores.

¹ Real Decreto 1368/1985, de 17 de julio, que establece la normativa específica para el funcionamiento de los CEE.

En este estudio un 64 por 100 de los participantes consideran que el apoyo ofrecido por parte de su organización es satisfactorio. Los trabajadores valoran positivamente la ayuda que les ofrece la empresa, la forma cómo se tiene en cuenta su contribución a los objetivos así como un adecuado clima de trabajo que favorezca el apoyo mutuo entre los colaboradores.

El apoyo de la organización favorece el compromiso del trabajador, que percibe su trabajo como más agradable y por lo tanto aumenta su nivel de satisfacción global (EISENBERGER *et al.*, 1997; RHOADES y EISENBERGER, 2002). En los resultados un 69,2 por 100 de los participantes tienen un alto nivel de satisfacción laboral con relación a su entorno físico del trabajo, la igualdad y justicia de trato que recibe y el grado en que la empresa cumple el convenio y las leyes laborales.

En este sentido, el esfuerzo que realizan las empresas (por ejemplo, la incorporación de herramientas accesibles o las adaptaciones en el espacio físico) para favorecer la inclusión e integración de los trabajadores con discapacidad, se convierte en una muestra del apoyo ofrecido a este colectivo. Los recursos ofrecidos por la empresa no solo deberían incluir el apoyo instrumental, como los equipamientos o la tecnología necesaria para realizar el trabajo, sino también aquellos que puedan ofrecerse en forma de apoyo socioemocional, como una comunicación bidireccional con los empleados, el fomento de relaciones interpersonales entre los supervisores y subordinados basados en el respeto mutuo o el reconocimiento de los logros (HOCHWARTER *et al.*, 2006).

El apoyo ofrecido por las familias a los trabajadores con discapacidad también favorece su nivel de satisfacción con la empresa. El 76 por 100 de los participantes consideran que reciben un nivel de apoyo alto por parte de sus familias lo que contribuye a que la gestión de las demandas laborales y familiares pueda afrontarse de manera satisfactoria (BEHSON, 2005; THOMPSON y PROTAS, 2005). Alcanzar la independencia económica y poder desempeñar un empleo contribuye a la mejora de la calidad de vida en este colectivo (VERDUGO *et al.*, 2006), por lo que poder contar con el apoyo de la familia en su integración laboral tiene una repercusión positiva en su bienestar general (PALLISERA y RIUS, 2007).

Además, el apoyo de la organización y de la familia contribuye a la disminución de la probabilidad de que los trabajadores abandonen la organización. Hay que tener en cuenta que un 59 por 100 de los participantes contemplan la posibilidad de marcharse de su empresa si no cuentan con el apoyo esperado por la organización. De esta forma tanto el apoyo ofrecido por la organización como la satisfacción con su trabajo pueden contribuir a que el trabajador responda de manera recíproca y aumente su vinculación con la empresa (RHOADES y EISENBERGER, 2002).

Considerando que los resultados no pueden ser generalizables a toda la población de trabajadores con discapacidad, debido a la limitación del tamaño de la muestra utilizada en este estudio, se espera que sea un primer acercamiento a una realidad cada vez más presente en las empresas españolas.

En esta línea, la gestión de la diversidad y la responsabilidad social corporativa deberían estar orientadas al fomento de una cultura inclusiva que favorezca las políticas de apoyo a este colectivo, la inversión en su desarrollo profesional y el reconocimiento de su contribución a la organización. Este tipo de acciones incrementaría la percepción de apoyo de los trabajadores y por lo tanto facilitaría su vinculación con la empresa y la mejora de su desempeño (EISENBERGER *et al.*, 2004).

Bibliografía

- 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), págs. 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), págs. 99-118.
- ARTAZCOZ L.; CRUZ J.L.; MONCADA S. y SÁNCHEZ A. [1996]: «Estrés y tensión laboral en enfermeras y auxiliares de clínica de hospital», *Gaceta Sanitaria*, 10, págs. 282-292.
- BARUCH-FELDMAN, C.; BRONDOLO, E.; BEN-DAYAN, D. y SCHWARTZ, J. [2002]: «Sources of social support and burnout, job satisfaction, and productivity», *Journal of Occupational Health Psychology*, 7 (1), págs. 84-93.
- BEEHR, T.A. y DREXLER J.A. Jr. [1986]: «Social support, autonomy, and hierarchical level as moderators of the role characteristics-outcome relationship», *Journal of Occupational Behavior*, 7 (3), págs. 207-214.
- BHANTHUMNAVIN, D. [2003]: «Perceived social support from supervisor and group members' psychological and situational characteristics as predictors of subordinate performance in Thai work units», *Human Resource Development Quarterly*, 4 (1), págs. 79-97.
- BOMMER, W.; MILES, E. y GROVER, S. [2003]: «Does one good turn deserve another? Coworker influences on employee citizenship», *Journal of Organizational Behavior*, 24 (2), págs. 181-196.
- BRADLEY, J. y CARTWRIGHT, S. [2002]: «Social support, job stress, health and job satisfaction among nurses in the United Kingdom», *International Journal of Stress Management*, 9 (3), págs. 163-182.
- BROUGH, P. y FRAME, R. [2004]: «Predicting police job satisfaction and turnover intentions: the role of social support and police organisational variables», *New Zealand Journal of Psychology*, 33 (1), págs. 8-16.
- BYRON, K. [2005]: «A meta-analytic review of work-family conflict and its antecedents», *Journal of Vocational Behavior*, 67, págs. 169-198.
- CARNEIRO M. y DE LARA M. [2004]: *La responsabilidad social corporativa interna: la «nueva frontera» de los recursos humanos*, Madrid: ESIC.
- CHIABURU, D. y HARRISON, D. [2008]: «Do peers make the place? Synthesis and meta-analysis of co-worker effects on perceptions, attitudes, OCBs and performance», *Journal of Applied Psychology*, 93 (5), págs. 1.082-1.103.
- CHO, S.; JOHANSON, M. y GUCHAIT, P. [2009]: «Employees intent to leave: a comparison of determinants of intent to leave versus intent to stay», *International Journal of Hospitality Management*, 28 (3), págs. 374-381.
- Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) [2009]: *El impacto de la crisis económica en las personas con discapacidad y sus familias*, Colección CERMI, (43), Madrid: Ediciones Cinca, S.A.
- DAWLEY, D.; ANDREWS, M. y BUCKLEW, N. [2008]: «Mentoring, supervisor support and perceived organizational support: what matter most?», *Leadership and Organization Development Journal*, 29 (3), págs. 235-247.
- DECKOP, J.R.; CIRKA, C.C. y ANDERSSON, L.M. [2003]: «Doing unto others: The reciprocity of helping behavior in organizations», *Journal of Business Ethics*, 47 (2), págs. 101-113.
- DEELSTRA, J.T.; PEETERS, M.C.W.; SCHAUFELI, W.B.; STROEBE, W.; ZIJLSTRA, F.R.H. y VAN DOORNEN, L.P. [2003]: «Receiving instrumental support at work: When help is not welcome», *Journal of Applied Psychology*, 88 (2), págs. 324-331.
- DUFFY, M.; GANSTER, D.C. y PAGON, M. [2002]: «Social undermining in the workplace», *Academy of Management Journal*, 45 (2), págs. 331-351.

- EDWARDS, J. y CABLE, D. [2009]: «The value of value congruence», *Journal of Applied Psychology*, 94 (3), págs. 654-677.
- EISENBERGER R.; ARMELI, S.; REXWINKEL, B.; LYNCH, P. y RHOADES, L. [2001]: «Reciprocation of perceived organizational support», *Journal of Applied Psychology*, 86 (1), págs. 42-51.
- EISENBERGER, R.; ASELAG, J.; SUCHARSKI, I. y JONES, J. [2004]: «Perceived organizational support», en COYLE-SHAPIRO, J.; SHORE, L.; TAYLOR, S. y TETRICK L. (eds.), *The employment relationship: examining psychological and contextual perspectives*, New York: Oxford University Press.
- EISENBERGER R.; CUMMINGS, J.; ARMELI, S. y LYNCH, P. [1997]: «Perceived organizational support, discretionary treatment and job satisfaction», *Journal of Applied Psychology*, 82 (5), págs. 812-820.
- EISENBERGER R.; FASOLO, P. y DAVIS-LAMASTRO, V. [1990]: «Perceived organizational support and employee diligence, commitment and innovation», *Journal of Applied Psychology*, 75 (1), págs. 51-59.
- EISENBERGER R.; HUNTINGTON, R.; HUNTINGTON, S. y SOWA, D. [1986]: «Perceived organizational support», *Journal of Applied Psychology*, 71 (3), págs. 500-507.
- EISENBERGER, R.; STINGLHAMBER, F.; VANDENBERGHE, C.; SUCHARSKI, I. y RHOADES, L. [2002]: «Perceived supervisor support: contributions to perceived organizational support and employee retention», *Journal of Applied Psychology*, 87 (3), págs. 565-573.
- Fundación ONCE y Fundación Manpower [2008]: *Perspectivas del mundo empresarial, respecto a la contratación de personas con discapacidad*. [Informe], Madrid, Autor.
- Fundación para el Desarrollo Socioeconómico del Alto Aragón (FUNDESA) [2009]: *Guía para la contratación de personas con discapacidad*. [Informe], Huesca, Autor. Recuperado el 20 de diciembre de 2009 de www.capaces.org
- GREENGLASS, E.; BURKE, R.J. y KONARSKI R. [1997]: «The impact of social support on the development of burnout in teachers: examination of a model», *Work and Stress*, 11 (3), págs. 267-278.
- GRIFFETH, R. W.; HOM, P. W. y GAERTNER, S. [2000]: «A meta-analysis of antecedents and correlates of employee turnover: update, moderator tests, and research implications for the next millennium», *Journal of Management*, 26 (3), págs. 463-488.
- 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), págs. 150-157.
- HATTON, C. y EMERSON, E. [1998]: «Brief report: organisational predictors of actual staff turnover in a service for people with multiple disabilities», *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 11 (2), págs. 166-171.
- HILL, S.E.K.; BAHNIUK, M.H.; DOBOS, J. y ROUNER, D. [1989]: «Mentoring and other communication support in the academic setting», *Group and Organization Studies*, 14 (3), págs. 355-368.
- HOCHWARTER, W.A.; WITT, L.A.; TREADWAY, D.C. y FERRIS, G.A. [2006]: «Interaction of organizational support and social skill on job performance», *Journal of Applied Psychology*, 91 (2), págs. 482-489.
- Instituto Nacional de Estadística (INE) [2009]: *Estructura y Demografía Empresarial, Directorio Central de Empresas (DIRCE) a 1 de enero de 2009*. [Informe], Madrid, Autor. Recuperado el 2 de febrero de 2010 de <http://www.ine.es>
- JENARO, C. y FLORES, N. [2005]: *Evaluación de la calidad de vida laboral de trabajadores con discapacidad intelectual en empleo protegido: salud y riesgos psicosociales*. Informe final de investigación, Madrid: Real Patronato sobre Discapacidad, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- 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. y EVANS, J., (coords.). Editores: Observatorio Galego dos Medios: Colexio Profesional de Xornalistas de Galicia, págs. 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.
- KALLIATH, T.J. y BECK, A. [2001]: «Is the path to burnout and turnover paved by a lack of supervisory support: a structural equations test», *New Zealand Journal of Psychology*, 30 (December), págs. 72-78.
- KARASER, R.; BRISSON, Ch.; KAWAKAMI, N.; HOUTMAN, I.; BONGERS, P. y AMICK, B. [1998]: «The Job Content Questionnaire (JCQ): An instrument for internationally comparative assessments of psychosocial job characteristics», *Journal of Occupational Health Psychology*, 3 (4), págs. 322-355.
- KING, L.A.; MATTIMORE, L.K.; KING, D.W. y ADAMS, G.A. [1995]: «Family support inventory for workers: a new measure of perceived social support from family members», *Journal of Organizational Behavior*, 16, págs. 235-258.
- LALOMA, M. [2007]: *Empleo protegido en España. Análisis de la normativa legal y logros alcanzados*, Madrid: Ediciones Cinca.
- LAROCCO, J.M.; HOUSE, J.S. y FRENCH, J.R.P. [1980]: «Social support, occupational stress, and health», *Journal of Health and Social Behavior*, 21 (3), págs. 202-218.
- LEE CHANG BOON, P. [2004]: *Social support and leaving intention among computer professionals*, *Information y Management*, 41, págs. 323-334.
- LEÓN, O. y MONTERO, I. [2003]: *Métodos de investigación en psicología y educación*, 3.^a ed., Madrid: McGraw-Hill.
- Ley de Integración Social de Minusválidos (LISMI): Ley 13/1983, de 7 de abril, disponible en: <http://www.lismi.es>
- LIPPOLD, T. y BURNS, J. [2009]: «Social support and intellectual disabilities: A comparison between social networks of adults with intellectual disability and those with physical disability», *Journal of Intellectual Disability Research*, 53 (5), págs. 463-473.
- MAERTZ, C.; GRIFFETH, R.; CAMPBELL, N. y ALLEN, D. [2007]: «The effects of perceived organizational support and perceived supervisor support on employee turnover», *Journal of Organizational Behavior*, 28, págs. 1.059-1.075.
- MARTÍNEZ-PÉREZ, M. y OSCA SEGOVIA, A. [2002]: «Análisis psicométrico del inventario de apoyo familiar para trabajadores», *Psicothema*, 14 (2), págs. 310-316.
- MASTERTON, S.S. [2001]: «A trickle-down model of organizational justice: Relating employees' and customers' perceptions of and reactions to fairness», *Journal of Applied Psychology*, 86 (4), págs. 594-604.
- MCCARTHY, G.; TYRRELL, M. y LEHANE, E. [2007]: «Intention to "leave" or "stay" in nursing», *Journal of Nursing Management*, 15 (3), págs. 248-255.
- 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), págs. 179-187.
- Ministerio de Trabajo e Inmigración [2008]: *Estrategia global de acción para el empleo de personas con discapacidad 2008-2012. [Informe]*, Madrid, Autor. Recuperado el 27 de octubre de 2009 de http://www.sid.usal.es/docs/F8/FDO20699/estrategia_empleo.pdf
- MITCHELL, T.R.; HOLTOM, B.C.; LEE, T.W.; SABLINSKI, C.J. y EREZ, M. [2001]: Why people stay: Using job embeddedness to predict voluntary turnover, *Academy of Management Journal*, 44 (6), págs. 1.102-1.121.
- MOORE, K.A. [2001]: «Hospital restructuring: impact on nurses mediated by social support and a perception of challenge», *Journal of Health and Human Services Administration*, 23 (4), págs. 490-517.

- MUSE, L.A. y PICHLER, S. [2011]: «A comparison of types of social support for lower-skill workers: Evidence for the importance of family supportive supervisors», *Journal of Vocational Behavior* (in press).
- NG, T.W. y SORENSEN, K.L. [2008]: «Toward a further understanding of the relationships between perceptions of support and work attitudes», *A meta-analysis. Group y Organization Management*, 33 (3), págs. 243-268.
- NICOL, A. y PEXMAN, P. [2006]: *Presenting your findings. A practical guide for creating tables*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Observatorio Estatal de la Discapacidad [2010]: *Información estadística sobre contratación de personas con discapacidad. Situación a 01 de octubre de 2010*. [Informe], Badajoz, Autor. Recuperado el 07 de noviembre de 2010 de <http://www.observatoriodeladiscapacidad.es>
- Observatorio Ocupacional del Servicio Público de Empleo Estatal [2008]: *Informe del mercado de trabajo de las personas con discapacidad*. [Informe], Madrid, Autor. Recuperado el 27 de octubre de 2009 de <http://www.sid.usal.es>
- ORTEGA, V. y MARTÍN, M. [2003]: «Adaptación al castellano del Index of Job Satisfaction de Brayfield y Rothe (1951)», *Encuentros en Psicología Social*, 1 (1). págs. 12-15
- ORTEGA, V. [2003]: «Adaptación al castellano de la versión abreviada de Survey of Perceived Organizational Support», *Encuentros en Psicología Social*, 1 (1), págs. 3-6.
- PALAVICINI, L. [2004]: *Análisis de las barreras y apoyos para la inserción laboral de trabajadores con discapacidad en la empresa ordinaria* (tesis doctoral no publicada), Universidad de Salamanca.
- PALLISERA M. y RIUS, M. [2007]: «¿Y después del trabajo, qué? Más allá de la integración laboral de las personas con discapacidad», *Revista de Educación*, 342 (enero-abril), págs. 329-348.
- PARRIS, M.A. [2003]: «Work teams: Perceptions of a readymade support system?», *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 15 (2), págs. 71-83.
- PÉREZ, V. y ALCOVER, C. [2011]: «Apoyo social, satisfacción laboral y abandono en trabajadores con discapacidad», *Boletín de Psicología* (en prensa).
- RAABE, B. y BEEHR, T.A. [2003]: «Formal mentoring versus supervisor and coworker relationships: Differences in perceptions and impact», *Journal Organizational Behavior*, 24, págs. 271-293.
- Real Decreto 27/2000, de 14 de enero, por el que se establecen medidas alternativas de carácter excepcional al cumplimiento de la cuota de reserva del 2% en favor de trabajadores discapacitados en empresas de 50 o más trabajadores. [Decreto], Madrid, Autor. Recuperado el 02 de marzo de 2010 de http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/rd27-2000.html#da2
- Real Decreto 1368/1985, de 17 de julio, por el que se regula la relación laboral de carácter especial de los minusválidos que trabajen en los centros especiales de empleo. [Decreto], Madrid, Autor. Recuperado el 2 de marzo de 2010 de www.judicatura.com/Legislacion/0364.pdf
- RHOADES, L. y EISENBERGER, R. [2002]: «Perceived Organizational Support: A Review of the Literature», *Journal of Applied Psychology*, 87 (4), págs. 698-714.
- RHOADES, L. y EISENBERGER, R. [2006]: «When supervisors feel supported: relationships with subordinates' perceived supervisor support, perceived organizational support, and performance», *Journal of Applied Psychology*, 91, (3), págs. 689-695.
- RHOADES, L.; EISENBERGER, R. y ARMELI, S. [2001]: «Affective commitment to the organization: the contribution of perceived organizational support», *Journal of Applied Psychology*, 86 (5), págs. 825-836.
- SCHALOCK, R.L. y VERDUGO, M.A. [2006]: «Revisión actualizada del concepto de calidad de vida», en VERDUGO, M.A. (dir.), *Cómo mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad. Instrumentos y estrategias de evaluación*, Salamanca: Amarú Ediciones, págs. 29-41.

- SCHAUBROECK, J. y FINK, L. [1998]: «Facilitating and inhibiting effects of job control and social support on stress outcomes and role behavior: a contingency model», *Journal of Organizational Behavior*, 19 (2), págs. 167-195.
- 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), págs. 3-20.
- SEERS, A. [1989]: «Team-member exchange quality: A new construct for role-making research», *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 43 (1), págs. 118-135.
- SHORE, L.M. y TETRICK, L.E. [1991]: «A construct validity study of the survey of perceived organizational support», *Journal of Applied Psychology*, 76 (5), págs. 637-643.
- SHORE, L.M. y WAYNE, S.J. [1993]: «Commitment and employee behavior: comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support», *Journal of Applied Psychology*, 78 (5), págs. 774-780.
- STINGLHAMBER, F. y VANDENBERGUE, C. [2003]: «Organizations and supervisors as sources of support and targets of commitment: a longitudinal study», *Journal of Organizational Behavior*, 24 (3), págs. 251-270.
- STONE, D. y COLELLA, A. [1996]: «A model of factors affecting the treatment of disabled individuals in organizations», *Academy of Management Review*, 21 (2), págs. 352-401.
- STOREY, K. [2002]: «Strategies for increasing interactions in supported employment settings: An updated review», *Journal of Vocational Rehabilitation*, 17 (4), págs. 231-237.
- TEPPER, B.J. y TAYLOR, E.C. [2003]: «Relationships among supervisors' and subordinates' procedural justice perceptions and organizational citizenship behaviors», *Academy of Management Journal*, 46 (1), págs. 97-105.
- THOMPSON, C. y PROTTAS, D. [2005]: «Relationships among organizational family support, job autonomy, perceived control, and employee well-being», *Journal of Occupational Health Psychology*, 10 (4), págs. 100-118.
- TETT, R.P. y MEYER, J.P. [1993]: «Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: path analysis based on meta-analytic findings», *Personnel Psychology*, 46 (2), págs. 259-293.
- VANDENBERG, R.J. y NELSON J.B. [1999]: «Disaggregating the motives underlying turnover intentions: when do intentions predict turnover behavior?», *Human Relations*, 52 (10), págs. 1.313-1.336.
- VAN DAALEN, G.; WILLEMSSEN, T. y SANDERS, K. [2006]: «Reducing work-family conflict through different sources of social support», *Journal of Vocational Behavior*, 69, págs. 462-476.
- VERDUGO, M.A., JORDÁN DE URRÍES, B.; VICENT, C. y MARTÍN, R. [2006]: *Integración laboral y discapacidad*, en VERDUGO, M.A. y JORDÁN, F.B. (coords.), *Rompiendo inercias, Claves para avanzar. Actas de las VI jornadas científicas de investigación sobre personas con discapacidad*, Salamanca: Amarú Ediciones.
- VERDUGO, M.A.; VICENT, C.; CAMPO, M. y JORDÁN DE URRÍES, B. [2001]: *Definiciones de discapacidad en España: un análisis de la normativa y la legislación más relevante*. Servicio de Información sobre Discapacidad, SID. Recuperado el 14 de septiembre de 2009 de <http://www.sid.usal.es/libros/discapacidad/5021/8-4-1/definiciones-de-discapacidad-en-espana-un-analisis-de-la-normativa-y-la-legislacion-mas-elevante.aspx>
- VERDUGO, M.A. y VICENT, C. [2004]: *Evaluación de la calidad de vida en empleo con apoyo*, Salamanca: Publicaciones del INICO. Recuperado el 14 de septiembre de 2009 de <http://www.inico.usal.es/coleinvestigacion.asp>
- VERDUGO, M. A. y JORDÁN DE URRÍES F.B. [2002]: *Investigación sobre características del empleo con apoyo y resultados en diferentes variables*, en VERDUGO, M.A.; JORDÁN DE URRÍES, F. (coords.), *Hacia la integración plena mediante el empleo. Actas del VI Simposio Internacional de Empleo con Apoyo*, Publicaciones del INICO.
- WAYNE, S.J.; SHORE, L.M. y LINDEN, R.C. [1997]: «Perceived organizational support and leader-member exchange: a social exchange perspective», *Academy of Management Journal*, 40 (1), págs. 82-111.