



Facultad de Ciencias de la Salud
Departamento de Psicología

**PERCEPCIÓN DE APOYO SOCIAL DENTRO Y FUERA DEL ENTORNO
LABORAL Y SU RELACIÓN CON LAS ACTITUDES HACIA EL TRABAJO Y LOS
RIESGOS PSICOSOCIALES EN TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD.**

TESIS DOCTORAL

Presentada por: Vanesa Pérez Torres

Dirigida por: Carlos M^a Alcover de la Hera

Madrid, Octubre de 2011

Carlos María Alcover de la Hera, con DNI nº: 3.824.395-R, Profesor Titular de Universidad del Área de Psicología Social, del Departamento de Psicología de la Universidad Rey Juan Carlos, Madrid,

Autorizo la lectura de la Tesis Doctoral titulada *“Percepción de apoyo social dentro y fuera del entorno laboral y su relación con las actitudes hacia el trabajo y los riesgos psicosociales en trabajadores con discapacidad”*, realizada por D^a. **Vanesa Pérez Torres**, de la que soy Director, y que se ha realizado en el marco del Programa Interuniversitario Universidad Rey Juan Carlos — Universidad Autónoma de Madrid, *“Comportamiento Social y Organizacional: Investigación, Desarrollo e Innovación en la Sociedad del Conocimiento”*.

Y para que así conste donde proceda, en Madrid, a 19 de octubre de 2011.

Fdo.: Carlos María Alcover de la Hera

INDICE

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1.....	9
MARCO TEÓRICO GENERAL.....	11
1.1. <i>Aproximación conceptual sobre el apoyo social.....</i>	<i>11</i>
1.2. <i>El apoyo social en el contexto laboral.....</i>	<i>19</i>
1.2.1. <i>Apoyo organizacional.....</i>	<i>20</i>
1.2.2. <i>Apoyo social del supervisor.....</i>	<i>25</i>
1.2.3. <i>Apoyo social de los compañeros de trabajo.....</i>	<i>27</i>
1.2.4. <i>Apoyo familiar para trabajadores.....</i>	<i>30</i>
1.2.5. <i>Apoyo social en el trabajo y satisfacción laboral.....</i>	<i>36</i>
1.2.6. <i>Apoyo social en el trabajo y la intención de abandono.....</i>	<i>38</i>
1.3. <i>Apoyo social y bienestar del trabajador.....</i>	<i>43</i>
1.3.1. <i>Principales modelos teóricos sobre el bienestar del trabajador.....</i>	<i>47</i>
1.3.2. <i>Evidencia empírica de los modelos sobre el bienestar del trabajador.....</i>	<i>57</i>
1.3.3. <i>La autoeficacia laboral y el bienestar del trabajador.....</i>	<i>61</i>
CAPÍTULO 2.....	65
CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	65
2.1 <i>Los trabajadores con discapacidad en España.....</i>	<i>69</i>
2.1.1. <i>Inserción e integración laboral.....</i>	<i>70</i>
2.1.2. <i>Apoyo social, actitudes y bienestar en trabajadores con discapacidad.....</i>	<i>83</i>
CAPÍTULO 3.....	85
MÉTODO.....	91
3.1. <i>Objetivos.....</i>	<i>91</i>
3.2. <i>Hipótesis.....</i>	<i>94</i>
3.3. <i>Diseño.....</i>	<i>97</i>
3.4. <i>Procedimiento.....</i>	<i>98</i>
3.5. <i>Participantes.....</i>	<i>99</i>
3.6. <i>Instrumentos y Medidas.....</i>	<i>102</i>
3.7. <i>Variables.....</i>	<i>103</i>
3.8. <i>Análisis de datos.....</i>	<i>106</i>
3.8.1. <i>Análisis exploratorio de datos.....</i>	<i>107</i>

3.8.2. Análisis estadísticos para la comprobación de las hipótesis:	108
CAPÍTULO 4	112
RESULTADOS	119
4.1. Análisis descriptivo, correlaciones y fiabilidad de las escalas:	119
4.2. Análisis de regresión lineal múltiple	127
4.3. Análisis de mediación.....	130
4.4. Analisis de Rutas (path analysis)	138
CAPÍTULO 5	147
DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	147
5.1. Discusión general y conclusiones	149
5.2. Implicaciones prácticas.....	162
5.3. Limitaciones y futuras líneas de trabajo.....	168
REFERENCIAS	177
ANEXOS	199

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Contratos firmados a personas con discapacidad en España.....	75
Tabla 2. Características descriptivas de la muestra.....	100
Tabla 3. Características sociodemográficas de la muestra	101
Tabla 4. Características laborales de la muestra	102
Tabla 5. Medias y desviaciones típicas de las variables.....	120
Tabla 6. Correlación entre las variables de estudio y coeficientes de fiabilidad s.....	123
Tabla 7. Regresión lineal múltiple entre las variables de apoyo organizacional y apoyo familiar para trabajadores sobre la satisfacción laboral.....	127
Tabla 8. Regresión lineal múltiple entre las variables de percepción de apoyo organizacional y apoyo familiar para trabajadores sobre la intención de abandono	128
Tabla 9. Regresión lineal múltiple entre los recursos, las demandas psicológicas del puesto y su relación con la satisfacción laboral.	129
Tabla 10. Regresión lineal múltiple entre los recursos, las demandas psicológicas del puesto e intención de abandono.....	130
Tabla 11. Satisfacción laboral como variable mediadora de la relación entre percepción de apoyo organizacional e intención de abandono	132
Tabla 12. Satisfacción laboral como variable mediadora de la relación entre apoyo familiar para trabajadores e intención de abandono.	136
Tabla 13. Indicadores de ajuste para el modelo 1.	139
Tabla 14. Indicadores de ajuste para el modelo 1 reespecificado.....	141
Tabla 15. Indicadores de ajuste para el modelo 2.	143
Tabla 16. Indicadores de ajuste para el modelo 2 (reespecificado).	145

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Conducta de los compañeros y resultados individuales en el trabajo:	28
Figura 2. Modelo demanda - control. Adaptado de Karasek, 1979, p. 288.....	52
Figura 3. Objetivos específicos de la investigación.	94
Figura 4. Grupo de hipótesis 1, 2 y 3 (modelo simplificado).....	95
Figura 5. Grupo de hipótesis 4 y 5 (modelo simplificado).....	97
Figura 6. Satisfacción laboral como variable mediadora de la relación entre percepción de apoyo organizacional e intención de abandono	131
Figura 7. Efecto mediador de la satisfacción laboral entre la relación de la percepción de apoyo organizacional y la intención de abandono	134
Figura 8. Satisfacción laboral como variable mediadora de la relación entre apoyo familiar para trabajadores e intención de abandono	135
Figura 9. Efecto mediador de la satisfacción laboral entre la relación del apoyo familiar para trabajadores y la intención de abandono	137
Figura 10. Parámetros del modelo 1.	138
Figura 11. Parámetros del modelo 1 reespecificado.	140
Figura 12. Parámetros del modelo 2.....	142
Figura 13. Parámetros del modelo 2 reespecificado.	144

RESUMEN

RESUMEN

Antecedentes: el apoyo social es uno de los constructos más estudiados dentro de la investigación que relaciona la influencia social y la salud de los individuos desde hace más de tres décadas. En las teorías generales sobre el rol del apoyo social se considera que las principales fuentes de apoyo en el trabajo son los compañeros, los supervisores y la organización y la familia. La investigación relacionada con el apoyo familiar la relaciona con la disminución del conflicto trabajo-familia, la conciliación de la vida laboral y familiar así como con el bienestar del trabajador. El apoyo de la organización y del supervisor son variables relacionadas con el incremento de la satisfacción y la disminución de la intención de abandono de los empleados. El apoyo de los compañeros contribuye a que mejore el clima laboral de la empresa a través de conductas de ayuda, amistad o apoyo en las tareas. Además, el apoyo social en el trabajo, el control sobre el puesto y la autoeficacia laboral son recursos importantes para el afrontamiento de las demandas del puesto de trabajo, la disminución del estrés laboral y el *burnout*.

Objetivos: Esta investigación tiene como objetivo general explorar el rol de los recursos sociales, organizacionales y personales en las actitudes laborales y el afrontamiento de las demandas del puesto en un grupo de empleados con discapacidad que trabajan en condiciones de empleo ordinario. Específicamente se analiza el rol del apoyo social dentro y fuera del trabajo y de los principales recursos del empleado como el control sobre el puesto y la autoeficacia que influyen en el afrontamiento de las demandas psicológicas del puesto, el nivel de satisfacción laboral e intención de abandono.

Metodología: Esta investigación se plantea como un estudio exploratorio y descriptivo en el que se utiliza un enfoque correlacional, ya que su objetivo es medir los tipos de relaciones existentes entre distintas variables en una muestra de 204 empleados con discapacidad que trabajan bajo la modalidad de empleo ordinario en diferentes Comunidades Autónomas del Estado Español. El diseño es transversal ya que la medición de cada una de las variables en los trabajadores que participaron en el estudio

se realizó en un solo momento temporal. Los datos se han sometido a análisis estadístico de acuerdo con la siguiente secuencia: en primer lugar, se realizó un análisis exploratorio de los datos y un análisis de fiabilidad de las escalas de medida utilizadas. En segundo lugar, se efectuó una primera aproximación al análisis de las relaciones entre las variables a partir de las correlaciones. En tercer lugar, se realizaron análisis de regresión múltiple, de regresión múltiple mediada y análisis de ruta para contrastar las hipótesis.

Conclusiones: Los trabajadores con discapacidad son un colectivo que está cada vez más presente en el contexto empresarial español y acerca del cual existen pocas investigaciones previas por lo que esta investigación contribuye a conocer las características de sus experiencias laborales. Los resultados de este estudio señalan la importancia del apoyo de la organización y del supervisor para la mejora de la satisfacción laboral y la disminución de la intención de abandono de este grupo de trabajadores, lo que es coherente con los estudios previos sobre el apoyo social en el entorno laboral. Además, la percepción de altas demandas psicológicas en el puesto de trabajo puede aumentar la posibilidad de que estos trabajadores abandonen la empresa por lo que la disposición de recursos como el control sobre el trabajo, el apoyo del supervisor y un nivel alto de autoeficacia contribuyen a afrontar de manera más efectiva los posibles estresores laborales y por lo tanto a la mejora de su calidad de vida laboral. Finalmente, dadas las características de los participantes, los resultados obtenidos permitirán diseñar propuestas de intervención que promuevan las conductas de apoyo social en el trabajo, la autoeficacia laboral, la autonomía y la participación de estos empleados, en consonancia con las políticas de responsabilidad social corporativa y de gestión de la diversidad en la empresa.

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

Las empresas actuales se caracterizan por un nuevo modelo organizativo en el que predominan estructuras más horizontales, el trabajo en equipo y diversidad en la composición de la plantilla que hace cada vez más difícil la identificación de los trabajadores con su organización y requiere una mayor exigencia en la gestión de las relaciones e interacción entre sus miembros (Grant, Fried, Parker y Frese, 2010; Stinglhamber y Vandenberghe, 2003). En este contexto, el desempeño de los puestos es, por un lado, más proactivo ya que es necesario que los empleados sean partícipes de estos cambios y tengan mayor iniciativa en un entorno de incertidumbre y por otro lado, más relacional e interdependiente, basado en la interacción de todos los miembros y con un mayor acento en el contexto social del trabajo que configura gran parte de las experiencias de los empleados (Grant y Parker, 2009). Este énfasis en los aspectos relacionales de los puestos se incluye dentro del estudio de las condiciones psicosociales de los trabajadores, en las que el apoyo social ha sido una de sus dimensiones más estudiadas (Vangelisti, 2009).

El apoyo social en el trabajo se expresa en los comportamientos de apoyo instrumental y emocional que provienen de diferentes fuentes, como el supervisor, los compañeros, la propia empresa y la familia (King, Mattimore, King y Adams, 1995). Por ejemplo, los trabajadores pueden recibir asistencia en las tareas, ayuda en la resolución de conflictos, escucha activa y consejo de los supervisores y compañeros de trabajo (Harris, Winskowski y Engdahl, 2007); apoyo de su familia para la gestión de las demandas del trabajo y la conciliación de la vida laboral y familiar (Thompson y Prottas, 2005) así como recursos materiales e inmateriales (tecnología, formación,

reconocimiento, participación, etc.) provenientes de la organización (Eisenberger, Huntington, Huntington y Sowa, 1986).

La percepción que tienen los trabajadores sobre el apoyo que reciben de la organización les permite valorar la ayuda y el cuidado que les ofrece la empresa así como la forma en la que se aprecia su contribución al alcance de los objetivos (Eisenberger et al., 1986). Los empleados crean expectativas acerca del apoyo que esperan recibir frente a situaciones relacionadas con su trabajo: errores en el desempeño, salario recibido, puesto desempeñado, entre otros; y una vez recibido interpretan los motivos subyacentes de la organización, por ejemplo si es un trato equitativo o si es una recompensa efectiva (Eisenberger et al., 1986). Además, el “respeto, cuidado y aprobación que acompaña a la percepción de apoyo organizacional contribuye a la satisfacción de necesidades socioemocionales de los trabajadores y favorece la incorporación de los valores organizacionales dentro de su identidad social” (Rhoades y Eisenberger, 2002, p. 609). Las investigaciones sobre el apoyo organizacional señalan que tiene influencia sobre la mejora de la satisfacción (Eisenberger, Cummings, Armeli y Linch, 1997), el compromiso (Eisenberger, Fasolo y Davis-LaMastro, 1990) y la permanencia en la empresa (Rhoades y Eisenberger, 2002). Este tipo de apoyo facilita el vínculo de los trabajadores con la organización, que puedan formarse expectativas acerca de la recompensa que recibirán por el esfuerzo realizado y fomenta un mayor compromiso en el que los logros y pérdidas de la empresa son asumidos como propios (Rhoades y Eisenberger, 2002).

Las políticas formales de apoyo que ofrece la organización para facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar son muy apreciadas por los empleados y se consideran representativas del apoyo global que les ofrece la empresa (Thompson y

Prottas, 2005). En relación con esto, el apoyo que ofrece una fuente importante como la familia permite que los trabajadores puedan gestionar de manera más efectiva las demandas del trabajo y las responsabilidades familiares, a la vez que les hace sentir valorados por la labor que desempeñan (King et al., 1995). El apoyo del supervisor está relacionado de forma positiva con la satisfacción laboral (Eisenberger, Stinglhamber, Vandenberghe, Sucharski y Rhoades, 2002) y con la disminución de la intención de abandono (Stinglhamber y Vandenberghe, 2003). De la misma manera, el apoyo de los compañeros contribuye a la satisfacción laboral y permanencia de los empleados (Chiaburu y Harrison, 2008). Un supervisor que se siente apoyado por su empresa y por sus compañeros suele ofrecer más conductas de ayuda a sus empleados (Masterson, 2001; Tepper y Taylor, 2003), de forma que la recepción continua de apoyo por parte de una fuente (empresa, compañeros o supervisores) suele legitimar la recepción de apoyo por parte del sistema organizacional (Ng y Sorensen, 2008). Además, el apoyo de los compañeros y de los supervisores de trabajo ha sido estudiado por su impacto en el bienestar de los empleados, como en la mejora del afrontamiento de la sobrecarga laboral y la ambigüedad de rol. Por un lado, las conductas de ayuda del supervisor (por ejemplo, orientación en la realización de tareas, resolución de problemas, motivación para el cumplimiento de objetivos, reducción de conflictos, entre otras) contribuyen a que los trabajadores perciban menor ambigüedad de rol y facilita el afrontamiento del estrés laboral (Beehr y Drexler, 1986). Por otro lado, el apoyo de los compañeros también disminuye el impacto negativo de los estresores laborales ya que los trabajadores pueden colaborar entre sí, aclarar dudas sobre las tareas y resolver de forma cooperativa las situaciones de dificultad en el trabajo (Beehr, Jex, Stacy y Murray, 2000; Mesmer-Magnus y Viswesvaran, 2009).

Otro recurso organizacional importante para los trabajadores es el control sobre el puesto de trabajo. La autonomía que tenga un trabajador sobre el desempeño del puesto de trabajo y la oportunidad de desarrollar sus competencias minimizan también las demandas psicológicas del puesto (Karasek, 1979). Si este control se acompaña de un adecuado nivel de apoyo social en el trabajo pueden amortiguar los efectos de los estresores laborales y aumentar el bienestar del trabajador (De Jonge y Kompier, 1997; Karasek, 1979). Además del control y el apoyo social, la autoeficacia laboral se considera un recurso personal importante en el afrontamiento de las demandas psicológicas del puesto (Bandura, 2001; Jex, Bliese, Buzzel y Primeau, 2001; Schaubroeck, Lam y Xie, 2000; Schaubroeck y Merritt, 1997). Los trabajadores con alta autoeficacia suelen afrontar de manera efectiva aquellas situaciones de dificultad en el puesto, ya que pueden seleccionar aquellos recursos que necesitan y superar más fácilmente los obstáculos y experiencias difíciles (Hobfoll, 2002; Salanova, Grau y Martínez, 2005). Por el contrario, en aquellos trabajadores con baja autoeficacia las altas demandas y la falta de control sobre el trabajo pueden tener consecuencias negativas para su salud (Schaubroeck et al., 2000; Schaubroeck y Merritt, 1997). Finalmente, los trabajadores con alta autoeficacia pueden valorar de forma positiva el recibir apoyo social por parte de los supervisores o compañeros de trabajo, lo que contribuye a la efectividad en el afrontamiento de las demandas del puesto (Stetz, T., Stetz, M. y Bliese, 2006).

El rol beneficioso de los recursos sociales, organizacionales y personales del trabajador sobre las actitudes laborales y el bienestar del trabajador ha sido validado por la investigación previa en diferentes tipos de puesto y contextos laborales (Demerouti y Bakker, 2007; Llorens, Bakker, Schaufeli y Salanova, 2006). No obstante, en casos de trabajadores poco representados en las empresas, como los trabajadores con

discapacidad, adquieren aún más importancia ya que ha sido un colectivo que tradicionalmente ha tenido dificultades no sólo en el acceso al empleo (Verdugo, Jordán de Urríes, Vicent y Martín, 2006) sino también en su integración y permanencia en las organizaciones (Schur, Kruse y Blanck, 2005; Stone y Colella, 1996). Por ejemplo, el apoyo social se considera un factor importante para la calidad de vida general y laboral de este colectivo (Jenaro, Flores, Caballo y De Elena, 2007; Flores, Jenaro, González-Gil y García-Calvo, 2010). Así, la ayuda del supervisor en la realización de las tareas, su preocupación por el bienestar de sus colaboradores, recibir un trato adecuado de la empresa y de los compañeros son aspectos relevantes para la mejora de la calidad de vida laboral (Jenaro et al., 2007). Además, aquellos trabajadores con discapacidad que manifiestan tener mayores demandas laborales y mayor estrés laboral son los que perciben menos apoyo del supervisor y de los compañeros de trabajo (Flores et al., 2010). Como señala Gracia (1997):

Las redes sociales constituyen para estas personas un medio de adaptación necesario para alcanzar su máximo potencial y manejar el estrés [...] la persona discapacitada dispone de menos recursos en el proceso de crecimiento y logro de la independencia [...] pueden necesitar de recursos de ayuda y apoyo especiales puesto que en ese proceso encuentran las mismas dificultades que otras personas, además de los obstáculos únicos a su particular discapacidad (p. 218).

La investigación sobre trabajadores con discapacidad ha estado centrada, principalmente, en aspectos descriptivos sobre sus condiciones laborales (Schur et al., 2005) y en los factores psicosociales que afectan su incorporación al mercado laboral como la discriminación, los estigmas, los estereotipos, etc. (Bell y Klein, 2001; Stone y Colella, 1996). Es por esta razón que Schur et al. (2005) recomendaron profundizar en aspectos como la influencia de las políticas y prácticas de la empresa, los valores, el tipo

de cultura y el impacto que puedan tener las actitudes de los supervisores y compañeros hacia personas con discapacidad en el entorno laboral. Un estudio en esta dirección es el de Schur, Kruse, Blasi y Blanck (2009), que explora las condiciones laborales de los trabajadores con discapacidad y su impacto sobre el compromiso, la satisfacción laboral y la intención de abandono. En sus conclusiones destacaron que en aquellos trabajadores con discapacidad que percibían el trato de la empresa como poco equitativo o justo los niveles de de satisfacción laboral eran inferiores y la intención de abandono alta (Schur et al., 2009).

En definitiva, existe la necesidad de avanzar en el estudio de las variables psicosociales que afectan el desempeño de este colectivo (Schur et al., 2005; Schur et al., 2009) cada vez más presente en las empresas. Actualmente, la población en edad laboral (16-64 años) con discapacidad en España representa un 8,6% de la población activa general (Instituto Nacional de Estadística, 2009). Aunque la mayoría de estos trabajadores suele trabajar en empleo protegido, las empresas privadas también realizan contrataciones motivados principalmente por el cumplimiento de la Ley de Integración Social de los Minusválidos (LISMI) y el interés en colaborar en la inserción laboral de este colectivo (Fundación ONCE y Fundación Manpower, 2008). En este tipo de empresas, las políticas y prácticas dirigidas a este colectivo suelen ser acciones discrecionales que responden a la gestión de la diversidad y al tipo de cultura de la organización (Spataro, 2005; Stone y Colella, 1996). En este contexto, esta investigación tiene como objetivo principal analizar el rol de los recursos de los trabajadores con discapacidad – que desempeñan un puesto de trabajo ordinario– en las actitudes hacia el trabajo y el afrontamiento de las demandas psicológicas del puesto.

Para el desarrollo del objetivo principal de esta investigación se presentan, en primer lugar, las distintas aportaciones de la investigación existente sobre el apoyo social en el trabajo y su relación con la satisfacción laboral, la intención de abandono así como los principales modelos sobre los riesgos psicosociales en el trabajo (Capítulo 1), con el fin de construir un marco teórico global e integrador que permita el análisis de aquellos aspectos más relevantes sobre las diversas fuentes de apoyo social y su influencia sobre las actitudes laborales y el bienestar de los trabajadores. Como señalan Wadsworth y Owens (2007) y Ng y Sorensen (2008) existen pocas investigaciones que exploren distintas fuentes de apoyo social de forma simultánea o que incorporen fuentes provenientes del entorno laboral y fuera del trabajo en un mismo estudio, por lo que esta investigación pretende ser una aproximación a este doble objetivo.

En segundo lugar, se ofrece una contextualización de los trabajadores con discapacidad en España (Capítulo 2) y las dificultades que presenta su incorporación a un mercado de trabajo normalizado, así como un análisis de las investigaciones relacionadas con variables psicosociales y organizacionales en este colectivo. En el Capítulo 3 se presenta el método utilizado en la realización de esta investigación, el diseño de investigación, la muestra, los objetivos, hipótesis, variables y medidas utilizadas, así como el análisis de los datos y en el Capítulo 4 se exponen los resultados: análisis descriptivo y de las relaciones entre las variables, además del contraste empírico de las hipótesis que se derivan del modelo teórico. El Capítulo 5 se dedica a la discusión y conclusiones de la investigación realizada, las implicaciones prácticas de los resultados en el contexto de los trabajadores con discapacidad y se presentan las limitaciones y las futuras líneas de investigación. Finalmente, se ofrecen las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

CAPÍTULO 1

MARCO TEÓRICO GENERAL

1.1. Aproximación conceptual sobre el apoyo social

El propósito de este estudio requiere una primera aproximación a la manera de definir el apoyo social. En este apartado se incluye la evolución que ha tenido la definición de este constructo, las diferentes perspectivas de su estudio y sus principales efectos sobre el bienestar del individuo.

El estudio del apoyo social y su relación con el bienestar del individuo cobra especial interés a partir de las primeras propuestas de Cobb (1976) y Cassel (1976) en la década de los 70 del siglo pasado (House, Landis y Umberson, 1988). De acuerdo a las investigaciones de Cassel (1976) y Cobb (1976) el apoyo social tiene un papel protector para el individuo en aquellas situaciones de cambios vitales importantes —como la muerte de un familiar o enfermedades graves— o cuando el nivel de estrés es alto. Estas primeras aproximaciones contribuyeron al rápido desarrollo de la investigación sobre el estrés y los factores psicosociales en la etiología de la salud y la enfermedad (House et al., 1988).

Cobb (1976) lo definió como “información que lleva al sujeto a creer que es cuidado y amado, estimado y valorado y que pertenece a una red de comunicación y obligaciones mutuas” (p. 300). Este autor señaló estos conceptos como apoyo emocional, reconocimiento y redes de apoyo, y los distinguió de la ayuda instrumental y/o material a la que no consideraba apoyo social en sentido estricto, aunque posteriormente lo hacen otros autores. Otra aportación importante en esta década la realizó Caplan (1974) al reconocer los aspectos positivos del apoyo social sobre la salud y bienestar de los individuos. Según este autor, cualquier persona puede ser una fuente

de apoyo al compartir tareas, proporcionar ayuda material, información o consejos para que otra persona pueda desenvolverse de forma adecuada ante situaciones de estrés. Por su parte, Weiss (1974), presentó una de las primeras tipologías sobre las funciones del apoyo social: vinculación, integración social, posibilidad de nutrición, reafirmación del valor de uno mismo, sensación de alianza segura y posibilidad de obtener consejo.

A partir de estos primeros estudios surge el interés por seguir investigando sobre las causas por las cuales el apoyo social tiene un impacto sobre la salud y también aparecen nuevas perspectivas teóricas que pretenden integrar los distintos enfoques relacionados con el apoyo social (House et al., 1988). Debido a la amplia variedad de definiciones sobre apoyo social que surgen posteriormente, Barrera (1986) realizó una agrupación de este constructo en tres categorías: conexión social, apoyo social percibido y apoyo social recibido. La conexión social hace referencia a las relaciones que tienen los individuos con otras personas significativas de su medio social. Su evaluación se realiza a partir de lazos sociales, como la pareja, los familiares, la participación en organizaciones y el contacto con amigos. El apoyo social percibido se caracteriza por la valoración cognitiva de estar conectado con otros y se evalúa preguntando a las personas en qué medida creen que disponen de apoyo social. El apoyo social recibido es el apoyo realmente recibido por el individuo y se evalúa de forma retrospectiva, preguntándole a la persona que apoyo concreto recibió en un momento determinado (por ejemplo, ser escuchado por algún amigo), o por medio de la observación directa (Barrera, 1986).

El apoyo social percibido y el apoyo social recibido son dos importantes conceptualizaciones de esta variable. De acuerdo con Dunkel-Schetter y Bennet (1990) el apoyo social percibido hace referencia a la percepción que realiza el individuo sobre

si el apoyo estará disponible cuando se necesite. Los individuos con alta percepción de apoyo consideran que las personas en sus redes sociales pueden proveerles de los recursos que necesiten en un momento dado y esto repercute en su bienestar. Por su parte, el apoyo social recibido tiene que ver con el momento en el cual una persona pudo satisfacer las necesidades de apoyo (cuidado, asistencia, orientación, etc.) de la otra. Estos autores, consideran al apoyo social como una interacción o intercambio interpersonal en el cual un proveedor ofrece apoyo (emocional, instrumental o informacional) a un receptor, y en el que es importante tener en cuenta la percepción del individuo acerca de la disponibilidad de apoyo social dentro de su propia red de apoyo (Dunkel-Schetter y Bennet, 1990).

Una de las definiciones más utilizadas es la propuesta por Lin (1986) quien lo consideró como un conjunto de provisiones expresivas o instrumentales –percibidas o recibidas– proporcionadas por la comunidad, las redes sociales y las personas de confianza, añadiendo que estas provisiones se pueden producir tanto en situaciones cotidianas como de crisis. Esta definición incluye los niveles de análisis en el estudio del apoyo social: estructural, funcional y contextual. El nivel estructural hace referencia a las redes sociales que aportan un sentimiento de pertenencia al individuo; el nivel funcional corresponde a las relaciones más estrechas en las que se comparte un vínculo emocional o responsabilidad por el bienestar de los otros y el nivel contextual incluye a la comunidad y al orden social que rodea a la persona. Estos niveles de análisis se amplían a continuación.

La perspectiva estructural centra su atención en la existencia de redes o vínculos sociales. En esta perspectiva se utiliza el análisis de redes y se examinan todos los contactos que mantiene la persona, destacando los aspectos estructurales de dichos

contactos sociales. En este nivel lo relevante es el número y fuerza de las asociaciones de una persona con los otros significativos por lo que se asume que los beneficios de las redes son directamente proporcionales a su tamaño. No se tiene en cuenta la calidad de las relaciones sino las características estructurales de la red social de una persona: tamaño, dimensionalidad, intensidad, frecuencia de contactos, homogeneidad, densidad, reciprocidad, proximidad geográfica y temporalidad. También, esta perspectiva se acerca a nociones como la integración y la participación social donde los contactos con diversos sectores, personas, instituciones u otros ámbitos hacen que los individuos se sientan integrados en su red social (Barrón, 1996).

La perspectiva funcional enfatiza en los aspectos cualitativos del apoyo y los sistemas informales de apoyo. En este nivel de análisis se tiene en cuenta la calidad de las relaciones, aun cuando éstas no sean numerosas, y el tipo de apoyo recibido. Así, la calidad del apoyo social contribuye a satisfacer las necesidades de afiliación y afecto del individuo, proporciona un sentimiento de identidad y pertenencia y es una fuente de evaluación positiva. El interés está en las fuentes de apoyo, considerando sus características y analizando las distintas variables implicadas: individuales, relación entre quien recibe y provee el apoyo, necesidades individuales, estresores y entorno, condiciones sociales y culturales (Barrón, 1996).

La perspectiva funcional se centra en los recursos que caracterizan al apoyo y que se producen en las relaciones, centrándose en la percepción que tiene la persona sobre el apoyo social recibido o que podría recibir. Las evaluaciones que se realizan sobre el apoyo social, mediadas por la percepción y representaciones personales del individuo, serían predictoras de los efectos sobre la salud. Es importante tener en cuenta la distinción entre los dos tipos de recursos que se intercambian, materiales (servicios,

dinero, objetos) y simbólicos (cariño, aceptación, estima, consejo), y las funciones que cumple el apoyo social, esto es, la provisión de apoyo emocional, material e informacional (Barrón, 1996).

El apoyo emocional incluye aquellos comportamientos que fomentan los sentimientos de bienestar afectivo: tener con quien hablar, sentirse querido, respetado, seguro. Además de las expresiones de demostración de afecto, amor, cariño, simpatía, empatía y pertenencia a grupos (Dunkel-Schetter y Bennett, 1990; House, 1981). El apoyo instrumental tiene que ver con la ayuda material o prestación de servicios proporcionado por los demás y que permiten resolver problemas prácticos o facilitar la realización de tareas cotidianas. Y, el apoyo informacional hace referencia a la información y/o consejos recibidos de los demás que contribuyen a comprender las situaciones y al ajuste de los cambios (Dunkel-Schetter y Bennett, 1990; House, 1981). De esta clasificación suelen utilizarse con mayor frecuencia en las investigaciones las de tipo emocional e instrumental y en algunas ocasiones se incluye el apoyo informacional. Aunque algunos autores consideran el apoyo emocional como el componente principal, también se ha encontrado que los otros tipos se asocian con el bienestar (Cohen y Wills, 1985).

En la perspectiva contextual el interés está sobre las fuentes de apoyo, teniendo en cuenta sus características particulares y analizando las diferentes variables implicadas, como la relación entre quien recibe y provee el apoyo, las condiciones sociales y culturales o necesidades individuales (Cohen y Syme, 1985). En esta propuesta es importante tener en cuenta los siguientes aspectos: las características de los participantes, ya que en función de que sea una fuente u otra (receptor o proveedor), dependerá la efectividad del apoyo; el momento concreto en que se provee y recibe el

apoyo social debido a que la necesidad de apoyo puede ser diferente según la situación que lo requiera; la duración o la habilidad para mantener el apoyo durante el tiempo en que se provea; y la finalidad, ya que la efectividad del apoyo social requiere el ajuste de entre el apoyo que se da y la necesidad o problema concreto (Cohen y Syme, 1985).

Barrón (1996) también señala la importancia de considerar los aspectos contextuales en el que ocurren las relaciones entre individuos, ya que van a influir en el proceso de apoyo, sus resultados y su efectividad. Por lo tanto, es necesario tener en cuenta quién ofrece el apoyo, cuánto apoyo se ofrece o en qué momento se da el apoyo social, ya que esto permitiría vincular las diferentes perspectivas de análisis: estructural, funcional y contextual.

En cuanto a los efectos del apoyo social sobre el bienestar del individuo existen dos propuestas conocidas como hipótesis del efecto directo e hipótesis del efecto de amortiguación (Barrón y Sánchez, 2001; Cohen, 1988). La primera de ellas afirma que el apoyo social actúa sobre el bienestar de manera directa, manteniendo que la integración en una red de vínculos interpersonales proporciona a la persona un sentido de pertenencia y seguridad, información y recursos, así como el reconocimiento de su valía que incrementa su autoestima (Cohen, 1988). Teniendo en cuenta el efecto principal del apoyo, Cohen (1988) propone cuatro submodelos basados en la integración social: 1) modelos basados en la información: disponer de un amplio círculo social de relaciones permite acceder a mayor cantidad de información relevante, lo que favorece que se eviten situaciones de riesgo y se adopten conductas saludables; 2) modelos de identidad y autoestima: la integración en una red social que nos aprecia y valora fomenta el desarrollo de la propia identidad y de la autoestima personal; 3) modelos de influencia social: la integración en la red social conlleva estar influenciado por la

misma, favoreciendo el bienestar, al compartir características con los demás y al mismo tiempo sentir el respaldo de valores compartidos; y 4) modelos de recursos tangibles: formar parte de la red social permite que la persona pueda acceder a recursos materiales y económicos necesarios, limitando su exposición a factores de riesgo.

La segunda teoría sobre los efectos del apoyo social se denomina efecto amortiguador (*buffering effect*), o efectos protectores, y establece que el apoyo social actúa de manera indirecta, protegiendo al individuo de los efectos negativos que tienen otras variables sobre su salud y bienestar (Cohen, 1988). En el caso de personas con bajo nivel de apoyo social los efectos del estrés serán mayores, a diferencia de los individuos que muestran altos niveles de apoyo social (Barrón, 1996). Cohen y Wills (1985) sugirieron que tener personas con quien hablar acerca de los problemas y que nos hagan sentir bien con nosotros mismos pueden ser útiles, ya suelen ser los requerimientos más comunes de afrontamiento que comparten los estresores. De la misma manera que con el efecto directo, Cohen (1988) propone cuatro submodelos basados en la percepción de disponibilidad de apoyo social: 1) modelos basados en la información: ante situaciones de estrés es posible contar con información acerca de la naturaleza del evento estresor y la manera de afrontarlo, lo que disminuiría su impacto sobre la salud. Si el individuo percibe la disponibilidad de apoyo social, aún cuando no la reciba de manera inmediata, reduce las emociones negativas asociadas al estresor y mejora su afrontamiento; 2) modelos de identidad y autoestima: la disponibilidad de ayuda incrementa el sentimiento de control personal y la autoestima y contribuye a la realización de conductas más saludables; 3) modelos de influencia social: el control social y la presión de los pares pueden favorecer comportamientos más efectivos en el afrontamiento del estrés, y 4) modelos de recursos tangibles: la contribución de ayuda o

servicios económicos y tangibles puede reducir la probabilidad de que los eventos estresores sean considerados como amenazantes o dañinos para el individuo.

Debido a las diferencias en la evidencia empírica que apoya cada uno de estos modelos, algunos autores han sugerido diversas explicaciones al respecto. Por ejemplo, Cohen y Wills (1985) realizan una revisión sobre el tema y señalan que en los estudios que utilizan medidas que se basan en un concepto estructural del apoyo social tienden a confirmar la hipótesis de los efectos directos, mientras que las medidas que incluyen componentes funcionales tienden a confirmar la hipótesis de los efectos de amortiguación. Esto quiere decir, según esta revisión, que la integración social es la causa principal del efecto directo del apoyo y que la percepción de la disponibilidad del apoyo es la principal causa del efecto amortiguador (Cohen, 1988; Cohen y Wills, 1985).

Ambas hipótesis han recibido apoyo en la investigación realizada sobre el tema (Barrón y Sánchez, 2001). Por ejemplo, el meta-análisis —realizado en 68 estudios— por Viswesvaran, Sánchez y Fisher (1999) sobre el rol del apoyo social en el estrés laboral les permitió concluir que las dos hipótesis (sobre el efecto directo y amortiguador) eran válidas: la percepción de la disponibilidad de apoyo social reduce la tensión laboral y por lo tanto disminuye el impacto de los estresores y sus efectos sobre la salud. Además, en este meta-análisis se destaca la relevancia de la hipótesis de la especificidad del apoyo que subraya la importancia de que haya un emparejamiento entre la fuente de apoyo y el tipo de estresor para que disminuya la tensión. De esta forma, cada tipo de apoyo es más efectivo cuando se recibe en respuesta a una necesidad específica (Viswesvaran et al., 1999).

En resumen, el apoyo social es uno de los constructos más estudiados dentro de la investigación que relaciona la influencia social y la salud de los individuos desde

hace más de tres décadas (Barrón y Sánchez, 2001). Su conceptualización ha evolucionado desde su dimensión más subjetiva (percepción realizada por el individuo) para incluir el análisis de las diferentes fuentes de donde proviene, el tipo de apoyo (instrumental, emocional, etc.) y también la valoración del apoyo recibido. Las dos perspectivas de análisis ponen el énfasis, por un lado, en las redes o vínculos sociales (estructural) y por otro lado en los aspectos cualitativos del apoyo (funcional). A pesar de la gran cantidad de estudios publicados no existe aún consenso en su definición, por lo que es necesario incluir diversas dimensiones (como los aspectos estructurales o funcionales) y niveles de análisis para su comprensión (Barrón y Sánchez, 2001; Sarason y Sarason, 2009). Por tanto, se considera un constructo multidimensional que puede ser analizado en diferentes niveles, y en el que es necesario considerar la relación entre quien provee y quien recibe el apoyo (emociones y cogniciones), las posibles variables moderadoras como el género o características de personalidad de los individuos y el contexto en el que se encuentra, entre otros aspectos (Sarason y Sarason, 2009).

1.2. El apoyo social en el contexto laboral

Como ocurre con el apoyo social en general, el apoyo en el trabajo es un constructo multifacético. Este concepto se deriva de la literatura general sobre el apoyo social y se define como aquellas acciones que ofrecen ayuda y apoyo a los otros en el contexto laboral (Deelstra et al., 2003) y también 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 (Bhanthumnavin, 2003). 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, brindar apoyo emocional (Harris et al., 2007) hasta ofrecer recursos materiales o reconocimiento al trabajador (Eisenberger et al., 1986).

De acuerdo con King y sus colaboradores (1995) en esta investigación se define al apoyo social en el trabajo como los comportamientos de apoyo instrumental y emocional hacia los trabajadores que provienen de la organización, el supervisor, los compañeros y la familia. A continuación se expone cada una de estas fuentes de apoyo y su relación con la satisfacción laboral, la intención de abandono y el bienestar de los trabajadores.

1.2.1. Apoyo organizacional.

Los antecedentes del apoyo organizacional se encuentran en la teoría de las relaciones de intercambio social. El objeto de estudio de esta teoría fueron los fenómenos grupales de conformidad a las normas, la cohesión, el estatus grupal y el poder y sus principales representantes fueron Thibaut y Kelley (1959), Homans (1967) y Gouldner (1960). Los supuestos fundamentales que subyacen a la teoría de las relaciones de intercambio son el hedonismo y el individualismo. El hedonismo consiste en señalar que la formación, consolidación y permanencia de cualquier tipo de relación interpersonal tiene su origen en el propio interés. El individualismo, por su parte, considera que la explicación de todo fenómeno social, debe partir de los individuos como elemento fundamental de análisis. Además, se considera que toda interacción entre dos o más individuos es un intercambio de recompensas (Morales, 1981).

Para Thibaut y Kelley (1959), la naturaleza de las relaciones interpersonales es la interacción, la cual se da en lo que los autores denominan díada. La relación diádica es analizada como fenómeno social elemental y posteriormente aplican los principios teóricos a relaciones sociales más complejas. Su propuesta es que la conducta social sólo se repetirá si tal comportamiento es recompensado, es decir; cuando las ganancias son mayores a los costes. Por el contrario, se extinguirá en caso de no ser recompensada. Se entiende por recompensas aquellos placeres, satisfacciones y gratificaciones que disfruta la persona, y como costes aquellos factores que funcionan como inhibidores de la realización de un determinado comportamiento. Estas ganancias y costes dependerán de los factores endógenos y exógenos de la relación, así como de las características personales de las personas que interactúan. Según, Homans (1967) toda la conducta humana social es un intercambio, es decir, una relación entre dos personas se da si ambas esperan obtener recompensas de ella y se mantiene, si sus esperanzas se confirman. El número de actividades que se intercambian es ilimitado, aunque lo que importa es el valor positivo o negativo de esas actividades. Por su parte, Blau (1964) acepta que una gran cantidad de conductas sociales, aunque no todas, constituyen un intercambio. Algunas son más primitivas y anteriores al intercambio y otras más elaboradas y posteriores. De esta forma, una asociación entre personas obedece a una simpatía y aprobación social mutua que está basada en la esperanza de obtener recompensas, pero que en sí misma no constituye un intercambio, porque la aprobación social al ser intercambiada pierde su valor ya que deja de ser sincera y genuina.

Gouldner (1960) propuso la existencia de una norma de reciprocidad en las relaciones de intercambio de los individuos que permite que la cantidad de ayuda brindada o recibida sea equitativa. Este autor señala que las partes involucradas en una

relación frecuentemente dan mucho más de lo que reciben. La norma de reciprocidad indica que si una persona trata bien a otra, ésta se sentirá en deuda y tratará de devolverle el favor. Los beneficios de este intercambio pueden ser recursos impersonales como el dinero, servicios e información o recursos socioemocionales como la aprobación o el respeto. Un incremento en la ayuda otorgada hacia un receptor suele incrementar la ayuda y el vínculo hacia el proveedor. Por lo tanto, la obligación de reponer los beneficios, según esta norma, fortalece las relaciones interpersonales (Eisenberger, Armeli, Rexwinkel, Lynch y Rhoades, 2001).

De acuerdo con estos antecedentes Eisenberger y sus colaboradores (1986) desarrollan la teoría del apoyo de la organización que establece que los trabajadores desarrollan creencias generales relacionadas con la disposición de la empresa para recompensar el esfuerzo realizado, para valorar su contribución a los objetivos y cuidar de su bienestar como empleados. Esta teoría se basa principalmente en la norma de reciprocidad propuesta por Gouldner en 1960. Teniendo en cuenta esta norma, aquellos trabajadores que perciben que la organización les trata bien intentarán corresponder este trato, actuando de forma que los valore la organización (Rhoades, Eisenberger y Armeli, 2001). Los trabajadores que se sienten apoyados por su organización mostrarán un compromiso con el bienestar de la empresa y les ayudarán al alcance de sus objetivos (Eisenberger et al., 1986; 2001).

Otra referencia para esta teoría es la propuesta de Levinson (1965) quien consideraba la percepción del empleo como una relación recíproca, motivada por la atribución de una intención de benevolencia o malevolencia hacia la organización. Este autor sugirió que las acciones realizadas por los agentes en una empresa se consideraban como representativas de toda la organización. Es decir, se le otorga una personificación

a la organización atribuyéndole un comportamiento relacionado con sus empleados. En esta personificación contribuyen las responsabilidades legales, morales y financieras, las políticas, normas y cultura, así como la influencia que ejercen los agentes sobre cada trabajador. De este modo, los trabajadores pueden valorar como favorable o desfavorable el trato que reciben por parte de la organización, en función de la relación que establecen con ellos (Rhoades y Eisenberger, 2002). Además, un aspecto importante para esta teoría es el tipo de recursos que se intercambia en la relación entre empresa y trabajador. Tomando en cuenta a los teóricos de las relaciones de intercambio, la teoría del apoyo organizacional señala que los recursos recibidos de forma voluntaria son valorados como una donación genuina y por lo tanto, mejor apreciados por quienes lo reciben. En este sentido, cuando los trabajadores consideran que la mejora de sus condiciones laborales (salario, promoción, enriquecimiento del puesto de trabajo, etc.) es una acción discrecional de la organización en lugar de una respuesta ante la presión externa (negociación con sindicatos, normativa, mercado, etc.), su percepción de apoyo aumenta (Rhoades y Eisenberger, 2002).

En cuanto a los procesos psicológicos que subyacen a la percepción de apoyo organizacional, esta teoría señala al sentido de obligación y la identificación con la organización. El sentido de obligación surge de la necesidad de ser recíproco con la organización en función del trato recibido, mientras que la identificación se produce cuando los trabajadores se sienten respetados y cuidados por la empresa (Rhoades y Eisenberger, 2002).

A partir de esta teoría los autores definen al apoyo organizacional como “la creencia global formada por el individuo acerca del grado en el cual una organización valora su contribución y cuida de su bienestar” (Eisenberger et al., 1986, p. 501). La

percepción de apoyo organizacional facilita que los trabajadores puedan satisfacer sus necesidades socioemocionales (aprobación, autoestima) y que se identifiquen con la organización (Rhoades y Eisenberger, 2002). Permite también que los empleados cuenten con los recursos para que puedan llevar a cabo los objetivos de trabajo. Estos recursos pueden ofrecerse en forma de apoyo socioemocional y también en forma de apoyo instrumental (como los equipamientos, la tecnología, etc.). De acuerdo con Hochwarter, Witt, Treadway y Ferris (2006) es difícil que los trabajadores puedan cumplir con las expectativas de desempeño si la empresa no les provee de estos recursos.

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. También puede incrementar la satisfacción laboral de los empleados y mejorar su estado de ánimo (Rhoades y Eisenberger, 2002). En un meta-análisis realizado por Riggle, Edmondson y Hansen (2009), en el que se incluían 167 estudios realizados entre los años 1986 y 2006, la percepción de apoyo organizacional aparecía relacionada positivamente con el compromiso organizacional ($r = .71, p < .001$), la satisfacción laboral ($r = .61, p < .001$), e inversamente con la intención de abandono ($r = -.49, p < .001$).

La percepción de apoyo organizacional 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). De igual modo, 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).

Esta percepción de los trabajadores puede verse influida por agentes sociales que están dentro o fuera de la empresa. Al tener en cuenta el contexto, los empleados forman sus creencias acerca de la organización a partir de las observaciones que realizan sobre el trato que reciben otras personas (familiares y/o amigos que trabajan en la empresa, compañeros de trabajo) y las comparan con las que ellos mismos reciben (Zagenczyk, Scott, Gibney, Murrell y Bennett, 2010).

1.2.2. Apoyo social del supervisor

De la misma forma que los empleados desarrollan creencias acerca del apoyo que reciben por parte de la organización, también lo hacen del apoyo que reciben de los supervisores. Para la teoría del apoyo organizacional, los supervisores actúan como agentes de la organización ya que son responsables de guiar y evaluar el comportamiento de sus subordinados (Rhoades y Eisenberger, 2006). Además, los empleados comprenden que las evaluaciones que realizan sus supervisores son presentadas a los niveles de alta dirección y por lo tanto comparten la misma perspectiva. El rol del supervisor en la evaluación del desempeño, la retroalimentación o

las recompensas a los empleados suele valorarse como un reflejo de las políticas de apoyo de la organización (Eisenberger et al., 2002).

El apoyo social del supervisor implica una interacción positiva de trabajo entre supervisor y subordinado. Un supervisor que brinda apoyo suele ayudar a sus subordinados y les motiva a realizar mejor su trabajo (Bhanthumnavin, 2003). Por ejemplo, en el estudio de Masterson (2001) aquellos supervisores que percibían un trato favorable y equitativo por parte de la organización se comportaban de la misma forma con los clientes y trabajadores a cargo. En el caso de la investigación de Tepper y Taylor (2003) los supervisores que se sentían tratados de forma equitativa por parte de la organización, aumentaban sus comportamientos extra rol con los subordinados. En concreto, apoyaban en tareas de gran dificultad, mostraban respeto y ayudaban en el desarrollo de las habilidades.

Rhoades et al. (2001) relacionan el apoyo del supervisor con el compromiso laboral. Debido a que el supervisor representa a la organización, produce una influencia positiva o negativa sobre el compromiso de los trabajadores a partir de la relación que establece con ellos (Eisenberger et al., 2002). Por ejemplo, un supervisor que es percibido como autoritario dentro de la organización puede tener un efecto en el bajo compromiso del empleado y en la intención de buscar un nuevo trabajo (Dawley, Andrews y Bucklew, 2008); además, un bajo nivel de apoyo del supervisor puede incrementar la rotación de personal (Hatton y Emerson, 1998).

Los trabajadores que poseen un nivel alto de apoyo por parte de sus supervisores, suelen manifestar también un alto nivel de satisfacción laboral (Harris et al., 2007). Concretamente, aquellos supervisores que realizan acciones relacionadas con ofrecer apoyo en la realización de tareas y que además ejercen de mentores de sus

subordinados, tienen mayor impacto en la satisfacción laboral de los empleados. En su investigación, Brough y Frame (2004) concluyeron que el apoyo del supervisor tenía una alta correlación con la satisfacción laboral y contribuía a la disminución de la intención de abandono.

1.2.3. Apoyo social de los compañeros de trabajo

Los compañeros de trabajo representan una parte importante del ambiente social en el trabajo. Son considerados una fuente fundamental de apoyo, especialmente en aquellos puestos que requieren de una alta interacción social para el cumplimiento de las tareas (Parris, 2003). Según Chiaburu y Harrison (2008) el apoyo social ofrecido por los compañeros se refiere a la provisión de recursos hacia los trabajadores en forma de conductas de ayuda en las tareas, amistad o afecto positivo. Teniendo en cuenta que los trabajadores se identifican con sus compañeros al tener el mismo estatus laboral, las relaciones suelen ser menos restringidas.

De acuerdo con Chiaburu y Harrison (2008) la influencia de los compañeros sobre los aspectos relacionados con el trabajo puede tener dos tipos de valencia: una *positiva*, representada por el apoyo social ofrecido (por ejemplo, conductas de ayuda, afecto positivo) y otra *negativa*, que se manifiesta en conductas que dificultan el desempeño como el absentismo o la intención de abandono (véase la Figura 1). En esta propuesta, estos autores plantean la influencia que tienen los dos tipos de conducta (positiva y negativa) de los compañeros de trabajo sobre la percepción del rol laboral, las actitudes en el trabajo, las conductas de abandono y la efectividad.

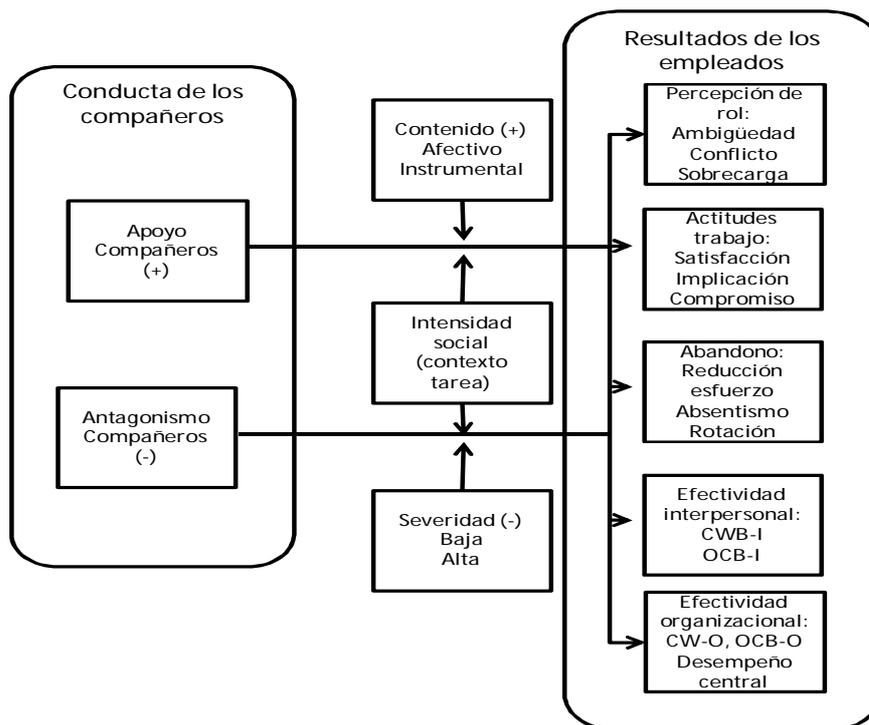


Figura 1. Conducta de los compañeros y resultados individuales en el trabajo: CWB = conducta de trabajo contraproducente. OCB = conducta de ciudadanía organizacional. (Chiaburu y Harrison, 2008, p. 1083).¹

En cuanto a la percepción de rol, los compañeros ofrecen información sobre las funciones de trabajo, los comportamientos y la cultura de la organización que facilita la integración y socialización de los empleados. Los trabajadores veteranos pueden ofrecer consejos, instrucciones y ayuda al resto de compañeros que perciben como similares (Seers, 1989). Además, los compañeros pueden disminuir la ambigüedad de rol ante las expectativas que produce el comportamiento esperado en el trabajo y ofrecer información que contribuya a la reducción de esta incertidumbre. También, en situaciones donde se produce un conflicto de rol los compañeros de trabajo pueden ejercer de mentores que ayuden a los trabajadores a establecer prioridades y construir el

¹ Las siglas corresponden al original en inglés: CWB: Counterproductive Work Behavior; OCB: Organizational Citizenship Behavior.

rol esperado (Raabe y Beehr, 2003). De modo similar, en casos donde exista sobrecarga de rol y el trabajador sienta que las actividades y tareas que debe realizar superan sus habilidades, los compañeros de trabajo pueden ofrecer ayuda discriminando entre las funciones del puesto que son principales y las que son secundarias (Chiaburu y Harrison, 2008).

Para Chiaburu y Harrison (2008) el apoyo emocional que ofrece los compañeros tiene un mayor impacto en las actitudes de los trabajadores que el apoyo instrumental, ya que poseen un contenido similar, el afectivo. El apoyo emocional de los compañeros influye en las percepciones y acciones de los empleados (desde la empatía y retroalimentación acerca de las tareas compartidas hasta la implicación y el interés por permanecer en la organización) y sobre las relaciones sociales en general. El apoyo instrumental, por su parte, contribuye a que los trabajadores tengan en cuenta la ayuda que reciben por parte de sus compañeros para realizar las tareas o mejorar su desempeño y que se comporten de manera recíproca en el entorno laboral.

En relación con esto, los compañeros tienen un impacto en las actitudes hacia el trabajo, principalmente porque intervienen en la provisión de conductas de ayuda, de información y de apoyo emocional. Por ejemplo, los trabajadores manifiestan que es importante contar con un ambiente social en el trabajo que sea agradable y colaborativo, lo que contribuye al aumento de su satisfacción laboral. Además, los compañeros facilitan la interiorización de valores fundamentales para la organización (por ejemplo el compromiso con los clientes) y ayudan a la implicación del trabajador con la empresa (Beehr y Drexler, 1986). También, suelen tener una influencia sobre la intención de abandono de la organización y sobre los índices de rotación, especialmente cuando

disminuye la comunicación y el apoyo emocional (Mitchell, Holtom, Lee, Sablynski y Erez, 2001).

Deckop, Cirka y Andersson (2003) estudiaron los efectos de las conductas de ayuda en el entorno laboral. Sus resultados indican que la presencia de este tipo de acciones aumenta su frecuencia; es decir, los empleados ayudan cuando ellos reciben ayuda. Además, si la cultura organizacional fomenta este tipo de comportamiento puede producirse lo que los autores denominan un círculo virtuoso: el aumento progresivo de conductas de ciudadanía como resultado de ayudas repetidas y recíprocas entre los empleados. No obstante, puede ocurrir que aparezca también un círculo vicioso, donde los empleados que no reciban ayuda de los demás decidan también no ofrecer ayuda. Por tanto, los compañeros también pueden contribuir a la aparición de comportamientos menos favorables para la organización, como llegar tarde, ausentarse o reducir el esfuerzo (Chiaburu y Harrison, 2008). Esto último indica que la norma de reciprocidad no siempre establece un intercambio positivo o favorable, por lo que pueden producirse comportamiento de venganza o acciones poco cívicas dentro del entorno organizacional (Andersson y Pearson, 1999).

1.2.4. Apoyo familiar para trabajadores

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).

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. Por conflicto trabajo-familia entendemos aquel “que ocurre cuando las demandas del trabajo y el rol familiar están en conflicto [...] incluye dos conceptos distintos aunque relacionados: cuando el trabajo interfiere con la familia (WFI) y cuando la familia interfiere con el trabajo (FIW)²” (Byron, 2005, p.170). Existen dos aproximaciones al estudio del conflicto trabajo-familia: a) aquella 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) la orientada al 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 la energía necesarios para desempeñar un rol se agotarían y no podrían ser invertidos al ejercer el otro rol (Thomas y Ganster, 1995). 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).

Dentro de los modelos que explican la relación entre la familia y el trabajo se encuentran: a) el modelo de desbordamiento que señala que aquello que ocurre en uno de los ámbitos (familia o trabajo) es transferible al otro; b) la teoría de segmentación que propone lo contrario, es decir, que la eficacia en una de las dimensiones (familia o

² Las siglas corresponden al original en inglés: WIF (work-family interference) y FIW (family-work interference).

trabajo) no tiene por qué interferir en la otra; c) la teoría del conflicto que plantea que la satisfacción en uno de los ámbitos requiere el sacrificio en el rol que se ejerce en el otro; d) la teoría de la compensación que plantea la existencia de una relación inversa entre el ámbito familiar y laboral al igual que entre la actividad laboral y el no trabajar, en el sentido de que una carencia en el trabajo puede compensarse con experiencias familiares o actividades no laborales y e) la teoría instrumental que supone que solo uno de los ámbitos (laboral o familiar) es fundamental para lograr la satisfacción en el otro (Paterna y Martínez, 2002).

La interferencia del trabajo con la familia así como la interferencia de la familia con el trabajo, tienen diferentes antecedentes y consecuencias: las demandas del trabajo (por ejemplo el número de horas trabajadas) predicen el conflicto del trabajo con la familia (Byron, 2005), mientras que las obligaciones en el cuidado de los niños y la casa predicen los conflictos de la familia con el trabajo (Seiger y Wiese, 2009). En un meta-análisis realizado por Byron (2005) —sobre 61 estudios publicados entre los años 1992 y 2002 — relacionado con los antecedentes del conflicto trabajo-familia se señala que aquellos trabajadores con familias que les brindan apoyo suelen tener menor interferencia de la vida familiar en su trabajo. De todos los antecedentes analizados, el estrés laboral, el estrés familiar y el conflicto familiar fueron las variables estrechamente relacionadas con el conflicto trabajo-familia en sus dos direcciones: cuando la familia interfiere con el trabajo y cuando el trabajo interfiere con la familia; lo que parece sugerir que aun estableciendo estos dos conceptos, existen factores familiares y laborales que pueden producir de manera simultánea un efecto negativo sobre el trabajo y la vida familiar. Sus resultados apoyan la existencia de los dos mecanismos de unión entre el conflicto trabajo-familia: la congruencia y el desbordamiento. El desbordamiento, en relación con el modelo definido previamente,

ocurre cuando el estrés o un estresor pasa del dominio laboral al familiar o viceversa; por ejemplo cuando aparece de manera simultánea el estrés laboral y el estrés familiar. Este desbordamiento no solo se da en sentido negativo, sino que también puede ocurrir que si un trabajador tiene un entorno laboral de apoyo o una familia que le ofrezca apoyo experimentará menos conflicto trabajo-familia. La congruencia ocurre cuando una tercera variable surge entre la relación familia- trabajo y tiene un efecto congruente en cada una de ellas; por ejemplo el estilo de afrontamiento del trabajador influye tanto en la interferencia de la familia con el trabajo como en la interferencia del trabajo con la familia (Byron, 2005).

El enriquecimiento trabajo-familia ha sido definido como “aquellas experiencias familiares que proveen de recursos y que pueden ser utilizados para mejorar las experiencias laborales” (Witt y Carlson, 2006, p.345). En esta línea, está más relacionado con un desbordamiento positivo en el que los recursos adquiridos en uno de los dominios (familiar o laboral) puede ser utilizado para impulsar el éxito en el otro (Witt y Carlson, 2006). Wadsworth y Owens (2007) realizaron un estudio para determinar cuáles eran los factores que contribuían al enriquecimiento y al conflicto trabajo-familia en un grupo de empleados del sector público. El centro de la investigación estuvo sobre las fuentes de apoyo social en el trabajo (organización, supervisores y compañeros) y sobre fuentes de apoyo social fuera del trabajo (esposo o pareja, hijos y amigos). En sus resultados señalan que el apoyo ofrecido de fuentes provenientes de la organización contribuye a disminuir el conflicto familia-trabajo además de favorecer el enriquecimiento trabajo-familia. Además, el apoyo de la pareja o esposo/a y de los hijos aumenta el enriquecimiento entre la familia y el trabajo (Wadsworth y Owens, 2007).

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 (Adams, King y King, 1996). Como señalan Martínez-Pérez y Osca (2002):

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 ayudarlo y a compartir responsabilidades (p.311).

La familia es una fuente primaria de apoyo ya que sus miembros pueden ofrecer apoyo instrumental y emocional para los trabajadores fuera de su entorno laboral (Adams et al., 1996). Por ejemplo, en comportamientos relacionados con el reparto de tareas en el hogar (apoyo instrumental) y en las actitudes que reflejan el interés de la familia por el trabajo así como en la disponibilidad para escuchar o hablar (apoyo emocional) que provean cualquiera de los miembros de la unidad familiar (King et al., 1995).

Al igual que el apoyo social en el trabajo, este tipo de apoyo tiene una influencia positiva en el bienestar de los trabajadores (Adams et al., 1996) aunque 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). Por ejemplo, en la investigación realizada por Baruch-Feldman, Brondolo, Ben-Dayan y Schwartz (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).

El apoyo general dentro y fuera del entorno laboral se considera actualmente como un recurso de afrontamiento ante el conflicto trabajo-familia, ya que pueden actuar como recursos protectores o como un recurso en sí mismo (Muse y Pichler, 2011). Así, el apoyo del supervisor puede favorecer que el desempeño del puesto de trabajo se realice en un ambiente agradable y por lo tanto menos estresante, mientras que el apoyo familiar facilita la escucha y la empatía acerca de la relación del trabajo con la familia (apoyo emocional), permite gestionar de manera efectiva las responsabilidades familiares (apoyo instrumental) y contribuye a que el conflicto entre ambas dimensiones sea menor. Además, el apoyo familiar puede ayudar a que el trabajador afronte de manera más efectiva el estrés (Muse y Pichler, 2011).

Aunque el apoyo del supervisor ha recibido más interés en la investigación, los compañeros también son un importante recurso para afrontar las demandas familiares y laborales (Dolcos y Daley, 2009). Además, el apoyo de los compañeros de trabajo también puede contribuir a disminuir el conflicto trabajo-familia. Por ejemplo, si un trabajador necesita ausentarse por problemas familiares los compañeros pueden apoyarle en sus tareas y en la vuelta al trabajo. Sin embargo, los compañeros también pueden entorpecer el trabajo de aquellos trabajadores que se benefician de las políticas de conciliación de la vida familiar y laboral, por ejemplo al no informarles de los problemas que surgen durante su ausencia en el puesto de trabajo (Warner, Slan-Jerusalim y Korabik, 2009).

1.2.5. Apoyo social en el trabajo y satisfacción laboral

Las primeras definiciones sobre satisfacción laboral hacen referencia a un estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas ante el trabajo (Weiss, 2002). Por ejemplo, Locke (1969) sugirió que la satisfacción laboral era “un estado emocional placentero acerca de la valoración que hace el individuo sobre su propio trabajo” (p.317). De forma similar, Vromm (1964) la definió la como la orientación emocional del trabajador hacia su rol laboral. Posteriormente, esta definición se amplía para considerar la satisfacción laboral como una actitud generalizada ante el trabajo que va más allá de las respuestas afectivas y emocionales y que tiene una influencia importante sobre el comportamiento del trabajador (Salancik y Pfeffer, 1977). En relación con esto último, Weiss (2002) la define como “un juicio evaluativo acerca del propio trabajo o la situación laboral” (p.175).

Existen dos perspectivas de análisis de la satisfacción laboral: la perspectiva disposicional y la perspectiva situacional. Por un lado, la perspectiva disposicional sugiere que existe cierta estabilidad de las actitudes de los individuos, por lo que la satisfacción laboral sería relativamente estable en el tiempo (Judge, Heller y Mount, 2002). En este caso, la evaluación de la satisfacción laboral incluye la naturaleza del trabajo, factores de recursos humanos como el salario o las oportunidades de desarrollo y el ambiente organizacional (Boswell, Shipp, Payne y Culbertson, 2009). Por otro lado, la perspectiva situacional propone que los niveles de satisfacción varían a lo largo del tiempo y que esas fluctuaciones se deben a las situaciones que afrontan los trabajadores en su día a día (Boswell, Boudreau y Tichy, 2005). Combinando ambas propuestas — disposicional y situacional — se sugiere que los trabajadores pueden tener un mismo

nivel de satisfacción laboral, pero existen factores que pueden afectar ese nivel (alto o bajo) en la situación actual en la que se mide (Steel y Rentsch, 1997).

Dentro de los principales antecedentes de la satisfacción laboral se encuentra los factores relacionados con el puesto, como la autonomía, la variedad o las oportunidades de desarrollo (Saari y Judge, 2004) y aquellos relacionados con las relaciones interpersonales con los supervisores o los compañeros de trabajo (Griffin, Patterson y West, 2001; Ng y Sorensen, 2008). Estos factores son parte de los tipos de recompensa (intrínsecas o extrínsecas) que puede recibir un empleado en su trabajo (Stinglhamber y Vandenberghe, 2003). Los trabajadores consideran que aquellos aspectos relacionados con las características del puesto como la posibilidad de elegir sus propios métodos de trabajo, la oportunidad de utilizar sus habilidades, la variedad de las tareas o el significado que tiene el trabajo en sí mismo son importantes para su satisfacción laboral (O'Driscoll y Randall, 1999; Saari y Judge, 2004). Además, el apoyo de los compañeros y de los supervisores también tienen un efecto directo en la satisfacción laboral (Ng y Sorensen, 2008). Los supervisores desempeñan un papel importante en la vida organizacional de los empleados ya que tienen una interacción cercana con ellos y su rol implica que deben ofrecer retroalimentación, comunicación y evaluación constante a sus colaboradores. Cuando los supervisores establecen una relación positiva con sus empleados y ofrecen conductas de ayuda aumenta el nivel de satisfacción laboral (Griffin et al., 2001; Ng y Sorensen, 2008). Por ejemplo, en una investigación realizada por Brough y Pears (2004) el apoyo del supervisor en la solución de problemas, priorizar las tareas y ofrecer asesoramiento a sus colaboradores (apoyo instrumental) se relacionó de manera positiva con la mejora de la satisfacción laboral. En cuanto a los compañeros de trabajo, al ser una fuente importante de apoyo para los trabajadores —especialmente en aquellos puestos que están sometidos a altos niveles de estrés— también contribuyen al aumento de la satisfacción laboral (Ng y Sorensen, 2008). Por

ejemplo, Simon, Judge y Halvorsen-Ganepola (2010) señalan que el beneficio del apoyo de los compañeros, no solo está en las relaciones sociales positivas que puedan producir, sino también en el acceso al apoyo social que contribuye a amortiguar los efectos de los eventos estresores en el trabajo y disminuye su impacto sobre las actitudes laborales (Simon et al., 2010).

La percepción de apoyo organizacional también se considera un antecedente de la satisfacción laboral (Rhoades y Eisenberger, 2002). De acuerdo con Shore y Tetrick (1991) la percepción de apoyo organizacional hace referencia a una creencia general acerca de la organización, mientras que la satisfacción laboral es una actitud con gran carga afectiva. En un estudio posterior realizado por Eisenberger et al. (1997), ambas variables aparecen estrechamente relacionadas ya que generan un sentimiento de obligación hacia la empresa. 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 (Rhoades y Eisenberger, 2002). 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).

1.2.6. Apoyo social en el trabajo y la intención de abandono

La intención de abandono, ha sido definida como la “estimación subjetiva de un individuo, relacionada con la probabilidad de irse de la organización en un futuro próximo” (Vandenberg y Nelson, 1999, p.1315). Esta variable es un antecedente inmediato de la conducta de abandono de la organización (Griffeth, Hom y Gaertner, 2000; Mc Carthy, 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, p. 682). 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. No obstante, también existen autores que argumentan que entre la intención de abandono y la conducta de rotación pueden existir variables moderadoras como por ejemplo, la personalidad (Allen, Weeks y Moffitt, 2005).

La satisfacción laboral también es un antecedente de la rotación de personal y por tanto de la intención de abandono (Griffeth et al., 2000; Tett y Meyer, 1993). 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; Lee, 2004). Otras variables determinantes para las conductas de abandono son las relacionadas con las características del trabajo como el contenido y las demandas del puesto, el estrés laboral, la autonomía, el liderazgo y la cohesión en los grupos de trabajo (Griffeth et al., 2000). Por ejemplo, Beehr, Glaser, Canali y Wallwey (2001) encontraron una relación positiva entre las altas demandas del puesto y la intención de abandono de la organización. Por su parte, Fried, Shirom, Gilboa y Cooper (2008) realizaron un meta-análisis (una selección de 113 estudios publicados entre 1975 y 2002) sobre la influencia de los estresores de rol (conflicto y ambigüedad de rol), la satisfacción laboral y la intención de abandono en el desempeño de los trabajadores. Sus resultados confirmaron la relación significativa y negativa entre los estresores de rol y los niveles de satisfacción laboral y la relación significativa y negativa entre la satisfacción laboral y la intención de abandono (Fried et al., 2008).

El apoyo social también es una variable importante para la retención de los empleados (Eisenberger et al., 1990; Wayne et al., 1997). Teniendo en cuenta la teoría del apoyo organizacional (Eisenberger et al., 1987) 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 empresa. Si los empleados reciben apoyo de la organización, se sienten obligados a ser recíprocos en esa relación y deciden permanecer en la empresa para poder devolver los beneficios y oportunidades ofrecidos (Eisenberger et al., 1990). 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).

De acuerdo con una investigación realizada por Cho, Johanson y Guchait (2009), 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 favorecen la intención de permanencia, mientras que los bajos niveles de apoyo organizacional deberían estar relacionados con el aumento de la intención de abandono. De forma similar, Allen, Shore y Griffeth (2003) encontraron que la percepción de apoyo organizacional estaba relacionada negativamente con la rotación en las dos muestras de trabajadores con las que trabajaron en su estudio. También, Maertz, Griffeth, Campbell y Allen (2007) estudiaron la relación entre la percepción de apoyo organizacional, la percepción de apoyo del supervisor y la rotación de los empleados. Sus resultados mostraron que tanto el apoyo de la organización como el del supervisor estaban relacionados de forma significativa con la conducta de rotación (intención de rotación y percepción de alternativas de trabajo) de forma complementaria. Es decir, el apoyo organizacional resultó ser un predictor de la rotación, cuando la percepción de apoyo del supervisor era baja. De forma contraria, cuando la percepción de apoyo

proveniente del supervisor era alta, el apoyo organizacional fue un predictor menos importante para la rotación. Estos autores señalaron que los empleados pueden necesitar un nivel mínimo de apoyo para evitar el abandono de la organización y que este apoyo puede provenir de la organización, del supervisor o de ambos (Maertz et al., 2007). Por su parte, Lee (2004) incorporó la necesidad de afiliación como una variable moderadora entre la percepción de apoyo organizacional, el apoyo social en el trabajo y la intención de abandono. En su estudio señaló que cuando los trabajadores presentaban una necesidad de afiliación alta, el apoyo organizacional y el apoyo social del supervisor aparecían relacionados con la intención de abandono. Es decir, que aquellos trabajadores que valoraban el contacto con los demás solían tener menor interés en cambiar de trabajo cuando el apoyo que recibían era alto. Estas investigaciones apoyan la idea de que cuando los trabajadores reciben un nivel alto de apoyo dentro de la empresa disminuye su intención de abandono.

En las investigaciones relacionadas con el conflicto trabajo-familia se considera de gran valor las políticas formales de apoyo que ofrece la organización en la mejora del compromiso y la disminución de la intención de abandono de los trabajadores (Behson, 2005; Thompson y Prottas, 2005). Estas políticas son representativas del apoyo global que ofrece la empresa a sus trabajadores (como por ejemplo, las políticas de horario flexible o ayudas para el cuidado de los niños) y debe acompañarse de una cultura que apoye su uso sin que tenga consecuencias negativas para el desarrollo de carrera de los trabajadores (Muse y Pichler, 2011; Thompson y Prottas, 2005; Wadsworth y Owens, 2007). 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).

En relación con lo anterior, Hammer, Kosset, Anger, Bodner y Zimmerman (2011) diseñaron un programa de formación para supervisores con el objetivo de potenciar el uso de comportamientos de apoyo a la conciliación de la vida laboral y familiar de los trabajadores. Además, evaluaron el impacto de ese programa de formación sobre el nivel de satisfacción laboral, la intención de abandono y la salud de un grupo de trabajadores. En sus resultados destacaron lo favorable que es este tipo de formación para que el rol del supervisor esté orientado al apoyo de las políticas de conciliación y facilite el afrontamiento del conflicto trabajo-familia en los trabajadores a su cargo. También, aquellos trabajadores con altos niveles de conflicto trabajo-familia a cargo de los supervisores que recibieron la formación aumentaron su nivel de satisfacción laboral y disminuyeron su intención de abandono (Hammer et al., 2011).

En resumen, las diferentes fuentes de apoyo dentro y fuera del entorno laboral han sido estudiadas por su relación con las actitudes y los comportamientos de los trabajadores. El apoyo de la organización es una de las variables relacionada con el incremento de la satisfacción y el compromiso laboral así como con la disminución de la intención de abandono (Rhoades y Eisenberger, 2002; Riggle et al., 2009). De igual forma, el apoyo del supervisor influye sobre el compromiso y la satisfacción de los empleados y sobre la posibilidad de cambiar de trabajo (Eisenberger et al., 2002; Dawley et al., 2008; Rhoades et al., 2001). El apoyo de los compañeros permite que dentro del entorno de trabajo puedan ofrecerse conductas de ayuda, amistad o apoyo en las tareas (Chiaburu y Harrison, 2008). Además, contribuyen a que el clima laboral sea agradable y colaborativo lo que puede contribuir a la satisfacción laboral (Beehr y Drexler, 1986). Finalmente, la investigación relacionada con el apoyo familiar la relaciona con la disminución del conflicto trabajo –familia, la conciliación de la vida

laboral y familiar así como con el bienestar del trabajador (King et al., 1995; Martínez-Pérez y Osca, 2002; Muse y Pichler, 2011).

1.3. Apoyo social y bienestar del trabajador

El beneficio del apoyo social sobre el bienestar del individuo ha sido reconocido desde las primeras investigaciones en este tema. House (1987) ya señaló esto al considerar que “el actual espacio de interés en el apoyo social [...] ha sido el foco en el potencial de las relaciones sociales para mantener y promover la salud y especialmente en amortiguar o disminuir el efecto potencial del estrés psicosocial” (p.136). Por tanto, se considera ya desde los primeros estudios que el apoyo social es un recurso importante en el afrontamiento de las demandas del puesto (Cohen y Wills, 1985) y en la disminución de las consecuencias negativas de los estresores sobre la salud del trabajador (Larocco, House y French, 1980).

Como se comentó al inicio del marco teórico, existen dos aproximaciones para explicar la influencia del apoyo social en el bienestar del empleado (Cohen y Wills, 1985; Viswesvaran et al., 1999). Una aproximación propone que los recursos sociales tienen un efecto beneficioso sobre el trabajador, independientemente de los estresores presentes en el entorno laboral (efecto directo), mientras que la otra plantea que el apoyo social interactúa con los estresores para determinar la respuesta del empleado a esa situación (efecto amortiguador) y le protege de sus consecuencias negativas (Cohen, 1988; Viswesvaran et al., 1999).

Las investigaciones sobre el apoyo social en el trabajo y el bienestar del trabajador se centran principalmente en el rol del supervisor y de los compañeros de trabajo. De acuerdo con Cohen y Wills (1985) si el trabajador percibe un ambiente

laboral de apoyo, donde se provean recursos como el apoyo del supervisor y el apoyo de los compañeros, las demandas del puesto pueden ser evaluadas como menos amenazantes. Por un lado, el supervisor puede orientar la realización de las tareas y enfocar el trabajo hacia la resolución de los problemas, motivar a los trabajadores para el cumplimiento de sus objetivos y reducir los conflictos así como garantizarle su apoyo en la ejecución del trabajo (Boz, Martínez y Munduate, 2009) lo que le ayudaría a realizar un mejor afrontamiento del estrés laboral. Por otro lado, el apoyo ofrecido por los compañeros —al permitir escuchar y comprender los problemas de los trabajadores y al ayudarles en las demandas del puesto— también favorece la disminución de los efectos negativos de los estresores laborales e incrementa el desempeño y el compromiso organizacional (Mesmer-Magnus y Viswesvaran, 2009).

Una de las investigaciones en esta área es la realizada por Beehr y Drexler (1986). Estos autores analizaron el efecto moderador del apoyo social del supervisor y de los compañeros en la relación entre los estresores laborales (conflicto de rol, ambigüedad de rol y sobrecarga de rol), la satisfacción laboral y la búsqueda de un nuevo empleo. Aunque sus resultados no muestran el efecto amortiguador del apoyo social si encontraron un efecto directo en la disminución de los diferentes estresores (Beehr y Drexler, 1986). Por su parte, O'Driscoll y Beehr (1994) realizaron una investigación sobre la influencia del supervisor en el afrontamiento de la ambigüedad de rol y la incertidumbre de los trabajadores (estresores del puesto). Así, la retroalimentación sobre el desempeño y el apoyo emocional e instrumental del supervisor contribuyeron a que los trabajadores experimentaran menor ambigüedad e incertidumbre en su puesto de trabajo. Además, el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores fue una variable mediadora entre el apoyo del supervisor y los estresores del puesto, lo que es consistente —según estos autores— con la influencia negativa que

puede tener la ambigüedad de rol y la incertidumbre sobre las reacciones afectivas del trabajador: bajo compromiso o mayor intención de abandono (O'Driscoll y Beehr, 1994). De forma similar, Babin y Boles (1996) analizaron el papel del apoyo del supervisor en la disminución del conflicto y la ambigüedad de rol y en la mejora del desempeño y de la satisfacción laboral en un grupo de trabajadores del sector servicios. La preocupación del supervisor por sus colaboradores y las conductas de apoyo contribuyeron a la disminución de los estresores de rol, la mejora del clima de trabajo y el aumento del bienestar de los trabajadores (Babin y Boles, 1996).

Beehr y sus colaboradores (2000) exploraron el rol del apoyo de los compañeros de trabajo en el afrontamiento de los estresores laborales (sobrecarga de rol y variabilidad en la cantidad de trabajo) el desempeño y la salud de un grupo de vendedores. Estos estresores laborales estuvieron relacionados con mayores niveles de frustración y depresión así como con un bajo nivel de desempeño en estos trabajadores. El apoyo de los compañeros, en este caso, estuvo acompañado de medidas del contenido de la comunicación entre los empleados (como poder hablar sobre aspectos positivos y negativos del trabajo) y se relacionó de manera negativa con los estresores. Además, el tipo de comunicación positiva tuvo un efecto mayor en la reducción de los estresores laborales (Beehr et al., 2000). En su investigación sobre estrés laboral, McCalister, Dolbier, Webster, Mallon y Steinhard (2006) exploraron el rol del apoyo del supervisor y de los compañeros en la reducción de los niveles de estrés laboral en dos grupos de trabajadores (tecnología y administración pública). Ambos tipos de apoyo social se relacionaron de manera negativa con el estrés y de manera positiva con la satisfacción laboral de los trabajadores (McCalister et al., 2006).

En un estudio sobre *burnout*, Kalliath y Beck (2001) hallaron una relación directa entre el apoyo social del supervisor y la disminución de los niveles de cansancio emocional y la despersonalización de los trabajadores. Además, el apoyo del supervisor se relacionó de manera negativa con la intención de abandono de los participantes en ese estudio (Kalliath y Beck, 2001). En el meta-análisis realizado por Halbesleben (2006) sobre 103 estudios, se analizó la relación entre diferentes fuentes de apoyo social (tanto dentro como fuera del trabajo) y el *burnout*. El apoyo de los supervisores y de los compañeros resultaron estar relacionadas en mayor medida con las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización a diferencia del apoyo proveniente de la familia o los amigos (Halbesleben, 2006). De forma similar, Yildirim (2008) exploró la relación entre diferentes fuentes de apoyo social (supervisor, compañeros, familia, amigos) y el *burnout* en un grupo de directivos de centros educativos. En este caso, tanto las fuentes más cercanas al trabajo como el supervisor y los compañeros y las fuentes externas como la familia y los amigos mostraron una relación negativa con el *burnout* (Yildirim, 2008).

A modo de resumen las principales investigaciones sobre el apoyo social en el entorno laboral y su relación con el bienestar del trabajador destacan el rol del apoyo social del supervisor y el apoyo social de los compañeros como recursos importantes para el afrontamiento de las demandas del puesto de trabajo (Babin y Boles, 1996; Beehr y Drexler, 1986; Beehr et al., 2000; O'Driscoll y Beehr, 1999), la disminución del estrés laboral (McCalister et al., 2006) y el burnout (Kalliath y Beck, 2001; Yildirim, 2008). Estas investigaciones se amplían con las realizadas en el marco de los diferentes modelos sobre el bienestar del trabajador que se exponen a continuación.

1.3.1. Principales modelos teóricos sobre el bienestar del trabajador

Las investigaciones sobre el bienestar y riesgos psicosociales del trabajador se han centrado en el análisis de aquellos factores y características del puesto (como las demandas psicológicas, la ambigüedad de rol o la presión de tiempo para realizar las tareas) que influyen sobre la salud física, social y psíquica del trabajador (Martín y Pérez, 1997; Meliá et al., 2006) y los recursos con los que cuenta el empleado para afrontar los diferentes estresores laborales (Bakker y Demerouti, 2006).

El marco de referencia para estas investigaciones son las teorías enmarcadas dentro del modelo de recursos psicosociales, considerado como una propuesta integradora sobre el bienestar del trabajador (Hobfoll, 2002): la teoría transaccional del estrés de Lazarus y Folkman (1986), la teoría de conservación de recursos de Hobfoll (1989), el modelo de demanda-control-apoyo social (Johnson, Hall y Theorell, 1989; Karasek, 1979) y el modelo de demandas-recursos de Demerouti, Bakker, Nachreiner y Schaufeli (2001).

Teoría transaccional del estrés

La teoría clásica de Lazarus y Folkman (1986) propone que el estrés es el conjunto de relaciones particulares entre el individuo y una situación que es evaluada como significativa por la persona; ya que excede la disponibilidad de sus recursos de afrontamiento y amenaza su bienestar personal. En este sentido, el estrés es entendido como relacional, donde es fundamental la transacción del individuo con su ambiente. De esta forma, para que se produzca el estrés debe haber condiciones tanto internas y externas y es la relación entre ellas la que produce su aparición. Además, la valoración

que realiza el individuo de sus propios recursos (como la autoeficacia) tiene un efecto sobre la respuesta emocional ante situaciones de estrés. Y, en el caso de que las demandas a las que deba enfrentarse el individuo sean altas, el estrés consecuente será mayor (Lazarus y Folkman, 1986).

En este modelo es fundamental tener en cuenta: las demandas que incluyen los aspectos psicosociales y ambientales; la valoración cognitiva que desencadenará la respuesta ante el estrés; la respuesta del estrés (cognitiva, física, emocional) y la estrategia de afrontamiento. En las demandas se incluyen factores psicosociales y otros de carácter natural y artificial (condiciones ambientales) cuyo potencial estresor también es necesario considerar. La valoración cognitiva “es el proceso a través del cual una persona evalúa si un encuentro particular en el ambiente es relevante para su bienestar” (Folkman, Lazarus, Dunkel-Schetter, DeLongis y Gruen, 1986, p.996). En la evaluación cognitiva, la aparición del estrés psicológico depende de la forma en que el individuo evalúe la situación de amenaza, con independencia de la gravedad real de la demanda. Por tanto, si la valoración del evento es negativa se produce un efecto sobre la salud psicosocial del individuo. Además, se distingue tres tipos de evaluación: primaria, secundaria y reevaluación. La evaluación primaria se produce en cada transacción con algún tipo de demanda externa o interna, y puede dar lugar a cuatro modalidades de evaluación: amenaza, daño o pérdida, desafío y beneficio; esta última no produce reacciones de estrés. La evaluación secundaria hace referencia a la evaluación de los propios recursos para afrontar la situación. La reevaluación implica la retroalimentación y permite realizar correcciones respecto a valoraciones anteriores. Este tipo de evaluaciones están determinadas, además, por factores personales — como la motivación, los objetivos, los valores y las expectativas— y situacionales, como la

posibilidad de predecir y/o controlar la situación o lo inminente de los eventos potencialmente estresantes (Folkman et al., 1986; Lazarus y Folkman, 1986).

El afrontamiento es el esfuerzo cognitivo y conductual que realiza el individuo para afrontar las demandas del entorno. Como señalan Folkman et al. (1986) es un proceso orientado y contextual “ya que está enfocado en lo que la persona piensa y hace ante un evento estresor específico e [...] influido por la valoración personal de las demandas actuales ante ese evento y los recursos para afrontarlo” (p.993). Además, consideran que el afrontamiento no es bueno ni malo ya que “es el esfuerzo personal que realiza la persona, aunque ese esfuerzo sea o no exitoso” (Folkman et al., 1986, p.993). Existen dos estrategias principales de afrontamiento: la de resolución de problemas y la de regulación emocional. La estrategia de resolución de problemas altera la situación que produce malestar e incrementa los recursos necesarios para hacerle frente. La función de esta estrategia implica cambiar la relación problemática entre la persona y el ambiente (por ejemplo ante un evento estresor), cambiando la situación o la forma en que actúa la persona. La estrategia de regulación emocional se centra en la emoción y en reducir el malestar asociado a la situación. En esta estrategia se puede cambiar la forma en la que se afronta la situación estresante o el significado emocional de lo que está pasando, el cual puede mitigar el estrés (Lazarus, 1993).

Aunque el énfasis fundamental de esta teoría está sobre la evaluación cognitiva y el afrontamiento, los recursos personales (como la autoeficacia) y sociales (como el apoyo social) son el marco de referencia para estos procesos, de forma que “el grado en el que un individuo evalúa algo como amenazante y elige un tipo de afrontamiento está determinado por los recursos que posea para responder ante amenazas o retos” (Hobfoll, 2002, p. 311).

Teoría de conservación de recursos

La teoría de conservación de recursos (Hobfoll, 1989) sugiere que las personas tienen diferentes tipos y cantidades de recursos así como diferentes habilidades para afrontar las situaciones estresantes. De forma general los recursos son “aquellos objetos que son valorados por el bienestar que producen en el individuo [...] y que sirven como un medio para el logro de sus objetivos” (Hobfoll, 2002, p. 307). Esta teoría propone cuatro categorías de recursos: a) recursos físicos, como la casa, la ropa, el acceso al transporte, etc.; b) recursos psicosociales, como el empleo y las relaciones interpersonales; c) recursos personales, como las habilidades y la autoeficacia; y d) recursos de energía que permiten la obtención de otros recursos, como el dinero y el conocimiento (Hobfoll, 1989).

El apoyo social es considerado como un facilitador en la preservación del resto de recursos y su efectividad es positiva si se presenta en las condiciones que lo requieren y en función de características personales. Según esta teoría, el apoyo social puede ser visto en sí mismo como un modelo de múltiples recursos que envuelve diferentes aspectos de la interacción social y enfatiza el estilo personal en el uso e interpretación del ámbito relacional (Hobfoll, 1989).

Los individuos buscan obtener, retener y proteger sus recursos por lo que el estrés ocurre cuando la persona experimenta una falta de recursos, cuando los recursos están amenazados o cuando se invierten los recursos sin obtener un beneficio (Hobfoll, 1989). De esta forma, la pérdida o amenaza de los recursos es fundamental para la experiencia del estrés ya que se consideran el equipo de resistencia del individuo (Hobfoll, 2002). Además estos recursos son finitos y conllevan un coste, es decir,

pueden amenazar la competencia personal, crear la obligación de reparar un favor o despertar la preocupación o ansiedad por ser dependiente de alguien (Hobfoll, 1989). También la ganancia de recursos es relevante para esta teoría ya que suele ir acompañada de emociones positivas que aumentan la importancia de esos recursos, en contraposición a los que se han perdido. Así, “cuando se ha perdido algún recurso aumenta la habilidad de obtener nuevos recursos que provean de respiro emocional e incrementen la posibilidad de alcanzar las metas” (Hobfoll, 2002, p. 312).

Dentro de los aspectos más relevantes de esta teoría se considera que: los individuos deberían invertir sus recursos en orden a limitar la pérdida de recursos, proteger o ganar recursos; aquellas personas con más recursos son menos vulnerables a perder recursos y más capaces de ganarlos y por el contrario, los individuos con menos recursos son más proclives a perderlos; además, las personas que carecen de una fuerte reserva de recursos son más propensas a experimentar ciclos de pérdidas de recursos y además estas pérdidas iniciales generan nuevas pérdidas (Hobfoll y Shiron, 2000).

Modelo demanda-control-apoyo social

El modelo de demanda-control de Karasek (1979) plantea que existen dos características psicosociales del trabajo que son determinantes en la salud de los trabajadores: las demandas psicológicas y el control. Las demandas son aquellas exigencias psicológicas que implica el desempeño de un puesto de trabajo (cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, interrupciones, nivel de atención), mientras que el control incluye aquellos recursos que la organización facilita al trabajador para influir sobre su demanda de trabajo. Incluye dos componentes: a) autonomía, que permite al trabajador influir sobre decisiones relacionadas con su trabajo y controlar las

actividades que realiza y b) desarrollo de sus habilidades, al favorecer el aprendizaje, la creatividad o la variedad de tareas (De Jonge y Kompier, 1997; Karasek; 1979).

El modelo presenta dos hipótesis principales: hipótesis de la tensión del trabajo e hipótesis del aprendizaje activo (ver Figura 2). La primera hace referencia a que la presencia de altas demandas y bajo control en el puesto de trabajo puede aumentar el riesgo de enfermedad. Así, las demandas del trabajo se consideran un estímulo estresante, especialmente cuando el trabajador cree que exceden sus recursos y escapan a su capacidad de control (Karasek; 1979). De esta forma, la combinación de las demandas y el control en este modelo tiene un efecto interactivo, ya que el impacto que puede tener las altas demandas de trabajo sobre la salud del trabajador variará en función del control que el puesto de trabajo ofrezca (De Jonge y Kompier, 1997). La segunda predicción del modelo señala que cuando las demandas laborales y el control sobre las mismas sean elevadas los trabajadores aprenderán, estarán motivados y tendrán la oportunidad de desarrollarse al poner en marcha sus destrezas con gran autonomía (De Jonge y Kompier, 1997; Karasek; 1979).

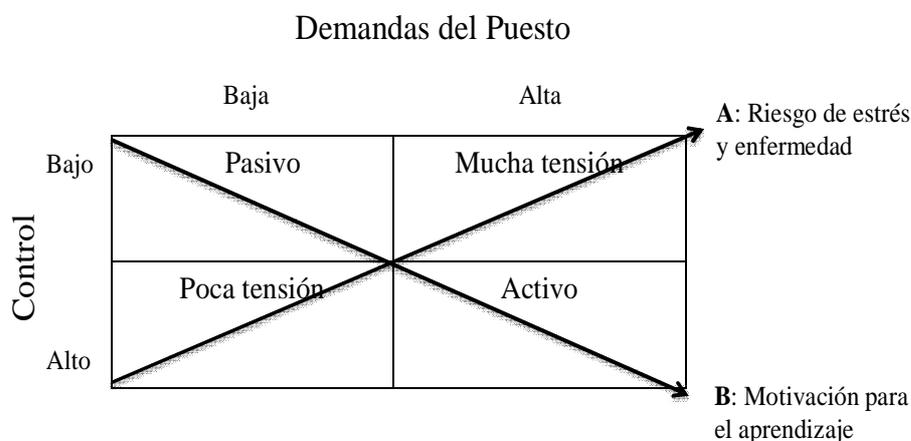


Figura 2. Modelo demanda - control. Adaptado de Karasek, 1979, p. 288.

Después de los estudios de Johnson y sus colaboradores (Johnson y Hall, 1988; Johnson et al., 1989) se incorpora una nueva variable a este modelo: el apoyo social. Como señalan Johnson y Hall (1988) “el modelo demanda-control ha sido redefinido para añadir el apoyo social relacionado con el trabajo [...] investigaciones previas sugieren que el apoyo social puede modificar el impacto de las demandas psicológicas tanto dentro como fuera del trabajo” (p.1338). Así, el modelo demanda-control-apoyo predice que un trabajo con elevadas demandas, bajo control y bajo apoyo social produce mayor exposición a riesgos psicosociales y a posibles enfermedades futuras (Johnson y Hall, 1988). El apoyo social hace referencia a las interacciones en el trabajo; en concreto, sobre el apoyo emocional e instrumental que brindan los supervisores y los compañeros de trabajo y que puede contribuir a aminorar las demandas del puesto de trabajo. Además, este tipo de apoyo podría amortiguar los efectos de la combinación de alta demanda y bajo o poco control sobre el trabajo (Johnson et al., 1989).

En una revisión sobre el modelo demanda-control-apoyo social realizada por De Jonge y Kompier (1997) se sugiere que los estudios epidemiológicos analizados hasta ese momento (efectos a largo plazo de las demandas y el control en la salud), eran los que mejor predecían los efectos negativos de altas demandas, bajo control y bajo apoyo social sobre la salud del trabajador. Aquellos estudios transversales o centrados en efectos a corto plazo sobre la salud, obtenían resultados que no siempre confirmaban las hipótesis del modelo sobre las consecuencias sobre la salud o la motivación del trabajador.

Otra revisión crítica de este modelo es la realizada por van der Doef y Maes (1999). Estos autores encontraron apoyo a la hipótesis básica del modelo demanda - control en los 63 estudios revisados entre 1979 y 1997. Una de sus conclusiones fue que

trabajar en condiciones de alta demanda y bajo control tiene un efecto sobre el bienestar y la satisfacción laboral. Sin embargo, solo en la mitad de los estudios analizados aparecieron efectos negativos sobre la salud del trabajador en función de altas demandas, bajo control y bajo apoyo social. En relación con esto, los autores recomendaron tener en cuenta la vinculación entre el estresor y el tipo de apoyo, el contexto laboral y la fuente de donde provenga el apoyo (van der Doef y Maes, 1999). Igualmente, solo la mitad de los estudios revisados mostró el efecto moderador del control sobre las demandas del puesto. En la investigación revisada el control apareció asociado con alguna característica personal como el locus de control o el autoconcepto, variables que, según los autores, pueden influir en la forma como el trabajador se beneficia del control en su puesto de trabajo (van der Doef y Maes, 1999).

De Lange, Taris, Kompier, Houtman y Bongers (2003) realizaron también una revisión metodológica de los estudios longitudinales realizados con este modelo hasta el año 2000. Estos autores utilizan varios criterios para valorar los estudios publicados entre los que se encuentran el diseño, tiempo utilizado, calidad de las medidas y métodos de análisis, entre otros. En sus conclusiones señalan que tanto las investigaciones que utilizaron una muestra heterogénea como las que usaron una muestra homogénea dieron apoyo a la hipótesis básica del modelo. Además, la mayoría obtiene un efecto aditivo entre las demandas, el control y el apoyo social en lugar de una interacción entre las variables (De Lange et al., 2003).

De acuerdo con Bakker y Demerouti (2006) la principal fortaleza de este modelo es la consideración de que las demandas del puesto influyen sobre la tensión en el trabajo, sobretodo cuando faltan determinados recursos. Por tanto, esta propuesta teórica ha impulsado la investigación dirigida a analizar el rol de estos predictores sobre el

bienestar del trabajador, incluyendo además, una variedad de tipologías de demandas (psicológicas, físicas, emocionales) y recursos como la retroalimentación sobre el desempeño, el apoyo social del supervisor y de los compañeros de trabajo (Bakker y Demerouti, 2006).

Modelo de Demandas-Recursos

Este modelo plantea que los principales factores de riesgo del trabajo pueden ser clasificados en dos categorías generales: demandas y recursos (Bakker y Demerouti, 2006). Por tanto, “constituye un modelo general que puede ser aplicado en varios contextos ocupacionales independientemente de las demandas particulares y los recursos implicados” (Bakker y Demerouti, 2006, p.312).

En esta propuesta teórica las demandas hacen referencia a los aspectos físicos, sociales y organizacionales del puesto de trabajo que requieren un esfuerzo físico o mental continuo y que están relacionadas con un alto coste fisiológico y psicológico (Demerouti et al., 2001). Por ejemplo la presión en la realización de las tareas, un ambiente físico desfavorable o una interacción con clientes que sea emocionalmente demandante (Bakker y Demerouti, 2006). Las demandas del puesto no se consideran como exclusivamente negativas, sino que pueden llegar a serlo cuando requieren un alto esfuerzo y se asocian a un alto coste fisiológico o psicológico (Schaufeli y Bakker, 2004).

Los recursos “se refieren a aquellos aspectos físicos, sociales, psicológicos u organizacionales del trabajo que [...] a) favorezcan el alcance de las metas; b) reduzcan las demandas del puesto y el coste psicológico y fisiológico asociado; c) estimulen el

crecimiento y desarrollo personal” (Demerouti et al., 2001, p. 501). Este modelo también distingue entre recursos organizacionales (como el control sobre el trabajo, la participación en la toma de decisiones y la variedad en las tareas), recursos sociales como el apoyo de los compañeros, la familia y amigos y los recursos personales (por ejemplo la autoeficacia). Además, cuando faltan estos recursos ambientales (organizacionales, sociales y personales) los individuos no pueden afrontar de manera efectiva las demandas laborales y por lo tanto se les dificulta alcanzar sus objetivos (Demerouti et al., 2001; Salanova, Bakker y Llorens, 2006).

Otra premisa importante del modelo es que existen dos procesos psicológicos esenciales que tienen un rol importante en el desarrollo de la tensión en el trabajo y la motivación del trabajador: energéticos y emocionales (Bakker y Demerouti, 2006). En el proceso energético aquellos “procesos de deterioro de la salud, diseño inadecuado de los puestos, demandas crónicas del puesto [...] agotan los recursos mentales y físicos de los empleados y conducen al agotamiento [...] y a problemas de salud” (Bakker y Demerouti, 2006, p. 313). En el proceso emocional el modelo asume que los recursos tienen un potencial emocional y conducen a niveles altos de *engagement*³, bajo cinismo y un mejor desempeño (Bakker y Demerouti, 2006). Como señalan Schaufeli y Bakker (2004): “los recursos del puesto pueden tener un rol motivacional intrínseco ya que fomentan el desarrollo del trabajador [...] su aprendizaje y desarrollo; o pueden tener un rol motivacional extrínseco al ser una herramienta que facilita el alcance de los objetivos” (p. 298).

En el proceso energético el trabajador adopta estrategias de protección (como el afrontamiento activo) ante las excesivas demandas del puesto que pueden suponerle un

³ “un estado mental positivo caracterizado por el vigor, la dedicación y absorción en el trabajo”(Schaufeli y Bakker, 2004, p.295)

coste extra o una disminución en su desempeño. Este tipo de estrategia puede ser efectiva a corto plazo, sin embargo, al prolongarse en el tiempo puede mermar la energía del trabajador. El proceso motivacional vincula los recursos del puesto — mediado por el *engagement*— con los resultados organizacionales, por ejemplo, la intención de abandono (Schaufeli y Bakker, 2004).

1.3.2. Evidencia empírica de los modelos sobre el bienestar del trabajador

Las principales revisiones del modelo demanda-control-apoyo social (Karasek; 1979; Johnson et al., 1989) sugieren que existe apoyo empírico a la hipótesis principal del modelo (efecto directo) y que la investigación relacionada con la hipótesis de amortiguación presenta resultados menos consistentes (De Jonge y Kompier, 1997; van de Doef y Maes, 1999).

Por ejemplo, Schaubroeck y Fink (1998) utilizaron este modelo en la predicción del desempeño laboral y el comportamiento extra-rol de los trabajadores; además, analizaron la influencia concreta del apoyo del supervisor y del apoyo de los compañeros de trabajo sobre el estrés laboral. En sus conclusiones señalaron que en situaciones de bajo control en el puesto de trabajo, el apoyo del supervisor contribuía a que los trabajadores mejoraran el desempeño y mostraran comportamientos extra-rol. También, la interacción entre demanda-control-apoyo social predijo las consecuencias negativas sobre la salud de los trabajadores (estrés laboral) aunque no se observó un efecto amortiguador del apoyo social en aquellos puestos con bajo control y alta demanda (Schaubroeck y Fink, 1998). Por su parte, De Jonge, Dormaan, Le Blanc y Houtman (2000) centraron su estudio en las demandas específicas (sobrecarga laboral, demandas físicas y emocionales) de puestos orientados a tareas de servicio y con niveles

altos de relación con clientes o pacientes. En sus resultados encontraron el efecto moderador de la interacción entre las demandas y el control sobre el bienestar psicológico en grupos específicos de ocupación, como por ejemplo los trabajadores del sector sanitario. Además, el 67% de la varianza correspondiente a la interacción de las demandas y el control sobre el bienestar fue explicado por las demandas emocionales, lo que, según los autores, está en concordancia con el tipo de puestos incluidos en el estudio (De Jonge et al., 2000).

Rodríguez, Bravo, Peiró y Shaufeli (2001) realizaron un estudio longitudinal e incluyeron el locus de control como una variable de personalidad que puede moderar — junto al apoyo social— las consecuencias del estrés laboral y tener un efecto sobre la satisfacción laboral. En sus resultados señalaron que: a) aquellos trabajadores con bajo apoyo social y alta demanda en el puesto de trabajo laboral presentaban insatisfacción laboral; b) el efecto amortiguador del control se observó solo en aquellos trabajadores con un locus de control interno y c) el control sobre el trabajo era más beneficioso cuando el nivel de apoyo social era alto. Por su parte, Martín, Salanova y Peiró (2007) utilizaron también este modelo para predecir la conducta de innovación en el trabajo. Estos autores consideran que la conducta de innovación es una estrategia de afrontamiento activo del trabajador ante la presencia de altas demandas en el trabajo; por tanto, en aquellas situaciones caracterizadas por altos recursos (como el control y la oportunidad de utilizar sus habilidades) existe una relación positiva entre las demandas del puesto y la innovación del trabajador (Martín et al., 2007).

En un estudio longitudinal realizado por Dalgard y sus colaboradores (2009) se realizó un seguimiento durante los años 1990-2001 a diversos grupos de trabajadores sobre las demandas de su puesto y el control que tenían sobre su trabajo. Su objetivo fue

analizar la relación directa y también la recíproca entre las características del puesto y la salud mental (depresión, ansiedad) utilizando el modelo demanda-control de Karasek (1979). Sus resultados confirmaron la hipótesis de que el bajo control en combinación con altas demandas tiene una influencia negativa sobre la salud del trabajador (Dalgard, et al., 2009).

Recientemente, López-Araujo y Osca (2011) analizaron el rol del control y del apoyo social en las demandas laborales y el malestar físico en un grupo de trabajadores de la construcción. El control del trabajo y el apoyo social resultaron ser variables moderadoras ante las demandas del puesto mientras que la exposición a condiciones nocivas, el control del trabajo, las demandas y el apoyo social se asociaron con el malestar físico de los trabajadores.

En relación al modelo demandas-recursos (Demerouti et al., 2001) la evidencia empírica apoya las diferentes premisas del modelo y la predicción sobre el bienestar del trabajador (Bakker y Demerouti, 2006). Las principales investigaciones han estado orientadas a la predicción del *burnout*, el *engagement* y la intención de abandono de los trabajadores. Por ejemplo, Shaufelli y Bakker (2004) analizaron los antecedentes y consecuencias del *burnout* y el *engagement* en diferentes muestras de trabajadores. En su investigación, el principal predictor del *burnout* eran las demandas del puesto y la falta de recursos mientras que los recursos eran antecedentes del *engagement*. Además, el *burnout* estuvo relacionado con los problemas de salud y la intención de abandono de los trabajadores (Shaufelli y Bakker, 2004).

Por su parte, Llorens y sus colaboradores (2006) pusieron a prueba el modelo de manera simultánea en dos contextos culturales (España y Holanda), con muestras

heterogéneas y homogéneas y métodos diferentes de recogida de datos (en papel y electrónico). Sus resultados mostraron la robustez del modelo en sus dos dimensiones básicas: energética y motivacional. En el caso de los puestos con altas demandas, se observó la presencia de *burnout* y menor compromiso organizacional. Además, la falta de recursos (como el poco control o el bajo apoyo social) estuvo asociada con el *burnout*. De esta forma, los recursos pueden tener una influencia sobre el compromiso organizacional de dos maneras: de forma directa para incrementar el *engagement* y de forma indirecta para disminuir el *burnout*. En este sentido, los recursos no solo incrementan la motivación sino que también protegen de las consecuencias negativas sobre la salud (Llorens et al., 2006).

Posteriormente, este modelo se amplía para incluir recursos personales en la predicción del *burnout* y el *engagement* como la autoeficacia, la autoestima basada en la organización y el optimismo (Xanthopoulou, Bakker, Demerouti y Schaufeli, 2007) así como la competencia mental y emocional (Lorente, Salanova, Martínez y Schaufeli, 2008). Una de las conclusiones de la investigación realizada por Xanthopoulou y sus colaboradores (2007) fue que “los recursos del puesto activaron la autoeficacia, la autoestima y el optimismo de los empleados lo que les hacía sentir más capaces de controlar su ambiente laboral” (p.136). En este sentido, los recursos personales contribuyeron al proceso motivacional de los trabajadores y por tanto en el *engagement*. Por su parte, Lorente et al., (2008) realizan su investigación en una muestra de profesores y definieron la competencia mental y emocional como “el grado en el cual los profesores se sienten mental y emocionalmente competentes para hacer frente a las demandas del trabajo” (Lorente et al., 2008, p. 355). Estos recursos personales resultaron ser un predictor del *burnout* y del *engagement* de manera diferente; por un lado, la competencia emocional fue una variable significativa para predecir las tres

dimensiones del *burnout* (cansancio, cinismo y despersonalización) mientras que ambos recursos personales (competencia mental y emocional) fueron predictores de las dos dimensiones del *engagement*: vigor y dedicación (Lorente et al., 2008).

1.3.3. La autoeficacia laboral y el bienestar del trabajador

La autoeficacia se considera una “creencia en las propias capacidades para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos que producirán determinados logros o resultados” (Bandura, 1997, p.3). De acuerdo con la teoría social cognitiva la autoeficacia es un buen predictor acerca de cómo se siente el individuo, cuanto esfuerzo invierte en sus actividades y cuanto persiste ante los obstáculos y dificultades (Bandura, 1997).

Como se mencionó anteriormente la autoeficacia es uno de los recursos personales importantes para el bienestar del trabajador ya que permite que los empleados se sientan competentes al gestionar las demandas (Bandura, 2001) y más capaces de controlar su ambiente de trabajo (Xanthopoulou et al., 2007). Como señaló Bandura (2000) “la autoeficacia es necesaria para la adaptación a las demandas ocupacionales que afectan los niveles de estrés y salud de los empleados” (p.4) por lo que debería incluirse dentro del modelo demanda-control para mejorar su capacidad de predicción en el estrés laboral. También, dentro de la teoría de la conservación de recursos, la autoeficacia es considerada un recurso fundamental ya que “aquellas personas que poseen altos niveles de autoeficacia pueden ser más capaces de seleccionar, alterar e implementar otros recursos propios para afrontar las demandas estresantes” (Hobfoll, 2002, p.308). Así, las personas que tienen un nivel alto de autoeficacia pueden confiar en sus capacidades para afrontar de manera adecuada

situaciones que les parezcan amenazantes o incontrolables mientras que aquellos que poseen bajo nivel de autoeficacia pueden sentirse incapacitados o angustiados (Bandura, 2000; Jex et al., 2001). Por tanto, aquellas personas con baja autoeficacia que tienen un nivel de estrés alto en su trabajo perciben que las demandas de su puesto sobrepasan su capacidad de afrontamiento a diferencia de las personas con alto nivel de autoeficacia (Bandura, 2000).

La evidencia empírica destaca dos roles principales de la autoeficacia en el bienestar del trabajador. Por un lado, están las investigaciones que consideran que la autoeficacia tiene un rol importante en el bienestar del empleado ya que es un recurso personal que reduce el impacto negativo de las demandas en el bienestar psicológico (Evers, Brouwers y Tomic, 2002; Klassen y Chiu, 2010) y por otro lado están las investigaciones que consideran que la autoeficacia desempeña un rol moderador que favorece el afrontamiento del estrés laboral y mejora el bienestar del trabajador (Jex et al., 2001; Salanova et al., 2005; Schaubroeck et al., 2000; Schaubroeck y Merritt, 1997; Stetz et al., 2006).

En cuanto a sus efectos directos la autoeficacia influye en la disminución de los niveles de *burnout* (Evers et al., 2002) y de estrés laboral (Klassen y Chiu, 2010). En el estudio realizado por Evers y sus colaboradores (2002) la autoeficacia estuvo relacionada de manera negativa y significativa con las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización. Por su parte, Klaseen y Chiu (2010) analizaron la influencia de la autoeficacia específica de un grupo de profesores (estrategias de enseñanza, gestión del aula y participación de los estudiantes) en el estrés laboral. Aquellos profesores con un nivel alto de estrés tenían también bajo nivel de autoeficacia y satisfacción laboral mientras que aquellos con mejores estrategias de enseñanza y de

gestión del aula presentaron mejores niveles de satisfacción laboral (Klaseen y Chiu, 2010).

Dentro de las investigaciones que exploran el rol moderador de la autoeficacia laboral en el bienestar del trabajador se encuentran la realizada por Schaubroeck y Merritt (1997) y Schaubroeck et al. (2000). Estos autores estudiaron el efecto amortiguador de la autoeficacia en la relación demanda de trabajo y control tomando como referencia el modelo control-demanda de Karasek (1979). En sus conclusiones señalaron que las altas demandas y la falta de control sobre el trabajo pueden tener consecuencias adversas para la salud (aumento de la presión sanguínea, ansiedad, depresión) en aquellos trabajadores con bajos niveles de autoeficacia. En este sentido, el hecho de aumentar el control sobre el trabajo puede ser perjudicial para los trabajadores que poseen un nivel de autoeficacia bajo y altas demandas en su puesto. Por lo tanto es necesario aumentar el control sobre el trabajo y también mejorar la autoeficacia para que los trabajadores puedan disminuir los riesgos de salud que produzcan las demandas del puesto (Schaubroeck et al., 2000; Schaubroeck y Merritt, 1997).

Además, en un estudio realizado por Jex et al. (2001) se concluyó que el nivel alto de autoeficacia moderaba los efectos de los estresores en aquellos individuos que utilizaban una estrategia de afrontamiento activo; de esta forma, un afrontamiento efectivo del estrés laboral depende de la congruencia entre el método de afrontamiento (activo o de evitación), la naturaleza de los estresores y las creencias en las propias capacidades (autoeficacia). De forma similar, Salanova et al. (2005) analizaron el rol moderador de la autoeficacia profesional en la relación entre las demandas laborales y el tipo de afrontamiento (activo o pasivo) que utiliza el trabajador. Sus resultados mostraron que la autoeficacia aumentaba el afrontamiento activo y disminuía el

afrontamiento pasivo; de manera que aquellos trabajadores con alta autoeficacia tenían más confianza en sus habilidades para responder y controlar las demandas de sobrecarga laboral.

Por su parte, Stetz y sus colaboradores (2006) analizaron cómo el efecto moderador del apoyo social sobre los estresores laborales podía estar relacionado con el nivel de autoeficacia del trabajador. Estos autores argumentaron que cuando los trabajadores con alto nivel de autoeficacia reciben apoyo social, lo valoran como una interacción positiva y por lo tanto les ayuda a afrontar de manera efectiva las demandas de su puesto. Por el contrario, aquellos trabajadores con bajo nivel de autoeficacia que reciben apoyo social pueden considerar esta interacción con los demás de manera negativa, ya que puede ser valorada como una fuente de estrés adicional. Teniendo en cuenta sus resultados plantearon que el apoyo social en el entorno laboral debería considerar el nivel de autoeficacia de los trabajadores para hacer más efectivo el efecto amortiguador sobre los estresores.

Finalmente, Rees y Freeman (2009) también estudiaron el efecto moderador del apoyo social sobre los estresores y su influencia sobre el nivel de desempeño en las tareas. Además, incluyeron el nivel de autoeficacia como una variable que podría mediar la relación entre el apoyo social y el nivel de desempeño. Basándose en la teoría social cognitiva, exponen que el apoyo social puede contribuir a la mejora de la autoeficacia de un individuo y también a su desempeño, por ejemplo, al utilizar mensajes de persuasión o sugerir estrategias de afrontamiento efectivo. Sus resultados apoyan la explicación del efecto moderador del apoyo social; específicamente, aquellos individuos con altos niveles de demandas podían mantener su nivel de desempeño cuando recibían apoyo social. Además, cuando un alto nivel de apoyo social se asociaba

a un alto nivel de autoeficacia los resultados sobre el desempeño eran positivos aunque las condiciones de estrés fueran altas.

En resumen, la mayoría de los modelos sobre el bienestar del empleado coinciden en que la tensión laboral es consecuencia de un desequilibrio entre las demandas a las que los empleados están expuestos y los recursos disponibles para afrontarlas (Bakker y Demerouti, 2006). Por un lado, en el modelo de demanda-control-apoyo social (Johnson et al., 1989; Karasek, 1979) la combinación de altas demandas, bajo control y bajo apoyo social tienen consecuencias para la salud del trabajador. Por otro lado, el modelo demanda-recursos (Demerouti et al., 2001) destaca el papel que juega la disposición o falta de recursos en el afrontamiento de las demandas psicológicas del puesto (Schaufeli y Bakker, 2004). Así, dentro de principales recursos con los que cuenta el trabajador se encuentra el control sobre el puesto de trabajo (Demerouti et al., 2001; Karasek, 1979), el apoyo social (Demerouti et al., 2001; Johnson et al., 1989) y la autoeficacia laboral (Jex et al., 2001; Schaubroeck et al., 2000; Xanthopoulou et al., 2007).

CAPÍTULO 2

CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Los trabajadores con discapacidad en España.

Este apartado ofrece una visión general sobre los trabajadores con discapacidad en España y presenta las investigaciones relacionadas con los aspectos psicosociales, las actitudes hacia el trabajo y el bienestar laboral en este colectivo. En primer lugar, se incluyen los aspectos conceptuales y normativos en materia de empleo y a continuación se exponen los aspectos macro, meso y micro sociales que influyen sobre la inserción laboral de los trabajadores con discapacidad en España. El último apartado explora los estudios relacionados con las variables incluidas en esta investigación en el contexto de los trabajadores con discapacidad.

Una de las definiciones de referencia sobre discapacidad es la establecida por la Organización Mundial de la Salud en 1980, realizada a partir de una triple división: deficiencias a nivel orgánico, discapacidades a nivel de la persona y minusvalías como desventajas sociales (Cáceres, 2004). Posteriormente, en la Clasificación Internacional del Funcionamiento, Discapacidad y Salud (ICF) de 2001 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, p. 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, lo que se consideraría como deficiencias; a nivel individual, denominadas limitaciones, y a nivel social, las restricciones sociales (Vázquez-Barquero, Herrera, Ramos y Gaité, 2001). La denominación de este colectivo 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, p. 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 que existen 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 que presenta la información disponible puede ser desde un registro administrativo (como es el caso del número de contratos firmados en el Servicio Público de Empleo Estatal) hasta un estudio estadístico (por ejemplo, la Encuesta sobre Discapacidad, Autonomía Personal y Situaciones de Dependencia, EDAD). El acceso a estos datos no siempre resulta fácil ni transparente según estos autores. Además, el diseño utilizado para presentar los datos está determinado por la forma de entender la discapacidad que posea quien realice el estudio; así puede llegar a incluir exclusivamente 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” (Jiménez y Huete, 2010, p. 165).

2.1.1. Inserción e integración laboral

Siguiendo la perspectiva de análisis sobre la forma de entender la discapacidad propuesta por Schalock y Verdugo (2006), se hará referencia a los aspectos que a nivel micro, meso y macro-social influyen sobre la inserción e integración laboral de este

colectivo. En el nivel de macro-análisis aparecen los patrones culturales, socio-políticos 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 meso-análisis se incluye a la comunidad, las organizaciones y los servicios. A efectos de este análisis se incluyen los aspectos relacionados con las empresas: Responsabilidad Social Corporativa (RSC), tipología de las empresas y percepción sobre las personas con discapacidad. Finalmente, el nivel de micro-análisis hace referencia al contexto social inmediato que afecta a la persona. En concreto, a la importancia que tiene el trabajo para las personas con discapacidad y a sus diferentes modalidades de inserción laboral en España.

Nivel de macro-análisis.

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 (LISMI). Esta normativa, en general, cumple una función protectora dispuesta como una acción solidaria para su normalización e integración en la sociedad. Esto incluye un conjunto de derechos sociales que intentan responder a las necesidades específicas de este colectivo (Verdugo et al., 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 citada Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos (LISMI). 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 incluye como uno de sus fines 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. También 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 EDAD (2008) y 2) el módulo “ad hoc” sobre Personas con Discapacidad y su relación con el empleo de la Encuesta sobre Población Activa (EPA), cuyo último registro es del año 2002. Además, el Observatorio Estatal de la Discapacidad (OED) 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% en 1999 a una tasa del 82% 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 su propuesta más reciente, el Ministerio de Trabajo e Inmigración señala que “el empleo de las personas con discapacidad es una necesidad social: en una sociedad inclusiva hay que aspirar al pleno empleo de todas las personas con discapacidad que

quieran trabajar, hay que hacer efectivo el derecho al trabajo para todos” (Ministerio de Trabajo e Inmigración, 2008, p. 5). En este sentido, se planteó una estrategia de acción para el empleo de personas con discapacidad para el período 2008-2012, respondiendo así a lo ya propuesto en la Ley 43/2006, de 29 de diciembre (ley para la mejora y el crecimiento del empleo) sobre la mejora de la empleabilidad e integración laboral de este colectivo. Entre los principales objetivos de esta propuesta se encuentran aumentar las tasas de ocupación y de actividad e inserción laboral, mejorar la calidad del empleo y las condiciones laborales, eliminar las barreras que dificultan el acceso al empleo, potenciar la educación y la formación de este colectivo, entre otros (Ministerio de Trabajo e Inmigración, 2008).

En el último informe del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (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, éstos son uno de los grupos más afectados por el desempleo, con una tasa del 20% a finales del año 2008 (CERMI, 2009).

Con respecto a la contratación, durante el año 2009 disminuyó el número de contratos realizados a personas con discapacidad en un 11%, con respecto al año 2008. La mayoría de contratos realizados en 2009 fueron temporales, eventuales o por obra y servicio, lo que refleja el deterioro en el ámbito laboral de este colectivo (CERMI, 2009) en este periodo de tiempo. Sin embargo, de acuerdo con los datos que presenta el Observatorio Estatal para la Discapacidad (OED) a partir del segundo cuatrimestre del año 2010 se recuperó ligeramente el número de contrataciones y esta tendencia se mantiene, con la excepción del mes de septiembre, a lo largo del año 2011 (ver Tabla

1). Del total de contratos firmados este año solo un 24.3% ha sido indefinido y un 75.6% de duración determinada (OED, 2011).

Tabla 1. Contratos firmados a personas con discapacidad en España, periodo de Mayo a Junio 2011 (OED, 2011).

Mes	Número de Contratos	Variación interanual
Mayo	5724	10.5%
Junio	6227	8.7%
Julio	5884	0.2%
Agosto	4133	3.5%
Septiembre	5363	-5.1%

La crisis económica no solo ha afectado al empleo ordinario sino también al empleo protegido, como los Centros Especiales de Empleo (CEE). Estos centros han disminuido su facturación, presentan impagos, retraso en el pago de subvenciones o dificultades en el acceso a líneas de crédito, lo que ha traído como consecuencia la destrucción de empleo (CERMI, 2009). No obstante, a pesar de esta situación estos centros siguen siendo los que mayor número de contrataciones realizan a personas con discapacidad. De acuerdo al Observatorio Estatal para la Discapacidad (OED) el número de contratos realizados por los centros especiales de empleo, hasta septiembre de 2011, suponen el 66% del total de contrataciones que se realizan en España (OED, 2011).

Nivel de meso-análisis.

En este nivel es importante destacar la tipología de las empresas en España, las acciones que en materia de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) están realizando

las organizaciones y la percepción de los empresarios sobre la incorporación de personas con discapacidad en su plantilla.

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% del total de empresas (1.5 millones de empresas privadas) no proporciona empleo a ningún trabajador y un 47.1 % (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 sólo representan a un 2.7%, 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% (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) señaló 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 se evaluó también en el estudio realizado por la Fundación ONCE y la Fundación Manpower. Para la recogida de los datos se tuvo en cuenta diversos grupos empresariales: aquellos que han contratado previamente a personal con discapacidad y/o tienen personal discapacitado en su plantilla (grupo 1), aquellos empresarios que se han planteado contratar a personas con discapacidad y no lo han llevado a cabo (grupo 2), y aquellas empresas que nunca han contratado a personas con discapacidad y tampoco se han planteado esa posibilidad (grupo 3). Los resultados señalaron que la percepción sobre este colectivo era muy diferente entre los empresarios encuestados. Es decir, no existía una percepción de un colectivo único, sino que aparecían 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 tenían una percepción más negativa por parte de los empresarios que participaron en el estudio (1500 empresas). Además, una idea compartida por la mayoría de los participantes era que las personas con discapacidad no podían ocupar cualquier puesto de trabajo (por ejemplo aquellos con elevada responsabilidad, intensa actividad física o de cara al público). En este sentido, se asociaba a este colectivo con el desempeño de puestos de menor cualificación (Fundación ONCE y Fundación Manpower, 2008).

El desempeño de los trabajadores con discapacidad fue valorado de forma positiva en más de un 70% por los empresarios encuestados en el estudio, y consideraron que se integraban adecuadamente a la plantilla y que su desempeño era el

mismo que el del resto de trabajadores. Además, aquellas empresas que han tenido o tienen actualmente personas con discapacidad en su plantilla tenían una visión más favorable acerca de su desempeño en comparación con el resto de empresas encuestadas. Esto destaca la importancia de las experiencias reales con personas con discapacidad en el entorno laboral y su influencia en la integración de este colectivo (Fundación ONCE y Fundación Manpower, 2008).

En cuanto a las motivaciones para la contratación de personas con discapacidad las empresas pertenecientes a los grupos 1 y 2 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 (casi un 70% en las empresas del grupo 1). 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 y Fundación Manpower, 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 Responsabilidad Social Corporativa (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 o agentes sociales implicados (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).

Nivel de micro-análisis.

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 et al., 2006, p. 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 (Gracia, 1997; 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, autonomía, independencia económica, etc. (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, p. 38). Son los centros especiales de empleo (CEE) los que en España ofrecen la posibilidad de empleo protegido a personas con discapacidad. Estos centros tienen en su plantilla un mínimo de trabajadores con discapacidad del 70% y deben ofrecer el apoyo necesario que facilite su integración laboral (Laloma, 2007).

Dentro del empleo protegido se encuentran, además de los CEE, los llamados enclaves laborales. Éstos se configuran cuando las empresas ordinarias establecen una subcontratación de obra o servicios con un centro especial de empleo. Tienen su regulación en el Real Decreto 290/2004 y su objetivo, además de la inserción laboral de personas con discapacidad, es poder permitirles el acceso a un trabajo normalizado ya que el desempeño de sus funciones se realiza en la empresa cliente. Además, facilita el

cumplimiento de la cuota de reserva que establece la LISMI a la empresa que realiza la subcontratación (Laloma, 2007).

El empleo con apoyo es una modalidad cuyo fin es potenciar la integración laboral de personas con discapacidad severa. 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, p. 1). 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 (Laloma, 2007). No obstante, como la mayoría de programas de inserción dirigidos a este colectivo, la meta es poder facilitar su transición hacia un empleo ordinario (Verdugo y Jordán de Urríes, 2002).

Los enclaves laborales y el empleo con apoyo suelen considerarse modalidades mixtas de integración laboral ya que utilizan recursos provenientes del empleo abierto u ordinario junto al empleo protegido. 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. Aún 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. Aún cuando existe una cuota de reserva establecida en la LISMI para la contratación de este colectivo, su cumplimiento no se realiza de forma adecuada a pesar de que existen sanciones establecidas para los empresarios (Laloma, 2007). Las modificaciones a esta medida, a partir del año 2000, permiten a los empresarios que no cumplen la cuota de reserva realizar medidas alternativas o acciones que faciliten su cumplimiento. Por ejemplo, realizando compra de bienes o servicios a centros especiales de empleo o realizando donaciones a entidades que se dediquen al empleo de personas con discapacidad (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).

2.1.2. Apoyo social, actitudes y bienestar en trabajadores con discapacidad

La red de apoyo social en las personas con discapacidad es fundamental para su calidad de vida y constituyen un medio de adaptación necesario para su desarrollo (Gracia, 1997). Las personas con discapacidad cuentan con menos recursos para el logro de su independencia y mayores dificultades en su entorno que hace necesaria la disposición de otro tipo de ayuda o apoyos especiales en su integración social y laboral (Gracia, 1997). En este sentido,

Las redes sociales tienen una significación especial para esta población y son particularmente difíciles de desarrollar y mantener [...] la persona discapacitada necesita estímulos, amistad, una vida social, oportunidades para hablar acerca de la discapacidad y lo que ello significa, información y consejo [...] ayuda en la planificación de sus planes de futuro, oportunidades para su independencia y asumir la responsabilidad y el control de su propia vida (Gracia, p.218).

En relación con esto, Lippold y Burns (2009) observaron que personas con discapacidad intelectual poseían redes sociales más limitadas en comparación con los discapacitados físicos, quienes estaban más involucrados en actividades grupales. Estos autores destacaron la necesidad de promover la presencia social y la integración de estos colectivos, ya que el apoyo social contribuye a la mejora de su calidad de vida. En el contexto español, un estudio realizado por Ibáñez y Mudarra (2005) presentó resultados similares al señalar que los trabajadores con discapacidad psíquica o intelectual tenían menos amigos fuera del entorno laboral que aquellos con discapacidad física.

En el contexto laboral las redes de apoyo son un recurso importante para la inserción e integración laboral de las personas con discapacidad. Especialmente en personas con discapacidad intelectual se ha desarrollado la modalidad de empleo con apoyo cuyo objetivo es potenciar el uso de redes de apoyo natural en la organización (como los supervisores o compañeros) que proporcionen asistencia en el lugar de trabajo (Storey, 2002). Los entrenadores en el puesto son un apoyo importante en las primeras etapas de adaptación al puesto y, posteriormente estas personas pueden disponer de acceso a las redes de apoyo natural dentro de la organización como son los compañeros y los supervisores (Verdugo y Vicent, 2004).

De acuerdo con la revisión realizada por Storey (2002) sobre estudios publicados 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. De forma similar, Verdugo y Jordán de Urrés (2002) encontraron que el apoyo proporcionado por parte de los compañeros inmediatos, producía una mejora en los resultados de trabajo de un grupo empleados con discapacidad intelectual; 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 aumentaron.

En la modalidad de empleo ordinario, existen menos estudios sobre apoyo social en el trabajo, actitudes o bienestar de los trabajadores con discapacidad. Además de las referencias estadísticas sobre empleo, la mayor parte de la investigación suele ser de carácter descriptivo; por ejemplo si reciben más o menos salario, si ocupan puestos a

tiempo completo o parcial o si están más o menos satisfechos que los trabajadores sin discapacidad (véase Pagán y Malo, 2009; Uppal 2005).

Un mayor desarrollo de la investigación sobre los trabajadores con discapacidad está relacionado con la forma en que son percibidos y/o tratados en el trabajo y el impacto que tiene la discriminación, los estereotipos o los estigmas (Bell y Klein, 2001; Stone y Colella, 1996; Schur et al., 2005; Shore et al., 2009). 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). Como señalan Schur et al. (2005) “no existen estudios sistemáticos sobre la importancia de los atributos del puesto, como las oportunidades de formación, promoción y participación en las decisiones así como sobre las actitudes de los empleados

discapacitados hacia la organización” (p.383). En esta dirección, el estudio realizado por Schur y sus colaboradores (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 también se han realizado en la modalidad de empleo protegido. Por ejemplo, un estudio realizado por Jenaro et al. (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 en el trabajo, 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 (intelectual, física, sensorial) 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 et al. (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 (cantidad de trabajo, poco tiempo de descanso, tareas repetitivas, etc.) 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 pocos estudios relacionados con la experiencia laboral de los trabajadores con discapacidad y las variables psicosociales asociadas (Schur, 2002; Schur et al., 2005). El centro de la investigación ha estado en la forma en que estos trabajadores son percibidos o tratados en el trabajo así como el impacto de la discriminación, los estereotipos o los estigmas (Bell y Klein, 2001; Stone y Colella, 1996; Schur et al., 2005) y menos en sus actitudes hacia el trabajo o su bienestar laboral (Alcover y Pérez, en prensa; Shore et al., 2009).

CAPÍTULO 3

MÉTODO

METODO

En este capítulo se explican los aspectos relacionados con el método de investigación utilizado en esta investigación. En primer lugar se expone el objetivo general y los objetivos específicos teniendo en cuenta el marco teórico presentado y las investigaciones previas acerca de las variables incluidas en el estudio. En segundo lugar, se presentan las hipótesis, el tipo de diseño utilizado, el procedimiento de recogida de datos y las características de los participantes. Finalmente, se incluye las variables y los instrumentos de medida así como el tratamiento y análisis de los datos.

3.1. Objetivos

Esta investigación tiene como objetivo general explorar el rol de los recursos sociales, organizacionales y personales en las actitudes laborales y el afrontamiento de las demandas del puesto en un grupo de empleados con discapacidad que trabajan en condiciones de empleo ordinario.

Un marco de referencia para este objetivo es la teoría del apoyo organizacional (Eisenberger et al., 1986) que considera que si el trabajador se siente apoyado en su entorno, mejora su vinculación con la organización, el clima de trabajo y aumenta el sentido de obligación de ser recíproco con lo que ha recibido. Además, el apoyo de la organización ofrece a los empleados los recursos instrumentales o emocionales que necesita para realizar su trabajo (Hochwarter et al., 2006). En las teorías generales sobre el rol apoyo social se considera que las principales fuentes de apoyo en el trabajo son los compañeros y los supervisores (Cohen y Wills, 1985) aunque también se considera

que la familia es una fuente importante de apoyo ya que puede ofrecer apoyo instrumental y emocional fuera del entorno laboral (Adams et al., 1996).

Los estudios realizados sobre el apoyo social en el trabajo han analizado la relación de una o dos fuentes de apoyo (apoyo de la organización, del supervisor o de los compañeros) con la satisfacción laboral e intención de abandono de los trabajadores. Por ejemplo, Eisenberger et al. (1997) incluyeron al apoyo de la organización en su estudio sobre satisfacción laboral mientras que Stinglhamber y Vandenberghe (2003) analizaron la influencia del apoyo de la organización y del supervisor en el compromiso y rotación de los empleados. Sin embargo, algunos autores sugieren examinar la relación entre distintas fuentes de apoyo tanto dentro como fuera de la organización y las actitudes del trabajador (véase Ng y Sorensen, 2008) ya que puede contribuir a tener una comprensión global sobre la influencia que tiene el apoyo social en el contexto laboral. Así pues, el primer objetivo específico es explorar la relación entre el apoyo organizacional, el apoyo familiar para trabajadores, la satisfacción laboral e intención de abandono en el grupo de participantes de la investigación.

Por un lado, el apoyo organizacional contribuye al aumento de la satisfacción laboral (Eisenberger, et al., 1997) y la disminución de la intención de abandono (Riggle et al., 2009; Rhoades y Eisenberger, 2002) de los empleados, mientras que el apoyo familiar ofrece a los trabajadores reconocimiento por su esfuerzo en el trabajo y facilita que puedan compartir responsabilidades (Thompson y Prottas, 2005). Además, ambos tipos de apoyo están reconocidos como recursos sociales importantes para el trabajador (Adams et al., 1996; King et al., 1995; Rhoades y Eisenberger, 2002). En aquellos estudios relacionados con la permanencia o rotación de los trabajadores se considera que el nivel de satisfacción laboral influye también en la decisión de irse de la empresa

(Edwards y Cable, 2009; Griffeth et al., 2000). Teniendo en cuenta este aspecto el segundo objetivo específico de la investigación es explorar el rol mediador de la satisfacción laboral en la relación entre los diferentes tipos de apoyo y la intención de abandono de los trabajadores.

Otra referencia teórica y empírica para esta investigación son los modelos de demanda-control-apoyo social (Johnson et al., 1989; Karasek, 1979) y el modelo demandas-recursos (Demerouti et al., 2001). Estos modelos destacan el rol que desempeñan los diferentes recursos del trabajador en el afrontamiento de las demandas del puesto y en la mejora de la satisfacción laboral y la disminución de la intención de abandono. De acuerdo con el modelo demanda -control-apoyo social la presencia de altas demandas, bajo control sobre el puesto y bajos niveles de apoyo social afectan el bienestar del trabajador (De Jonge y Kompier, 1997; Johnson et al., 1989; Karasek, 1979).

Por su parte, el modelo demandas-recursos considera que no solo las altas demandas del puesto suelen tener consecuencias negativas para la salud y el bienestar del trabajador sino también la falta de recursos (Bakker y Demerouti, 2006; Schaufeli y Bakker, 2004). Algunos de los recursos con los que cuenta el trabajador son el control sobre el puesto de trabajo (Demerouti et al., 2001; Karasek, 1979), el apoyo social (Demerouti et al., 2001; Johnson et al., 1989) y la autoeficacia laboral (Jex et al., 2001; Schaubroeck et al., 2000; Xanthopoulou et al., 2007). Considerando estos modelos teóricos, el tercer objetivo específico de esta investigación es analizar la relación entre el control sobre el puesto de trabajo, el apoyo social del supervisor, el apoyo social de los compañeros, la autoeficacia laboral, las demandas psicológicas del puesto y la satisfacción laboral e intención de abandono de los participantes del estudio.

Los objetivos de esta investigación se han representado en la Figura 3.

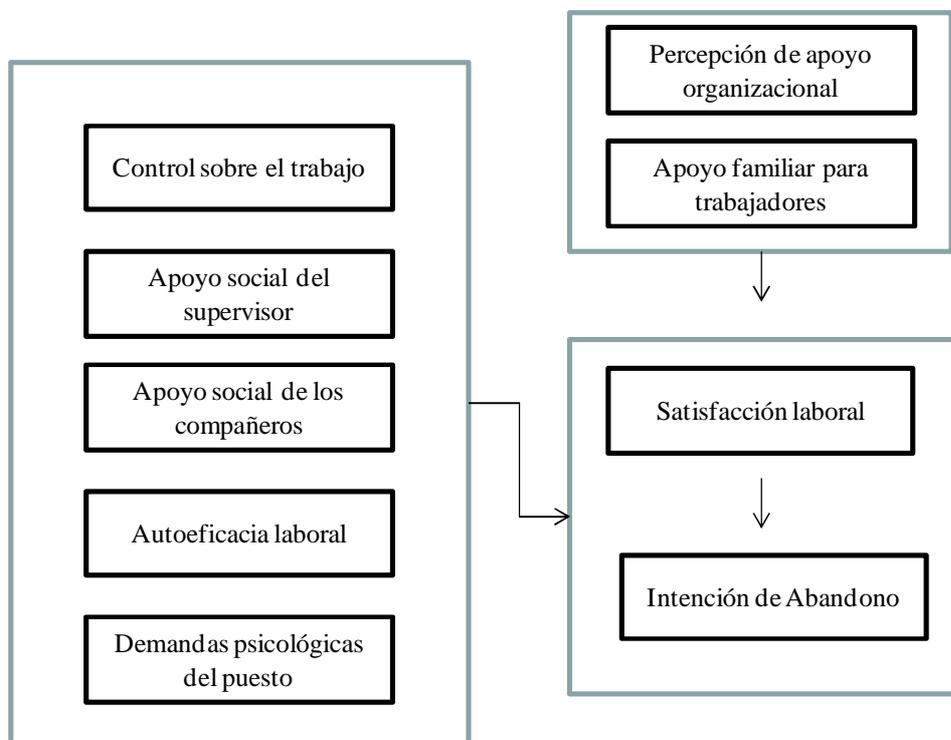


Figura 3. Objetivos específicos de la investigación.

3.2. Hipótesis

A partir de los modelos teóricos y los argumentos expuestos, las hipótesis de esta investigación se estructuran del siguiente modo:

H1: La percepción de apoyo dentro y fuera del entorno laboral 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 para trabajadores mostrarán niveles elevados de satisfacción laboral.

H2: La percepción de apoyo dentro y fuera del entorno laboral 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 para trabajadores, mostrarán niveles bajos de intención de abandono.

H3: La satisfacción laboral mediará la relación entre el apoyo dentro y fuera del entorno laboral y la intención de abandono de la organización.

H3a: La satisfacción laboral mediará la relación entre la percepción de apoyo organizacional y la intención de abandono.

H3b: La satisfacción laboral mediará la relación entre el apoyo familiar para trabajadores y la intención de abandono.

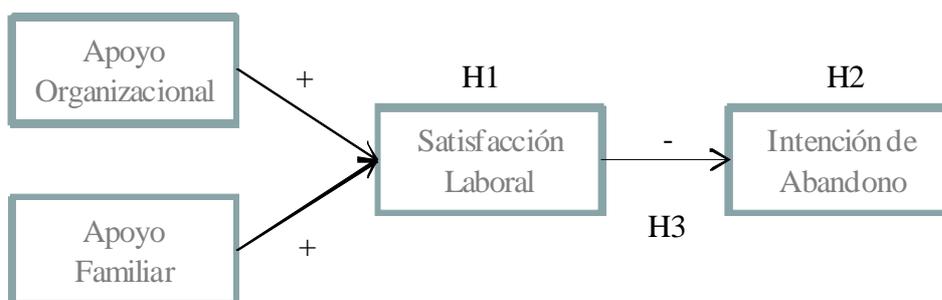


Figura 4. Grupo de hipótesis 1, 2 y 3 (modelo simplificado).

H4: Los recursos (apoyo social del supervisor, apoyo social de los compañeros, control sobre el puesto de trabajo y autoeficacia laboral) se relacionarán positivamente con la satisfacción laboral, mientras que las demandas psicológicas del puesto se relacionarán negativamente con la satisfacción laboral.

H4a: Los trabajadores con discapacidad con alto control sobre el trabajo mostrarán niveles altos de satisfacción laboral.

H4b: Los trabajadores con discapacidad con niveles altos de apoyo social del supervisor mostrarán niveles altos de satisfacción laboral.

H4c: Los trabajadores con discapacidad con niveles altos de apoyo social de los compañeros de trabajo mostrarán niveles altos de satisfacción laboral.

H4d: Los trabajadores con discapacidad con niveles altos niveles de autoeficacia laboral mostrarán niveles altos de satisfacción laboral.

H4e: Los trabajadores con discapacidad con niveles altos niveles de demandas psicológicas del puesto mostrarán niveles bajos de satisfacción laboral.

H5: Los recursos (apoyo social del supervisor, apoyo social de los compañeros, control sobre el puesto de trabajo y autoeficacia laboral) se relacionarán negativamente con la intención de abandono, mientras que las demandas psicológicas del puesto se relacionarán positivamente con la intención de abandono.

H5a: Los trabajadores con discapacidad con alto control sobre el trabajo mostrarán niveles bajos de intención de abandono.

H5b: Los trabajadores con discapacidad con niveles altos de apoyo social del supervisor mostrarán niveles bajos de intención de abandono.

H5c: Los trabajadores con discapacidad con niveles altos de apoyo social de los compañeros de trabajo mostrarán niveles bajos de intención de abandono.

H5d: Los trabajadores con discapacidad con niveles altos niveles de autoeficacia laboral mostrarán niveles bajos de intención de abandono.

H5e: Los trabajadores con discapacidad con niveles altos niveles de demandas psicológicas del puesto mostrarán niveles altos de intención de abandono.

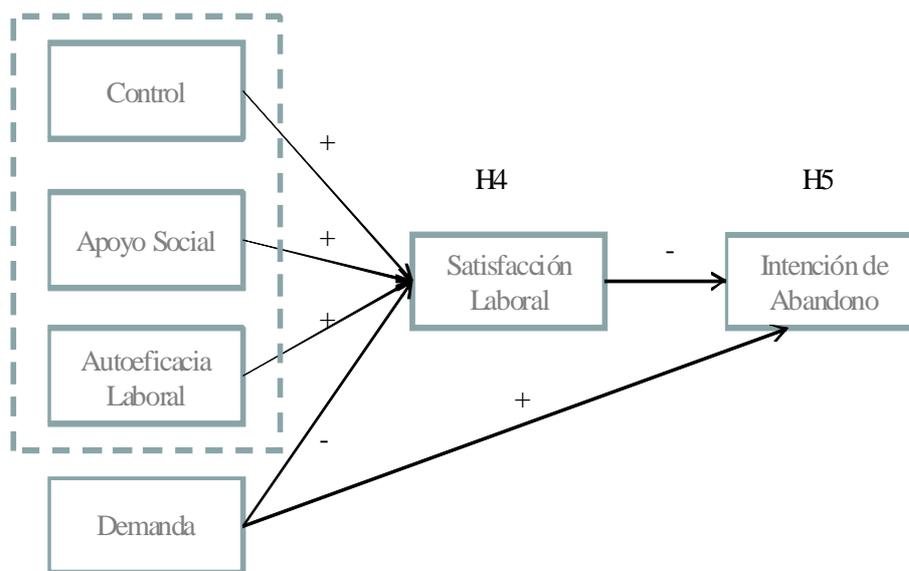


Figura 5. Grupo de hipótesis 4 y 5 (modelo simplificado).

3.3. Diseño

Debido a la ausencia de estudios previos que consideren las variables señaladas analizadas en un colectivo como el utilizado aquí, esta investigación se plantea como un estudio exploratorio y descriptivo en el que se utiliza un enfoque correlacional, ya que su objetivo es medir los tipos de relaciones existentes entre distintas variables (apoyo social, control, autoeficacia, demandas psicológicas del puesto y actitudes laborales) en una muestra de empleados con discapacidad que trabajan bajo la modalidad de empleo ordinario. Además, el diseño es transversal, ya que la medición de cada una de las

variables en los trabajadores que participaron en el estudio se realizó en un solo momento temporal.

3.4. Procedimiento

Para la selección de la muestra se contó con la colaboración de la Fundación Adecco, entidad sin ánimo de lucro que se dedica a la inserción laboral de las personas, que por diferentes motivos se enfrentan con grandes dificultades para encontrar empleo: hombres y mujeres mayores de 45 años, víctimas de violencia de género, personas con discapacidad, entre otros colectivos.

A partir de la base de datos de personas con discapacidad integradas en empresas ordinarias por esta Fundación, se les envió una invitación de participación en el estudio por correo electrónico donde se le exponía de forma general los objetivos de la investigación. Una vez aceptada la solicitud de participación voluntaria, se les remitió el cuestionario en sobre cerrado para devolver cumplimentado a la instancia de contacto en la Fundación Adecco. Además, el sobre incluía el consentimiento informado y las instrucciones de cumplimentación del cuestionario (Anexo A).

Para contribuir a la calidad de los datos las personas encargadas de recoger los cuestionarios en la Fundación Adecco también recibieron información sobre los objetivos y la cumplimentación del cuestionario, de forma que pudiesen resolver las dudas de los participantes.

Los datos se recogieron en el período comprendido entre Marzo de 2010 y Febrero de 2011. En total se enviaron 1442 cuestionarios, con una tasa de respuesta del

22%, ya que 315 trabajadores devolvieron el cuestionario cumplimentado $[(315/1442)*100]$. Si bien el interés de toda investigación es obtener una tasa de respuesta significativa, hay que tener en cuenta que la representación de los trabajadores con discapacidad en las empresas españolas es baja, sobre todo en empleo ordinario — tal como se explicó en el Capítulo 2 sobre el contexto de la investigación — y por lo tanto puede considerarse un porcentaje de respuesta aceptable. De los 315 cuestionarios recibidos se descartaron 111 debido principalmente a que no aceptaron el consentimiento informado, solo incluían los datos demográficos o había escalas incompletas (porcentaje de datos perdidos por encima del 30%). En total participaron 204 trabajadores con discapacidad que desempeñan un puesto de trabajo en el mercado ordinario, en diferentes Comunidades Autónomas del Estado Español.

3.5. Participantes

La selección de la muestra y la recogida de datos se realizó mediante un muestreo incidental (muestreo no probabilístico), ya que se han elegido los participantes en función de las características de la investigación: trabajadores con discapacidad, que desempeñan actualmente un empleo ordinario en empresas privadas. A continuación se ofrecen y comentan los resultados obtenidos del análisis estadístico descriptivo de los participantes.

La muestra definitiva estuvo integrada por 204 trabajadores con discapacidad, de los cuales el 55% eran hombres. Del total de participantes, el 74% señaló poseer una discapacidad física, el 16% una discapacidad sensorial y el 10% una discapacidad psíquica. La edad media del grupo fue de 38 años ($DT=8.8$).

Por Comunidades Autónomas los participantes fueron en su mayoría de Madrid (34.3%), Cataluña (15%), Andalucía (15%), País Vasco (8%) y Comunidad Valenciana (8%). En relación al tipo de contrato, el 36% de los participantes tenía un contrato indefinido y el 64% un contrato temporal. En la antigüedad en el puesto, la media de la muestra era de 6 años ($DT= 7$) y la experiencia profesional en 11 años ($DT = 8$).

Tabla 2. Características descriptivas de la muestra

Característica	Mínimo	Máximo	Media	DT
Edad	19	57	37.59	8.8
Antigüedad Puesto	1	30	5.69	7.08
Experiencia Prof.	1	35	11.21	8.25

El nivel de estudios de los participantes se distribuía del siguiente modo: un 35% de personas contaba con estudios de formación profesional, un 24% con estudios secundarios, un 21% de personas con estudios básicos, un 10%, licenciados y un 10%, diplomados. La mayoría desempeñaba su trabajo en jornada completa (76%) y un 24% en jornada parcial. Los puestos ocupados en su trabajo son en su mayoría de apoyo y servicio a la empresa: administrativos (32%), oficiales-operarios (21%), auxiliares de servicio (8%), recepcionistas (7%), teleoperadores (5%), entre otros. En la estructura familiar la mayoría de los participantes vive actualmente con sus con su esposo o esposa (37%). Un 32.4% vive con sus padres, un 19% vive en pareja, un 10% señala otro tipo de convivencia y un 2.5% vive con amigos.

Tabla 3. Características sociodemográficas de la muestra

Característica	Frecuencia	Porcentaje
Género		
Hombre	112	55
Mujer	92	45
Tipo de Discapacidad		
Física	151	74
Sensorial	32	15.7
Psíquica	21	10.3
Comunidad Autónoma de residencia		
Madrid	70	34.3
Cataluña	31	15.2
Andalucía	30	14.7
Comunidad Valenciana	17	8.3
País Vasco	16	7.8
Nivel de estudios		
Primarios o Básicos	43	21
Secundario o Bachillerato	49	24
Formación Profesional	70	35
Diplomado	21	10
Licenciado	21	10
Estructura Familiar		
Padres	66	32.4
Pareja	38	18.6
Esposo/Esposa	75	36.7
Amigos	5	2.5

Tabla 4. Características laborales de la muestra

Característica	Frecuencia	Porcentaje
Tipo de Contrato		
Temporal	73	64
Indefinido	13	36
Tipo de Jornada		
Completa	148	76
Parcial	56	24
Tipo de Puestos		
Administrativos/as	64	32
Oficial/a (operario)	43	21
Auxiliares de servicio	17	8.0
Recepcionista	14	6.9
Teleoperador/a	10	4.8

3.6. Instrumentos y Medidas

A continuación se describen las medidas utilizadas para las variables incluidas en la presente investigación: descriptivas: edad, género, tipo de discapacidad, comunidad autónoma, antigüedad en el puesto, experiencia profesional, nivel de estudios, tipo de contrato, tipo de jornada, tipo de puestos, estructura familiar; psicosociales: apoyo organizacional, apoyo familiar para trabajadores, apoyo del supervisor, apoyo de los compañeros, demandas psicológicas del puesto, control sobre el trabajo, autoeficacia laboral, satisfacción laboral e intención de abandono. Todas las medidas utilizadas fueron escalas adaptadas al castellano y validadas en muestras españolas. En este apartado se incluyen ejemplos de ítems para cada una de las variables psicosociales, aunque en el Anexo B se presentan los instrumentos con todos los ítems.

3.7. Variables

Edad cronológica y comunidad autónoma. Se pidió a los participantes que indicaran su edad en año y la comunidad autónoma en la que residían.

Género. Ha sido operacionalizado como una variable dicotómica, con los valores de 0 para hombre y 1 para mujer.

Tipo de discapacidad. Se midió con 3 categorías: física, sensorial (visual y auditiva) y psíquica que son la mayoría de tipologías de discapacidad que presentan los trabajadores que realizan un empleo ordinario. Se excluyeron trabajadores con discapacidad intelectual que, en general, suelen estar integrados en el mercado laboral bajo la modalidad de empleo con apoyo, tal como se explicó en el capítulo 2. Además esta tipología de discapacidad requiere la adaptación de los instrumentos utilizados para medir las variables de estudio; por ejemplo en la simplificación de los ítems y de las escalas de respuesta (véase Jenaro et al., 2007).

Antigüedad en el puesto de trabajo y experiencia profesional. Se solicitó a los participantes que indicaran el número de años que tenían desempeñando el puesto de trabajo actual y de experiencia profesional.

Tipo de contrato, jornada y puesto de trabajo. Se pidió a los participantes que indicaran el tipo de contrato (temporal, indefinido, otro tipo), la jornada (completa o parcial) y el puesto que ocupaban en la actualidad.

Nivel de estudios. Se solicitó a los participantes que señalaran el nivel de estudios alcanzado en las siguientes categorías: primarios o básicos, secundarios o bachillerato, formación profesional, diplomado, licenciado.

Estructura familiar. Se midió con cinco categorías de respuesta en la que los participantes señalaban el tipo de convivencia actual: con padres, pareja, esposo/a, amigos u otro tipo.

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*” (Anexo B). La escala original desarrollada por Eisenberger et al. (1986) contiene 36 afirmaciones que representan posibles juicios evaluativos del empleado acerca de la organización en general y de las acciones discrecionales que la organización puede tener en diversas situaciones, para el beneficio o perjuicio del empleado. Además, para evitar posibles sesgos los autores redactaron la mitad de los ítems de forma afirmativa y la otra mitad de forma negativa. El análisis realizado a la escala produjo como resultado un factor principal: apoyo percibido.

Apoyo social del supervisor y apoyo social de los compañeros: Fueron medidos a partir del Cuestionario de Factores Psicosociales utilizado por Benavides et al. (2002). Este cuestionario incluye ítems de la adaptación al castellano del Job Content Questionnaire (JCQ) realizada por Artazcoz, Cruz, Sánchez y Moncada (1996) en el Centro de Salud Laboral del Instituto Municipal de Salud Pública de Barcelona y del Dutch Work and Health Questionnaire. Cada subescala es de tipo Likert con cuatro opciones de respuesta, desde “muy en desacuerdo” a “muy de acuerdo”, con puntuaciones de 1 a 4, respectivamente (Anexo B). La subescala de apoyo social (supervisor y compañeros de trabajo) tiene 5 ítems cada una. Ejemplos de ítems: “*Mi Supervisor/a se preocupa por el bienestar de sus trabajadores*”; “*Las personas con las que trabajo se toman interés personal por mí*”.

Demanda psicológica y control sobre el puesto de trabajo: Se utilizó también las subescalas del Cuestionario de Factores Psicosociales (Benavides et al., 2002). Cada subescala es de tipo Likert, con puntuaciones de 1 “muy en desacuerdo” a 4 “muy de acuerdo” (Anexo B). La subescala de demanda psicológica consta de 9 ítems y la subescala de control sobre el trabajo de 17 ítems. Ejemplos de ítems (demanda psicológica): “*Mi trabajo exige períodos largos de concentración intensa*”; “*Mi trabajo requiere que trabaje duramente*”. Ejemplos de ítems (control sobre el trabajo): “*Mi trabajo me permite tomar muchas decisiones por mi cuenta*”; “*Tengo oportunidad de desarrollar mis propias habilidades*”.

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*” (Anexo B).

Autoeficacia laboral: Para medir esta variable se utilizó la subescala de eficacia profesional perteneciente al Cuestionario MBI-GS (Maslach Burnout Inventory; General Survey de Maslach, Jackson y Leiter, 1996) en su adaptación al castellano realizada por Moreno-Jiménez, Rodríguez-Carvajal y Escobar (2001). La subescala de autoeficacia laboral consta de 6 ítems en una escala de respuesta de tipo Likert de 7 puntos (0= *nunca* y 6=*cada día*). Algunos ejemplos de ítems son: “*Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo*”; “*En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas*” (Anexo B).

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 laboral 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*” (Anexo B).

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 cinco ítems y un formato de respuesta de 7 puntos (1= *muy en desacuerdo*, 7= *muy de acuerdo*). 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*” (Anexo B).

3.8. Análisis de datos

Una vez depurados y codificados los datos, se procedió a realizar distintos análisis estadísticos a partir del programa informático SPSS v.19, AMOS v.18 y la aplicación en Excel Medgrapf (Jose, 2003). A modo de resumen, se incluyen los análisis que se mostrarán en el capítulo siguiente.

Concretamente, los datos se han sometido a análisis estadístico de acuerdo con la siguiente secuencia: en primer lugar, se realizó un análisis exploratorio de los datos y un análisis de fiabilidad de las escalas de medida utilizadas. En segundo lugar, se efectuó

una primera aproximación al análisis de las relaciones entre las variables a partir de las correlaciones. En tercer lugar, se realizaron análisis de regresión múltiple, de regresión múltiple mediada y análisis de ruta para contrastar las hipótesis.

3.8.1. Análisis exploratorio de datos

En esta primera etapa se ha realizado un análisis exploratorio de los datos para organizar y preparar los datos, comprobar si existían errores en la codificación, tratamiento y evaluación de datos perdidos (*missing data*), valores extremos o variabilidad no esperada y comprobación de los supuestos subyacentes en las técnicas multivariantes: normalidad, linealidad y homocedasticidad u homogeneidad de varianzas (Salvador y Gargallo, 2003). Todos los análisis se han realizado con el programa informático SPSS v.19.

Los pasos que se han seguido en esta etapa son:

- a. Preparación de los datos: transcripción de los datos y codificación de las variables.
- b. Análisis estadístico descriptivo para cada una de las variables. Estos análisis están incluidos en el capítulo correspondiente a los resultados de esta investigación.
- c. Evaluación de los supuestos del análisis multivariante: normalidad, linealidad y homocedasticidad u homogeneidad de varianza.
- d. Identificación de los posibles casos atípicos y evaluación de su impacto en los análisis estadísticos posteriores.
- e. Análisis de los datos perdidos y su impacto sobre la representatividad de los datos.

Se utilizó el test de Kolmogorov-Smirnov para comprobar el supuesto de normalidad y el Estadístico de Levene para comprobar la homogeneidad de varianza. El supuesto de normalidad hace referencia al perfil de distribución de los datos para una variable y su correspondencia con una distribución normal. En el test de Kolmogorov-Smirnov se pone a prueba la hipótesis nula de que los datos proceden de una población con distribución normal, frente a una alternativa de que no es así. Este contraste calcula la distancia máxima entre la función de distribución empírica de la muestra y la teórica. Si la distancia calculada es mayor que la encontrada en las tablas, fijado un nivel de significación (normalmente .05), se rechaza el modelo normal (Hair, Anderson, Tathan y Black, 2000). La homogeneidad de varianza se refiere al supuesto de que las variables dependientes exhiban iguales niveles de varianza a lo largo del rango del predictor de las variables. La prueba de Levene consiste en realizar un análisis de varianza de un factor utilizando como variable dependiente la diferencia en valor absoluto entre cada puntuación individual y la media. El nivel crítico asociado al estadístico de Levene permite contrastar la hipótesis de homogeneidad de varianzas, si es menor que 0.05 se rechaza la hipótesis de homogeneidad (Hair et al., 2000). En el caso de la linealidad se examinó este supuesto a partir del análisis de los residuos de regresión múltiple ya que reflejan la parte no explicada de la variable dependiente y por lo tanto la posible no linealidad (Hair et al., 2000). Estos análisis se encuentran en el Anexo C.

3.8.2. Análisis estadísticos para la comprobación de las hipótesis:

Para contrastar las hipótesis planteadas en esta investigación se realizó en primer lugar, análisis de correlaciones bivariadas de Pearson y análisis de fiabilidad (alpha de Cronbach) de cada una de las escalas utilizadas. Posteriormente se realizó un análisis de regresión lineal múltiple para explorar la relación entre las variables y las hipótesis de

mediación (SPSS v.19 y Medgraf) y finalmente, análisis de rutas usando el programa AMOS v.18.

Correlaciones bivariadas de Pearson y análisis de fiabilidad (alpha de Cronbach). La correlación es una técnica que evalúa la fuerza de asociación o relación entre dos variables cuantitativas, en términos de direccionalidad (relación directa o indirecta) y de fuerza o intensidad a partir del coeficiente de correlación r de Pearson. Este coeficiente se obtiene tipificando el promedio de las puntuaciones diferenciales de cada caso (desviaciones de la media) en las variables correlacionadas. El cálculo del coeficiente se basa en la media y la varianza y es un valor que oscila entre -1 y +1. El valor cero se da cuando no existe ninguna correlación entre las variables analizadas; el valor -1 implica una correlación perfecta negativa (o indirecta) y el valor +1 una correlación perfecta de tipo directo (positiva): cuando aumenta el valor de una variable también lo hace el valor de la otra variable (Botella, León, San Martín y Barriopedro, 2001).

El análisis de fiabilidad de las escalas se ha realizado a partir del alpha de Cronbach. Este índice permite conocer la consistencia de una medida o la parte de dicha medida que está libre de error aleatorio (Botella et al., 2001). En relación con la interpretación de los índices obtenidos en el alpha de Cronbach existe diferencia entre los autores, aunque Kerlinger y Lee (2002) y Hair et al. (2000) consideran que .70 es el límite para considerarlo aceptable.

Análisis de regresión lineal múltiple. El análisis de regresión lineal es una técnica estadística que permite estudiar la relación entre variables. Cuando se trata de las relaciones entre más de dos variables independientes (predictora) y una dependiente

(criterio) se habla de regresión múltiple. Los resultados de la regresión permiten conocer el indicador de varianza explicada y de la varianza residual, es decir lo que queda por explicar de la variable criterio. “Cada variable predictora es ponderada, de forma que las ponderaciones indican la contribución relativa a la predicción conjunta [...] Además, las ponderaciones facilitan la interpretación de la influencia de cada variable en la realización de la predicción” (Hair et al., 2000, p. 144).

El análisis de regresión lleva asociados varios procedimientos de diagnóstico que advierten sobre la idoneidad del análisis y proporciona información sobre cómo mejorarlo (Botella et al., 2001; Hair et al., 2000). Dentro de los supuestos (condiciones que deben darse para garantizar la validez del modelo) se encuentran la linealidad, la independencia, la homocedasticidad, la normalidad y la no-colinealidad. “La linealidad de la relación entre variable dependientes o independientes representa el grado de cambio en la variable dependiente asociado con la variable independiente” (Hair et al., 2000, p. 167). Como la ecuación de regresión adopta una forma particular, la variable criterio es la suma del origen de la recta, la combinación lineal de las variables independientes y los residuos. Así, es posible examinar este supuesto a partir de los gráficos de dispersión y de residuos (la diferencia entre los valores observados y los pronosticados). El incumplimiento de este supuesto se denomina error de especificación (Botella et al., 2001). El supuesto de independencia hace referencia a la aleatoriedad de los residuos. En la regresión se supone que cada variable predictora es independiente, es decir, que el valor de la predicción no se relaciona con otra predicción y por lo tanto no está ordenada por otra variable. “Si los residuos son independientes, la forma puede parecer aleatoria y similar al gráfico de no-correlación de los residuos” (Hair et al., 2000, p. 168).

La homocedasticidad requiere que para cada valor de la variable independiente la varianza de error sea constante. El diagnóstico se realiza a partir del gráfico de residuos o de test estadísticos. En la normalidad, para cada uno de los valores de la variable independiente los residuos se distribuyen normalmente con media cero. Por último, la no-colinealidad, asume que no existe una relación lineal exacta en ninguna de las variables independientes (Botella et al., 2001; Hair et al., 2000).

Análisis de regresión mediada (procedimiento B-K: Baron y Kenny, 1986). El tipo de análisis estadístico para poner a prueba efectos mediadores entre una variable independiente y otra dependiente, fue descrito por Baron y Kenny (1986). Según estos autores una mediación tiene lugar cuando: (1) la variable independiente y la mediadora están efectivamente relacionadas; (2) la variable independiente influye en la dependiente en ausencia de la mediadora; (3) la variable mediadora tiene una influencia única y significativa en la dependiente; y (4) la adición de la variable mediadora en el modelo disminuye el efecto de la variable independiente en la dependiente. Este procedimiento plantea tres regresiones lineales sucesivas: (1) se debe verificar la significación de la influencia de la variable independiente sobre la variable propuesta como mediadora; (2) se comprueba la significación de la influencia de la independiente sobre la dependiente y en la tercera (3) las influencias de la independiente y la propuesta como mediadora sobre la dependiente. Si en la tercera el coeficiente estandarizado de regresión (*beta*) de la variable independiente sobre la dependiente disminuye notablemente su valor en comparación con el que tiene en la segunda y además deja de ser estadísticamente significativo, se puede considerar que ocurre un efecto de mediación. Si el valor de beta disminuye sustancialmente, pero sigue siendo significativo, se considera que la regresión es parcial (Baron y Kenny, 1986).

De acuerdo con Ato y Vallejo (2011) estos modelos implican la estimación de las ecuaciones de regresión: “ $Y = 0_1 + cX + e_1$ (1); $Z = 0_2 + aX + e_2$ (2); $Y = 0_3 + c'X + bZ + e_3$ (3). Donde 0_1 , 0_2 y 0_3 son los puntos de origen o intercepción y e_1 , e_2 , e_3 representan los residuos no explicados de las tres ecuaciones” (p. 552).

El procedimiento B-K (Baron y Kenny, 1986) consta de cuatro etapas:

- Etapa 1: en esta etapa se estima el efecto total que debe ser estadísticamente significativo.
- Etapa 2: en este paso se estima el coeficiente a de la ecuación 2 que debe ser significativamente diferente de cero.
- Etapa 3: se estima el coeficiente b de la ecuación 3, que debe ser estadísticamente significativo.
- Etapa 4: si los coeficientes a y b de las etapas 2 y 3 son significativos puede considerarse que Z podría mediar la relación entre X e Y . Además es posible determinar el grado de mediación si se conoce la magnitud del efecto c' de la ecuación 3. Si $c' = 0$ puede existir mediación completa y si es $c' < c$, puede ser una mediación parcial (Ato y Vallejo, 2011).

Estos criterios pueden usarse para valorar si existe o no un efecto de mediación en la relación entre tres variables, aunque distintos autores han señalado la necesidad de evaluar no sólo la existencia de efectos mediadores sino también su importancia. Teniendo en cuenta esto se han desarrollado herramientas estadísticas que permiten evaluar la significación de una mediación (Ato y Vallejo, 2011; Calvete, 2008; Jose, 2003).

En esta investigación, además de seguir el procedimiento B-K (Ato y Vallejo, 2011; Baron y Kenny, 1986) se analizó la magnitud y significación del efecto de mediación utilizando el programa MedGraphI (Jose, 2003). Este programa, a partir de los resultados de los análisis de correlación y regresión realizados en los pasos anteriores, proporciona una estimación de la magnitud de la mediación (total, parcial o nula) y calcula la significación de la mediación a partir del test de Sobel, además ofrece una representación gráfica del efecto mediador incluyendo los coeficientes de correlación anteriores y posteriores a la mediación (Calvete, 2008).

Análisis de rutas o “*path analysis*”. El análisis de diagramas de ruta o análisis “*path*” permite estudiar los efectos de las variables predictoras sobre las variables dependientes de forma simultánea. En este tipo de análisis las variables independientes se les denomina variables exógenas o explicativas y a las variables dependientes se les considera endógenas o explicadas. El investigador construye el modelo de relaciones hipotéticas a partir de la teoría e investigación previa sobre las variables y, posteriormente lo pone a prueba mediante la estimación de los parámetros (Ruiz, Pardo y San Martín, 2010). Como señalan Ruiz et al. (2010): “los puntos fuertes de estos modelos son: haber desarrollado unas convenciones que permiten su representación gráfica, la posibilidad de hipotetizar efectos causales entre las variables, permitir la concatenación de efectos entre variables y permitir relaciones recíprocas entre variables” (Ruiz et al., 2010, p. 36).

El análisis de ruta es parte de los modelos de ecuaciones estructurales (SEM) que “son una familia de modelos estadísticos multivariantes que permiten estimar el efecto y las relaciones entre múltiples variables” (Ruiz et al., 2010, p.34) e incluyen variables de medida u observadas y variables latentes (una variable que no puede ser observada

directamente y debe ser inferida de las variables de medida). Además, las variables latentes pueden implicar la covarianza entre dos o más variables de medida. Mientras SEM es una combinación de regresión múltiple y análisis factorial que utiliza ambos tipos de variables (latentes y observadas) el análisis de ruta utiliza solo variables de medida u observadas (Blunch, 2008; Garson, 2008). Como señalan Ruiz et al. (2010) “este tipo de modelos en particular también se denominan modelos de análisis de rutas (path analysis) y en él todas las variables son observables, excepto los errores de predicción” (Ruiz et al., 2010, p.35).

Se puede considerar que el análisis “*path*” es un tipo de análisis de regresión al tratar de explicar la varianza en las variables dependientes a partir de las independientes, aunque son menos restrictivos ya que permiten incluir los errores de medida en las variables y además permite obtener los índices de bondad de ajuste del modelo. A partir de estos índices se puede valorar el ajuste del modelo a los datos, analizar los parámetros obtenidos y comprobar las hipótesis que se cumplen y las que no. Existen tres tipos de estadísticos de bondad de ajuste: 1) ajuste absoluto, que valoran los residuos; 2) ajustes relativo que comparan el ajuste respecto a otros modelo de peor ajuste; 3) y los de ajuste parsimonioso, que valoran el ajuste respecto al número de parámetros utilizados. Teniendo en cuenta que de manera independiente no aportan toda la información para valorar el modelo se suele utilizar un conjunto de ellos (Ruiz et al., 2010).

En esta investigación se utilizan los siguientes índices de bondad de ajuste, siguiendo las recomendaciones de Blunch (2008): ajuste chi cuadrado, RMSEA⁴ (raíz del residuo cuadrático promedio de aproximación), CFI (índice de bondad de ajuste comparativo) y GFI (índice de bondad de ajuste).

⁴ Las iniciales corresponden a los términos en inglés. RMSEA: Root mean squared error of approximation. CFI: Comparative Fit Index. GFI: Goodness of fit index.

El chi cuadrado describe la discrepancia entre lo observado y lo predicho por el modelo, permite además contrastar la hipótesis nula de que el modelo es correcto. Este índice sigue la distribución de chi cuadrado con los mismos grados de libertad (gl) que el modelo. Cuando los valores son reducidos indican una menor discrepancia, de esta forma los valores bajos de este estadístico en comparación con gl indican un mejor ajuste. Por lo tanto para aceptar el modelo como correcto, el chi cuadrado obtenido no debe ser significativo ($p > .05$) y la razón de chi cuadrado por los grados de libertad (χ^2/gl) menor que 3 (Blunch, 2008; Ruiz et al., 2010).

El índice RMSEA señala la medida de discrepancia entre la matriz de covarianza poblacional y la matriz de covarianza reproducida a partir del modelo con los mejores parámetros posibles. Incluye además un intervalo de confianza que ofrece la precisión de la estimación del ajuste. Se consideran aceptables valores de RMSEA iguales o menores que .08. El índice CFI evalúa la disminución de chi cuadrado del modelo propuesto en comparación con el modelo que no restringe la varianza de las variables, teniendo en cuenta los grados de libertad del modelo propuesto y el modelo base. Aquellos valores por encima de .95 indican un ajuste adecuado. El índice GFI estima la cantidad de varianza y covarianza explicada por el modelo. Valores por encima de .95 indican un ajuste adecuado.

Para la estimación de los parámetros se utilizó el método de máxima verosimilitud. Este método maximiza la probabilidad de obtener los valores observados de la variable dependiente en función de las variables independientes. La comprobación de las hipótesis se basó en los parámetros “path” estandarizados (Hair et al., 2000).

En esta investigación se proponen dos modelos recursivos, asumiendo las variables como medidas observadas (debido a que solo se realiza el diagrama de rutas) a excepción de los errores de predicción para las variables endógenas. Para cada relación de causalidad directa se tiene un determinado peso β estandarizado con su correspondiente nivel de probabilidad asociado. Se utiliza el método de máxima verosimilitud y los indicadores de la bondad de ajuste chi cuadrado, RMSEA, CFI y GFI para conocer el ajuste del modelo de ruta e hipótesis propuesta (Blunch, 2008). Adicionalmente, se reportan los coeficientes de determinación múltiple (R^2) dado que este valor indica la intensidad de la relación especificada en el modelo para cada variable.

En definitiva, se realizan dos análisis de ruta, el primero para observar las relaciones entre el apoyo social dentro y fuera del trabajo, la satisfacción laboral y la intención de abandono; y el segundo para las relaciones entre los recursos del trabajador, las demandas psicológicas del puesto y las actitudes laborales.

CAPÍTULO 4

RESULTADOS

RESULTADOS

En este capítulo se exponen los resultados de esta investigación. Teniendo en cuenta los objetivos e hipótesis se presentan, en primer lugar, los estadísticos descriptivos para todas las variables, los coeficientes de correlación y los coeficientes de fiabilidad de las escalas utilizadas. A continuación se recogen los resultados del análisis dirigido a la contrastación de las hipótesis en el que se incluyen los análisis de regresión múltiple, de mediación y análisis de rutas o análisis *path*. El análisis exploratorio de los datos, el análisis de los residuos de las regresiones lineales y el diagnóstico de colinealidad se encuentran en los Anexos C y D.

4.1. Análisis descriptivo, correlaciones y fiabilidad de las escalas:

Análisis descriptivo: Los estadísticos descriptivos para las variables utilizadas en esta tesis se exponen en la Tabla 5.

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 siete puntos (1= *muy en desacuerdo* hasta 7= *muy de acuerdo*) indica que existe un leve acuerdo con los planteamientos expuestos. Dado que esta variable mide la creencia que tienen los trabajadores sobre el apoyo que reciben de su organización, este valor ($M = 4.50$) muestra que los participantes en el estudio tienen un nivel medio-alto de apoyo organizacional.

Tabla 5. Medias y desviaciones típicas de las variables

Variable	Media	DT
Apoyo Organizacional	4.50	1.35
Apoyo familiar para trabajadores	3.82	.71
Apoyo social del supervisor	2.90	.76
Apoyo social de los compañeros	3.04	.66
Demanda psicológica	2.83	.77
Control sobre el puesto	2.24	.82
Autoeficacia laboral	5.94	.89
Satisfacción laboral	4.85	1.45
Intención de abandono	4.14	1.65

Apoyo familiar para trabajadores: en esta variable la media fue de 3.82 con una desviación típica de .71. Teniendo en cuenta que el apoyo familiar se ha evaluado en una escala de cinco puntos, este valor ($M = 3.82$) nos informa sobre un alto grado de apoyo proveniente de la familia de los trabajadores con discapacidad que han participado en este estudio.

Satisfacción laboral. El valor obtenido en la media correspondiente a la escala de satisfacción laboral fue de 4.85 en una escala de siete 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 señalar que 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 organización cumple el convenio y las leyes laborales.

Intención de abandono. La media de la escala de intención de abandono fue de 4.14 ($DT=$ de 1.65) en una escala de siete puntos (1= *muy en desacuerdo* hasta 7= *muy de acuerdo*). Este valor sitúa a la intención de abandono de los participantes en un valor medio. Para los participantes en el estudio existe una moderada intención de dejar su organización.

Demandas psicológica: en esta subescala de riesgos psicosociales la media fue 2.83 y la desviación típica .77. Considerada como una variable fundamental en la medición de los riesgos psicosociales de la empresa, este valor ($M = 2.83$) sitúa a las demandas psicológicas en un punto alto, puesto que la escala constaba de 4 puntos (*de 1 muy en desacuerdo a 4 muy de acuerdo*) para los participantes en este estudio.

Control sobre el puesto de trabajo: en esta subescala de riesgos psicosociales la media fue 2.24 y la desviación típica .82. Al contar con cuatro puntos de respuesta, igual que la anterior, esto nos informa de un control sobre el puesto de trabajo medio-bajo para el grupo de trabajadores con discapacidad.

Apoyo social del supervisor. La media de la escala de apoyo social del supervisor en este estudio fue de 2.90 en una escala del 1= *muy en desacuerdo* al 4= *muy de acuerdo*. La desviación típica fue de .76. Este resultado nos indica un grado medio-alto de acuerdo con el apoyo social proveniente del supervisor.

Apoyo social de los compañeros. De forma similar, la media de la escala de apoyo social de los compañeros se situó en 3.04 en una escala del 1= *muy en desacuerdo* al 4= *muy de acuerdo*. La desviación típica fue de .66. Para este grupo de trabajadores el apoyo social de sus compañeros de trabajo es también bastante alto.

Autoeficacia laboral. En esta variable la media fue de 5.94 y la desviación típica de .89. Es un valor alto, considerando que la escala de medida es de 7 puntos. En este caso el nivel de autoeficacia laboral muestra las creencias que tienen los trabajadores participantes acerca de sus habilidades y destrezas en el trabajo.

Análisis de correlaciones y fiabilidad de las escalas.

Las correlaciones obtenidas entre las variables de estudio y los coeficientes de fiabilidad de cada una de las escalas se muestran en la Tabla 6.

El coeficiente de fiabilidad (alpha de Cronbach) para las escalas utilizadas fueron los siguientes: apoyo organizacional, $\alpha = .93$; apoyo familiar para trabajadores, $\alpha = .94$; satisfacción laboral, $\alpha = .94$; intención de abandono, $\alpha = .78$; demandas psicológica, $\alpha = .80$; control sobre el puesto, $\alpha = .85$; apoyo social del supervisor, $\alpha = .80$; apoyo social de los compañeros, $\alpha = .79$ y autoeficacia laboral, $\alpha = .87$. Todos los valores de fiabilidad son superiores a .70, por lo que se consideran aceptables según los criterios especificados en la literatura (Hair et al., 2000; Kerlinger y Lee, 2002).

En cuanto a las variables socio-demográficas, solo resultaron significativas algunas correlaciones relativas a la experiencia laboral y a la antigüedad en el puesto. Como es de esperar, estas dos variables tienen entre sí una correlación alta ($r = .70$, $p < .01$), lo que indica que para muchos de los participantes el puesto actual es el único que han tenido hasta ahora en su vida profesional.

Tabla 6. Correlación entre las variables de estudio y coeficientes de fiabilidad de cada una de las medidas

Variable	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Apoyo Organizacional	.93	.186**	.651*	-.497*	-.395**	.436**	.586**	.425**	.304**
2. Apoyo Familiar	.186**	.94	.226**	-.206**	-.084	.146*	.320**	.292**	.215**
3. Satisfacción Laboral	.651**	.226**	.94	-.568**	-.228**	.459**	.632**	.498**	.360**
4. Intención Abandono	-.497**	-.206**	-.568**	.78	.295**	-.170**	-.512**	-.291**	-.141*
5. Demanda	-.395**	-.084	-.228**	.295**	.80	-.032	-.301**	-.191**	.015
6. Control	.436**	.146*	.459**	-.170**	-.032	.85	.398**	.392**	.327**
7. Apoyo Supervisor	.586**	.320**	.632**	-.512**	-.301**	.398**	.80	.623**	.326**
8. Apoyo Compañeros	.425**	.292**	.498**	-.291**	-.191**	.392**	.623**	.79	.349**
9. Autoeficacia	.304**	.215**	.360**	-.141*	.015	.327**	.326**	.349**	.87

Nota: Los coeficientes de fiabilidad se encuentran en la diagonal. **La correlación es significativa $p < .01$. *La correlación es significativa $p < .05$.

Por un lado, la experiencia laboral presenta una correlación estadísticamente significativa y negativa con las demandas psicológicas del puesto ($r = -.18, p < .05$). Por otro lado, la antigüedad en el puesto de trabajo estuvo correlacionada de manera significativa y negativa con el apoyo organizacional ($r = -.28, p < .05$), con el apoyo del supervisor ($r = -.38, p < .01$), con el apoyo de los compañeros ($r = -.35, p < .01$) y con la satisfacción laboral ($r = -.28, p < .05$). Además, la correlación entre la antigüedad en el puesto y la intención de abandono fue positiva ($r = .23, p < .05$).

Los resultados de la Tabla 6 muestran que la percepción de apoyo organizacional estuvo correlacionada estadísticamente de forma positiva y significativa con la satisfacción laboral ($r = .65, p < .01$) y de forma negativa y significativa con la intención de abandono ($r = -.50, p < .01$). En la variable apoyo familiar para trabajadores se obtuvo un resultado similar, aunque la magnitud de la correlación fue menor en la relación con la satisfacción laboral ($r = .23, p < .01$) y en la relación con la intención de abandono ($r = -.21, p < .01$). Este resultado permite confirmar las hipótesis 1 y 2 (1a, 1b, 2a, 2b), en las que se esperaba que aquellos trabajadores con una percepción alta de apoyo organizacional y de apoyo familiar para trabajadores presentaran un nivel alto de satisfacción laboral y un nivel bajo de intención de abandono. También, la percepción de apoyo organizacional y el apoyo familiar para trabajadores están correlacionados de manera positiva ($r = .19, p < .01$). Además, existe una correlación estadística negativa y significativa entre las variables satisfacción laboral e intención de abandono ($r = -.57, p < .01$), lo que permite confirmar la hipótesis 3 (3a y 3b), y que será ampliado en el apartado sobre el análisis de mediación.

Tanto el apoyo dentro del trabajo (apoyo organizacional) como el apoyo fuera del entorno laboral (apoyo familiar) resultan relevantes en las actitudes laborales de los

trabajadores participantes del estudio. El hecho de que los empleados puedan contar con el apoyo de la organización, como la apreciación del esfuerzo realizado, tener en cuenta sus opiniones, oportunidades de promoción, entre otras, y de la familia (interés por su trabajo, escucha, reparto de tareas) para realizar su trabajo, favorece su satisfacción laboral y su intención de permanecer en la empresa (Eisenberger et al., 1997; King et al., 1995; Rhoades et al., 2001).

El control sobre el puesto de trabajo ($r = .46, p < .01$), el apoyo social del supervisor ($r = .63, p < .01$), el apoyo social de los compañeros de trabajo ($r = .50, p < .01$), la percepción de apoyo organizacional ($r = .65, p < .01$) y la autoeficacia laboral ($r = .36, p < .01$) se correlacionaron estadísticamente de forma positiva y significativa con la satisfacción laboral. Este resultado permite confirmar las hipótesis 4a, 4b, 4c y 4d, en las que se esperaba que los recursos aumentaran el nivel de satisfacción laboral.

La relación entre los recursos y la intención de abandono resultó en la dirección esperada por las hipótesis 5a, 5b, 5c y 5d, puesto que el control sobre el puesto de trabajo ($r = -.17, p < .01$), el apoyo social del supervisor ($r = -.51, p < .01$), el apoyo social de los compañeros ($r = -.29, p < .01$), y la autoeficacia laboral ($r = -.14, p < .01$) se correlacionan estadísticamente de manera significativa y negativa con la intención de abandono.

Por su parte, las demandas psicológicas del puesto y la satisfacción laboral mostraron una correlación estadística significativa e inversa ($r = -.23, p < .01$), mientras que entre las demandas psicológicas del puesto y la intención de abandono la correlación estadística es significativa y positiva ($r = .30, p < .01$). Estos resultados confirman las relaciones previstas en las hipótesis 4e y 5e, en las que se planteó que

aquellos trabajadores con altas demandas psicológicas tendrían niveles bajos de satisfacción laboral y niveles altos de intención de abandono. Las demandas psicológicas del puesto se consideran un estresor laboral, por lo que un alto nivel de exigencias, como alta cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, interrupciones, etc., pueden influir negativamente sobre la satisfacción laboral y positivamente sobre la intención de abandono de este grupo de trabajadores (Beehr, et al., 2001; Demerouti et al., 2001; López-Araujo y Osca, 2011).

El apoyo organizacional ($r = -.40, p < .01$), el apoyo social del supervisor ($r = -.30, p < .01$) y el apoyo social de compañeros de trabajo ($r = -.19, p < .01$) se correlacionaron estadísticamente de manera negativa con las demandas psicológicas del puesto. La correlación entre las demandas psicológicas y el control sobre el puesto no fue significativa ($r = -.03$), al igual que la correlación entre las demandas psicológicas y la autoeficacia laboral ($r = .02$).

Las variables de apoyo se correlacionaron estadísticamente de forma positiva con el control sobre el trabajo (apoyo organizacional, $r = .44, p < .01$; apoyo social del supervisor, $r = .40, p < .01$, apoyo social de los compañeros, $r = .39, p < .01$) al igual que la autoeficacia laboral ($r = .33, p < .01$). En relación con esta última variable, la autoeficacia aparece igualmente correlacionada estadísticamente con la percepción de apoyo organizacional ($r = .30, p < .01$), el apoyo social del supervisor ($r = .33, p < .01$) y el apoyo social de los compañeros de trabajo ($r = .35, p < .01$).

4.2. Análisis de regresión lineal múltiple

En primer lugar se presentan los resultados relacionados con la hipótesis 1 (1a, 1b) y 2 (2a, 2b) en las que se espera que tanto la percepción de apoyo organizacional como el apoyo familiar para trabajadores estén relacionados de manera positiva con la satisfacción laboral y de manera negativa con la intención de abandono. Posteriormente, se exponen los análisis de regresión correspondientes a las hipótesis 4 (4a, 4b, 4c, 4d) y 5 (5a, 5b, 5c, 5d), en las que se plantea que los recursos estarán relacionados de manera positiva con la satisfacción laboral y de manera negativa con la intención de abandono, mientras las demandas psicológicas del puesto lo harán de manera inversa (hipótesis 4e y 5e). Los análisis de los residuos de la regresión lineal se encuentran en el Anexo D.

Los resultados sobre el análisis de regresión múltiple sobre las hipótesis 1a y 1b se presentan en la Tabla 7:

Tabla 7. Regresión lineal múltiple entre las variables de apoyo organizacional y apoyo familiar para trabajadores sobre la satisfacción laboral

Variable Criterio	Satisfacción laboral		
Predictoras	B	Beta	t.
Apoyo Organizacional	.68	.63***	11.68
Apoyo Familiar	.23	.11*	2.02

Nota: B coeficientes no estandarizados. $R^2 = .43$ (N= 204, $p < .001$) *** $p < .001$, * $p < .05$.

Este modelo obtuvo un índice de ajuste significativo ($F = 77.36$; $p < .001$) que indica la existencia de una relación lineal entre la satisfacción laboral y las variables de percepción de apoyo organizacional y apoyo familiar para trabajadores. En conjunto las variables predictoras explican el 43% de la varianza de la satisfacción laboral ($R^2 = .43$).

Los coeficientes Beta muestran la importancia relativa de cada variable predictora sobre la satisfacción laboral. En este caso, es la percepción de apoyo organizacional la variable que tiene más peso sobre la satisfacción laboral, ya que su Beta es mayor ($\beta = .63; p < .001$).

Los resultados sobre el análisis de regresión múltiple sobre las hipótesis 2a y 2b se presentan en la Tabla 8.

Tabla 8. Regresión lineal múltiple entre las variables de percepción de apoyo organizacional y apoyo familiar para trabajadores sobre la intención de abandono

Variable Criterio	Intención de Abandono		
	B	Beta	t.
Predictoras			
Apoyo Organizacional	-.58	-.48 ***	-7.69
Apoyo Familiar	-.28	-.12*	-1.89

Nota: *B* coeficientes no estandarizados. $R^2 = .26$ (N= 204, $p < .001$) *** $p < .001$, * $p < .05$.

Este modelo obtuvo un índice de ajuste significativo ($F = 35.35; p < .001$), lo que indica la existencia de una relación lineal entre las variables de percepción de apoyo organizacional y apoyo familiar para trabajadores y la intención de abandono. En conjunto, las variables predictoras explican el 26% de la varianza de la intención de abandono ($R^2 = .26$). Los coeficientes Beta muestran la importancia relativa de cada variable predictora sobre la satisfacción laboral. De la misma forma que en el resultado anterior, la percepción de apoyo organizacional es la variable que tiene más peso sobre la intención de abandono ($\beta = .48; p < .001$).

Los resultados sobre el análisis de regresión múltiple sobre el grupo de hipótesis 4 (4a, 4b, 4c, 4d, ,4e) se presentan en la Tabla 9:

Tabla 9. Regresión lineal múltiple entre los recursos, las demandas psicológicas del puesto y su relación con la satisfacción laboral.

Variable Criterio	Satisfacción laboral		
	B	Beta	t.
Predictoras			
Demandas	-.14	-.06	-1.15
Control	.51	.21***	3.58
Apoyo social del Supervisor	.80	.43***	6.08
Apoyo social de Compañeros	.20	.09	1.35
Autoeficacia	.19	.12*	2.12

Nota: B coeficientes no estandarizados. $R^2 = .46$ (N= 204, $p < .001$) *** $p < .001$, * $p < .05$.

El índice de ajuste para este modelo fue significativo ($F = 35.65$; $p < .001$), lo que informa sobre la existencia de una relación lineal entre las variables predictoras y la satisfacción laboral. En conjunto, estas variables (demanda psicológica, control sobre el trabajo, autoeficacia, apoyo social del supervisor y apoyo social de los compañeros) explican el 46% de la varianza de la satisfacción laboral ($R^2 = .46$). Los coeficientes Beta muestran que solo las variables control sobre el puesto de trabajo ($\beta = .21$; $p < .001$) y el apoyo social del supervisor ($\beta = .43$; $p < .001$) y autoeficacia laboral ($\beta = .12$; $p < .05$) resultan significativas para la satisfacción laboral de los trabajadores.

Los resultados sobre el análisis de regresión múltiple sobre la hipótesis 5 (5a, 5b, 5c, 5d y 5e) se presentan en la Tabla 10:

Tabla 10. Regresión lineal múltiple entre los recursos, las demandas psicológicas del puesto e intención de abandono.

Variable Criterio	Intención de Abandono		
Predictoras			
	<i>B</i>	<i>Beta</i>	<i>t.</i>
Demanda	.38	.15***	2.40
Control	.04	.02	.23
Apoyo social del Supervisor	-1.05	-.50***	-6.07
Apoyo social de Compañeros	.11	.04	.53
Autoeficacia	-.00	-.00	-.01

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

El índice de ajuste para este modelo también fue significativo ($F = 15.78$; $p < .001$), lo que muestra la existencia de una relación lineal entre las variables predictoras y la intención de abandono. Las variables predictoras explican el 27% de la varianza de la intención de abandono ($R^2 = .27$). Los coeficientes Beta muestran que solo la variable demanda psicológica del puesto ($\beta = .15$; $p < .001$) y el apoyo social del supervisor ($\beta = -.50$; $p < .001$) resultan significativas para la intención de abandono.

4.3. Análisis de mediación

Siguiendo el procedimiento propuesto por Baron y Kenny (1986) y utilizando el software SPSS v.19 y el programa MedGraphI (Jose, 2003) para el análisis de variables mediadoras, se han obtenido los siguientes resultados en la comprobación de la hipótesis 3 (3a y 3b).

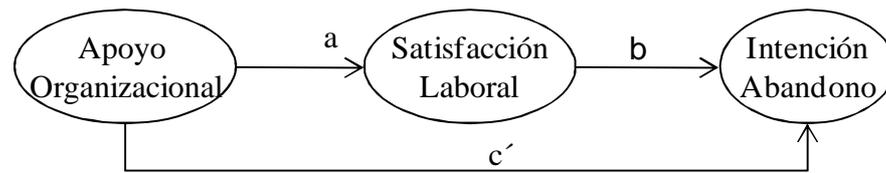


Figura 6. Satisfacción laboral como variable mediadora de la relación entre percepción de apoyo organizacional e intención de abandono.

1ª Etapa (paso 1): demostrar que la variable predictora (apoyo organizacional) está relacionada significativamente con la variable criterio (intención de abandono). Implica la estimación de la regresión simple de Y (intención de abandono) sobre X (apoyo organizacional) y la comprobación de que la pendiente c de la regresión estimada es significativa.

2ª Etapa (paso 2): demostrar que la variable predictora (apoyo organizacional) está relacionada significativamente con la variable mediadora (satisfacción laboral). La consecución de esta etapa implica la estimación de la regresión simple de Z (satisfacción laboral) sobre X (apoyo organizacional) y la comprobación de que la pendiente a de la regresión estimada es significativa.

3ª Etapa: (paso 3): demostrar que la variable mediadora (satisfacción laboral) está relacionada con la variable criterio (intención de abandono) manteniendo constante el efecto de la variable apoyo organizacional. La consecución de esta etapa implica la estimación de los coeficientes de la regresión múltiple de Y (intención de abandono) sobre X (apoyo organizacional) y Z (satisfacción laboral) y la comprobación de que el coeficiente b es significativo.

4ª Etapa: demostrar que la magnitud de la relación de la variable predictora (apoyo organizacional) con la variable criterio (intención de abandono) es significativamente menor cuando se incluye la variable mediadora (satisfacción laboral). Es decir, c' (efecto directo) es menor que c . Se dice que hay mediación completa si c' es cero. Si c' es distinta de cero la mediación es parcial. La diferencia entre $c-c'$ es el valor del efecto indirecto o mediado y es igual al producto de los coeficientes a y b : efecto indirecto: $(c-c') = ab$. En este caso, de acuerdo con los valores de la tabla 11 se calcula el efecto indirecto:

$$c = -.50$$

$$c' = -.22$$

$$\text{Efecto indirecto: } -.28$$

Tabla 11. Satisfacción laboral como variable mediadora de la relación entre percepción de apoyo organizacional e intención de abandono.

Variable predictora	B	Error típico de B	β	t	Variable criterio
Paso 1					
Apoyo organizacional	-.60	.07	-.50	-8.14***	Intención Abandono
Paso 2					
Apoyo organizacional	.70	.06	.65	12.18***	Satisfacción Laboral
Paso 3					
Apoyo organizacional	-.27	.09	-.22	-2.95***	Intención Abandono
Satisfacción Laboral	-.48	.08	-.42	-.567***	Intención Abandono

Nota: *** $p < .001$. B coeficientes no estandarizados.

En el primer paso se muestra que la percepción de apoyo organizacional se asoció significativamente con la intención de abandono ($B = -.60$, $p < .001$). En el segundo paso se muestra que la percepción de apoyo organizacional también se asoció significativamente con la satisfacción laboral ($B = .70$, $p < .001$). El tercer paso incluye simultáneamente a la percepción de apoyo organizacional y la satisfacción laboral como variables predictoras y resultan asociadas significativamente con la intención de abandono ($B = -.27$ y $B = -.48$, $p < .001$, respectivamente).

El paso final muestra cómo la fuerza de la asociación entre la percepción de apoyo organizacional y la intención de abandono se reduce cuando la variable satisfacción laboral se añade al modelo. En este caso, el coeficiente no estandarizado de la variable percepción de apoyo organizacional pasa de ser $-.60$ (paso 1) a $-.27$ (paso 3). Esto nos indica que un 55% $[(-.60) - (-.27)] / (-.60)$ de la varianza de la relación entre la percepción de apoyo organizacional e intención de abandono es explicada por la satisfacción laboral. Además, el hecho de que el coeficiente correspondiente a la percepción de apoyo organizacional continúe siendo significativo en el paso 3 ($B = -.27$, $p < .001$) señala que la mediación es parcial.

Para esta etapa final se ha utilizado el programa MedGraphI (Jose, 2003) que proporciona una estimación de la magnitud de la mediación (total, parcial o nula) y calcula la significación de la mediación a partir del test de Sobel (Calvete, 2008) como puede observarse en la Figura 7.

Tipo de mediación	Parcial
Valor -z Sobel	-5.119, significación .001
Coefficientes estandarizados del apoyo organizacional en la intención de abandono	Directo: -.221 Indirecto: -.276

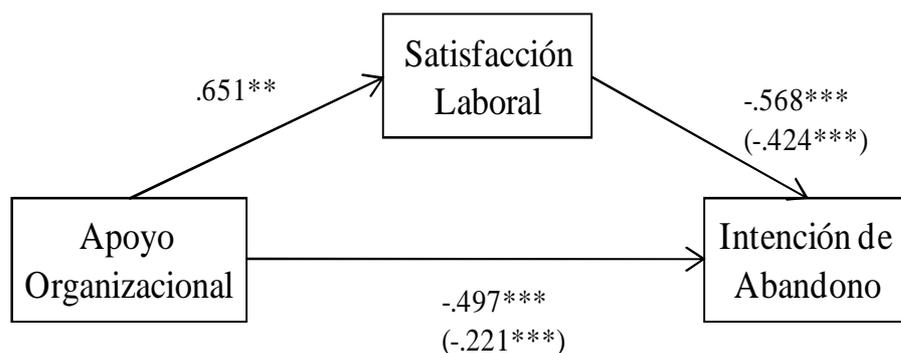


Figura 7. Efecto mediador de la satisfacción laboral entre la relación de la percepción de apoyo organizacional y la intención de abandono (***) $p < .001$)

De acuerdo con los resultados del programa MedGrapG (Jose, 2003) se confirma el tipo de mediación parcial y la significación ($p < .001$) a partir del test de Sobel (valor z), como puede observarse en la Figura 7. Este resultado indica que la inclusión de la variable mediadora (satisfacción laboral) en la ecuación de regresión disminuyó significativamente la asociación entre la variable predictora (percepción de apoyo organizacional) y la variable criterio (intención de abandono), por lo que el efecto mediador identificado es significativo. Los resultados presentados en la Figura 7 también informan acerca de cuánto del efecto de la variable predictora (percepción de apoyo organizacional) sobre la variable criterio (intención de abandono) es directo y cuánto es indirecto. Por un lado, la magnitud del efecto directo se corresponde con el coeficiente de correlación entre ambas variables cuando la variable mediadora está incluida en la ecuación de regresión, en este caso ($r = -.221$). Por otro lado, la magnitud

del efecto indirecto se corresponde con la cantidad de correlación original entre ambas variables (predictora y criterio), que ahora se conduce a través de la variable mediadora ($r = -.276$).

Para la hipótesis 3b se ha seguido el mismo procedimiento de 4 etapas propuesto por Baron y Kenny (1986), aunque la relación en este caso es con las variables de apoyo familiar (predictora), intención de abandono (criterio) y satisfacción laboral (mediadora), como puede observarse en la Figura 8.



Figura 8. Satisfacción laboral como variable mediadora de la relación entre apoyo familiar para trabajadores e intención de abandono.

En el paso 1 (Tabla 12) se muestra que el apoyo familiar para trabajadores se asoció significativamente con la intención de abandono ($B = -.48, p < .001$). En el paso 2 se muestra que el apoyo familiar para trabajadores se asoció significativamente con la satisfacción laboral ($B = .47, p < .001$). En el tercer paso (que incluye simultáneamente a la variable predictora y la mediadora) solo resultó asociada significativamente la satisfacción laboral con la intención de abandono ($B = .62, p < .001$). Teniendo en cuenta que el coeficiente correspondiente al apoyo familiar para trabajadores no es significativo en el paso 3 ($B = -.19$), ello indica que la mediación es total. En este caso, el apoyo familiar para trabajadores influye indirectamente sobre la intención de abandono a través de la satisfacción laboral.

Tabla 12. Satisfacción laboral como variable mediadora de la relación entre apoyo familiar para trabajadores e intención de abandono.

Variable predictora	B	Error típico de B	β	t	Variable criterio
Paso 1					
Apoyo familiar	-.48	.16	-.29	-2.99***	Intención Abandono
Paso 2					
Apoyo familiar	.47	.14	.23	3.30***	Satisfacción Laboral
Paso 3					
Apoyo familiar	-.19	.14	-.08	-1.37	Intención Abandono
Satisfacción Laboral	-.62	.07	-.55	-9.26***	Intención Abandono

Nota: *** $p < .001$. B coeficientes no estandarizados.

El último paso muestra cómo la fuerza de la asociación entre el apoyo familiar para trabajadores y la intención de abandono se reduce cuando la variable satisfacción laboral se añade al modelo. En este caso, el coeficiente no estandarizado de la variable apoyo familiar para trabajadores pasa de ser -.48 (paso 1) a -.19 (paso 3). Esto nos indica que un 60% $[(-0.48)-(-0.19)/(-0.48)]$ de la varianza de la relación entre el apoyo familiar para trabajadores e intención de abandono es explicada por la satisfacción laboral. De acuerdo con los valores de la Tabla 12 se calcula el efecto indirecto:

$$c = -.29$$

$$c' = -.08$$

$$\text{Efecto indirecto: } -.21$$

De la misma manera que en la hipótesis 3a se ha utilizado el programa MedGraphI (Jose, 2003) para el cálculo de la estimación de la magnitud de la mediación y su significación.

Tipo de mediación	Completa
Valor -z Sobel	-3.117, significación .001
Coefficientes estandarizados del apoyo familiar para trabajadores en la intención de abandono	Directo: -.081 Indirecto: -.21

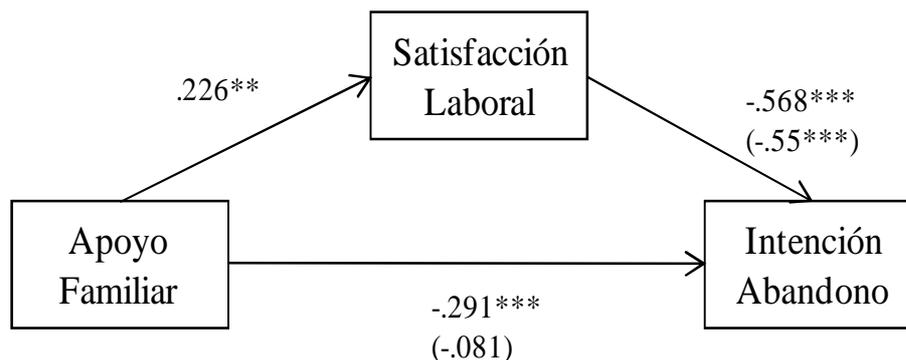


Figura 9. Efecto mediador de la satisfacción laboral entre la relación del apoyo familiar para trabajadores y la intención de abandono (** $p < .001$)

Como puede observarse en la Figura 9 se confirma el tipo de mediación completa y la significación ($p < .001$) a partir del test de Sobel (valor z). Este resultado indica que la inclusión de la variable mediadora (satisfacción laboral) en la ecuación de regresión disminuyó significativamente la asociación entre la variable predictora (apoyo familiar para trabajadores) y la variable criterio (intención de abandono) por lo que el efecto mediador identificado es completo y significativo. Además, se muestran los resultados sobre el efecto directo e indirecto de la variable apoyo familiar para trabajadores sobre la variable intención de abandono. La magnitud del efecto directo es en este caso de $-.08$ y se corresponde con el coeficiente de correlación entre ambas variables cuando la variable mediadora (satisfacción laboral) está incluida en la ecuación de regresión ($r = -.08$). El efecto indirecto se corresponde con la cantidad de

correlación original entre las variables predictoras y criterio que ahora se conduce a través de la variable mediadora ($r = -.21$).

4.4. Analisis de Rutas (path analysis)

Finalmente, se llevó a cabo un análisis confirmatorio de los dos modelos principales de la tesis: apoyo social dentro y fuera del trabajo y su relación con la satisfacción laboral e intención de abandono (modelo 1); relación entre los diferentes recursos de los trabajadores, las demandas psicológicas del puesto y las actitudes laborales (modelo 2), mediante un diagrama de rutas (*path analysis*) con el programa AMOS v.18. El nivel de ajuste del modelo fue evaluado utilizando los siguientes índices: ajuste chi cuadrado, RMSEA (raíz del residuo cuadrático promedio de aproximación), CFI (índice de bondad de ajuste comparativo), PGFI (índice de ajuste por parsimonia) y GFI (índice de bondad de ajuste). El método de estimación utilizado fue el de máxima verosimilitud.

Modelo 1

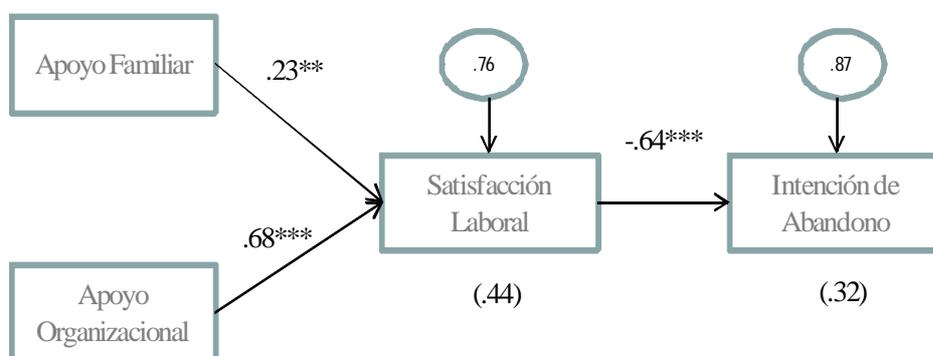


Figura 10. Parámetros del modelo 1. $***p < .001$, $**p < .05$. Coeficientes de determinación múltiple (R^2) entre paréntesis.

En este primer modelo las variables predictoras o exógenas son el apoyo organizacional y el apoyo familiar que influyen de manera directa sobre la satisfacción laboral (variable endógena 1) y de manera indirecta sobre la intención de abandono (variable endógena 2) de los trabajadores. En la Figura 10 se muestran los coeficientes estandarizados y el valor residual para cada variable predicha. Como se puede observar, todas las relaciones se confirman en la dirección esperada, aunque no todos los índices de bondad de ajuste cumplen los criterios mínimos establecidos para considerar este modelo como aceptable (ver Tabla 13).

Tabla 13. Indicadores de ajuste para el modelo 1.

Modelo	χ^2	gl	χ^2/gl	Ajuste		Ajuste
				GFI	RMSEA	incremental
1	10.17	2	5.08	.97	.14	.96

Nota: N=204. *gl* = grados de libertad, *p*= .006. RMSEA= raíz del residuo cuadrático promedio de aproximación, CFI= índice de bondad de ajuste comparativo, GFI= índice de bondad de ajuste.

Como puede observarse en la Tabla 13 sólo los índices CFI=.96 y GFI= .97 se ajustan a los criterios mínimos establecidos para considerar adecuado el modelo. El $\chi^2=10.17$ (*gl*= 2, *p*>.05) y la razón del chi cuadrado por los grados de libertad (5.08) indican un pobre ajuste de los datos. También el índice RMSEA es superior a lo esperado (.14). No obstante, en los resultados no se observan estimaciones infractoras, como varianzas de error negativas o no significativas, coeficientes estandarizados que sobrepasan de 1.0 o errores estándares elevados (Blunch, 2008; Hair et al., 2000).

De acuerdo con estos resultados es necesaria la reespecificación del modelo para encontrar un mejor ajuste, por lo que se han evaluado en primer lugar los coeficientes obtenidos en la relación entre variables y su coherencia con la teoría, posteriormente se han analizado los índices de modificación (Hair et al., 2000) que propone el software AMOS v.19 para la mejora del ajuste del modelo. En este caso los coeficientes estandarizados se corresponden con la teoría donde es el apoyo organizacional ($\beta=.68$; $p<.001$) el mejor predictor de la satisfacción laboral e intención de abandono (Rhoades y Eisenberger, 2002; Riggle, et al., 2009). Además el aumento de la satisfacción laboral disminuye la intención de abandono ($\beta= -.64$; $p<.001$), lo que es coherente con investigaciones previas (Edwards y Cable, 2009; Griffeth et al., 2000).

Al evaluar los índices de modificación se especificó para el modelo 1 una relación directa entre el apoyo de la organización y la intención de abandono (Figura 11).

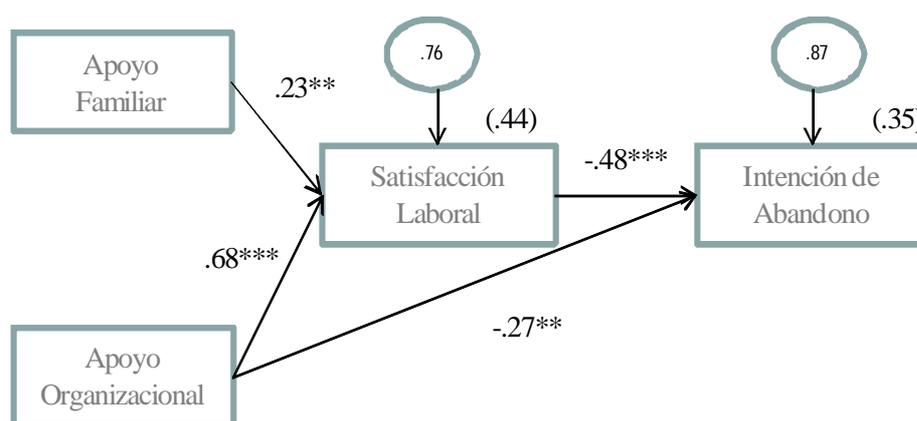


Figura 11. Parámetros del modelo 1 reespecificado. $^{***}p<.001$, $^{**} p <.05$. Coeficientes de determinación múltiple (R^2) entre paréntesis.

En la Figura 11 se observan los parámetros estimados a partir de la inclusión de una relación directa entre el apoyo de la organización y la intención de abandono

(modelo 1 reespecificado). Considerando la magnitud y el signo de los parámetros, los resultados constatan que las variables exógenas tiene un efecto positivo sobre la variable endógena 1, de forma que un mayor apoyo de la organización ($\beta=.68$; $p<.001$) y de la familia de los trabajadores ($\beta=.23$; $p<.05$) aumenta el nivel de satisfacción laboral. Con los predictores utilizados se puede explicar el 44% de la variabilidad de la satisfacción laboral.

El apoyo de la organización ($\beta= -.27$; $p<.05$) y la satisfacción laboral ($\beta = -.48$; $p<.001$) tienen un efecto directo sobre la intención de abandono (variable endógena 2). Además, el apoyo de la organización tiene un efecto indirecto superior ($-.32 = -.48*.68$) sobre la intención de abandono a través de la satisfacción laboral, lo que es coherente con el rol mediador de esta última variable. De forma similar, el apoyo de la familia tiene sólo un efecto indirecto sobre la intención de abandono a través de la satisfacción laboral ($-.11= -.48*.23$) lo que muestra la mediación total de la satisfacción laboral entre el apoyo familiar y la intención de abandono. Estos resultados son coherentes con los datos de la regresión múltiple mediada para las hipótesis 3a y 3b. El apoyo de la organización, el apoyo de la familia y la satisfacción laboral explican el 35% de varianza de la intención de abandono.

Tabla 14. Indicadores de ajuste para el modelo 1 reespecificado.

Modelo	χ^2	gl	χ^2/gl	Ajuste		Ajuste
				GFI	RMSEA	incremental
						CFI
1 reespecificado	1.55	1	1.55	.99	.05	.99

Nota: N=204. gl = grados de libertad, $p=.21$ RMSEA= raíz del residuo cuadrático promedio de aproximación, CFI= índice de bondad de ajuste comparativo, GFI= índice de bondad de ajuste.

Los resultados correspondientes a los índices de ajuste para el modelo 1 reespecificado son adecuados y por lo tanto se considera que hay un buen ajuste del modelo planteado. El $\chi^2=1.55$ ($gl= 1$, $p>.05$) y la razón del chi cuadrado por los grados de libertad (1.55) se ajustan a los criterios establecidos para considerar el modelo como aceptable. También el índice GFI supera el criterio, ya que es mayor que .95 y el RMSEA es menor que .08 por lo que también sugiere un buen ajuste. De igual forma el CFI (.99) supera el criterio para aceptar el ajuste incremental.

Modelo 2

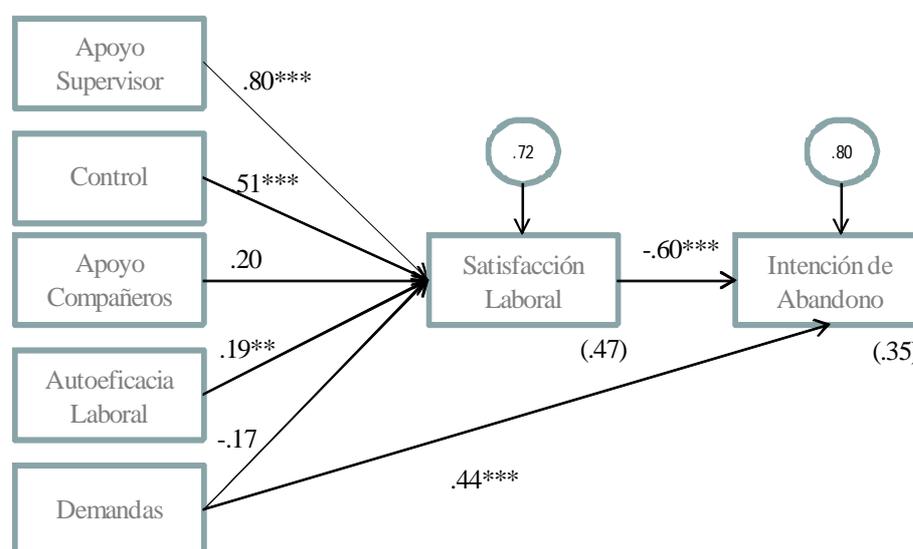


Figura 12. Parámetros del modelo 2. *** $p < .001$, ** $p < .05$. Coeficientes de determinación múltiple (R^2) entre paréntesis.

En este modelo, las variables exógenas son los diferentes recursos (apoyo de los supervisores, de los compañeros, control del puesto y autoeficacia laboral) y las demandas psicológicas del trabajador. Los recursos influyen de manera directa sobre el nivel de satisfacción laboral (variable endógena 1) y de manera indirecta sobre la intención de abandono (variable endógena 2). Las demandas psicológicas del puesto

influyen de manera directa sobre la intención de abandono y de manera indirecta a través de la satisfacción laboral.

En la Figura 12 se han representado todos los parámetros del modelo. Como se puede observar, el apoyo de los compañeros ($\beta = .20$; $p < .05$) y las demandas psicológicas del puesto ($\beta = -.17$; $p < .05$) no predicen de manera significativa la satisfacción laboral. Las variables con mayor peso en la predicción de la satisfacción laboral son el apoyo del supervisor ($\beta = .80$; $p < .01$), el control sobre el puesto de trabajo ($\beta = .51$; $p < .01$) y la autoeficacia laboral ($\beta = .19$; $p < .05$). Las demandas psicológicas del puesto ($\beta = .44$; $p < .01$) y la satisfacción laboral ($\beta = -.60$; $p < .01$) influyen de manera directa sobre la intención de abandono. De la misma manera que en el modelo anterior, los índices de bondad de ajuste no cumplen los criterios mínimos para considerar este modelo como aceptable (ver Tabla 15). La tabla 15 muestra que tanto el índice CFI=.97 como el GFI=.97 se ajustan a los criterios mínimos establecidos para considerar el modelo como adecuado. Sin embargo, el $\chi^2=16.03$ ($gl= 4$, $p > .05$) y la razón del chi cuadrado por los grados de libertad (4.00) indican un pobre ajuste de los datos. También el índice RMSEA es superior a lo esperado (.12).

Tabla 15. Indicadores de ajuste para el modelo 2.

Modelo	χ^2	gl	χ^2/gl	Ajuste absoluto		Ajuste incremental
				GFI	RMSEA	CFI
2	16.03	4	4.00	.97	.12	.97

Nota: N=204. gl = grados de libertad, $p = .003$. RMSEA= raíz del residuo cuadrático promedio de aproximación, CFI= índice de bondad de ajuste comparativo, GFI= índice de bondad de ajuste

Al revisar los índices de modificación se especificó una relación directa entre el apoyo del supervisor y la intención de abandono para la mejora del ajuste de este modelo (Figura 13).

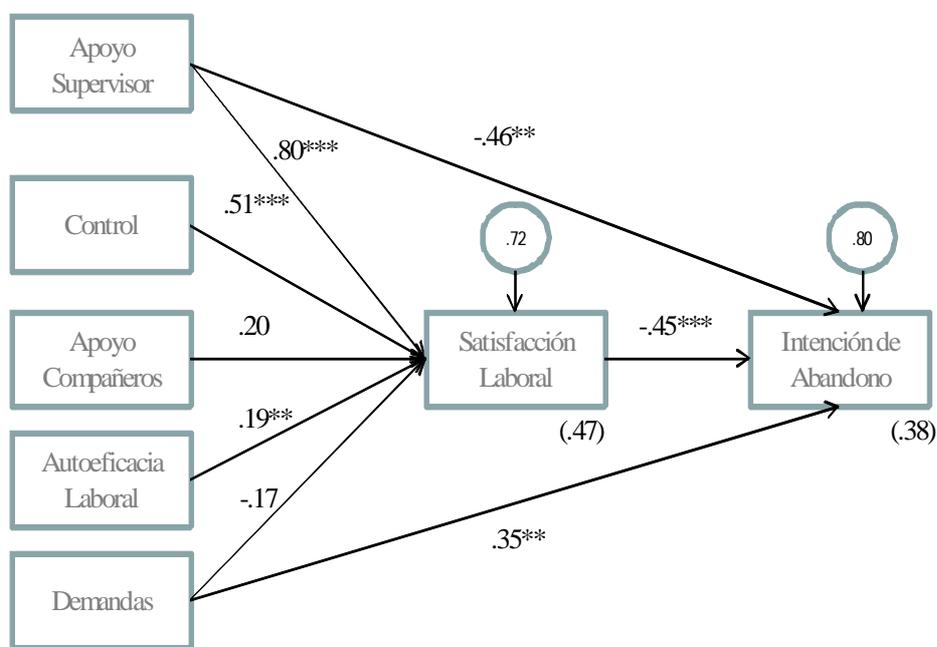


Figura 13. Parámetros del modelo 2 reespecificado. *** $p < .001$, ** $p < .05$. Coeficientes de determinación múltiple (R^2) entre paréntesis.

La Figura 13 muestra todos los parámetros del modelo 2, reespecificado. Las variables más significativas en la predicción de la satisfacción laboral son el apoyo del supervisor ($\beta = .80$; $p < .01$), el control sobre el puesto de trabajo ($\beta = .51$; $p < .01$) y la autoeficacia laboral ($\beta = .19$; $p < .05$). Todas las variables conjuntamente explican el 47% de la varianza de la satisfacción laboral y el 38% de la intención de abandono. La satisfacción laboral ($\beta = -.45$; $p < .01$) y las demandas psicológicas del puesto ($\beta = -.35$; $p < .05$) tienen un efecto directo y significativo sobre la intención de abandono.

Los recursos (apoyo del supervisor, control sobre el puesto y autoeficacia laboral) tienen un efecto indirecto sobre la intención de abandono a través de la satisfacción laboral aunque todos los efectos indirectos son menores que los efectos directos: apoyo del supervisor ($-.36 = -.45 * .80$); control sobre el puesto ($-.23 = -.45 * .51$) y autoeficacia laboral ($-.08 = -.45 * .19$).

Tabla 16. Indicadores de ajuste para el modelo 2 (reespecificado).

Modelo	χ^2	gl	χ^2/gl	Ajuste absoluto		Ajuste incremental
				GFI	RMSEA	CFI
2 reespecificado	7.28	3	2.42	.99	.08	.99

Nota: N=204. gl = grados de libertad, p=.06. RMSEA= raíz del residuo cuadrático promedio de aproximación, CFI= índice de bondad de ajuste comparativo, GFI= índice de bondad de ajuste

Los índices para el modelo 2 reespecificado, expuestos en la Tabla 16, son adecuados, por lo que el modelo tiene un buen ajuste. El índice GFI supera el criterio establecido ya que es mayor que .95 y el RMSEA es menor que .08 por lo que también sugiere un buen ajuste. De igual forma el índice CFI (.99) supera el criterio para aceptar el ajuste incremental.

CAPÍTULO 5

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

5.1. Discusión general y conclusiones

En este capítulo se presenta, en primer lugar, la discusión general en relación con los objetivos de la investigación y las conclusiones que se derivan de los resultados obtenidos. Posteriormente, se analizan las implicaciones prácticas de estos resultados para el colectivo de trabajadores con discapacidad y, finalmente, se exponen las principales limitaciones del estudio y las líneas futuras de investigación.

En las organizaciones actuales con estructuras más planas, gran movilidad de trabajadores, donde el trabajo en equipo se considera fundamental y aumenta la diversidad en la plantilla, las relaciones interpersonales tienen cada vez más importancia (Grant et al., 2010; Chiaburu y Harrison, 2008). El análisis de las relaciones de intercambio entre la empresa y los trabajadores — enfoque que ha predominado en el estudio del comportamiento organizacional durante las últimas dos décadas (Aselage y Eisenberger, 2003) — se amplía así para incorporar una red más amplia de factores a tener en cuenta para el alcance de los objetivos organizacionales y el bienestar del trabajador. Como señalan Simon et al. (2010):

Existe evidencia empírica sobre la importancia de las relaciones sociales en el trabajo [...] de forma que en la actualidad la tendencia es centrar la atención no en cómo se diseña el trabajo —al menos en términos de tareas y responsabilidades— sino en términos de equipos y relaciones entre personas (p.535).

En este contexto, la presente investigación ha analizado el rol de diversos recursos del trabajador en las actitudes hacia el trabajo y en el afrontamiento de las

demandas psicológicas del puesto, atendiendo especialmente al papel del apoyo social percibido en una muestra de empleados con discapacidad.

Respecto al rol del apoyo social en el entorno laboral, los resultados confirman la importancia del apoyo proveniente de la organización y del supervisor en el aumento de la satisfacción laboral y la disminución de la intención de abandono de los trabajadores. Los empleados consideran que las acciones que realiza la organización enfocadas a su bienestar, participación y valoración de su contribución a las metas son satisfactorias y contribuyen a la satisfacción con el trabajo y la permanencia en la empresa. Estos resultados son coherentes con la propuesta de la teoría del apoyo organizacional (Eisenberger et al., 1986) y los estudios previos que relacionan este tipo de apoyo con las actitudes hacia el trabajo (Eisenberger et al., 1997; Rhoades y Eisenberger, 2002). Por un lado, el apoyo de la organización contribuye a que el trabajador se considere una parte importante de la empresa, favorece que se sienta con mejor estado de ánimo y perciba su trabajo como una actividad más agradable (Rhoades y Eisenberger, 2002) lo que es beneficioso para su nivel de satisfacción laboral.

Los participantes han valorado de forma positiva no solo el apoyo que reciben de la empresa sino también los aspectos relacionados con el entorno físico de su trabajo, la igualdad y justicia de trato recibido por la empresa, así como el cumplimiento del convenio colectivo y leyes laborales, aspectos que forman parte de su nivel de satisfacción global. Además, si se tiene en cuenta la norma de reciprocidad (Gouldner, 1960), los trabajadores que reciben apoyo de la empresa esperarían poder “reparar los beneficios y oportunidades ofrecidos por la organización” (Allen et al., 2003, p.103). Esta reparación se manifiesta en la participación continuada en la empresa, por lo que los trabajadores “estarían menos interesados en buscar un empleo alternativo o en

abandonar la organización” (Allen et al., 2003, p. 103), y los niveles de intención de abandono disminuirían, como ha ocurrido en esta investigación.

Por otro lado, de acuerdo también con la teoría del apoyo organizacional, los supervisores se consideran agentes de la organización por lo que sus acciones se equiparan con las establecidas por la empresa. Así, un comportamiento de apoyo ofrecido por los supervisores puede percibirse como un reflejo de las políticas de apoyo de la organización (Eisenberger et al., 2002). Ambos tipos de apoyo están relacionados, por lo que aquellos supervisores que reciben apoyo de su empresa suelen mostrarlo en la relación que tienen con sus colaboradores (véase por ejemplo, Masterson, 2001; Tepper y Taylor, 2003) y contribuir a su satisfacción laboral (Brough y Frame, 2004; Harris et al., 2007). Por el contrario, aquellos supervisores que no ofrecen comportamientos de apoyo dentro del entorno laboral suelen asociarse con bajo compromiso y mayores niveles de rotación (Dawley et al., 2008). En esta investigación el apoyo social ofrecido por el supervisor se ha valorado de forma positiva, ya que los trabajadores consideran que ejerce un rol colaborador beneficioso para la mejora del clima laboral. Además, al ofrecer retroalimentación sobre su desempeño y ayudarles con las tareas incrementa su motivación y satisfacción laboral (Bhathumnavin, 2003; Brough y Frame, 2004; Harris et al., 2007) y disminuye su intención de abandono (Dawley et al., 2008; Kalliath y Beck 2001), como muestran los resultados presentados en esta investigación.

Otra fuente de apoyo importante dentro del contexto laboral son los compañeros de trabajo, con los cuales los empleados suelen identificarse y que pueden ofrecerles ayuda con las tareas, facilitar su socialización e integración en la empresa, consejo o amistad (Chiaburu y Harrison, 2008; Parris, 2003). Los trabajadores participantes en

este estudio consideran que reciben un nivel alto de apoyo de sus compañeros de trabajo, aunque no es una variable relevante para su satisfacción laboral y permanencia en la empresa. En el meta-análisis realizado por Chiaburu y Harrison (2008) el apoyo de los compañeros aparece relacionado en la mayoría de los estudios con niveles altos de satisfacción laboral e implicación con el trabajo, y recientemente Simon et al. (2010) han encontrado que la satisfacción con los compañeros de trabajo está relacionada con los niveles de satisfacción laboral. También hay algunos estudios que no encuentran relación entre el apoyo de los compañeros y la satisfacción laboral (por ejemplo, Bradley y Cartwright, 2002; Harris et al., 2007), por lo que es necesario analizar con más detalle la influencia de este tipo de apoyo y profundizar en las complejas relaciones existentes entre estas variables.

Existen diversas explicaciones sobre los efectos que tiene el apoyo de los compañeros en las actitudes laborales, relacionadas principalmente con la valoración que realiza el receptor del apoyo (Deelstra et al., 2003; Vangelisti, 2009; Warner et al., 2009) y con el rol que ejercen los compañeros en el trabajo en comparación con el rol de los supervisores (Ng y Sorensen, 2008). Como señalan Warner et al. (2009), algunas de las razones por las que los compañeros aceptan u ofrecen apoyo tienen que ver con que “en un contexto empresarial las personas pueden tener miedo de pedir ayuda porque les haría parecer incompetentes o que el hecho de recibir ayuda implique el tener que ser recíproco lo que incrementaría [...] el sentirse una carga” (Warner et al., 2009, co-worker support, para. 3). Esta argumentación es similar a la propuesta de la teoría de conservación de recursos, que plantea que los recursos al implicar un coste pueden amenazar la competencia personal, generar la obligación de devolver el favor recibido o producir ansiedad al sentirse dependiente de alguien (Hobfoll, 1989). En esto último coincide también Vangelisti (2009) al señalar que las personas no siempre buscan

recibir apoyo ya que los resultados pueden ser negativos o implicar un coste personal e incluso pueden percibir que el apoyo recibido no es de utilidad para ellos. Además, según esta autora también es importante considerar el contexto donde se da y recibe el apoyo (por ejemplo en un ambiente público o privado) y el nivel de autoeficacia de las personas ya que de ser alto es posible que no se requiera apoyo para la realización de alguna tarea, “por ejemplo, cuando se está cerca de dominar una nueva habilidad” (Vangelisti, 2009, p.43).

Por su parte, Deelstra et al. (2003) proponen analizar la influencia del apoyo de los compañeros desde el modelo teórico de amenaza a la autoestima (Fisher, Nadler y Whitcher-Alagna, 1982), que predice que si la ayuda recibida se percibe como autoamenazante puede producir reacciones negativas como sentimientos de incapacidad o inferioridad. Además, si esta ayuda se recibe de personas socialmente comparables es más amenazante para la autoestima que recibirla de personas que no son comparables. Por ejemplo, recibir ayuda de un compañero (comparable socialmente) para realizar una tarea puede considerarse más amenazante para la autoestima que si se recibe del supervisor (no comparable), al menos en el nivel de experticia en las tareas (Deelstra, et al., 2003). También, si la ayuda recibida es impuesta y por lo tanto afecta la libertad de elección del trabajador, los efectos negativos pueden ser mayores. Un factor añadido es la necesidad de apoyo de los trabajadores que puede moderar la reacción negativa ante el apoyo recibido de esta manera; así, cuando un trabajador considera que no puede resolver un problema o realizar una tarea, valora de forma positiva el recibir este tipo de apoyo, aunque sea de manera impuesta (Deelstra, et al., 2003).

Los distintos tipos de rol que ejercen el supervisor y los compañeros de trabajo es también un factor a tener en cuenta en este análisis. De acuerdo con Ng y Sorensen

(2008), el apoyo del supervisor tiene una mayor relación con las actitudes laborales, ya que “aunque ambos proveen apoyo instrumental y emocional, este tipo de apoyo es considerado una parte importante del trabajo del supervisor [...], los supervisores pueden estar más inclinados a ofrecer apoyo, aún cuando no se haya solicitado” (p. 246).

Estos autores (Ng y Sorensen, 2008) interpretan el apoyo social en el trabajo desde la perspectiva del interaccionismo simbólico (Blumer, 1969). De acuerdo con esta propuesta teórica, el apoyo social no sólo es un acto de dar o recibir ayuda sino que comprende diferentes tipos de interacciones sociales que producen interpretaciones y tienen significados según los cuales los empleados construyen su realidad social. Por ejemplo, puede que aceptar ayuda de los compañeros se interprete como falta de competencia para el desempeño del trabajo ya que los compañeros son considerados como iguales mientras que recibir ayuda de los supervisores sea interpretado como parte del rol del supervisor y por lo tanto tenga mayor influencia sobre las actitudes laborales (Ng y Sorensen, 2008).

Recientemente Beehr, Bowling y Bennett (2010) integra las razones por las cuales el apoyo social no siempre tiene efectos positivos en el contexto laboral y que han sido comentadas en los párrafos anteriores: 1) algunas relaciones interpersonales en el trabajo puede hacer que las personas centren más su atención en las situaciones de tensión; 2) la ayuda puede ser considerada una amenaza para la autoestima y 3) el apoyo que no es solicitado o deseado puede ser rechazado por quien lo recibe.

Otros investigadores argumentan la posible intervención de variables moderadoras en la relación entre las variables de apoyo social y las actitudes laborales.

Por ejemplo, Lee (2004) sugirió que la necesidad de afiliación de los trabajadores puede ser una variable moderadora entre el apoyo social de los supervisores, de los compañeros y la intención de abandono. Así, según este autor, aquellos trabajadores con altas necesidades de afiliación suelen valorar más el apoyo social recibido en el trabajo que aquellos en los que las necesidades de afiliación son bajas. Ng y Sorensen (2008) incluyeron el tipo de trabajo (relacionado con clientes o sin relación con clientes) como una variable moderadora. Aquellos trabajadores que tenían contacto con clientes valoraron de forma positiva el apoyo de sus compañeros y esto se relacionó con el aumento de su satisfacción laboral. De acuerdo con estos autores es necesario considerar aquellas variables moderadoras que faciliten la comprensión de los efectos del apoyo social en el trabajo y avanzar en una teoría detallada sobre cuándo y de qué forma el apoyo de los supervisores y de los compañeros se relacionan con las actitudes laborales (Ng y Sorensen, 2008).

Otra variable a tener en cuenta es la antigüedad en el puesto, ya que los resultados de esta investigación muestran que se correlaciona de manera negativa y significativa con las variables de apoyo social en el trabajo y con la satisfacción laboral, y de manera positiva y significativa con la intención de abandono. Resultados similares aparecen en el estudio realizado por Cho et al. (2009) sobre percepción de apoyo de la organización, apoyo del supervisor e intención de abandono, donde la antigüedad en el puesto aparece relacionada de manera negativa con las variables de apoyo. Como sugieren Ng y Sorensen (2008), el apoyo social puede ser menos valorado conforme aumenta la antigüedad en el puesto de trabajo ya que estos trabajadores “deberían estar familiarizados con los procesos de trabajo, haber alcanzado cierto nivel de desarrollo de carrera [...]. Así, el apoyo de los supervisores y compañeros pueden ser menos

importantes en determinar las actitudes laborales de los empleados con más antigüedad (p. 249).

En cuanto al apoyo familiar, los resultados indican que los participantes en esta investigación perciben un nivel alto de apoyo de su familia, lo que les facilita la conciliación de su vida familiar y laboral, les ofrece reconocimiento de la labor que realizan y les brinda apoyo emocional ante situaciones de dificultad en el trabajo. Sin embargo, el peso de esta variable en las actitudes laborales es menor que la que tiene el apoyo de la organización o el apoyo del supervisor, y su influencia sobre la intención de abandono está mediada por la satisfacción laboral.

Como se expuso en el capítulo 1, el apoyo familiar se considera una fuente importante de apoyo para el trabajador que puede influir sobre sus actitudes y comportamientos laborales (King et al., 1995), aunque ha sido estudiada en mayor medida en relación al conflicto trabajo-familia y familia-trabajo (Byron, 2005). Algunos investigadores argumentan que el apoyo familiar puede estar más relacionado con variables como la satisfacción con la vida o el bienestar (Martínez-Pérez y Osca, 2002) y menos con las actitudes laborales (Muse y Pichler, 2011). De esta forma, un apoyo proveniente de fuentes más cercanas al entorno laboral, como la organización o el supervisor, tendrían un efecto mayor en el nivel de satisfacción laboral o permanencia de los trabajadores, mientras que el apoyo familiar lo haría sobre el conflicto trabajo-familia (Byron, 2005; Muse y Pichler, 2011). La influencia del apoyo familiar sobre las actitudes laborales es por lo tanto indirecta, ya que los trabajadores que reciben este tipo de apoyo disminuyen su conflicto trabajo-familia y esto, a su vez, hace que puedan centrarse en sus tareas, aumenten su dedicación y su compromiso con el trabajo (Adams et al., 1996; Muse y Pichler, 2011). Por ejemplo, como consecuencia de un conflicto

trabajo-familia pueden derivarse efectos negativos en el entorno laboral como la rotación, el absentismo o bajos niveles de satisfacción laboral (Thompson y Prottas, 2005). Por tanto, es necesario tener en cuenta en futuros estudios –que incluyan a fuentes de apoyo externas al trabajo– otras variables como las responsabilidades familiares y su rol en la relación entre el género, la edad y la rotación (Griffeth et al., 2000), el conflicto trabajo-familia (Thompson y Prottas, 2005), así como las políticas y prácticas de la empresa dirigidas específicamente a la conciliación de la vida laboral y familiar (Behson, 2005) y el respaldo del supervisor a la puesta en marcha de estas acciones (Hammer, et al., 2011), que pueden tener una influencia importante sobre la rotación de los empleados.

La satisfacción laboral también es una variable importante que contribuye a reducir la intención de cambiar de trabajo en los participantes en esta investigación. Coincidiendo con la propuesta de Edwards y Cable (2009) y Griffeth et al. (2000), el estar satisfecho en el trabajo aumenta el deseo de permanecer en la empresa y reduce la búsqueda de otras alternativas de empleo. Los resultados indican que la relación entre la percepción de apoyo organizacional y la intención de abandono es mediada parcialmente por la satisfacción laboral de los trabajadores. Desde el punto de vista teórico la percepción de apoyo organizacional y la satisfacción laboral están relacionadas, ya que favorecen la reciprocidad del trabajador (Eisenberger et al., 1997; Shore y Tetrick, 1991) y hacen que se sienta comprometido, contribuyendo a su permanencia en la empresa (Rhoades et al., 2001). Como se explicó en el capítulo 1, las investigaciones sobre rotación de personal consideran que el orden causal para abandonar la empresa seguiría una secuencia que incluiría variables afectivas (por ejemplo la satisfacción laboral), intención conductual (como la intención de abandono) y el último paso implicaría dejar la organización (Cho et al., 2009; Mc Carthy et al.,

2007). No obstante, el que sea una mediación parcial sugiere que es necesario valorar otras variables a partir de las cuales se explicaría la relación entre el apoyo de la organización y la intención de abandono de los trabajadores. Algunas investigaciones realizadas previamente incluyen, además de la satisfacción laboral, al compromiso laboral como variable mediadora en esta relación (véase Allen et al., 2003). Otras variables que también pueden influir son la antigüedad en el puesto y la experiencia laboral (Ng y Sorensen, 2008); factores organizacionales como la justicia organizacional y el liderazgo así como factores del puesto como el salario, la sobrecarga y el conflicto de rol (Griffeth et al., 2000) y que deberían considerarse en futuras investigaciones. Por último, otra variable externa o contextual que puede influir en la relación entre el apoyo de la organización y la intención de abandono es la oportunidad percibida de encontrar otro empleo de iguales o superiores característica que el actual (Griffeth et al., 2000), un factor que, en circunstancias de crisis económica y altas tasas de desempleo como las actuales, pudiera tener un peso importante a la hora de tomar un decisión de este tipo, más aún en el caso de un colectivo vulnerable como es el de los trabajadores con discapacidad.

En los modelos teóricos e investigaciones sobre el bienestar de los empleados se considera que la presencia de altas demandas psicológicas del puesto puede afectar sobre la satisfacción del trabajador (Demerouti et al., 2001; Karasek, 1979). Si los empleados tienen incertidumbre de rol, insuficiente información acerca de su puesto, expectativas ambiguas sobre su desempeño o presión en la realización de las tareas, su nivel de satisfacción disminuye (O'Driscoll y Beehr, 1994; van der Doef y Maes, 1999). Sin embargo, en algunos estudios relacionados con los estresores laborales las demandas del puesto suelen estar asociadas en mayor medida con la intención de abandono a diferencia de la satisfacción laboral (por ejemplo, Beehr et al, 2001), lo que

coincide con los resultados de esta investigación. En los datos presentados las demandas psicológicas sí influyen sobre la intención de abandono, de forma que la presencia de estresores laborales puede contribuir al aumento de la rotación de los empleados, aunque no se relaciona negativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores.

Beerh y sus colaboradores (2001) argumentan al presentar sus resultados que el tipo de puestos puede influir en la forma en que los trabajadores perciben las demandas. Así, en su estudio, los trabajadores ocupaban puestos de nivel medio o directivo, por lo que podrían sentir satisfacción ante las tareas que eran un reto para ellos. De forma similar es la propuesta de Podsakoff, J. Le Pine y M. Le Pine (2007), quienes sugieren tener en cuenta el tipo de estresor incluido en la relación entre las demandas, las actitudes y comportamientos laborales. Distinguen entre “*estresores retadores*” – aquellos que promueven el crecimiento personal y el alcance de objetivos– de aquellos “*estresores agotadores*” que potencialmente limitan el desarrollo personal y el cumplimiento de las tareas. Los estresores retadores estarían relacionados con la satisfacción laboral, mientras que los agotadores lo estarían con la rotación y conductas de abandono en el trabajo (Podsakoff et al., 2007).

De acuerdo con los resultados presentados en esta investigación también es importante tener en cuenta la experiencia laboral de los trabajadores, ya que se relaciona de manera negativa con las demandas psicológicas del puesto. Al contar con más habilidades para desarrollar su trabajo (por ejemplo, conocimientos y destrezas) los trabajadores con más experiencia pueden sentirse más competentes y, por lo tanto, percibir como menos demandantes las tareas que realizan (Ng y Sorensen, 2008).

Las demandas psicológicas del puesto influyen sobre la intención de abandono en este grupo de trabajadores. Las altas 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 et al., 2007). Como señalan los modelos teóricos sobre el bienestar de los trabajadores y las investigaciones en el área (Demerouti et al, 2001; Johnson et al., 1989; Karasek, 1979) las demandas del puesto influyen sobre la tensión en el trabajo, especialmente cuando faltan determinados recursos como el control y el apoyo social. Además, ante una excesiva demanda del puesto el trabajador realiza estrategias de afrontamiento activo que pueden suponerle un desgaste energético, lo que sostenido en el tiempo puede influir sobre su desempeño y su vinculación con la empresa (Bakker y Demerouti, 2006; Schaufeli y Bakker, 2004). Por tanto, es necesario minimizar el impacto de este tipo de demandas sobre el trabajador a partir de la disponibilidad de recursos como el control sobre el puesto de trabajo (Karasek, 1979; Llorens et al., 2006), la autoeficacia laboral (Bandura, 2001; Schaubroeck et al., 2000) y el apoyo social (Johnson et al., 1989; Schaufeli y Bakker, 2004).

Los participantes de esta investigación cuentan con un nivel de control sobre el puesto de trabajo que contribuye a la disminución de las demandas psicológicas del puesto y al aumento de su nivel de satisfacción laboral. El hecho de que los empleados puedan tener influencia y autonomía sobre el desarrollo de sus tareas favorece que sientan confianza al realizar su trabajo y disminuye el impacto de las demandas del puesto (Demerouti, et al., 2001; Karasek, 1979). Esto contribuye igualmente a que las tareas sean percibidas como retadoras, en lugar de agotadoras, lo que contribuye a que aumente la satisfacción laboral y la pertenencia a la organización (Schaufeli y Bakker, 2004).

Teniendo en cuenta que la percepción de ejercer control ofrece la posibilidad de poner en práctica habilidades y conocimientos—especialmente si se permite tener iniciativa y autonomía—, la confianza del trabajador puede aumentar y con ello su autoeficacia (Schaufeli y Bakker, 2004). La autoeficacia laboral, es por tanto, otro de los recursos importantes con los que cuentan los trabajadores que han participado en esta investigación y que también contribuye al aumento de su satisfacción laboral. La autoeficacia 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 et al., 2007).

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. Aunque no se evaluó la influencia directa de cada tipo de apoyo sobre las demandas, las correlaciones muestran que tanto el apoyo de la organización, como el del supervisor y de los compañeros, se encuentran relacionados de manera negativa y significativa con las demandas psicológicas del puesto. Hay que tener en cuenta que el apoyo de la organización refuerza la confianza de los empleados y aumenta la percepción de control, por lo que también es un recurso importante en el afrontamiento de las demandas laborales (Jawahar, Stone y Kisamore, 2007). Las organizaciones que ofrecen un nivel alto de apoyo a sus trabajadores están dispuestas a desarrollar estrategias de mejora en los puestos de trabajo, las cuales aumentan la percepción de control que tiene el trabajador y optimizan las estrategias de afrontamiento ante situaciones de riesgos psicosociales (Byrne y Hochwarter, 2006). Por su parte, el apoyo del supervisor

desempeña un rol motivacional para los trabajadores ya que 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, elementos que tienden a disminuir los efectos de los estresores laborales (Mesmer-Magnus y Viswesvaran, 2009; van der Doef y Maes, 1999). Estos datos 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 contribuir al 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 et al., 2007).

5.2. Implicaciones prácticas

La posibilidad de tener diferentes alternativas de trabajo, desarrollar una carrera profesional y percibir mejores salarios contribuyen a la calidad de vida personal (bienestar emocional, autodeterminación, inclusión social, relaciones interpersonales) y laboral de las personas con discapacidad (Flores et al., 2010; Jenaro et al., 2007; Jenaro et al., 2010; Verdugo et al., 2006). Aunque el principal objetivo de las diferentes modalidades de inserción laboral para este colectivo tienen como meta su inclusión en el mercado ordinario de empleo, no siempre tienen la oportunidad de desempeñar un puesto en las mismas condiciones que lo hace un trabajador sin discapacidad (Laloma, 2007; Verdugo y Jordán de Urríes, 2002; Verdugo et al., 2006).

Las personas que han participado en esta investigación están empleadas en el mercado ordinario de trabajo, aunque ocupan en su mayoría puestos de baja cualificación (auxiliares administrativos, oficiales y operarios) y tienen un contrato temporal. Esto coincide con las investigaciones más descriptivas sobre este colectivo que reflejan su situación laboral: bajos salarios, puestos operativos, contratos de trabajo inestables, entre otras, y que tienen un impacto negativo sobre su nivel de satisfacción laboral (Fundación ONCE y Fundación Manpower, 2008; Uppal, 2005; Pagan y Malo, 2009).

Más allá de conocer las condiciones en las cuales desarrollan su trabajo, hay poca información disponible acerca de las variables psicosociales que pueden influir sobre su integración en el mercado de trabajo (Schur et al., 2005), por lo que esta investigación pretende ser una aproximación a este objetivo. De acuerdo con estudios previos en trabajadores con discapacidad en España, no sólo las condiciones objetivas (como el salario o el horario), sino también las relacionadas con el aspecto más relacional de las organizaciones (comunicación, clima laboral, etc.), influyen en la valoración que realizan los empleados sobre su nivel de calidad de vida laboral (Jenaro et al, 2010).

Como se expuso en el Capítulo 2, las políticas y prácticas de apoyo a la diversidad en la empresa son aspectos importantes para la valoración que realizan los trabajadores con discapacidad sobre sus condiciones laborales (Schur et al., 2009; Stone y Colella, 1996). De acuerdo con los resultados de esta investigación, contar con el apoyo de la organización es fundamental para la satisfacción laboral y permanencia de este grupo de trabajadores. De esta forma, una organización comprometida con la integración de este colectivo expresa su apoyo en la adaptación del entorno de trabajo

(rampas, ascensores, bandas táctiles, suelos antideslizantes, etc.), de los puestos (teclado braille, software de reconocimiento de voz y lectura en pantalla, etc.) y en la flexibilidad en la configuración del tipo de trabajo realizado, por ejemplo el ajuste del horario y las tareas. Los resultados de esta investigación muestran que –además de ofrecer los recursos materiales necesarios para la adaptación de las condiciones laborales de este colectivo— el apoyo de la organización debería manifestarse en el reconocimiento de las tareas que desempeñan, la participación en programas de mejora de sus competencias y en su inclusión dentro de los planes de desarrollo de la empresa (Pérez y Alcover, 2011).

Stone y Colella (1996) recomiendan que la organización promueva los valores de justicia social, comunique las razones para la adaptación especial de los puestos de trabajo orientados a personal discapacitado e implante programas de formación o sistemas de recompensas para modificar los estereotipos de los compañeros acerca de las personas con discapacidad. Además, la alta dirección puede impulsar cambios culturales dentro de la organización para favorecer la flexibilidad y el respeto por las diferencias. Estos cambios culturales pueden favorecer un ambiente laboral de apoyo que no sólo beneficia a los empleados con discapacidad, sino a todos los miembros de la organización (Spataro, 2005; Stone y Colella, 1996). Todas estas acciones tendrían que estar enmarcadas dentro de las políticas de gestión de la diversidad y de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), de forma que sean congruente entre las necesidades de la empresa y las necesidades de los empleados (Carneiro y De Lara, 2004). La gestión de la diversidad en la empresa y la RSC desarrollan acciones comunes para fomentar una cultura inclusiva que contribuya a la no discriminación por género, edad, raza, creencia, orientación sexual o discapacidad en los trabajadores, tal como establece la Directiva 2000/78/CE del Consejo, de 27 de noviembre de 2000. Esta

directiva establece un marco general para garantizar el respeto del principio de igualdad de trato de las personas de la Unión Europea, independientemente de su edad, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad u orientación sexual, en el acceso al empleo y a la ocupación, la promoción y la formación profesional, las condiciones de empleo y de ocupación y la pertenencia a determinadas organizaciones.

Es importante que la cultura de apoyo a la diversidad se traslade al clima de trabajo y a las relaciones entre los trabajadores (Stone y Colella, 1996; Triana, García y Colella, 2010). Si los empleados consideran que estas políticas son decisiones voluntarias y diseñadas para su beneficio –a diferencia de las acciones que solo se realizan para el cumplimiento de normativas o leyes como la LISMI– la percepción de apoyo será mayor (Eisenberger et al., 1997). El comportamiento de los directivos y supervisores debería reflejar el apoyo ofrecido por la organización, de forma que los trabajadores cuenten con ayuda para la realización de sus tareas, la resolución de los conflictos o la mejora de sus competencias (Masterson, 2001; Tepper y Taylor, 2003). Teniendo en cuenta los resultados de esta investigación—donde el apoyo del supervisor tiene un peso importante sobre las actitudes de los trabajadores— es necesario fomentar los programas de sensibilización sobre discapacidad en la empresa y desarrollar las habilidades requeridas para los supervisores que tienen colaboradores con alguna discapacidad. Por ejemplo, los supervisores deben facilitar su autonomía y participación, ser sensibles ante las necesidades específicas de cada trabajador y la adaptación de su puesto de trabajo, así como del impacto que pueda tener la presencia de estereotipos o actitudes de discriminación (Schur et al., 2009; Stone y Colella, 1996) en el clima laboral.

La familia también es una fuente de apoyo primordial para los trabajadores con discapacidad, ya que puede facilitar desde su inserción en el mercado de trabajo al fomentar la independencia y autonomía, hasta su integración y desarrollo profesional al contribuir a la conciliación de la vida familiar y laboral (Gracia, 1997). 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). En este caso, la mayoría de los participantes (76%) considera que recibe un alto nivel de apoyo familiar, lo que puede contribuir a que la gestión de las demandas laborales y familiares pueda afrontarse de manera satisfactoria (Behson, 2005; Thompson y Prottas, 2005). Además, las experiencias familiares positivas proveen de recursos a estos trabajadores que pueden utilizar luego en la mejora de su experiencia laboral (Witt y Carlson, 2006), contribuye al enriquecimiento de ambos dominios (laboral y familiar) y a su bienestar laboral (Wadsworth y Owens, 2007).

En relación con el bienestar en el trabajo, las altas demandas psicológicas del puesto contribuyen al aumento de la intención de abandono en este grupo de trabajadores. Las dificultades para afrontar las exigencias de las tareas y las responsabilidades obligan a 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, sino también los factores psicosociales que pueden afectar su desempeño. Así, 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).

De acuerdo con los resultados de esta investigación, el apoyo de del supervisor, 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.

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 et al., 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 (Bandura, 1997) 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).

5.3. Limitaciones y futuras líneas de trabajo

La decisión de realizar esta investigación 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 Flores et al., (2010), Jenaro y Flores (2005), Jenaro et al., (2007; 2010) y Verdugo y Jordán de Urríes (2002), que utilizan todos ellos 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 regula⁵), 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. Así, los resultados de esta investigación contribuyen a avanzar en el conocimiento de la realidad laboral de los empleados con discapacidad en el mercado de trabajo ordinario y al

⁵ Real Decreto 1368/1985 de 17 de julio que establecen la normativa específica para el funcionamiento de los Centros Especiales de Empleo

análisis de las variables psicosociales que afectan a su integración, desempeño y bienestar (Schur et al., 2005).

Además, este estudio realiza un aporte a la investigación sobre el apoyo social en el trabajo en dos direcciones: primero, incorporando diferentes fuentes de apoyo tanto dentro como fuera del trabajo y su relación con las actitudes laborales, tal como sugiere el meta-análisis propuesto por Ng y Sorensen (2008); y segundo, explorando la relación de diferentes recursos (organizacionales, sociales y personales) del trabajador con las demandas psicológicas del puesto, la satisfacción laboral y la intención de abandono (Demerouti et al., 2001; Schaufeli y Bakker, 2004; Salanova et al., 2006).

Como todo proceso de investigación este estudio presenta diversas limitaciones, relacionadas principalmente con la representatividad de la muestra, el carácter autoinformado de los datos y el tipo de diseño transversal. En primer lugar, el tipo de muestra incidental no permite generalizar los resultados, aunque se ha realizado un esfuerzo importante en lograr la participación de este tipo de trabajadores que por sus propias características no suelen estar representados en todas las empresas. Además, la tasa de respuesta (22%) también puede indicar cierto efecto de autoselección de la muestra ya que los trabajadores que respondieron lo hicieron de manera voluntaria. Por esta razón, futuros estudios deberían emplear muestreos aleatorios y más amplios que puedan aportar resultados más generalizables.

Por su parte, el diseño transversal tampoco permite establecer relaciones causales entre las variables, por lo que sería recomendable poder realizar estudios longitudinales que incluyan algunas de las variables moderadoras relacionadas con el apoyo social en el trabajo (como el tipo de contrato que tiene el trabajador, las

necesidades de afiliación o el puesto que desempeña) y las diferencias en el nivel de apoyo percibido en diferentes momentos de la trayectoria profesional (por ejemplo al inicio de la relación laboral con la empresa y con varios años de antigüedad en el puesto), así como la inclusión de variables relacionadas con el bienestar del empleado (estrés, *burnout*, conflicto trabajo-familia, etc.). También, sería interesante el empleo de otras metodologías complementarias a las que se han utilizado, por ejemplo el análisis cualitativo de las experiencias laborales de los trabajadores con discapacidad y análisis de ecuaciones estructurales para valorar posibles efectos causales entre las distintas variables.

Además, los datos se obtuvieron mediante auto-informe de los participantes, lo que podría originar problemas de método de varianza común (P. Podsakoff, MacKenzie, y N. Podsakoff, 2003). Aunque se siguieron las recomendaciones de proteger el anonimato y garantizar la confidencialidad de las respuestas, futuros estudios deberían recoger información de diferentes fuentes y emplear medidas objetivas para disminuir los sesgos metodológicos.

Finalmente, aún cuando no se pueden realizar conclusiones que puedan ser generalizables a la población de trabajadores con discapacidad, se espera que esta investigación sea una aproximación al conocimiento de las variables psicosociales que influyen sobre su integración en el mercado ordinario de trabajo y que contribuya al fomento de las acciones de inclusión, gestión de la diversidad y prevención de riesgos que realizan las diferentes organizaciones.

Futuras líneas de investigación

Como se ha mencionado en el Capítulo 1 existen investigaciones previas que destacan la importancia de las diferentes fuentes de apoyo en el trabajo sobre la satisfacción laboral (Baruch-Feldman et al., 2002; Bradley y Cartwright, 2002; Ng y Sorensen 2008) y la intención de abandono (Lee, 2004; Maertz et al., 2007). Sin embargo, las diferentes fuentes de apoyo social en el trabajo no obtienen el mismo tipo de relación esperado con las actitudes laborales estudiadas. Por ejemplo, en algunas investigaciones es el apoyo del supervisor quien tiene mayor relación con la satisfacción laboral (Baruch-Feldman et al., 2002; Ng y Sorensen, 2008) y otras en donde el apoyo social de los compañeros y el de los supervisores no se relacionan con esta variable (Bradley y Cartwright, 2002; Harris et al., 2007). En estudios donde se han tomado en consideración ambas actitudes laborales es el apoyo del supervisor el que aparece como determinante en el aumento de la satisfacción laboral y la disminución de la intención de abandono (Brough y Frame, 2004).

De acuerdo con los resultados de esta investigación, el apoyo de los compañeros no parece tener un peso importante en las actitudes laborales de los participantes, lo que es especialmente relevante en el contexto de las personas con discapacidad, ya que el recibir apoyo de sus compañeros puede hacerles sentir como “una carga” (Warner et al., 2009) obligados a reparar ese favor o sentirse dependiente de alguien (Hobfoll, 1989), o percibir que su autoestima está amenazada (Deelstra et al., 2003). Un objetivo futuro de investigación sería analizar cuál de estas condiciones (relacionadas principalmente con la autoestima) puede influir sobre la valoración que los trabajadores con discapacidad hacen del apoyo recibido por parte de sus compañeros. Otra línea de trabajo estaría relacionada con la utilización de medidas del apoyo de los compañeros más cercanos a

los trabajadores con los que puedan realmente sentirse identificados, en lugar de compañeros en general (Beehr et al., 2010) o si el apoyo es deseado o no por el trabajador (Vangelisti, 2009) ya que pueden ser factores que afecten la valoración que se hace de este tipo de apoyo. Actualmente, algunos estudios sobre el rol del apoyo social en el trabajo van en esta dirección: analizar las condiciones en las que esta variable es efectiva y por qué no siempre el recibir apoyo es valorado como positivo (Beehr et al., 2010) y examinar los efectos del apoyo solicitado y no solicitado (Beehr et al., 2010; Vangelisti, 2009), lo que contribuye al avance de la investigación en este tema.

Además, tal y como sugieren distintas investigaciones es probable que intervengan otras variables moderadoras en la relación entre las diferentes fuentes de apoyo social y las actitudes laborales como el puesto o tipo de trabajo (Ng y Sorensen, 2008). Estas variables pueden ser también analizadas dentro del contexto de los trabajadores con discapacidad, ya que como muestran investigaciones previas (Shore et al., 2009) y los resultados de este estudio este colectivo suele ocupar en su mayoría puestos más operativos en la empresa (administrativos, teleoperadores, oficiales, etc.), tener dificultades en el desarrollo de carrera o salarios más bajos que son factores que pueden moderar la relación entre el apoyo social en el trabajo, la satisfacción laboral y la permanencia en la empresa.

En cuanto al apoyo familiar también es preciso incorporar en futuros estudios, como se mencionó al inicio de las conclusiones, variables relacionadas con las responsabilidades familiares (Griffeth et al., 2000), el conflicto trabajo-familia (Thompson y Prottas, 2005) y la influencia de las políticas empresariales relacionadas con la conciliación de la vida familiar y laboral (Behson, 2005), especialmente en el

caso de trabajadores que necesitan adaptaciones específicas de su puesto de trabajo (horario, permisos, posibilidad de teletrabajo, etc.) además de la gestión de sus responsabilidades familiares y laborales (Pérez, 2011).

Otras líneas de investigaciones futuras estarían orientadas a un análisis detallado sobre el tipo específico de demandas psicológicas del puesto que pueden afectar de manera diferencial a las actitudes en el trabajo (Podsakoff et al., 2007); la importancia de otras variables como el *engagement* en la relación entre los recursos del trabajador y la intención de abandono (Schaufeli y Bakker, 2004), así como la inclusión de medidas específicas de bienestar como estrés o *burnout*, entre otras (Llorens et al., 2006; Podsakoff et al., 2007; Schaubroeck et al., 2000, Schaufeli y Bakker, 2004). En el contexto de los trabajadores con discapacidad existen pocos estudios relacionados con los riesgos psicosociales (Alcover y Pérez, en prensa), aun cuando son un colectivo sensible a este tipo de riesgos por sus propias características personales. Por esta razón es necesario seguir investigando sobre los posibles riesgos psicosociales a los que están expuestos este tipo de trabajadores y contribuir a establecer mecanismos de prevención (Alcover y Pérez, en prensa).

Finalmente, otra línea de estudio estaría relacionada con factores relacionados con la gestión de la diversidad en la empresa. Por ejemplo, explorar la percepción de apoyo a la diversidad y su influencia sobre el trato que reciben los empleados menos representados en la organización (prejuicios, discriminación), su compromiso, permanencia o intención de abandono (Triana et al., 2010) y evaluar el clima de apoyo a la diversidad y su relación con la satisfacción laboral, el absentismo o la productividad (Yang y Konrad, 2011), áreas de interés futura para esta investigación.

REFERENCIAS

REFERENCIAS

- Adams, G. A., King, L. A. y King, D. W. (1996). Relationships of job and family involvement, family social support and work-family conflict with job and life satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 411-420. doi: 10.1037/0021-9010.81.4.411
- Alcover, C. y Pérez, V. (en prensa). Trabajadores con discapacidad: problemas, retos y principios de actuación en salud ocupacional. *Medicina y Seguridad del Trabajo*.
- 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
- Allen, D., Weeks K. y Moffitt, K. (2005). Turnover intention and voluntary turnover: the moderating roles of self monitoring, locus of control, proactive personality and risk aversion. *Journal of Applied Psychology*, 90(5), 980-990. doi: 10.1037/0021-9010.90.5.980
- Andersson, L. y Pearson, C. (1999). Tit-for-tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24(3), 452– 471.
- Arnao, C. y Verdú, R. (2009). Seguimiento de las condiciones ergonómicas y psicosociales en los centros especiales de empleo. Servicio de Higiene Industrial y Salud Laboral. Área de Ergonomía y Psicosociología. Publicaciones del Instituto de Seguridad y Salud Laboral de la Comunidad Autónoma de Murcia. Recuperado de <http://www.carm.es>
- 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, 282-292.
- Aselage J. y Eisenberger, R. (2003). Perceived organizational support and psychological contracts: a theoretical integration. *Journal of Organizational Behavior*, 24, 491–509. doi: 10.1002/job.211
- Ato, M. y Vallejo, G. (2011). Los efectos de terceras variables en la investigación psicológica. *Anales de Psicología*, 27(2), 550-561.

- Babin, B. y Boles J. (1996). The effects of perceived co-worker involvement and supervisor support on service provider role stress, performance and job satisfaction. *Journal of Retailing*, 72(1). 55-75.
- 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. (1997). *Self-efficacy: the exercise of control*. New York, NY: Freeman.
- Bandura, A. (2000). Cultivate self-efficacy for personal and organizational effectiveness. In E. A. Locke (Ed.), *Handbook of principles of organizational behavior* (pp. 120–136). Oxford, United Kingdom: Blackwell.
- Bandura, A. (2001). Social cognitive theory: an agentic perspective. *Annual Review of Psychology*, 52, 1-26.
- Baron, R. M. y Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Barrera, M., Jr. (1986). Distinctions between social support concepts, measures and models. *American Journal of Community Psychology*, 14 (4), 413-446.
- Barrón, A. (1996). *Apoyo social: Aspectos teóricos y aplicaciones*. Madrid, Siglo Veintiuno de España Editores.
- Barrón, A. y Sánchez, E. (2001). Estructura social, apoyo social y salud mental. *Psicothema* 13(1), 17-23.
- Baruch-Feldman, C., Brondolo, E., Ben-Dayana, D. y Schwartz, J. (2002). Sources of social support and burnout, job satisfaction, and productivity. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1), 84–93. doi: 10.1037/1076-8998.7.1.84
- Beehr, T. A., Bowling, N.A. y Bennet, M.M. (2010). Occupational stress and failures of social support: when helping hurts. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(1), 45–59. doi: 10.1037/a0018234
- 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), 207-214. doi: 393028891
- Beehr, T. A., Glaser, K. M., Canali, K. G. y Wallwey, D. A. (2001). Back to basics: Re-examination of demand-control theory of occupational stress. *Work and Stress*, 15 (2), 115–130. doi: 10.1080/02678370110067002
- Beehr, T. A., Jex, S. M., Stacy, B. A. y Murray, M. A. (2000). Work stressors and coworker support as predictors of individual strain and job performance. *Journal of*

- Organizational Behavior*, 21(4), 391–405. doi: 10.1002/(SICI)1099-1379(200006)21:4<391::AID-JOB15>3.0.CO;2-9
- Behson, S. (2005). The relative contribution of formal and informal organizational work–family support. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 487–500. doi:10.1016/j.jvb.2004.02.004
- 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.
- 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*, 14(1), 79 – 97. doi: 10.1002/hrdq.1051
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. Wiley: New York.
- Blumer, H. (1969). *Symbolic interactionism: Perspectives and method*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Blunch, N. (2008). *Introduction to Structural Equation Modelling using SPSS and AMOS*. London: SAGE.
- Boswell, W. R., Boudreau, J. W. y Tichy, J. (2005). The relationship between employee job change and job satisfaction: The honeymoon hangover effect. *Journal of Applied Psychology*, 90(5), 882–892. doi: 10.1037/0021-9010.90.5.882
- Boswell, W. R., Shipp, A. J., Payne, S. C. y Culbertson, S. S. (2009). Changes in newcomer job satisfaction over time: Examining the pattern of honeymoons and hangovers. *Journal of Applied Psychology*, 94(4), 844–858. doi: 10.1037/a0014975
- Botella, J., León, O., San Martín, R. y Barriopedro, M. I. (2001). *Análisis de datos en Psicología I. Teoría y ejercicios*. Madrid: Pirámide.
- Boz, M., Martínez, I. y Munduate L. (2009). Breaking negative consequences of relationship conflicts at work: the moderating role of work family enrichment and supervisor support. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 25(2), 113–121.
- 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), 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), 8-16.
- Brough, P. y Pears, J. (2004). Evaluating the influence of the type of social support on job satisfaction and work related psychological well-being. *International Journal of Organisational Behaviour*, 8(2), 472-485.
- Byron, K. (2005). A meta-analytic review of work–family conflict and its antecedents. *Journal of Vocational Behavior*, 67, 169-198. doi:10.1016/j.jvb.2004.08.009
- Cáceres, C. (2004). Sobre el concepto de discapacidad. Una revisión de las propuestas de la OMS (en línea). *Auditio: Revista Electrónica de Audiología*, 2 (3). 74-77. Recuperado de <http://www.auditio.com/revista/pdf/vol2/3/020304.pdf>
- Calvete, E. (2008). Una introducción al análisis de moderación y mediación: aplicaciones en el ámbito del estrés. *Ansiedad y Estrés*, 4(2-3), 159-173.
- Caplan, G. (1974). Support systems and community mental health. New York, Behavioral Publications.
- Carneiro M. y De Lara M. (2004). *La responsabilidad social corporativa interna: la “nueva frontera” de los recursos humanos*. Madrid. ESIC.
- Cassel, J. (1976). The contribution of the social environment to host resistance. *American Journal of Epidemiology*, 104(2), 107-123.
- 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), 1082-1103. doi: 10.1037/0021-9010.93.5.1082
- 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), 374-381.
- Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine*, 38(5), 300-314.
- Cohen, S. (1988). Psychological models of the role of social support in the etiology of physical disease. *Health Psychology*, 7(3), 267-297.
- Cohen, S. y Syme, S. L. (1985). Issues in the study and application of social support. En S. Cohen y Syme, S.L. (Eds), *Social support and health* (pp. 3-22). New York: Academic Press.
- 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

- 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.
- Constitución Española de 1978. Disponible en <http://www.senado.es/constitu/index.html>
- Dalgard, O. S., Sorensen, T., Sandanger, I., Nygard, J. F., Svensson, E. y Reas, D. L. (2009). Job demands, job control, and mental health in an 11-year follow-up study: Normal and reversed relationships. *Work & Stress*, 23, 284 – 296. doi: 10.1080/02678370903250953
- Dawley, D., Andrews, M. y Bucklew, N. (2008). Mentoring, supervisor support and perceived organizational support: what matter most? *Leadership y Organization Development Journal*, 29(3), 235-247. doi: 10.1108/01437730810861290
- De Jonge, J., Dollard, M., Dormaan, C., Le Blanc, P. y Houtman, I. (2000). The demand-control model: specific demands, specific control, and well-defined groups. *International Journal of Stress Management*, 7(4), 269-287.
- De Jonge, J. y Kompier, M. (1997). A critical examination of the demand-control-support model from a work psychological perspective. *International Journal of Stress Management*, 4(4), 235-258.
- De Lange, A., Taris, T., Kompier, M., Houtman, I. y Bongers, P. (2003). “The Very Best of the Millennium”: Longitudinal Research and the Demand-Control-(Support) Model. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8(4), 282–305. doi: 10.1037/1076-8998.8.4.282
- 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), 101–113. doi: 10.1023/A:1026060419167
- 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), 324-331. doi: 10.1037/0021-9010.88.2.324
- 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

- Dolcos, S. y Daley, D. (2009). Work pressure, workplace social resources, and work–family conflict: the tale of two sectors. *International Journal of Stress Management*, 16(4), 291–311. doi: 10.1037/a0017319
- Dunkel-Schetter, C. y Bennett, T. L. (1990). *Differentiating the cognitive and behavioral aspects of social support*. En B. R. Sarason, I. G. Sarason, y G. R. Pierce (Eds.), *Social support: An interactional view* (pp. 267-296). New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Dunkel-Schetter, C. y Brooks, K. (2009). *The nature of social support*. En Harry T. Reis y Susan Sprecher (Eds.), *Encyclopedia of Human Relationships*. Thousand Oaks, Ca: Sage.
- Edwards, J. y Cable, D. (2009). The value of value congruence. *Journal of Applied Psychology*, 94(3), 654–677. doi: 10.1037/a0014891
- Eisenberger R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. y Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 42-51. doi: 10.1037/0021-9010.86.1.42
- Eisenberger R., Cummings, J., Armeli, S. y Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 82(5), 812-820. doi: 10.1037/0021-9010.82.5.812
- Eisenberger R., Fasolo, P. y Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment and innovation. *Journal of Applied Psychology*. 75(1), 51-59. doi: 10.1037/0021-9010.75.1.51
- Eisenberger R., Huntington, R. Huntington, S., y Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507. doi: 10.1037/0021-9010.71.3.500
- 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), 565– 573. doi: 10.1037/0021-9010.87.3.565
- Evers, W. J., Brouwers, A. y Tomic, W. (2002). Burnout and self efficacy: A study on teachers' beliefs when implementing an innovative educational system in the Netherlands. *British Journal of Educational Psychology*, 72, 227-243.
- Fisher, J. D., Nadler, A. y Witcher-Alagna, S. (1982). Recipient reactions to aid. *Psychological Bulletin*, 91(1), 27–54.

- Flores, N., Jenaro, C., González-Gil, F. y García-Calvo, P. (2010). Análisis de la calidad de vida laboral en trabajadores con discapacidad. *Zerbitzuan: Gizarte zerbitzuetarako aldizkaria*, 47, 95-107.
- Folkman, S., Lazarus, R. S., Dunkel-Schetter, C., DeLongis, A. y Gruen, R. (1986). Dynamics of a stressful encounter: Cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(5), 992-1003.
- Fried, Y., Shirom, A., Gilboa, S. y Cooper, C. (2008). The mediating effects of job satisfaction and propensity to leave on role stress–job performance relationships: combining meta-analysis and structural equation modeling. *International Journal of Stress Management*, 15(4), 305–328. doi: 10.1037/a0013932
- 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 de www.capaces.org
- Garson, D. (2008). *Statnotes: Topics in Multivariate Analysis*. Recuperado el 14 de junio de 2011 de <http://faculty.chass.ncsu.edu/garson/pa765/statnote.htm>.
- Gouldner, A. W. (1960). The norm of reciprocity: A preliminary statement. *American Sociological Review*, 25(2), 161–178.
- Gracia, E. (1997). *El apoyo social en la intervención comunitaria*. Paidós. Barcelona.
- 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.
- Grant, A. M., Fried, Y., Parker, S. K. y Frese, M. (2010). Putting job design in context: Introduction to the special issue. *Journal of Organizational Behavior*, 31, 145-157. doi: 10.1002/job.679
- Grant, A. M. y Parker, S. K. (2009). Redesigning work design theories: The rise of relational and proactive perspectives. *Academy of Management Annals*, 3, 317-375.
- 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), 463–488. doi: 10.1177/014920630002600305

- Griffin, M.A., Patterson, M.G. y West, M. (2001). Job satisfaction and teamwork: the role of supervisor support. *Journal of Organizational Behavior*, 22(5), 537-550. doi: 10-1002/job.101
- Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.I. y Black, W.C. (2000). *Análisis Multivariante*. Madrid (5ta edición), Prentice Hall Iberia.
- Halbesleben, J.R.B. (2006). Sources of social support and burnout: a meta-analytic test of the conservation of resources model. *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 1134–1145. doi: 10.1037/0021-9010.91.5.1134
- Hammer, L., Kossek, E., Anger, W., Bodner, T. y Zimmerman, K. (2011). Clarifying work–family intervention processes: the roles of work–family conflict and family-supportive supervisor behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 96(1), 134–150. doi: 10.1037/a0020927
- 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.
- 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), 166-171. doi: 10.1111/j.1468-3148.1998.tb00058.x
- 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
- Hobfoll, S. E. y Shirom, A. (2000). Conservation of resources theory: Applications to stress and management in the workplace. En R.T. Golembiewski (Ed.) *Handbook of organization behavior* (2nd Revised Edition, pp. 57-81). New York: Marcel Dekker.
- 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), 482–489. doi: 10.1037/0021-9010.91.2.482
- Homans, G.C. (1967). *The nature of social science*. Harcourt Brace & World: New York.
- House, J.S. (1981). *Work Stress and Social Support*. Reading, Mass: Addison-Wesley.
- House, J.S. (1987). Social support and social structure. *Sociological Forum*, 2 (1), 135-146. doi: 10.1007/BF01107897
- House, J.S., Landis, K.R. y Umberson, D. (1988). Social Relationship and Health. *Science*, 241(4865), 540-545.

- Ibáñez, P. y Mudarra, M. (2005). Relaciones sociales en el empleo en trabajadores con discapacidad. *Educación XXI*, 8, 105-125.
- 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 de <http://www.ine.es>
- 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.
- Jex, S.M., Bliese, P.D., Buzzell, S. y Primeau, J. (2001). The impact of self-efficacy on stressor-strain relations: coping style as an exploratory mechanism. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 401-409.
- Jiménez A. y Huete, A. (2010). Estadísticas y otros registros sobre discapacidad en España. *Política y Sociedad*, 47(1), 165-173.
- Johnson, J. V. y Hall, E. M. (1988). Job strain, work place social support and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78(10), 1338-1342.
- 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.
- Jose, P. E. (2003) MedGraph-I: A programme to graphically depict mediation among three variables: The internet version, version 2.0 [software]. Victoria University of

- Wellington, Wellington, New Zealand. Recuperado de <http://www.victoria.ac.nz/staff/paul-jose-files/medgraph/medgraph.php>
- Judge, T. A., Heller, D. y Mount, M. K. (2002). Five-factor model of personality and job satisfaction: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 530–541. doi: 10.1037/0021-9010.87.3.530
- 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(2), 72–78.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285- 308
- Kerlinger, F.N. y Lee, H.B. (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales* (4ta edición). México, Mc Graw Hill.
- 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(3), 235-258. doi: 10.1002/job.4030160306
- Klassen, R.M. y Chiu, M.M. (2010) Effects on teachers' self-efficacy and job satisfaction: Teacher gender, years of experience, and job stress. *Journal of Educational Psychology*, 102(3), 741-756. doi: 10.1037/a0019237
- 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), 202-218.
- Lazarus, R. S. (1993). Coping theory and research: Past, present, and future. *Psychosomatic Medicine*, 55, 234–247.
- Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Lee Chang Boon P. (2004). Social support and leaving intention among computer professionals. *Information y Management*, 41, 323–334.
- León, O. y Montero, I. (2003). *Métodos de investigación en psicología y educación*. Madrid, (3ra edición). Mc Graw- Hill.
- Levinson, H. (1965). Reciprocation: The relationship between man and organization. *Administrative Science Quarterly*, 9(4), 370–390.
- Ley de Integración Social de Minusválidos (LISMI). Ley 13/1983 del 7 de abril. Recuperado de <http://www.lismi.es>

- 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 de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Normativa/TextosLegales>
- Lin, N. (1986). Conceptualising social support. En N. Lin, A. Dean y T. W. Ensel (Eds.), *Social support, life events and depression* (pp. 103-105). Nueva York: Academic Press
- 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), 463- 473.
- 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: 10.1037/1072-5245.13.3.378
- Locke, E. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, 309-336.
- López-Araujo, B. y Osca, A. (2011). El papel del modelo demandas-control-apoyo en la salud de trabajadores de la construcción. *Psicothema*, 23(1), 119-125.
- Lorente, L., Salanova, M., Martínez, I. y Schaufeli, W. (2008). Extension of the Job Demands-Resources model in the prediction of burnout and engagement among teachers over time. *Psicothema*, 20(3), 354-360.
- 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(8), 1059-1075. doi: 10.1002/job.472
- Martín, F. y Pérez, J. (1997). *Factores psicosociales: metodología de evaluación*. NTP 443. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (INSHT). Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales.
- Martín, P., Salanova, M. y Peiró, J. M. (2007). Job demands, job resources and individual innovation at work: going beyond Karasek’s model?. *Psicothema*, 19 (4), 621-626.
- Martínez-Pérez, M. y Osca, A. (2001). Estudio psicométrico de la versión española de la escala de «Conflicto Familia-Trabajo» de Kopelman, Greenhaus y Connolly (1983). *Revista de Psicología Social*, 16 (1), 43-57.
- Martínez-Pérez, M. y Osca, A. (2002). Análisis psicométrico del inventario de apoyo familiar para trabajadores. *Psicothema*, 14(2), 310-316.
- Masterson, 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), 594–604. doi: 10.1037/0021-9010.86.4.594

- McCalister, K.T., Dolbier, C.L., Webster, J.W., Mallon, M.W. y Steinhardt, M.A. (2006). Hardiness and support at work as predictors of work stress and job satisfaction. *American Journal of Health Promotion*, 20 (3), 183-191.
- McCarthy, G., Tyrrell, M. y Lehane, E. (2007). Intention to 'leave' or 'stay' in nursing. *Journal of Nursing Management*, 15(3), 248-255. doi: 10.1111/j.1365-2834.2007.00648.x
- Meliá, J.L., Nogareda, C., Lahera, M., Duro, A., Peiró, J. M., Salanova, M. y Gracia, D., (2006). *Principios comunes para la evaluación de riesgos psicosociales en la empresa*. En Meliá, J.L., Nogareda, C., Lahera, M., Duro, A., Peiró, J. M., Pou, R., Salanova, M., Gracia, D., de Bona, J.M., Bajo, J.C., y Martínez-Losa, F.: *Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales. Evaluación de Riesgos*. Barcelona: Foment del Treball Nacional, pp.13-36.
- 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
- Ministerio de Trabajo e Inmigración (2008). *Estrategia global de acción para el empleo de personas con discapacidad 2008-2012*. [Informe]. Madrid, Autor. Recuperado de http://www.sid.usal.es/idocs/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), 1102-1121.
- Morales, J.F. (1981). *La conducta social como intercambio*. Bilbao, Desclée de Brouwer.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Carvajal, R. y Escobar Redonda, E. (2001). La evaluación del burnout profesional. Factorialización del MBI-GS- Un análisis preliminar. *Ansiedad y Estrés*, 7 (1), 69-78.
- 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*. Advance on line publication. doi: 10.1016/j.jvb.2011.04.005. Recuperado de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0001879111000522>

- 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), 243-268. doi: 10.1177/1059601107313307
- Nicol, A. y Pexman, P. (2006). *Presenting your findings. A practical guide for creating tables*. Washington, DC: American Psychological Association.
- O'Driscoll M.P. y Beehr T.A. (1994). Supervisor behaviors, role stressors and uncertainty as predictors of personal outcomes for subordinates. *Journal of Organizational Behavior*, 15(2), 141-155.
- O'Driscoll, M. P. y Randall, D. M. (1999). Perceived organisational support, satisfaction with rewards, and employee job involvement and organisational commitment. *Applied Psychology: An International Review*, 48(2), 197-209. doi: 10.1111/j.1464-0597.1999.tb00058.x
- Observatorio Estatal de la Discapacidad (2011). *Información estadística sobre contratación de personas con discapacidad*. Situación a 01 de Septiembre de 2011. [Informe]. Badajoz, Autor. Recuperado 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 de <http://www.sid.usal.es>
- Ortega, V. (2003). Adaptación al castellano de la versión abreviada de Survey of Perceived Organizational Support. *Encuentros en Psicología Social*, 1 (1), 3-6.
- Pagan, R. y Malo M. A. (2009). Job satisfaction and disability: lower expectations about jobs or a matter of health? *Spanish Economic Review*, 11, 51-74. doi 10.1007/s10108-008-9043-9
- 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), 329-348.
- Parris, M. A. (2003). Work teams: Perceptions of a readymade support system?. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 15(2), 71-83. doi: 10.1023/A:1023572629983
- Paterna, C. y Martínez, M.C. (2002). Compatibilizando trabajo y familia, variables mediadoras. *Boletín de Psicología*, 75, 19-37.
- 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 P., MacKenzie, S., Lee J. y Podsakoff N. (2003). Common Method Biases in Behavioral Research: A Critical Review of the Literature and Recommended Remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879–903. doi: 10.1037/0021-9010.88.5.879
- 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
- Raabe, B. y Beehr, T. A. (2003). Formal mentoring versus supervisor and coworker relationships: Differences in perceptions and impact. *Journal Organizational Behavior*, 24, 271–293. doi: 10.1002 /job.192
- reactions to workers with disabilities and others who are demographically different. *Behavioral Sciences and the Law*, 23, 21–38. doi: 10.1002/bsl.623
- 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 de www.judicatura.com/Legislacion/0364.pdf
- 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 02 de marzo de 2010 de www.judicatura.com/Legislacion/0364.pdf
- Real Decreto 1451/1983, de 11 de mayo, por el que en cumplimiento de lo previsto en la Ley 13/1982, de 7 de abril, se regula el empleo selectivo y las medidas de fomento del empleo de los trabajadores minusválidos. [Decreto]. Madrid, Autor. Recuperado el 02 de marzo de 2010 de http://noticias.juridicas.com/base_datos/Laboral/rd1451-1983.html
- Real Decreto 27/2000, de 14 de enero, por el que se establecen las medidas alternativas de carácter excepcional al cumplimiento de la cuota de reserva del 2 por 100 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
- Real Decreto 4/1999, de 8 de enero, por el que se modifica el artículo 7 del Real Decreto 1451/1983, de 11 de mayo, por el que, en cumplimiento de lo previsto en la Ley 13/1982, de 7 de abril, se regula el empleo selectivo y las medidas de fomento del

- empleo. [Decreto]. Madrid, Autor. Recuperado el 02 de marzo de 2010 de http://noticias.juridicas.com/base_datos/Laboral/rd170-2004.html
- Real Decreto 427/1999, de 12 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 1368/85, 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 02 de marzo de 2010 de http://noticias.juridicas.com/base_datos/Laboral/rd427-1999.html
- Rees T. y Freeman, P. (2009). Social support moderates the relationship between stressors and task performance through self-efficacy. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 28(2), 244-263. doi: 10.1521/jscp.2009.28.2.244
- 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.hrmr.2008.07.001
- Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 12(1), 67-80.
- Rhoades, L. y Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714. doi: 10.1037/0021-9010.87.4.698
- 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), 689–695. doi: 10.1037/0021-9010.91.3.689
- 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), 825-836. doi: 10.1037/0021-9010.86.5.825
- Riggle, R., Edmondson, D. y Hansen, J. (2009). A meta-analysis of the relationship between perceived organizational support and job outcomes: 20 years of research. *Journal of Business Research*, 62, 1027-1030. doi:10.1016/j.jbusres.2008.05.003
- Rodríguez, I., Bravo, J., Peiró, J. y Shaufeli, W. (2001). The demands-control-support model, locus of control and job dissatisfaction: a longitudinal study. *Work y Stress*, 15(2), 97-114. doi: 10.1080/02678370110066968
- Ruiz, M., Pardo, A. y San Martín, R. (2010). Modelos de ecuaciones estructurales. *Papeles del psicólogo*, 31(1), 34-45.
- Saari, L.M. y Judge, T.A. (2004). Employee attitudes and job satisfaction. *Human Resource Management*, 43(4), 395–407. doi: 10.1002/hrm.20032

- Salancik, G. y Pfeffer, J. (1977): An examination of need-satisfaction models of job attitudes. *Administrative Science Quarterly*, 22(3), 427-456.
- 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
- Salanova, M., Grau, R. y Martínez, I. (2005). Demandas laborales y conductas de afrontamiento: el rol modulador de la autoeficacia profesional. *Psicothema*, 17(3), 390-395.
- Salvador, M. y Gargallo P. (2003). Análisis Exploratorio de Datos [en línea]. Madrid, Autor. Recuperado de <http://www.5campus.com/leccion/aed>
- Sarason, I. y Sarason, B. (2009). Social support: mapping the construct. *Journal of Social and Personal Relationship*, 26(1), 113-120. doi:10.1177/0265407509105526
- 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* (pp. 29 – 41). Salamanca, Amarú Ediciones.
- 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), 167-195. doi: 10.1002/(sici)1099-1379(199803)19:2<167::aid-job831>3.0.co;2-t
- 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. doi: 10.1002/job.248
- 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
- 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

- Seers, A. (1989). Team–member exchange quality: A new construct for role-making research. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 43(1), 118–135.
- Seiger, C. y Wiese, B. (2009). Social support from work and family domains as an antecedent or moderator of work–family conflicts? *Journal of Vocational Behavior*, 75, 26–37. doi:10.1016/j.jvb.2009.03.001
- 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.hrmr.2008.10.004
- 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), 637-643. doi: 10.1037/0021-9010.76.5.637
- Simon, L., Judge, T. y Halvorsen-Ganepola, M. (2010). In good company? A multi-study, multi-level investigation of the effects of co-worker relationships on employee well-being. *Journal of Vocational Behavior*, 76, 534-546. doi:10.1016/j.jvb.2010.01.006
- 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.
- Spataro, S. (2005). Diversity in context: how organizational culture shapes
- Steel R.P. y Ovale N.K. (1984). A review and meta-analysis of research on the relationship between behavioural intentions and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 69(4), 673–686.
- Steel, R. P. y Rentsch, J. R. (1997). The dispositional model of job attitudes revisited: Findings of a 10-year study. *Journal of Applied Psychology*, 82(6), 873–879. doi: 10.1037/0021-9010.82.6.873
- Stetz, T., Stetz, M. y Bliese, P. (2006). The importance of self-efficacy in the moderating effects of social support on stressor strain relationships. *Work y Stress*, 20(1), 49-59. doi: 10.1080/02678370600624039
- 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), 251-270. doi: 10.1002/job.192
- 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.

- Storey, K. (2002). Strategies for increasing interactions in supported employment settings: An updated review. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 17(4), 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), 97-105.
- 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), 259-293. doi: 10.1111/j.1744-6570.1993.tb00874.x
- Thibaut, J. W. y Kelley, H. H. (1959). *The social psychology of groups*. New York: Wiley
- Thomas, L.T. y Ganster, D.C. (1995). Impact of family-supportive work variables on work-family conflict and strain: A control perspective. *Journal of Applied Psychology*, 80(1), 6-15. doi: 10.1037/0021-9010.80.1.6
- Thompson, C. y Prottas, D. (2005). Relationships among organizational family support, job autonomy, perceived control, and employee well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11(4), 100-118. doi 10.1037/1076-8998.10.4.100
- Triana, M. C., García, M. F. y Colella, A. (2010). Managing diversity: how organizational efforts to support diversity moderate the effects of perceived racial discrimination on affective commitment. *Personnel Psychology*, 63 (4), 817-843. doi: 10.1111/j.1744-6570.2010.01189.x
- Uppal S. (2005) "Disability, workplace characteristics and job satisfaction", *International Journal of Manpower*, 26(4), 336 – 349.
- van Daalen, G., Willemsen, T. y Sanders, K. (2006) Reducing work–family conflict through different sources of social support. *Journal of Vocational Behavior*, 69, 462–476. doi:10.1016/j.jvb.2006.07.005
- 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.
- Vandenberg, R.J. y Nelson J.B. (1999). Disaggregating the motives underlying turnover intentions: when do intentions predict turnover behavior? *Human Relations*, 52(10), 1313–1336.
- Vangelisti, A. (2009). Challenges in conceptualizing social support. *Journal of Social and Personal Relationships*, 26(39). doi: 10.1177/0265407509105520

- Vázquez-Barquero, J.L., Herrera S., Ramos A.J. y Gaité, L. (2001). Clasificación internacional del funcionamiento, de la discapacidad y de la salud (CIF): antecedentes, marco conceptual y estructura. *Papeles Médicos*. 10(4), 177-184.
- 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.
- 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. y Vicent, C. (2004). *Evaluación de la calidad de vida en empleo con apoyo*. Salamanca, Publicaciones del INICO. Recuperado de <http://www.inico.usal.es/coleinvestigacion.asp>
- 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 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>
- Viswesvaran, C., Sánchez, J.I. y Fisher, J. (1999). The role of social support in the process of work stress: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 54 (2), 314–334.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley.
- Wadsworth, L. y Owens, B. (2007). The effects of social support on work – family enhancement and work – family conflict in the public sector. *Public Administration Review*, January – February, 75-86.
- Warner, M., Slan-Jerusalim, R. y Korabik, K. (2009, octubre). Co-worker Backlash and Support: Responses to Work-Family Policies and Practices. En Sweet S., y Casey J., (Eds), *Work and family encyclopedia*. Chestnut Hill, MA: Sloan Work and Family Research Network. Recuperado el 19 de marzo de 2011 de http://wfnetwork.bc.edu/encyclopedia_entry.php?id=16375yarea=All
- 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), 82-111.

- Weiss, H.M. (2002). Deconstructing job satisfaction separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review* 12, 173–194.
- Weiss, R.S. (1974). The provision of social relationships. En Z. Rubin (Ed.), *Doing Unto Others* (pp. 17-26). Englewood Cliffs, New Jersey, Prentice Hall.
- Witt, L. y Carlson. D. (2006). The work-family interface and job performance: moderating effects of conscientiousness and perceived organizational support. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11(4), 343-357. doi 10.1037/1076-8998.11.4.343
- 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
- Yang, Y. y Konrad, A. (2011). Understanding diversity management practices: implications of institutional theory and resource-based theory. *Group Organization Management*, 36(1), 6-3. doi: 10.1177/1059601110390997
- Yildirim, I. (2008). Relationships between burnout, sources of social support and sociodemographic variables. *Social Behavior and Personality*, 36(5), 603-616.
- Zagenczyk, T., Scott, K., Gibney, R., Murrel A. y Bennett J. (2010). Social influence and perceived organizational support: a social network analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 111, 127-138. doi: 10.1016/j.obhdp.2009.11.004

ANEXOS

ANEXOS

Anexo A: Consentimiento Informado

El estudio en el que le pedimos que participe es totalmente anónimo y confidencial, por lo que no se recogen datos personales en los documentos. La información que nos proporcione será analizada exclusivamente por los investigadores de manera agregada, con la que están proporcionando otros trabajadores residentes en España con experiencias similares a la suya. Además, las empresas recibirán información global y general sobre los resultados de modo que no será posible identificar las respuestas de un participante en concreto y, por tanto, nadie sabrá cuáles han sido sus contestaciones.

El objetivo principal de esta investigación es conocer la opinión que tiene Ud. como trabajador acerca de la oportunidad que tiene de desempeñar sus competencias profesionales en una empresa y la valoración que realiza del apoyo ofrecido por parte de la organización para la que trabaja. Deseamos que exprese su opinión con total libertad. No existen respuestas acertadas o falsas, ni tampoco se pretende valorar la corrección o incorrección de sus opiniones o experiencias. Solo es importante la sinceridad en sus respuestas. Ud. tiene derecho a dejar de colaborar en la investigación cuando lo desee, incluso si ha comenzado a cumplimentar el cuestionario.

Después de su participación en este estudio, puede ponerse en contacto con el equipo de investigación para solicitar cualquier tipo de aclaración o información. Para ello, ponemos a su disposición la dirección de correo electrónico de consulta de los investigadores principales: Vanesa Pérez. Email: vanesa.perez@urjc.es. Teniendo en cuenta la información que acabamos de proporcionarle, y antes de cumplimentar el cuestionario, le pedimos que respondas a las siguientes cuestiones previas:

¿Está de acuerdo en participar voluntariamente en esta investigación?

- () Sí
() No

¿Está de acuerdo en responder a todas las preguntas con sinceridad?

- () Sí
() No

* Declaro que he leído y conozco el contenido del presente documento, comprendo los compromisos que asumo y los acepto expresamente. Y, por ello, doy conformidad a este consentimiento informado de forma voluntaria para **MANIFESTAR MI DESEO DE PARTICIPAR EN ESTE ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN SOBRE ASPECTOS PSICOSOCIALES DE LA INTEGRACIÓN LABORAL**, hasta que decida lo contrario. Al dar conformidad a este consentimiento no renuncio a ninguno de mis derechos. Recibiré una copia de este consentimiento para guardarlo y poder consultarlo en el futuro. Conforme: Fecha:

Anexo B. Cuestionarios de medida

La **Fundación Adecco** junto al equipo de investigación IN-PSITRO de la **Universidad Rey Juan Carlos** está realizando un estudio sobre los aspectos psicosociales que favorecen la integración laboral de las personas en las empresas. Antes de comenzar, nos gustaría recordarle que **toda la información** incluida en este cuestionario será tratada de forma **confidencial** y exclusivamente por el equipo de investigación de la Universidad Rey Juan Carlos, tal como se le comunicó en el **Consentimiento Informado**.

INSTRUCCIONES:

1. El cuestionario es completamente **ANÓNIMO** y toda la información que usted registre en él es absolutamente **CONFIDENCIAL**. Por favor **NO** indique su nombre, DNI, dirección ni cualquier otro dato de identificación personal.
2. Recuerde que en el cuestionario no existen respuestas correctas o incorrectas; por favor, responda con la mayor sinceridad que le sea posible.
3. Por favor, rellene el cuestionario sin consultar a otras personas y **responda a todas las preguntas**.
4. Lea atentamente las **instrucciones** que aparecen antes de cada grupo de preguntas. Para responder **rodee con un círculo o marque con un aspa (X)** la opción que más se aproxime a su opinión o situación. Para cambiar su respuesta, tache la primera respuesta y rodee con un círculo su segunda elección.

A continuación le pedimos una serie de datos necesarios para poder controlar la calidad del proceso de encuesta:			
1.- Sexo:	V <input type="checkbox"/>	M <input type="checkbox"/>	2.- Edad: _____ años
3.- Nivel de estudios finalizados:	Sin estudios <input type="checkbox"/>	Primarios o Básicos <input type="checkbox"/>	
	Secundarios o Bachillerato <input type="checkbox"/>	Formación Profesional <input type="checkbox"/>	Diplomado <input type="checkbox"/>
	Universitario <input type="checkbox"/>		
4.- Tipo de contrato:	Indefinido <input type="checkbox"/>	Temporal <input type="checkbox"/>	Otro <input type="checkbox"/>
5.- Tipo de jornada:	Completa <input type="checkbox"/>	Parcial <input type="checkbox"/>	Otra <input type="checkbox"/>
		Número Horas Semana: _____	
6.- Puesto: _____	7.- Antigüedad en la empresa: __años	_____meses	
8.- Experiencia Profesional:	_____años	_____meses	
9.- Tipo de discapacidad:	Física <input type="checkbox"/>	Sensorial <input type="checkbox"/>	Psíquica <input type="checkbox"/>
			Intelectual: <input type="checkbox"/>
	Otra: <input type="checkbox"/>	_____	
10.- Estructura Familiar:	Vivo con mis padres: <input type="checkbox"/>	Vivo en Pareja: <input type="checkbox"/>	
	Vivo con mi Esposo/a: <input type="checkbox"/>	Vivo con amigos: <input type="checkbox"/>	Otro tipo de convivencia: _____ <input type="checkbox"/>

Por favor, indique su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes frases. Para ello, rodee con un círculo el número correspondiente según la siguiente escala.

	1	2	3	4	5	6	7
	Muy en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Levemente en desacuerdo	En duda	Levemente de acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Muy de acuerdo
La organización valora mi contribución a su desarrollo	1	2	3	4	5	6	7
Si la organización pudiera contratar a alguien con un salario más bajo para reemplazarme lo haría	1	2	3	4	5	6	7
La organización no aprecia mis esfuerzos adicionales	1	2	3	4	5	6	7
La organización considera encarecidamente mis objetivos y valores	1	2	3	4	5	6	7
La organización ignora cualquier queja mía	1	2	3	4	5	6	7
La organización desatiende mis intereses cuando adopta decisiones que me afectan	1	2	3	4	5	6	7
Cuando tengo un problema puedo contar con la ayuda de la organización	1	2	3	4	5	6	7
La organización realmente se ocupa de mi bienestar	1	2	3	4	5	6	7
La organización está dispuesta a ayudarme para que realice mi trabajo lo mejor posible	1	2	3	4	5	6	7
Aunque yo hiciese el mejor trabajo posible, la organización no lo notaría	1	2	3	4	5	6	7
La organización está dispuesta a ayudarme cuando necesito un favor especial	1	2	3	4	5	6	7
La organización se interesa por mi satisfacción en el trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Si tuviera oportunidad, la organización se aprovecharía de mí	1	2	3	4	5	6	7
La organización muestra muy poca preocupación por mí	1	2	3	4	5	6	7
La organización se interesa por mis opiniones	1	2	3	4	5	6	7
La organización se enorgullece de mis logros en el trabajo	1	2	3	4	5	6	7
La organización procura que mi trabajo sea lo más interesante posible	1	2	3	4	5	6	7

En qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre su Trabajo. Rodee con un círculo la opción que más se aproxime a su opinión según la siguiente escala.

	1	2	3	4
	Muy en Desacuerdo			Muy de Acuerdo
Mi Trabajo requiere que trabaje muy rápido.	1	2	3	4
Mi Trabajo requiere que trabaje duramente.	1	2	3	4
En mi empleo no se me exige que trabaje demasiado.	1	2	3	4
Tengo tiempo suficiente para sacar el trabajo adelante.	1	2	3	4
Los trabajos que otros me ordenan hacer son incompatibles.	1	2	3	4
Mi trabajo exige períodos largos de concentración intensa.	1	2	3	4
Mis actividades suelen ser interrumpidas antes de acabarlas, por lo que tengo que volver después a ellas.	1	2	3	4
El ritmo de mi trabajo es muy acelerado.	1	2	3	4
Con frecuencia mi tarea se me atrasa por tener que esperar el trabajo de otra gente u otro departamento.	1	2	3	4
Mi trabajo exige que aprenda cosas nuevas.	1	2	3	4
En mi trabajo hay muchas tareas repetitivas.	1	2	3	4
Mi trabajo requiere ser creativo.	1	2	3	4
Mi trabajo me permite tomar muchas decisiones por mi cuenta.	1	2	3	4
Mi trabajo requiere un alto nivel de capacitación.	1	2	3	4
En mi trabajo tengo poca libertad para decidir cómo hacer las cosas.	1	2	3	4
(R)				
En mi trabajo llego a hacer una variedad de cosas diferentes.	1	2	3	4
Tengo mucha influencia sobre lo que pasa en mi trabajo.	1	2	3	4
Tengo oportunidad de desarrollar mis propias habilidades.	1	2	3	4
Puedo decidir el orden en el que realizo el trabajo.	1	2	3	4
Puedo decidir cuándo realizar una tarea.	1	2	3	4
Puedo abandonar con facilidad el lugar de trabajo por unos momentos.	1	2	3	4
Puedo interrumpir el trabajo si lo necesito.	1	2	3	4
Puedo decidir mi propio ritmo de trabajo.	1	2	3	4
Puedo influir de forma importante en decisiones que se toman en mi unidad de trabajo.	1	2	3	4
En mi unidad se toman las decisiones colectivamente.	1	2	3	4
Tengo alguna oportunidad de que se tomen en consideración mis ideas sobre el funcionamiento de mi unidad.	1	2	3	4
Mi Supervisor/a se preocupa por el bienestar de sus trabajadores.	1	2	3	4
Mi Supervisor/a presta atención a lo que digo.	1	2	3	4

Mi Supervisor/a es hostil o conflictivo conmigo.	1	2	3	4
Mi Supervisor/a coopera para llegar a acabar el trabajo.	1	2	3	4
Mi Supervisor/a consigue que la gente trabaje en equipo.	1	2	3	4
Las personas con las que trabajo son muy competentes.	1	2	3	4
Las personas con las que trabajo son hostiles o conflictivas conmigo.	1	2	3	4
Las personas con las que trabajo se toman interés personal por mí.	1	2	3	4
Las personas con las que trabajo son agradables.	1	2	3	4
A las personas con las que trabajo les gusta trabajar en equipo.	1	2	3	4

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con estas alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen distintos aspectos de su trabajo.

	1	2	3	4	5	6	7
	Muy insatisfecho						Muy satisfecho
Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	1	2	3	4	5	6	7
La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
El entorno físico y el espacio del que dispone en su lugar de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
La temperatura de su lugar de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Las relaciones personales con sus supervisores	1	2	3	4	5	6	7
La supervisión que ejercen sobre Ud.	1	2	3	4	5	6	7
La proximidad y frecuencia con que es supervisado	1	2	3	4	5	6	7
La forma en que sus superiores juzgan su tarea	1	2	3	4	5	6	7
La igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa	1	2	3	4	5	6	7
El apoyo que recibe de sus superiores	1	2	3	4	5	6	7
El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales	1	2	3	4	5	6	7
La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales	1	2	3	4	5	6	7

En qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre la ejecución de su Trabajo actual. Rodee con un círculo la opción que más se aproxime a su opinión según la siguiente escala.

	0	2	3	4	5	6	6
	Nunca						Cada día
Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
Siento que estoy haciendo una contribución eficaz a la actividad de mi organización.	0	1	2	3	4	5	6
En mi opinión soy muy bueno haciendo mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas.	0	1	2	3	4	5	6

Por favor, indique en qué medida está usted de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes frases. Para ello, rodee con un círculo el número correspondiente según la siguiente escala.

	1	2	3	4	5	6	7
	Muy en Desacuerdo						Muy de Acuerdo
Abandonaría mi empresa actual si me ofrecieran un puesto de las mismas características en otra empresa	1	2	3	4	5	6	7
Tengo intención de cambiar de tipo de trabajo en cuanto tenga la primera oportunidad.	1	2	3	4	5	6	7
Estoy buscando activamente un puesto de trabajo en otra empresa del mismo sector.	1	2	3	4	5	6	7
Me quedaría trabajando en mi empresa actual aunque me ofrecieran un puesto mejor en otra empresa	1	2	3	4	5	6	7
Me gustaría contar con una oferta de trabajo que me permitiera cambiar de trabajo y lograr un avance en mi carrera profesional.	1	2	3	4	5	6	7

A continuación encontrará afirmaciones relacionadas con la relación entre la vida laboral y la vida familiar. Rodee con un círculo la opción que más se aproxime a su opinión sobre su familia, según la siguiente escala

	1	2	3	4	5
	Muy en Desacuerdo				Muy de Acuerdo
Cuando tengo éxito en el trabajo demuestran estar orgullosos de mí.	1	2	3	4	5
Me agobian con cosas que ellos deberían ser capaces de hacer por sí mismos. (R)	1	2	3	4	5
No parecen muy interesados en escuchar cosas sobre mi trabajo diario. (R)	1	2	3	4	5
Se muestran comprensivos con mis sentimientos cuando alguien en mi trabajo está molesto conmigo.	1	2	3	4	5
Cooperan conmigo en las tareas domésticas.	1	2	3	4	5
Cuando hablo con ellos sobre mi trabajo, realmente no me escuchan. (R)	1	2	3	4	5
Con frecuencia hay alguien de mi familia que me pregunta sobre mi trabajo.	1	2	3	4	5
Si me ausentara por motivos de trabajo, les costaría asumir las responsabilidades domésticas y familiares.	1	2	3	4	5
Mientras gane dinero no les preocupa el trabajo que haga.	1	2	3	4	5
Me da la sensación de que siempre me piden que haga cosas por ellos.	1	2	3	4	5
Me siento mejor al comentar los problemas laborales con ellos.	1	2	3	4	5
Comparten conmigo las tareas familiares.	1	2	3	4	5
Cuando tengo un día duro en el trabajo, intentan animarme.	1	2	3	4	5
Se interesan por mi trabajo.	1	2	3	4	5
Tengo dificultades para comentar asuntos laborales con ellos.	1	2	3	4	5
Cuando estoy frustrado por mi trabajo, alguien en mi familia intenta comprenderme.	1	2	3	4	5
Están dispuestos a apoyarme cuando les necesito.	1	2	3	4	5
Si necesito discutir algo sobre mi trabajo, siempre tienen tiempo para mí.	1	2	3	4	5
Me gustaría que se preocuparan más por lo que hago en el trabajo.	1	2	3	4	5
A menudo aportan una visión diferente sobre mis problemas en el trabajo.	1	2	3	4	5
Mi familia deja muchos asuntos de la casa para mí.	1	2	3	4	5
No quieren oír hablar de mis problemas en el trabajo.	1	2	3	4	5
Parecen aburridos cuando hablo de mi trabajo.	1	2	3	4	5
Alguien de mi familia me ayuda en el trabajo cuando es necesario.	1	2	3	4	5
Tienen poco respeto por mi trabajo.	1	2	3	4	5
Se sienten felices por mí cuando tengo éxito en el trabajo.	1	2	3	4	5
Alguien en mi familia me ayuda a sentirme mejor cuando estoy disgustado por motivos de trabajo.	1	2	3	4	5

Si mi trabajo exige mucha dedicación, alguno de ellos asume responsabilidades extras en el hogar.	1	2	3	4	5
Habitualmente encuentro útil discutir los problemas laborales con ellos.	1	2	3	4	5
Desean que disfrute con mi trabajo.	1	2	3	4	5
Me responsabilizan demasiado del arreglo de la casa.	1	2	3	4	5
Disfrutan oyendo cosas sobre mis logros en el trabajo.	1	2	3	4	5
Puedo tener su ayuda cuando voy agobiado de trabajo.	1	2	3	4	5
Tienen una actitud positiva hacia mi trabajo.	1	2	3	4	5
Cuando tengo un problema en el trabajo parecen culpabilizarme.	1	2	3	4	5
Me ayudan en las tareas rutinarias de la casa.	1	2	3	4	5
Cuando tengo un problema en el trabajo expresan interés.	1	2	3	4	5
Cuento con ellos cuando necesito que me alienten con respecto a mi trabajo.	1	2	3	4	5
Si me retraso en el trabajo puedo contar con alguien para atender la casa.	1	2	3	4	5
Me siento bien pidiendo consejo a mi familia sobre los problemas de mi trabajo.	1	2	3	4	5
Se muestran comprensivos cuando estoy disgustado por mi trabajo.	1	2	3	4	5
La mayor parte del tiempo que paso en casa lo dedico a resolver asuntos familiares.	1	2	3	4	5
Cuando tengo una semana difícil en mi trabajo, ellos hacen mi trabajo de casa.	1	2	3	4	5
Si tengo un problema en el trabajo, normalmente lo comparto con ellos.	1	2	3	4	5

Anexo C. Análisis exploratorio de los datos.

Como se mencionó en el apartado del análisis de datos, después de transcribir y codificar las variables se comprobaron los supuestos de análisis multivariante a partir del test de Kolmogorov-Smirnov para el supuesto de normalidad y el Estadístico de Levene para la homogeneidad de varianza. Los resultados de estos análisis se presentan en la Tabla 17. Para ambos supuestos se rechaza la hipótesis de normalidad y de homogeneidad de varianza cuando el nivel crítico de cada estadístico es menor al nivel de significación establecido, que en este caso fue de .05. Para estas variables los valores del estadístico de normalidad y de homogeneidad fueron superiores a .05 por lo que los datos obtenidos provienen de poblaciones normales y presentan homogeneidad de varianzas.

Tabla 17. Estadísticos de Kolmogorov-Smirnov y Levene para cada una de las variables

Variable	Kolmogorov-Smirnov*	Significación	Levene**	Significación
Apoyo organizacional	.051	.200***	1.388	.240
Apoyo familiar	.084	.146	.536	.465
Demandas	.065	.200***	3.122	.079
Control	.051	.200***	1.403	.238
Apoyo supervisor	.080	.124	1.444	.231
Apoyo compañeros	.074	.845	1.737	.189
Autoeficacia	.081	.069	1.269	.261
Satisfacción Laboral	.072	.200***	.258	.612
Intención Abandono	.072	.200***	.17	

Nota: * corrección de Lilliefors; **basándose en la media. N=204. *** es un límite inferior a la significación verdadera. ($p > 0.05$).

Anexo D: Análisis de los residuos de las regresiones lineales y de colinealidad

Los residuos constituyen la diferencia entre los valores observados y los pronosticados en el análisis de regresión. El análisis de los residuos informa sobre el grado de exactitud de los pronósticos realizados. El error típico de estimación representa una medida de la parte de variabilidad de la variable criterio que no es explicada por la recta de regresión. Cuanto mejor es el ajuste más pequeño es este error típico y por lo tanto mejor el pronóstico realizado. El valor esperado de los residuos es cero y su media cero (Hair et al., 2000). Como se observa en las Tablas 18, 19, 20 y 21, para todos los análisis de regresión no se incumple el supuesto de linealidad (donde la variable dependiente es la suma del origen de la recta, la combinación lineal de las variables independientes y los residuos) ni de normalidad (para cada valor de la variable independiente los residuos se distribuyen con media cero).

El estadístico de Durbin-Watson *DW* proporciona información sobre el grado de independencia entre los residuos. Este estadístico oscila entre 0 y 4 y toma el valor 2 cuando los residuos son independientes. Los valores menores que 2 indican autocorrelación positiva y los mayores que 2 autocorrelación negativa. Puede asumirse la independencia de los residuos cuando *DW* toma valores entre 1.5 y 2.5 (Hair et al., 2000) .En este caso, todos los valores se encuentran entre 1.5 y 2.5 por lo que los residuos se consideran independientes (véase Tablas 18, 19, 20, 21).

Tabla 18. Análisis de los residuos regresión lineal múltiple entre las variables de percepción de apoyo organizacional y apoyo familiar para trabajadores sobre la satisfacción laboral

	Mínimo	Máximo	Media	DT
Valor pronosticado	2.59	6.77	4.86	.95
Residuo bruto.	-3.19	3.78	.00	1.07
Valor pronosticado	-2.39	2.017	.00	1.00
Residuo típico.	-.294	3.49	.00	.99

Nota: N=204. Error típico de estimación= 1.08. Durbin-Watson= 2.01

Tabla 19. Análisis de los residuos regresión lineal múltiple entre las variables de percepción de apoyo organizacional y apoyo familiar para trabajadores sobre la intención de abandono

	Mínimo	Máximo	Media	DT
Valor pronosticado	2.42	6.12	4.13	.82
Residuo bruto.	-5.56	3.27	.00	1.39
Valor pronosticado típico.	-2.06	2.40	.00	1.00
Residuo típico.	-3.96	2.33	.00	.99

Nota: N=204. Error típico de estimación= 1.40. Durbin-Watson= 2.13

Tabla 20. Análisis de los residuos regresión lineal múltiple entre los recursos, las demandas psicológicas del puesto y su relación con la satisfacción laboral

	Mínimo	Máximo	Media	DT
Valor pronosticado	2.26	6.99	4.86	1.06
Residuo bruto.	-4.02	4.34	.00	.963
Valor pronosticado típico.	-2.44	2.00	.00	1.0
Residuo típico.	-4.12	4.45	.00	.98

Nota: N=204. Error típico de estimación= .975. Durbin-Watson= 1.99

Tabla 21. Análisis de los residuos regresión lineal múltiple entre los recursos, las demandas psicológicas del puesto y su relación con la intención de abandono

	Mínimo	Máximo	Media	DT
Valor pronosticado	2.42	6.78	4.13	.93
Residuo bruto.	-4.64	2.24	.00	1.32
Valor pronosticado típico.	-1.82	2.81	.00	1.0
Residuo típico.	-3.46	2.42	.00	.98

Nota: N=204. Error típico de estimación= 1.34. Durbin-Watson= 2.16

Análisis de colinealidad

Existe colinealidad perfecta cuando una de las variables independientes se relaciona de manera lineal con una o más del resto de variables de la ecuación de regresión. En caso de que existan correlaciones altas entre las variables independientes se dice que hay una colinealidad parcial. Si existe colinealidad perfecta no es posible estimar los coeficientes de la ecuación de regresión y en el caso de que sea parcial el tamaño de los residuos aumenta y produce coeficientes de regresión inestables. Es por esta razón que se ha realizado el análisis de colinealidad de las ecuaciones de regresión.

En las ecuaciones de regresión calculadas no existen indicios de colinealidad ya que: cuando el estadístico F (que evalúa el ajuste general de la ecuación de regresión) es significativo también lo son los coeficientes de regresión parcial; los valores de los coeficientes Beta no están inflados, es decir no adoptan valores mayores o menores que 1 y los coeficientes de correlación estimados no superan el valor de .90.

Además, como puede observarse en las Tablas 22 y 23 los valores de tolerancia⁶ (proporción de varianza de la variable que no está asociada o no depende del resto de variables independientes incluidas en la ecuación) son muy superiores a .01 lo que indica que no hay colinealidad. De igual forma, los factores de inflación de la varianza⁷ (FIV) son adecuados ya que cuanto mayor es el FIV de una variable mayor es la varianza del coeficiente de regresión y por lo tanto puede indicar la presencia de colinealidad si su valor es muy alto.

Tabla 22. Diagnóstico de colinealidad para las variables predictoras percepción de apoyo organizacional y apoyo familiar para trabajadores sobre la satisfacción laboral

Variable	Estadístico de colinealidad	
	Tolerancia	FIV
Apoyo organizacional	.965	1.036
Apoyo familiar	.965	1.036

⁶ El nivel de tolerancia de una variable se obtiene restando a 1 al coeficiente de determinación (R^2) que resulta al regresar esa variable sobre el resto de variables independientes.

⁷ Los factores de inflación de la varianza (FIV) son los inversos de los niveles de tolerancia

Tabla 23. Diagnóstico de colinealidad para las variables predictoras demanda psicológica del puesto, control sobre el trabajo, apoyo del supervisor, apoyo de los compañeros y autoeficacia laboral.

Variable	Estadístico de colinealidad	
	Tolerancia	FIV
Demanda	.889	1.125
Control	.772	1.296
Apoyo supervisor	.538	1.860
Apoyo compañeros	.572	1.749
Autoeficacia	.816	1.226