

APOYO SOCIAL, SATISFACCIÓN LABORAL Y ABANDONO EN TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD

V. Pérez y C.M. Alcover

Vanesa Pérez Torres es investigadora en el Departamento de Psicología de la Facultad de Ciencias de la Salud en la Universidad Rey Juan Carlos (Madrid). Carlos María Alcover es Profesor Titular de Psicología Social del Departamento de Psicología de la Facultad de Ciencias de la Salud, en la misma Universidad

Introducción

Cada vez más las personas con discapacidad se incorporan al mercado laboral en España. Actualmente, la población en edad laboral (16-64 años) con discapacidad representa un 8,6% de la población activa

general (Instituto Nacional de Estadística INE, 2009). 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, puesto que permite el cumplimiento de las expectativas personales, el desarrollo de un proyecto de vida, la mejora de sus competencias, el incremento en la percepción de autoeficacia, así como el aumento de la autonomía y de la independencia económica (Pallisera y Rius, 2007). Aunque la mayoría suele trabajar en régimen de empleo protegido (como los centros especiales de empleo o los enclaves laborales), las empresas privadas también realizan contrataciones de estos trabajadores para desempeñar puestos acordes a sus competencias profesionales (empleo ordinario), 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, 2008).

La cultura corporativa influye sobre la experiencia de empleo de los trabajadores con discapacidad ya que favorece o limita su integración, socialización y desempeño dentro de la organización (Schur, Kruse y Blanck, 2005). Por ejemplo, aquellas organizaciones que tienen valores

de justicia social, cooperación y ayuda, tienen una percepción favorable acerca de la contribución que pueden hacer este tipo de trabajadores; lo que permite, entre otras cosas, que sean incluidos en grupos de trabajo, apoyados por los supervisores o recomendados para oportunidades de promoción y desarrollo (Stone y Colella, 1996). 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. Además, se considera que el apoyo social es un factor clave en la calidad de vida laboral de este colectivo (Jenaro, Flores y De Elena, 2007; Jenaro, Flores, González, Vega y Cruz, 2010; Lippold y Burns, 2009).

En un reciente estudio realizado por Jenaro et al. (2007) sobre los riesgos psicosociales en trabajadores con discapacidad intelectual, se muestra la exposición de este colectivo a fuentes de estrés laboral que afectan su calidad de vida en el trabajo. Las variables que contribuían significativamente a la percepción de 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. Más recientemente, Jenaro et al. (2010) realizaron un estudio cualitativo sobre calidad de vida laboral en distintos grupos de trabajadores con discapacidad (intelectual, física y sensorial) en el que esta variable aparece principalmente asociada con los aspectos sociales de la empresa (por ejemplo: recibir buen trato por parte de la organización, los supervisores y los compañeros) y con las condiciones de trabajo (flexibilidad horaria, salario, etc.).

En la modalidad de empleo con apoyo existe mayor número de investigaciones sobre las variables que influyen en la integración de las personas con discapacidad en un entorno normalizado de trabajo. 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). Por ejemplo, en una investigación de Verdugo y Vicent (2004) en empleo con apoyo para personas con discapacidad intelectual, se sugiere que el objetivo debe ser que estas personas tengan confianza en sí mismas como trabajadores. Para esto es importante identificar redes de apoyo en el entorno laboral como es el entrenador, que tiene su labor clave en las primeras etapas de adaptación al puesto. Posteriormente, durante el proceso de integración laboral, estas personas pueden disponer de acceso a las redes de apoyo natural dentro de la organización como son los compañeros y los supervisores. Anteriormente, Verdugo y Jordán de Urríes (2002) encontraron que el apoyo proporcionado a los trabajadores con discapacidad

intelectual, por parte de los compañeros inmediatos de trabajo, producía una mejora en los resultados de trabajo; además, cuando eran los supervisores o gerentes los que brindaban apoyo, los beneficios obtenidos sobre la calidad de vida general, la pertenencia social, la integración en la comunidad y la antigüedad en el puesto de trabajo aumentaban.

Existe evidencia en la investigación sobre estos procesos que demuestra que las principales fuentes de apoyo social dentro del entorno laboral son los supervisores, los compañeros de trabajo (LaRocco, House y French, 1980) y la organización en sí misma (Eisenberger, Huntington, Huntington y Sowa, 1986). El apoyo social que brindan los compañeros de trabajo y supervisores puede ser de tipo instrumental (por ejemplo al ayudar en el cumplimiento de las tareas) o de tipo emocional con comportamientos de empatía, cuidado y escucha (Beehr, Jex, Stacy y Murray, 2000). Tanto el apoyo ofrecido por los compañeros como el ofrecido por los supervisores de trabajo han sido estudiados por su impacto en el bienestar de los empleados (Beehr y Drexler, 1986; Beehr et al., 2000; Greenglass, Burke y Konarski, 1997; LaRocco et al., 1980) y sobre las actitudes hacia el trabajo (Bommer, Miles y Grover, 2003; Chiaburu y Harrison, 2008; Ng y Sorensen, 2008).

En 1980, LaRocco et al. plantearon que los trabajadores que recibían apoyo social mostraban un mayor bienestar psicológico, mayor satisfacción laboral y mayor rendimiento. Más recientemente, otros estudios han mostrado que el apoyo del supervisor y el de los compañeros de trabajo se relaciona con la satisfacción laboral, el compromiso afectivo y la intención de abandono (Ng y Sorensen, 2008). Así, el apoyo ofrecido por el supervisor está relacionado de forma positiva con la satisfacción laboral y el compromiso afectivo (Eisenberger, Stinglhamber, Vandenberghe, Sucharski y Rhoades, 2002; Stinglhamber y Vandenberghe, 2003), mientras que los compañeros influyen en la manifestación de conductas de ciudadanía (Bommer et al., 2003) y en el alcance de los resultados individuales de trabajo (Duffy, Ganster y Pagon, 2002). Además, existe una relación entre el apoyo ofrecido por los supervisores y el ofrecido por los compañeros de trabajo, en el sentido de que la recepción continua de apoyo por parte de una fuente suele legitimar la recepción de apoyo por parte del sistema organizacional. Es decir, el apoyo social proveniente de una fuente como los compañeros de trabajo puede fomentar el que los supervisores también muestren un comportamiento similar (Ng y Sorensen, 2008).

El apoyo ofrecido por la organización también juega un papel importante en las actitudes de los trabajadores (Eisenberger, Cummings, Armeli y Lynch, 1997; Eisenberger, Fasolo y Davis-LaMastro, 1990; Eisenberger et al., 1986). La percepción de apoyo organizacional permite que los trabajadores valoren la ayuda que les ofrece la organización, la forma cómo se aprecia su contribución a las metas y el cuidado que le brinda la empresa (Eisenberger et al., 1986). Las investigaciones señalan

lan que el apoyo organizacional influye sobre la mejora de la satisfacción, el compromiso y el bienestar de los empleados. Esto se debe a que 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., 1990; 1997; Rhoades, Eisenberger y Armeli, 2001; Schaubroeck y Fink, 1998). También está relacionado con el apego que siente el trabajador por la organización, puesto que favorece que se formen expectativas de recompensa ante el esfuerzo realizado y fomenta un mayor compromiso en el que se asumen como propios los logros y pérdidas de la empresa (Rhoades y Eisenberger, 2002).

En la percepción de apoyo organizacional intervienen diversos aspectos relacionados con el trato que recibe el empleado dentro de la empresa. Los empleados desarrollan expectativas acerca del apoyo que esperan recibir frente a situaciones relacionadas con su trabajo (por ejemplo ante accidentes, errores en el desempeño, salario recibido, puesto desarrollado, entre otros), y una vez recibido, realizan una interpretación acerca de los motivos subyacentes de la organización (si es un trato equitativo, si es una recompensa efectiva, etc.) (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). Esta variable también está relacionada con resultados favorables para la organización y los empleados, entre los que se encuentran la mejora del desempeño y la reducción de la rotación (Rhoades y Eisenberger, 2002). Por ejemplo, Cho, Johanson y Guchait (2009) destacan que la percepción de apoyo organizacional es un predictor significativo de la intención conductual de los empleados para abandonar la empresa, lo que implica que altos niveles de apoyo organizacional favorecen la intención de permanencia, mientras que los bajos niveles de apoyo organizacional están relacionados con la intención de abandono.

En los estudios publicados durante la última década sobre apoyo social y actitudes hacia el trabajo se ha explorado principalmente el impacto que tiene uno o dos tipos de fuentes de apoyo sobre las actitudes laborales. Por ejemplo, los compañeros de trabajo (Bommer et al., 2003), los supervisores (Eisenberger et al., 2002) o la organización (Rhoades y Eisenberger, 2002). Sin embargo, pocas investigaciones han incluido dentro del mismo estudio diversas fuentes de apoyo y su relación con las actitudes en el trabajo (Ng y Sorensen, 2008; Yoon y Lim, 1999). Teniendo en cuenta esto, Ng y Sorensen (2008) decidieron explorar la interrelación existente entre la percepción de apoyo de los compañeros, de supervisores y de la organización, encontrando que estaban estrechamente relacionadas. Estos autores argumentan que en

las organizaciones actuales sometidas a cambios constantes y altamente descentralizadas, los supervisores reflejan de forma directa la imagen de la organización. Además, los compañeros ofrecen comportamientos de apoyo cuando el clima de la organización lo favorece. De esta forma, la percepción de apoyo ofrecida por una fuente influye sobre la percepción de apoyo ofrecida por las demás (Ng y Sorensen, 2008).

De acuerdo con los argumentos presentados y la evidencia empírica disponible, en este estudio realizado con una muestra de trabajadores con discapacidad se espera encontrar que el apoyo social proveniente de la organización, los supervisores y los compañeros de los trabajadores con discapacidad se relacione con su satisfacción laboral y con su intención de abandono, para lo cual se proponen las siguientes hipótesis:

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

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

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

H1c: Los trabajadores con discapacidad que perciban un elevado nivel de apoyo de los compañeros mostrarán niveles elevados de satisfacción laboral.

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

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

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

H2c: Los trabajadores con discapacidad que perciban un elevado nivel de apoyo de los compañeros, mostrarán niveles bajos de intención de abandono.

Este estudio persigue una primera aproximación al análisis de las relaciones entre estas variables en una muestra de trabajadores con discapacidad en la población española, un colectivo laboral acerca del cual apenas existen investigaciones previas, y con el que se pretende iniciar una serie de estudios que contribuyan a conocer con más precisión las características de sus experiencias laborales y sus semejanzas y particularidades con respecto a la población de trabajadores sin discapacidad.

Método

Participantes

La muestra está integrada por 135 trabajadores con discapacidad que se encuentran desempeñando actualmente un empleo ordinario en empresas privadas de diferentes sectores. Los participantes fueron un 53% de varones y un 47% de mujeres. Del total de la muestra, el 71% tiene una discapacidad física, el 16.3% una discapacidad sensorial, el 10% una discapacidad psíquica y un 2.2% otro tipo de discapacidad. Por Comunidades Autónomas los participantes fueron en su mayoría de Madrid (50%), Cataluña (14%), Andalucía (15%) y País Vasco (8%). El resto de comunidades (Aragón, Canarias, Cantabria, Castilla La Mancha, Navarra y Comunidad Valenciana) representó un 13%. La edad media del grupo fue de 37 años ($dt = 9.8$). El nivel de estudios de la muestra fue de un 17% de licenciados, un 12% de diplomados, un 30% de personas con estudios de formación profesional, un 23% con estudios secundarios y un 18% de personas con estudios básicos.

En relación al tipo de contrato laboral, el 51% de la muestra tiene un contrato indefinido, el 47% un contrato temporal, un 2% señaló otro tipo de contrato. La mayoría desempeña su trabajo en jornada completa (70%) y el 30% restante lo hace en jornada a tiempo parcial. Los puestos ocupados en su trabajo son en su mayoría de tipo administrativo (43%), un 25% de tipo técnico y un 32% desempeña su puesto en el área operativa. La antigüedad en el puesto era de una media de 3 años ($dt = 6$) y la experiencia profesional de 10 años ($dt = 9$).

La mayoría de los participantes (39%) vive actualmente con sus padres; un 15% vive con su esposo o esposa, un 27% vive en pareja, un 4% vive con amigos y un 15% no especificó el tipo de convivencia.

Procedimiento

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

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

Medidas

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”*.

Apoyo social del supervisor y de los compañeros de trabajo. Estas dos variables fueron medidas en esta investigación a partir de dos subescalas de apoyo social: Apoyo Social del Supervisor y Apoyo Social de los Compañeros, pertenecientes al *Cuestionario de Riesgo Psicosocial*. Este cuestionario es una adaptación al castellano del Job Content Questionnaire (JCQ) de Karasek (1985) realizada por Artazcoz, Cruz, Sánchez y Moncada (1996) en el Centro de Salud Laboral del Instituto Municipal de Salud Pública de Barcelona. Cada subescala es de tipo Likert, constan de cinco ítems cada una (apoyo emocional, instrumental y hostilidad en supervisores/compañeros) con cuatro opciones de respuesta, desde “muy en desacuerdo” a “muy de acuerdo”, con puntuaciones de 1 a 4, respectivamente. 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”*.

Satisfacción laboral. Fue medida a partir del cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 desarrollado por Meliá y Peiró (1989) que consta de 12 ítems y posee una escala Likert de 7 puntos: muy insatisfecho hasta muy satisfecho. Es una medida global y específica de la satisfacción y tiene en cuenta los aspectos propios de la vida organizacional y la legislación española. 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”*.

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”*.

Resultados

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

Los estadísticos descriptivos para las variables de apoyo organizacional, apoyo social del supervisor, apoyo social de los compañeros, satisfacción laboral e intención de abandono en esta muestra de trabajadores, han sido los siguientes:

Tabla 1
Medias y desviaciones típicas de todas las variables

Variable	Media	DT
Apoyo Organizacional	4.12	1.00
Apoyo Social Supervisor	3.03	1.10
Apoyo Social Compañeros	3.14	0.95
Satisfacción Laboral	4.55	1.43
Intención de Abandono	3.84	1.39

Como se puede comprobar en la Tabla 1, la puntuación media en la variable percepción de apoyo organizacional es moderada. Dado que esta variable hace referencia a la creencia que tienen los trabajadores sobre el apoyo que reciben de su organización, este valor muestra que para los participantes en el estudio el apoyo percibido proveniente de su empresa es ligeramente satisfactorio.

En cuanto a la segunda variable analizada, el resultado obtenido indica un alto grado de acuerdo con el apoyo percibido proveniente del supervisor; es decir, que los trabajadores con discapacidad que participaron en este estudio reciben un alto nivel de apoyo por parte de su supervisor o jefe inmediato en forma de comportamientos de ayuda con las tareas, adaptación a la empresa, socialización y desarrollo de sus habilidades; además, de mostrar respeto y aprecio por ellos.

De forma similar, la media de la escala de apoyo social percibido de sus compañeros es también bastante alto. En el caso de este grupo de trabajadores con discapacidad, los compañeros contribuyen a la comprensión del funcionamiento de la organización ya que se convierten en modelos a seguir y facilitan la socialización e integración en el puesto de trabajo. Además, favorecen un mejor ambiente de trabajo cuando apoyan en las tareas, escuchan y colaboran con los demás.

Por su parte, el resultado obtenido en las valoraciones sobre su satisfacción laboral de este grupo de participantes se encuentra en un nivel satisfactorio o al menos adecuado en los aspectos relativos al entorno físico del trabajo, la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa y el grado en que la empresa cumple el convenio y las leyes laborales.

Por último, los resultados obtenidos sitúan a la intención de abandono de los participantes cercana a un valor intermedio. Para los partici-

pantes en el estudio no existe una marcada intención de abandonar la empresa, o al menos una intención moderada respecto a la posibilidad de dejar su organización.

Las correlaciones obtenidas entre las variables y los coeficientes de fiabilidad de cada una de las escalas, se presentan en la Tabla 2:

Tabla 2
Correlación entre las variables de estudio y coeficientes de fiabilidad de cada una de las medidas

Variable	1	2	3	4	5
Apoyo Organizacional	.94				
Apoyo Social Supervisor	.14	.86			
Apoyo Social Compañeros	.14	.76**	.89		
Satisfacción Laboral	.44**	-.02	0.0	.95	
Intención de Abandono	-.25**	-.18*	-.17*	-.48**	.80

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

El coeficiente de fiabilidad o consistencia interna (alpha de Cronbach) para las escalas utilizadas fueron los siguientes: apoyo organizacional, $\alpha = .94$; apoyo social del supervisor, $\alpha = .86$; apoyo social de los compañeros de trabajo, $\alpha = .89$; satisfacción laboral, $\alpha = .95$ e intención de abandono, $\alpha = .80$. Todos los valores de fiabilidad son aceptables y similares a otros estudios en los que se han utilizado estas mismas escalas.

Los resultados muestran que la percepción de apoyo organizacional se asoció de forma significativa con la satisfacción laboral ($r = .44$, $p < .01$). Este resultado confirma la Hipótesis 1^a, en la que se esperaba que aquellos trabajadores con una percepción alta de apoyo organizacional presentaran también un nivel alto de satisfacción laboral. Las Hipótesis 1b y 1c proponían que los valores altos de apoyo social del supervisor y de apoyo social de los compañeros de trabajo estuvieran relacionados con valores altos de satisfacción laboral, lo que no ha sido confirmado. Aun cuando los participantes perciben un nivel alto de apoyo por parte de los supervisores y los compañeros de trabajo, esto no parece estar relacionado significativamente con su nivel de satisfacción laboral.

La percepción de apoyo organizacional también se asoció de forma significativa y en la dirección esperada por la Hipótesis 2a con la intención de abandono ($r = -.25$, $p < .01$). Es decir, que un alto nivel de apoyo

por parte de la organización favorece que haya una menor intención de abandono de la organización por parte de este grupo de trabajadores con discapacidad. Además, el apoyo social del supervisor y el apoyo social de los compañeros también se asociaron de forma significativa con la intención de abandono ($r = -.18, p < .05$; $r = -.17, p < .05$), por lo que en aquellos trabajadores que reciben apoyo de sus compañeros y de sus supervisores disminuye la probabilidad de irse de la empresa. Estos resultados permiten confirmar las Hipótesis 2b y 2c,

Además, la satisfacción laboral y la intención de abandono resultaron asociadas entre sí de forma significativa ($r = -.48, p < .01$). Este resultado señala que un alto nivel de satisfacción laboral se encuentra inversamente relacionado con la intención de abandono en este grupo de participantes.

Finalmente, al realizar el análisis de la correlación entre las variables descriptivas de la muestra (nivel de estudio, tipo de contrato, tipo de jornada, antigüedad, experiencia profesional, experiencia profesional, estructura familiar) con las variables de apoyo social en el trabajo (apoyo organizacional, apoyo social del supervisor, apoyo social de los compañeros) y la satisfacción laboral e intención de abandono, sólo resultó significativa la relación entre la experiencia profesional y la intención de abandono ($r = -.21, p < .01$).

Se realizó también un análisis de regresión múltiple, para explorar el peso o influencia que tiene cada variable de apoyo social en el trabajo (apoyo organizacional, apoyo social del supervisor, apoyo social de los compañeros) sobre la satisfacción laboral e intención de abandono.

Tabla 3
Regresión lineal múltiple entre las variables de apoyo social en el trabajo y la satisfacción laboral

Variable Criterio Predictoras	Satisfacción Laboral		
	B	Beta	t
Apoyo Organizacional	.65	.45***	5.76
Apoyo Social Supervisor	-.11	-.09	-.70
Apoyo Social Compañeros	.01	.00	.07

Nota: B coeficientes no estandarizados. $R^2 = .20$ (N= 135, $p < .001$) *** $p < .001$

Este modelo obtuvo un índice de ajuste significativo ($F = 11.12$; $p < .001$) que indica la existencia de una relación lineal entre la satisfacción laboral y las variables de apoyo social en el trabajo. En conjunto las variables de apoyo organizacional, apoyo social del supervisor y apoyo

social de los compañeros explican el 20% de la varianza de la satisfacción laboral ($R^2 = .20$). Los coeficientes Beta muestran la importancia relativa de cada variable de apoyo (apoyo organizacional, apoyo social del supervisor y apoyo social de los compañeros de trabajo) 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 resulta significativa ($\beta = .45$; $p < .001$), lo que supone una evidencia adicional en apoyo de la Hipótesis 1a.

Tabla 4
Regresión lineal múltiple entre las variables de apoyo social en el trabajo y la intención de abandono

Variable Criterio	Intención de Abandono		
	B	Beta	t.
Predictoras			
Apoyo Organizacional	-.32	-.23***	-2.7
Apoyo Social Supervisor	-.11	-.09	-.67
Apoyo Social Compañeros	-.11	-.07	-.59

Nota: B coeficientes no estandarizados. $R^2 = .09$ ($N = 135$, $p < .001$) *** $p < .001$

Este modelo obtuvo un índice de ajuste significativo ($F = 4.16$; $p < .001$) que señala una relación lineal entre la intención de abandono y las variables de apoyo social en el trabajo. Las variables de apoyo organizacional, apoyo social del supervisor y apoyo social de los compañeros tomadas en conjunto explican el 9% de la varianza de la intención de abandono ($R^2 = .09$). Como en el caso anterior, es la percepción de apoyo organizacional la variable que tiene más importancia sobre la intención de abandono ya que su Beta es significativa ($\beta = -.23$; $p < .001$), lo que supone una evidencia adicional en apoyo de la Hipótesis 2a.

Discusión

El objetivo de este estudio ha sido analizar la relación entre diversas fuentes de apoyo social en el trabajo y las actitudes hacia el trabajo en una muestra de trabajadores con discapacidad, en concreto con la satisfacción laboral y la intención de abandono de la organización. Los resultados confirman la importancia específica del apoyo organizacional para la satisfacción laboral y la permanencia en el puesto de este grupo de trabajadores. Además el apoyo del supervisor y de los compañeros de trabajo, junto a un nivel alto de satisfacción laboral, también contribuye a disminuir la intención de abandono.

En cuanto a la importancia del apoyo de la organización para la satisfacción laboral e intención de abandono, los resultados coinciden con los planteamientos propuestos por los principales autores de la teoría del apoyo organizacional (Eisenberger et al., 1997; Rhoades y Eisenberger, 2002). En primer lugar, el apoyo proveniente de la organización hace que el trabajador se sienta una parte importante de ella y aumente su nivel de satisfacción global con el trabajo (Eisenberger et al., 1997); facilita que los trabajadores perciban su trabajo como más agradable (entorno físico, igualdad y justicia de trato recibida de la empresa, cumplimiento del convenio colectivo y leyes laborales), se sientan con mejor estado de ánimo, incrementen sus expectativas de recompensa en función de su desempeño y les permite disponer de ayuda en caso de que puedan necesitarla (Rhoades y Eisenberger, 2002). Además, teniendo en cuenta la norma de reciprocidad, si los trabajadores perciben que la organización les apoya y que reciben un buen trato, su comportamiento se dirigirá a corresponder de la misma manera; por ejemplo, al mostrar mayor compromiso con el bienestar de la organización y la consecución de los objetivos (Eisenberger et al., 1986; Eisenberger, Armeli, Rexwinkel, Lynch y Rhoades, 2001; Rhoades et al., 2001). Esto es especialmente importante en el caso de los trabajadores con discapacidad, ya que las organizaciones que favorecen su inclusión e integración suelen realizar las adaptaciones necesarias en el espacio físico de trabajo (como la supresión de barreras arquitectónicas), incorporar las herramientas accesibles o cambiar políticas y normas de trabajo que suelen valorarse como actos de apoyo a este colectivo. Además, si estas decisiones son percibidas por los empleados como acciones voluntarias de la organización en lugar de ser una obligación o cumplimiento de la ley (por ejemplo la Ley de Integración Social de Minusválidos, LISMI), pueden contribuir a mejorar la opinión que tienen los trabajadores sobre el apoyo que reciben de la organización (Eisenberger et al., 1997). Igualmente, aquellas acciones de la organización dirigidas hacia las personas que tienen una necesidad concreta suelen aumentar la percepción de apoyo organizacional. Por ejemplo, si una organización permite flexibilizar el horario a aquellas personas que más lo necesitan (trabajadores con hijos, estudiantes, personas con controles médicos, etc.) u ofrece ayuda material o socioemocional a un trabajador que lo requiere, contribuye a incrementar la percepción de apoyo (Eisenberger, Aselage, Sucharski y Jones, 2004). Por lo tanto, aquellas organizaciones con una cultura organizacional más flexible y que apoyan a sus empleados favorecen la incorporación e integración de las personas con discapacidad (Schur et al., 2005; Stone y Colella, 1996).

Hay que tener en cuenta que esta percepción de apoyo puede variar a lo largo del tiempo y en función de los cambios que puedan producirse dentro de la organización y que afecten a los empleados. Por esto es importante realizar un esfuerzo en la consistencia de las políticas de

apoyo para favorecer la confianza, la identificación con la organización y el compromiso a largo plazo (Rhoades y Eisenberger, 2002).

En segundo lugar, una alta percepción de apoyo organizacional, del supervisor y de los compañeros de trabajo disminuye la probabilidad de que los trabajadores abandonen la organización en un futuro cercano. Específicamente, aquellos trabajadores que perciben un gran apoyo de su organización tienen menor probabilidad de buscar otro empleo o abandonar su empresa (Allen, Shore y Griffeth, 2003; Maertz, Griffeth, Campbell y Allen, 2007) y además, aumentan su intención de permanencia (Cho et al., 2009). Además, el apoyo ofrecido por el supervisor suele ser visto como reflejo del apoyo que brinda la organización. Los supervisores son agentes organizacionales y por lo tanto su comportamiento suele asociarse a las políticas globales de la empresa, es decir, representan las acciones generales de la organización hacia sus trabajadores. De esta manera, el supervisor influye directamente sobre el compromiso de los trabajadores a partir de la relación que establece con sus subordinados (Eisenberger et al., 2002). Así, un supervisor que apoya a su equipo de trabajo y ejerce de mentor contribuye al aumento de la satisfacción laboral (Brough y Frame, 2004; Harris, Winskowski y Engdahl, 2007) y a la disminución de la rotación de los empleados (Dawley, Andrews y Bucklew, 2008).

Si la cultura organizacional fomenta los comportamientos de apoyo, los trabajadores también serán más sensibles a manifestar conductas de ayuda, por lo que serán recíprocos al recibir ayuda de su entorno organizacional (Deckop, Cirka y Andersson, 2003). En caso de que haya dificultades de comunicación en la empresa y disminuya el apoyo ofrecido, los compañeros de trabajo pueden influir para mantener la permanencia en el puesto de trabajo (Mitchell, Holtom, Lee, Sablynski y Erez, 2001). En aquellos puestos de trabajo que incluyen tareas de interacción social (como en el sector servicios), el apoyo ofrecido por los compañeros contribuye que el clima laboral sea más agradable y por lo tanto aumenta la vinculación de los trabajadores con la empresa (Parris, 2003) y el nivel de satisfacción laboral (Beehr y Drexler, 1986). Además, los compañeros pueden ejercer de mentor para aquellos que trabajadores que llevan poco tiempo en la empresa, facilitar información sobre el desempeño de los puestos y la cultura organizacional y contribuir a la identificación con la empresa (Raabe y Beehr, 2003; Seers, 1989).

En el contexto de los trabajadores con discapacidad, el desempeño de un puesto de trabajo suele ser muy valorado ya que favorece la satisfacción de sus necesidades sociales (autoestima, valoración social) y mejora su calidad de vida (Jenaro et al., 2007; Pallisera y Rius, 2007). De acuerdo con el estudio de Jenaro et al. (2010) los trabajadores con discapacidad tienen en cuenta las condiciones objetivas de trabajo (salario, flexibilidad) y el aspecto social organizacional (comunicación y clima laboral) para valorar su nivel de calidad de vida laboral. En nuestros

resultados se observa además que aquellos trabajadores con más años de experiencia laboral mostraron menor intención de dejar la empresa. Por lo tanto, el apoyo ofrecido por la organización y la satisfacción con su trabajo pueden favorecer un comportamiento recíproco que se manifiesta en su contribución a la estabilidad de la plantilla (Rhoades y Eisenberger, 2002). También, resulta importante la presencia de un alto nivel de satisfacción laboral para disminuir la posibilidad de cambiar de trabajo en este grupo de trabajadores. Coincidiendo con la propuesta de Edwards y Cable (2009) el estar satisfecho en el trabajo aumenta el deseo de permanecer en la empresa y reduce la búsqueda de otras alternativas de trabajo.

Menos relevante resultaron el apoyo social del supervisor y el apoyo social de los compañeros sobre la satisfacción laboral de los trabajadores con discapacidad que participaron en este estudio. Aunque los resultados muestran un nivel alto de apoyo por parte de supervisores y compañeros, no se encuentra relación con el nivel de satisfacción laboral de estos trabajadores. Es posible que haya influido el tamaño de la muestra o la intervención de otras variables no consideradas en esta investigación. En algunas investigaciones previas que destacan la importancia de las diferentes fuentes de apoyo en el trabajo sobre la satisfacción laboral, las diferentes fuentes de apoyo social en el trabajo no obtienen el mismo tipo de relación esperado (Baruch-Feldman Brondolo, Ben-Dayán y Schwartz, 2002; Bradley y Cartwright, 2002; Ng y Sorensen, 2008), Por ejemplo, en algunos estudios es el apoyo del supervisor quien tiene mayor relación con la satisfacción laboral (Baruch-Feldman et al., 2002; Brough y Frame, 2004) y en otros el apoyo social de los compañeros y el de los supervisores no se relacionan con esta variable (Bradley y Cartwright, 2002).

Con respecto a la intervención de otras variables, Ng y Sorensen (2008) incluyeron el tipo de trabajo (relacionado con clientes o sin relación con clientes) como posible variable moderadora y sus resultados mostraron una relación positiva entre el apoyo social de los compañeros de trabajo y la satisfacción de los empleados que tenían contacto con los clientes. Otra explicación la proponen estos mismos autores al interpretar el apoyo social desde la perspectiva del interaccionismo simbólico. En este sentido, 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.

De esta forma, y coincidiendo con la propuesta de Ng y Sorensen (2008) es necesario incluir en futuras investigaciones aquellas variables moderadoras que pueden ayudar en la comprensión de los efectos que tiene el apoyo social en trabajo, además de avanzar en una teoría más detallada sobre cuándo y de qué forma el apoyo proveniente de los supervisores y de los compañeros están relacionados con la satisfacción laboral.

Este estudio presenta varias limitaciones entre las que se encuentran el reducido tamaño de la muestra, el carácter autoinformado de los datos y el diseño transversal utilizado. Aunque los datos de la muestra utilizada no permiten generalizar los resultados, 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. El diseño transversal tampoco nos permite establecer relaciones causales entre las variables, por lo que sería recomendable poder realizar en el futuro 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). Además, el carácter autoinformado de los datos hace necesario considerar las conclusiones como preliminares y requiere continuar con investigaciones que incluyan también medidas de apoyo recibido, apoyo proveniente de otras fuentes diferentes a la empresa (como la familia) y de desempeño en el trabajo.

Aun cuando no se pueden realizar conclusiones que puedan ser generalizables a la población de trabajadores con discapacidad se espera que esta investigación sea una primera aproximación al estudio 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 que realizan las diferentes organizaciones. Desde el punto de vista aplicado, todas las políticas de apoyo que se puedan desarrollar y poner en marcha en las empresas pueden traducirse en un aumento de la satisfacción laboral y de la vinculación con la organización en este colectivo. Al invertir en el desarrollo de los empleados y reconocer su contribución a la empresa se fomenta también la mejora de su desempeño y el alcance de los objetivos organizacionales (Eisenberger et al., 2004). También, el desarrollo de un estilo directivo que favorezca los comportamientos de apoyo en el entorno laboral contribuirá a que los supervisores y trabajadores asuman como parte de la cultura el desarrollo de conductas de ciudadanía como la implicación en la vida organizacional o la responsabilidad en el cumplimiento de normas y obligaciones (Chiaburu y Harrison, 2008).

Además, una cultura organizacional que fomente la integración de diferentes colectivos está en consonancia con las acciones de responsabilidad social corporativa (RSC), que beneficia de forma global a todos los agentes implicados: trabajadores, proveedores, clientes, inversores, ONGs, etc. El fomentar una cultura inclusiva contribuye a eliminar las barreras de contratación, discriminación o prejuicios que puedan permanecer en el contexto laboral. En este sentido, no es suficiente con que la organización haga un esfuerzo a nivel de políticas generales sin que exista una verdadera sensibilización por parte de todos los trabajadores. Las actitudes de los supervisores y compañeros de trabajo tienen un impacto en la experiencia laboral de las personas con discapacidad ya que pueden estar influidas por prejuicios o estereotipos o por la falta de información sobre la discapacidad (Stone y Colella, 1996). El esfuerzo de las empresas en desarrollar las competencias de los supervisores relacionadas con las habilidades sociales, directivas y con la gestión de la diversidad así como la incorporación de programas de sensibilización para todos los trabajadores es un recurso que facilita las acciones de responsabilidad social. Es necesario también el compromiso de la alta dirección con estas políticas para que pueda ser efectiva la integración y socialización de los empleados así como la adaptación necesaria de los puestos a las necesidades de este colectivo (Schur et al., 2005). La gestión de la diversidad en la empresa y la RSC desarrollan acciones comunes para fomentar una cultura organizacional que contribuya a la no discriminación por género, edad, raza, creencia, orientación sexual o discapacidad en los trabajadores tal como se establece en las directivas de la Unión Europea que orientan este tema: Directiva 2000/78/CE del Consejo, de 27 de noviembre de 2000, relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación y Directiva 2000/43/CE del Consejo, de 29 de junio de 2000, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico.

Nota: El equipo de investigación agradece la participación de la Fundación Adecco en la elaboración de este estudio y en especial a D^a Irene Gil (Responsable de Prensa y Comunicación) y D^a Arancha Jiménez (Directora de Operaciones) por su colaboración durante todo el proceso.

Referencias

Alcover, C., Martínez, D. y Zambrano, Z. (2007). Efectos de las oportunidades de incorporación al mercado laboral sobre el desarrollo del contrato psicológico y de las actitudes hacia el trabajo: el caso de trabajadores con discapacidad en el sector de call/contact centers. *Psicologia, Revista da Associação Portuguesa de Psicologia*, 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.
- 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.
- 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.
- 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., 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.
- Bommer, W., Miles, E. y Grover, S. (2003). Does one good turn deserve another? Coworker influences on employee citizenship. *Journal of Organizational Behavior*, 24 (2), 181-196.
- Bradley, J. y Cartwright, S. (2002). Social support, job stress, health and job satisfaction among nurses in the United Kingdom. *International Journal of Stress Management*, 9 (3), 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.
- 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.
- 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.
- Dawley, D., Andrews, M. y Bucklew, N. (2008). Mentoring, supervisor support and perceived organizational support: what matter most?. *Leadership & Organization Development Journal*, 29 (3), 235-247
- Deckop, J.R., Cirka, C.C. y Andersson, L.M. (2003). Doing unto others: The reciprocity of helping behavior in organizations. *Journal of Business Ethics*, 47 (2), 101–113.
- Edwards, J. y Cable, D. (2009). The value of value congruence. *Journal of Applied Psychology*, 94 (3), 654–677.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. y Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86 (1), 42-51.
- Eisenberger, R., Aselage, J., Sucharski, I. y Jones, J. (2004). Perceived organizational support. En Coyle-Shapiro, J., Shore, L., Taylor, S. y Tetrick L. (Eds.), *The employment relationship: examining psychological and contextual perspectives*. New York: Oxford University Press.
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S. y Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 82 (5), 812-820.
- Eisenberger, R., Fasolo, P. y Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment and innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75 (1), 51-59.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Huntington, S. y Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71 (3), 500-507.

- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. y Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of Applied Psychology, 87* (3), 565–573.
- Fundación ONCE y Fundación MANPOWER (2008). Perspectivas del mundo empresarial, respecto a la contratación de personas con discapacidad. [Informe]. Madrid, Autor.
- Greenglass, E., Burke, R.J. y Konarski R. (1997). The impact of social support on the development of burnout in teachers: examination of a model. *Work and Stress, 11* (3), 267-278.
- 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.
- Instituto Nacional de Estadística INE. (2009). Estructura y Demografía Empresarial Directorio Central de Empresas (DIRCE) a 1 de Enero de 2009. [Informe]. Madrid, Autor. Recuperado el 2 de febrero de 2010 de <http://www.ine.es>
- Jenaro, C., 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.
- Karaser, R., Brisson, Ch., Kawakami, N., Houtman, I., Bongers, P. y Amick, B. (1998). The Job Content Questionnaire (JCQ): An instrument for internationally comparative assessments of psychosocial job characteristics. *Journal of Occupational Health Psychology, 3* (4), 322-355.
- 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.
- León, O. y Montero, I. (2003). *Métodos de investigación en psicología y educación*. Madrid, (3ra edición). Mc Graw- Hill.
- Ley de Integración Social de Minusválidos (LISMI). Ley 13/1983 del 7 de abril. Disponible en: <http://www.lismi.es>
- Lippold, T. y Burns, J. (2009). Social support and intellectual disabilities: A comparison between social networks of adults with intellectual disability and those with physical disability. *Journal of Intellectual Disability Research, 53* (5), 463- 473.
- Maertz, C., Griffeth, R., Campbell, N. y Allen, D. (2007). The effects of perceived organizational support and perceived supervisor support on employee turnover. *Journal of Organizational Behavior, 28*, 1059-1075.
- 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.
- 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.
- 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 & 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.
- Ortega, V. (2003). Adaptación al castellano de la versión abreviada de Survey of Perceived Organizational Support. *Encuentros en Psicología Social*, 1 (1), 3-6.
- Palliser 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.
- 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
- Rhoades, L. y Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87 (4), 698-714.
- 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.
- 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.
- 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.
- Seers, A. (1989). Team-member exchange quality: A new construct for role-making research. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 43 (1), 118-135.
- 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
- Verdugo, M.A. y Vicent, C. (2004). *Evaluación de la calidad de vida en empleo con apoyo*. Salamanca, Publicaciones del INICO. Recuperado el 14 de septiembre de 2009 de <http://www.inico.usal.es/coleinvestigacion.asp>
- Verdugo, M.A. y Jordán de Urríes F.B. (2002). *Investigación sobre características del empleo con apoyo y resultados en diferentes variables*. En: Verdugo, M.A.; Jordán de Urríes, F. (Coords.). *Hacia la integración plena mediante el empleo*. Actas del VI Simposio Internacional de Empleo con Apoyo. Publicaciones del INICO.
- 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.
- Yoon, J. y Lim, J.C. (1999). Organizational support in the workplace: the case of Korean hospital employees. *Human Relations*, 52 (7), 923-945.